

**หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ของบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด**

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งมีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม 2559 ได้กำหนดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนขึ้นมาเพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาแก้ไขปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความสะดวกรวดเร็วและได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ ตลอดจนเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพมาตรฐานการให้บริการและผลิตภัณธ์ของผู้รับใบอนุญาตด้วย

โดยประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) เห็นชอบ บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (“บริษัท”) จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนี้ขึ้นเพื่อให้ กสทช. พิจารณา โดยในการจัดทำหลักเกณฑ์นี้บริษัทฯ ได้คำนึงถึงกระบวนการที่คล่องตัว สามารถสร้างความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และดำเนินการในลักษณะที่สุภาพและให้เกียรติแก่ผู้ร้องเรียน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ซึ่งได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเฉพาะเรื่องการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนโดยได้รับความสะดวก รวดเร็ว และไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในการร้องเรียน
- 2.2 เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่รัดกุม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อนำข้อมูลการร้องเรียนมาปรับปรุงหรือพัฒนาด้านมาตรฐานการให้บริการหรือผลิตภัณธ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น ตลอดจนเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดเป็นปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก

3. รายละเอียดการดำเนินการ

เนื่องจากข้อ 24 วรรคหนึ่ง ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 กำหนดว่า “ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะขึ้นแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน...” และในวรรคที่ 2 ระบุว่า “การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการด้วยตนเองหรือจัดจ้างให้บุคคลอื่นดำเนินการ โดยผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อทำหน้าที่ก็ได้...” ดังนั้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนที่ใช้บริการโทรคมนาคมสามารถร้องเรียนปัญหาจากการใช้บริการได้ บริษัทฯ จึงได้มอบหมายให้บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้จัดตั้งและดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องตามประกาศฉบับนี้

3.1 ช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- ทางโทรศัพท์ (Call Center)(ไม่คิดค่าบริการเฉพาะการโทรโดยเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท)
ผ่านเลขหมาย 0-2700-8088 จำนวน 10 คู่สาย
เวลาทำการ: จันทร์-ศุกร์ ยกเว้นวันหยุด หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาทำการ 09.00 น.-17.00 น.
ไม่มีเวลาพัก
- ทางโทรสาร (Fax) (คิดอัตราค่าใช้จ่ายตามอัตราปกติ) ผ่านเลขหมาย 0-2858-4338
- ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Email Address: voc@truecorp.co.th
- ทางจดหมาย (Mail) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เลขที่ 1252 ชั้น 2 อาคารทูลุ ทาวเวอร์ 2 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กทม. 10250

3.2 เจ้าหน้าที่

มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการจำนวน 10 คน ทั้งนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของปริมาณการร้องเรียน

3.3 สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ 1252 ชั้น14 อาคารทูลุ ทาวเวอร์2 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กทม. 10250

3.4 ขอบเขตการให้บริการ

3.4.1 ประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ

ประเภทของกิจการโทรคมนาคม	บริการโทรคมนาคม
1. เสียง	1. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. ข้อมูล	2. บริการพหุสื่อความเร็วสูง (Public Broadband Multimedia Service)
3. พหุสื่อหรือสื่อผสม	3. บริการมูลค่าเพิ่ม (Value-added Service)
4. การขายต่อบริการ	4. บริการขายต่อบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการเสริม

3.4.2 ประเภทของเรื่องที่รับร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่สามารถร้องเรียนได้ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน คือ การได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท เช่น

- ไบแฉงหน้ไม่ถูกต้องเนื่องจากระบบการจัดทำไบแฉงค่าบริการ

- ร้องเรียนคุณภาพการบริการของพนักงานศูนย์บริการ, ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์, พนักงานขาย Call Center และ Dealer ในเรื่องต่างๆได้แก่มารยาท การพูดจา, ให้บริการ-ข้อมูล ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน, ไม่ได้ให้บริการตรงตามที่แจ้ง, ให้บริการล่าช้า
- ร้องเรียนคุณภาพสัญญาณเสียงไม่ชัดเจน ร้องเรียนคุณภาพของความเร็วในการรับส่งข้อมูล
- ร้องเรียนเงื่อนไข,รายละเอียดของรายการส่งเสริมการขายไม่เป็นธรรม ไม่ชัดเจน
- ร้องเรียนเรื่องอัตราค่าบริการไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม

3.4.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.4.3.1 บริษัทฯ จะรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ 3.1

3.4.3.2 บริษัทฯ จะดำเนินการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนกลับผู้ร้องเรียน โดยตอบกลับเป็นหนังสือ (แบบ รร.1) ภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยระบุ เลขที่ (SR Number) วันที่, และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่อง สิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนต่อ กสทช. และกำหนดเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหา

3.4.3.3 บริษัทฯ จะจัดเก็บข้อมูลชื่อ-สกุล, ที่อยู่และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน เลขที่ (SR Number), วันที่, รหัสในการรับเรื่องร้องเรียนในระบบ VCARE

3.4.3.4 ขั้นตอนตรวจสอบรายละเอียด

- ในกรณีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีมูล มีสาระ หรือ สมเหตุสมผล ทางบริษัทฯ จะดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยต้องใช้ระยะเวลาเกิน 30 วัน ทางบริษัทจะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเป็นหนังสือ (แบบ รร.3) ทุก 10 วัน
- ในกรณีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่มีสาระ หรือไม่สมเหตุสมผล ทางบริษัทฯ จะแจ้งกลับเป็นหนังสือ (แบบ รร.2) เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 14 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแจ้งรายละเอียดและเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องเรียนได้

หากว่าผู้ร้องเรียนเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่บริษัทฯ ควรดำเนินการแก้ไขผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนให้ กสทช. พิจารณา โดยสามารถติดต่อได้ที่ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เลขที่ 404 อาคารพหลโยธินเซนเตอร์ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 0-2634-6000 โทรสาร 0-2279-0251 หรือโทรฟรีสายด่วน 1200 กด 1 และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา อาคารบี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 สายด่วนร้องทุกข์ สคบ. 1166

- ในกรณีที่ กสทช. พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนมีมูล มีสาระ หรือ สมเหตุสมผล บริษัทฯ จะต้องดำเนินการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เสร็จภายใน

30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก กสทช. ทั้งนี้ ระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ไม่นับรวมระยะเวลาของการดำเนินการโดย กสทช. เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย ต้องใช้ระยะเวลาเกิน 30 วัน ทางบริษัทฯ จะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเป็น หนังสือ (แบบ รร.3) ทุก 10 วัน

3.4.3.5 ขั้นตอนแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

- กรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้
 - บริษัทฯ จะทำการบันทึกการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) แจ้งผลการเจรจาโดยมีรายละเอียดของ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของบริษัทฯ และผลการเจรจาเป็นหนังสือ โดยลงชื่อผู้แทนบริษัทฯ ผู้ร้องเรียน และ พยานอย่างน้อย 2 คน แต่ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงนามในเอกสารบันทึกผลเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) ภายใน 15 วันนับตั้งแต่การเจรจาเสร็จสิ้นบริษัทฯ ถือว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 แล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะจัดทำผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงเป็นหนังสือส่งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ โดยผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงดังกล่าวจะมีรายละเอียด เช่นเดียวกับบันทึกการเจรจาข้อตกลง
 - บริษัทฯ จะทำรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอน การรับเรื่องร้องเรียน จนถึงการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น
- กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้
 - บริษัทฯ จะทำการบันทึกการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) แจ้งผลการเจรจาโดยมีรายละเอียดของ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของบริษัทฯ ผลการเจรจาเป็นหนังสือ โดยลงชื่อผู้แทนบริษัทฯ ผู้ร้องเรียน และ พยานอย่างน้อย 2 คน แต่ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงนาม ในเอกสารบันทึกผลเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) ภายใน 15 วันนับตั้งแต่การเจรจาเสร็จสิ้นบริษัทฯ ถือว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตาม ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะจัดทำผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงเป็นหนังสือส่งให้ ผู้ร้องเรียนทราบ โดยผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงดังกล่าวจะมี รายละเอียดเช่นเดียวกับบันทึกการเจรจาข้อตกลง

- เมื่อได้รับบันทึกสรุปผลเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) บริษัทฯ จะต้องนำส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 3 วันนับจากวันที่การเจรจาเสร็จสิ้น
- บริษัทฯ จะดำเนินการติดตามผลการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ กสทช.(ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ กสทช. รับเรื่อง) โดยหาก
 - ก.) กสทช. เห็นว่าเป็นความผิดของบริษัทฯ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของผู้ร้องเรียนให้เสร็จสิ้น
 - ข.) กสทช. เห็นว่าเป็นความผิดของผู้ร้องเรียนถือว่าการร้องเรียนเรื่องดังกล่าวเป็นที่สิ้นสุด

3.4.3.6 การจัดเก็บข้อมูลและการเสนอรายงาน

- บริษัทฯ จะจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องเรียนและการดำเนินการทั้งหมดในระบบ VCARE เป็นระยะเวลา 2 ปีนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- บริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่ กสทช. ทุก 6 เดือน

3.4.3.7 การเผยแพร่ผลการดำเนินการ

บริษัทฯ ต้องดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลแสดงสถิติและรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวน ประเภทและผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานของบริษัทฯ ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย และ เว็บไซต์ของบริษัทฯ ทุก 6 เดือน

4. หน้าที่ของ บริษัทฯ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสารที่ บริษัทฯ ต้องการ เพื่อประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งจะให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจนถึงขั้นตอนของการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

5. หน้าที่ในการหยุดการดำเนินการใด ๆ ในระหว่างการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการหรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี บริษัทฯ จะหยุดการดำเนินการใด ๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องนั้น ทั้งนี้ เว้นแต่การหยุดการดำเนินการจะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของบริษัทฯ

6. สิทธิในการนำทนายความหรือบุคคลซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการ

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิในการนำทนายความหรือบุคคลซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา