



ขั้นตอน

ดพข
RECC

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ตามมาตรา 100 และ 103

สำนักงาน กกพ. ประจำเขต รับเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาพิจารณา 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)

มีหนังสือแจ้งให้ผู้ถูกร้องทราบเพื่อชี้แจงภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สำเร็จ

คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพพ.)
เจรจาไกล่เกลี่ย ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ไม่สำเร็จ

คู่กรณีลงนามในบันทึกข้อตกลง
(กำหนดระยะเวลาดำเนินการ)

คพพ. พิจารณาเรื่องร้องเรียน

คำวินิจฉัย (กำหนดระยะเวลาดำเนินการ)

สำนักงาน กกพ. ประจำเขต แจ้งคำวินิจฉัยและแจ้งสิทธิของผู้ร้องในการอุทธรณ์ /
และสิทธิของผู้ถูกร้องในการโต้แย้งคำวินิจฉัยของ คพพ. ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ มีคำวินิจฉัย

แจ้งสิทธิของ **ผู้ร้อง** หากไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของ คพพ.
• สามารถยื่นอุทธรณ์ต่อ กกพ. ภายใน 30 วัน
นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งคำวินิจฉัย

แจ้งสิทธิของ **ผู้ถูกร้อง** หากไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของ คพพ.
• ให้ผู้ถูกร้องแจ้ง คพพ. ทราบ
• หากไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ คพพ. ภายในระยะเวลา
ที่กำหนด ถือเป็นการโต้แย้งคำวินิจฉัย

ประธาน กกพ. สั่งการมายัง สำนักงาน กกพ.

ประธาน คพพ. มีหนังสือแจ้งประธาน กกพ.

ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ในฐานะฝ่ายเลขานุการ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน นำเรื่องเสนอคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณา

คณะกรรมการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานพิจารณาและมีมติ

กกพ. พิจารณา

สำนักงาน กกพ. แจ้งมติ กกพ. ไปยังผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และประธาน คพพ.
(แจ้งสิทธิการฟ้องต่อศาลปกครองภายใน 90 วัน แก่ผู้ร้องที่ได้ใช้สิทธิอุทธรณ์
คำวินิจฉัยของ คพพ. หากผู้ร้องไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของ กกพ.)

หมายเหตุ เป็นการดำเนินการตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ระเบียบ กกพ. ว่าด้วย หลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับ
ความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558
- ระเบียบ กกพ. ว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ การคัดค้าน และการพิจารณาคำร้องคัดค้าน พ.ศ. 2552