****

**ประกาศคณะกรรมการกํากับกิจการพลังงาน**

 **เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่**

**พ.ศ. ๒๕๖๑**

โดยที่เป็นการสมควรกําหนดแบบมาตรฐานของสัญญาการให้บริการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า
รายใหญ่ให้ได้รับความเป็นธรรม

อาศัยอํานาจตามความในมาตรา ๙๑ และมาตรา ๙๒ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ และมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในการประชุม ครั้งที่ ๓๑/๒๕๖๑ (ครั้งที่ ๕๓๒) เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

 ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกํากับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามประเภทกิจการที่กำหนดในโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้า ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๓ กิจการขนาดกลาง ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๔ กิจการขนาดใหญ่ หรือผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๕ กิจการเฉพาะอย่าง

“ผู้ให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัมปทานกองทัพเรือ (กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัตหีบ) ผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าเอกชน หรือผู้รับใบอนุญาตอื่นที่ กกพ. กำหนด

“การให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตาม ประกาศนี้

“สัญญา” หมายความว่า สัญญาให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า

“แบบสัญญา” หมายความว่า แบบมาตรฐานของสัญญาที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าจัดทําขึ้น โดยมีการกําหนดข้อกําหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ล่วงหน้าตามประกาศนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดทําสัญญา

“กกพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกํากับกิจการพลังงาน

“มาตรฐานการให้บริการ”หมายความว่า มาตรฐานที่ กกพ. กำหนดโดยรวมถึงมาตรฐานทางวิชาการและวิศวกรรม และมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

“เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า” หมายความว่า เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ไฟฟ้า

ข้อ ๔ ให้ประธานกรรมการกํากับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ และให้ กกพ. เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้

**หมวด ๑**

**บททั่วไป**

ข้อ ๕ สัญญาต้องทําเป็นลายลักษณ์อักษร มีสาระสําคัญไม่ต่ำกว่ามาตรฐานของสัญญาที่กําหนดไว้ในประกาศนี้ และไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

คู่สัญญาย่อมมีสิทธิที่จะตกลงกันทำสัญญาให้บริการไฟฟ้าตามเจตนาแห่งคู่สัญญาเท่าที่ไม่ขัดต่อข้อกำหนดในประกาศนี้ กรณีข้อความในสัญญาให้บริการไฟฟ้าใดขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ถือบังคับตามที่กำหนดในประกาศนี้ เว้นแต่ข้อกำหนดใดในสัญญามีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือบังคับตามข้อกำหนดนั้น

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและเข้าถึงโดยเร็ว รวมทั้งให้แสดง ณ ที่ทําการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบได้

ข้อ ๖ แบบสัญญาอย่างน้อยจะต้องมีสาระสําคัญเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่ตั้งสํานักงานของผู้ให้บริการไฟฟ้า

(๒) ข้อกําหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทบริการไฟฟ้า

(๓) ข้อกําหนดเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการไฟฟ้า

(๔) ข้อกําหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการไฟฟ้า

(๕) ข้อกําหนดเกี่ยวกับข้อจํากัดความรับผิดตลอดจนเงื่อนไขในการให้บริการไฟฟ้า

(๖) ข้อกําหนดเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟฟ้า การดับไฟฟ้า การจ่ายคืนหรือต่อกลับไฟฟ้า

(๗) ข้อกําหนดเกี่ยวกับการร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน

ข้อ ๗ สัญญาต้องใช้ข้อความเป็นภาษาไทย ในกรณีที่จำเป็นต้องทำเป็นภาษาอื่นให้ทำเป็นภาษาอังกฤษ โดยมีข้อกําหนดและเงื่อนไขเป็นที่เข้าใจและอ่านได้ชัดเจน

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องอธิบายสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

ภายใต้บังคับข้อ ๕ วรรคสอง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทําสัญญาเป็นจํานวนสองฉบับพร้อมกับแนบประกาศฉบับนี้ เพื่อให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา และส่งมอบให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าถือไว้หนึ่งฉบับ

ข้อ ๘ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะเลือกปฏิบัติหรือกีดกันในการเข้าทําสัญญากับผู้ใช้ไฟฟ้ารายหนึ่ง รายใดโดยไม่มีเหตุอันสมควรมิได้

ข้อ ๙ ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริงในการทําสัญญา และผู้ให้บริการไฟฟ้าจะขอให้ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกินจําเป็นมิได้ เว้นแต่ผู้ให้บริการไฟฟ้าได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและผู้ใช้ไฟฟ้าได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้ง

ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่เก็บข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นความลับและต้องไม่นําไปใช้เพื่อประโยชน์อื่น เว้นแต่เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ตามกฎหมาย

