



ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ที่ ๓๙/๒๕๖๕

เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดการข้อร้องเรียนสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า

โดยที่เห็นสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผู้ว่าการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ในประกาศนี้

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่เป็นคู่สัญญากับ กฟผ. และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้ไฟฟ้าให้ดำเนินการแทน

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องเรียนต่อ กฟผ. เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด

๒. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประสงค์จะร้องเรียนให้ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือต่อ กฟผ.

๓. การร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและต้องมีข้อมูล ดังต่อไปนี้

(๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

(๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่สามารถติดต่อได้

(๓) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ. และพยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง (หากมี) ประกอบด้วย

(๔) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

๔. เมื่อ กฟผ. ได้รับหนังสือร้องเรียน ให้ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน หาก กฟผ. เห็นว่าข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานไม่เพียงพอแก่การพิจารณา ให้แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าหรือพยานมาชี้แจงเพิ่มเติม

ให้ กฟผ. พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหกสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ กฟผ. ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ทำหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้านั้น ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

๕. เมื่อ กฟผ. พิจารณาและมีความเห็นในเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว ให้ กฟผ. มีหนังสือแจ้งความเห็นพร้อมเหตุผลให้ผู้ซื้อไฟฟ้าทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาและจัดทำความเห็นแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายบุญญนิตย์ วงศ์รักมิตร)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ฝ่ายสัญญาซื้อขายไฟฟ้า
โทร. ๐ ๒๔๓๖ ๒๘๐๐

รับรองสำเนาถูกต้อง ^{กฟผ.ร.๕}
รับวันที่...๑๘...๓...๖๕ / ๑๕.๔๐น.
แผนกจัดการงานสารบรรณ