ข่าวประชาสัมพันธ์
วันที่ 4 พฤษภาคม 2566

สำนักงาน กกพ. แจงยอดผู้ร้องเรียนขอตรวจสอบบิลค่าไฟฯ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) เปิดเผยว่า ภายหลังจากที่สำนักงาน กกพ. ได้ประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าที่พบปัญหาหรือข้อสงสัยว่าค่าไฟฟ้าที่เรียกเก็บจากการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายไม่ถูกต้อง หรือมีข้อสังสัย ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับบริการ ซึ่งสามารถร้องเรียนผ่านทางสำนักงาน กกพ. ส่วนกลาง สำนักงาน กกพ.ประจำเขตพื้นที่ และคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ในช่วงระหว่างวันที่ 26 เมษายน 2566 – วันที่ 3 พฤษภาคม 2566 พบว่า มีผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามายังสำนักงานเพื่อให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าไฟฟ้า เป็นจำนวนรวม 142 ราย ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นประเภทการร้องเรียนและจำนวนเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า ได้ดังนี้

กลุ่ม	ประเด็นความเห็น/ข้อร้องเรียน	จำนวนราย	ร้อยละ
1	แสดงความเห็น/สะท้อนความรู้สึกว่าค่าไฟฟ้าแพง ไม่ต้องการร้องเรียน แต่ต้องการคำอธิบาย	41	29
2	ขอให้ตรวจสอบค่าไฟฟ้าแพง/ขอตรวจสอบมิเตอร์ แต่ไม่มีแนบเอกสารหลักฐาน หรือหลักฐานไม่ชัดเจน	43	30
3	ขอให้ตรวจสอบค่าไฟฟ้าแพง หรือขอตรวจสอบมิเตอร์ แนบเอกสารหลักฐานมาครบถ้วน	56	39
4	เคยแจ้งหรือร้องเรียนการไฟฟ้าในพื้นที่แล้ว แต่ไม่ได้รับการแก้ไข	2	1
รวม		**142**	**100**

สำนักงาน กกพ. ได้มีการดำเนินการตามข้อร้องเรียนดังนี้

กลุ่ม	การดำเนินการ	จำนวนราย
1	รับเรื่องร้องเรียนและประสานงานติดต่อกลับผู้ร้องเรียน	74
2	ประสานงานกับการการไฟฟ้า (กฟภ./กฟน.) แล้ว อยู่ระหว่างการพิจารณาผล	40
3	รอรับเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนเพื่อประกอบการพิจารณา	28
รวม		**142**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.)
Call Center 1204 / www.erc.or.th
โทรศัพท์ 0 2207 3599 โทรสาร 0 2207 3502
Facebook Page: สำนักงาน กกพ.