

เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็น

(ร่าง) ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน
และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย
และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.

๑. ความเป็นมา

คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ในการประชุมครั้งที่ ๒๐/๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๙๐๕) เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ (ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนฯ) เพื่อพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้พลังงานมากขึ้น รวมถึงมอบหมายให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติมในการจัดการข้อร้องเรียนด้านความปลอดภัยสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า

๒. ข้อเท็จจริง

การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน เป็นกลไกสำคัญในการกำกับกิจการพลังงานที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ และ กกพ. ได้แต่งตั้ง คพข. ซึ่งเป็นผู้แทนผู้ใช้พลังงานเข้ามาทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ผู้ใช้พลังงานที่ กกพ. กำหนดใน ๑๓ เขตทั่วประเทศ จำนวนเขตละ ๑๑ คน รวม ๑๔๓ คน โดย คพข. ทำหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของ คพข. นั้น เมื่อได้รับการแต่งตั้งจาก กกพ. ก็จะปฏิบัติหน้าที่ในเขต โดยสำนักงาน กกพ. ได้ออกระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อบังคับให้การทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้ง ๑๓ เขตทั่วประเทศ และสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของ คพข. เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดย คพข. มีอำนาจหน้าที่ในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ ประเภทเรื่องตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๑๐๐ คือ การที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต (การไฟฟ้า) เช่น ไฟฟ้าตก - ดับ ทำให้อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านเสียหาย และเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๑๐๓ คือ เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีเหตุอันควรสงสัยว่าอาจถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมจากผู้รับใบอนุญาต ซึ่ง คพข. ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบ ประกาศ ที่สำคัญ ได้แก่ ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ (ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์

การยื่นเรื่องร้องเรียนฯ) และระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ การคัดค้านและการพิจารณาคำร้องคัดค้าน พ.ศ. ๒๕๕๒ โดย คพข. ต้องดำเนินการกระบวนการใกล้เคียงและพิจารณาหาข้อยุติตามระยะเวลาที่กำหนด (๖๐ วัน) ทั้งนี้ หากมีการอุทธรณ์หรือโต้แย้งคำวินิจฉัยของ คพข. เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะถูกส่งมาที่ กกพ. เพื่อวินิจฉัยชี้ขาด ซึ่งมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน ทำหน้าที่พิจารณากลับกรองและเสนอแนะคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่มีการอุทธรณ์หรือโต้แย้งคำวินิจฉัยของ คพข. ต่อ กกพ. โดยมีฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ สำนักงาน กกพ. ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ

๓. การดำเนินงานที่ผ่านมา

๓.๑ คณะกรรมการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน ได้พิจารณาและมีความเห็นต่อร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนฯ จำนวน ๕ ครั้ง ในห้วงเดือนมีนาคม-กรกฎาคม ๒๕๖๖ และในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑๖) เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ คณะกรรมการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานได้มีมติเห็นชอบในหลักการการแก้ไขระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนฯ ซึ่งมีการมอบหมายให้ คพข. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของระบบจำหน่ายไฟฟ้าในประเด็นความปลอดภัยสาธารณะซึ่งไม่มีคู่มือในมาตรา ๙๙(๕) ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายต่อผู้ใช้พลังงาน เช่น เสาไฟฟ้าที่ตั้งอยู่บริเวณชุมชนล้นหรือเอียง สายไฟฟ้าพันกัน จนอาจเกิดอันตราย หรือหม้อแปลงไฟฟ้าที่ติดตั้งใกล้ชุมชนซึ่งอาจเกิดความเสียหายต่อผู้ใช้พลังงาน โดยจะเป็นการใช้อำนาจเชิงนโยบายของ กกพ. ในการส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของ คพข. ในการสอดส่องดูแลความปลอดภัยสาธารณะ

๓.๒ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

กกพ. ในการประชุมครั้งที่ ๒๐/๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๙๐๕) เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนฯ และเห็นชอบในหลักการการมอบหมายหน้าที่เพิ่มเติมตามมาตรา ๙๙(๕) แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยให้ คพข. สามารถรับข้อร้องเรียนเรื่องความปลอดภัยสาธารณะที่เกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะได้

๓.๓ คณะกรรมการกลั่นกรองและพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการประกอบกิจการพลังงาน (คณะกรรมการกลั่นกรองกฎหมายฯ)

๓.๓.๑ คณะกรรมการกลั่นกรองกฎหมายฯ ในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๕๓) วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีมติเห็นชอบให้แยกร่างระเบียบออกเป็น ๒ ฉบับ เพื่อความชัดเจนและสอดคล้องกับฐานอำนาจทางกฎหมาย และมอบหมายให้ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ปรับปรุงร่างระเบียบทั้ง ๒ ฉบับ ได้แก่

(๑) ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงาน

กับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. (ร่างระเบียบ กทพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียนฯ) ซึ่งครอบคลุมเรื่องความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาท

(๒) ร่างระเบียบ กทพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งเหตุเรื่องความปลอดภัยสาธารณะที่เกี่ยวกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. (ร่างระเบียบ กทพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งเหตุฯ) ซึ่งครอบคลุมเรื่องความปลอดภัยสาธารณะที่เกี่ยวกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า

๓.๓.๒ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองกฎหมายฯ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๘ (ครั้งที่ ๖๑) วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้พิจารณาร่างระเบียบ กทพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียนฯ ที่ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ยกร่างเสนอ ในการนี้ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองกฎหมายฯ ได้มีความเห็นเพิ่มเติม พร้อมทั้งมีมติให้สำนักงาน กทพ. โดยฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ รับความเห็นของที่ประชุมไปปรับปรุงแก้ไขร่างระเบียบ กทพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียนฯ และดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๔. มติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

กทพ. ในการประชุมครั้งที่ ๓๕/๒๕๖๘ (ครั้งที่ ๙๗๗) วันพุธที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๘ มีมติเห็นชอบร่างระเบียบ กทพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. โดยให้สำนักงาน กทพ. ปรับปรุงร่างระเบียบ กทพ.ฯ ตามการพิจารณาของ กทพ. และนำไปรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียรวมถึง คพข. ๑๓ เขต เป็นระยะเวลา ๓๐ วัน

๕. สารสำคัญการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กทพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔

ที่	ประเด็น	สาระสำคัญ	เหตุผล
๑	การร้องเรียน	เปลี่ยนจากการ “ยื่น” เป็นการ “เสนอ” เรื่องร้องเรียน	เพื่อให้ครอบคลุมวิธีการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การแจ้งด้วยวาจา หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
๒	การมอบอำนาจ	ปรับแก้หลักเกณฑ์การมอบอำนาจให้สอดคล้องกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	กฎหมายแพ่งและพาณิชย์มิได้กำหนดรูปแบบให้การมอบอำนาจต้องทำเป็นหนังสือเท่านั้น โดยหาก

ที่	ประเด็น	สาระสำคัญ	เหตุผล
			ร้องเรียนด้วยวาจา ก็ต้องมีมอบอำนาจเป็นหนังสือ
๓	การนับระยะเวลา	ปรับวิธีการนับระยะเวลากรณีมีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนระหว่างสำนักงาน กทพ. ประจำเขต ให้ยึดวันที่รับเรื่องครั้งแรก	เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ร้องเรียน
๔	การเพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับหน้าที่ของ คพช.	กำหนดให้ คพช. ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง	เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางและเป็นธรรม
๕	สิทธิคู่กรณีในการเลือกผู้ไกล่เกลี่ย	กำหนดสิทธิให้คู่กรณีสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้เอง	เพื่อส่งเสริมความเป็นธรรมและความสมัครใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย
๖	การกำหนดหน้าที่ใหม่ของผู้รับใบอนุญาต	กำหนดหน้าที่ให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ คพช.	เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบังคับใช้คำวินิจฉัย
๗	การยกเลิกข้อกำหนดการยกเว้นการบังคับใช้ระเบียบในกรณีมีข้อตกลงระดับข้อพิพาทอื่น	ยกเลิกข้อกำหนดการยกเว้นการบังคับใช้ระเบียบในกรณีมีข้อตกลงระดับข้อพิพาทเป็นอย่างอื่น	เพื่อยืนยันบทบาทของ คพช. ในฐานะกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution - ADR) ที่สำคัญ
๘	การตัดอำนาจ คพช. ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการกำหนดจำนวนเงินชดเชยตามระเบียบที่ กทพ. กำหนด	ตัดอำนาจ คพช. ดังกล่าวออก	เนื่องจากเป็นอำนาจของ กทพ. โดยตรง
๙	การตัดอำนาจ คพช. ในการกำหนดเวลาให้ผู้รับใบอนุญาตปรับปรุงคุณภาพบริการหรือแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม	ตัดอำนาจ คพช. ดังกล่าวออก	เนื่องจากเป็นอำนาจของ กทพ. โดยตรง

๖. รายละเอียดการแก้ไขระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
	อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐๐ มาตรา ๑๐๓ และมาตรา ๑๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๓ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๒ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้	<u>โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เพื่อให้การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตเหมาะสมกับการดำเนินงานปัจจุบัน</u> อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐๐ มาตรา ๑๐๓ และมาตรา ๑๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ <u>และมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในการประชุมครั้งที่/.... (ครั้งที่ ...) เมื่อวันที่</u> คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้	การยกเลิกเนื้อหาเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล	ร่างระเบียบ กกพ.ฯ ไม่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล
ข้อ ๑	ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และมีการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘”	ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยหลักเกณฑ์การ <u>เสนอ</u> เรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.”	การปรับเปลี่ยนชื่อระเบียบ กกพ.ฯ	ปรับเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับชื่อหมวด ๑ ที่เปลี่ยนจาก “การยื่น” เป็น “การเสนอ” เพื่อให้ครอบคลุมวิธีการร้องเรียนที่หลากหลาย และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
ข้อ ๒	ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจาก วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป	ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจาก วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็น ต้นไป	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	ไม่มี
ข้อ ๒	ไม่มี	<u>ให้ยกเลิก</u> <u>(๑) ระเบียบคณะกรรมการกำกับ กิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์ การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่อง ร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับ ความเดือดร้อนเสียหายและข้อ พิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับ ใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓</u> <u>(๒) ระเบียบคณะกรรมการกำกับ กิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์ การยื่นเรื่องร้องเรียนการรับเรื่อง ร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับ ความเดือดร้อนเสียหายและข้อ พิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับ ใบอนุญาต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘</u>	การเพิ่มบทยกเลิก กฎหมาย	เพิ่มบทยกเลิก กฎหมาย
ข้อ ๓	ในระเบียบนี้ “เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับ เรื่องความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการให้บริการ หรือ การเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือไม่เป็นธรรมของผู้รับใบอนุญาต หรือคำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับข้อพิพาทกับผู้รับใบอนุญาต “ผู้ร้อง” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งไม่ใช่ผู้รับ ใบอนุญาต และให้หมายความรวมถึง ผู้ประสงค์ใช้ไฟฟ้าหรือก๊าซธรรมชาติ	ในระเบียบนี้ (ตัดบทนิยาม “เรื่องร้องเรียน” “ผู้ร้องเรียน” และ “ข้อพิพาท” ออก)	การตัดบทนิยาม “เรื่องร้องเรียน” “ผู้ร้องเรียน” และ “ข้อพิพาท”	กฎหมายแม่บท (พ.ร.บ. การประกอบกิจการ พลังงานฯ มาตรา ๑๐๐, ๑๐๓ และ ๑๒๐(๑) กำหนดขอบเขตอำนาจ และถ้อยคำชัดเจน อยู่แล้ว และไม่พบ การใช้คำนิยาม “ข้อ พิพาท”

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
	ที่ได้ยื่นคำขอกับผู้รับใบอนุญาตไว้แล้ว ซึ่งยื่นเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนด ในระเบียบนี้ และให้หมายความ รวมถึงผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้อง ให้ดำเนินการแทนด้วย “ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อ โต้เถียงหรือข้อโต้แย้งระหว่างผู้ใช้ พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต			
ข้อ ๓	“คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำ เขต” หมายความว่า คณะกรรมการ ผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจ ในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน	“คพข.” หมายความว่า คณะกรรมการ ผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจ ในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน	ปรับนิยาม	
ข้อ ๓	“สำนักงานประจำเขต” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับ กิจการพลังงานประจำเขตที่มีเขต อำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน	“สำนักงาน กกพ. ประจำเขต” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงานประจำเขต ที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่อง ร้องเรียน	ปรับนิยาม	
ข้อ ๓	ไม่มี	<u>“สำนักงาน กกพ.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับ กิจการพลังงาน</u>	การเพิ่มนิยาม “สำนักงาน กกพ.”	สำนักงาน กกพ. ส่วนกลาง
ข้อ ๔	ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการ ตามระเบียบนี้ และวินิจฉัยปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้	ให้ประธานกรรมการ <u>กำกับกิจการ พลังงาน</u> เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้ <u>คณะกรรมการกำกับกิจการ พลังงาน</u> เป็นผู้วินิจฉัย <u>ชี้ขาด</u> ปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้	เปลี่ยนผู้วินิจฉัย <u>ชี้ขาด</u> ปัญหาเกี่ยวกับการ ปฏิบัติตามระเบียบนี้ จากประธาน กกพ. เป็น กกพ.	บทรักษาการ
ข้อ ๕	ระเบียบนี้ไม่ให้ใช้บังคับในกรณี ที่ผู้ร้องและผู้รับใบอนุญาตมีข้อตกลง เป็นสัญญากำหนดให้มีการระงับ ข้อพิพาทเป็นอย่างอื่น	(ยกเลิก)	การยกเลิกข้อกำหนด การยกเว้นการบังคับ ใช้ระเบียบในกรณี มีข้อตกลงระงับ ข้อพิพาทอื่น	เป็นการยืนยันบทบาท ของ คพข. ในฐานะ กลไกกระบวนการ ระงับข้อพิพาท ทางเลือก (Alternative

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
				Dispute Resolution - ADR) ที่สำคัญ
ข้อ ๕	ไม่มี	<u>เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน คพข. มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน โดยมีกระบวนการรับข้อพิพาททางเลือกด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยหาข้อยุติ และประนีประนอมระหว่างคู่กรณี</u>	การเพิ่มบทบัญญัติชี้แจงบทบาทของ คพข.	เพื่อให้ทราบถึงบทบาทสำคัญของ คพข. ในการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยมีกระบวนการรับข้อพิพาททางเลือก (Pre-trial) ด้วยการไกล่เกลี่ยหาข้อยุติและประนีประนอม
ข้อ ๕	ไม่มี	<u>คพข. ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย มีหน้าที่สนับสนุน อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ และส่งเสริมให้คู่กรณีสามารถระงับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดย คพข. ต้องไม่เป็นตัวแทนของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นผู้รับผิดชอบรักษาระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินต่อไปด้วยดี โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสุระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ</u>	การเพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับกฎหมายปกครองในเรื่องของความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีความเป็นกลางและต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสีย (ไม่มีความสัมพันธ์ทางด้านใดด้านหนึ่งกับคู่กรณี)
หมวด ๑	การยื่นเรื่องร้องเรียน	การเสนอเรื่องร้องเรียน	ปรับแก้ไขถ้อยคำ	เพื่อให้ครอบคลุมวิธีการร้องเรียนที่หลากหลาย (วาจา โทรศัพท์และอิเล็กทรอนิกส์)
	ไม่มี	<u>ในกรณีที่ผู้ใช้พลังงานได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการพลังงาน หรือในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม ให้ผู้ใช้พลังงานเสนอเรื่องร้องเรียนต่อ คพข. และให้ คพข. ดำเนินการ</u>	การเพิ่มบทบัญญัติว่าเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเสนอต่อ คพข. ได้ เป็นข้อแรกของหมวด ๑	เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการเสนอเรื่องร้องเรียนก่อนที่จะเข้าสู่เนื้อหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียนในหมวด ๑

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
		<u>พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามระเบียบนี้</u>		
ข้อ ๖	ผู้ร้องที่ประสงค์จะร้องเรียน ให้ยื่น เรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือวาจา ต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงาน ประจำเขต ตามวิธีการที่กำหนดใน ระเบียบนี้	<u>การเสนอเรื่องร้องเรียน ให้เสนอต่อ คพข. โดยวิธีการดังต่อไปนี้</u> (๑) เสนอด้วยตนเอง (๒) เสนอด้วยวาจา (๓) เสนอทางไปรษณีย์ (๔) เสนอผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ <u>ตามที่สำนักงาน กทพ. กำหนด</u>	การกำหนดวิธีการเสนอ เรื่องร้องเรียนให้ ครอบคลุมหลากหลาย วิธี	เพื่อให้สอดคล้องกับ สภาพการณ์ปัจจุบัน และอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน
ข้อ ๗	การร้องเรียนจะกระทำด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจเป็นหนังสือให้ ผู้อื่นกระทำการแทนก็ได้	การ <u>เสนอเรื่อง</u> ร้องเรียนจะกระทำ ด้วยตนเอง หรือมอบอำนาจให้ผู้อื่น กระทำการแทนก็ได้	การปรับแก้หลักเกณฑ์ การมอบอำนาจ	สอดคล้องกับหลัก กฎหมายแพ่งและ พาณิชย์ และลดภาระ ประชาชน ซึ่งการมอบ อำนาจไม่จำเป็นต้อง ทำเป็นหนังสือเท่านั้น โดยหากร้องเรียนด้วย วาจา ก็ต้องมีมอบ อำนาจเป็นหนังสือ
ข้อ ๘	การร้องเรียนเป็นหนังสือให้ลง ลายมือชื่อผู้ร้องและระบุ (๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถ ติดต่อได้ (๓) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่อง ร้องเรียนที่ชัดเจน และพยานหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง (หากมี) ประกอบด้วย (๔) ความประสงค์ หรือเหตุผล ในการร้องเรียน	การ <u>เสนอเรื่อง</u> ร้องเรียนให้ระบุวัน เดือน ปี ที่ <u>เสนอ</u> เรื่องร้องเรียน ชื่อ <u>สกุล</u> และ <u>ช่องทาง</u> ที่สามารถติดต่อ ได้อย่างรวดเร็ว <u>เรื่องร้องเรียนที่ได้เสนอผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่ามี การลง ลายมือชื่อโดยผู้ร้องเรียนแล้ว</u> <u>ข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ให้ สำนักงาน กทพ. และสำนักงาน กทพ. ประจำเขต ดำเนินการให้เป็นไป ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล</u>	๑. การกำหนด สาระสำคัญที่จำเป็น ในการเสนอเรื่อง ร้องเรียน ๒. การรับรองการลง ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ๓. การดำเนินการกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของ ผู้ร้อง ให้เป็นไปตาม กฎหมายว่าด้วยการ คุ้มครองข้อมูลส่วน บุคคล	๑. เพื่อให้สำนักงาน กทพ. สามารถติดต่อผู้ร้องได้ อย่างรวดเร็ว และลด ภาระผู้ร้องเรียน ๒. เพื่อเป็นหลักฐานและ รับรองทางกฎหมาย ๓. เพื่อคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลของผู้ร้อง และดำเนินการให้ สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วน บุคคลฯ ที่บังคับใช้ใน ปัจจุบัน

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
ข้อ ๙	กรณีร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ร้องไป ร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขต แล้วให้สำนักงานประจำเขต จัดทำ หนังสือร้องเรียนตามที่กำหนดในข้อ ๘	<u>ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่อง ร้องเรียนด้วยวาจา ให้สำนักงาน กทพ. ประจำเขต บันทึกการเสนอ เรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงบันทึกข้อมูลรายละเอียด ของเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ด้วย</u>	การกำหนดหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนในการบันทึก เรื่องร้องเรียนด้วยวาจา	เพื่อให้มีหลักฐาน และ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน
หมวด ๒	การรับเรื่องร้องเรียน	การรับเรื่องร้องเรียน	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	ไม่มี
ข้อ ๑๐	เมื่อสำนักงานประจำเขต ได้รับหนังสือ ร้องเรียน ให้สำนักงานประจำเขต ดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ ถูกต้องครบถ้วน หรือขาดรายละเอียด ข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้สำนักงาน ประจำเขตมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องมา ชี้แจง หรือให้ผู้ร้องแก้ไขหนังสือ ร้องเรียนและส่งกลับมายังสำนักงาน ประจำเขต หากผู้ร้องเพิกเฉย ไม่ดำเนินการภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน ประจำเขต ให้ถือว่าผู้ร้องไม่ประสงค์ จะดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน ต่อไป และให้สำนักงานประจำเขต ยุติเรื่อง และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ โดยไม่ชักช้า	เมื่อสำนักงาน กทพ. ประจำเขตได้รับ <u>เรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบ รายละเอียดเรื่องร้องเรียนภายใน ห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</u> <u>ให้สำนักงาน กทพ. ประจำเขตมี หน้าที่ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม จากผู้ร้องเรียน พร้อมจดบันทึก รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่อง ร้องเรียน รวมถึงแสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานเพิ่มเติม เพื่อ ประโยชน์ในการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน</u> <u>เมื่อสำนักงาน กทพ. ประจำเขต ดำเนินการตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงาน กทพ. ประจำเขต แจ้ง คพข. ทราบทันที เพื่อดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อไป</u>	๑. การกำหนดหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่กรณี การรับเรื่องร้องเรียนที่ ขาดรายละเอียด ๒. การแจ้ง คพข. ทันที เมื่อรับเรื่องร้องเรียน ๓. การกำหนดระยะเวลา การตรวจสอบรายละเอียด เรื่องร้องเรียน ภายใน ๕ วันนับแต่วันที่ได้รับ เรื่องร้องเรียน	๑. สำนักงาน กทพ. ประจำเขต ควรรับ เรื่องร้องเรียนไว้ โดย ไม่ปฏิเสธการรับเรื่อง เรื่อง ทั้งนี้ เป็นหน้าที่ ของ คพข. และสำนักงาน กทพ. ประจำเขต ในการ แสวงหาข้อเท็จจริง เพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน และลดขั้นตอนการเสนอ เรื่องเรื่องร้องเรียน ๒. เป็นอำนาจหน้าที่ ของ คพข. ในการรับ และพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนตามระเบียบ นี้ รวมถึงเพื่อให้ คพข. ดำเนินการได้รวดเร็ว ตามอำนาจหน้าที่

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
ข้อ ๑๑	เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีหนังสือร้องเรียนมีรายการครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ ให้ถือว่าวันที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขต หรือวันที่ไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองเรื่องร้องเรียน แล้วแต่กรณี เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่หนังสือร้องเรียนมีรายการไม่ครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ และผู้ร้องดำเนินการตามที่สำนักงานประจำเขต แจ้งให้ทราบในกำหนดให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องดำเนินการครบตามที่สำนักงานประจำเขตแจ้งให้ทราบ เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน <u>ให้นับระยะเวลา ดังต่อไปนี้</u> <u>(๑) การเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง หรือเสนอด้วยวาจา</u> ให้นับวันที่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขต เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน <u>(๒) การเสนอเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์</u> ให้ถือว่าวันที่สำนักงาน กกพ. หรือสำนักงาน กกพ. ประจำเขตประทับตรารับเรื่องร้องเรียน เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน <u>(๓) การเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</u> ให้ถือว่าวันและเวลาที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน กกพ. เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่การเสนอเรื่องร้องเรียนได้เสนอนอกเวลาทำการปกติหรือนอกวันทำการปกติ ให้ถือว่าเป็นการเสนอในเวลาแรกหรือวันทำการแรกที่สำนักงาน กกพ. เปิดทำการปกติถัดไป	การปรับปรุงการนับระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ชัดเจนสำหรับแต่ละช่องทาง	๑. การเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน ๒. การกำหนดให้เริ่มนับระยะเวลาับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ไปรษณีย์ปลายทางประทับตราอาจส่งผลกระทบต่อกรอบระยะเวลาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ๓. การถือว่าวันและเวลาที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนฯ เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน และการดำเนินการของสำนักงาน กกพ. รวมถึงสอดคล้องกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (มาตรา ๑๐)
ข้อ ๑๒	เมื่อปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีรายการครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ ให้สำนักงานประจำเขตลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ และออกใบรับหรือมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบแล้วแต่กรณี	เมื่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขตได้รับเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกใบรับเรื่องหรือมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ แล้วแต่กรณี	ปรับแก้ถ้อยคำ	

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
ข้อ ๑๓	กรณีที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขตอื่นที่มีได้มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานนั้นดำเนินการตามที่กำหนดในข้อ ๑๐ แล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจโดยไม่ชักช้า ในกรณีนี้เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ถือว่าวันที่สำนักงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	<u>ในกรณีที่มีการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กทพ. ประจำเขตอื่นที่มีได้มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงาน กทพ. ประจำเขตที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</u> ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงาน กทพ. ประจำเขตที่มีเขตอำนาจโดยไม่ชักช้า <u>และ</u> เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลา <u>แก่ผู้ร้องเรียน</u> ให้ถือว่าวันที่ <u>ผู้ร้องเรียนได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กทพ. ประจำเขตครั้งแรก</u> เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	การปรับปรุงการนับระยะเวลากรณีเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กทพ. ประจำเขตอื่น	การถือว่าวันที่สำนักงาน กทพ. ประจำเขตอื่นที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นครั้งแรก เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้ร้องเรียนในการนับระยะเวลา
ข้อ ๑๔	ให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบเพื่อให้ทำคำชี้แจงพร้อมยื่นเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ให้สำนักงาน กทพ. ประจำเขตมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบ <u>ถึงเรื่องร้องเรียนภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</u> เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตจัดทำคำชี้แจงพร้อมยื่นเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง <u>ต่อสำนักงาน กทพ. ประจำเขตภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กทพ. ประจำเขต</u>	๑. การปรับกรอบระยะเวลาให้ผู้รับใบอนุญาตจัดทำคำชี้แจง ๒. การกำหนดระยะเวลาการมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบถึงเรื่องร้องเรียนภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตจัดทำคำชี้แจงฯ ต่อสำนักงาน กทพ. ประจำเขต ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กทพ. ประจำเขต	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความล่าช้าในกระบวนการ

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
ข้อ ๑๕	ให้สำนักงานประจำเขตรวบรวมและจัดทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงพยานหลักฐาน เอกสารและความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน รวมทั้งคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งเป็นคู่มือเสนอต่อคณะกรรมการผู้พิทักษ์งานประจำเขตเพื่อพิจารณาโดยไม่ชักช้า	ให้สำนักงาน กทพ. ประจำเขตรวบรวมและจัดทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงพยานหลักฐาน เอกสารและความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน รวมทั้งคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งเป็นคู่มือเสนอต่อ <u>คพช.</u> เพื่อพิจารณา	ปรับแก้ถ้อยคำให้ตรงกับคำนิยาม	
ข้อ ๑๕	ไม่มี	<u>ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานนั้นส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงาน กทพ. ให้ถือว่าเป็นการเสนอเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้</u>	การรับเรื่องร้องเรียนต่อจากหน่วยงานของรัฐ	เพื่อความชัดเจนและน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ส่งต่อ
หมวด ๓	การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	หมวด ๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	ไม่มี
ข้อ ๑๖	เมื่อสำนักงานประจำเขตได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้สำนักงานประจำเขตแจ้งกรรมการผู้พิทักษ์งานประจำเขตในจังหวัดที่เกิดเรื่องร้องเรียน ดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากคู่กรณีสามารถตกลงและยุติปัญหาตามเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการผู้พิทักษ์งานประจำเขตจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนามโดยให้กำหนดเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขเยียวยาปัญหาตามที่จำเป็นไว้ด้วย	<u>เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน</u> ให้สำนักงาน กทพ. ประจำเขตแจ้งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเลือกกรรมการผู้พิทักษ์งานประจำเขตคนหนึ่งคนใดที่อยู่ในเขตอำนาจของสำนักงาน กทพ. ประจำเขตที่เกิดเรื่องร้องเรียน ดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับเรื่องร้องเรียน <u>หากคู่กรณีไม่อาจร่วมกันเลือกกรรมการผู้พิทักษ์งานประจำเขตเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการผู้พิทักษ์งานประจำเขตในจังหวัดที่เกิดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ</u>	๑. การให้สิทธิคู่กรณีเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ๒. การคงกำหนดระยะเวลาการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเช่นเดิม	เพื่อส่งเสริมความเป็นธรรม ความสมัครใจ และความน่าเชื่อถือในกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเป็นการเพิ่มหลักการและกลไกสำคัญในกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกภายใต้อำนาจ กทพ. ในการกำหนดวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (มาตรา ๑๐๐)

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
	หากไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้ คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป	ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่ วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน <u>ในกรณีที่</u>สามารถตกลงและยุติปัญหา ตามเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการ ผู้ใช้พลังงานประจำเขต<u>ที่ดำเนินการ</u> <u>ไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน</u>จัดทำบันทึก ข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้ กำหนดเวลาที่จะดำเนินการแก้ไข เยียวยาปัญหาตามที่จำเป็นไว้ด้วย <u>ในกรณีที่</u>ไม่สามารถ<u>ดำเนินการ</u> <u>ไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนให้เป็นที่ยุติได้</u> <u>หรือคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สนใจ</u> <u>เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย</u> ให้ สำนักงาน กกพ. ประจำเขต <u>เสนอ</u> <u>เรื่องร้องเรียนต่อ คพช.</u>ดำเนินการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป <u>การไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนตาม</u> <u>วรรคหนึ่ง หากกรรมการผู้ใช้พลังงาน</u> <u>ประจำเขตที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย</u> <u>เป็นผู้มีส่วนได้เสียหรือมีลักษณะ</u> <u>การขัดกันแห่งผลประโยชน์อันอาจ</u> <u>ทำให้การไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนนั้น</u> <u>ไม่เป็นกลาง กรรมการผู้ใช้พลังงาน</u> <u>ประจำเขตผู้นั้นจะดำเนินการไกล่</u> <u>เกลี่ยเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ได้</u>		
ข้อ ๑๖/๑	(เพิ่มโดยฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๘) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการ พิจารณา	เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการ พิจารณา (๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ ในศาล	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	ไม่มี

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
	(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล (๒) เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว ในกรณีเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานโดยรวมหรือประโยชน์สาธารณะ ให้อยู่ในดุลยพินิจที่จะรอการพิจารณาได้ และให้ดำเนินการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าตามข้อ ๑๙ ต่อไป	(๒) เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว ในกรณีเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานโดยรวมหรือประโยชน์สาธารณะ ให้อยู่ในดุลยพินิจที่จะรอการพิจารณาได้ และให้ดำเนินการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าต่อไป		
ข้อ ๑๗	ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากคณะกรรมการผู้ปฏิบัติงานประจำเขตเห็นว่า ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการผู้ปฏิบัติงานประจำเขตอาจขอให้คู่กรณีหรือพยานมาชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือขอให้สำนักงานประจำเขตไปหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเป็นการเพิ่มเติม รวมทั้งจะออกไปตรวจสอบสถานที่ด้วยก็ได้	ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หาก <u>คพช.</u> เห็นว่า ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน <u>คพช.</u> อาจขอให้คู่กรณีหรือพยานมาชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือขอให้สำนักงาน <u>กกรพ.</u> ประจำเขตไปหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเป็นการเพิ่มเติม รวมทั้งจะออกไปตรวจสอบสถานที่ด้วยก็ได้	ปรับแก้ถ้อยคำให้ตรงกับคำนิยาม	
ข้อ ๑๘	กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการ ให้คณะกรรมการผู้ปฏิบัติงานประจำเขตพิจารณาวินิจฉัยตามเกณฑ์มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่คณะกรรมการกำหนด	ยกเลิก	การตัดอำนาจ <u>คพช.</u> ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ / การจ่ายเงินชดเชย ที่ <u>กกรพ.</u> กำหนด	เนื่องจากอำนาจดังกล่าวเป็นของ <u>กกรพ.</u> ตามกฎหมาย (อำนาจตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงานฯ) ไม่ใช่อำนาจของ <u>คพช.</u>

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
	ที่คณะกรรมการกำหนด ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตพิจารณากำหนดจำนวนเงินชดเชยให้แก่ผู้ร้องตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หากกรณีเห็นด้วยกับการกำหนดจำนวนเงินชดเชย ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้กำหนดเวลาในการจ่ายเงินชดเชยไว้ด้วย			
ข้อ ๑๙	ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้สำนักงานประจำเขตทำหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้านั้นให้ผู้ร้องทราบ	ให้ คพข. พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ห้า สิบวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ เร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไปภายในสิบวัน	๑. การเร่งรัดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๒. การกำหนดระยะเวลาให้ คพข. พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๕๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยหากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จให้เร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไปภายใน ๑๐ วัน	เพื่อให้กระบวนการพิจารณารวดเร็วขึ้นและแล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลา ๖๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ตามที่มาตรา ๑๐๐ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงานฯ กำหนด
ข้อ ๒๐	เมื่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตได้พิจารณาและมีคำวินิจฉัยหรือความเห็นในเรื่องร้องเรียนเป็นประการใดแล้ว ให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยหรือความเห็นพร้อมเหตุผลให้ผู้ร้องและผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีคำวินิจฉัยหรือ	เมื่อ คพข. ได้พิจารณาและมีคำวินิจฉัยในเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้สำนักงาน กพข. ประจำเขตมีหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมเหตุผลให้ผู้ ร้องเรียน และผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีคำวินิจฉัย พร้อมทั้งให้แจ้งสิทธิในการอุทธรณ์ให้ผู้ร้อง เรียน ทราบด้วย	ปรับแก้ถ้อยคำให้ตรงกับค่านิยาม	

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
	ความเห็น พร้อมทั้งให้แจ้งสิทธิ ในการอุทธรณ์ให้ผู้ร้องทราบด้วย			
ข้อ ๒๑	ในกรณีที่คณะกรรมการผู้ใช้พลังงาน ประจำเขตมีคำวินิจฉัย หรือมีความเห็น ให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีต้อง ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการ หรือแก้ไขความเดือดร้อน หรือความ ไม่เป็นธรรม ให้คณะกรรมการผู้ใช้ พลังงานประจำเขตกำหนดเวลา สำหรับการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ตามความเหมาะสม	ยกเลิก	การตัดอำนาจการ กำหนดเวลาปรับปรุง คุณภาพบริการโดย คพข.	เนื่องจากอำนาจดังกล่าว เป็นของ กกพ. โดยตรง
ข้อ ๒๑ วรรค สอง	หากผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณี ไม่เห็นด้วยกับ คำวินิจฉัยหรือ ความเห็นของคณะกรรมการผู้ใช้ พลังงานประจำเขต ให้ผู้รับใบอนุญาต แจ้งให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงาน ประจำเขตทราบ หรือในกรณีที่ผู้รับ ใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีไม่ปฏิบัติตาม คำวินิจฉัย หรือความเห็นของ คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่า เป็นการโต้แย้งคำวินิจฉัยหรือความเห็น ของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงาน ประจำเขต และให้คณะกรรมการ ผู้ใช้พลังงานประจำเขตรายงานผล การพิจารณาและคำวินิจฉัยหรือ ความเห็น พร้อมสำเนาเรื่องเดิม เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา สั่งการต่อไป	<u>ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งผลการปฏิบัติ ตามคำวินิจฉัยให้ คพข. ทราบ ภายใน สามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำ วินิจฉัยหรือครบกำหนดระยะเวลา ดำเนินการแล้วแต่กรณี</u> <u>ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณี ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของ คพข. ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งให้ คพข. ทราบ หรือในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็น คู่กรณีไม่แจ้งผลการปฏิบัติตาม คำวินิจฉัยหรือไม่ปฏิบัติตามคำ วินิจฉัยของ คพข. ภายในระยะเวลา ที่กำหนด ให้ถือว่าเป็นการโต้แย้ง คำวินิจฉัยของ คพข. และให้ คพข. รายงานผลการพิจารณาและคำวินิจฉัย พร้อมสำเนาเรื่องเดิม เสนอต่อ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป</u>	๑. การกำหนดหน้าที่ แจ้งผลการปฏิบัติตาม คำวินิจฉัย ๒. การกำหนดระยะเวลา ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้ง ผลการปฏิบัติตามคำ วินิจฉัยให้ คพข. ทราบ ภายใน ๓๐ วันนับแต่ วันที่ได้รับแจ้ง คำ วินิจฉัยหรือ ครบ กำหนด ระยะเวลา ดำเนินการแล้วแต่ กรณี	เพื่อให้ทราบผลการ ดำเนินการ ป้องกัน การเพิกเฉยและสร้าง ความชัดเจนในการ บังคับใช้คำวินิจฉัย

ที่	ระเบียบเดิม (พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๘)	ร่างระเบียบที่แก้ไข	ประเด็นที่แก้ไข	เหตุผล
ข้อ ๒๒	ในการประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียน จะต้องมีรายงานการประชุมเป็น หนังสือทุกครั้ง ถ้ามีความเห็นแย้ง ให้บันทึกความเห็น แย้งพร้อมทั้งเหตุผลไว้ในรายงาน การประชุม และถ้ากรรมการผู้ใช้ พลังงานประจำเขตฝ่ายข้างน้อย เสนอความเห็นแย้งเป็นหนังสือ ก็ให้ บันทึกความเห็นแย้งนั้นไว้ด้วย	ในการประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียน <u>ให้จัดบันทึก</u> รายงานการประชุม เป็นหนังสือทุกครั้ง <u>ในกรณีที่</u> มี ความเห็นแย้ง ให้บันทึกความเห็นแย้ง พร้อมทั้งเหตุผลไว้ในรายงาน การประชุม และถ้ากรรมการผู้ใช้ พลังงานประจำเขตฝ่ายข้างน้อย เสนอความเห็นแย้งเป็นหนังสือ ก็ให้ บันทึกความเห็นแย้งนั้นไว้ด้วย	ปรับแก้ถ้อยคำ	ไม่มี
-	ไม่มี	<u>เรื่องร้องเรียนใด ๆ ที่ได้ยื่นไว้ตาม</u> <u>ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการ</u> <u>พลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่น</u> <u>เรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน</u> <u>และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ</u> <u>ผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อน</u> <u>เสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้</u> <u>พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.</u> <u>๒๕๕๓ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบ</u> <u>คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน</u> <u>ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่อง</u> <u>ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน</u> <u>และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ</u> <u>ผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อน</u> <u>เสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้</u> <u>พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต (ฉบับ</u> <u>ที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ และยังคงอยู่ใน</u> <u>ระหว่างการพิจารณา ให้ถือว่าเป็น</u> <u>การเสนอเรื่องร้องเรียนตามระเบียบ</u> <u>นี้โดยอนุโลม และให้ดำเนินการตาม</u> <u>ระเบียบนี้ต่อไป</u>	เพิ่มบทเฉพาะกาล	ให้เรื่องร้องเรียนที่ยื่นไว้ ตามระเบียบเดิมและ อยู่ระหว่างพิจารณา ถือเป็นไปตามระเบียบ ใหม่โดยอนุโลม เพื่อ คุ้มครองสิทธิผู้ร้องเรียน เดิม และสร้างความ ต่อเนื่องทางกฎหมาย ในการดำเนินงาน เมื่อ ระเบียบใหม่มีผล บังคับใช้

ผู้สนใจสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
(ร่าง) ระเบียบ กทพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน
การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน
เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาท
ระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.
ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๒๖ ที่กำหนดให้
“ก่อนการออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือข้อกำหนดใดของคณะกรรมการ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคล
กลุ่มบุคคล หรือผู้รับใบอนุญาต ให้คณะกรรมการเปิดเผยสาระสำคัญของระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ
ข้อกำหนดนั้น และเปิดโอกาสให้บุคคล กลุ่มบุคคล หรือผู้รับใบอนุญาตที่จะได้รับผลกระทบนั้นแสดงความคิดเห็น
หรือให้ข้อมูลคณะกรรมการ ทั้งนี้ ตามกระบวนการในการรับฟังความเห็นที่คณะกรรมการกำหนด”