**หมวด ๒**

**สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า**

ข้อ ๑๐ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องให้บริการไฟฟ้าไม่ต่ำกว่ามาตรฐานการให้บริการที่กำหนด

ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องกับการให้บริการไฟฟ้าจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถใช้ไฟฟ้าได้ตามปกติ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องดําเนินการแก้ไขให้ใช้บริการได้ภายในกําหนดระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการ

ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องอันเนื่องจากเหตุสุดวิสัย ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องรีบแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงเหตุขัดข้องโดยไม่ชักช้า โดยชี้แจงถึงเหตุขัดข้อง ผลกระทบและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาจากเหตุดังกล่าว

ในกรณีที่การให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะต้องชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการให้บริการ เว้นแต่ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะพิสูจน์ได้ว่าเกิดจาก เหตุสุดวิสัย หรือมิได้เกิดจากความบกพร่องของผู้ให้บริการไฟฟ้า

ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดําเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๑ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าให้แสดงค่าเที่ยงตรง ตามหลักเกณฑ์ วิธีการตรวจสอบตามที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากําหนด โดยกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบตามระดับแรงดันไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ระดับแรงดันไฟฟ้าต่ำกว่า ๖๙ กิโลโวลต์ โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว จะต้องมีการตรวจสอบทุกสองปี

(๒) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ระดับแรงดันไฟฟ้าตั้งแต่ ๖๙ กิโลโวลต์ขึ้นไป โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว จะต้องมีการตรวจสอบทุกปี

ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอและผู้ให้บริการไฟฟ้าตกลงยินยอมให้ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้านอกเหนือจากกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการผลิตของผู้ใช้ไฟฟ้าเองก็ได้

ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอให้ตรวจสอบเมื่อมีข้อสงสัยว่าเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแสดงค่าไม่เที่ยงตรง ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

ข้อ ๑๒ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะคิดค่าไฟฟ้าโดยกําหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือนต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าไฟฟ้าและค่าบริการเมื่อได้รับความเห็นชอบจาก กกพ. แล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

ข้อ ๑๓ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าตามรอบการใช้ไฟฟ้า โดยส่งไปที่อยู่ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอให้จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่อื่นก็ได้ตามที่ตกลงกัน

ข้อ ๑๔ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องเก็บข้อมูลประวัติค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าย้อนหลัง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสองปี และผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอตรวจสอบการคิดค่าไฟฟ้าและขอข้อมูลประวัติการใช้ไฟฟ้าของตนเองตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากําหนด โดยให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๕ การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดําเนินการ ดังต่อไปนี้

 (๑) ต้องกําหนดระยะเวลาชําระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน นับแต่วันลง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

(๒) เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชําระค่าไฟฟ้าตามกําหนดระยะเวลา ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องส่งหนังสือเตือน ณ สถานที่ตามข้อ ๑๓ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชําระค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่าห้าวันนับแต่วันที่ครบกําหนดชําระ

ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชําระค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิคิดดอกเบี้ยของจำนวนเงินที่ คงค้างชำระค่าไฟฟ้าได้ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด แต่ต้องไม่เกินร้อยละ ๗.๕ ต่อปี

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชําระค่าไฟฟ้า ตามข้อ ๑๕ (๒) ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิงดจ่ายไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลและความจําเป็นและให้คํามั่นว่าจะไปชําระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป

ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชําระค่าใช้ไฟฟ้าตามวรรคหนึ่งและให้คํามั่นว่าจะไปชําระค่าไฟฟ้าภายใน วันถัดไปอีกครั้ง ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถร้องขอผ่อนผันได้อีกหนึ่งครั้ง โดยผู้ให้บริการไฟฟ้าสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดําเนินการได้

ในระหว่างที่ยังไม่ได้งดจ่ายไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิในการขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าได้ภายใน สิบห้าวันนับจากวันที่ครบกำหนดชำระค่าไฟฟ้าตามวรรคสอง วิธีการผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้าตามความในวรรคนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

ข้อ ๑๗ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการต่อกลับไฟฟ้าได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการไฟฟ้าได้ดําเนินการงดจ่ายไฟฟ้าถึงขนาดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อาจใช้บริการไฟฟ้าได้

 ในกรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้างดจ่ายไฟฟ้าไปแล้ว แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชําระค่าไฟฟ้าภายในวันที่งดจ่ายไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดําเนินการต่อกลับโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดําเนินการต่อกลับไฟฟ้า

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชําระค่าไฟฟ้าที่ค้างชําระแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องต่อกลับไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชําระค่าไฟฟ้าที่ค้างชําระ เว้นแต่กรณีที่งดจ่ายไฟฟ้าเป็นระยะเวลานานเกินกว่าสิบห้าวัน

