

## กพ. เปิดไลน์แอด ERCvoice เพิ่มช่องทางร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กพพ.) ได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาการให้บริการไฟฟ้า สำหรับประชาชน ผ่าน Line Official หรือ “ไลน์แอด ERCvoice” เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้เกิดความสะดวก ความคล่องตัวเพิ่มขึ้น

“การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการจัดการเรื่องร้องเรียนในรูปแบบ Line Official ซึ่งมีรูปแบบการทำงานแบบลักษณะเดียวกับ Traffy Fondue ถือเป็นยกระดับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยระบบดิจิทัล ประชาชนผู้ใช้พลังงานสามารถเข้าถึงช่องทางการแจ้งปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มบัญชีทางการ “กพพ. รับแจ้งปัญหา” หรือ ไลน์ @ERCvoice สำนักงาน กพพ. ได้เชิญหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เข้าร่วมอยู่ใน Line Official นี้แล้ว ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจะเป็นผู้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยตรง”

ก่อนหน้านี้ สำนักงาน กพพ. ได้มีการประชุมหารือร่วมกับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เพื่อหาแนวทางการกำกับดูแลและแนวทางการร่วมมือในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการเตรียมความพร้อม เพื่อขับเคลื่อนการใช้งานแพลตฟอร์มดังกล่าว และพร้อมเปิดตัวใช้งานตั้งแต่วันที่ 28 พฤษภาคม 2567 เป็นต้นไป

สำหรับผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดขั้นตอน และวิธีการใช้งานช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผ่าน Line Official “กพพ. รับแจ้งปัญหา” หรือ ไลน์ @ERCvoice แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการของหน่วยงาน ผ่าน Application Fondue Manager หรือ เว็บไซต์ <https://citydata.traffy.in.th>



Line OA: @ERCvoice  
กพพ. รับแจ้งปัญหา



Infographic รายละเอียด  
ขั้นตอนการแจ้งปัญหา

### เกี่ยวกับ กพพ.

คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน หรือ กพพ. เป็นองค์กรหลักในการกำกับดูแลกิจการพลังงานของชาติด้านกิจการไฟฟ้า และก๊าซธรรมชาติ เพื่อส่งเสริมให้มีบริการอย่างมั่นคง และมีเสถียรภาพ ในราคาที่เหมาะสม โดยยึดมั่นในความยุติธรรม คุณธรรม และความโปร่งใส ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และพึ่งพากันอย่างยั่งยืน ระหว่างกิจการพลังงาน สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม มุ่งมั่นตั้งใจพัฒนารากฐานพลังงานของประเทศ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม : สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กพพ.)

โทรศัพท์ 0-2207-3599 หรือ 1204 โทรสาร 0-2207-3502 / [www.erc.or.th](http://www.erc.or.th) / Facebook Page: สำนักงาน กพพ.

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ : นางสาวชมัยพร บุญทอด 02-207-3599 ต่อ 878