

การคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า: ศึกษากรณีการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีไฟฟ้าดับ
ELECTRICITY CONSUMER PROTECTION: A STUDY ON POWER OUTAGE
COMPENSATION TO ELECTRICITY CONSUMER

ภาคภูมิ โลหะวิธานนท์

Pakpoom Lohavaritanond

อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: pakpoom55@tu.ac.th

Lecturer, Faculty of Law, Thammasat University: pakpoom55@tu.ac.th

Received : August 12, 2023

Revised : September 18, 2023

Accepted : October 25, 2023

บทคัดย่อ

ไฟฟ้าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญต่อชีวิตมนุษย์ โดยมนุษย์ได้นำไฟฟ้ามาใช้ประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวก ในชีวิตประจำวัน นอกจากนั้นแล้ว ไฟฟ้ายังมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรม การผลิต การขนส่งและจำหน่ายสินค้า การสื่อสารคมนาคม การศึกษา การสาธารณสุข การเกษตร ดังนั้น หากระบบไฟฟ้าภายในประเทศเกิดการขัดข้อง เช่น ไฟฟ้าดับหรือไฟตกบ่อยครั้ง ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน รวมถึงอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ ผู้ใช้ไฟฟ้าในฐานะที่เป็นผู้บริโภค จึงสมควรที่จะได้รับการคุ้มครองสิทธิในการได้รับบริการด้านไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน และหากผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า ให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ก็สมควรที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายจาก ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ให้บริการไม่ได้มาตรฐาน บทความนี้มุ่งศึกษาว่า ในกรณีที่มีเหตุการณ์ไฟฟ้าดับเกิดขึ้นซึ่งอาจก่อให้เกิด ความเสียหายแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าจะมีสิทธิในการได้รับค่าชดเชยจากผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าหรือไม่ โดยจะศึกษา ถึงสิทธิผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะต้องได้รับบริการไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน ศึกษาความหมายของไฟฟ้าดับและผลกระทบจากไฟฟ้าดับ จากนั้นจะได้ศึกษาถึงแนวทางในการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีไฟฟ้าดับในอินเดีย สหราชอาณาจักร ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าวในประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ

การคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า, ค่าชดเชย, ไฟฟ้าดับ, ผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ABSTRACT

Electricity plays a vital role in human life. Humans use electricity for convenience in daily life. In addition, it also plays an essential role in the country's development since energy is a critical factor in driving the industry, production, transportation and distribution of goods, telecommunication, education, public health, and agriculture. Hence, if the power system in the country is interrupted, such as frequent power outages or momentary interruptions, it affects people's daily life and possibly ruins the economy. Electricity consumers, as the end-users, therefore, ensure the right to be provided standardized electrical services. If the electricity distribution licensees provide electricity service that does not meet the standards prescribed by the law, they have the right to be heard and compensated for damages from the licensees due to providing service below such standards. This article aims to study that if electricity consumers have the right to be compensated by the electricity distribution licensees in the event of a power outage that may cause damage to them. The study includes the rights of electricity users to be provided standardized electricity services as well as the definition of power outages and the effects of power interruptions.

In addition, the mechanisms to pay compensation to power users for power outages in India, the United Kingdom, Australia, and New Zealand will be investigated to make comparisons and give suggestions to the implementation of such measures in Thailand.

Keywords

Electricity consumer protection, compensation, power outage, power distribution licensee

1. บทนำ

ไฟฟ้าเป็นสิ่งหนึ่งที่เป็นต่อชีวิตมนุษย์ โดยมนุษย์ได้นำไฟฟ้ามาใช้ประโยชน์หลายอย่าง นอกจากจะใช้ไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างแล้ว ยังใช้ไฟฟ้าเพื่อให้ความร้อนในการหุงต้มหรือรีดผ้า อีกทั้งยังใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ เช่น เครื่องดูดฝุ่น เครื่องซักผ้า เครื่องปรับอากาศ ไฟฟ้าจึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวัน นอกจากนั้นแล้ว ไฟฟ้ายังมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรม การผลิต การขนส่งและจำหน่ายสินค้า การสื่อสารคมนาคม การศึกษา การสาธารณสุข การเกษตร ดังนั้น หากระบบไฟฟ้าภายในประเทศเกิดการขัดข้อง เช่น ไฟดับหรือไฟตกบ่อยครั้ง ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ใช้พลังงานจึงสมควรที่จะได้รับการคุ้มครองในฐานะที่เป็นผู้บริโภคที่มีสิทธิในการได้รับบริการด้านไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน และหากการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ก็สมควรที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการไฟฟ้าของผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน บทความนี้มุ่งศึกษาว่า ในกรณีที่มีเหตุการณ์ไฟฟ้าง้อเกิดขึ้นซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าจะมีสิทธิในการได้รับการเยียวยาในรูปแบบของค่าชดเชยหรือไม่ โดยจะศึกษาถึงสิทธิผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะต้องได้รับการบริการไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน ศึกษาความหมายของไฟฟ้าง้อและผลกระทบจากไฟฟ้าง้อ จากนั้นจะศึกษาถึงแนวทางในการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีไฟฟ้าง้อในต่างประเทศ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าวในประเทศไทยต่อไป

2. สิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องได้รับการบริการไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดนิยามของ “ผู้บริโภค” ไว้ว่า “ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม”¹ ซึ่งถ้าหากเราพิจารณาถึงนิยามดังกล่าวแล้วจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อมมีฐานะเป็น “ผู้บริโภค” เนื่องจาก ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยทั่วไปจะรับบริการไฟฟ้าจากผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) หรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)² และผู้ใช้ไฟฟ้าก็มีหน้าที่ต้องชำระค่าไฟฟ้าให้แก่ กฟน. หรือ กฟภ. ดังนั้น เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้บริโภคผู้ใช้ไฟฟ้าจึงควรได้รับการรับรองหรือคุ้มครองสิทธิพื้นฐานต่าง ๆ ของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดย

¹ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 3.

² การไฟฟ้านครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ส่วนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง

หนึ่งในสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค ก็คือ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือรับบริการ (Right to Safety)³ อันเป็นสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้ประโยชน์ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจหรือทรัพย์สิน⁴ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย (Right to be heard and Right to remedy)⁵ กล่าวคือ หากผู้บริโภคใช้สอยสินค้าหรือบริการตามคำแนะนำ หรือใช้ความระมัดระวังตามสภาพสินค้าหรือบริการนั้น แล้วเกิดความเสียหายขึ้น ผู้บริโภคมีย่อมมีสิทธิที่จะโต้แย้งหรือคัดค้านผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการได้รับการพิจารณาจากองค์กรของรัฐ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาและชดเชยความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการดังกล่าว⁶ ดังนั้น ผู้ใช้ไฟฟ้าในฐานะเป็น “ผู้บริโภค” จึงย่อมมีสิทธิที่จะได้รับบริการไฟฟ้าที่ได้มาตรฐานจากผู้ประกอบธุรกิจไฟฟ้า และย่อมมีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐาน อย่างไรก็ตาม สิทธิดังกล่าวของผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการคุ้มครองอย่างไรนั้น อาจจะต้องพิจารณาด้วยว่ามีกฎหมายพิเศษอื่น ๆ ที่บัญญัติเรื่องนี้ไว้หรือไม่ด้วย เนื่องจาก ในปัจจุบัน นอกจากจะมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่เป็นกฎหมายกลางเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไปแล้ว ยังมีกฎหมายพิเศษอื่นๆ อีกหลายฉบับซึ่งมีเจตนารมณ์เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงอีกด้วย⁷

เมื่อพิจารณาถึงกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550⁸ กฎหมายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญหลายประการ⁹ เช่น ส่งเสริมให้มีบริการด้านพลังงานอย่างเพียงพอ มีความมั่นคง และมีความเป็นธรรมต่อผู้ใช้พลังงานและผู้รับใบอนุญาต ส่งเสริมการแข่งขันในกิจการพลังงานและป้องกันการใช้อำนาจในทางมิชอบในการประกอบกิจการพลังงาน รวมไปถึง ปกป้องผลประโยชน์ของผู้ใช้พลังงานทั้งทางด้านอัตราค่าบริการและคุณภาพการให้บริการ กฎหมายฉบับนี้จึงได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ในฐานะผู้กำกับดูแล (regulator) การประกอบกิจการพลังงาน ให้สามารถออกระเบียบหรือประกาศและกำกับดูแลมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้

³ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (3).

⁴ นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์, *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 2, โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2563) 35.

⁵ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (4).

⁶ นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์ (เชิงอรรถ 4) 36.

⁷ เพิ่งอ้าง 133.

⁸ “พลังงาน” ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 หมายความว่า ไฟฟ้าหรือก๊าซธรรมชาติ ดังนั้น พระราชบัญญัติฉบับนี้จึงมุ่งกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าและก๊าซธรรมชาติเป็นหลัก ส่วนการกำกับดูแลกิจการปิโตรเลียมจะไปเป็นตามพระราชบัญญัติปิโตรเลียม พ.ศ. 2514

⁹ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 มาตรา 7.

พลังงานจากการประกอบกิจการพลังงานได้¹⁰ ซึ่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงานพ.ศ. 2550 ก็ได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้ในหมวด 4 โดยได้กำหนดหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการพลังงานจะต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานตามมาตรฐานที่ กกพ. กำหนด โดยให้รวมถึงมาตรฐานทางวิชาการและวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และหากผู้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการพลังงานไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ก็จะต้องจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานตามระเบียบที่ กกพ. กำหนด¹¹ นอกจากนั้นแล้วในปี 2565 กกพ. ยังได้ออกคำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการไฟฟ้าและประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึงสิทธิและข้อปฏิบัติในการใช้บริการไฟฟ้า ซึ่งรวมไปถึงสิทธิของผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่จะได้รับบริการไฟฟ้าตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายอันเกิดจากผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐานโดยผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานให้ผู้ใช้บริการไฟฟ้าเป็นผู้มีการพิจารณามาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าตามข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นยังมีสิทธิได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการให้บริการไฟฟ้า ทั้งส่วนของผู้ใช้บริการไฟฟ้าและสาธารณชน¹²

การพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Quality of supply) อาจจะแยกพิจารณาได้ใน 3 ลักษณะ¹³

ลักษณะแรก ความต่อเนื่องของการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า (Continuity of supply) หรือที่เรียกกันว่าความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (Reliability of delivery) ซึ่งอาจพิจารณาจากดัชนีชี้วัดที่สำคัญ 2 ตัว ได้แก่ System Average Interruption Duration Index (SAIDI) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ไฟฟ้ามดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละราย ในช่วงระยะเวลา 1 ปี และ System Average Interruption Frequency Index (SAIFI) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ไฟฟ้ามดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ราย ในช่วงระยะเวลา 1 ปี¹⁴

ลักษณะที่สอง คุณภาพของแรงดันไฟฟ้า (Voltage quality) หรือคุณภาพของไฟฟ้า (Power quality) ซึ่งมีตัวชี้วัด คือ การเปลี่ยนแปลงจากแรงดันไฟฟ้าอุดมคติ (ideal voltage) ซึ่งเป็นคลื่นไฟฟ้าที่ขึ้นลงคงที่และเท่ากันและมีความสมมาตร (หรือที่เรียกว่า sine wave) โดยอาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงความถี่ของคลื่น (frequency) ขนาดของคลื่น (magnitude) แบบของคลื่น (waveform) หรือความสมมาตรของเฟสไฟฟ้า (symmetry of phases)¹⁵

¹⁰ เฟิงอ้าง มาตรา 11 (7).

¹¹ เฟิงอ้าง มาตรา 89.

¹² ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า พ.ศ. 2565 ข้อ 4.

¹³ Ignacio J. Pérez-Arriaga (ed), *Regulation of the Power Sector* (Springer 2013) 215.

¹⁴ Roberto Malaman and others, *Quality of Electricity Supply: Initial Benchmarking on Actual Levels, Standards and Regulatory strategies* (Council of European Energy Regulators 2001) 24-25.

¹⁵ Miloslava Tesařová, 'Power Quality and Quality of Supply' (Proceedings of the Intensive Programme "Renewable Energy Sources" University of West Bohemia, Czech Republic, 2011) 97.

ลักษณะที่สาม คุณภาพเชิงการค้า (Commercial quality) หรือ ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer service) อันเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการจำหน่ายไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า¹⁶ ซึ่งมีตัวชี้วัดคุณภาพได้หลายตัว เช่น ระยะเวลาในการพิจารณาค่าขอใช้บริการ หรือ ระยะเวลาในการพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการไฟฟ้าที่ไม่มีคุณภาพ เป็นต้น

3. นิยามของ “ไฟฟ้าดับ” และผลกระทบจากไฟฟ้าดับ

3.1 นิยามของ “ไฟฟ้าดับ”

สถาบันวิศวกรรมไฟฟ้าและวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์นานาชาติ (Institute of Electrical and Electronics Engineers หรือ IEEE) ซึ่งเป็นสถาบันวิชาชีพในระดับนานาชาติที่กำกับดูแลมาตรฐานทางไฟฟ้า การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ทางวิศวกรรมไฟฟ้าและวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดย IEEE ได้มีการกำหนดมาตรฐานสากลเกี่ยวกับความเชื่อถือได้ของการจำหน่ายไฟฟ้า (IEEE Guide for Electric Power Distribution Reliability Indices) หรือ IEEE 1366 ได้ให้นิยามของ “การหยุดชะงักของการจ่ายไฟฟ้า” (interruption) ว่า หมายถึง การหยุดชะงักของไฟฟ้าซึ่งถูกป้อนเข้าสู่ลวดตัวนำ (conductor) ตัวหนึ่งหรือหลายตัวตามปกติธรรมดาและถูกจ่ายไปยังผู้ใช้ไฟฟารายใดรายหนึ่งหรือหลายรายที่เชื่อมต่อกับส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบจำหน่ายไฟฟ้า ทั้งนี้ไม่รวมถึงภาวะอื่นๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นปัญหาคุณภาพไฟฟ้า เช่น แรงดันไฟฟ้าตกชั่วขณะ (sags) ไฟฟ้าเกิน (swells) การเปลี่ยนแปลงของกระแสและ/หรือแรงดันไฟฟ้าโดยทันทีทันใดในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง (impulses) หรือความผิดเพี้ยนของรูปคลื่นไฟฟ้า (harmonics)¹⁷ ซึ่งลักษณะของการหยุดชะงักของการจ่ายไฟฟ้าอาจแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี ดังนี้

(1) ไฟฟ้าดับชั่วขณะ (Momentary interruption) หรือที่บุคคลทั่วไปเรียกว่า “ไฟตก” หมายถึง การหยุดชะงักของการจ่ายไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟารายใดรายหนึ่งหรือหลายรายในระยะเวลาสั้นๆ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการเปิดหรือปิดของอุปกรณ์ตัดกระแสไฟฟ้าที่ไหลผิดปกติ (interrupting devices)¹⁸

(2) ไฟฟ้าดับ (Sustained interruption) หมายถึง การหยุดชะงักของการจ่ายไฟฟ้าเป็นระยะเวลานานกว่า 5 นาที¹⁹

¹⁶ เฟิ่งอ้อาง.

¹⁷ The IEEE Power and Energy Society IEEE, *Guide for Electric Power Distribution Reliability Indices* (2022) 12.

¹⁸ เฟิ่งอ้อาง.

¹⁹ เฟิ่งอ้อาง 13.

นอกจากนั้นแล้ว IEEE ยังได้ให้นิยามของ “ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง” (Outage) เอาไว้ด้วย โดยหมายถึง การสูญเสียความสามารถในการส่งไฟฟ้าของส่วนประกอบของระบบจำหน่ายไฟฟ้า²⁰

ในส่วนของประเทศไทยนั้น มีระเบียบ กกพ. ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 ซึ่งให้คำจำกัดความของคำว่า “ไฟฟ้าดับ” ว่า หมายถึง ไฟฟ้าดับเฉพาะราย²¹ ซึ่งตรงกับนิยาม “interruption” ของ IEEE 1366 ที่กำหนดว่าเป็นการหยุดชะงักของไฟฟ้าที่ถูกส่งไปให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายหนึ่งรายใด ทั้งนี้ ตามประกาศของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.)²² และระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)²³ เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าซึ่งออกมาเพื่อบังคับการให้เป็นไปตามระเบียบ กกพ. ดังกล่าว ก็ได้กำหนดนิยามของ “ไฟฟ้าดับ” ไว้ว่า หมายถึง ไฟฟ้าดับเฉพาะราย เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ทั้งระเบียบ กกพ. ประกาศ กฟน. และระเบียบ กฟภ. เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าก็ได้บัญญัติเอาไว้อย่างชัดเจนจะต้องมีการหยุดชะงักของการจ่ายไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้านานเกินเวลาที่จึงจะเรียกได้ว่าเป็นกรณี “ไฟฟ้าดับ” แต่ กกพ. ก็ได้มีการออกระเบียบว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2564 ซึ่งใช้บังคับกับผู้รับใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า และได้มีการอ้างถึงดัชนี SAIFI และ SAIDI โดยให้นิยามของไฟฟ้าดับว่าหมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานกว่า 1 นาที จึงอาจจะอนุมานได้ว่า กรณีที่เรียกได้ว่า “ไฟฟ้าดับ” ควรจะต้องเป็นไฟฟ้าที่ดับนานกว่า 1 นาที²⁴

ในส่วนของ “ไฟฟ้าดับชั่วคราว” หรือ “ไฟตก” นั้น ระเบียบ กกพ. และประกาศ กฟน. เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าไม่ได้กำหนดนิยามเอาไว้ ส่วนระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการไม่ได้กำหนดนิยามของ “ไฟฟ้าดับชั่วคราว” หรือ “ไฟตก” เอาไว้โดยตรง แต่มีการกำหนดนิยามของ “ไฟฟ้ากะพริบ” เอาไว้ว่า เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที²⁵ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับ “ไฟฟ้าดับชั่วคราว” หรือ “ไฟตก” ตามนิยามของ IEEE 1366

²⁰ เพิ่งอ้าง.

²¹ มาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าแนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 ข้อ 1 (1).

²² มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2559 แนบท้ายประกาศการไฟฟ้านครหลวง ที่ 14/2559 เรื่อง มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ลงวันที่ 17 มีนาคม 2559 ข้อ 1.

²³ ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2563 ข้อ 4.

²⁴ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการสำหรับผู้รับใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2564 ข้อ 2.

²⁵ ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2563 ข้อ 4.

นอกจากนั้นแล้ว ตามระเบียบของ กกพ.²⁶ ประกาศ กพน.²⁷ และระเบียบ กฟผ.²⁸ เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าได้มีการกำหนดนิยามของ “ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง” เอาไว้ว่า การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง เช่น ไฟดับทั้งหมู่บ้าน/ถนน ซึ่งน่าจะเทียบเคียงได้กับ Outage ของ IEEE 1366 เนื่องจาก ไม่ใช่เป็นกรณีของไฟฟ้าดับเฉพาะรายเท่านั้น แต่เป็นการสูญเสียความสามารถในการส่งไฟฟ้าของระบบจำหน่ายไฟฟ้าซึ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง

3.2 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากไฟฟ้าดับ

เมื่อมีไฟฟ้าดับเกิดขึ้นในภาคครัวเรือน ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเกิดไฟฟ้าดับเป็นเวลานานหรือไฟฟ้าดับในวงกว้าง เนื่องจาก ในปัจจุบัน บุคคลที่อาศัยในครัวเรือนจะมีการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย เช่น ใช้หม้อหุงข้าวไฟฟ้าในการหุงข้าว ใช้เครื่องดูดฝุ่นในการทำความสะอาด หรือใช้ตู้เย็นในการเก็บรักษาของสด หรือใช้ไฟฟ้าเพื่อการพักผ่อนหรือนันทนาการ เช่น เปิดโทรทัศน์ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้นเมื่อเกิดไฟฟ้าดับขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่อความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตหรือการพักผ่อนหรือนันทนาการ

ผลกระทบจากไฟดับในภาคครัวเรือนย่อมมีมากขึ้น ในกรณีที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าสูง เช่น ในช่วงฤดูร้อนที่จำเป็นต้องเปิดเครื่องปรับอากาศหรือพัดลมเพื่อคลายร้อน หรือช่วงที่มีการออกประกาศของรัฐบาลให้งดการเดินทางเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งทำให้ผู้คนจำเป็นต้องอาศัยอยู่แต่ในบ้าน เป็นต้น นอกจากนั้นแล้ว หากเป็นกรณีที่เกิดไฟดับบ่อยครั้ง เนื่องจากแรงดันไฟฟ้าของไฟฟ้าที่จ่ายมาแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ ย่อมส่งผลทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือวงจรภายในเสียหายและทำให้อายุการใช้งานของเครื่องใช้ไฟฟ้าสั้นลง²⁹

ในกรณีที่มีไฟฟ้าดับเกิดขึ้นในภาคธุรกิจ ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ รวมไปถึงระบบเศรษฐกิจโดยรวม เนื่องจากในกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าที่จำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคนั้น อาจจะมีได้ดำเนินการโดยผู้ประกอบการธุรกิจรายใดรายหนึ่ง แต่มีการดำเนินการผ่านห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลักๆ ได้แก่ ผู้จัดหาวัตถุดิบ (Suppliers) ผู้ผลิตสินค้า (Manufacturers) ผู้ค้าส่ง (Wholesalers) ที่ทำหน้าที่กระจายสินค้า ผู้ค้าปลีก (Retailers) และผู้บริโภค (Customer) ตัวอย่างของห่วงโซ่อุปทาน เช่น การให้ได้มาซึ่งผลไม้กระป๋อง เริ่มต้น

²⁶ มาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าแนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 ข้อ 1 (1).

²⁷ มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2559 แนบท้ายประกาศการไฟฟ้านครหลวงที่ 14/2559 เรื่อง มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ลงวันที่ 17 มีนาคม 2559 ข้อ 1.

²⁸ ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2563 ข้อ 4.

²⁹ TPE Trading, ‘ไฟตก รู้สาเหตุและป้องกันได้’ (2563) <<https://www.tpe-trading.com/power-drop/>> สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2566.

จากการปลูกผลไม้ นำมาเชื่อมตากแห้ง และป้อนเข้าสู่โรงงานเพื่อผลิตใส่กระป๋อง จากนั้นกระจายสินค้ามาแบบค้าส่ง กระจายต่อมายังร้านค้าปลีกและท้ายสุดมาถึงมือผู้บริโภค เป็นต้น³⁰ ดังนั้น หากเกิดไฟฟ้าดับในส่วนของผู้จัดหาวัตถุดิบ หรือส่วนของผู้ผลิตสินค้า ก็ย่อมให้ไม่มีสินค้าส่งไปถึงผู้บริโภคที่อยู่ปลายทางได้ ดังนั้น หากมีไฟฟ้าดับเกิดขึ้นก็ย่อมส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการหมุนเวียนสินค้าและระบบเศรษฐกิจ นอกจากนั้นแล้ว ไฟฟ้าดับยังส่งผลกระทบต่อการสูญหายหรือเสียหายของข้อมูลของธุรกิจที่บันทึกเอาไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังอาจทำให้เครื่องมือ อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่ใช้ในการประกอบธุรกิจเสียหายได้ หากมีไฟตกหรือไฟระชากบ่อยครั้ง³¹

นอกจากนั้นแล้วในบางสถานการณ์ เมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าดับเกิดขึ้นก็อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตได้เช่น ในสถานพยาบาลหรือบ้านที่มีผู้ป่วยที่ต้องใช้เครื่องฟอกอากาศหรือเครื่องช่วยหายใจ เป็นต้น

4. การจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีไฟฟ้าดับในต่างประเทศ

4.1 สาธารณรัฐอินเดีย

Electricity Act 2003 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้กำกับดูแลกิจการไฟฟ้าของประเทศอินเดียได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ โดยกำหนดหน้าที่ให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าประจำรัฐ (State Electricity Regulatory Commissions: SERCs)³² ต้องกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการไฟฟ้าแต่ละประเภท ซึ่งถ้าหากผู้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดเอาไว้ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบตามจำนวนที่ SERCs กำหนด โดยผู้รับใบอนุญาตจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบภายใน 90 วันนับแต่วันที่ SERCs ได้กำหนดจำนวนค่าชดเชยที่ต้องใช้ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า³³ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการซึ่งถ้าหากผู้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ SERCs มีหน้าที่ต้องกำหนด มีด้วยกัน 4 เรื่อง ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า (power quality), การขัดข้องของระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Supply Outage) การตรวจวัดมิเตอร์ไฟฟ้าและเรียกเก็บค่าไฟฟ้า (Metering and billing) และการเชื่อมต่อโครงข่ายของผู้ใช้ไฟฟ้ายาวใหม่ (New connections)³⁴

³⁰ ปาจารย์ กรรณมณีเลิศ, ‘ห่วงโซ่อุปทาน (SUPPLY CHAIN) คืออะไร ฉบับอธิบายเข้าใจง่าย’ (2564) <<https://ourpoint.co/posts/blogs/supply-chain>> สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2566.

³¹ Foster Fuels, ‘The Effects of a Power Outage on a Business’ (2022) <<https://fosterfuels.com/blog/power-outage-effects-businesses/>> สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2566.

³² ประเทศอินเดีย ปกครองด้วยระบอบสาธารณรัฐ (Federal Republic) แบ่งการปกครองออกเป็น 28 รัฐ และดินแดนสหภาพ (Union Territories) อีก 7 เขต รัฐบาลของแต่ละรัฐมีอำนาจในการรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษากฎหมาย การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของรัฐ รวมไปถึงการกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าด้วย โดยแต่ละรัฐจะมีการตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าเพื่อกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าภายในรัฐของตน

³³ Electricity Act 2003 section 57.

³⁴ Forum of Regulators, *Consumer Protection in Electricity Sector in India* (2020) 12.

ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างกฎหมายเกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีไฟฟ้าดับของดินแดนเมืองหลวงแห่งชาติเดลี (National Capital Territory of Delhi) ซึ่งถูกกำหนดเอาไว้ใน Delhi Electricity Regulatory Commission (Supply Code and Performance Standards) Regulations 2017 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้³⁵

	ลักษณะผลกระทบของไฟฟ้าดับ	มาตรฐานในการแก้ไขระบบจำหน่ายไฟฟ้า			ระยะเวลาที่ต้องเริ่มจ่ายค่าชดเชย	อัตราค่าชดเชยที่ต้องจ่าย
		ไม่เกิน 10%	มากกว่า 10% ถึง 20%	มากกว่า 20%		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	ไฟฟ้าดับต่อเนื่องซึ่งกระทบผู้ใช้ไฟฟ้ายรายใดรายหนึ่งและกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 100 คน เว้นแต่ กรณีไฟฟ้าดับที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงไฟฟ้า	ภายใน 3 ชั่วโมง	ภายใน 4 ชั่วโมง	ภายใน 6 ชั่วโมง	ภายหลังระยะเวลาตาม (3), (4), (5) แล้วแต่กรณี โดยนับแต่มีผู้ใช้ไฟฟ้ายรายแรกร้องเรียน	10 รูปีต่อกิโลวัตต์(คูณจำนวนกิโลวัตต์สูงสุดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าอนุญาตให้ใช้ได้ต่อชั่วโมงหรือตามที่ระบุในสัญญาสูงสุดไม่เกิน 200 รูปี/ชั่วโมง/ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละราย)
2.	ไฟฟ้าดับต่อเนื่องซึ่งกระทบผู้ใช้ไฟฟ้ามากกว่า 100 คน เว้นแต่ กรณีไฟฟ้าดับที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนหม้อแปลงไฟฟ้า	ภายใน 2 ชั่วโมง	ภายใน 3 ชั่วโมง	ภายใน 4 ชั่วโมง	ภายหลังระยะเวลาตาม (3), (4), (5) แล้วแต่กรณี โดยนับแต่มีผู้ใช้ไฟฟ้ายรายแรกร้องเรียน	10 รูปีต่อกิโลวัตต์ (คูณจำนวนกิโลวัตต์สูงสุดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าอนุญาตให้ใช้ได้ต่อชั่วโมงหรือตามที่ระบุในสัญญาสูงสุดไม่เกิน 200 รูปี/ชั่วโมง/ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละราย)

³⁵ Delhi Electricity Regulatory Commission (Supply Code and Performance Standards) Regulations 2017 Schedule I, no.14.

³⁶ Aggregate Technical and Commercial (AT&C) losses เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพของบริษัทผู้จำหน่ายไฟฟ้าซึ่งรัฐมนตรีกระทรวงไฟฟ้า (Ministry of Power) ประกาศกำหนดในทุก ๆ ปี โดย $AT\&C\ Loss = \frac{\text{Energy input} - \text{Energy billed}}{\text{Energy input}} \times 100$ ในการจ่ายค่าชดเชยของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า จึงต้องพิจารณาว่า ค่า AT&C Loss ในปีนั้นๆ เป็นเท่าใด (หน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์)

	ลักษณะ ผลกระทบ ของไฟฟ้าดับ	มาตรฐานในการแก้ไขระบบจำหน่ายไฟฟ้า AT&C Losses			ระยะเวลาที่ ต้องเริ่ม จ่ายค่าชดเชย	อัตราค่าชดเชย ที่ต้องจ่าย
		ไม่เกิน 10%	มากกว่า 10% ถึง 20%	มากกว่า 20%		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3.	ไฟฟ้าดับต่อเนื่อง ที่จำเป็นต้อง มีการเปลี่ยน หม้อแปลง ไฟฟ้า	ภายใน 6 ชั่วโมง			ภายหลัง 6 ชั่วโมง นับแต่ ผู้ใช้ไฟฟ้า ร้องเรียน	10 รูปีต่อกิโลวัตต์ (คูณจำนวนกิโลวัตต์ สูงสุดที่ผู้ใช้ไฟฟ้า อนุญาตให้ใช้ได้ต่อ ชั่วโมงหรือตามที่ ระบุ ในสัญญา สูงสุดไม่เกิน 200 รูปี/ชั่วโมง /ผู้ใช้ไฟฟ้า แต่ละ ราย)

ทั้งนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อมได้รับค่าชดเชยโดยอัตโนมัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ผู้ได้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าได้กระทำการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดไว้³⁷ โดยกำหนดหน้าที่ให้ผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าจะต้องสร้างช่องทางออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถลงทะเบียนและใช้ในการยื่นขอรับเงินค่าชดเชยได้ ข้อมูลในเรื่องช่องทางดังกล่าวต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลายด้วยวิธีการต่างๆ รวมถึงสื่อสารสนเทศ บิลค่าไฟฟ้า ข้อความ SMS อีเมล หรือเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต³⁸ การจ่ายค่าชดเชยจะใช้วิธีการหักกลับกับบิลค่าไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องจ่ายในงวดถัดๆ ไป ภายในระยะที่ SERCs กำหนด³⁹

4.2 สหราชอาณาจักร

Electricity Act 1989 ของสหราชอาณาจักรได้กำหนดหน้าที่ให้ Gas and Electricity Markets Authority ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลกิจการไฟฟ้าและก๊าซของประเทศได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการของผู้จำหน่ายไฟฟ้า เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า โดยหากผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายไฟฟ้าไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการตามที่กฎหมายกำหนด ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามระเบียบที่ Gas and Electricity Markets

³⁷ Electricity (Rights of Consumers) Rules 2020 no.13 (1).

³⁸ เฟิงอ้าง no.13 (5).

³⁹ เฟิงอ้าง no.13 (6).

Authority ประกาศกำหนด⁴⁰ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการออกระเบียบเพื่อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบกิจการไฟฟ้าไว้ โดยได้มีการระบุถึงหลักเกณฑ์จ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเมื่อไฟฟ้าดับไว้หลายกรณีโดยอาจสรุปได้ ดังนี้

(1) กรณีไฟฟ้าดับที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ไฟฟ้าต่ำกว่า 5,000 ราย

ในกรณีผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าไม่สามารถทำให้ไฟฟ้าที่ดับอยู่กลับมาใช้ได้ปกติภายใน 12 ชั่วโมง ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคครัวเรือน (domestic customer) 75 ปอนด์ และจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ใช่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคครัวเรือน (non-domestic customer) 150 ปอนด์ และจ่ายเพิ่มให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวอีก 35 ปอนด์ สำหรับทุก 12 ชั่วโมงต่อมาที่ยังไม่สามารถแก้ไขระบบไฟฟ้าให้เป็นปกติได้⁴¹

(2) กรณีไฟฟ้าดับที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 5,000 รายขึ้นไป

ในกรณีผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าไม่สามารถทำให้ไฟฟ้าที่จำหน่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 5,000 รายขึ้นไปซึ่งดับอยู่เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าของผู้รับใบอนุญาตตรายใดรายหนึ่งเกิดการขัดข้องให้กลับมาใช้ได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคครัวเรือน (domestic customer) 75 ปอนด์ และจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ใช่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคครัวเรือน (non-domestic customer) 150 ปอนด์ และจ่ายเพิ่มให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวอีก 35 ปอนด์ สำหรับทุก 12 ชั่วโมงต่อมาที่ยังไม่สามารถแก้ไขระบบไฟฟ้าให้เป็นปกติได้⁴²

มาตรฐานการจำหน่ายไฟฟ้าตามข้อ (1) และ (2) นี้ไม่ใช่บังคับแก่กรณีไฟฟ้าดับเนื่องจากสภาพอากาศรุนแรง (severe weather) และการจำหน่ายไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าบนเกาะซึ่งดำเนินการผ่านสายส่งไฟฟ้า ได้ทะเล และไม่มีวิธีการอื่นที่สามารถจ่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าบนเกาะได้⁴³

(3) กรณีไฟฟ้าดับหลายครั้งในรอบปี

ในกรณีที่ไฟฟ้าที่จ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าดับตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป และแต่ละครั้งดับไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง ในรอบปีที่เกี่ยวข้อง (relevant year) (รอบปีที่เกี่ยวข้อง ในที่นี้นับตั้งแต่ 1 เมษายน ถึง 31 มีนาคมของปีถัดไป)⁴⁴ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคครัวเรือน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ใช่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคครัวเรือน 75 ปอนด์ เว้นแต่กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตมิได้รับคำขอจ่ายค่าชดเชยจากผู้ไฟฟ้าภายใน 3 เดือนนับแต่สิ้นสุดปีที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นกรณีที่ไฟฟ้าดับที่เกิดขึ้นหลายๆ ครั้งไม่ได้เกิดขึ้นในสถานที่เดียวกัน⁴⁵ และมีให้นับกรณีที่ไฟฟ้าดับที่เกิดขึ้นเนื่องจากการซ่อมแซมระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เกิดขึ้นจากการตกลงกันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ไฟฟ้า หรือไฟฟ้าดับเกิดขึ้นโดยไม่ใช้ความผิดของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า เช่น เกิดขึ้นจากผู้ผลิตไฟฟ้าหรือผู้จำหน่ายไฟฟ้ารายอื่น หรือไฟฟ้าดับที่เกิดขึ้นโดยมีการแจ้ง

⁴⁰ Electricity Act 1989 section 39A.

⁴¹ The Electricity (Standards of Performance) Regulations 2015, SI 2015/699 regulation 5.

⁴² เฟิ่งอ้าง regulation 6.

⁴³ เฟิ่งอ้าง regulation 9.

⁴⁴ เฟิ่งอ้าง regulation 10 (6).

⁴⁵ เฟิ่งอ้าง regulation 10 (4), (5).

ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าแล้ว (planned interruption) เข้าไปในจำนวนครั้งที่จะเป็นเหตุให้ต้องจ่ายค่าชดเชยในกรณีนี้⁴⁶

ทั้งนี้ในการขอรับค่าชดเชย หากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใดที่ได้ลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการบริการเป็นพิเศษ (Priority Services Register Customer) ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้สูงอายุที่รับบำนาญ ผู้พิการ ผู้ป่วยเรื้อรัง ซึ่งต้องพึ่งพาการใช้ไฟฟ้าเพื่อวัตถุประสงค์ทางการแพทย์ มีสิทธิได้รับค่าชดเชยโดยอัตโนมัติจากผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าหากมีไฟดับเกิดขึ้น⁴⁷

4.3 รัฐออสเตรเลียใต้ เครือรัฐออสเตรเลีย⁴⁸

คณะกรรมการบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของรัฐออสเตรเลียใต้ (Essential Services Commission of South Australia) ทำหน้าที่กำกับดูแลบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น (essential services)⁴⁹ ในรัฐออสเตรเลียใต้ของประเทศออสเตรเลีย ซึ่งรวมไปถึงกิจการไฟฟ้าด้วย คณะกรรมการดังกล่าวอาจจะออกประมวลหลักเกณฑ์หรือกฎระเบียบซึ่งเกี่ยวข้องกับกรดำเนินการดำเนินงานหรือจัดการเกี่ยวกับบริการดังกล่าวได้⁵⁰ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายไฟฟ้า คณะกรรมการได้ออก Electricity Distribution Code โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งรวมไปถึงจำกัดการเกิดไฟฟ้ดับให้น้อยที่สุดด้วย

Electricity Distribution Code ได้กำหนดไว้ว่า ผู้จำหน่ายไฟฟ้าจะต้องใช้ความพยายามอย่างดีที่สุด (best endeavours) เพื่อจำกัดจำนวนครั้งหรือระยะเวลาที่ไฟฟ้ดับให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และหากมีไฟฟ้ดับมีความถี่หรือระยะเวลาเกินกว่าที่กำหนดไว้ในตารางด้านล่างนี้ ผู้จำหน่ายไฟฟ้าจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบ⁵¹

⁴⁶ เฟิงอ้าง regulation 10 (3).

⁴⁷ เฟิงอ้าง regulation 3 (2) (f).

⁴⁸ ประเทศออสเตรเลียปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยแบบสหพันธ์ (Federal Democracy) ซึ่งประกอบด้วย 6 รัฐ ได้แก่ Western Australia, South Australia, Queensland, New South Wales, Tasmania, และ Victoria โดยมีอาณาเขตปกครองตนเอง 2 อาณาเขต ได้แก่ Northern Territory และ Australian Capital Territory ซึ่งเป็นที่ตั้งของเมืองหลวง คือ กรุงแคนเบอร์รา รัฐแต่ละรัฐมีผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ (Governor) มีรัฐบาลและมุขมนตรีทำหน้าที่บริหาร โดยมีสภานิติบัญญัติ 2 สภา ยกเว้นรัฐ Queensland ซึ่งมีเพียงสภาเดียว และรัฐและอาณาเขตต่างๆ มีระบบศาลของตนเอง และสามารถตรากฎหมายของตนเองได้

⁴⁹ นิยามของบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น (essential services) ถูกกำหนดไว้ใน Essential Services Commission Act 2002 (South Australia) โดยหมายถึง กิจการไฟฟ้า ก๊าซ น้ำและน้ำเสีย พาณิชยนาวี รถไฟ

⁵⁰ Essential Services Commission Act 2002 (South Australia) section 28.

⁵¹ Essential Services Commission, Electricity Distribution Code (Version: EDC/13) (2020) 11.

ความถี่ของไฟฟ้าดับที่จะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

	Threshold
จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับในรอบปีที่กำกับดูแล (regulatory year) ⁵²	>9
อัตราค่าชดเชยที่ต้องจ่าย	100 ดอลลาร์ออสเตรเลีย

ระยะเวลาของไฟฟ้าดับที่จะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

	Threshold 1	Threshold 2	Threshold 3
ระยะเวลาไฟฟ้าดับรวมต่อปี (ชั่วโมง)	> 20 and ≤ 30	>30 and ≤60	>60
อัตราค่าชดเชยที่ต้องจ่าย	100 ดอลลาร์ ออสเตรเลีย	150 ดอลลาร์ ออสเตรเลีย	300 ดอลลาร์ ออสเตรเลีย

การจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องทำภายในระยะเวลาสามเดือนนับแต่วันสิ้นสุดปีที่กำกับดูแล โดยค่าชดเชยดังกล่าวจะอยู่ในรูปของเครดิตในบัญชีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าผูกไว้กับผู้ให้บริการเพื่อชำระค่าไฟฟ้าเมื่อสิ้นปีที่กำกับดูแลโดยอัตโนมัติ หากเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในข่ายที่จะต้องได้รับค่าชดเชย⁵³ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หากไฟฟ้าดับนั้นเกิดจากระบบส่งหรือผลิตไฟฟ้าขัดข้อง การงดเชื่อมต่อโครงข่ายเนื่องจากมีเหตุฉุกเฉิน เช่น เกิดไฟป่า ไฟฟ้าดับที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ใช้ไฟฟ้าเอง หรือไฟตก หรือไฟฟ้าดับตามแผนที่ได้มีการแจ้งล่วงหน้า (planned interruptions)⁵⁴

4.4 นิวซีแลนด์

Consumer Guarantees Act 1993 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศนิวซีแลนด์ มีบทบัญญัติเพื่อรับรองสิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะได้รับบริการจำหน่ายไฟฟ้าที่มีคุณภาพ กล่าวคือ มีความปลอดภัย มีความ

⁵² ปีที่กำกับดูแล (Regulatory year) ที่อ้างถึงใน Electricity Distribution Code เริ่มต้นวันที่ 1 กรกฎาคม และสิ้นสุดในวันที่ 30 มิถุนายน ของปีถัดไป

⁵³ SA Power Networks, 'Guaranteed Service Level payment' (2022) <<https://www.sapowernetworks.com.au/your-power/quality-reliability/guaranteed-service-level-payment/>> accessed 1 August 2023. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2566.

⁵⁴ Essential Services Commission (เชิงอรรถ 51) 12.

เชื่อถือได้ และมีความต่อเนื่อง⁵⁵ ทั้งนี้ The Electricity Authority ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลกิจการไฟฟ้าของนิวซีแลนด์ ได้ออก Electricity Industry Participation Code 2010 โดยอาศัยอำนาจตาม Electricity Act 1992 เพื่อกำหนดแนวทางในการกำกับดูแลอุตสาหกรรมไฟฟ้าของประเทศ ซึ่งรวมไปถึงมาตรฐานการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าด้วย⁵⁶ โดยใน Electricity Industry Participation Code 2010 ได้กำหนดแบบมาตรฐานสัญญาการจำหน่ายไฟฟ้าเอาไว้ ซึ่งจะมีข้อสัญญาเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการให้บริการเอาไว้ ซึ่งรวมไปถึงการกำหนดหน้าที่ให้ผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าจะต้องให้บริการให้ได้มาตรฐานที่กำหนดเอาไว้ใน Code ฉบับนี้⁵⁷ ถ้าหากผู้รับใบอนุญาตให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้จะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า⁵⁸

ในกรณีที่ไฟฟ้าดับโดยไม่แจ้งล่วงหน้า (unplanned interruption) ในเขตเมือง (urban) เขตชนบท (rural) และเขตชนบทห่างไกล (remote rural) ผู้จำหน่ายไฟฟ้าจะต้องทำให้ไฟฟ้ากลับมาใช้ได้ภายใน 3 ชั่วโมง, 6 ชั่วโมง และ 12 ชั่วโมงนับแต่ได้รับแจ้งเหตุไฟดับตามลำดับ หากผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถทำให้ไฟฟ้ากลับมาใช้ได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านพักอาศัย 50 ดอลลาร์นิวซีแลนด์ และต้องจ่ายชดเชยเพิ่มอีก 50 ดอลลาร์นิวซีแลนด์ ทุก 24 ชั่วโมงที่ยังไม่สามารถแก้ไขไฟฟ้าดับได้ ส่วนในกรณีของผู้ไฟฟ้าที่ไม่ใช่บ้านพักอาศัย ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทดังกล่าว 150 ดอลลาร์นิวซีแลนด์ และต้องจ่ายชดเชยเพิ่มอีก 150 ดอลลาร์นิวซีแลนด์ ทุก 24 ชั่วโมงที่ยังไม่สามารถแก้ไขไฟฟ้าดับได้⁵⁹ นอกจากนั้นแล้ว ยังได้กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับไว้ โดยในเขตเมือง เขตชนบท และเขตชนบทห่างไกลต้องมีไฟฟ้าดับไม่เกิน 4 ครั้ง, 10 ครั้ง และ 20 ครั้งต่อปี ตามลำดับ อย่างไรก็ตามใน Electricity Industry Participation Code 2010 มิได้กำหนดอัตราค่าชดเชยที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีนี้เอาไว้ การจ่ายค่าชดเชยจึงเป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญาการให้บริการระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ใช้ไฟฟ้า⁶⁰

นอกจากนั้นแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้ายังสามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากการประมาทเลินเล่อของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าที่ทำให้ทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย⁶¹ โดยความเสียหายนั้นอาจเกิดจากปัญหาแรงดันไฟฟ้าสูงหรือต่ำ หรือปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า หรือเกิดขึ้นจากการดำเนินการตรวจสอบหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ของผู้รับใบอนุญาต

⁵⁵ Consumer Guarantees Act 1993 section 7A.

⁵⁶ Electricity Act 1992 section 36 (1) (b).

⁵⁷ Electricity Authority, Electricity Industry Participation Code 2010, Part 12A Distributor agreements, arrangements, and other provisions 54.

⁵⁸ เฟิ่งอ้าง 102.

⁵⁹ เฟิ่งอ้าง 108.

⁶⁰ เฟิ่งอ้าง 109.

⁶¹ เฟิ่งอ้าง 88.

จำหน่ายไฟฟ้าในเขตที่ดินของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยค่าเสียหายที่เรียกจากผู้รับใบอนุญาต อาจจะเป็นค่าเสียหายจากการซ่อมแซมทรัพย์สินที่เสียหายหรือจัดหาใหม่เพื่อมาแทนที่ทรัพย์สินที่เสียหาย⁶²

5. ข้อเสนอเกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีไฟฟ้าดับในประเทศไทย

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในหัวข้อที่ 2. ว่า กกพ. ได้ออกคำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้ามาเพื่อให้ผู้ใช้บริการไฟฟ้าและประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึงสิทธิและข้อปฏิบัติในการใช้บริการไฟฟ้า ซึ่งสิทธิดังกล่าวนี้รวมถึงสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายอันเกิดจากผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐานด้วย ทั้งนี้ ในปัจจุบันได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีไฟฟ้าดับไว้ในระเบียบ กกพ. ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 โดยกำหนดไว้ว่า ผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าจะต้องจัดให้มีการให้บริการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานตามดัชนีวัดผลการดำเนินงานตามเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้⁶³ ในกรณีที่ ผู้ได้รับใบอนุญาตให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว ให้ผู้รับใบอนุญาตจ่ายเงินชดเชยแนบท้ายระเบียบนี้ เว้นแต่กรณีที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย⁶⁴

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้องหรือไฟดับ⁶⁵ มีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานไว้ ดังนี้⁶⁶

กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

เขตพื้นที่ดำเนินงาน	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	
จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 90%	จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 90%

⁶² Utilities Disputes, 'Claiming compensation: Energy Fact Sheet' (2020) <<http://media.utilitiesdisputes.org.nz/media/Brochures%20and%20Fact%20sheets/Energy/Energy%20fact%20sheet%20-%20Claiming%20compensation.pdf>> สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2566.

⁶³ ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 ข้อ 4.

⁶⁴ เพิ่งอ้าง ข้อ 7.

⁶⁵ คู่มือของ “ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง” และ “ไฟฟ้าดับ” ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้อ 3.

⁶⁶ มาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าแนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 ข้อ 1 (1).

กรณีไฟฟ้าดับ

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
แก้ไขได้ภายใน 24 ชั่วโมง 100%	แก้ไขได้ภายใน 24 ชั่วโมง 100%

ในกรณีผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายไฟฟ้าให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานดังกล่าว ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจ่ายค่าชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีเอขึ้นไป⁶⁷ โดยการจ่ายค่าชดเชยในระเบียบนี้ จะต้องจ่ายเป็นเช็คหรือเงินสดเท่านั้น⁶⁸

จากการพิจารณาหลักเกณฑ์ดังกล่าวของ กกพ. ผู้เขียนมีข้อสังเกตดังนี้

1. การจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้องหรือไฟฟ้าดับยังไม่ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย⁶⁹

ค่าชดเชยในกรณีไฟฟ้าดับตามระเบียบ กกพ. จะจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีเอ ขึ้นไป ซึ่งตามปกติแล้ว ผู้จำหน่ายไฟฟ้าจะจ่ายไฟฟ้าแรงดันต่ำ (low voltage) ซึ่งต่ำกว่า 300 เควีเอ ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้าน

⁶⁷ บัญชีอัตราเงินชดเชยกรณีการให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานมาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าแบบทำยระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558

⁶⁸ มาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าแบบทำยระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 ข้อ 10.

⁶⁹ ในปัจจุบัน มีการแบ่งประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจำแนกตามลักษณะของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็น 8 ประเภท ดังนี้

- ประเภทที่ 1 บ้านอยู่อาศัย
- ประเภทที่ 2 กิจการขนาดเล็ก
- ประเภทที่ 3 กิจการขนาดกลาง
- ประเภทที่ 4 กิจการขนาดใหญ่

- ประเภทที่ 5 กิจการเฉพาะอย่าง
- ประเภทที่ 6 องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร
- ประเภทที่ 7 สูบน้ำเพื่อการเกษตร
- ประเภทที่ 8 ไฟฟ้าชั่วคราว

อยู่อาศัย⁷⁰ ดังนั้น ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยจึงไม่มีสิทธิในการได้รับค่าชดเชยกรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ ผู้ที่มีสิทธิได้รับค่าชดเชยจึงมักจะเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่บ้านอยู่อาศัย เช่น กิจการขนาดใหญ่ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยที่ได้รับความสะดวกจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ สมควรที่จะมีการปรับปรุงระเบียบของ กกพ. เพื่อให้มีการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยที่ใช้ไฟฟ้าต่ำกว่า 300 เควีเอ ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจ่ายค่าชดเชยในประเทศอินเดีย สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ที่มุ่งคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภท ทั้งที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าภาคครัวเรือนหรือที่เป็นบ้านอยู่อาศัย และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ใช่ภาคครัวเรือนหรือบ้านอยู่อาศัยด้วย

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตเพิ่มเติม คือ การกำหนดค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ควรกำหนดให้แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่บ้านอยู่อาศัยหรือไม่ เนื่องจากในสหราชอาณาจักรและนิวซีแลนด์ มีการแยกอัตราค่าชดเชยที่จ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสองประเภทนี้ออกจากกัน โดยอัตราที่จ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่บ้านอยู่อาศัยจะได้รับค่าชดเชยในอัตราที่สูงกว่า ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า กกพ. สามารถที่จะกำหนดอัตราค่าชดเชยให้แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าสองกลุ่มได้ เนื่องจาก ความเสียหายในทางเศรษฐศาสตร์ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสองกลุ่มอาจจะมีการแตกต่างกัน โดยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นบ้านอยู่อาศัยจะเป็นความเสียหายจากการถูกกระทบต่อความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจจะมีได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะภาคครัวเรือนไม่ได้มีผลผลิตที่มีมูลค่าทางการตลาดมากนัก⁷¹ เมื่อเทียบกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่ย่อมได้รับความเสียหายจากไฟฟ้าดับและกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งอาจกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศมากกว่า

2. ไม่มีการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีที่เกิดไฟฟ้าดับเกินจำนวนหรือระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

เมื่อพิจารณาถึงหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามระเบียบ กกพ. ข้างต้น จะเห็นได้ว่า มิได้กล่าวถึงค่าชดเชยกรณีที่ไฟฟ้าดับเกินจำนวนหรือระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ในประเทศไทยมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลเรื่องดังกล่าวเอาไว้ในระเบียบ กกพ. อีกฉบับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กกพ.ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2564 โดยระเบียบนี้กล่าวไว้ว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้าต้องประกอบกิจการให้มีคุณภาพการ

⁷⁰ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ‘ระบบการส่งจ่ายกำลังไฟฟ้า’ (2558) <<https://blog.rmutl.ac.th/montri/assets/ee02.pdf>> สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2566.

⁷¹ สิญาพร เฉลิมวงศ์จิตร, ‘ความสูญเสียทางเศรษฐศาสตร์ กรณีการเกิดไฟฟ้าดับในภาคครัวเรือนพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร’ (2558) <<http://econ-test.nida.ac.th/attachments/article/2354/ExEC9000.pdf>> สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2566.

ให้บริการไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้⁷² โดยให้ กกพ. ประกาศมาตรฐานเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ไฟดับและระยะเวลาที่ไฟฟาดับชั้นสูงในแต่ละปีให้ผู้รับใบอนุญาตทราบ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการได้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดทำรายงานเป็นหนังสือ โดยระบุแนวทางการปรับปรุงแก้ไขผลการดำเนินงาน รวมถึงแผนการป้องกันเหตุในอนาคต ต่อ กกพ. ทราบภายใน 30 วันนับแต่เกิดเหตุ⁷³ ซึ่งจะเห็นได้ว่า มิได้มีการกล่าวถึงมาตรการในการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีที่ไฟฟาดับเกินจำนวนครั้งหรือระยะเวลาที่กำหนดเอาไว้ในระเบียบของ กกพ. แต่อย่างใด โดยกำหนดหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตในการรายงานให้ กกพ. ทราบถึงเหตุขัดข้องที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานเท่านั้น ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า เพื่อให้สิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับบริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าได้รับความคุ้มครองอย่างเต็มที่ และกระตุ้นให้ผู้รับใบอนุญาตจะต้องดำเนินการให้ได้มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด กกพ. อาจจะกำหนดหน้าที่ให้แก่ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหากมีจำนวนครั้งหรือระยะเวลาที่ไฟฟาดับ (จำนวนชั่วโมง) ต่อปีเกินกว่าที่ กกพ. กำหนด ซึ่งเป็นแนวทางการที่มีการปฏิบัติในสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์

3. ไม่ได้มีการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสิทธิได้รับค่าชดเชยโดยอัตโนมัติ

ระเบียบ กกพ. ข้างต้น ได้กำหนดว่า การจ่ายค่าชดเชยในระเบียบนี้ จะต้องจ่ายเป็นเช็คหรือเงินสดเท่านั้น ซึ่งเท่ากับว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสิทธิได้รับค่าชดเชยจะไม่ได้รับค่าชดเชยโดยอัตโนมัติโดยอยู่ในรูปของเครดิตค่าไฟฟ้าที่ต้องจ่ายในงวดต่อไป (กรณีของค่าชดเชยจากการไม่สามารถแก้ไขไฟฟาดับได้ภายในเวลาที่กำหนด) ดังเช่นในประเทศอินเดีย หรือออสเตรเลีย ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า น่าจะสามารถนำมาปรับใช้ในประเทศไทยได้ โดย กกพ. อาจจะต้องกำหนดวิธีการในจ่ายค่าชดเชยเพิ่มเติม โดยให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถจ่ายค่าชดเชยในรูปแบบของเครดิตค่าไฟฟ้าที่จะต้องจ่ายในบิลค่าไฟฟ้างวดถัดไปด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบจากไฟฟาดับที่ไม่ต้องเดินทางมายังสถานที่ทำการของผู้รับใบอนุญาตเพื่อมารับค่าชดเชย หรือไม่ต้องรอให้มีการส่งเช็คค่าชดเชยมาทางไปรษณีย์ซึ่งเสี่ยงต่อการสูญหาย

4. ไม่ได้กำหนดแนวทางการจ่ายค่าเสียหายเพื่อความเสียหายอย่างใดๆ อันเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งเป็นผลมาจากไฟฟาดับชั่วคราวหรือไฟตก

ระเบียบของ กกพ. ดังกล่าวข้างต้น กำหนดสิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าในการได้รับค่าชดเชยหากไม่สามารถแก้ไขไฟฟาดับได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ระเบียบนี้มิได้กำหนดถึงสิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าในการเรียกร้องความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากไฟฟาดับชั่วคราวหรือไฟตก ซึ่งจากการสำรวจกฎหมายในต่างประเทศในหัวข้อ 4. การจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีไฟฟาดับในต่างประเทศแล้ว ก็พบว่า ไม่ได้มีประเทศที่กำหนดสิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะได้รับค่าชดเชยกรณีไฟตกเอาไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ในประเทศนิวซีแลนด์ มีกรณีที่เปิดช่องให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเรียกค่าเสียหายจากผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าได้ หากมี

⁷² ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2564 ข้อ 5.

⁷³ เฟิงอ้าง ข้อ 6.

ความเสียหายอย่างใดๆ เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้าอันเกิดจากการประมาทเลินเล่อของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งความเสียหายนั้นอาจเกิดจากปัญหาแรงดันไฟฟ้าสูงหรือต่ำหรือปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า ซึ่งรวมไปถึงกรณีที่ไฟตกบ่อยครั้งจนเป็นเหตุให้เครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าได้รับความเสียหายด้วย ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า กรณีดังกล่าวอาจจะเทียบเคียงได้กับการเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อมูลค่าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยหากผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อผู้ใช้ไฟฟ้าโดยผิดกฎหมายทำให้ทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย ก็ย่อมเป็นการทำละเมิดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า และจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า⁷⁴ โดยค่าสินไหมทดแทนที่พึงใช้ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ศาลวินิจฉัยตามพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด ซึ่งค่าสินไหมทดแทนที่ต้องใช้ อาจจะเป็นการคืนทรัพย์สินอันผู้ใช้ไฟฟ้าต้องเสียไปเพราะละเมิด ใช้ราคาทรัพย์สินนั้น หรือใช้ค่าเสียหายเพื่อความเสียหายอย่างใดๆ อันได้เกิดขึ้น⁷⁵

อย่างไรก็ดี ในการฟ้องเรียกค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับใบอนุญาตในกรณีดังกล่าว ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อมมีภาระการพิสูจน์ว่าผู้รับใบอนุญาตทำละเมิดก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามหลัก “ผู้ใดกล่าวอ้าง ผู้นั้นมีภาระการพิสูจน์” ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง⁷⁶ และความเสียหายที่เกิดขึ้นกับเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้านั้นเป็นผลโดยตรงมาจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้รับใบอนุญาต⁷⁷ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในการพิสูจน์ เนื่องจาก เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้ามักจะเป็นเรื่องทางเทคนิคที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ทางวิศวกรรมไฟฟ้าซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าโดยทั่วไปไม่สามารถเข้าใจได้ง่าย ทำให้จำเป็นต้องหาพยานผู้เชี่ยวชาญมาช่วยในการให้ความเห็น ซึ่งในเรื่องนี้ หากเราพิจารณาถึงคำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้าดังที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 2. สิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องได้รับบริการไฟฟ้าที่ได้มาตรฐานแล้ว จะเห็นได้ว่า มีการรับรองสิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายอันเกิดจากผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐาน โดยหากผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าตามข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า เรื่องไฟตกนั้นโดยสภาพแล้ว มักจะเป็นเรื่องของแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายมาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าลดลงต่ำกว่าปกติ ดังนั้น กกพ. อาจพิจารณากำหนดมาตรฐานคุณภาพแรงดันไฟฟ้าให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติตาม ซึ่งหากผู้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิยื่นคำร้องเพื่อเรียกค่าเสียหายจากผู้รับใบอนุญาตได้ อย่างไรก็ดี ผู้เขียนเห็นว่า กรณีนี้อาจจะไม่สามารถกำหนดจำนวนค่าชดเชยไว้แน่นอนตายตัวเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตต้องชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าดังเช่นกรณีไฟฟ้ามดับทั่วไปได้ เนื่องจากตามปกติแล้วไฟฟ้าตกมักเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว และมีได้ก่อให้เกิดความเสียหายมากนัก เว้นแต่ ไฟตกนั้นจะเกิดขึ้นต่อเนื่องหลายครั้ง ก็อาจจะทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหายได้ ดังนั้น หากเกิดกรณีที่ไฟตกบ่อยครั้งและก่อให้เกิดความเสียหาย

⁷⁴ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420.

⁷⁵ เฟิงอ้าง มาตรา 438.

⁷⁶ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84/1.

⁷⁷ ไพจิตร ปุญญพันธุ์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด (พิมพ์ครั้งที่ 12 แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักพิมพ์นิติบรรณการ 2550) 148.

แก่ทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้า ก็ควรที่จะเปิดช่องทางให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถยื่นคำร้องต่อผู้รับใบอนุญาตเพื่อขอรับค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นกรณีๆ ไป โดยผู้ใช้ไฟฟ้าอาจจะดำเนินการยื่นเรื่องด้วยตนเอง หรือร้องเรียนผ่านคณะกรรมการผู้ใช้ไฟฟ้าประจำเขต⁷⁸ การกำหนดสิทธิในยื่นคำร้องดังกล่าวเอาไว้ในระเบียบ กกพ. ย่อมเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เพราะ ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อมได้ประโยชน์จากข้อสันนิษฐานในเรื่องภาระการพิสูจน์ตามคำประกาศสิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งกำหนดหน้าที่ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้า หากมีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งแตกต่างจากหลักภาระการพิสูจน์ทั่วไปในกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่กำหนดให้ผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งเป็นผู้ที่กล่าวอ้างว่าผู้รับใบอนุญาตให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์

6.สรุป

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีสถานะเป็นผู้บริโภค ดังนั้น จึงย่อมได้รับการรับรองสิทธิพื้นฐานต่างๆ ของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นอกจากนั้นแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้ายังมีสถานะเป็นผู้ใช้พลังงานที่ได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 อีกด้วย โดยสิทธิต่างๆ ของผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการรับรองเอาไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า พ.ศ. 2565 โดยได้รับการรับรองเอาไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า พ.ศ. 2565 โดยได้รับการรับรองสิทธิของผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่จะได้รับบริการไฟฟ้าตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายอันเกิดจากผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่ง กกพ. ก็ได้มีการออกระเบียบว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า โดยกำหนดหน้าที่ให้ผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าต้องใช้ค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีเอ ขึ้นไป หากไม่สามารถแก้ไขระบบจำหน่ายไฟฟ้าหรือไฟฟ้าดับได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม หลักเกณฑ์ดังกล่าวก็อาจจะยังไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะได้รับชดเชยความเสียหายอันเกิดจากผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐานอย่างเต็มที่ เนื่องจาก ค่าชดเชยดังกล่าวมิได้จ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ซึ่งเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต่ำกว่า 300 เควีเอ ซึ่งเมื่อเทียบกับหลักเกณฑ์การจ่ายค่าชดเชยในต่างประเทศแล้ว ต่างก็มีการกำหนดให้จ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทครัวเรือนหรือบ้านอยู่อาศัย จึงสมควรที่จะมีการปรับปรุงระเบียบ กกพ. ให้มีการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยด้วย นอกจากนั้นแล้ว กกพ. อาจจะพิจารณาเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ให้มีการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีที่เกิดไฟฟ้าดับเกินจำนวนหรือระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมถึงอนุญาตให้สามารถจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสิทธิได้รับค่าชดเชยในรูปแบบของเครดิตค่าไฟฟ้าในบิลค่าไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า อีกทั้ง อาจจะเปิดช่องทางให้ผู้ไฟฟ้าสามารถที่จะยื่นคำร้องเพื่อขอรับค่าเสียหายหากผู้รับใบอนุญาตให้บริการไม่ได้มาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพแรงดันไฟฟ้าทำไฟตกบ่อยครั้งและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้สิทธิของผู้ใช้ไฟฟ้าในการได้รับบริการไฟฟ้าที่ได้มาตรฐานได้รับการคุ้มครองอย่างแท้จริง

⁷⁸ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 มาตรา 100.

บรรณานุกรม

หนังสือ

ภาษาไทย

นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์, *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 2, โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2563).

ไพจิตร ปุญญพันธุ์, *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด* (พิมพ์ครั้งที่ 12 แก้ไขเพิ่มเติม, สำนักพิมพ์นิติบรรณการ 2550).

ภาษาต่างประเทศ

Forum of Regulators, *Consumer Protection in Electricity Sector in India* (2020).

Ignacio J. Pérez-Arriaga (ed), *Regulation of the Power Sector* (Springer 2013).

Roberto Malaman and others, *Quality of Electricity Supply: Initial Benchmarking on Actual levels, Standards and Regulatory strategies* (Council of European Energy Regulators 2001).

The IEEE Power and Energy Society *IEEE, Guide for Electric Power Distribution Reliability Indices* (2022).

บทความ

ภาษาต่างประเทศ

Miloslava Tesařová, 'Power Quality and Quality of Supply' (Proceedings of the Intensive Programme "Renewable Energy Sources" University of West Bohemia, Czech Republic, 2011).

อื่น ๆ

ภาษาไทย

ปาจรีย์ วรรณมณีเลิศ, 'ห่วงโซ่อุปทาน (SUPPLY CHAIN) คืออะไร ฉบับอธิบายเข้าใจง่าย' (2564)
<<https://ourpoint.co/posts/blogs/supply-chain>> สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2566.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, 'ระบบการส่งจ่ายกำลังไฟฟ้า' (2558)
<<https://blog.rmutl.ac.th/montri/assets/ee02.pdf>> สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2566.

สัญญาพร เถลิมวงศ์วิจิตร, 'ความสูญเสียทางเศรษฐศาสตร์ กรณีการเกิดไฟฟ้าดับในภาคครัวเรือนพื้นที่เขต กรุงเทพมหานคร' (2558) <<http://econ-test.nida.ac.th/attachments/article/2354/ExEC9000.pdf>>
สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2566.

TPE Trading, 'ไฟตก รู้สาเหตุและป้องกันได้' (2563) <<https://www.tpe-trading.com/power-drop/>>
สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2566.

ภาษาต่างประเทศ

Foster Fuels, 'The Effects of a Power Outage on a Business' (2022)

<<https://fosterfuels.com/blog/power-outage-effects-businesses/>> สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2565

SA Power Networks, 'Guaranteed Service Level payment' (2022)

<<https://www.sapowernetworks.com.au/your-power/quality-reliability/guaranteed-service-level-payment/>> สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2566.

Utilities Disputes, 'Claiming compensation: Energy Fact Sheet' (2020)

<<http://media.utilitiesdisputes.org.nz/media/Brochures%20and%20Fact%20sheets/Energy/Energy%20fact%20sheet%20-%20Claiming%20compensation.pdf>> สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2566.