ข้อ ๑๙ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีความจำเป็นที่ต้องดับไฟฟ้าเพื่อการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน และก่อนทำการดับไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องหารือร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อให้มีผลกระทบต่อกิจการของผู้ใช้ไฟฟ้าให้น้อยที่สุด

ในกรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีเหตุจำเป็นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเหตุอื่นใดที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการไฟฟ้าจนทำให้ไม่อาจดำเนินตามแผนกำหนดการดับไฟฟ้าที่ได้แจ้งแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบได้ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสี่สิบแปดชั่วโมง ก่อนถึงวันทำการดับไฟฟ้าตามความใน วรรคหนึ่ง

ความในวรรคหนึ่ง และวรรคสอง ไม่ให้ใช้บังคับในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) มีเหตุที่เป็นอันตรายหรืออาจจะเกิดอันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

(๒) มีเหตุจากความผิดปกติหรือความล้มเหลวของโครงสร้างพื้นฐาน ระบบไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการไฟฟ้าหรืออันเป็นผลจากเพลิงไหม้ ภัยธรรมชาติ ระเบิด อุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย เหตุจลาจล การก่อความไม่สงบหรือสงคราม สถานการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบรุนแรงต่อความมั่นคง

ข้อ ๒๐ การปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ตรงตามความเป็นจริงให้ดําเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่การคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงอันเกิดจากความผิดพลาดของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ที่มิได้เกิดจากการกระทําความผิดตามกฎหมาย ซึ่งเป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม ก็ให้เรียกเก็บย้อนหลังได้ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(ก) ในกรณีที่เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าตามข้อ ๑๑ (๑) ที่ต้องมีการตรวจสอบทุกสองปี ให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แต่ไม่ให้เกินสองปี

(ข) ในกรณีที่เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าตามข้อ ๑๑ (๒) ที่ต้องมีการตรวจสอบทุกหนึ่งปี ให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แต่ไม่ให้เกินหนึ่งปี

(ค) ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า นอกเหนือจากกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๑๑ (๑) หรือข้อ ๑๑ (๒) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการผลิตของผู้ใช้ไฟฟ้าเอง ให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แต่ไม่ให้เกินกว่ากำหนดระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าตกลงให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเข้าทำการตรวจสอบ ตามข้อ ๑๑ วรรคสอง

(ง) ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอให้ตรวจสอบเมื่อมีข้อสงสัยว่าเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแสดง ค่าไม่เที่ยงตรงก่อนครบรอบระยะเวลาการตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ตามข้อ ๑๑ (๑) หรือข้อ ๑๑ (๒) ให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แต่ไม่ให้เกินกว่าวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและผู้ให้บริการไฟฟ้าตกลงกันให้เข้าทำการตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

 (๒) ในกรณีที่การคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินกว่าความเป็นจริงอันเกิดจากความผิดพลาดของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ที่มิได้เกิดจากการกระทําความผิดตามกฎหมาย ซึ่งเป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บ ค่าไฟฟ้าลดลง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องคืนเงิน ส่วนต่างให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในสามสิบวันนับแต่วันที่แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้ายินยอมตกลง เป็นอย่างอื่น

ผู้ใช้ไฟฟ้าตาม (๑) มีสิทธิขอผ่อนชําระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังได้ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากําหนด และผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจาก ผู้ใช้ไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดไม่ชำระค่าไฟฟ้าส่วนต่างตามข้อตกลงผ่อนชำระ

ข้อ ๒๑ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องจ่ายคืนดอกผลของเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ทุกรอบระยะเวลา ตามหลักเกณฑ์ที่ กกพ. กําหนด

เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง หากมีกรณีที่ต้องคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าและดอกผลของเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สัญญาสิ้นสุด

ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าพิจารณาลดหย่อนวงเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประวัติการชำระค่าไฟฟ้าดี ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

ข้อ ๒๒ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทําหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยเร็ว ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องมีวิธีพิจารณา กําหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและสอดคล้องกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับผู้ให้บริการไฟฟ้า ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องเผยแพร่หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ผ่านสื่อที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าถึงได้โดยตรงและโดยสะดวก รวมทั้งให้แสดง ณ ที่ทําการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบได้

**บทเฉพาะกาล**

ข้อ ๒๓ ประกาศนี้มิให้มีผลใช้บังคับกับสัญญาที่มีผลใช้บังคับมาก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ เว้นแต่ข้อกำหนดใดในสัญญามีมาตรฐานต่ำกว่าที่กำหนดในประกาศนี้ ให้ดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อสัญญา ให้แล้วเสร็จภายในสามปี หากผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้นำข้อกำหนดตามประกาศนี้มาใช้บังคับแทน โดยไม่ต้องทําสัญญาฉบับใหม่

ประกาศ ณ วันที่ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

 (นายพรเทพ ธัญญพงศ์ชัย)

 ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน