

-ร่าง-

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เพื่อให้การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ
ผู้ใช้พลังงานประจำเขตเหมาะสมกับการดำเนินงานปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐๐ มาตรา ๑๐๓ และมาตรา ๑๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติ
การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ และมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในการประชุม
ครั้งที่ ../.... (ครั้งที่ ...) เมื่อวันที่ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์
การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความ
เดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน
การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาท
ระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓

(๒) ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน
การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อ
พิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คพช.” หมายความว่า คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิด
เรื่องร้องเรียน

“สำนักงาน กกพ. ประจำเขต” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ประจำเขตที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน

“สำนักงาน กกพ.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ข้อ ๕ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้
คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ข้อ ๖ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน คพข. มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน โดยมีกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการเจรจาข้อยุติและประนีประนอมระหว่างคู่กรณี

คพข. ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย มีหน้าที่สนับสนุน อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และส่งเสริมให้คู่กรณีสามารถระงับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดย คพข. ต้องไม่เป็นตัวแทนของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นผู้รับผิดชอบรักษาระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินต่อไปด้วยดี โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสุภะ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

หมวด ๑ การเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้ใช้พลังงานได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต หรือในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม ให้ผู้ใช้พลังงานเสนอเรื่องร้องเรียนต่อ คพข. และให้ คพข. ดำเนินการพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ข้อ ๘ การเสนอเรื่องร้องเรียน ให้เสนอต่อ คพข. โดยวิธีการดังต่อไปนี้

- (๑) เสนอด้วยตนเอง
- (๒) เสนอด้วยวาจา
- (๓) เสนอทางไปรษณีย์
- (๔) เสนอผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สำนักงาน กพข. กำหนด

ข้อ ๙ การเสนอเรื่องร้องเรียนจะกระทำด้วยตนเอง หรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นกระทำการแทนก็ได้

ข้อ ๑๐ การเสนอเรื่องร้องเรียนให้ระบุวัน เดือน ปี ที่เสนอเรื่องร้องเรียน ชื่อ สกุล และช่องทางที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว

ข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงาน กพข. และสำนักงาน กพข. ประจำเขต ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้สำนักงาน กพข. ประจำเขต บันทึกการเสนอเรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงบันทึกข้อมูลรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ด้วย
เรื่องร้องเรียนที่ได้เสนอผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่ามีการลงลายมือชื่อโดยผู้ร้องเรียนแล้ว

หมวด ๒ การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๒ เมื่อสำนักงาน กพข. ประจำเขต ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียนภายในห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ให้สำนักงาน กพข. ประจำเขต มีหน้าที่ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน พร้อมจดบันทึกรายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน รวมถึงแสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

เมื่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ดำเนินการตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต แจ้ง คพข. ทราบทันที เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อไป

ข้อ ๑๓ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้นับระยะเวลาดังต่อไปนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง หรือเสนอด้วยวาจา ให้วันที่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขต เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) การเสนอเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้ถือว่าวันที่สำนักงาน กกพ. หรือสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ประทับตรารับเรื่องร้องเรียน เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) การเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าวันและเวลาที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน กกพ. เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่การเสนอเรื่องร้องเรียนได้เสนอนอกเวลาทำการปกติหรือนอกวันทำการปกติ ให้ถือว่าเป็นการเสนอในเวลาแรกหรือวันทำการแรกที่สำนักงาน กกพ. เปิดทำการปกติต่อไป

ข้อ ๑๔ เมื่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและออกใบรับเรื่องหรือมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่มีการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขตอื่นที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ที่มีเขตอำนาจโดยไม่ชักช้า และเพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาแก่ผู้ร้องเรียน ให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องเรียนได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ครั้งแรก เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๖ ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบถึงเรื่องร้องเรียนภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตจัดทำคำชี้แจงพร้อมยื่นเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับแจ้งจากสำนักงาน กกพ. ประจำเขต

ข้อ ๑๗ ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต รวบรวมและจัดทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน เอกสาร และความประสงค์หรือเหตุผลในการร้องเรียน รวมทั้งคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีเสนอต่อ คพข. เพื่อพิจารณา

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานนั้นส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงาน กกพ. ให้ถือว่าเป็นการเสนอเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

หมวด ๓

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต แจ้งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเลือกกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตคนหนึ่งคนใดที่อยู่ในเขตอำนาจของสำนักงาน กกพ. ประจำเขตที่เกิดเรื่องร้องเรียน ดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับเรื่องร้องเรียน หากคู่กรณีไม่อาจร่วมกันเลือกกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตในจังหวัด

ที่เกิดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่สามารถตกลงและยุติปัญหาตามเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้กำหนดเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขเยียวยาปัญหาตามที่จำเป็นไว้ด้วย

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนให้เป็นที่ยุติได้ หรือคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต เสนอเรื่องร้องเรียนต่อ คพข.ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

การไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้มีส่วนได้เสียหรือมีลักษณะการขัดกันแห่งผลประโยชน์อันอาจทำให้การไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนนั้นไม่เป็นกลาง กรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตผู้นั้นจะดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ได้

ข้อ ๒๐ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา

(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล

(๒) เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

ในกรณีเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้พลังงานโดยรวมหรือประโยชน์สาธารณะ ให้อยู่ในดุลยพินิจที่จะรอการพิจารณาได้ และให้ดำเนินการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าต่อไป

ข้อ ๒๑ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หาก คพข. เห็นว่า ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน คพข. อาจขอให้คู่กรณีหรือพยานมาชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือขอให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ไปหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเป็นการเพิ่มเติม รวมทั้งจะออกไปตรวจสอบสถานที่ด้วยก็ได้

ข้อ ๒๒ ให้ คพข. พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในห้าสิบวันนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้เร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไปภายในสิบวัน

ข้อ ๒๓ ในการประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้จัดบันทึกรายงานการประชุมเป็นหนังสือทุกครั้ง ในกรณีที่มีความเห็นแย้ง ให้บันทึกความเห็นแย้งพร้อมทั้งเหตุผลไว้ในรายงานการประชุม และถ้ากรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตฝ่ายข้างน้อยเสนอความเห็นแย้งเป็นหนังสือ ก็ให้บันทึกความเห็นแย้งนั้นไว้ด้วย

ข้อ ๒๔ เมื่อ คพข. ได้พิจารณาและมีคำวินิจฉัยในเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตมีหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มิควินิจฉัย พร้อมทั้งให้แจ้งสิทธิในการอุทธรณ์ให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

ข้อ ๒๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยให้ คพข. ทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำวินิจฉัยหรือครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของ คพข. ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งให้ คพข. ทราบ หรือในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีไม่แจ้งผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยหรือไม่ปฏิบัติ

ตามคำวินิจฉัยของ คพข. ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าเป็นการโต้แย้งคำวินิจฉัยของ คพข. และให้ คพข. รายงานผลการพิจารณาและคำวินิจฉัย พร้อมสำเนาเรื่องเดิม เสนอต่อคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๖ เรื่องร้องเรียนใด ๆ ที่ได้ยื่นไว้ตามระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ และยังอยู่ในระหว่างการพิจารณา ให้ถือว่าเป็นการเสนอเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้โดยอนุโลม และให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ. ๒๕๖๘

(.....)

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน