

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ของบริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งมีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม 2559 ได้กำหนดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนขึ้นมาเพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาแก้ไขปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความสะดวกรวดเร็วและได้รับ ความเป็นธรรมในการใช้บริการ ตลอดจนเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพมาตรฐานการให้บริการและผลิตภัณฑ์ ของผู้รับใบอนุญาต

โดยประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เห็นชอบ บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ("บริษัทฯ") ใด หลักเกณฑ์ การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนี้ขึ้นเพื่อให้ กสทช. พิจารณา โดยในการจัดทำ หลักเกณฑ์ บริษัทฯ ได้คำนึงถึงกระบวนการที่คล่องตัว สามารถสร้างความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และ ดำเนินการใน ลักษณะที่สุภาพและให้เกียรติแก่ผู้ร้องเรียน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ซึ่งได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลเฉพาะเรื่องการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน โดยได้รับความ สะดวก รวดเร็ว และ ไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ในการร้องเรียน

2.2 เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่ คม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อนำข้อมูลการร้องเรียนมาปรับปรุงหรือพัฒนาด้านมาตรฐานการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ มากขึ้น ตลอดจน เพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดเป็นปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก

3. รายละเอียดการดำเนินการ

เนื่องจากข้อ 24 วรรคหนึ่ง ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2559 กำหนดว่า "ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะชั้นแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม หรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน" และในวรรคที่ 2 ระบุต่อว่า "การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการด้วยตนเองหรือจัดจ้างให้ บุคคลอื่น เนินการ โดยผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะชั้นเพื่อทำหน้าที่ก็ได้ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนที่ใช้บริการ โทรคมนาคม สามารถร้องเรียนปัญหาจากการใช้บริการได้ บริษัทฯ จึงได้มอบหมายให้บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้จัดตั้งและดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ สอดคล้องตามประกาศฉบับนี้

3.1 ช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่คิดค่าบริการเฉพาะการโทร โดยเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ

ผ่านเลขหมาย 0-2700-8088 จำนวน 7 คู่สาย

เวลาทำการ: จันทร์-ศุกร์ ยกเว้นวันหยุด หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาทำการ 09.00 น.-16.30 น. ไม่มีเวลาพัก

- ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Email Address: voo@truecorp.co.th
- ทางจดหมาย (Mail) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เลขที่ 1252 ชั้น 2 อาคารทู ทาวเวอร์ 2 ถนน พัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขต สวนหลวง กทม. 10250

3.2 เจ้าหน้าที่

มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการจำนวน 10 คน ทั้งปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของปริมาณการ ร้องเรียน

3.3 สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ 1252 ชั้น 2 อาคารทู ทาวเวอร์ 2 ถนนพัฒนาการ แขวง สวนหลวง เขตสวนหลวง กทม.10250

3.4 ขอบเขตการให้บริการ

3.4.1 ประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ

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

3.4.2 ประเภทของเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่สามารถร้องเรียนได้ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการ

แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน คือ การได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการ โทรคมนาคมของบริษัทฯ เช่น

- ใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้องเนื่องจากระบบการจัดทำใบแจ้งค่าบริการ
- ร้องเรียนคุณภาพการบริการของพนักงานศูนย์บริการ, ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์, พนักงานขาย Call Center และ Dealer ในเรื่องต่างๆ ได้แก่การขาย การพูดจา, ให้บริการข้อมูล ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน, ไม่ได้รับบริการตรงตามที่แจ้ง, ให้บริการล่าช้า
- ร้องเรียนคุณภาพสัญญาณเสียงไม่ชัดเจน ร้องเรียนคุณภาพของความเร็วในการรับส่งข้อมูล
- ร้องเรียนเงื่อนไข รายละเอียดของรายการส่งเสริมการขายไม่เป็นธรรม ไม่ชัดเจน
- ร้องเรียนเรื่อง อัตราค่าบริการไม่ถูกต้อง 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 จะดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ เสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ มีเหตุสุดวิสัยต้องใช้ ระยะเวลาเกิน 30 วัน ทางบริษัทจะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงความคืบหน้าในการ ดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเป็นหนังสือ(แบบ รร.3) ทุก 10 วัน
- ในกรณีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่มีสาระ หรือ ไม่สมเหตุสมผล ทางบริษัทฯ จะแจ้งกลับเป็นหนังสือ (แบบ รร.2) เพื่อให้ผู้ ร้องเรียนทราบภายใน 14 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดย แจ้ง รายละเอียดและเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องเรียน ได้

หากว่าผู้ร้องเรียนเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่บริษัทฯ ควร ดำเนินการแก้ไขผู้ร้องเรียนสามารถ ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กสทช. พิจารณา โดย สามารถติดต่อได้ที่ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติ เลขที่ 404 อาคารพหลโยธินเซนเตอร์ ถนน พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์0-2634-6000 โทรสาร 0-2279-0251 หรือโทรฟรีสายด่วน 1200 กด 1 และสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา อาคารบี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 สายด่วนร้องทุกข์ สคบ. 1166

- ในกรณีที่ กสทช. พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนมีมูล มีสาระ หรือ สมเหตุสมผล บริษัทฯ จะต้องดำเนินการพิจารณา แก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เสร็จภายใน30 วัน นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก กสทช. ทั้งนี้ ระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ไม่นับรวม ระยะเวลาของการดำเนินการ โดย กสทช. เว้นแต่ในกรณีที่ มีเหตุสุดวิสัย ต้องใช้ระยะเวลาเกิน 30 วัน ทางบริษัทฯ จะแจ้งความคืบหน้าให้ ผู้ร้องเรียนรับทราบ ถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเป็นหนังสือ (แบบ รร.3) ทุก 10 วัน

3.4.3.5 ขั้นตอนแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

- กรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้
 - บริษัทฯ จะทำการบันทึกการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) แจ้งผลการเจรจา โดยมี รายละเอียดของ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอ

ของบริษัทฯ และผลการเจรจาเป็นหนังสือ โดยลงชื่อผู้แทนบริษัทฯ ผู้ร้องเรียน และ พยานอย่างน้อย 2 คน แต่ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงนามใน เอกสารบันทึกผลเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) ภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่การเจรจาเสร็จสิ้นบริษัทฯ ถือว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตาม

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2559 แล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะ จัดทำผลการ พิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงเป็นหนังสือส่งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ โดยผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลง ดังกล่าวจะมีรายละเอียด

เช่นเดียวกับบันทึกการเจรจาข้อตกลง

- บริษัทฯ จะทำรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอน การรับเรื่องร้องเรียน จนถึงการเจรจา ตกลงเสร็จสิ้น

• กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้

- บริษัทฯ จะทำการบันทึกการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) แจ้งผลการเจรจาโดยมี รายละเอียดของ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอ ของบริษัทฯ ผลการเจรจาเป็นหนังสือ โดยลงชื่อผู้แทนบริษัทฯ ผู้ร้องเรียน และ พยานอย่างน้อย 2 คน แต่ในกรณีที่ผู้ ร้องเรียนไม่ยอมลงนาม ในเอกสารบันทึกผลเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน แบบ รร.4) ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่การเจรจาเสร็จสิ้นบริษัทฯ ถือว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบ กิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะจัดทำผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงเป็น หนังสือส่งให้ ผู้ร้องเรียนทราบ โดยผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงดังกล่าวจะมี

รายละเอียดเช่นเดียวกับบันทึกการเจรจาข้อตกลง

- เมื่อได้รับบันทึกสรุปผลเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) บริษัทฯ จะต้องนำส่งให้ สำนักงาน กสทช. ภายใน 3 วันนับจากวันที่การ เจรจาเสร็จสิ้น

- บริษัทฯ จะดำเนินการติดตามผลการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ของกสทช. ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ กสทช. รับเรื่อง) โดยหาก

ก.) กสทช. เห็นว่าเป็นความผิดของบริษัทฯ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนของผู้ร้องเรียนให้เสร็จสิ้น

ข.) กสทช. เห็นว่าเป็นความผิดของผู้ร้องเรียนถือว่าการร้องเรียนเรื่องดังกล่าว เป็นที่สิ้นสุด

3.4.3.6 การจัดเก็บข้อมูลและการเสนอรายงาน

- บริษัทฯ จะจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องการ ร้องเรียนและผลการดำเนินการ ทั้งหมดในระบบ VCARE เป็นระยะเวลา 2 ปีนับถัด จากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

- บริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือ ส่งให้แก่ กสทช. ทุก 6 เดือน

3.4.3.7 การเผยแพร่ผลการดำเนินการ

บริษัทฯ ต้องดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลแสดงสถิติและรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวน ประเภทและผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ณ สำนักงานของบริษัทฯ ร้านค้าตัวแทน จำหน่าย และ เว็บไซต์ของบริษัทฯ ทุก 6 เดือน

4. หน้าที่ของ บริษัทฯ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสารที่ บริษัทฯ ต้องการ เพื่อประกอบการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจนถึงขั้นตอนของการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

5. หน้าที่ในการหยุดการดำเนินการใดๆ ในระหว่างการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

ระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการหรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี บริษัทฯ จะหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องนั้น ทั้งนี้ เว้นแต่การหยุดการดำเนินการจะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่าง ร้ายแรงต่อการประกอบกิจการ โทรมนนามของบริษัทฯ

6. สิทธิในการนำทนายความหรือบุคคลซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการ

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิในการนำทนายความหรือบุคคลซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้ตลอดเวลา

