

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ของบริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งมีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม 2559 ได้กำหนดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนขึ้นมาเพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาแก้ไขปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความสะดวกรวดเร็วและได้รับ ความเป็นธรรมในการใช้บริการ ตลอดจนเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพมาตรฐานการให้บริการและผลิตภัณฑ์ ของผู้รับใบอนุญาตด้วย

โดยประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เห็นชอบ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ("บริษัทฯ") ได้กำหนดหลักเกณฑ์ การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนี้ขึ้นเพื่อให้ กสทช. พิจารณาโดยในการจัดทำ หลักเกณฑ์ บริษัทฯ ได้คำนึงถึงกระบวนการที่คล่องตัว สามารถสร้างความ เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และ ดำเนินการในลักษณะที่สุภาพและให้เกียรติแก่ผู้ร้องเรียน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ซึ่งได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลเฉพาะเรื่องการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนโดยได้รับความสะดวก รวดเร็ว และไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในการร้องเรียน
- 2.2 เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่ รัดกุม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อนำข้อมูลการร้องเรียนมาปรับปรุงหรือพัฒนาด้านมาตรฐานการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ มากขึ้น ตลอดจน เพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดเป็นปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก

3. รายละเอียดการดำเนินการ

เนื่องจากข้อ 24 วรรคหนึ่ง ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 กำหนดว่า "ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะชั้นแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม หรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับ

เรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน " และในวรรคที่ 2 ระบุว่า "การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาต อาจดำเนินการด้วยตนเองหรือจัดจ้างให้บุคคลอื่น ดำเนินการ โดยผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะ ขึ้นเพื่อทำหน้าที่ก็ได้ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนที่ใช้บริการ โทรคมนาคม สามารถร้องเรียนปัญหาจากการใช้บริการได้ บริษัทฯ จึงได้มอบหมายให้บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้จัดตั้งและดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องตามประกาศฉบับนี้

3.1 ช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่คิดค่าบริการเฉพาะการโทรโดยเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ

ผ่านเลขหมาย 0-2700-8088 จำนวน 7 คู่สาย เวลาทำการ: จันทร์-ศุกร์ ยกเว้นวันหยุด หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาทำการ 09.00 น.-16.30 น. ไม่มีเวลาพัก

- ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Email Address: voc@truecorp.co.th
- ทางจดหมาย (Mail) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เลขที่ 18 ชั้น 15 อาคารทูลาทเวอร 1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

3.2 เจ้าหน้าที่

มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการจำนวน 10 คน ทั้ง ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของ ปริมาณการร้องเรียน

3.3 สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ 18 ชั้น 15 อาคารทูลาทเวอร 1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

3.4 ขอบเขตการให้บริการ

3.4.1 ประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ

ประเภทของกิจการ โทรคมนาคม	บริการ โทรคมนาคม
1. เสียง	1.บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. ข้อมูล	2.บริการพยุสื่อความเร็วสูง (Public Broadband Multimedia Service)
3. พยุสื่อหรือสื่อผสม	3.บริการมูลค่าเพิ่ม (Value-added Service)
4. การขายค่าบริการ	4.บริการขายค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการเสริม

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 วันนับ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยระบุ เลขที่ (SR Number) วันที่ , และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่อง สิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียน ต่อ 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 นับแต่วันที่ ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ มีเหตุสุดวิสัยต้องให้ ยะเวลาเกิน 30 วัน ทางบริษัทฯ จะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเป็นหนังสือ(แบบ รร.3) ทุก 10 วัน
- ในกรณีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่มีสาระ หรือไม่สมเหตุสมผล ทางบริษัทฯ จะแจ้งกลับเป็นหนังสือ (แบบ รร.2) เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 14 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดย

แจ้ง รายละเอียดและเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องเรียนได้

หากว่าผู้ร้องเรียนเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่บริษัทฯ ควร ค่าเนินการแก้ไขผู้ร้องเรียนสามารถ
ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กสทช. พิจารณา โดย สามารถติดต่อได้ที่ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้บริโภคใน
กิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ เลขที่ 404 อาคารพหลโยธินเซนเตอร์ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์
0-2634-6000 โทรสาร 0-2279-0251 หรือโทรฟรีสายด่วน 1200 กด 1 และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา อาคารบี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
สายด่วนร้องทุกข์ สคบ. 1166

- ในกรณีที่ กสทช. พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนมีมูล มีสาระ หรือ มีเหตุผลผล บริษัทฯ จะต้องดำเนินการพิจารณา
แก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก กสทช. ทั้งนี้ ระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ไม่นับรวม
ระยะเวลาของการดำเนินการโดย กสทช. เว้นแต่ในกรณีที่มิเหตุสุดวิสัย ต้องใช้ระยะเวลาเกิน 30 วัน ทางบริษัทฯ จะแจ้งความ
คืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเป็นหนังสือ
(แบบ รร.3) ทุก 10 วัน

3.4.3.5 ขั้นตอนแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

- กรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้
 - บริษัทฯ จะทำการบันทึกการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) แจ้งผลการเจรจาโดยมี
รายละเอียดของ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอ
ของบริษัทฯ และผลการเจรจาเป็นหนังสือ โดยลงชื่อผู้แทนบริษัทฯ ผู้ร้องเรียน และ พยานอย่างน้อย 2 คน แต่ใน
กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงนามใน เอกสารบันทึกผลการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4)
ภายใน 15 วันนับตั้งแต่การเจรจาเสร็จสิ้นบริษัทฯ ถือว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบ
กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 แล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะ จัดทำผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงเป็นหนังสือส่งให้ผู้
ร้องเรียน ทราบ โดยผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงดังกล่าวจะมีรายละเอียดเช่นเดียวกับบันทึกการเจรจาข้อตกลง
- บริษัทฯ จะทำรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอน การรับเรื่องร้องเรียน จนถึงการเจรจาตกลง
เสร็จสิ้น

- กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้

- บริษัทฯ จะทำการบันทึกการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) แจ้งผลการเจรจาโดยมีรายละเอียดของ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของบริษัทฯ ผลการเจรจาเป็นหนังสือ โดยลงชื่อผู้แทนบริษัทฯ ผู้ร้องเรียน และ พยานอย่างน้อย 2 คน แต่ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงนาม ในเอกสารบันทึกผลการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน แบบ รร.4) ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่การเจรจาเสร็จสิ้นบริษัทฯ ถือว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะจัดทำผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงเป็นหนังสือส่งให้ ผู้ร้องเรียนทราบ โดยผลการพิจารณาหรือผลการเจรจาตกลงดังกล่าวจะมีรายละเอียดเช่นเดียวกับบันทึกการเจรจาข้อตกลง

- เมื่อได้รับบันทึกสรุปผลการเจรจาข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับผู้ร้องเรียน (แบบ รร.4) บริษัทฯ จะต้องนำส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 3 วันนับจากวันที่มีการ เจรจาเสร็จสิ้น

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

ก.) กสทช. เห็นว่าเป็นความผิดของบริษัทฯ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนของผู้ร้องเรียนให้เสร็จสิ้น

ข.) กสทช. เห็นว่าเป็นความผิดของผู้ร้องเรียนถือว่าการร้องเรียนเรื่องดังกล่าว เป็นที่สิ้นสุด

3.4.3.6 การจัดเก็บข้อมูลและการเสนอรายงาน

- บริษัทฯ จะจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดในระบบ เป็นระยะเวลา 2 ปีนับถัด จากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

- บริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือ ส่งให้แก่ กสทช. ทุก 6 เดือน

3.4.3.7 การเผยแพร่ผลการดำเนินการ

บริษัทฯ ต้องดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลแสดงสถิติและรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวน ประเภทและผลการแก้ไขปัญหา

เรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานของบริษัท ร้านค้าตัวแทน จำหน่าย และ เว็บไซต์ของบริษัท ทุก 6 เดือน

4. หน้าที่ของ บริษัท ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อผู้ร้องเรียน บริษัท จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสารที่ บริษัท ต้องการ เพื่อประกอบการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่อง

ร้องเรียน รวมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจนถึงขั้นตอนของการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

5. หน้าที่ในการหยุดการดำเนินการใดๆ ในระหว่างการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการหรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี บริษัท จะหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่อง นั้น ทั้งนี้ เว้นแต่การหยุดการดำเนินการจะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่าง ร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของบริษัท

6. สิทธิในการนำทนายความหรือบุคคลซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการ

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิในการนำทนายความหรือบุคคลซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา