

หลักสูตรความรู้พื้นฐานสำหรับ คพข. และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

โครงการฝึกอบรม คพข. รุ่นที่ 4 หลักสูตรความรู้พื้นฐานสำหรับ คพข.
ในระหว่างวันที่ 11-12 กันยายน 2566 ณ โรงแรมรามาร์คเด้นส์ กรุงเทพมหานคร

กิจกรรมที่ 2



ผศ.ดร.ปิติ เอี่ยมจรรย์ลาภ

ผู้อำนวยการหลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขากฎหมายธุรกิจหลักสูตรนานาชาติ

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



หัวข้อการบรรยาย

1

กฎหมาย ระเบียบฯ ในการปฏิบัติงาน คพข.

2

ความรู้ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของ คพข.

3

ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน

4

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการใช้พลังงาน และ
การทำงานเป็นตัวกลางระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ

5

คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า

6

ประกาศ กกพ. เรื่อง นโยบายการต่อต้านการติด
สินบน พ.ศ. 2566

1. กฎหมาย ระเบียบฯ ในการปฏิบัติงาน คพข.

1.1 การจัดตั้งและภารกิจของ คพข.

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550

- คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต เป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในภูมิภาคต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการประกอบกิจการพลังงานในพื้นที่ของตนได้ โดยพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ได้กำหนดมาตรการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต
- คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต หรือ คพข. จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 เพื่อวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน โดยมีภารกิจเพื่อ
 - ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้พลังงานตามที่ กกพ. กำหนด
 - ให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการในด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน รวมถึงเสนอมาตรการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการพลังงาน
 - ประสานงานกับผู้ประกอบกิจการพลังงานเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการและแก้ไขเรื่องร้องเรียน

Empowering the people (energy users)



Response to the people (energy users)



Customer (energy users) centric

ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาแก่ ผู้ใช้พลังงาน โดยคณะกรรมการ คพข. ทำหน้าที่ตามมาตรา 99 คือ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน ให้คำปรึกษาแก่ กกพ. ในด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน เสนอมาตรการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการพลังงาน การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยนิยามตลาดและขอบเขตตลาดการให้บริการพลังงานที่เกี่ยวข้อง

พ.ศ. ๒๕๖๕

ภาคผนวก

ขอบเขตตลาดบริการพลังงานที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย

แนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยนิยามตลาดและขอบเขตตลาดการให้บริการพลังงานที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. ๒๕๖๕

ตลาดบริการพลังงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

(ก) กิจการไฟฟ้า

(๑) การผลิตไฟฟ้า

(๒) บริการระบบส่งไฟฟ้า

(๓) บริการระบบจำหน่ายไฟฟ้า

(๔) บริการจำหน่ายไฟฟ้า

(๕) บริการควบคุมระบบไฟฟ้า

(ข) กิจการก๊าซธรรมชาติ

(๑) บริการขนส่งก๊าซธรรมชาติทางท่อผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ

(๒) บริการจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติจากจุดซื้อขายก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่าย

ก๊าซธรรมชาติไปยังจุดจ่ายก๊าซธรรมชาติให้แก่ผู้ซื้อ

(๓) บริการค้าปลีกก๊าซธรรมชาติจากจุดซื้อขายก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

ไปยังจุดจ่ายก๊าซธรรมชาติให้แก่ผู้ซื้อ

(๔) บริการเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดมาตรการสำหรับพฤติกรรมผูกขาด ลดการแข่งขัน

หรือจำกัดการแข่งขันในกิจการพลังงาน

พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อ ๕ ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ ผู้รับใบอนุญาตและผู้ประกอบกิจการพลังงานต้องไม่กระทำการหรือมีพฤติกรรมอันมีลักษณะเป็นการผูกขาด ลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในกิจการพลังงานตามระเบียบนี้

การกระทำหรือพฤติกรรมอันมีลักษณะเป็นการผูกขาด ลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในกิจการพลังงานตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึงการกระทำโดยผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ประกอบกิจการเพียงรายเดียวหรือหลายรายร่วมมือกัน ตลอดจนการที่ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ประกอบกิจการร่วมมือกับบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๖ ในการพิจารณาว่าการกระทำหรือพฤติกรรมใดมีลักษณะเป็นการผูกขาด ลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในกิจการพลังงาน คณะกรรมการจะพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) ผลกระทบของการกระทำหรือพฤติกรรมที่มีต่อการแข่งขันในตลาดที่เกี่ยวข้อง

(๒) ผลกระทบของการกระทำหรือพฤติกรรมที่มีต่อการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่

(๓) ผลกระทบของการกระทำหรือพฤติกรรมที่มีต่อผู้ใช้พลังงาน รวมทั้งคุณภาพการให้บริการ และการกำหนดราคา

(๔) บั๊จจัยหรือเงื่อนไขอื่นตามหลักการแข่งขันทางการค้า ประโยชน์สาธารณะ และการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน

ข้อ ๗ การกระทำหรือพฤติกรรมผูกขาด ลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันอาจปรากฏได้ในหลายลักษณะ โดยคณะกรรมการจะพิจารณาตามแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการเห็นชอบตามระเบียบนี้

ข้อ ๘ ให้ผู้รับใบอนุญาตและผู้ประกอบกิจการมีหน้าที่ต้องแจ้งหรือรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมที่มีลักษณะเป็นการผูกขาด ลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันที่เกิดขึ้นให้สำนักงานทราบโดยทันที โดยรวมถึงกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ประกอบกิจการได้รับความเสียหายจากการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ประกอบกิจการรายอื่นจนอาจเกิดปัญหาในการประกอบกิจการ

(๒) ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ประกอบกิจการกระทำการหรือถูกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอันอาจก่อให้เกิดอำนาจเหนือตลาดตามกฎหมาย

(๓) กรณีใดที่มีผลกระทบหรืออาจมีผลกระทบต่อการประกอบกิจการหรือการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ประกอบกิจการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

เมื่อได้รับแจ้งหรือรายงานเหตุการณ์ตามวรรคหนึ่ง คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานหรือคณะอนุกรรมการตามข้อ ๑๒ ทำหน้าที่ไต่สวนและรายงานผลการไต่สวนต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณี

1. กฎหมาย ระเบียบฯ ในการปฏิบัติงาน คพข.

1.1 การจัดตั้งและภารกิจของ คพข. (ต่อ)

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550

- ภารกิจของ คพข. มีลักษณะเป็นคณะกรรมการปฏิบัติ โดยมีทั้งหน้าที่ในการวินิจฉัยข้อร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน และให้คำปรึกษาแก่ กกพ. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน
- มีลักษณะเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้พลังงานกับหน่วยงานส่วนกลางซึ่งทำหน้าที่ในด้านบริหารและนโยบาย
- โดยองค์ประกอบของ คพข. จะมาจากการแต่งตั้งโดย กกพ. ประกอบด้วยประธานกรรมการคนหนึ่งและกรรมการอีกไม่เกินสิบคนซึ่งเป็นผู้แทนของผู้ใช้พลังงานในแต่ละเขต

คพข. คือ คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่คณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) แต่งตั้งขึ้นจาก ผู้แทนผู้ใช้พลังงาน (ผู้ใช้ไฟฟ้า) ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 เพื่อเป็นกลไก สนับสนุนงานภารกิจกำกับกิจการพลังงานของ กกพ. ในด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน ตามพระราชบัญญัติ การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550

(มาตรา 5) “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติราชการตาม พระราชบัญญัตินี้

ใช้อำนาจมหาชนตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการ พลังงาน พ.ศ. 2550

แล้วเป็น “เจ้าพนักงานตามกฎหมายอื่นหรือไม่?”

“เจ้าพนักงาน” ตามประมวลกฎหมายอาญา หมายความว่า บุคคลซึ่งกฎหมายบัญญัติว่าเป็น เจ้าพนักงานหรือได้รับแต่งตั้งตามกฎหมายให้ ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ไม่ว่าจะประจำหรือครั้ง คราว และไม่ว่าจะได้รับค่าตอบแทนหรือไม่

คพข. อาจไม่ได้ถูกตั้งให้เป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจแต่ต้องปฏิบัติหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนด

คพข. “ไม่ได้เป็นเจ้าพนักงานที่ตาม ป.อ.”

คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ทั้ง 13 เขต พื้นที่สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือแจ้งให้ช่วยตรวจสอบการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าที่ไม่ถูกต้อง โดย ยื่นเรื่องร้องเรียนมาตามช่องทางที่กำหนด ทั้งนี้ โปรดแจ้งเบอร์ติดต่อกลับ เมื่อได้ผลข้อเท็จจริงประการใด จะแจ้งให้ท่านทราบ และเปิดเผยต่อสาธารณชนทันที



ติดต่อขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

- อีเมลล์ : sarabun@erc.or.th
- Website : <https://www.erc.or.th/th/contact>



ติดต่อขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนได้ที่สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ทั้ง 13 เขตในเวลาทำการ (จ. - ศ.)

เวลา 08.30 - 17.00 น. ที่อยู่และเบอร์โทร



ขอเชิญชวนผู้ใช้ไฟร่วมกันประหยัดการใช้พลังงาน ด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า **4** ป. ได้แก่ **ปิด** หรือดับไฟเมื่อเลิกใช้งาน , **ปลด** หรือถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าลดการใช้ไฟฟ้าเมื่อใช้งานเสร็จ , **ปรับ** อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้อยู่ที่ 26 องศา , **เปลี่ยน** มาใช้อุปกรณ์ประหยัดไฟเบอร์ 5

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน
เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต

พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับเรื่องความเดือดร้อน
เสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการ หรือการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมของผู้รับ
ใบอนุญาต หรือคำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับข้อพิพาทกับผู้รับใบอนุญาต

“ผู้ร้อง” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งไม่ใช่ผู้รับใบอนุญาตและให้
หมายความรวมถึงผู้ประสงค์ใช้ไฟฟ้าหรือใช้ก๊าซธรรมชาติที่ได้ยื่นคำขอกับผู้รับใบอนุญาตไว้แล้ว
ซึ่งยื่นเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดในระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจาก
ผู้ร้องให้ดำเนินการแทนด้วย

“ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อโต้เถียงหรือข้อโต้แย้งระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต

หมวด ๑

การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้ร้องที่ประสงค์จะร้องเรียนให้ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือร้องเรียนด้วยวาจา
ต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตตามวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้

ข้อ ๗ การร้องเรียนจะกระทำด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจเป็นหนังสือให้ผู้อื่นกระทำ
การแทนก็ได้

ข้อ ๘ การร้องเรียนเป็นหนังสือให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องและระบุ

(๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

(๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้

(๓) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และพยานหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง
(หากมี) ประกอบด้วย

(๔) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

ข้อ ๙ กรณีร้องเรียนด้วยวาจาให้ผู้ร้องไปร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขต แล้วให้
สำนักงานประจำเขตจัดทำหนังสือร้องเรียนตามที่กำหนดในข้อ ๘

- การพิจารณาข้อร้องเรียนและข้อพิพาทต่าง ๆ ของ คพข. เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบกิจการ พลังงาน ความสัมพันธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อ ชุมชนใกล้เคียง จึงจำเป็นจะต้องมีการกำหนด คุณสมบัติของกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตให้ ชัดเจนไว้ในพระราชบัญญัติการประกอบกิจการ พลังงาน พ.ศ. 2550 เช่นเดียวกับบทบัญญัติกำหนด คุณสมบัติของ กกพ.
- นอกจากนี้ ยังควรเข้าใจถึงหลักเกณฑ์การใช้อำนาจ และหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการพิจารณาข้อร้องเรียน ของ คพข. เพิ่มเติม เช่น ขอบเขตเรื่องร้องเรียนอยู่ใน อำนาจของ คพข. ข้อมูลและหลักฐานประกอบเรื่อง ร้องเรียน วิธีการยื่นข้อมูล การรับฟังข้อเท็จจริงและ การพิจารณาข้อร้องเรียนของ คพข.

1. กฎหมาย ระเบียบฯ ในการปฏิบัติงาน คพข.

1.2 หน้าที่และอำนาจ

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 หมวดที่ 4 ว่าด้วยการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน ในส่วนที่ 3 เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการซึ่งเป็นผู้แทนของผู้ใช้พลังงานในแต่ละเขต โดย คพข. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้พลังงานตามที่ กกพ. กำหนด
- ให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการในด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน
- เสนอมาตรการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการพลังงาน
- ประสานงานกับผู้ประกอบกิจการพลังงานเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการและแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ กกพ. กำหนด

มาตรา 100 ในกรณีที่ผู้ใช้ พลังงานได้ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ผู้ใช้พลังงานมี สิทธิยื่นหนังสือร้องเรียน ต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตได้หนังสือร้องเรียนต้องระบุข้อเท็จจริงที่ชัดเจนพร้อมจัดส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกรณี ดังกล่าวไปด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ให้กำหนดระยะเวลาพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหก สิบวันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียน และต้องให้โอกาสคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงหลักฐานของตนด้วย

“ช่วยให้จ่ายค่าไฟฟ้า” มีผลทางกฎหมายอย่างไร

“หากไม่จ่ายจะตัดไฟ”

มาตรา 164 การแสดงเจตนาเพราะถูกข่มขู่เป็นโมฆียะ การข่มขู่ที่จะทำให้การใดตกเป็นโมฆียะนั้น จะต้องเป็นการข่มขู่ที่จะให้เกิดภัยอันใกล้จะถึง และร้ายแรงถึงขนาดที่จะจูงใจให้ผู้ถูกข่มขู่มีมูลต้องกลัว ซึ่งถ้ามิได้มีการข่มขู่เช่นนั้น การนั้นก็คงจะมีได้กระทำขึ้น

มาตรา 165 การขู่ว่าจะใช้สิทธิตามปกตินิยม ไม่ถือว่าเป็นการข่มขู่ การใดที่กระทำไปเพราะนับถือยำเกรง ไม่ถือว่าการนั้นได้กระทำเพราะถูกข่มขู่



คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2103/2545

- โจทก์เป็นนิติบุคคลประกอบกิจการโรงแรมได้ทำสัญญาซื้อขายกระแสไฟฟ้าจากจำเลยที่ 1 แม้โจทก์จะปฏิเสธว่าไม่ได้ทำละเมิด แต่เมื่อมีกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าของโจทก์เกิดขึ้นตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ซึ่งมีข้อความว่า "หากผู้ซื้อไม่ปฏิบัติตามสัญญานี้หรือปฏิบัติผิดเงื่อนไขในการซื้อขายไฟฟ้าข้อหนึ่งข้อใด ผู้ซื้อยินยอมให้ผู้ขายงดจ่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ซื้อได้ทันที โดยผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น"
- ผู้ซื้อและผู้ขายตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาแต่ละฝ่ายในอันที่จะปฏิบัติตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้าด้วยความสุจริตและจะไม่กระทำการใด ๆ หรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการใดอันมีลักษณะเป็นการละเมิดการใช้ไฟฟ้า การละเมิดการใช้ไฟฟ้า หมายถึง การทำลายหรือดัดแปลงแก้ไขมาตรวัดไฟฟ้าและหรืออุปกรณ์ประกอบใด ๆ ... ทำให้มาตรวัดไฟฟ้าอ่านค่าคลาดเคลื่อน..."
- นอกจากนี้ในกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า ตามสัญญายังระบุว่า "กรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าทางด้านกิโลวัตต์ และหรือกิโลวัตต์ชั่วโมง ผู้ซื้อต้องชดใช้ค่าละเมิดการใช้ไฟฟ้า..."
- ดังนั้น การที่จำเลยมีหนังสือแจ้งให้โจทก์นำเงินค่าละเมิดสิทธิการใช้ไฟฟ้าไปชำระแก่ฝ่ายจำเลยตามฟ้อง หากไม่ชำระภายในกำหนดจะงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่โจทก์ จึงเป็นการกระทำไปตามสิทธิในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าโดยเชื่อว่ามีสิทธิกระทำได้ ถือเป็นการใช้สิทธิตามสัญญาตามปกติ หากใช่เป็นการข่มขู่ อันจะทำให้หนังสือรับสภาพหนี้ตามฟ้องเป็นโมฆียะดังที่โจทก์อ้างไม่



ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า
พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๔ ในประกาศนี้
“การให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามประกาศนี้
“ผู้ให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) หรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)
หรือกิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัมปทานกองทัพเรือ (กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัตหีบ) หรือที่ กกพ. กำหนด
“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าตามประเภทที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด
“ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๑” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย
“ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๒” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก
“สัญญา” หมายความว่า สัญญาให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า
“แบบสัญญา” หมายความว่า แบบมาตรฐานของสัญญาที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าจัดทำขึ้น โดยมี
การกำหนดข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ล่วงหน้า
เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา
“กกพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลบังคับก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจ
ป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร
อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

หมวด ๑
บททั่วไป

ข้อ ๖ สัญญาจะมีผลผูกพันและใช้บังคับได้ ต้องเป็นไปตามแบบสัญญาที่ กกพ. ได้ให้
ความเห็นชอบ เว้นแต่สัญญาที่ กกพ. กำหนดให้ไม่ต้องเป็นไปตามแบบสัญญา

สัญญาต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีรูปแบบและสาระสำคัญเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้
และไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

กรณีที่ กกพ. เห็นว่าสัญญาใดควรแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ให้ กกพ. สั่งผู้ให้บริการไฟฟ้า
ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าประสงค์จะแก้ไขแบบสัญญาที่ กกพ. ให้ความเห็นชอบแล้ว
ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเสนอ กกพ. พิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบผ่านสื่อที่ใช้ไฟฟ้า
เข้าถึงโดยเร็ว รวมทั้งให้แสดง ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบได้

ข้อ ๗ แบบสัญญาอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้า
และผู้ใช้ไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่ตั้งสำนักงานของผู้ให้บริการไฟฟ้า
- (๒) ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทบริการไฟฟ้า
- (๓) ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการไฟฟ้า
- (๔) ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการไฟฟ้า
- (๕) ข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อจำกัดความรับผิดชอบเงินไขในการให้บริการไฟฟ้า
- (๖) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟฟ้าและการจ่ายคืนหรือต่อกลับไฟฟ้า
- (๗) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน

หมวด ๒

สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๑ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องให้บริการไฟฟ้าไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางวิศวกรรมในการประกอบกิจการไฟฟ้าและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า

กรณีเกิดเหตุขัดข้องกับการให้บริการไฟฟ้าจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถใช้ไฟฟ้าได้ตามปกติ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขให้ใช้บริการได้ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า

กรณีเกิดเหตุขัดข้องอันเนื่องจากเหตุสุดวิสัย ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องรีบแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงเหตุขัดข้องโดยไม่ชักช้า โดยชี้แจงถึงเหตุขัดข้อง ผลกระทบและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาจากเหตุดังกล่าว

กรณีมีข้อร้องเรียนว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่กำหนดในวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๒ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ให้แสดงค่าเที่ยงตรงของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในทุก ๆ รอบระยะเวลาสามปี ทั้งนี้ หลักเกณฑ์วิธีการในการตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าให้เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนดโดยความเห็นชอบของ กกพ.

ข้อ ๑๓ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะคิดค่าไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือนต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์

การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าไฟฟ้าและค่าบริการเมื่อได้รับความเห็นชอบจาก กกพ. แล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องประกาศให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า

ข้อ ๑๔ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าตามรอบการใช้ไฟฟ้าโดยส่งไปที่อยู่ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอให้จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่อื่นก็ได้

กรณีการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่อื่น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนดโดยความเห็นชอบของ กกพ.

ข้อ ๑๖ การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) ต้องกำหนดเวลาชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่น้อยกว่าสิบวันนับแต่วันลงใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

(๒) เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลา ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องส่งหนังสือเตือน ณ สถานที่ตามข้อ ๑๔ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่าห้าวันนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ

ข้อ ๑๗ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า ตามข้อ ๑๖ (๒) ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิงดจ่ายไฟฟ้าเว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลและความจำเป็นและให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าใช้ไฟฟ้าตามวรรคแรกและให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไปอีกครั้ง ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถร้องขอผ่อนผันได้อีกหนึ่งครั้ง โดยผู้ให้บริการไฟฟ้าสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการได้

กรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้างดจ่ายไฟฟ้าไปแล้ว แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระค่าไฟฟ้าภายในวันที่งดจ่ายไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการต่อกลับโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดำเนินการต่อกลับไฟฟ้า

ข้อ ๑๘ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการต่อกลับไฟฟ้าได้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้ดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้าถึงขนาดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อาจใช้บริการไฟฟ้าได้

ข้อ ๑๙ ผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) วันเสาร์และวันอาทิตย์

(๒) ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบุคคลอยู่ในความดูแล หรือมีผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล หากไม่เช่นนั้นจะเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนดโดยความเห็นชอบของ กกพ.

ข้อ ๒๐ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องต่อกลับไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ เว้นแต่กรณีที่งดจ่ายไฟฟ้าเป็นระยะเวลาเกินกว่า ๖ เดือน



ข่าวประชาสัมพันธ์

31 พฤษภาคม 2565

สำนักงาน กกพ. เร่งตรวจสอบกรณีตัดไฟผู้ป่วยติดเตียง

นายคมกฤษ ตันตระกูลพาณิชย์ เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) ในฐานะโฆษกคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เปิดเผยว่า สำนักงาน กกพ. ยืนยันผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีผู้ป่วยติดเตียงพักอาศัยอยู่มีสิทธิได้รับการยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้า

“กกพ. ขอเน้นย้ำผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีผู้ป่วยติดเตียงที่ต้องใช้ไฟฟ้า ในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์ เพื่อการรักษาพยาบาล หากไม่เช่นนั้นจะเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ได้ระบุหลักเกณฑ์วิธีการยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปตามประกาศ กกพ. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. 2558 เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง” นายคมกฤษ กล่าว

สำหรับความคืบหน้าในการดำเนินการกรณีที่สื่อมวลชนมีการเผยแพร่ข่าวผู้ใช้ไฟฟ้ายาหนึ่งค้างชำระค่าไฟฟ้า 1 เดือน และถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าในขณะที่มีผู้ป่วยติดเตียงพักอาศัยอยู่ โดยในเบื้องต้น สำนักงาน กกพ. ประจำเขต 8 (ชลบุรี) ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า กรณีดังกล่าวอยู่ในพื้นที่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้ามีผู้ป่วยพักอาศัยอยู่ด้วย แต่ยังไม่ได้ลงทะเบียนใช้สิทธิการยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้าในฐานะเป็นผู้ป่วยติดเตียงกับ กฟภ. ดังนั้นสำนักงาน กกพ. ประจำเขต 8 ได้ประสานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา ให้อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนเพื่อให้ กฟภ. พิจารณากรณีดังกล่าว ปัจจุบันได้รับการต่อกลับไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันเดียวกัน อีกทั้งยังได้แจ้งกำชับไปยัง กฟภ. กรณีการงดจ่ายไฟฟ้าขอให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

นายคมกฤษ กล่าวว่า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบุคคลอยู่ในความดูแลหรือมีผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล หากไม่เช่นนั้นจะเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ จะได้รับการคุ้มครองสิทธิภายใต้มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ในการได้รับการยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้า โดยให้ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีดังกล่าวต้องดำเนินการลงทะเบียนยื่นขอใช้สิทธิ โดยมีเอกสารประกอบการยื่นขอใช้สิทธิ ดังนี้

1. หลักฐานแสดงสถานที่ใช้ไฟฟ้า เช่น สัญญาซื้อขายไฟฟ้า ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าสำเนาทะเบียนบ้านของสถานที่ใช้ไฟฟ้า
2. ใบรับรองแพทย์จากโรงพยาบาล มีอายุไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันที่ออกใบรับรองแพทย์ที่ระบุว่าผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ถ้ามี)
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วย หรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้ (ถ้ามี)

5. ในกรณีที่มอบอำนาจให้ผู้อื่นมาดำเนินการแทน ต้องมีหลักฐานแสดงตัวของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

ทั้งนี้ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สำนักงาน กกพ. ประจำเขตทุกแห่งทั่วประเทศ รวมทั้งคณะกรรมการผู้ช้พลังงานประจำเขตในเขตที่พักอาศัยอยู่หรือที่เว็บไซต์ของสำนักงาน กกพ. www.erc.or.th

1. กฎหมาย ระเบียบฯ ในการปฏิบัติงาน คพข.

1.2 หน้าที่และอำนาจ (ต่อ)

- ผู้ใช้พลังงานมีสิทธิยื่นหนังสือร้องเรียนต่อ คพข. หากได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ทั้งยังมีสิทธิร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของตนจากผู้รับใบอนุญาตได้ หากเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าบริการในอัตราที่สูงกว่าอัตราที่ กกพ. เห็นชอบ หรือเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม
- อำนาจหน้าที่ของ คพข. เป็นเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานเป็นหลัก สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติในมาตรา 7 ที่มุ่งส่งเสริมให้มีบริการด้านพลังงานที่เป็นธรรมต่อผู้ใช้พลังงาน ปกป้องผลประโยชน์ของผู้ใช้พลังงาน ส่งเสริมให้การประกอบกิจการพลังงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมต่อผู้ใช้พลังงาน และปกป้องเสรีภาพของผู้ใช้พลังงานในการมีส่วนร่วม เข้าถึง ใช้ และจัดการด้านพลังงาน เมื่อเกิดกรณีที่ผู้ใช้พลังงานได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ผู้ใช้พลังงานต้องยื่นหนังสือร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ตามหลักเกณฑ์ที่ กกพ. กำหนด

- พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน และต้องให้โอกาสคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงหลักฐานของตนด้วย
- สืบเนื่องจากกรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานและผู้รับใบอนุญาต ผู้ใช้พลังงานสามารถยื่นหนังสือร้องเรียนเพื่อให้ คพข. พิจารณาเรื่องร้องเรียน และหากปรากฏว่า คพข. ได้วินิจฉัยเกี่ยวกับข้อพิพาทนั้นแล้ว ผู้ใช้พลังงานที่ยื่นหนังสือร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของ คพข. ผู้ใช้พลังงานนั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อ กกพ. ได้ภายในระยะเวลาสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัย
- ส่วนข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตด้วยกันนั้น การระงับข้อพิพาทต้องเป็นไปตามที่ กกพ. กำหนด คือ ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขการยื่นข้อพิพาทและการพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2555

หมวด ๒
การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ เมื่อสำนักงานประจำเขตได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานประจำเขตดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องมาชี้แจง หรือให้ผู้ร้องแก้ไขหนังสือร้องเรียนและส่งกลับมายังสำนักงานประจำเขต หากผู้ร้องเพิกเฉยไม่ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานประจำเขต ให้ถือว่าผู้ร้องไม่ประสงค์จะดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนต่อไป และให้สำนักงานประจำเขตยุติเรื่อง และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยไม่ชักช้า

หมวด ๓
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๖ เมื่อสำนักงานประจำเขตรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้สำนักงานประจำเขตแจ้งกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตในจังหวัดที่เกิดเรื่องร้องเรียนดำเนินการไต่ถามเพื่อระงับเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน หากคู่กรณีสามารถตกลงและยุติปัญหาตามเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้กำหนดเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขเยียวยาปัญหาตามเรื่องร้องเรียนตามที่จำเป็นไว้ด้วย

หากไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้คณะกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

ข้อ ๑๗ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากคณะกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตเห็นว่าข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตอาจขอให้คู่กรณี หรือพยานมาชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือขอให้สำนักงานประจำเขตไปหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเป็นการเพิ่มเติม รวมทั้งจะออกไปตรวจสอบสถานที่ด้วยก็ได้

ข้อ ๑๘ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการ ให้คณะกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตพิจารณาวินิจฉัยตามเกณฑ์มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่คณะกรรมการกำหนด

หากมีกรณีที่ต้องจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ร้องอันเนื่องมาจากผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด ให้คณะกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตพิจารณา กำหนดจำนวนเงินชดเชยให้แก่ผู้ร้องตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หากคู่กรณีเห็นด้วยการกำหนดจำนวนเงินชดเชย ให้คณะกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้กำหนดเวลาในการจ่ายเงินชดเชยไว้ด้วย

ข้อ ๑๙ ให้คณะกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้สำนักงานประจำเขตทำหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้านั้นให้ผู้ร้องทราบ

ข้อ ๒๐ เมื่อคณะกรรมการผู้ชำนาญการประจำเขตได้พิจารณาและมีคำวินิจฉัยหรือความเห็นในเรื่องร้องเรียนเป็นประการใดแล้ว ให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยหรือความเห็นพร้อมเหตุผลให้ผู้ร้องและผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มิมีคำวินิจฉัยหรือความเห็น พร้อมทั้งให้แจ้งสิทธิในการอุทธรณ์ให้ผู้ร้องทราบด้วย

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน
ของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต

(ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๕๘

“ข้อ ๑๖/๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา

(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล

(๒) เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง หากการพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์
ต่อผู้ใช้พลังงานโดยรวมหรือประโยชน์สาธารณะ ให้อยู่ในดุลยพินิจที่จะรอการพิจารณาได้และให้
ดำเนินการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าตามข้อ ๑๙ ต่อไป”

“ข้อ ๒๑ ในกรณีที่คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตมีคำวินิจฉัย หรือมีความเห็นให้ผู้รับ
ใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีต้องดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการหรือแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม
ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตกำหนดเวลาสำหรับการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ ตามความเหมาะสม

หากผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยหรือความเห็นของคณะกรรมการผู้ใช้
พลังงานประจำเขต ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตทราบ หรือในกรณีที่
ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยหรือความเห็นของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต
ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าเป็นการโต้แย้งคำวินิจฉัยหรือความเห็นของคณะกรรมการผู้ใช้
พลังงานประจำเขต และให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตรายงานผลการพิจารณาและคำวินิจฉัย
หรือความเห็นพร้อมสำเนาเรื่องเดิมเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป”

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๘

พรเทพ ธีบุญวงศ์ชัย

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

คพข. มีอำนาจเฉพาะกรณี
ที่กฎหมายให้อำนาจ
เท่านั้นจึงไม่มีอำนาจใน
การรับเรื่องและการ
พิจารณาข้อพิพาทระหว่าง
ผู้รับใบอนุญาต

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขการยื่นข้อพิพาท
และการพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาต
พ.ศ. ๒๕๕๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๒๐ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิ เสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๓ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๒ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงานออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

- ข้อ ๑ ระเบียบนี้ เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขการยื่นข้อพิพาทและการพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๕”
- ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป
- ข้อ ๓ ในระเบียบนี้ “ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อพิพาทหรือข้อโต้แย้งระหว่างผู้รับใบอนุญาต
- ข้อ ๔ ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

หมวด ๑
การยื่นข้อพิพาท

ข้อ ๕ หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างผู้รับใบอนุญาตในการประกอบกิจการหรือการให้บริการ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ ให้ผู้รับใบอนุญาตฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีสิทธิยื่นข้อพิพาทให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยได้ ตามที่กำหนดในระเบียบนี้

1. กฎหมาย ระเบียบฯ ในการปฏิบัติงาน คพข.

1.2 หน้าที่และอำนาจ (ต่อ)

- มาตรา 100 ในกรณีที่ผู้ใช้ พลังงานได้ รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ผู้ใช้พลังงานมีสิทธิยื่นหนังสือร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตได้หนังสือร้องเรียนต้องระบุข้อเท็จจริงที่ชัดเจนพร้อมจัดส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกรณี ดังกล่าวไปด้วย หลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ให้กำหนดระยะเวลาพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียน และต้องให้โอกาสคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงหลักฐานของตนด้วย
- มาตรา 101 ในกรณีที่ผู้ใช้ พลังงานไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการผู้ใช้ พลังงาน ประจำเขต ให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการ กำหนด คำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการให้เป็นที่สิ้นสุด

กฎเกณฑ์เกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ

กฎเกณฑ์ในเชิงเนื้อหา

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า
ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า
พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าของผู้รับใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อส่งเสริมให้มีบริการด้านพลังงานอย่างเพียงพอ และพัฒนาการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตให้มีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) และ (๗) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในการประชุมครั้งที่ ๓๗/๒๕๖๔ (ครั้งที่ ๗๔๖) เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันอาจเกิดขึ้นก็ได้ จะให้ผลยกยอปอภัยพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลนั้นในฐานะและภาวะเช่นนั้น

ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องประกอบกิจการไฟฟ้าให้มีคุณภาพการให้บริการไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้

ให้ กกพ. ประกาศค่าเฉลี่ยแบบเคลื่อนที่ (Moving Average) ทุกปี และมีการทบทวนทุก ๕ ปี

ข้อ ๖ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องดำเนินการจัดทำรายงานเป็นหนังสือ โดยระบุแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนการป้องกันเหตุในอนาคต ต่อ กกพ. ทราบภายใน ๓๐ วันนับแต่เกิดเหตุ

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถให้บริการได้เพราะเหตุสุดวิสัย หรือมีเหตุจำเป็นอย่างยิ่งอันมีอาจหลีกเลี่ยงได้ หรือเกิดเหตุการณ์ใหญ่ที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้นต่อ กกพ. ทราบภายใน ๒๔ ชั่วโมงนับแต่เกิดเหตุผ่านช่องทางการรายงานทางระบบสารสนเทศของสำนักงาน กกพ. หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

(๒) จัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์เป็นหนังสือ พร้อมข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้องและพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง สาเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้นในบริเวณที่เกิดเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้นในวงกว้าง แนวทางการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนการป้องกันเหตุในอนาคต ต่อ กกพ. ทราบภายใน ๗ วันนับแต่เกิดเหตุ ตามแบบรายงานที่สำนักงาน กกพ. กำหนด

ข้อ ๘ เมื่อ กกพ. ได้รับการรายงานตามข้อ ๖ หรือข้อ ๗ หรือสำนักงาน กกพ. ตรวจสอบพบว่าผู้รับใบอนุญาตให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน แล้วแต่กรณี ให้ กกพ. มีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตระงับการ หรือดเว้นการกระทำ หรือแก้ไขปรับปรุง หรือปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมได้ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ข้อ ๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำรายงานข้อมูลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินและดัชนีวัดผลที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้ ให้ กกพ. ทราบทุกปี ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดไป และเผยแพร่รายงานดังกล่าวในระบบสารสนเทศของผู้รับใบอนุญาต หรือของสำนักงาน กกพ. เป็นประจำทุกปี

ในกรณีที่ กกพ. เห็นว่ารายงานข้อมูลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการตามวรรคหนึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินและดัชนีวัดผลที่กำหนด อาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตแก้ไขปรับปรุงภายในระยะเวลาที่กำหนดได้

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ กกพ. เห็นสมควรจะกำหนดมาตรฐานการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต โดยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไข การวัดผลและการประเมินที่แตกต่างไปจากระเบียบนี้ก็ได้

ข้อ ๑๑ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้ กกพ. เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ คำวินิจฉัยของ กกพ. ให้เป็นที่สิ้นสุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เสมอใจ สุขสุเมธ

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน



เอกสารแนบท้าย

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า

ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า

พ.ศ. ๒๕๖๔

มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ สำหรับใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution: D)

๑. ดัชนีวัดผลการดำเนินงานสำหรับใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution : D)

๑.๑ ดัชนีกำกับ

D	ดัชนี	คำจำกัดความ	แนวทางการวัด	เกณฑ์ประเมิน
D๑	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับ (SAIFI)	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปีโดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด หน่วย : ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า	พื้นที่ดำเนินการกรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ ให้คำนวณจากจำนวนมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้าแบ่งตามเขตพื้นที่ พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ ให้ทำการวัด ณ จุดจ่ายไฟ โดยแสดงจำนวนจุดจ่ายไฟทุกสิ้นปี หรือใช้จำนวนมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้าแบ่งตามเขตพื้นที่เพื่อใช้ในการคำนวณ	ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปี ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบเคลื่อนที่ ๕ ปีย้อนหลัง (Moving Average) โดยปี ๒๕๖๔ กำหนดให้ค่าเฉลี่ยต้องไม่มากกว่า ๑.๑๒ ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปี ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบเคลื่อนที่ ๕ ปีย้อนหลัง (Moving Average) โดยปี ๒๕๖๔ กำหนดให้ค่าเฉลี่ยต้องไม่มากกว่า ๓.๘๕ ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปี ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบเคลื่อนที่ ๕ ปีย้อนหลัง (Moving Average) โดยปี ๒๕๖๔ กำหนดให้ค่าเฉลี่ยต้องไม่มากกว่า ๑.๕๕ ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า

D	ดัชนี	คำจำกัดความ	แนวทางการวัด	เกณฑ์ประเมิน
D๒	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับ (SAIDI)	ค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายที่ได้รับผลกระทบในรอบปีเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด หน่วย : นาที/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า	พื้นที่ดำเนินการกรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ ให้คำนวณจากจำนวนมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้าแบ่งตามเขตพื้นที่ พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ ให้ทำการวัด ณ จุดจ่ายไฟ หรือใช้จำนวนมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า แบ่งตามเขตพื้นที่เพื่อใช้ในการคำนวณ	ค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบเคลื่อนที่ ๕ ปีย้อนหลัง (Moving Average) โดยปี ๒๕๖๔ กำหนดให้ค่าเฉลี่ยต้องไม่มากกว่า ๓๓.๓๓ นาที/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบเคลื่อนที่ ๕ ปีย้อนหลัง (Moving Average) โดยปี ๒๕๖๔ กำหนดให้ค่าเฉลี่ยต้องไม่มากกว่า ๙๘.๖๐ นาที/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปี ให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยแบบเคลื่อนที่ ๕ ปีย้อนหลัง (Moving Average) โดยปี ๒๕๖๔ กำหนดให้ค่าเฉลี่ยต้องไม่มากกว่า ๑๔๔.๑๗ นาที/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า

ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดการพัฒนาด้านการให้บริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

“กกพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“สำนักงาน กกพ.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสพหรือใกล้จะต้องประสพเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

ข้อ ๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการ การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานตามดัชนีวัดผลการดำเนินงานตามเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูล เช่น มาตรฐานการให้บริการ ผลการดำเนินงานจากดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ตามแนวทางการกำกับดูแลตามเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้ และเผยแพร่ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตเป็นรายเดือน

ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานข้อมูลตามวรรคหนึ่งทุกสิ้นเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม โดยรายงานภายในวันที่ ๒๕ ของเดือนถัดไปต่อสำนักงาน กกพ.

ข้อ ๖ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตรายงานให้สำนักงาน กกพ. ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดเหตุดังกล่าว

การรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือ โดยระบุข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้องพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตจ่ายเงินชดเชยตามบัญชีอัตราเงินชดเชยแนบท้ายระเบียบนี้ เว้นแต่เป็นกรณีที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย

ข้อ ๘ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้ กกพ. เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

พรเทพ ธีบุญพงศ์ชัย

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

บัญชีอัตราเงินชดเชย
กรณีการให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน
แนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการ
ในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า
พ.ศ. ๒๕๕๘

มาตรฐานตามดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	อัตราเงินชดเชย
การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืน หลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ	จ่ายเงินชดเชยครั้งละ ๔๐๐ บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า ๓๐๐ เควีเอขึ้นไป
การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้า และปัญหาไฟกระพริบ กรณีการตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	จ่ายเงินชดเชย ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน ๒,๐๐๐ บาท
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีการตอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	จ่ายเงินชดเชย ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน ๒,๐๐๐ บาท
การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟ จะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	จ่ายเงินชดเชยครั้งละ ๔๐๐ บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า ๓๐๐ เควีเอขึ้นไป
การประเมินราคา และระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่	กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท กรณีแรงดันกลางจ่ายเงินชดเชย ๔๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๔,๐๐๐ บาท
ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณี ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	จ่ายเงินชดเชย ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน ๒,๐๐๐ บาท

ข้อกฎหมายอื่น ๆ กรณีที่ “ผู้ให้บริการ” ไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตนแล้วส่งผลให้
ฝ่ายผู้รับบริการได้รับความเสียหาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

- มาตรา 194 ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้ เจ้าหนี้ย่อมมีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ อนึ่งการชำระหนี้ด้วยงดเว้นการอันใดอันหนึ่งก็ย่อมมีได้
- มาตรา 215 เมื่อลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ให้ต้องตามความประสงค์อันแท้จริงแห่งมูลหนี้ไซ้ เจ้าหนี้จะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่การนั้นก็ได้
- มาตรา 222 การเรียกเอาค่าเสียหายนั้น ได้แก่เรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายเช่นที่ตามปกติย่อมเกิดขึ้นแต่การไม่ชำระหนี้นั้น เจ้าหนี้จะเรียกค่าสินไหมทดแทนได้ แม้กระทั่งเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่พฤติการณ์พิเศษ หากว่าคู่กรณีที่เกี่ยวข้องได้ **คาดเห็นหรือควรจะได้คาดเห็น** พฤติการณ์เช่นนั้นล่วงหน้าก่อนแล้ว

หากความเสียหายถูกพิสูจน์ได้ว่ามีจำนวนมากกว่าตามอัตราที่กำหนดในบัญชีเงินทดแทน?

2. ความรู้ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของ คพข.

2.1 หลักการ

- “**จริยธรรม**” คำว่า จริย หมายถึง ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติ ส่วนคำว่า “**ธรรม**” คุณความดี คำสั่งสอนในศาสนา หลักประพฤติปฏิบัติในศาสนา ความยุติธรรม ความถูกต้อง
- “**จรรยาบรรณ**” หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการทำงานแต่ละอย่างที่กำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกในองค์กร อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือไม่ก็ได้
- “**มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม**” สิ่งที่ดีเป็นหลักสำหรับเทียบทางสภาพคุณงามความดี ทั้งที่อยู่ภายในจิตใจและที่แสดงออกที่ควรประพฤติในสังคมนั้นได้ยอมรับนับถือกันมา และประพฤติปฏิบัติร่วมกัน ยอมรับว่าสิ่งใดควรทำสิ่งใดไม่ควรทำ

ตัวอย่างเรื่อง “การประกอบวิชาชีพเวชกรรม” ตามข้อบังคับแพทยสภาว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2549

- ข้อ 5 ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมย่อมดำรงตนให้สมควรในสังคมโดยธรรม และเคารพต่อกฎหมายของบ้านเมือง
- ข้อ 6 ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมย่อมไม่ประพฤติหรือกระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ
- ข้อ 7 ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมย่อมประกอบวิชาชีพด้วยเจตนาดี โดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม หรือลัทธิการเมือง
- ข้อ 15 ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพเวชกรรมในระดับที่ดีที่สุด ในสถานการณ์นั้นๆ ภายใต้ความสามารถและข้อจำกัดตามภาวะ วิสัย และพฤติการณ์ที่มีอยู่
- ข้อ 16 ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่เรียกร้อยสินจ้างรางวัลพิเศษนอกเหนือจากค่าบริการที่ควรได้รับ
- ข้อ 17 ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่จงใจหรือชักชวนผู้ป่วยให้มารับบริการทางวิชาชีพเวชกรรม เพื่อผลประโยชน์ของตน
- ข้อ 18 ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต้องไม่ให้ หรือรับผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนเนื่องจากการรับ หรือส่งผู้ป่วยเพื่อรับบริการทางวิชาชีพเวชกรรม หรือเพื่อการอื่นใด

2. ความรู้ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของ คพข.

2.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน

1. การปฏิบัติของตัวกรรมการ (จริยธรรม)

ข้อปฏิบัติ

- ปฏิบัติต่อผู้ใช้พลังงานอย่างเสมอภาค
- ดำรงตนให้สมควรในสังคมโดยธรรม และเคารพต่อกฎหมายของบ้านเมือง
- ต้องแสดงความจงรักภักดีต่อรัฐธรรมนูญกฎหมายและหลักจริยธรรมเหนือผลประโยชน์ส่วนตัว
- หลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ก่อให้เกิดลักษณะที่ปรากฏว่าพวกเขากำลังละเมิดกฎหมายหรือมาตรฐานทางจริยธรรมที่กำหนด
- จะต้องดำเนินการ หรือปฏิบัติงานโดยปราศจากการรับสินบน การสมยอมในการเสนอราคา หรือการทุจริตในทุกรูปแบบ
- สามารถปรับปรุงการให้บริการ หรือเสนอมาตรการการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน
- ให้คำปรึกษาและเสนอแนะอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิต / จัดหาสินค้า วัสดุดิบ และการบริการ.GC
- ให้บริการ และรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมเมื่อผู้ใช้พลังงานทำการร้องเรียน

ข้อห้าม

- ไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่
- ไม่เรียกร้องสินจ้างรางวัลพิเศษ
- ไม่เลือกปฏิบัติหรือเลือกปฏิบัติของผู้ใช้พลังงาน
- ไม่จงใจให้คำมั่นสัญญาหรือสัญญาใด ๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยอ้างว่ามีผลผูกพันกับทางรัฐบาล หรือหน่วยงาน

แม้ไม่ได้เป็น “เจ้าพนักงาน” ตามประมวลกฎหมายอาญา แต่ คพข. ก็สามารถเรียนรู้หลักการและแนวบรรทัดฐานทางกฎหมายเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดพฤติกรรมได้

มาตรา 148 ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน ใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ ช่มชู้ใจหรือจงใจเพื่อให้บุคคลใดมอบให้หรือหามาให้ซึ่งทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ตนเองหรือผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท หรือประหารชีวิต

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2560]

มาตรา 149 ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งรัฐ สมาชิกสภาจังหวัด หรือสมาชิกสภาเทศบาล เรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่งไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท หรือประหารชีวิต

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2560]

มาตรา 150 ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน กระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่งโดยเห็นแก่ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งตนได้เรียก รับ หรือยอมจะรับไว้ก่อนที่ตนได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานในตำแหน่งนั้น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2560]

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3953/2530

- จำเลยเป็นข้าราชการพลเรือนสังกัดมหาวิทยาลัย ร. มีหน้าที่ปฏิบัติงานช่าง เขียนแบบและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายจำเลยได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้มีหน้าที่ควบคุมและตรวจงานก่อสร้างที่พักสำหรับนักศึกษา แล้วรายงานผลให้ประธานกรรมการตรวจการจ้างทราบ
- ซึ่งจำเลยอาจรายงานในทางให้คุณหรือให้โทษโดยเกี่ยงงอนว่างานงวดสุดท้ายที่จำเลยเรียกจ่ายเงินจาก พ. ตัวแทนของผู้รับจ้างในการที่จำเลยจะลงนามตรวจผ่านให้ นั้นยังไม่แล้วเสร็จบริบูรณ์ตามสัญญาจ้างก็ได้
- จึงถือได้ว่า จำเลยใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบจงใจเพื่อให้ พ. ให้เงินดังกล่าวแก่จำเลย อันเป็นความผิดตาม ป.อ. มาตรา 148 แล้ว แม้จำเลยจะอ้างว่าเรียกเงินให้ผู้อื่นและได้มีการส่งมอบเงินให้จำเลยหลังจากที่คณะกรรมการตรวจการจ้างตรวจรับงานไว้แล้วก็ตาม



สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขที่ฎีกา 1085/2536

- องค์ประกอบความผิดของประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 148 ในส่วนของการกระทำได้แก่ใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบข่มขืนใจหรือจูงใจผู้อื่น ผู้กระทำเป็นเจ้าพนักงาน มีเจตนาพิเศษเพื่อให้บุคคลใดมอบให้หรือหามาให้ซึ่งทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่ตนเองหรือผู้อื่น อันมีความหมายว่าการใช้อำนาจต้องใช้ในตำแหน่งถ้าใช้นอกตำแหน่งก็ไม่ใช่ความผิด เมื่อได้มีการใช้อำนาจในตำแหน่งแล้ว แต่เป็นการใช้โดยมิชอบจึงเป็นความผิดตามมาตรานี้
- จำเลยเป็นเจ้าพนักงานตำรวจมีอำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายได้ทั่วราชอาณาจักรได้ใช้อำนาจในตำแหน่งแก่ลี้กกล่าวหาว่าผู้เสียหายกระทำความผิดต่อพระราชบัญญัติป่าไม้ แต่ความจริงผู้เสียหายมิได้กระทำความผิดต่อกฎหมายดังกล่าวการที่จำเลยกล่าวหาผู้เสียหายเช่นนั้น ก็มีให้ผู้เสียหายชัดเจนในการที่จำเลยกับพวกยึดเอาเลื่อยยนต์ของผู้เสียหายไป ถือว่าเป็นการข่มขืนใจผู้เสียหายให้ยอมมอบเลื่อยยนต์ อันเป็นทรัพย์สินของผู้เสียหายให้แก่จำเลยกับพวกนั่นเอง จึงเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 148

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 119-120/2518

ล. เลขานุการแขวงมีหน้าที่ตรวจสอบภาษีบำรุงท้องที่ว่ารายการถูกต้องหรือไม่ พุดจูงใจให้ผู้เสียภาษีมอบเงินค่าภาษีให้เกินจำนวนที่ต้องเสียภาษีแล้วเอาเงินส่วนที่เกินไว้เสีย ล. ไม่มีหน้าที่รับเงินไม่เป็นความผิดตาม มาตรา 148 แต่เป็นความผิดตาม มาตรา 157

มาตรา 157 ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 26) พ.ศ. 2560]

มาตรา 1 ในประมวลกฎหมายนี้
(1) “โดยทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น



สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขที่ฎีกา 1246/2510

- ความผิดฐานเป็นเจ้าพนักงานเรียกทรัพย์สินโดยมิชอบ เพื่อกะทำการหรือไม่กระทำการอย่างใด ในตำแหน่ง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 149 นั้น เพียงแต่เรียกก็เป็นความผิดสำเร็จแล้ว
- แม้จะยังไม่ได้ทรัพย์สินที่เรียกไปก็ตามหรือแม้จะมีการกลับกระทำการโดยชอบด้วยหน้าที่ในภายหลังก็ตาม ก็ถือว่าเป็นความผิดสำเร็จแต่ขณะเรียกแล้ว หาใช่พยายามไม่

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2488/2558

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งจำเลยให้เป็นหัวหน้าศูนย์ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิงในโครงการน้ำมันสีเขี้ยว
- โดยจำเลยมีหน้าที่จัดเจ้าพนักงานตำรวจกองตำรวจน้ำไปตรวจสอบว่า เรือบรรทุกน้ำมันเชื้อเพลิงได้เดินทางไปถึงน่านน้ำเขตต่อเนื่องของราชอาณาจักรด้วยความเรียบร้อย โดยมีน้ำมันเชื้อเพลิงครบตามจำนวนที่ได้รับมาจากคลังน้ำมันหรือไม่ เมื่อเห็นว่าเรียบร้อยดีแล้วก็จะลงลายมือชื่อใน ใบกำกับการขนส่งน้ำมันดีเซล หลังจากนั้นเรือดังกล่าวจึงสามารถถ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงที่ขนส่งได้ การตรวจสอบการขนส่งน้ำมันดีเซลในโครงการน้ำมันสีเขี้ยวเพื่อป้องกันมิให้มีการลักลอบจำหน่ายในราชอาณาจักร หรือนำน้ำมันดังกล่าวกลับเข้ามาจำหน่ายในราชอาณาจักร
- จึงเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างหนึ่งในงานปราบปรามการกระทำความผิด
- ดังนั้น การที่เจ้าพนักงานตำรวจน้ำเดินทางไปกับเรือบรรทุกน้ำมันไปจนถึงน่านน้ำเขตต่อเนื่องของราชอาณาจักรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จึงเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ จำเลยย่อมไม่มีสิทธิรับเงินค่าใช้จ่าจ่ายใดๆ จากผู้ประกอบการจำหน่ายน้ำมันดีเซล
- การที่จำเลยรับเงินแล้วสั่งการให้เจ้าพนักงานตำรวจกองตำรวจน้ำเดินทางไปกับเรือบรรทุกน้ำมันเพื่อปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว แม้จะนำเงินมาจ่ายเป็นค่าเบี้ยเลี้ยงพิเศษให้แก่เจ้าพนักงานตำรวจกองตำรวจน้ำที่เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ในเรือบรรทุกน้ำมันก็ตาม ก็เป็นการรับทรัพย์สินเพื่อกะทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่ง ไม่ว่าจะการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่
- การกระทำของจำเลยจึงเป็นความผิดฐานเป็นเจ้าพนักงานเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกะทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่ง ไม่ว่าจะการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ตาม ป.อ. มาตรา 149 เมื่อการกระทำของจำเลยเป็นความผิดตามมาตรา 149 ซึ่งเป็นบทเฉพาะแล้ว กรณีไม่จำเป็นต้องปรับบทความผิดตามมาตรา 157 ที่เป็นบททั่วไปอีก





ISO 37001 ระบบการจัดการการต่อต้านการติดสินบนคืออะไร

- ISO 37001 เป็นมาตรฐานสากลที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรต่าง ๆ ใช้ระบบการจัดการการต่อต้านการติดสินบน (ABMS) ซึ่งระบุมาตรการที่องค์กรของคุณสามารถนำไปใช้เพื่อช่วยป้องกัน ตรวจสอบ และจัดการกับการติดสินบน

ISO 37001
Anti-bribery management system

Your implementation guide

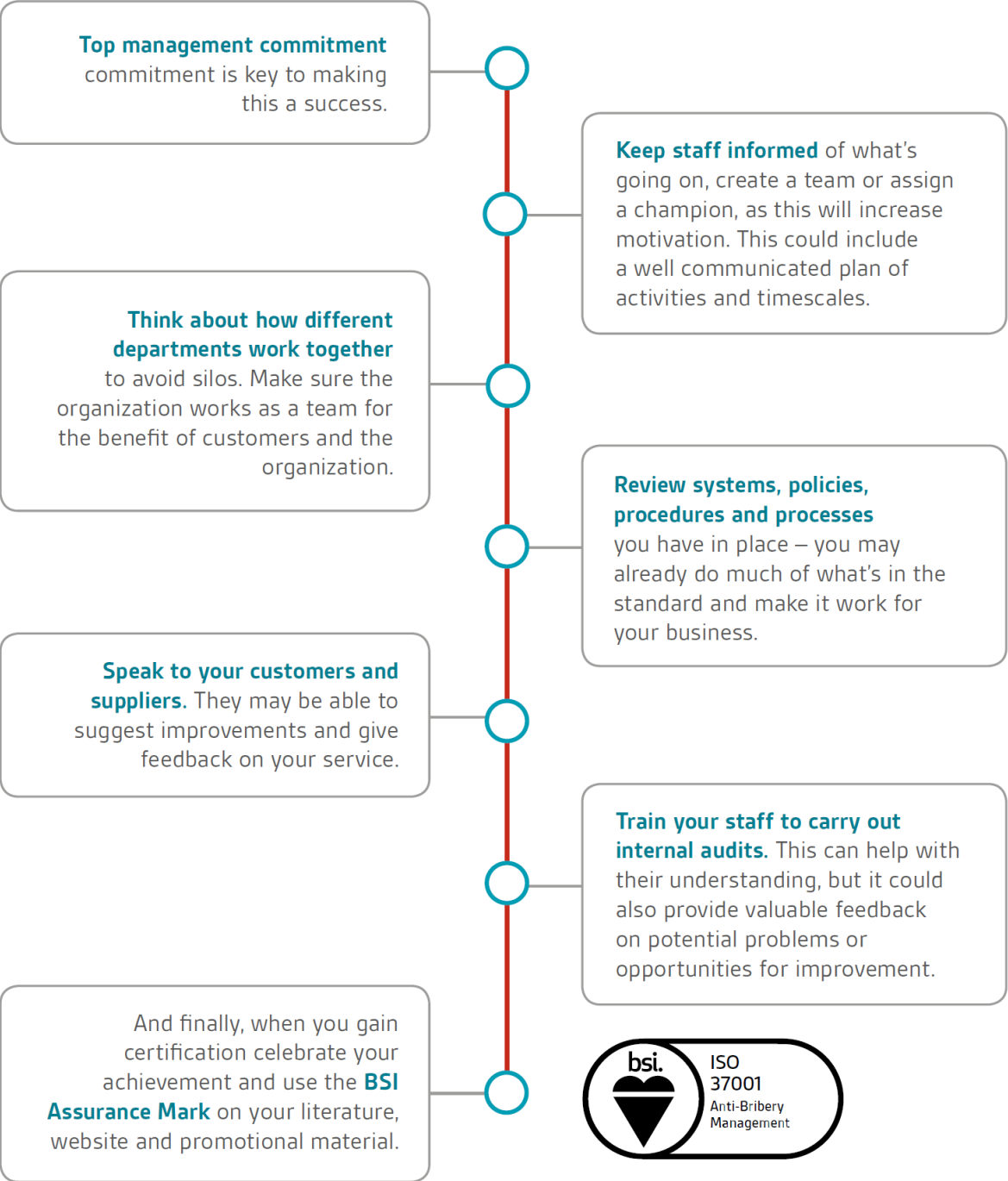


Top tips on making **ISO 37001** effective for you

ISO 37000 is an invaluable tool to help your organization demonstrate compliance and a commitment to ethical behaviour. It also helps you to identify threats from bribery beyond your business. In a world where supply chains are increasing in size and complexity bribery is a growing risk. **ISO 37001** empowers an organization to benchmark the anti-bribery programs of others in its value chain, in turn helping to improve relationships, make them more transparent and establish a resilient supply chain.

To meet the standard you'll need to have in place an anti-bribery policy, commit to continually improving it and keep it up-to-date. This should be a component of your overall compliance policy. It is important however to note that even when this standard is in place, it cannot provide complete control over human activity as it does not guarantee that people in your organization will not:

- Be offered bribes by organizations and/or other people
- Accept and/or offer bribes
- Be subject to legal charges and prosecution based on their actions and local laws



2. ความรู้ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของ คพข.

2.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน (ต่อ)

2.มาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ(จรรยาบรรณ)

ข้อปฏิบัติ

- มาตรฐานในการให้ความคุ้มครองระดับที่ดีที่สุดในสถานการณ์นั้น ๆ
- เข้าใจถึง “ปฏิสัมพันธ์” ระหว่างผู้ให้และผู้ใช้งาน เช่น อาจมีผู้จำหน่ายไฟฟ้ารายย่อยผ่านสถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับยานยนต์ไฟฟ้า นอกจากผู้จำหน่ายไฟฟ้ารายเดิม
- ต้องพัฒนาความสามารถและข้อจำกัดตามภาวะ วิสัย และพฤติการณ์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- บริหารงาน และติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย และแผนงานที่สำคัญขององค์กรโดยยึดหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า
- มีความรับผิดชอบในการดำเนินการของตนเอง ตามที่รัฐบาลกำหนดกรอบและกฎระเบียบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- มีความรับผิดชอบต่อปัจเจกนิยม หรือเสรีนิยมใหม่ ในการเปลี่ยนผ่านพลังงานโดยเฉพาะการใช้พลังงาน และการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

ข้อห้าม

- อาศัยความ “ไม่สันทัด” หรือ “การไม่รู้ข้อมูล” ของผู้ใช้พลังงานเพื่อเรียกรับประโยชน์

2.2.1 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน

Energy Ombudsman (ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงาน) ในสหราชอาณาจักร

แก้ไขข้อพิพาท

- ปัญหาด้านค่าก๊าซธรรมชาติและค่าไฟฟ้าจากมิเตอร์
- ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแหล่งจ่ายพลังงาน
- การขายสินค้าหรือบริการด้านพลังงาน รวมถึงการจัดหาพลังงานให้กับที่พักอาศัย
- การบริการที่คำนึงถึงทั้งกฎและข้อบังคับ ตลอดจนสิ่งที่ยุติธรรมและสมเหตุสมผล

สนับสนุนประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

- ปรับปรุงการประหยัดพลังงานให้กับที่อยู่อาศัยของผู้ใช้พลังงาน สามารถช่วยให้ผู้ใช้พลังงานประหยัดพลังงานได้มากที่สุด โดยมีการส่งเสริมเทคโนโลยี

ส่งเสริมการใช้พลังงานความร้อน

- ส่งเสริมพลังงานทางเลือกซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาช่วยในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยการทำสัญญาการจัดทำสัญญาระหว่างผู้จำหน่ายเครื่องทำความร้อน และสมาคมผู้พัฒนา/ที่อยู่อาศัยเพื่อใช้เทคโนโลยีความร้อนภายในสถานที่

Energy Ombudsman (ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงาน) ในสหรัฐอเมริกา

- Confidential: Communications are protected unless required by law.
- Independent: Not affiliated with any other DOE office or function; reports directly to the Secretary.
- Neutral: Unbiased third-party; respects all perspectives.
- Informal: Flexible, off-the-record approach to identifying solutions; not an investigative or oversight function.

3. ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน

3.1 หลักการ ประกอบด้วยหลักการ 6 ประการ

1. หลักนิติธรรม

หมายถึง การตรากฎหมาย กฎ กติกาที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับใช้เป็นไปตามกฎ กติกาที่ตกลงกันได้ คำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก

2. หลักคุณธรรม

หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนา ตนเอง เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพ สุจริต

3. หลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส หมายถึงสุจริตไม่คดโกง หรือมีความหมายตรงกันข้ามกับการ ททุจริตคอร์รัปชัน เป็นความหมายในเชิงบวก

4. หลักการมีส่วนร่วม

หมายถึง การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมืองและทางการบริหาร การตัดสินใจที่เกี่ยวกับการจัดสรร ทรัพยากร การให้ข้อมูลแก่ประชาชน การแสดงความคิดเห็น การให้คำปรึกษา การร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมควบคุมงานสาธารณะ

5. หลักสำนึกรับผิดชอบ

หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ สำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะ ความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า

หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ใช้อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ แข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน โดยมุ่งประโยชน์สูงสุด

3. ธรรมเนียมในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

3.2 ธรรมเนียมในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน

หลักปฏิบัติ 6 ประการ

1. หลักนิติธรรม

- ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด (มาตรา 89)
- ผู้รับใบอนุญาตที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง จ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงาน ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด
- การพิจารณาความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต (มาตรา 100)

*มาตรฐานทางกฎหมายและแนวบรรทัดฐานตามคำพิพากษา

มาตรา 89 ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานตามมาตรฐานที่คณะกรรมการ กำหนด โดยให้รวมถึงมาตรฐานทางวิชาการและวิศวกรรม และมาตรฐานคุณภาพการให้ บริการ

ให้ผู้รับใบอนุญาตที่ไม่สามารถให้บริการได้ ตามมาตรฐานที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง จ่ายเงินชดเชย แก่ผู้ใช้พลังงานตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

ให้ผู้รับใบอนุญาตรายงานคุณภาพการให้บริการต่อคณะกรรมการ ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 100 ในกรณีที่ผู้ใช้ พลังงานได้ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ผู้ใช้พลังงานมีสิทธิยื่นหนังสือร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตได้หนังสือร้องเรียนต้องระบุข้อเท็จจริงที่ชัดเจนพร้อมจัดส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกรณี ดังกล่าวไปด้วย หลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ให้กำหนดระยะเวลาพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียน และต้องให้โอกาสคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงหลักฐานของตนด้วย

3. ธรรมเนียมในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

3.2 ธรรมเนียมในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน (ต่อ)

หลักปฏิบัติ 6 ประการ

2. หลักคุณธรรม

- ตัวอย่างความสุจริตในการพิจารณา “ความเดือดร้อนเสียหาย” และ “ค่าชดเชย”
- ความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัย

3.หลักความโปร่งใส

- ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์
- เข้าถึงข้อมูลประกอบการตัดสินใจต่าง ๆ ของ คพข. ได้
- เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้

อ้างอิงกฎหมาย (ปพพ.) ได้ (มี “เครื่องมือ/อาวุธ”) ในการปฏิบัติงาน

- มาตรา 194 ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้ เจ้าหนี้ย่อมมีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ อนึ่งการชำระหนี้ด้วยงดเว้นการอันใดอันหนึ่งก็ย่อมมีได้
- มาตรา 215 เมื่อลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ให้ต้องตามความประสงค์อันแท้จริงแห่งมูลหนี้ไซ้ เจ้าหนี้จะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่การนั้นก็ได้
- มาตรา 222 การเรียกเอาค่าเสียหายนั้น ได้แก่เรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายเช่นที่ตามปกติย่อมเกิดขึ้นแต่การไม่ชำระหนี้

เจ้าหนี้จะเรียกค่าสินไหมทดแทนได้ แม้กระทั่งเพื่อความเสียหายอันเกิดแต่พฤติการณ์พิเศษ หากว่าคู่กรณีที่เกี่ยวข้องได้คาดเห็นหรือควรจะได้คาดเห็นพฤติการณ์เช่นนั้นล่วงหน้าก่อนแล้ว

ใช้ ป.อ. เป็น “แนวทาง” ในการปฏิบัติแม้ไม่ได้เป็น “เจ้าพนักงาน”

มาตรา 148 ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงาน ใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ ช่มชู้ใจหรือจงใจเพื่อให้บุคคลใดมอบให้หรือหามาให้ซึ่งทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ตนเองหรือผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท หรือประหารชีวิต

มาตรา 149 ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงาน สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งรัฐ สมาชิกสภาจังหวัด หรือสมาชิกสภาเทศบาล เรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่งไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท หรือประหารชีวิต

3. ธรรมนูญในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

3.2 ธรรมนูญในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน (ต่อ)

หลักปฏิบัติ 6 ประการ

4. หลักการมีส่วนร่วม

- การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ชี้แจง
- รับฟังข้อมูลและนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาอย่างจริงจัง

5. หลักสำนึกรับผิดชอบ

- ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการพิจารณา
- มีความรับผิดชอบต่อ ความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

6. หลักความคุ้มค่า

- การสร้างดุลยภาพระหว่างประโยชน์ของผู้ใช้พลังงาน ภาระของผู้รับใบอนุญาต และภาระของสังคมโดยรวม
- ในการบริหารจัดการจำเป็นต้องยึดหลักความประหยัด และความคุ้มค่า ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม

หมวด ๑
การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้ร้องที่ประสงค์จะร้องเรียนให้อื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือร้องเรียนด้วยวาจา ต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตตามวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้

ข้อ ๗ การร้องเรียนจะกระทำด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจเป็นหนังสือให้ผู้อื่นกระทำการแทนก็ได้

ข้อ ๘ การร้องเรียนเป็นหนังสือให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องและระบุ

(๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

(๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้

(๓) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และพยานหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง (หากมี) ประกอบด้วย

(๔) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

ข้อ ๙ กรณีร้องเรียนด้วยวาจาให้ผู้ร้องไปร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขต แล้วให้สำนักงานประจำเขตจัดทำหนังสือร้องเรียนตามที่กำหนดในข้อ ๘

หมวด ๒
การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ เมื่อสำนักงานประจำเขตได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานประจำเขตดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องมาชี้แจง หรือให้ผู้ร้องแก้ไขหนังสือร้องเรียนและส่งกลับมายังสำนักงานประจำเขต หากผู้ร้องเพิกเฉยไม่ดำเนินการภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานประจำเขต ให้ถือว่าผู้ร้องไม่ประสงค์จะดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนต่อไป และให้สำนักงานประจำเขตยุติเรื่อง และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยไม่ชักช้า

ข้อ ๑๕ ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้สำนักงานประจำเขตทำหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าให้ผู้ร้องทราบ

4. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการใช้พลังงาน และการทำงานเป็นตัวกลางระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ

4.1 การปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบัน

- ในมิติของการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน กกพ. และ คพช. มีภารกิจสำคัญได้แก่การสร้างและส่งเสริม “ความเป็นธรรม” ให้กับผู้ใช้พลังงาน หากผู้ใช้พลังงานได้รับการบริการพลังงานจากผู้จำหน่ายหรือจัดหาพลังงาน ด้วยเหตุนี้จึงมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาว่าการให้บริการพลังงานที่ “เป็นธรรม” และในทางตรงกันข้าม “ไม่เป็นธรรม” ในปัจจุบันมีลักษณะอย่างไรและกำลังถูกพัฒนาไปในทิศทางใด
- ความไม่เป็นธรรมอาจเกิดขึ้นในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ไม่เคยเกิดมาก่อน เช่น ตามแบบยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ผู้ใช้พลังงานได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตหรือเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตให้บริการอย่างไม่เป็นธรรมตามมาตรา 100 และมาตรา 103 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ผู้ใช้พลังงานสามารถระบุถึง “ผู้ถูกร้อง” ได้แก่การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) อำเภอ กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัมปทานกองทัพเรือ (กฟส.) และอื่น ๆ
- อย่างไรก็ตาม หากเริ่มมีผู้ให้บริการไฟฟ้าในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น ผู้ให้บริการสถานีอัดประจุไฟฟ้าแก่ยานยนต์ไฟฟ้า prosumers ที่จำหน่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยผ่านโครงข่ายของ กฟน. หรือ กฟภ. ผ่านสัญญาซื้อขายไฟฟ้าระหว่างเอกชน (private power purchase agreement) ซึ่งทำขึ้นโดยผ่านระบบบล็อกเชนบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม หรือการให้บริการระบบมิเตอร์อัจฉริยะ (smart metering) เพื่อประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน ผู้ให้บริการเหล่านี้จะสามารถถูกร้องได้หรือไม่ที่สำคัญคือการกระทำลักษณะใดที่จะถือว่ามีลักษณะเป็นการกระทำที่ “ไม่เป็นธรรม” แก่ผู้บริโภคบ้าง

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับเรื่องความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการ หรือการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมของผู้รับใบอนุญาต หรือคำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับข้อพิพาทกับผู้รับใบอนุญาต

“ผู้ร้อง” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งไม่ใช่ผู้รับใบอนุญาตและให้หมายความรวมถึงผู้ประสงค์ใช้ไฟฟ้าหรือใช้ก๊าซธรรมชาติที่ได้ยื่นคำขอกับผู้รับใบอนุญาตไว้แล้วซึ่งยื่นเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดในระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องให้ดำเนินการแทนด้วย

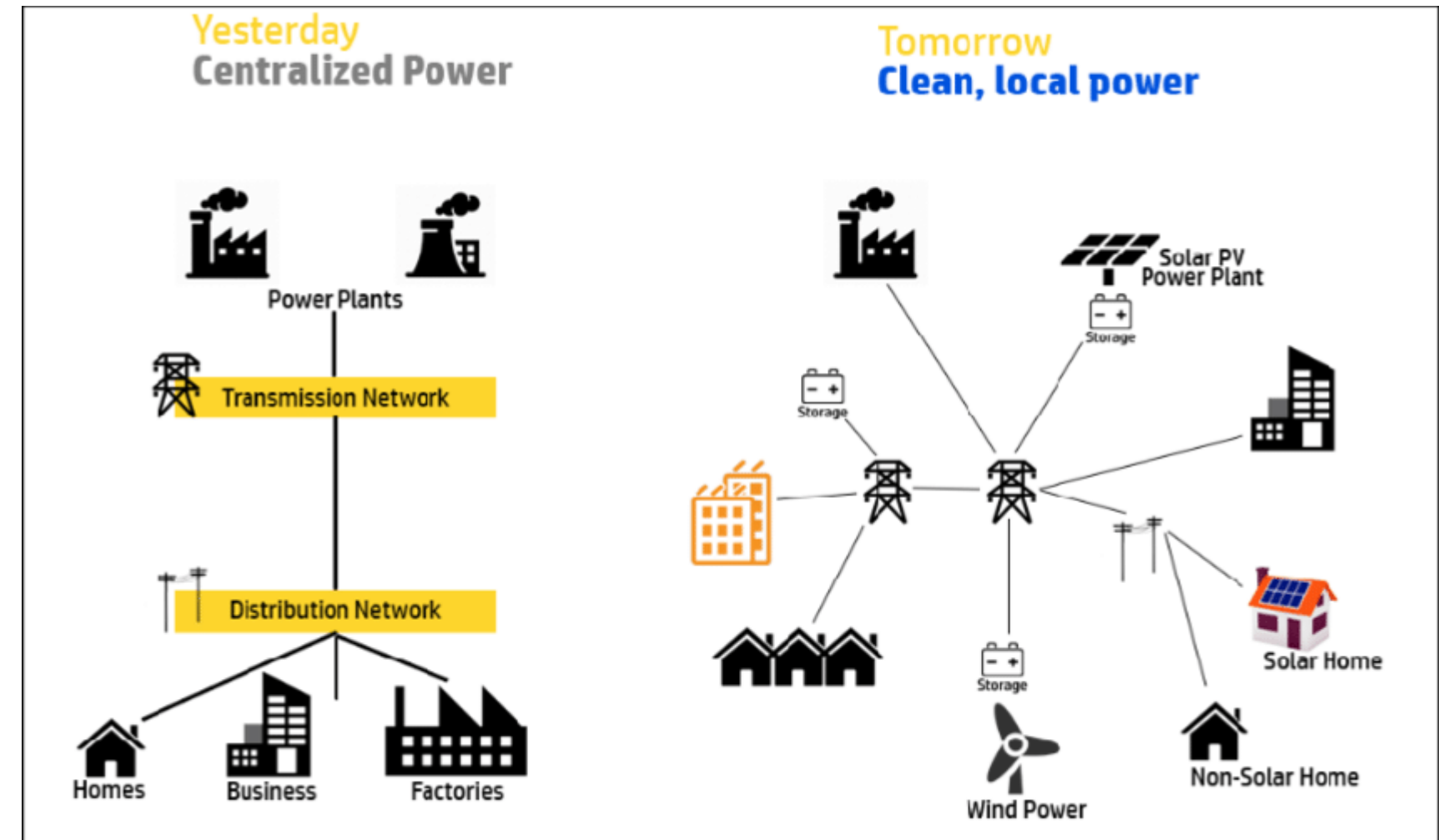
“ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อโต้แย้งหรือข้อโต้แย้งระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต

“คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต” หมายความว่า คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจในท้องที่เกิดเรื่องร้องเรียน

ผู้ผลิตไฟฟ้าจากแผงโซลาร์ (ไม่ขายให้การไฟฟ้าฯ) แต่ใช้ระบบกักเก็บไฟฟ้า และขายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ยานยนต์ไฟฟ้า

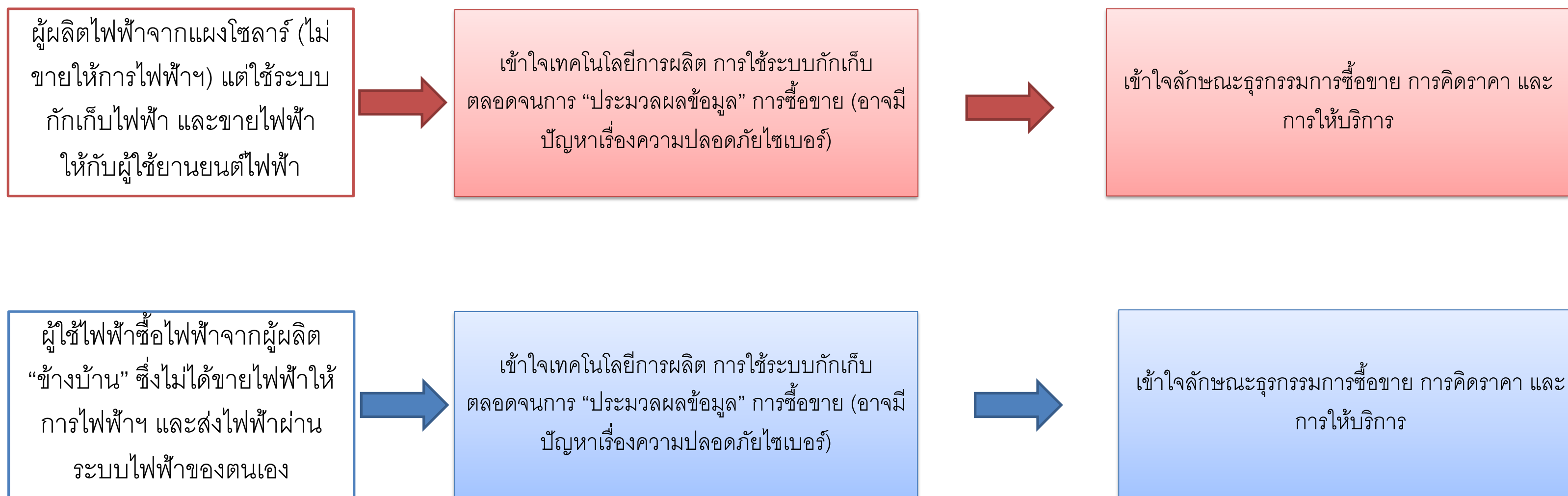
ผู้ใช้ไฟฟ้าซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิต “ข้างบ้าน” ซึ่งไม่ได้ขายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฯ และส่งไฟฟ้าผ่านระบบไฟฟ้าของตนเอง

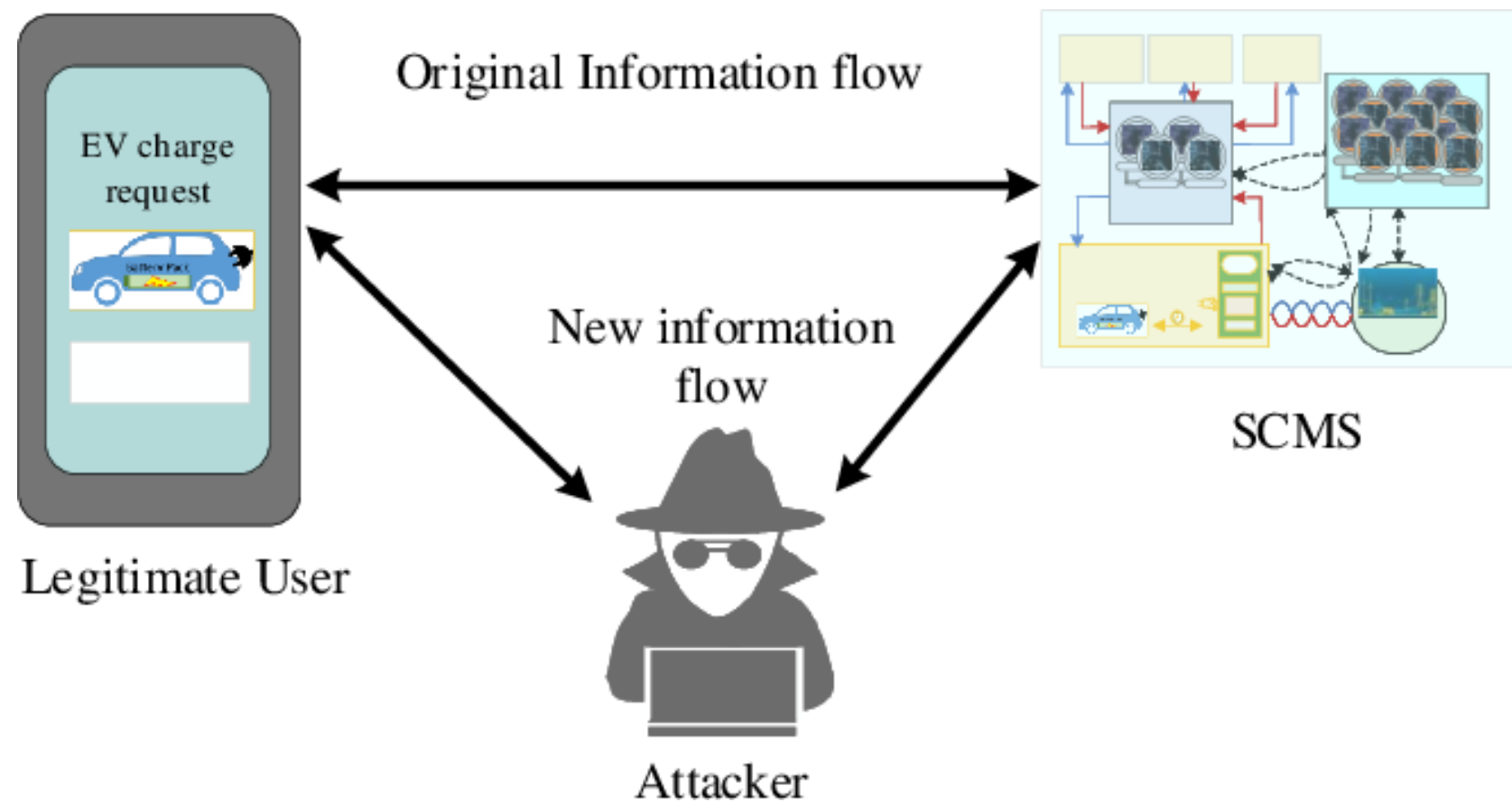
- การพิจารณามาตรฐานคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าและก๊าซธรรมชาติซึ่งอาจถูกพัฒนาให้มีการแข่งขันมากขึ้นผ่านกระบวนการเปิดเสรี (liberalization) และการอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีพลิกโฉม (disruptive technologies) และการออกคำสั่ง ข้อพิจารณาในเชิงกระบวนการข้างต้นยังคงควรมีขอบเขตที่ครอบคลุมไปถึงประเด็นด้านจริยธรรม จรรยาบรรณธรรมาภิบาล กล่าวคือ คพข. ในฐานะผู้ระงับข้อพิพาทจะต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องมีความเป็นกลางและสามารถรักษาความลับของข้อมูลได้
- กรณีมีข้อสังเกตว่า การปฏิบัติหน้าที่ของ คพข. ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานนั้นมิได้อยู่โดยแยกต่างหากจากหน่วยงาน องค์กร และสถาบันที่สามารถคุ้มครองผู้ใช้พลังงานอื่น เช่น ตัวผู้ประกอบการ การพลังงานเอง องค์กรสื่อสารมวลชน ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม (ซึ่งอาจเรียกโดยรวมว่า “เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค”)
- ด้วยเหตุนี้ คพข. ควรจะมีการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ การคุ้มครองผู้ใช้พลังงานมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



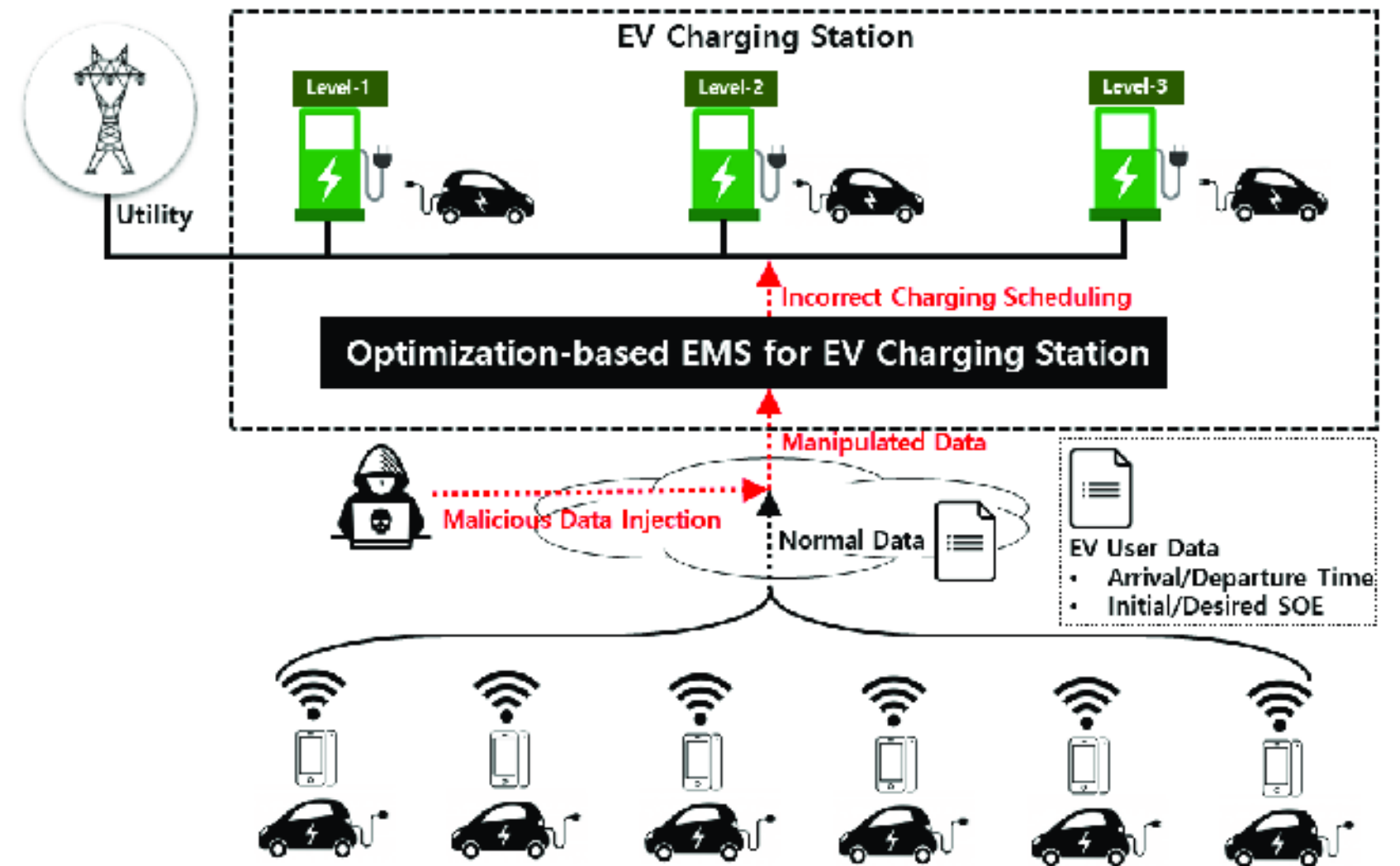
4. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการใช้พลังงาน และการทำงานเป็นตัวกลางระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ

4.2 ความท้าทายในการปฏิบัติของ คพข.





<https://www.semanticscholar.org/paper/Cybersecurity-of-Electric-Vehicle-Smart-Charging-Bhusal-Gautam/0dee4e80abca2738164afd3e868dba9334d5cc9d>



https://www.researchgate.net/figure/Conceptual-diagram-illustrating-a-cyber-attack-on-the-EMS-of-an-EVCS_fig2_360864064



Shell says it will start installing electric vehicle chargers at its gas stations this year

5. คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า

เป้าหมาย

Market failure
& Market Imperfection

ประเด็น

สิทธิของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

การป้องกันและแก้ปัญหาจาก
คุณภาพการให้บริการ

สิทธิของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

- รับข้อมูลข่าวสาร
 - ร้องขอเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า
 - ตรวจสอบการคิดค่าบริการไฟฟ้า
 - การจ่ายค่าบริการอย่างเป็นธรรม การแจ้งล่วงหน้าก่อนงดการให้บริการ
 - ผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้า
 - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
-
- สัญญาการให้บริการที่ร่างและจัดทำโดยผู้รับใบอนุญาตอาจมีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมได้ (และผู้ใช้งานอาจไม่มีโอกาสเจรจาข้อสัญญาเพื่อรักษาประโยชน์ของตน)
 - จึงควรมีสิทธิ “ขอ” ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขเงื่อนไขการให้บริการอย่างรวดเร็วจากผู้ให้บริการ
 - เลือกหรือเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการ

5. คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า (ต่อ)

เป้าหมาย	ประเด็น	สิทธิของผู้ใช้บริการไฟฟ้า
Quality control and standards	มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">มาตรฐานด้านวิศวกรรม (และถ้าหากกว่าจะเป็น prosumer จะต้องได้รับความคุ้มครองที่ขยายขอบเขตขึ้น)ชดเชยความเสียหายคุ้มครองความปลอดภัย
Enforcement mechanisms	ร้องเรียนและได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none">ช่องทางการร้องเรียนการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดการรักษาความลับและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ประกาศคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน

เรื่อง นโยบายต่อต้านการติดสินบน

พ.ศ. 2566



ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
เรื่อง นโยบายการต่อต้านการติดสินบน
พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดนโยบายการต่อต้านการติดสินบนตามมาตรฐาน ISO ๓๗๐๐๑ เพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO ๓๗๐๐๑ และเพื่อนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการต่อต้านการติดสินบน ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม ปลอดจากการทุจริต และประพฤติมิชอบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จนสามารถนำไปสู่การลดจำนวนปัญหาการติดสินบน และการทุจริตลงได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑(๑๘) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน ประกอบกับมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในการประชุมครั้งที่ ๕๘/๒๕๖๕ (ครั้งที่ ๘๒๕) เมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรทุกคน ซึ่งรวมถึงประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน กรรมการกำกับกิจการพลังงาน เลขานุการ พนักงานและลูกจ้าง ประพฤติปฏิบัติ ตามนโยบายการต่อต้านการติดสินบนตามมาตรฐาน ISO ๓๗๐๐๑ ดังต่อไปนี้

๑. ป้องกัน และไม่สนับสนุนการติดสินบน รวมถึงการกระทำโดยทุจริตที่เกิดจากการติดสินบน ทั้งทางตรงและทางอ้อม

๒. ปฏิบัติงานด้วยความสุจริตตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม และจริยธรรม ตลอดจนสอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐานระบบการจัดการต่อต้านการติดสินบน

๓. สนับสนุนการแจ้งข้อห้วงกังวล หรือเหตุทุจริตที่เป็นเหตุอันควรเชื่อเกี่ยวกับการติดสินบน และสร้างมาตรการปกป้องผู้แจ้งให้มั่นใจในความปลอดภัย

๔. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการต่อต้านการติดสินบนอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน กรรมการกำกับกิจการพลังงาน เลขานุการ พนักงาน และลูกจ้าง จะต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้โดยเคร่งครัด ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนนโยบายจะมีการดำเนินการตามระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประกาศ ณ วันที่ ๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายเสมอใจ สุขสุเมธ)

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

จบการบรรยาย

ขอบคุณครับ

piti.e@chula.ac.th

THANK
YOU!

