



คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
Energy Regulatory Commission

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
โครงการจัดทำแผนคุ้มครองผู้ใช้พลังงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์
การกำกับกิจการพลังงาน ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556 - 2560)



โดย
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เสนอ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

วันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2557

รายนามคณะผู้จัดทำ

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาตรี เรืองเดชณรงค์ | ผู้อำนวยการโครงการ |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร. อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ | ผู้จัดการโครงการ |
| 3. ดร. อรรถพร ธัญชนะ | ผู้จัดการโครงการ |
| 4. ดร. อีรพจน์ จันทรสกุลแสง | ผู้เชี่ยวชาญด้านไฟฟ้า-พลังงาน |
| 5. ดร. พุทธวรรณ ชันตันธง | ผู้เชี่ยวชาญด้านสังคมศาสตร์ |
| 6. ดร. อุษณีย์ เอมศิรินันท์ | ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย |
| 7. นางสาว อัจฉรา ชินนิยมพาณิชย์ | ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย |
| 8. นายปวีศร เลิศธรรมเทวี | ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย |
| 9. ดร. พรชัยวิสุทธิศักดิ์ | ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและนโยบายพลังงาน |

หน่วยงานรับผิดชอบโครงการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน มีเป้าหมายในการพัฒนาหลักการและแนวทางการกำกับกิจการพลังงานให้เป็นสากลและทันสมัยรวมถึงการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก และได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การกำกับกิจการพลังงานฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556 - 2560) และได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 15 ตุลาคม 2555 โดยยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ประกอบด้วย



โดยยุทธศาสตร์ที่ 3 กำหนดให้มีการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้พลังงาน ผู้มีส่วนได้เสียโดยมีเป้าหมายหลักคือการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้พลังงาน การสร้างการยอมรับและเน้น ความเป็นธรรม รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน อันรวมถึงของการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้พลังงานคือการมุ่งเน้นการปกป้องผลประโยชน์ทั้งด้านอัตราค่าบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นเพื่อให้ยุทธศาสตร์ที่ 3 และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานอำนาจหน้าที่ในการออกระเบียบหรือประกาศและกำกับดูแลมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการรวมทั้งมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานจากการประกอบกิจการพลังงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานจึงได้มอบหมายให้สำนักงานกำกับกิจการพลังงานจัดทำแผนแม่บทคุ้มครองผู้ใช้พลังงานด้วยวิธีการจัดจ้างที่ปรึกษาที่มีความรู้

ความสามารถทางการศึกษาเพื่อกำหนดแผนการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานที่ครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้คือ

- (1) ส่งเสริมให้มีบริการด้านพลังงานอย่างเพียงพอมีความมั่นคงและมีความเป็นธรรมต่อผู้ใช้พลังงานและผู้รับใบอนุญาต
- (2) ปกป้องผลประโยชน์ของผู้ใช้พลังงานทั้งทางด้านอัตราค่าบริการและคุณภาพการให้บริการ โปร่งใสและไม่มี การเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- (3) ส่งเสริมให้การประกอบกิจการพลังงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อผู้ได้รับใบอนุญาตและผู้ใช้พลังงานป้องกันการใช้อำนาจในทางมิชอบในการประกอบกิจการพลังงาน
- (4) ปกป้องเสรีภาพของผู้ใช้พลังงานชุมชนท้องถิ่นประชาชนและผู้ได้รับใบอนุญาตในการมีส่วนร่วมเข้าถึงใช้และจัดการด้านพลังงานภายใต้หลักเกณฑ์ที่ให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

ในการนี้สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ได้มอบหมายให้คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการศึกษาเพื่อสรุปข้อมูลจาก ทั้งภาคสนามและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศเพื่อนำผลสรุปที่ได้ไปใช้ในการพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน โดยมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ;

- 1) ศึกษาและจัดทำแผนการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน ที่มีความเหมาะสมเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนตามมิติในงานกำกับกิจการพลังงาน ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550
- 2) ศึกษาและพัฒนาแนวทางและกระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้พลังงานให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถตรวจสอบได้ในฐานะที่เป็นส่วนของแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน
- 3) ศึกษาและพัฒนาแนวทางให้ผู้ใช้พลังงานและผู้ประกอบกิจการพลังงานได้รับรู้ถึงสิทธิหน้าที่ในกระบวนการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานและสามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม
- 4) ศึกษาและพัฒนาแนวทางให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจในบทบาทภารกิจของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในกระบวนการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน

ทั้งนี้ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาได้กำหนดไว้เพื่อ จัดทำแผนคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน ที่วางไว้ไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมตรวจสอบได้ ดังนั้นกรอบการดำเนินงานภายใต้โครงการจัดทำแผนคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน จึงประกอบด้วยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ และเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาแผนการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน และมีการทดสอบแผนงานคุ้มครองผู้ใช้พลังงานฉบับร่าง ก่อนการสรุปเพื่อกำหนดเป็นแผนการดำเนินงานในงานคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน นอกจากการกำหนดแผนการดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถนำไปใช้ได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรมแล้ว การดำเนินงานยังครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการให้ข้อมูล และสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทราบถึงสิทธิ หน้าที่ และกระบวนการ ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชน โดยทั่วไปได้รับทราบถึงบทบาทภารกิจของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ในด้านกระบวนการดำเนินงานในการจัดทำกลไกและแผนการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานฉบับนี้ ใช้เทคนิค “การประเมินความต้องการจำเป็น” (Need Assessment) และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเพื่อนำเสนอประเด็นสำคัญที่ควรให้การคุ้มครองผู้ใช้พลังงานผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาโครงการ ซึ่งในครั้งนี้อาจมาจากการวิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ในปัจจุบัน สถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้พลังงาน ร่วมกับการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการและระเบียบที่เป็นแนวปฏิบัติ ด้านการให้บริการพลังงานของประเทศต่างๆ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีแนวปฏิบัติที่มีความเป็นธรรมต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้านพลังงานเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่าเพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการเพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานในประเทศไทยในการดำเนินการศึกษา นอกจากนี้สถานการณ์ด้านการให้บริการไฟฟ้าของผู้ให้บริการหลักคือการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า และแนวทางปฏิบัติของประเทศต่างๆแล้ว ยังรวมถึงการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาข้อมูลของประเทศไทยและความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย เพื่อให้ข้อสรุปที่ได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้กฎและระเบียบที่มีอยู่ในปัจจุบันของประเทศไทย

ผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด คณะที่ปรึกษาเสนอให้มีการยกระดับการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน 8 ประเด็นที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานกำกับกิจการพลังงาน ของยุทธศาสตร์ที่ 3 ซึ่งกำหนดไว้ 4 ประเด็นหลัก คือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนฯ เป็นประโยชน์ต่อชุมชนการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วม และ สร้างความตระหนักรับรู้สิทธิของผู้ใช้พลังงานการกำกับการใช้พลังงานเพื่อการวางระบบโครงข่ายพลังงาน และส่งเสริมให้ผู้ใช้พลังงานมีความรู้ถึงสิทธิและการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้ง ดำเนินงาน

แก้ไขเรื่องร้องเรียนและข้อพิพาทซึ่งประเด็นที่ควรให้การคุ้มครองผู้ใช้พลังงานนั้นประกอบด้วย 8 ประเด็นกล่าวคือ

- 1) ด้านสัญญามาตรฐานในการบริการ
- 2) ด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานโดย คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน
- 3) ด้านอัตราค่าบริการไฟฟ้า
- 4) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตาม กม. คุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายอื่น
- 5) ด้านมาตรฐานคุณภาพบริการ
- 6) ด้านการอุทธรณ์ในกิจการพลังงาน
- 7) ด้านการคุ้มครองให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการพลังงาน การอนุญาตการประกอบกิจการพลังงาน
- 8) ด้านการใช้ที่ดินและทรัพย์สินเพื่อดำเนินงานระบบ โครงข่ายพลังงาน

จากการศึกษาประเด็นทั้ง 8 ด้านข้างต้น ทางคณะที่ปรึกษาได้เสนอให้มีแผน การพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม ในประเด็นของ

1) ด้านสัญญามาตรฐานในการบริการ พบว่าสัญญาขายไฟฟ้าของผู้ให้บริการไฟฟ้า เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวง จัดเป็นสัญญาสำเร็จรูปที่ผู้กำหนดสัญญาได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควรและเป็นสัญญาในการให้บริการที่ถูกกำหนดฝ่ายเดียวโดยมีข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้ให้บริการ ไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า ที่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เช่น มีข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบฝ่ายเดียว หรือมีข้อตกลงให้ต้องรับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือต้องรับภาระเพิ่มขึ้นมากกว่าภาระที่เป็นอยู่ในเวลาทำสัญญา ผลคือ “มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น” ดังนั้นจึงมีข้อเสนอจัดให้มีมาตรฐานของสัญญาการให้บริการไฟฟ้าตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงานพ.ศ. 2550 มาตรา 91 ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกประกาศกำหนดแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการพลังงานได้ และจะกำหนดยกเว้นให้สัญญาใดไม่ต้องเป็นไปตามแบบมาตรฐานของสัญญาก็ได้ โดยแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการพลังงานอย่างน้อยจะต้อง

- 1) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาตและผู้ใช้พลังงานที่ชัดเจน
- 2) ไม่มีข้อกำหนดที่เป็นการจำกัดการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้พลังงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

- 3) ไม่มีข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติหรือกีดกันผู้ใช้พลังงานอย่างไม่เป็นธรรม

ประเด็นสำคัญในการกำหนดแบบมาตรฐานของสัญญามาตรฐานในการให้บริการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย เกิดจากการนำข้อกำหนดสัญญามาตรฐาน (Standard retail contracts for small customers) ของต่างประเทศ อาทิ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย และสิงคโปร์ มาศึกษาเปรียบเทียบกับข้อบังคับในปัจจุบันของไทย อาทิ พรบ. การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550, ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน, สัญญาซื้อขายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, และสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงอีกทั้งทางคณะที่ปรึกษาได้นำการเปรียบเทียบไปผ่านการทำสัมมนากลุ่มย่อย (ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก ฉ) กับผู้แทนฝ่ายกฎหมายของการไฟฟ้านครหลวง และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คณะทำงานร่างสัญญามาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จำนวน 5 ครั้งจนได้ข้อสรุปหลักการ ดังนี้

- 1) **การแจ้งสิทธิหน้าที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า** ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องแจ้งรายละเอียดของการให้บริการไฟฟ้ารวมถึงสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของคู่สัญญาอย่างชัดเจนและครบถ้วน แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้งการเผยแพร่ผ่านสื่อที่ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาได้อย่างถูกต้อง
- 2) **การตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า** ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ ให้แสดงค่าที่ตรงตามมาตรฐานอยู่เสมอ ตามระยะเวลาในแผนการตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ของผู้ให้บริการไฟฟ้า
- 3) **การเปลี่ยนอัตราค่าไฟฟ้าและค่าธรรมเนียม** การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าไฟฟ้าและค่าบริการให้กระทำได้โดยผู้ให้บริการไฟฟ้าจะต้องประกาศให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า
- 4) **การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า** ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าตามรอบการใช้ไฟฟ้า โดยส่งไปที่อยู่ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า ยกเว้นคู่สัญญาตกลงไว้เป็นอย่างอื่น
- 5) **การเก็บข้อมูลประวัติ** ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องเก็บข้อมูลประวัติการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าย้อนหลัง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี และผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอตรวจสอบการคิดค่าไฟฟ้าและขอข้อมูลประวัติการใช้ไฟฟ้าของตนเองตามแบบที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่เก็บข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าเป็น

ความลับและต้องไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์อย่างอื่น โดยมิได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ใช้ไฟฟ้า เว้นแต่เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

6) **การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า** โดย

- ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะคิดค่าไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือนต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ ตามอัตราที่คณะกรรมการเห็นชอบ
 - ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องกำหนดเวลาชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 10 วันนับแต่วันที่แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า
 - เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลาชำระค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องส่งหนังสือเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้า ภายใน 5 วัน นับแต่วันครบกำหนดในใบแจ้งค่าไฟฟ้า
 - ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่สามารถชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลาได้ มีสิทธิในการเจรจาขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้ากับผู้ให้บริการไฟฟ้าได้ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้างำหนด
 - ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะกำหนดให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ผิดนัดชำระค่าไฟฟ้า ต้องชำระดอกเบี้ย ไม่เกินกว่าอัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำของเงินกู้เบิกเกินบัญชี (MOR) บวกด้วย
- 2

7) **การงดจ่ายไฟฟ้า** โดย

- เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลาในหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งเตือนการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นหนังสือ ไปให้ผู้ใช้อิไฟฟ้าทราบ
- ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้าได้เมื่อพ้นกำหนด 5 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดเวลาในหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้า และต้องแจ้งเตือนการงดจ่ายไฟฟ้าให้ผู้ใช้อิไฟฟ้าทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน ก่อนการงดจ่ายไฟฟ้า
- ก่อนการงดจ่ายไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งสิทธิให้ผู้ใช้อิไฟฟ้ายื่นคำร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้า หรือในกรณีที่ไม่พบผู้ใช้อิไฟฟ้า ต้องคิดใบแจ้งสิทธิให้ผู้ใช้อิไฟฟ้าไว้ที่ประตูหน้าบ้านหรือบริเวณทางเข้าบ้านที่ผู้ใช้อิไฟฟ้าสามารถเห็นได้ถนัด ว่าผู้ใช้อิไฟฟ้าจะมาชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดจากวันครบกำหนดใน

หนังสือแจ้งเตือนการงดจ่ายไฟฟ้า หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิงดจ่ายไฟฟ้าได้ในวันถัดไป

- หากในขณะที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำลังดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้า และผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าด้วยเหตุผลและความจำเป็นและให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องยกเลิกการงดจ่ายไฟฟ้า แต่ถ้ามีการงดจ่ายไฟฟ้าไปแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการต่อกลับโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดำเนินการต่อกลับ
- ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้าได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการไฟฟ้าได้ดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้าถึงขนาดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อาจใช้บริการไฟฟ้าได้ ยกเว้นเป็นกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้าโดยผิดกฎหมายหรืออยู่ในภาวะคับขัน ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิทำการตัดไฟฟ้าได้โดยมิต้องมีการแจ้งเตือน
- ผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ ในวันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ รวมถึงกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาลซึ่งจะขาดเสียมิได้ รวมถึงผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้ในสังคมและได้แจ้งลงทะเบียนรายชื่อตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

8) การคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินหรือต่ำกว่าเป็นจริง

- กรณีผู้ให้บริการไฟฟ้าคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงเนื่องจากความคลาดเคลื่อนของมิเตอร์โดยมิได้เกิดจากความผิดของผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิที่จะเรียกเก็บส่วนต่างได้ โดยต้องแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าให้ทราบโดยเร็ว แต่ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะเรียกเก็บส่วนต่างการคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลัง ตั้งแต่วันที่เกิดค่าคลาดเคลื่อนได้ ไม่เกินกว่า 1 ปี
- ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิในการขอผ่อนชำระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังได้ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด และผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจากผู้ใช้ไฟฟ้า เว้นแต่การคิดดอกเบี้ยเกิดจากค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงซึ่งเกิดจากการกระทำผิดของผู้ใช้ไฟฟ้า
- กรณีมีการคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินกว่าเป็นจริง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายใน 10 วัน หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องคืนเงินส่วนต่างให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นเงินสด

- 9) **เงินประกันการใช้บริการไฟฟ้า** ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องจ่ายคืนดอกเบี้ยของหลักประกันที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาอันสมควร กรณีที่สัญญาให้บริการไฟฟ้าสิ้นสุดลง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องคืนหลักประกันรวมทั้งดอกเบี้ยของหลักประกันให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- 10) **การต่อกลับไฟฟ้าคืน** กรณีการงดจ่ายไฟฟ้าเนื่องจากการไม่ชำระค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องต่อกลับไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 1 วัน นับแต่เวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ กรณีการงดจ่ายไฟฟ้าด้วยเหตุอื่นให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและคุณภาพบริการ
- 11) **มาตรฐานทางวิศวกรรมและคุณภาพบริการ** ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องให้บริการพลังงานตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและคุณภาพบริการตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการไฟฟ้าของผู้ให้บริการไฟฟ้าจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถใช้ไฟฟ้าได้ตามปกติ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถให้บริการไฟฟ้าตามปกติได้โดยเร็ว เว้นแต่ผู้ให้บริการไฟฟ้าพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากความผิดของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือจากเหตุสุดวิสัยในกรณีที่มีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่กำหนดไว้ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีภาระในการพิสูจน์ข้อโต้แย้งดังกล่าวและต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างเป็นธรรม
- 12) **เหตุสุดวิสัย** ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้อง รับผิดชอบแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุสุดวิสัยโดยไม่ชักช้า โดยอธิบายถึงระยะเวลาที่คาดการณ์ของผลกระทบจากเหตุสุดวิสัย และการเข้าไปเยียวยาปัญหาจากเหตุสุดวิสัย รวมถึงผลของการแก้ปัญหาจากเหตุสุดวิสัย ทั้งนี้ คำว่า "เหตุสุดวิสัย" หมายความว่า เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบ หรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะ และภาวะเช่นนั้น เหตุสุดวิสัย อาจเกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น วาตภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว หรือเหตุเกิดจากการกระทำของบุคคลอื่นโดยกะทันหัน เช่น สงคราม การประท้วงหยุดงาน หรือมีเหตุการณ์อื่นๆ

เกิดขึ้นโดยฉับพลัน ซึ่งตนเองไม่อาจป้องกันหรือโดยไม่อาจบังคับมิให้เกิดเหตุดังกล่าวขึ้นได้ หรือไม่อาจหลีกเลี่ยงมิให้พบเจอเหตุดังกล่าวได้

- 13) **การร้องเรียน และการแก้ไขข้อร้องเรียน** ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทำและเผยแพร่ รวมทั้งต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับผู้ให้บริการไฟฟ้า ซึ่งต้องมีความชัดเจนในขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และผลของการดำเนินการ โดยในการดำเนินการดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับผู้ให้บริการไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงานผู้ให้บริการไฟฟ้า ต้องพิจารณาข้อร้องเรียนโดยเร็ว รวมถึงการแจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และเหตุผลในการให้คำตัดสินของข้อร้องเรียนนั้น ถ้าผู้ให้บริการไฟฟ้าดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงกระบวนการและแนวทางการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ของผู้ให้บริการไฟฟ้ากรณีผู้ใช้ไฟฟ้ามีข้อร้องเรียนอันเกิดจากการให้บริการไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิร้องเรียนต่อหน่วยงานพิจารณาข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการไฟฟ้า ภายใต้มาตรฐานการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการไฟฟ้า หรือมีสิทธิดำเนินการร้องเรียนตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับผู้ให้บริการไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

จากประเด็นสำคัญข้างต้นนี้คณะที่ปรึกษาได้นำไปจัดทำเป็นร่างประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเรื่อง มาตรฐานของสัญญาผู้ให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕...ที่เป็นรูปธรรมดังปรากฏใน*ภาคผนวก ฉ* ในรายงานฉบับสมบูรณ์ เพื่อให้ กกพ. ดำเนินการตามข้อเสนอแผนการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าระยะสั้น คือ โครงการจัดทำหลักเกณฑ์สัญญามาตรฐานการให้บริการไฟฟ้า นอกจากนั้นทางคณะที่ปรึกษาได้เสนอให้มีโครงการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบสิทธิและหน้าที่ ของตน เพื่อให้เกิดการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2) **ด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานโดย คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน** ในการศึกษาในประเด็นการยกระดับการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าในประเด็น คพข. ทางคณะที่ปรึกษาศึกษาเอกสารและข้อมูลกฎหมายต่างๆ รวมถึงการนำข้อสรุปการศึกษาเอกสารไปแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยการเข้าประชุมหารือกับหลากหลายภาคส่วนในประเด็นการพัฒนา

คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต ซึ่งทางคณะที่ปรึกษาพบว่ายังมีปัญหาในเชิงกฎหมายและระเบียบในอันที่จะสร้างองค์กร คพข. ให้เข้มแข็งและสามารถเป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยปัญหาการให้บริการพลังงานเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า คณะที่ปรึกษาเสนอให้มีการปรับปรุงกระบวนการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน โดย คพข. โดยเฉพาะการรับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.2553

จากการศึกษาบทบาทอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 พบว่ายังมีข้อบกพร่องที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงทั้งในแง่หลักกฎหมายที่ใช้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและกระบวนการวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต ใช้ในการดำเนินการดังนี้

1. **การจัดทำคู่มือคำอธิบายหลักกฎหมายที่ใช้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน** ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงานพ.ศ. 2550 ในประเด็นที่ยังมีความไม่ชัดเจนของการบังคับใช้กฎหมายโดยคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต ได้แก่
 - **ขอบเขต คำว่า “ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต”** ตามมาตรา 100 หมายถึง 1. กรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ตนต้องทำตามภายใต้ข้อกำหนดและข้อบังคับ หรือตามสัญญา 2. การให้บริการที่เลือกปฏิบัติไม่เป็นธรรม 3. การละเมิดจากการกระทำของผู้ให้บริการ ตัวแทน ตลอดจนพนักงานลูกจ้างของผู้ให้บริการที่กระทำละเมิดในทางที่อ้างตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 425 และ 4. ผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าบริการ ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
 - **หลักความรับผิดชอบของผู้ให้บริการไฟฟ้า** ซึ่งหลักกฎหมายของต่างประเทศและ หลักกฎหมายไทย มีหลักการเช่นเดียวกัน คือ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะต้องรับผิดชอบในการจ่ายค่าเสียหายแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เนื่องจากการบริการไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา หรือข้อกำหนดที่องค์กรกำกับกิจการพลังงานกำหนด กล่าวคือ ผู้ขายไฟฟ้าต้องส่งมอบทรัพย์สิน(ไฟฟ้า)ตามคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ หากไม่เป็นไปตามคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ ผู้ขายไฟฟ้าต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้ที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมูลหนี้ และเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นเพราะการไม่ปฏิบัติตามสัญญาส่งมอบทรัพย์สินที่ได้มาตรฐานการบริการ ผู้ขายไฟฟ้าย่อมต้องรับผิดชอบในความเสียหาย

ตามป.พ.พ.มาตรา 215 ยกเว้น เป็นเหตุสุดวิสัย หรือ มีข้อสัญญาในการจำกัดความรับผิด (Limitation of Liability) ที่มาจากการเจรจาต่อรองระหว่างคู่สัญญา แต่ถ้าเป็นกรณีให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเป็นกำหนดขึ้นฝ่ายเดียว เช่น มาตรฐานการให้บริการที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standard of Performance) ผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่อาจยกข้อจำกัดความรับผิดในข้อบังคับดังกล่าวขึ้นเป็นปฏิเสศความรับผิดได้

- **ประเภทของความเสียหายที่สามารถเรียกร้องได้ตามกฎหมาย** จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความเสียหายโดยตรง(direct damage) ที่เป็นผลปกติจากการไม่ให้บริการไฟฟ้าตามมาตรฐานของการบริการโดยพิจารณาตามภาวะวิสัย ไม่ดูความคาดหมายของผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น การที่กระแสไฟฟ้าดับยอมทำให้ เครื่องจักรเสียหายโดยตรง เป็นต้น 2) ความเสียหายอันเกิดจากพฤติการณ์พิเศษหรือทางอ้อม (Indirect/consequential damage) เป็นความเสียหายที่อยู่ในวิสัยที่คาดเห็นหรือควรจะได้คาดเห็นในพฤติการณ์นั้นๆว่าจะเกิดขึ้น เป็นผลที่เลยไปจากผลปกติเป็นอสังหาริมทรัพย์ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะคาดหมายได้ซึ่งต้องพิจารณาตามเกณฑ์ของวิญญูชน เช่น ค่าเสียโอกาสทางธุรกิจ หรือผลตอบแทนหรือกำไรที่เสียไป เป็นต้น
- **การอธิบายขั้นตอนของการยื่นเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน** ในชั้นของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต

2. **การปรับปรุงระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2553** (รายละเอียดปรากฏตามร่างแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2553 ในภาคผนวก ข) ในประเด็นต่างๆดังนี้

- **การเพิ่มข้อกำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้น** เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการ กกพ.ให้ความเห็นชอบก่อนและให้เผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานของผู้ให้บริการไฟฟ้า เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นใดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

- กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับเรื่องร้องเรียนก็จะต้องมีการกำหนดหลักการของความ
เป็นกลางในการทำหน้าที่ด้วย หากอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประจำจังหวัดท่านใดมี
ผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับคู่กรณีก็สามารถอุทกคัดค้านได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งเป็น
เหตุอันควรสงสัยว่าอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประจำจังหวัดท่านใดจะมีความไม่เป็นกลาง
ก่อนที่กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับเรื่องร้องเรียนจะสิ้นสุดลง โดยให้คณะกรรมการ
ผู้ใช้งานพลังงานประจำเขตเป็นผู้วินิจฉัยสั่งการภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำคัดค้าน
- การกำหนดเรื่องที่คณะกรรมการผู้ใช้งานพลังงานประจำเขตไม่ควรรับไว้พิจารณา
- เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้ให้บริการไฟฟ้าหรือผู้ให้บริการไฟฟ้าได้แก้ไข
ปัญหาจนผู้ร้องเรียนพอใจแล้ว
- เรื่องที่คณะกรรมการผู้ใช้งานพลังงานประจำเขตได้วินิจฉัยในเรื่องนั้น ๆ เสร็จสิ้นแล้ว
- เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ กทพ.
- เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่
ร้องเรียน
- การสร้างกลไกการพิจารณาที่มีความเป็นกลางและอิสระของคณะกรรมการผู้
ใช้งานพลังงานประจำเขต โดยกำหนดให้คู่กรณีมีสิทธิในการร้องคัดค้านกรรมการที่ทำหน้าที่
ในการชี้ขาดได้ด้วย หากปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเหตุอันควรสงสัยว่าคณะกรรมการ
ผู้ใช้งานพลังงานประจำเขต รวมถึงคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนประจำเขต จะมี
ความไม่เป็นกลาง ก่อนที่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะสิ้นสุดลง โดยให้
คณะกรรมการผู้ใช้งานพลังงานประจำเขตเป็นผู้วินิจฉัยสั่งการภายใน 7 วันนับแต่วันที่
ได้รับแจ้งคำคัดค้าน

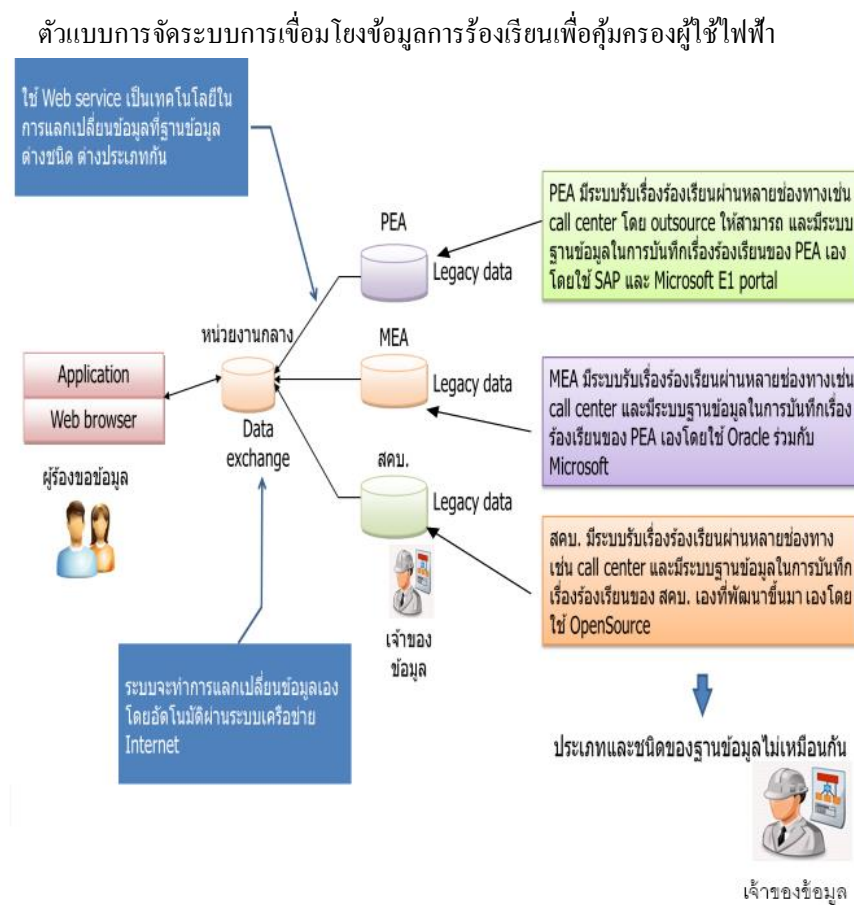
นอกจากนี้ทางคณะที่ปรึกษาได้เสนอให้มีการวางแผนงานในการปรับปรุง คพข. อัน
ประกอบไปด้วย โครงการพัฒนาเครือข่ายของ คพข. เพื่อการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน
ผู้ใช้ไฟฟ้า, โครงการให้ความรู้ด้านกฎหมายและหลักปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า
แก่ คพข., โครงการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน โดย คพข., โครงการจัดการ
องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้งาน, โครงการบูรณาการฐานข้อมูลการรับ
เรื่องร้องเรียนและผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อติดตามการแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางในการป้องกัน
ปัญหา, โครงการจัดทำประกาศสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า, และโครงการพัฒนาศักยภาพด้าน
การติดตามและประเมินผลการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้งาน

3) **ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายอื่น** คณะที่ปรึกษาได้เข้าไปศึกษาและวิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ กรอบการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 การใช้ระบบสารสนเทศในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้บริโภคของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค, ระบบระบบสารสนเทศในการรับเรื่องร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, และระบบสารสนเทศในการรับเรื่องร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งทางคณะที่ปรึกษาพบว่ามีความจำเป็นอย่างมากในการที่จะต้องจัดให้มีการบูรณาการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าร่วมกัน แต่ยังไม่ได้มีรูปธรรมในการเชื่อมโยงข้อมูลการร้องเรียนผ่านหน่วยงานคุ้มครองประชาชน หรือผู้บริโภคในหน่วยงานรัฐต่างๆ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.), สำนักงานกฤษฎมนตรี, สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, กฟน. และ กฟภ. คณะที่ปรึกษาจึงเสนอให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้ใช้ไฟฟ้าโดย

- 1) มีข้อบังคับให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทำและแจ้งให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าได้ทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าและผู้ให้บริการไฟฟ้า
- 2) เสริมสร้างความความชัดเจนและโปร่งใสในขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และผลของการดำเนินการ โดยในการดำเนินการดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าและผู้ให้บริการไฟฟ้าตามระเบียบที่คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานกำหนดกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ามีข้อร้องเรียนอันเกิดจากการใช้ไฟฟ้าหรือการให้บริการไฟฟ้า
- 3) จัดการให้เกิดการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศของ สคบ. , 1111 , สำนักงานกทพ., ผู้ให้บริการ 1129 กฟภ. 1130 กฟน. โดยสร้างระบบสารสนเทศกลางในการรวมข้อมูลจากแต่ละหน่วยงาน

โดยการการจัดให้มีการเชื่อมโยงนั้นคณะที่ปรึกษาเสนอให้มีการสร้างระบบสารสนเทศกลาง เพื่อให้เกิด กลไกการเชื่อมโยงการร้องเรียนกับหน่วยงานด้านการคุ้มครองระหว่าง สคบ. , 1111 สำนักงานกฤษฎมนตรี, 1204 สำนักงาน กทพ., 1129 กฟภ., 1130 กฟน. ซึ่งในปัจจุบันทุกหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีระบบในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางหรือระบบต่างๆ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง และที่นิยมมากที่สุดคือการร้องเรียนผ่าน call center และมีระบบในการบันทึกเก็บข้อมูลด้านการร้องเรียนแล้ว ดังนั้นการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการร้องเรียนการใช้พลังงานไฟฟ้า จะกระทำได้โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศกลางที่สามารถจัดการระบบการ

ร้องเรียน โดยใช้เทคโนโลยีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ (Data exchange) หรือการใช้เทคโนโลยี Web Services ซึ่งคือระบบซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย โดยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบฐานข้อมูลที่แตกต่างกันของ กับ สำนักงาน กกพ., สคบ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ การไฟฟ้านครหลวง ทั้งนี้ทางคณะที่ปรึกษาได้เข้าหารือกับ สคบ., การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ การไฟฟ้านครหลวงในการจัดการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน โดยทั้งสามภาคส่วนพร้อมที่จะดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูล แต่ทั้งสามภาคส่วนเสนอให้มีการสร้างระบบกลางที่จะสามารถรับการเชื่อมโยงข้อมูลและส่งข้อมูลไปให้แก่สำนักงาน กกพ. โดยสามารถดูฝั่งระบบการจัดการเชื่อมโยงข้อมูลได้จากตัวแบบด้านล่าง



ในการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า คณะที่ปรึกษาได้เสนอแผนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงภายใต้แผนการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานภายใต้ โครงการบูรณาการฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนและผู้ใช้ได้รับผลกระทบ เพื่อติดตามการแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางในการป้องกันปัญหา และโครงการจัดการองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้พลังงาน

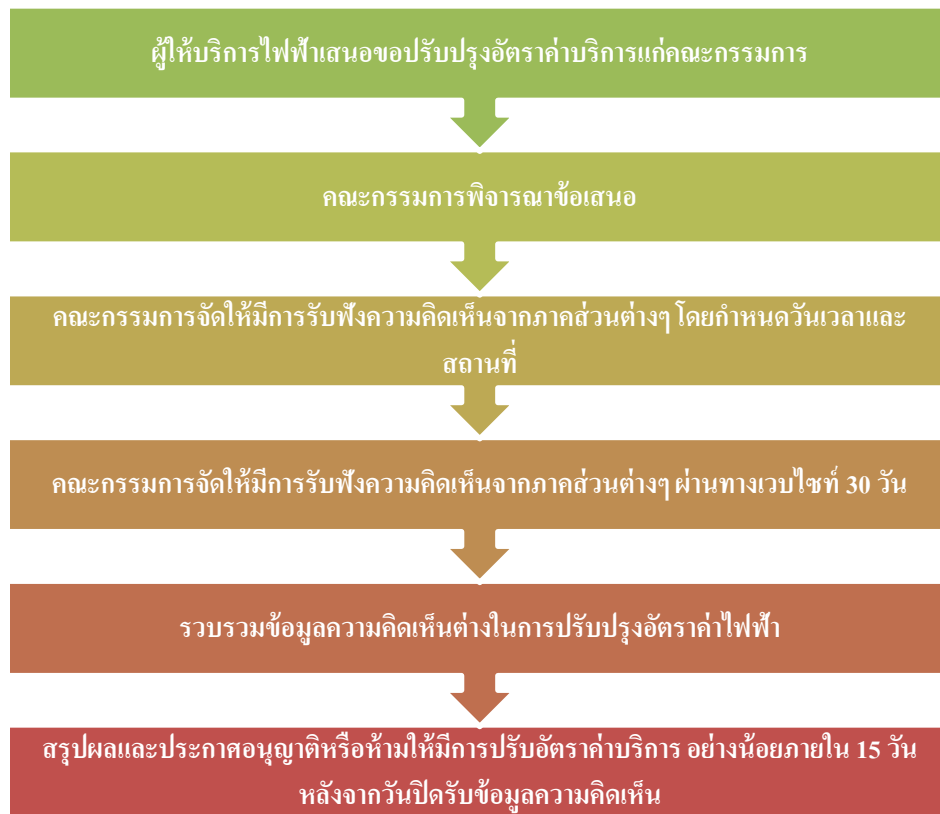
4) อัตราค่าบริการไฟฟ้า

ในด้านอัตราค่าบริการไฟฟ้า ทางคณะที่ปรึกษาไม่มีขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างด้านราคาไฟฟ้า แต่ทางคณะที่ปรึกษาได้กำหนดกรอบการศึกษาเพื่อ ยกกระตือรือร้นการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าให้ สอดคล้องกับมาตรา 67 ของ พรบ.ประกอบกิจการพลังงาน 2550 โดยดูตัวแบบจากข้อบังคับจากประเทศ ออสเตรเลีย (Public Hearings Independent Pricing and Regulatory Tribunal) และ ประเทศสหรัฐอเมริกา (Public Hearings of Public Utilities Commission) ที่ กำหนดให้มีการทำประชาพิจารณ์ในกรณีที่จะมีการปรับปรุงอัตราค่าบริการไฟฟ้า กระบวนการพิจารณาต้องมีขั้นตอนที่โปร่งใสและต้องรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึง โดยในการศึกษาในประเด็นอัตราค่าบริการไฟฟ้า ทางคณะที่ปรึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการนำข้อสรุปการศึกษาเอกสารไปแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยการเข้าประชุมหารือกับหลากหลายภาคส่วนซึ่งได้ข้อเสนอในการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าด้านอัตราค่าบริการดังนี้

- 1) ควรปรับมาตรฐานการคิดค่าบริการต่างๆ โดยผู้ให้บริการไฟฟ้าควรรับภาระร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้า มากไปกว่านั้นควรมีการจัดช่องทางทางการเงินที่ง่ายขึ้น โดยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน ทั้งนี้รวมถึงสร้างมาตรฐานในการตรวจสอบและจดหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าซึ่งส่งผลต่อค่าบริการไฟฟ้า และมีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดต่างของอัตราค่าบริการต่างๆแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
- 2) ควรมีการจัดให้มีช่องทางที่ง่ายและมากขึ้นในการติดต่อเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆในการปรับปรุงค่าไฟฟ้า และค่าธรรมเนียมต่างแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
- 3) ในการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการหรือค่าไฟฟ้าต่างๆ ควรจัดให้ภาคผู้ใช้ไฟฟ้ามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุง ค่าไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสของการให้บริการ

คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอ ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยนำตัวอย่างกระบวนการปรับปรุงอัตราค่าไฟฟ้าของประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย ประกอบกับการเทียบเคียงกับ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ดังตัวอย่างแผนภาพด้านล่าง

**ตัวอย่างกระบวนการปรับปรุงอัตราค่าไฟฟ้าของประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย
เป็นไปตามแผนภาพดังนี้**



มากไปกว่านั้นทางคณะที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมให้มีการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าโดยการจัดให้มีโครงการการศึกษาความเป็นไปได้ในการลดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าในรูปแบบใหม่เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ซึ่งช่วยให้มีการจัดรูปแบบการคิดค่าบริการไฟฟ้าในรูปแบบต่างๆที่หลากหลายมากขึ้น

5) **มาตรฐานคุณภาพบริการ**ในการศึกษาข้อมูลมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการทางคณะที่ปรึกษาได้สรุปการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเอกสารทั้งในและต่างประเทศ อาทิ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ.2550, ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน, ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ 2543,

ระเบียบการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ 2552, ข้อบังคับมาตรฐานการให้บริการประเทศสิงคโปร์ (Singapore Performance Standards for Electricity Licensees), ข้อบังคับมาตรฐานการให้บริการประเทศออสเตรเลีย (Code of Practice Electricity Service Standards) และ ข้อบังคับมาตรฐานการให้บริการประเทศสหรัฐอเมริกา (Federal Energy Regulator’s Service quality indices) อีกทั้งทางคณะที่ปรึกษาได้นำการเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการไปผ่านการทำสัมมนากลุ่มย่อยซึ่งนำไปสู่การสังเคราะห์ข้อมูลความเห็นจากภาคส่วนต่างๆ ที่มุ่งให้เกิดการพัฒนาการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยทางคณะพบว่าประเด็นที่สำคัญๆคือ

- 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและคุณภาพบริการที่คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานกำหนด
- 2) กรณีมีเหตุขัดข้องต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถใช้บริการไฟฟ้าตามปกติตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานกำหนด
- 3) กรณีมีเหตุขัดข้องต่อการให้บริการ ต้องมีการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบทราบถึงระยะเวลาการดับของกระแสไฟฟ้า ภายในเวลาที่คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานกำหนด
- 4) กรณีเกิดเหตุสุดวิสัยที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาการให้บริการไฟฟ้าได้ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบจากเหตุสุดวิสัยโดยเร็วและต้องแก้ปัญหาจากเหตุสุดวิสัยอย่างสุดความสามารถ
- 5) ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องทำการตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าให้แสดงค่าที่เที่ยงตรงตามแผนการตรวจสอบที่พิจารณาความเหมาะสม โดยคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
- 6) ในกรณีที่เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าชำรุด ซึ่งไม่ได้เกิดจากผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องเปลี่ยนเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- 7) ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถร้องเรียนปัญหาการใช้บริการไปยังผู้ให้บริการไฟฟ้า และหน่วยงานกำกับดูแลได้
- 8) ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องมีการจัดให้บริการไฟฟ้าอย่างทั่วถึง

