

มาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า



การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

- สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ฝึกเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98
- ที่จะต้องอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน ฝึกเป็นร้อยละ 100

ใบแจ้งหนี้ค่าไฟ

- จัดส่งในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

การจ่ายไฟคืน หลังเกิดเหตุขัดข้อง

- แจ้งจากระบบจำหน่ายขีดยัดข้องจ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
- แจ้งจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม.

การตรวจสอบและแก้ไข ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ

- แก้ไขได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน
- ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการฝึกเป็นร้อยละ 100

การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ฝึกเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ
- หลังจากได้รับข้อร้อง
- ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100
- ทางโทรศัพท์ (Call Center)
- สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที ฝึกเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอ และปฏิบัติตามเงื่อนไข

- การโอน-เปลี่ยนชื่อหนังสือบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ
- การจ่ายคืนหลังการปิดการจ่ายไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ
- การจ่ายคืนเงินค่าบริการ
- ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ

การแจ้งการดับไฟล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติตามแผน

- แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ ฝึกเป็นร้อยละ 100

ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายหรืออยู่แล้วไม่ ต้องดำเนินการสายนอก

- ระบบแรงต่ำ
- ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เพตขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)
- เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100
- นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100
- ระบบแรงสูง 22-33 เดวี
- ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เดวีเอ 35 วันทำการ ร้อยละ 100
- ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เดวีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เดวีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100

