

เพื่อเป็นการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของ บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และ บริษัท โทร อินเทอร์เน็ตคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

1. ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งข้อร้องเรียนได้ วันจันทร์-ศุกร์ ยกเว้นวันหยุด หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00 น.-17.00 น. ผ่านช่องทางดังนี้

- 1.1 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2700-8088 จำนวน 10 คู่สาย (ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับหมายเลขของทรูมูฟ เอช) ทุกวันจันทร์-ศุกร์ ยกเว้นวันหยุด หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาทำการ 09.00 น.-17.00 น.
- 1.2 โทรสาร (Fax) หมายเลข 0-2858-4338
- 1.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Email Address: voc@truecorp.co.th
- 1.4 จดหมาย (Mail) มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เลขที่ 1252 ชั้น 2 อาคารทรู ทาวเวอร์ 2 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กทม. 10250

2. ช่องทางการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ

ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งข้อร้องเรียนผ่านหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังต่อไปนี้

- 2.1 สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หมายเลขโทรศัพท์ 1200 (ไม่มีค่าใช้จ่าย)
- 2.2 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หมายเลขโทรศัพท์ 1166

3. รายละเอียดและเอกสารในการยื่นเรื่องร้องเรียน

- 3.1 ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประชาชนหรือหนังสือรับรองนิติบุคคล (กรณีผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้จดทะเบียนต้องมีเอกสารมอบอำนาจจากผู้จดทะเบียน)
- 3.2 ข้อเท็จจริงของปัญหาที่ร้องเรียน
- 3.3 เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)