9) ต้องมีการบริการไฟฟ้าที่คำนึงถึงผู้ด้อยโอกาสผู้ที่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้า

- ผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่สามารถระงับการจ่ายไฟฟ้าในช่วงวัน สุกัรเสาร์ อาทิตย์ วันหยุดราชการรวมถึงผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล
- ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทำระบบการลงทะเบียนเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาลมาแจ้งสิทธิ์

10) ต้องมีมาตรฐานการบริการในการเยียวยาและการชดเชยค่าเสียหาย ในกรณีที่มีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและคุณภาพบริการที่กำหนด ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ในการพิสูจน์ข้อโต้แย้งดังกล่าวและต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างเป็นธรรม

เมื่อได้สังเคราะห์ประเด็นดังกล่าวข้างต้น ทางคณะที่ปรึกษาเมื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลแล้วพบว่า ข้อกำหนดมาตรฐานบริการในปัจจุบันเป็นไปตาม ข้อกำหนด ของ กฟน. และ กฟภ. ซึ่งยังมีระดับการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเป็นธรรมน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ เช่น ประเทศสิงคโปร์และ ออสเตรเลีย ที่คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานได้ออกระเบียบมาตรฐานการให้บริการ (Code of Practice Electricity Service Standards) เพื่อบังคับให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าจัดทำมาตรฐานบริการของตนมาให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานพิจารณา

จากข้างต้น ทางคณะที่ปรึกษาเสนอให้ มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องจัดทำรายงานและแผนเกี่ยวกับการจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการแก่คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เพื่อให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน พิจารณาความเหมาะสม โดย ผู้ให้บริการจะต้องเผยแพร่ข้อมูลด้านมาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าของตนแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า โดยเนือหารายงานและแผนเกี่ยวกับการจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าจะต้องประกอบด้วย

- การต่อไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่
- การตรงต่อเวลาของการนัดหมายให้บริการ

- การตอบข้อคำถามทางโทรศัพท์ ของผู้ใช้ไฟฟ้า
- ความพึงพอใจในการตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า
- ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน
- การแจ้งเหตุขัดข้องของการให้บริการ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ
- ระยะเวลาในการในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้า
- การดูแลรักษามิเตอร์หรือหน่วยวัดไฟฟ้าให้มีความเที่ยงตรง หรือเปลี่ยนมิเตอร์หรือหน่วยวัดไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเว้นแต่เป็นความผิดของผู้ใช้ไฟฟ้า
- การอ่านค่ามิเตอร์หรือหน่วยวัดไฟฟ้าตามรอบการอ่าน
- การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
- รายละเอียดของใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนและผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
- การแจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเตรียมการลดผลกระทบจากการดับไฟฟ้า
- การงดจ่ายไฟฟ้ากรณีค้างชำระค่าไฟฟ้า
- การต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
- ช่องทางในการเลือกขอรับบริการไฟฟ้า
- การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
- การจ่ายเงินคืนค่าบริการ
- การไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทต่างๆ
- การคำนึงถึงผู้ด้อยโอกาสที่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้า
- มาตรการการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างเป็นธรรม

ดังนั้นทางคณะที่ปรึกษาได้จัดทำร่าง **“ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการไฟฟ้า”** ไว้ในภาคผนวก ข โดยในร่างระเบียบอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 11 (7) มาตรา 89 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ซึ่งให้อำนาจแก่ กกพ. ในการกำหนดผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องให้บริการตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนดโดยให้รวมถึงมาตรฐานทางวิชาการและวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

จากข้อเสนอการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการข้างต้น คณะที่ปรึกษาได้ออกแบบมาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าในการจัดทำแผนคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า ตามกรอบยุทธศาสตร์ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานนั้น มีดังนี้ โครงการพัฒนาและจัดทำมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service), โครงการจัดทำกระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ของผู้ให้บริการไฟฟ้าอย่างเป็นรูปธรรม, โครงการจัดตั้งกองทุนเพื่อชดเชยความเสียหายแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ, โครงการจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือด้านการให้บริการไฟฟ้าแก่ผู้ยากไร้

มากไปกว่านั้นในประเด็นคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าที่เหลือคณะที่ปรึกษาได้ศึกษาเอกสารและวิเคราะห์ เอกสาร รวมถึงได้นำการวิเคราะห์ไปแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหลายภาคส่วน ทางคณะที่ปรึกษาพบว่าใน ด้านการอุทธรณ์ในกิจการพลังงาน ด้านการคุ้มครองให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการกิจการพลังงาน การอนุญาตการประกอบกิจการพลังงาน ด้านการใช้ที่ดินและทรัพย์สิน เพื่อดำเนินงานระบบโครงข่ายพลังงาน ควรจะจัดเป็นประเด็นการยกระดับการคุ้มครองที่ยังไม่มีความจำเป็นในระยะเร่งด่วนมากนัก แต่ก็ควรที่จะมีการปรับปรุงยกระดับการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าในทั้งสามประเด็นในระยะยาว ซึ่งมีแผนโครงการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับทั้งสามประเด็น อาทิ โครงการสนับสนุนให้เกิดการลดการผูกขาดการซื้อขายพลังงาน, โครงการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ในกิจการพลังงาน, โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการติดตามและประเมินผลการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้พลังงาน, โครงการจัดทำข้อกำหนด ให้มีการจัดทำคู่มือในการใช้ที่ดิน โครงการใช้ผู้ประเมินราคาที่ได้มาตรฐานทั้งนี้ โดยการปรับปรุง ประกาศ กกพ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข เกี่ยวกับการกำหนดและจ่ายค่าทดแทน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553