

ประกาศคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากกิจการ โทรคมนาคมเป็นกิจการที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการติดต่อสื่อสารถึงกัน แก่ผู้ใช้บริการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน และคุณภาพบริการทั้งทางด้านเทคนิคและนอกเหนือจากทางด้านเทคนิค มาตรฐานสัญญาการให้บริการ และกรอบอัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการติดต่อสื่อสารถึงกันทางโทรคมนาคม อันจะเป็นการสร้าง ความเป็นธรรมระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับใบอนุญาตขึ้น

โดยที่ผู้ใช้บริการและผู้ที่มีความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการ โทรคมนาคมมีสิทธิร้องเรียน เพื่อให้คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ พิจารณาให้มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือ ระงับข้อพิพาท อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๑ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ อันเป็น พระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๘ ประกอบกับมาตรา ๑๔ มาตรา ๑๗ มาตรา ๓๕ มาตรา ๔๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๕ มาตรา ๕๐ และมาตรา ๕๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตาม บทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดกระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้รับใบอนุญาตและมีได้เป็นผลโดยตรงหรือโดยอ้อมจากการกระทำหรือการละเว้นของผู้รับใบอนุญาตหรือผู้รับใบอนุญาต มิได้มีส่วนก่อให้เกิดขึ้น การกระทำหรือการละเว้นของผู้รับใบอนุญาตให้รวมถึงการกระทำหรือการละเว้น ของพนักงานลูกจ้างของผู้รับใบอนุญาตตามสัญญาจ้างแรงงาน รวมถึงผู้รับจ้างของผู้รับใบอนุญาต ตามสัญญาจ้างทำของ และเหตุสุดวิสัยนี้ให้รวมถึงการที่ผู้รับใบอนุญาตต้องติดต่อประสานงานกับผู้รับ ใบอนุญาตอื่น ๆ เพื่อขอข้อมูลหรือเพื่อดำเนินการใด ๆ ร่วมกับผู้รับใบอนุญาตอื่น ๆ ด้วย

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมจากคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้

ประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ใช้บังคับ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ให้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“เลขานุการ” หมายความว่า เลขานุการคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

หมวด ๑

การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

หรือการระงับข้อพิพาท

ส่วนที่ ๑

การยื่นเรื่องร้องเรียน

และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๒ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตผู้นั้นมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตได้

ข้อ ๓ เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒ แล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(๑) เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

(๒) สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หากผู้รับใบอนุญาตเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต

(๓) กำหนดเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อม เลขที่ วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้

ข้อ ๔ ในขั้นตอนการตรวจเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต หากผู้รับใบอนุญาตเห็นว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งเป็น หนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๔ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแสดงถึงเหตุผล ที่ผู้รับใบอนุญาตไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสิทธิในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการและหน่วยงานอื่น ที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าว ให้ทราบโดยชัดเจน

หากผู้ร้องเรียนยังคงเห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีมูล เป็นสาระ หรือสมเหตุสมผลที่ผู้รับใบอนุญาต ควรรับไว้ดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนส่งให้คณะกรรมการเพื่อพิจารณา โดยใช้วิธีการและแสดงรายละเอียด ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ วรรคสอง พร้อมทั้งแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และให้สำนักงานแจ้งผลการพิจารณา ของคณะกรรมการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตทราบภายใน ๑๔ วันนับถัดจากวันที่ ได้รับเรื่อง

หากคณะกรรมการพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนมีมูล เป็นสาระ หรือสมเหตุสมผลที่ผู้รับใบอนุญาต ควรรับไว้พิจารณา ให้ผู้รับใบอนุญาตรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาต่อไป ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการ ของคณะกรรมการตามวรรคสอง ไม่นับรวมเข้ากับกำหนดเวลาในการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและ กำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วัน

ผู้รับใบอนุญาตต้องให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสารที่ผู้รับใบอนุญาตต้องการ เพื่อประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ ผู้ร้องเรียนตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ไปจนถึงขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญา ให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใด ๆ อันเป็นเหตุ

แห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการ โทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา

ข้อ ๖ การแก้ไขปัญหาร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต ให้ดำเนินการโดยใช้วิธีการเจรจาตกลงกันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม ให้ผู้รับใบอนุญาต ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สถานะและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้รับใบอนุญาต และผลการเจรจาตกลงไม่ว่าจะได้ ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนผู้รับใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคน ไว้เป็นสำคัญ

(๒) จัดทำรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ กระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนตลอดทุกขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจาก ผู้ร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น เพื่อให้คณะกรรมการได้รับทราบข้อมูลที่เพียงพอ และเป็นประโยชน์ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอาจนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและ การระงับข้อพิพาทในชั้นคณะกรรมการตามข้อ ๘ หรือเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบในขั้นตอน การพิจารณารายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียนซึ่งผู้รับใบอนุญาตจัดส่งให้แก่คณะกรรมการ ตามข้อ ๑๘ (๒)

ข้อ ๗ กรณีผลการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียนไม่ได้ข้อยุติไม่ว่าทั้งหมดหรือ บางส่วน ให้ผู้รับใบอนุญาตเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียน บันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน และข้ออ้าง ข้อเถียงหรือข้อต่อสู้ของผู้รับใบอนุญาต พร้อมทั้ง พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้แก่สำนักงานภายใน ๓ วันนับถัดจากวันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

ส่วนที่ ๒

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทในชั้นคณะกรรมการ

ข้อ ๘ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตเสนอเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานตามข้อ ๗ ให้สำนักงาน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนไว้ โดยอาจขอให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตมาชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมทั้ง

แสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่ใช้ในการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาตมาแล้ว หรือที่ต้องการแสดงเป็นการเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

ข้อ ๕ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานโดยมิได้เข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในส่วนที่ ๑ ให้สำนักงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนไว้ และดำเนินการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน โดยให้นำบทบัญญัติข้อ ๓ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ให้กระทำเป็นหนังสือและต้องแสดงรายละเอียดครบถ้วนดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

(๒) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต

(๓) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๔) คำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติตาม

(๕) ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้นกับผู้รับใบอนุญาต (ถ้ามี)

(๖) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

การร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ ให้กระทำได้ โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้แสดงรายละเอียดครบถ้วนและนำส่งหนังสือต่อสำนักงานแล้ว

ข้อ ๑๐ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ คณะกรรมการจะไม่รับไว้พิจารณา

(๑) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต

(๒) เรื่องที่ผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไขปัญหานั้นจนผู้ร้องเรียนพอใจแล้ว

(๓) เรื่องที่คณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้น ๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ

(๔) เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนอาจขอนำเรื่องร้องเรียนตาม (๒) และ (๓) ขึ้นพิจารณาใหม่ได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติมในประเด็นเดิมจากการพิจารณาในครั้งก่อน ทั้งนี้ ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันที่คณะกรรมการมีคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หาก

(๑) ผู้กรณิตกลงยุติข้อพิพาทกันได้ ให้สำนักงานให้ความช่วยเหลือผู้กรณิในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน

(๒) ผู้กรณิตกลงยุติข้อพิพาทกันไม่ได้ ให้สำนักงานสรุปข้อเท็จจริงพยานหลักฐานทั้งปวง และข้อพิจารณาเสนอต่อคณะกรรมการ กรณีมีความจำเป็นสำนักงานอาจขอให้ผู้กรณิมาให้ข้อเท็จจริงหรือแสดงพยานหลักฐานเพิ่มเติมอีกก็ได้

สำนักงานอาจขอให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นนอกจากผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่เป็นมูลเหตุแห่งการร้องเรียนมาให้ข้อเท็จจริงได้ตามความจำเป็น

ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๕ วรรคสองถึงวรรคสี่ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๒ ให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ หรือข้อ ๙ แล้วแต่กรณี

กรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควร อาจแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ความเห็นหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้

ข้อ ๑๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตรายนั้น ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ

ข้อ ๑๔ เมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยสั่งการเพื่อการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตในเรื่องใดแล้ว ให้สำนักงานจัดพิมพ์รายงานการพิจารณาข้อพิพาทแต่ละเรื่องเปิดเผยเป็นการทั่วไป และจะยึดถือเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทของคณะกรรมการต่อไป

หมวด ๒

หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๑๕ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นแยกออกจากหน่วยงานตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการด้วยตนเองหรือจัดจ้างให้บุคคลอื่นดำเนินการ โดยผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อทำหน้าที่ก็ได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจัดจ้างบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทนตน ผู้รับใบอนุญาตต้องผูกพันในการดำเนินการใด ๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง

ข้อ ๑๖ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีเนื้อหารายละเอียดที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ แล้วส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบก่อน

หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ต้องมีกระบวนการที่คล่องตัว สามารถสร้างความเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมเท่าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาต และดำเนินการในลักษณะที่สุภาพและให้เกิดริ้วรอยเรียน โดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกหนึ่งในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการของตนเอง

ข้อ ๑๗ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดพิมพ์ข้อมูลของตนดังต่อไปนี้ ในรูปแบบที่สามารถอ่านและเข้าใจได้โดยง่าย และให้เผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

(๑) นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๒) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๓) สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม

(๔) วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการและหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึงสถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์

ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดส่งข้อมูลตาม (๑) - (๕) ให้แก่คณะกรรมการเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลของคณะกรรมการ

ข้อ ๑๘ การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม (๒)

(๒) จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่คณะกรรมการทุก ๖ เดือน

(๓) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย ๒ ปีนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๔) ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อ ๑๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภทและผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียนตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๐ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้และส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบภายใน ๔๕ วัน นับถัดจากวันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ในระหว่างที่หลักเกณฑ์ดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้รับใบอนุญาตนำประกาศนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๒๑ การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาท ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต สำนักงาน หรือคณะกรรมการอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปได้ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศนี้เท่าที่สามารถปฏิบัติได้

ข้อ ๒๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๕

พลเอก ชูชาติ พรหมพระสิทธิ์

ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