

## ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม  
พ.ศ. ๒๕๕๙

โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครอง สิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และเพื่อให้การพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับ บทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) (๑๓) (๒๔) และมาตรา ๕๗ (๔) ประกอบกับ มาตรา ๓๑ และมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ และมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ คณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๔ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ฉบับประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

ข้อ ๕ ในประกาศนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“เลขานุการ” หมายความว่า เลขานุการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ใช้บังคับ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๖ ให้ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้

#### หมวด ๑

#### การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานตามวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ได้

ข้อ ๘ การร้องเรียนต่อสำนักงานให้ทำเป็นหนังสือ และต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยราชการ หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

(๒) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต

(๓) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

(๔) คำขอที่ต้องการให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติตาม

(๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของผู้รับใบอนุญาต เป็นต้น

การร้องเรียนนอกจากดำเนินการตามวรรคหนึ่ง สามารถร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้กระทำได้ โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้มีรายละเอียดครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง และทำเป็นหนังสือ โดยนำส่งต่อสำนักงานแล้ว

ให้ผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานแล้วแต่กรณีให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในการยื่นเรื่องร้องเรียน

## หมวด ๒

### การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

#### ส่วนที่ ๑

##### การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๙ เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๗ แล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาเจ็ดวันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

(๒) สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หากผู้รับใบอนุญาตเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต

(๓) กำหนดเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ

ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้

ข้อ ๑๐ ในขั้นตอนการตรวจเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต หากผู้รับใบอนุญาตเห็นว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบวันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแสดงถึงเหตุผลที่ผู้รับใบอนุญาตไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสิทธิในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการและหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบโดยชัดเจน

ข้อ ๑๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายใน กำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลา ที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุกสิบวัน ทั้งนี้ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอ ของผู้รับใบอนุญาตและผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนผู้รับใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ

(๒) ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดส่งบันทึกและเอกสารหลักฐานตาม (๑) ให้สำนักงาน เพื่อตรวจสอบ ตามข้อ ๒๗ (๒)

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแจ้งผล การเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใด ๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มี ผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๑๒ เมื่อผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้เจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๑ แล้ว ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้ผู้รับใบอนุญาตเสนอรายงาน กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้ออ้าง ข้อชี้แจง หรือข้อต่อสู้ของผู้รับใบอนุญาต ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงานภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

## ส่วนที่ ๒

### การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน

ข้อ ๑๓ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา

ข้อ ๑๔ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้รับ ใบอนุญาตดำเนินการตามข้อ ๑๕

หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานติดต่อไปยังผู้ร้องเรียน ภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจง แก้ไขหนังสือร้องเรียนหรือแสดง รายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้ร้องเรียนไม่ชี้แจง แก้ไข หนังสือร้องเรียน หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมตามที่สำนักงานแจ้ง ให้สำนักงานคืนเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้ร้องเรียน โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมระบุเหตุแห่งการคืนเรื่องร้องเรียนให้ทราบด้วย ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิของ ผู้ร้องเรียนในการที่จะนำเรื่องร้องเรียนมาร้องใหม่

ข้อ ๑๕ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตที่เป็น คู่กรณีภายในเวลาสามวันทำการนับแต่วันที่สำนักงานรับเป็นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบถึงเรื่องร้องเรียน และชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ ได้รับ หนังสือแจ้ง หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานภายในเวลา ที่กำหนดให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ ทั้งนี้ ในกรณีมีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอื่น อันทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด ผู้รับใบอนุญาตอาจขอขยายระยะเวลาการชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานก่อนครบกำหนด ระยะเวลาดังกล่าวได้หนึ่งครั้งไม่เกินเจ็ดวัน

เมื่อผู้รับใบอนุญาตชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้สำนักงาน มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสามวันทำการนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือจากผู้รับใบอนุญาต หากผู้ร้องเรียนแจ้งว่าพึงพอใจตามคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาต ให้สำนักงานยุติเรื่องร้องเรียน แต่หาก ผู้ร้องเรียนแจ้งคัดค้านหรือไม่แจ้งคัดค้านคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาตให้สำนักงานทราบภายในเวลาเจ็ดวัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือจากสำนักงาน ให้สำนักงานเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมต่อไป

สำนักงานอาจขอให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นนอกจากผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนมาให้ข้อเท็จจริงได้ตามความจำเป็น

ในระหว่างการศึกษาเรื่องร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑๑ วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๖ เมื่อสำนักงานได้ดำเนินการรับเป็นเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้สำนักงานสอบถามคู่กรณี ว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว ให้สำนักงานดำเนินการตามประกาศนี้ต่อไป

ข้อ ๑๗ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ได้มอบให้เลขาธิการพิจารณาวินิจฉัย ให้เลขาธิการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเหตุผลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๘ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการเสนอต่อ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับ เรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เว้นแต่กรณี ผู้รับใบอนุญาตขอขยายระยะเวลาตามข้อ ๑๕ เลขาธิการอาจเสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคมเมื่อล่วงพ้นระยะเวลาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตขอขยาย

ข้อ ๑๙ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยสั่งไม่รับไว้พิจารณา

(๑) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตตามกรอบระยะเวลาตามข้อ ๑๑

(๒) เรื่องที่สำนักงานพบว่า ผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนทั้งหมด หรือผู้ร้องเรียน มีความพึงพอใจในการดำเนินการหรือการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาตแล้ว

(๓) เรื่องที่สำนักงานหรือคณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้น ๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ

(๔) เรื่องที่สำนักงานพบว่า อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาด ในเรื่องที่ร้องเรียน

ข้อ ๒๐ ให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ และข้อ ๑๙ ต่อคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน

ข้อ ๒๑ เมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยสั่งการเพื่อการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต ในเรื่องใดแล้ว ให้สำนักงานจัดพิมพ์รายงานสรุปการพิจารณาข้อพิพาทเปิดเผยเป็นการทั่วไปเป็นรายเดือน และจะยึดถือเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทของคณะกรรมการต่อไป

#### หมวด ๓

#### หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๒๒ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะขึ้นแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม หรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิด ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการด้วยตนเองหรือจัดจ้างให้บุคคลอื่น ดำเนินการ โดยผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อทำหน้าที่ก็ได้ ทั้งนี้

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจัดจ้างบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทนตน ผู้รับใบอนุญาตต้องผูกพันในการดำเนินการใด ๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง

ข้อ ๒๓ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นการเฉพาะในการทำหน้าที่ดูแลติดตามการรับและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานติดต่อและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้รับจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานดังกล่าว ให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาตอย่างเป็นทางการตามประกาศนี้

ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในเวลาสี่สัปดาห์นับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม เว้นแต่ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้แจ้งรายชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในเวลาสามสัปดาห์นับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งสำนักงานเป็นหนังสือภายในเวลาสี่สัปดาห์นับแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ข้อ ๒๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีเนื้อหารายละเอียดที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ แล้วส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบภายในเวลาสี่สัปดาห์นับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม เว้นแต่ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้จัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ และส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบภายในเวลาสี่สัปดาห์นับแต่วันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ทั้งนี้ ในระหว่างที่หลักเกณฑ์ดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้รับใบอนุญาตนำประกาศนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ต้องมีกระบวนการที่คล่องตัวสามารถสร้างความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพซึ่งอาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมเท่าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาต และดำเนินการในลักษณะที่สุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน โดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกหนึ่งในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการของตนเอง

หลักเกณฑ์ที่ผู้รับใบอนุญาตจัดทำตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการแล้ว ให้ถือเป็นหลักเกณฑ์ที่จัดทำขึ้นตามประกาศนี้

ข้อ ๒๕ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคม

ในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตรายนั้น ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ

ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครอง สิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพ ในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ข้อ ๒๖ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดพิมพ์ข้อมูลของตนดังต่อไปนี้ เผยแพร่เป็นการทั่วไปในรูปแบบ ที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย

(๑) นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
(๒) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
(๓) สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม  
(๔) วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลา ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์สำหรับร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๕) สำนักงานและหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึง สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์

ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดส่งข้อมูลตาม (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ให้แก่สำนักงาน เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลของสำนักงาน

ให้ผู้รับใบอนุญาตเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือ ศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่งของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และช่องทางอื่นใด เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

ข้อ ๒๗ การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม (๒)

(๒) จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่สำนักงาน ทุกหกเดือน

(๓) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ ทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยสองปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๔) ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด



ข้อ ๒๘ ผู้รับใบอนุญาตต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียนตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่ง ของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และช่องทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการ และประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

#### บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๙ เรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต สำนักงาน หรือคณะกรรมการอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศนี้เท่าที่สามารถปฏิบัติได้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พลอากาศเอก ธีระศ ปุณศรี

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