

คำอธิบายสรุปสาระสำคัญ

(ร่าง) ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.

๑. ความเป็นมา (สภาพปัญหาและเป้าหมาย)

โดยที่ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ใช้พลังงานที่มีความประสงค์จะร้องเรียนกรณีได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต (การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย) เช่น ไฟฟ้าตก - ดับ ทำให้อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านเสียหาย หรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม โดยผู้ใช้พลังงานมีสิทธิยื่นหนังสือร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ได้ ตามมาตรา ๑๐๐ และ ๑๐๓ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐

ทั้งนี้ ด้วยสภาพการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เห็นควรปรับปรุงระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนฯ ให้มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันด้วยการจัดทำระเบียบฉบับใหม่ คือ “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.” (ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียนฯ) เพื่อพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้พลังงานเพิ่มมากขึ้น รวมถึงไม่เกิดภาระต่อผู้ใช้พลังงานเกินความจำเป็น โดยใช้ฐานอำนาจตามมาตรา ๑๐๐ มาตรา ๑๐๓ และมาตรา ๑๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องได้แก่ ผู้ใช้พลังงาน ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน (การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย) ในฐานะผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ตลอดจน คพข. ซึ่งมีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามระเบียบฯ และเจ้าหน้าที่สำนักงาน กกพ. ซึ่งทำหน้าที่ฝ่ายธุรการของ คพข. สามารถทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๒. คำอธิบายหลักการหรือประเด็นสำคัญของร่างกฎหมายหรือกฎหมายที่นำมารับฟังความคิดเห็น

หลักการในการจัดทำระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. คือ การพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจาก

ระเบียบฉบับเดิม ให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้พลังงานเพิ่มมากขึ้น รวมถึงไม่เกิดภาระต่อผู้ใช้พลังงานเกินความจำเป็น โดยประเด็นสำคัญของร่างระเบียบฯ ที่นำมาปรับปรุงความคิดเห็น มีดังนี้

- ๒.๑ การแก้ไขชื่อระเบียบ จากการ “ยื่น” เป็นการ “เสนอ” เรื่องร้องเรียน
- ๒.๒ การยกเลิกข้อกำหนดการยกเว้นการบังคับใช้ระเบียบในกรณีมีข้อตกลงระงับข้อพิพาทอื่น
- ๒.๓ การเพิ่มบทบัญญัติชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.)
- ๒.๔ การเพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับกฎหมายปกครองในเรื่องของความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย
- ๒.๕ การเพิ่มวิธีการเสนอเรื่องร้องเรียนให้ครอบคลุมหลากหลายวิธี
- ๒.๖ การปรับปรุงหลักเกณฑ์การมอบอำนาจให้สอดคล้องกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- ๒.๗ การกำหนดสาระสำคัญรายละเอียดการเสนอเรื่องร้องเรียนเท่าที่จำเป็น
- ๒.๘ การเพิ่มข้อกำหนดการดำเนินการกับข้อมูลส่วนบุคคล
- ๒.๙ การตัดข้อกำหนดที่ผู้ร้องเรียนต้องไปร้องเรียนที่สำนักงาน กกพ. ประจำเขต กรณีเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา
 - ๒.๑๐ การเพิ่มข้อกำหนดให้มีการรับรองการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - ๒.๑๑ การเพิ่มข้อกำหนดระยะเวลาและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๑๒ การปรับปรุงการันระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๑๓ การปรับปรุงการันระยะเวลากรณีที่มีการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขตอื่นที่มีได้มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๑๔ การปรับปรุงระยะเวลาในการแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบถึงเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตจัดทำคำชี้แจง
 - ๒.๑๕ การเพิ่มข้อกำหนดให้การรับเรื่องร้องเรียนต่อจากหน่วยงานของรัฐ เป็นการเสนอเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้
 - ๒.๑๖ การให้สิทธิคู่กรณีในการเลือกผู้ไกล่เกลี่ย
 - ๒.๑๗ การตัดอำนาจ คพข. ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามเกณฑ์มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการกำหนดจำนวนเงินชดเชยตามระเบียบที่ กกพ. กำหนด
 - ๒.๑๘ การเร่งรัดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กฎหมายการประกอบกิจการพลังงานกำหนด

๒.๑๙ การตัดอำนาจ คพข. ในการกำหนดเวลาให้ผู้รับใบอนุญาตปรับปรุงคุณภาพบริการหรือแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม

๒.๒๐ การเพิ่มข้อกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยให้ คพข. ทราบ

๒.๒๑ การเพิ่มข้อกำหนดกรณีให้ผู้รับใบอนุญาตไม่แจ้งผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าเป็นการโต้แย้งคำวินิจฉัยของ คพข.

๓. ผู้เกี่ยวข้อง

๓.๑ ประชาชนผู้ใช้พลังงาน

๓.๒ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน (การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย)

๓.๓ คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.)

๓.๔ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.)
