

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ตพ.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

เอกสารควบคุม

เอกสารต้นฉบับ

ผู้จัดทำ ๑ (นางสาวรัชดาวรรณ เพ็ญสุข) ส่วนกำกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ ๐๒/๐๕/๕๙ ๒ (นางวรรณล สายทวี) ส่วนกำกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒ ๐๒/๐๕/๕๙	ผู้ตรวจสอบ (นายสุวัฒน์ วสุเสถียร) ผู้อำนวยการส่วนกำกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม ๑ ๐๒/๐๕/๕๙ ผู้ตรวจสอบ (นางณิชาภัทร วรสิทธิ์) ผู้อำนวยการส่วนกำกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม ๒ ๐๒/๐๕/๕๙ ผู้อนุมัติ (นายพิชัย สุวรรณกิจบริหาร) ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ๐๒/๐๕/๕๙
---	--

ИЗДАТЕЛЬСТВО

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๒/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบการประกอบกิจการโทรคมนาคม การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับใบอนุญาต และดำเนินการกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงการตรวจสอบการประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากผู้รับใบอนุญาต การแสวงหา/พิจารณาข้อเท็จจริง การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง การสรุปรายงานและเสนอความเห็นต่อ เลขาธิการ กสทช. / กทค. / กสทช.

๓. นิยาม/คำจำกัดความ

- ๓.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนจากผู้รับใบอนุญาตร้องเรียนการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นในลักษณะเป็นการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการกิจการโทรคมนาคม และร้องเรียนขอให้ตรวจสอบการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น รวมทั้งผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่ไม่รับอนุญาตด้วย
- ๓.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีการขอให้ไต่สวนข้อเท็จจริง หมายถึง เรื่องร้องเรียนจากกรณีที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๑ แห่ง พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๔๔ ซึ่งกำหนดให้ คณะกรรมการฯ กสทช. กำหนดมาตรการเฉพาะตามลักษณะการประกอบกิจการโทรคมนาคมมิให้มีผู้รับใบอนุญาตกระทำการอันเป็นการผูกขาด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการกิจการโทรคมนาคม ซึ่งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทช.) ได้มีประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำการอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙
- ๓.๓ กทค. หมายถึง คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม
- ๓.๔ ลสทช. หมายถึง เลขาธิการสำนักงาน กสทช.
- ๓.๕ รสทช. หมายถึง รองเลขาธิการ กสทช.
- ๓.๖ สำนักฯ หมายถึง สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (ดท.)
- ๓.๗ ผู้อำนวยการสำนักฯ หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (อดท.)
- ๓.๘ ปท.๑ หมายถึง ส่วนกำกับกิจการประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑
- ๓.๙ ปท.๒ หมายถึง ส่วนกำกับกิจการประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๓/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๔.๑ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓
- ๔.๒ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๔.๓ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙
- ๔.๔ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙
- ๔.๕ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเรียกเก็บเงินค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙
- ๔.๖ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- ๔.๗ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง นิยามของตลาด และขอบเขตตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๔.๘ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดผู้มีอำนาจเหนือตลาดในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๔.๙ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการควบคุมและการถือหุ้นไขว้ในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓
- ๔.๑๐ คู่มือกระบวนการไต่สวนข้อเท็จจริง (จัดทำโดยคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งเมื่อ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๑)
- ๔.๑๑ คู่มือสอนงานการตรวจสอบข้อร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และการบังคับทางปกครอง (สิงหาคม ๒๕๕๘)
- ๔.๑๒ บันทึกภายใน
- ๔.๑๓ หนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต มาให้ข้อเท็จจริง
- ๔.๑๔ บันทึกการประชุม/รายงานการประชุมเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๔.๑๕ หนังสือขอเข้าไปในอาคาร/สถานที่ของผู้รับใบอนุญาต
- ๔.๑๖ บันทึกสรุปรายงาน / รายงานเสนอ ลสทศ.
- ๔.๑๗ หนังสือแจ้งผู้ร้องให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม
- ๔.๑๘ หนังสือแจ้งให้ผู้ถูกร้องรับทราบข้อร้องเรียน
- ๔.๑๙ หนังสือเชิญคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๔.๒๐ หนังสือขอเข้าไปในอาคาร/สถานที่ของผู้รับใบอนุญาต
- ๔.๒๑ บันทึกการรายงานการติดตามตรวจสอบ

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๔/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ การตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕.๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักฯ (อดท.) / ผอ. ส่วนปท. ๑ หรือ ๒ / เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ๒	พบ หรือ ได้รับแจ้งการกระทำผิดตามกฎหมาย การประกอบกิจการโทรคมนาคม จากหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้อง	• บันทึกภายใน
๕.๑.๒ ผู้อำนวยการสำนักฯ (อดท.)	มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบการ กระทำผิด	• บันทึกภายใน
๕.๑.๓ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ๒ ที่ได้รับ มอบหมาย	แสวงหา / พิจารณาข้อเท็จจริง ๑) ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและกำหนด ประเด็น ๑.๑ ตรวจสอบข้อมูล ว่าเป็นกระทำผิดที่อยู่ ในความรับผิดชอบของ กกตช. หรือไม่ (กรณีไม่อยู่ในความรับผิดชอบส่งเรื่อง กลับยัง อดท.) ๑.๒ ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ○ เป็นอำนาจของ ลสทช./กทค./ กกตช. หรือไม่ ○ ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม พรบ. ประกอบกิจการโทรคมนาคม หรือไม่ ○ ผ่าฝืน ประกาศ/ หลักเกณฑ์ กกตช. หรือไม่ ○ เกี่ยวข้องกฎหมายอื่นหรือไม่ ๑.๓ กำหนดประเด็นเพื่อนำไปสู่การ ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ๑.๔ มีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต มาให้ ข้อเท็จจริง	• บันทึกภายใน • หนังสือแจ้งผู้รับ ใบอนุญาต มาให้ ข้อเท็จจริง (อดท.) • บันทึกการประชุม/ รายงานการประชุมเพื่อ ชี้แจงข้อเท็จจริง • หนังสือขอเข้าไปใน อาคาร/สถานที่ของผู้รับ ใบอนุญาต (อดท. / ลสทช./รสทช.)

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๕/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	๒) ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง - รับฟังคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาต พร้อม แสดงหลักฐาน/เอกสาร รวมทั้ง เชิญสำนักที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อ รับฟังคำชี้แจง - แสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี - ออกไปตรวจสอบสถานที่ (กรณีจำเป็น) ○ ทำหนังสือขอเข้าไปในอาคาร/ สถานที่ของผู้รับใบอนุญาต ○ ทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการ ปฏิบัติงาน ○ ขออนุมัติ ลสทช.	
๕.๑.๔ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ๒ ที่ได้รับ มอบหมาย	ได้ข้อเท็จจริงอันเป็นที่ยุติ	
๕.๑.๕ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ๒ ที่ได้รับ มอบหมาย	วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๑) ข้อเท็จจริงที่รับฟังได้เป็นที่ยุติ ๒) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	
๕.๑.๖ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ๒ ที่ได้รับ มอบหมาย	พิจารณาการกระทำว่าเป็นการฝ่าฝืน / ไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมายหรือไม่ / เป็นอำนาจของใคร ๑) กรณีไม่ฝ่าฝืน ปฏิบัติตามข้อ ๕.๑.๗ ๒) กรณีฝ่าฝืน ปฏิบัติตามข้อ ๕.๑.๘	
๕.๑.๗ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ๒ ที่ได้รับ มอบหมาย	กรณีไม่ฝ่าฝืน สรุปรายงาน และเสนอความเห็น ๑) กรณีเป็นอำนาจ ลสทช. เสนอให้ ลสทช. เห็นชอบ และมีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต ๒) กรณีเป็นอำนาจ กทค. / กสทช. เสนอวาระ เพื่อพิจารณาและมีมติ กทค. - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน ให้	● บันทึกสรุปรายงาน ● หนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต ● มติที่ประชุม กทค.

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-คท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๖/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕.๑.๘ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ๒ ที่ได้รับ มอบหมาย	จัดทำหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน / ไม่ ปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ดำเนินการ บังคับทางปกครอง หรือแจ้งความร้อง ทุกข์ (แล้วแต่กรณี) ข้อ ๕.๑.๙ และมี หนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต	● บันทึกสรุปรายงาน ● หนังสือแจ้งผู้รับ ใบอนุญาต ● มติที่ประชุม กทค.
	<u>กรณีฝ่าฝืน/ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย</u> สรุปรายงาน และเสนอความเห็น ๑) กรณีเป็นอำนาจ ลสทช. เสนอให้ ลสทช. เห็นชอบ และให้ดำเนินการบังคับทาง ปกครอง ตามข้อ ๕.๑.๙ และมีหนังสือแจ้ง ผู้รับใบอนุญาต ๒) กรณีเป็นอำนาจ กทค. / กสทช. เสนอวาระ เพื่อพิจารณา (บางกรณีสำนักฯ อาจ เสนอ กทค. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติก่อนสำนักฯ ดำเนินการทางปกครอง) และมีมติ กทค. - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน มี หนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน / ไม่ ปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ดำเนินการ บังคับทางปกครอง หรือแจ้งความร้อง ทุกข์ (แล้วแต่กรณี) ตามข้อ ๕.๑.๙ และ มีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต	
๕.๑.๙ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ๒ ที่ได้รับ มอบหมาย	ดำเนินการบังคับทางปกครอง โดยปฏิบัติตาม มาตรา ๖๔-๖๖ แห่ง พ.ร.บ.ประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังนี้ ๑) กรณีผู้รับคำสั่งใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครอง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) พิจารณาคำอุทธรณ์เสนอ กทค. - รับอุทธรณ์ (ภายใน ๑๕ วันนับแต่วัน ได้รับแจ้งคำสั่ง)	● พ.ร.บ.ประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ● หนังสืออุทธรณ์คำสั่ง ● มติที่ประชุม กทค. ● บันทึกรายงานการ ติดตามตรวจสอบ

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-คท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๗/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	○ กทค. ยื่นตามคำสั่ง ลสทช. ให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. ○ กทค. เห็นแย้ง ลสทช. ให้ปฏิบัติตามมติ กทค. - ไม่รับอุทธรณ์ (เกิน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่ง) ให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. ๒) สำนักฯ (ปท.๑ / ปท.๒) ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. หรือมติ กทค. - กรณียังคงมีการฝ่าฝืนคำสั่ง ลสทช. ให้สำนักฯ เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดค่าปรับ และเสนอค่าปรับต่อ ลสทช. เพื่อให้ความเห็นชอบ จากนั้นสำนักฯ ทำหนังสือแจ้งเตือนผู้รับคำสั่งให้ปฏิบัติตามคำสั่งให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมจำนวนค่าปรับ และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติ ○ กรณีปฏิบัติตามคำสั่งแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่มีค่าปรับ ○ กรณีไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้สำนักฯ แจ้งผลไปยัง สำนักกฎหมาย โทรคมนาคม (มท.) เพื่อดำเนินการปรับตามขั้นตอนของสำนักกฎหมาย โทรคมนาคม (มท.) - กรณีมีการปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. ให้สำนักฯ จัดทำรายงานเสนอ ลสทช.	● คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดค่าปรับ (ลสทช.) ● หนังสือแจ้งเตือน (ลสทช.) ● รายงานเสนอ ลสทช.

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ตท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๘/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

๕.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และการบังคับทางปกครอง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕.๒.๑ ส่วนกำกับ ประกอบกิจการ โทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	- ลสทช. สั่งการ รสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม - รสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคมสั่งการสำนักฯ (ตท.) - ผู้อำนวยการสำนักฯ (อดท.) มอบหมายให้ส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	● หนังสือร้องเรียน
๕.๒.๒ ผอ.ส่วนกำกับ ประกอบกิจการ โทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการ ประเด็นข้อร้องเรียน	
๕.๒.๓ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	แสวงหา / พิจารณาข้อเท็จจริง ๑) ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและกำหนด ประเด็น ๑.๑ ตรวจสอบข้อมูล - ว่าเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กกตช. หรือไม่ (กรณีไม่อยู่ในความรับผิดชอบส่งเรื่องกลับยัง รสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม) - เอกสารข้อร้องเรียนครบถ้วนหรือไม่ (กรณีไม่ครบแจ้งผู้ร้องให้แก้ไขถูกต้อง/ครบถ้วน) ๑.๒ ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - เป็นอำนาจของ ลสทช./กทค./กกตช. หรือไม่ - ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม พรบ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม	● หนังสือร้องเรียน ● หนังสือแจ้งผู้ร้องให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม (อดท.) ● หนังสือแจ้งให้ผู้ถูกร้องรับทราบข้อร้องเรียน (อดท.) ● หนังสือเชิญคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริง (อดท.) ● บันทึกการประชุม/รายงานการประชุมเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง (ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง) ● หนังสือขอเข้าไปในอาคาร/สถานที่ของผู้รับใบอนุญาต (อดท. / ลสทช./รสทช.)

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๙/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
--------------	---------------------	---------------------

หรือไม่ - ฝ่าฝืน ประกาศ/ หลักเกณฑ์ กสทช. หรือไม่ - เกี่ยวข้องกฎหมายอื่นหรือไม่ ๑.๓ กำหนดประเด็นเพื่อนำไปสู่การตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ๑.๔ มีหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องให้ทราบข้อกล่าวหา ๒) ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ๒.๑. รับฟังพยานหลักฐาน / คำชี้แจงของคู่กรณี โดยเชิญคู่กรณีมาชี้แจง แสดงหลักฐาน/เอกสาร รวมทั้งเชิญสำนักที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังคำชี้แจงจากคู่กรณี - ประชุมรับฟังคำชี้แจงของผู้ร้อง/ ส่งเอกสารหลักฐาน - ประชุมรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกร้อง/ ส่งเอกสารหลักฐาน - หากข้อเท็จจริงที่รับฟังได้ยังไม่เป็นที่ยุติ/ขัดแย้งกัน หรือเอกสารหลักฐานยังไม่ครบถ้วน ให้มีหนังสือแจ้งผู้ร้อง / ผู้ถูกร้องมาชี้แจง/ จัดส่งเอกสาร/ หลักฐานเพิ่มเติม ๒.๒. แสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี ได้แก่ - รับฟังพยานบุคคลที่คู่กรณีกล่าวอ้าง - ขอความคิดเห็นจากสำนักอื่นที่เกี่ยวข้อง - ขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ - แสวงหาหลักฐานเอง ตามความจำเป็น ๒.๓. ออกไปตรวจสอบสถานที่ (กรณีจำเป็น) - ทำหนังสือขอเข้าไปในอาคาร/	
---	--

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑๐/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	สถานที่ของผู้รับใบอนุญาต - ทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน - ขออนุมัติ ลสทช.	
๕.๒.๔ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	ได้ข้อเท็จจริงอันเป็นที่ยุติ	
๕.๒.๕ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๑) ข้อเท็จจริงที่รับฟังได้เป็นที่ยุติ ๒) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	
๕.๒.๖ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	พิจารณาการกระทำว่าเป็นการฝ่าฝืน / ไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมายหรือไม่ / เป็นอำนาจของใคร ๑) กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน ปฏิบัติ ตามข้อ ๕.๒.๗ ๒) กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน ปฏิบัติตาม ข้อ ๕.๒.๘	
๕.๒.๗ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	<u>กรณีไม่ฝ่าฝืน</u> สรุปรายงาน และเสนอความเห็น ๑) กรณีเป็นอำนาจ ลสทช. เสนอให้ ลสทช. เห็นชอบ และมีหนังสือแจ้งคู่กรณี ๒) กรณีเป็นอำนาจ กทค. / กสทช. เสนอ วาระเพื่อพิจารณาและมีมติ กทค. - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน มี หนังสือแจ้งคู่กรณี - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน / ไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมาย ให้ดำเนินการบังคับทาง ปกครองหรือแจ้งความร้องทุกข์	• บันทึกสรุปรายงาน • หนังสือแจ้งคู่กรณี • มติที่ประชุม กทค.

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม โทรคมนาคม	หน้า ๑๑/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
--------------	---------------------	---------------------

	(แล้วแต่กรณี) ตามข้อ ๕.๒.๙ และมี หนังสือแจ้งคู่กรณี	
๕.๒.๘ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	<u>กรณีฝ่าฝืน/ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย</u> สรุปรายงาน และเสนอความเห็น ๑) กรณีเป็นอำนาจ ลสทช. เสนอให้ ลสทช. เห็นชอบ และให้ดำเนินการบังคับทาง ปกครอง ตามข้อ ๕.๒.๙ และมีหนังสือแจ้ง คู่กรณี ๒) กรณีเป็นอำนาจ กทค. / กสทช. เสนอวาระ เพื่อพิจารณา (บางกรณีสำนักฯ อาจ เสนอ กทค. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติก่อนสำนักฯ ดำเนินการทางปกครอง) และมีมติ กทค. - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน มี หนังสือแจ้งคู่กรณี - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน / ไม่ ปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ดำเนินการ บังคับทางปกครอง หรือแจ้งความร้อง ทุกข์(แล้วแต่กรณี) ตามข้อ ๕.๒.๙ และมี หนังสือแจ้งคู่กรณี	• บันทึกสรุปรายงาน • หนังสือแจ้งคู่กรณี • มติที่ประชุม กทค.
๕.๒.๙ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	ดำเนินการบังคับทางปกครอง โดยปฏิบัติตาม มาตรา ๖๔-๖๖ แห่ง พ.ร.บ.ประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังนี้ ๑) กรณีผู้รับคำสั่งใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครอง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) พิจารณาคำอุทธรณ์เสนอ กทค. ๑.๑ รับอุทธรณ์ (ภายใน ๑๕ วันนับแต่ วันได้รับแจ้งคำสั่ง) - กทค. ยืนตามคำสั่ง ลสทช. ให้ ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. - กทค. เห็นแย้ง ลสทช. ให้ปฏิบัติ	• พ.ร.บ.ประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ • หนังสืออุทธรณ์คำสั่ง • มติที่ประชุม กทค. • บันทึกการรายงานการ ติดตามตรวจสอบ • คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการกำหนด ค่าปรับ (ลสทช.) • หนังสือแจ้งเตือน

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ตท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑๒/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ลสทช.)
	ตามมติ กทค. ๑.๒ ไม่รับอุทธรณ์ (เกิน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่ง) ให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. ๒) สำนักฯ (ปท.๑ / ปท.๒) ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. หรือมติ กทค. ๒.๑. กรณียังคงมีการฝ่าฝืนคำสั่ง ลสทช. ให้ สำนักฯ เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดค่าปรับ และเสนอค่าปรับต่อ ลสทช. เพื่อให้ความเห็นชอบ จากนั้นสำนักฯ ทำหนังสือแจ้งเตือนผู้รับคำสั่งให้ปฏิบัติตามคำสั่งให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมจำนวนค่าปรับ และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติ - กรณีปฏิบัติตามคำสั่งแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่มีค่าปรับ - กรณีไม่ปฏิบัติตามคำสั่งสำนักฯ แจ้งผลไปยัง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) เพื่อดำเนินการปรับตามขั้นตอนของสำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) ๒.๒. กรณีมีการปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. ให้ สำนักฯ จัดทำรายงานเสนอ ลสทช.	● รายงานเสนอ ลสทช.
๕.๒.๑๐ ส่วนกำกับกรประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	สรุปเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้รับใบอนุญาต รายงานต่อผู้อำนวยการสำนักฯ ทุก ๖ เดือน	● สรุปเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้รับใบอนุญาต

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม โทรคมนาคม	หน้า ๑๓/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

๕.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีการให้ไต่สวนข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และการบังคับทางปกครอง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕.๓.๑ ส่วนกำกับการประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	พิจารณาการดำเนินการไต่สวน ข้อเท็จจริง จากกรณีดังนี้ ๑) มีการร้องเรียนจากผู้รับใบอนุญาต ให้ไต่สวนผู้รับใบอนุญาตรายอื่นว่ามี พฤติกรรมหรือการกระทำความผิด อย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน ไม่เป็นธรรม ๒) มีเหตุอันควรสงสัย ว่าผู้รับ ใบอนุญาตรายใดมีพฤติกรรมอันเป็น การผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการ แข่งขันในการให้บริการกิจการ โทรคมนาคมและ กทค. มีมติให้ ดำเนินการไต่สวน ๓) กรณีมีข้อสงสัยหรือเหตุอันควรเชื่อ ได้ว่า อัตราค่าบริการใดมีลักษณะที่ เป็นการกีดกันทางการค้าอันจะมีผล เป็นการจำกัดการแข่งขัน หรือขัดต่อ หลักเกณฑ์การเปลี่ยนแปลงอัตรา ค่าบริการ	- หนังสือร้องเรียน - ประกาศคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง มาตรการ เพื่อป้องกันมิให้มีการ กระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็น ธรรมในการแข่งขันใน กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ - ประกาศคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง อัตราขั้นสูง ของค่าบริการและการเรียก เก็บเงินค่าบริการล่วงหน้า ในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙
๕.๓.๒ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับการประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงเพื่อเสนอ ต่อที่ประชุม กทค. โดยในรายงาน ประกอบด้วย ๑) การกำหนดประเด็นข้อพิพาท ๒) วิเคราะห์ข้อมูลหรือผลกระทบที่ เกี่ยวข้อง ๓) ข้อเสนอเพื่อพิจารณา	รายงานสรุปข้อเท็จจริง

 กกต.	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ตท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑๔/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕.๓.๓ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับการประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อ เสนอ กทค. ดังนี้ ๑) การตรวจสอบความครบถ้วนของ เอกสารและข้อมูล ๒) ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน พร้อมเชิญผู้ร้องและผู้ถูกร้องมาให้ ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง เท่าที่จำเป็น ๓) วิเคราะห์และสรุปรายงานเพื่อ นำเสนอ กทค. เพื่อพิจารณา	หนังสือแจ้งการรับเรื่อง ร้องเรียน
๕.๓.๔ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนกำกับการประกอบ กิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒	ปฏิบัติตามมติที่ประชุม กทค. ๑) กรณีมีคำสั่งไม่รับไต่สวน ให้ สำนักฯ จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง และผู้ถูกร้อง หรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อทราบผลการพิจารณา ๒) กรณีมีคำสั่งไต่สวน กทค. อาจมี คำสั่งมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. หรือแต่งตั้ง คณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อ ดำเนินการ	- มติ กทค. - หนังสือแจ้งผู้ร้องและผู้ถูกร้อง
๕.๓.๕ สำนักงาน กสทช.	แต่งตั้งคณะกรรมการไต่สวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการ	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการไต่ สวนข้อเท็จจริง
๕.๓.๖ คณะกรรมการไต่สวน ข้อเท็จจริง	ดำเนินการตรวจสอบ แสวงหา และรับ ฟังข้อเท็จจริง ดังนี้ ๑) ตรวจสอบและแสวงหาข้อเท็จจริง เบื้องต้น ๒) การเรียกมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสาร หลักฐาน ๓) การทวงถามมาให้ถ้อยคำหรือส่ง	รายงานสรุป วิเคราะห์ข้อมูล หรือผลกระทบที่เกี่ยวข้อง

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑๕/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	เอกสารหลักฐาน ๔) การขอขยายเวลา หากการไต่สวนมีแนวโน้มว่า ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ต้องเสนอขอขยายระยะเวลาพร้อมแสดงเหตุผลต่อ กทค. ๕) การทำรายงานสรุป วิเคราะห์ข้อมูล หรือผลกระทบที่เกี่ยวข้อง เสนอ กทค. เพื่อพิจารณา	
๕.๓.๗ สำนักงาน กกตช.	บังคับให้เป็นไปตาม มติ กทค.	● มติ กทค.
๕.๓.๘ สำนักที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการตามมติ กทค.	

๖. รายละเอียดการปฏิบัติงาน

๖.๑. การตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม

๖.๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักฯ (อดท.) / ผู้อำนวยการส่วน ปท. ๑ หรือ ปท.๒ /เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ปท. ๒ พบ หรือ ได้รับแจ้งการกระทำผิดตามกฎหมายการประกอบกิจการโทรคมนาคม จากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๒ ผู้อำนวยการสำนักฯ (อดท.) มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบการกระทำผิด

๖.๑.๓ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ปท.๒ ที่ได้รับมอบหมาย แสวงหา / พิจารณาข้อเท็จจริง ดังนี้

๑) ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและกำหนดประเด็น

๑.๑) ตรวจสอบข้อมูล ว่าเป็นกระทำผิดที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กกตช. หรือไม่ (กรณีไม่อยู่ในความรับผิดชอบส่งเรื่องกลับยัง อดท.)

๑.๒) ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- เป็นอำนาจของ กกตช./กทค./กกตช. หรือไม่
- ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม พรบ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมหรือไม่
- ผ่าฝืน ประกาศ/ หลักเกณฑ์ กกตช. หรือไม่
- เกี่ยวข้องกฎหมายอื่นหรือไม่

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-คท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑๖/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

- ๑.๓) กำหนดประเด็นเพื่อนำไปสู่การตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง
- ๑.๔) มีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต มาให้ข้อเท็จจริง
- ๒) ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง
- ๒.๑) รับฟังคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาต พร้อม แสดงหลักฐาน/เอกสาร รวมทั้งเชิญสำนัก
ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังคำชี้แจง
- ๒.๒) แสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี
- ๒.๓) ออกไปตรวจสอบสถานที่ (กรณีจำเป็น)
- ทำหนังสือขอเข้าไปในอาคาร/สถานที่ของผู้รับใบอนุญาต
 - ทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน
 - ขออนุมัติ ลสทช.
- ๖.๑.๔) เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ปท.๒ ที่ได้รับมอบหมาย ได้ข้อเท็จจริงอันเป็นที่ยุติ
- ๖.๑.๕) เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ปท.๒ ที่ได้รับมอบหมาย วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๑) ข้อเท็จจริงที่รับฟังได้เป็นที่ยุติ
- ๒) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๖.๑.๖) เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ปท.๒ ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาการกระทำว่าเป็นการฝ่าฝืน / ไม่
ปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่ / เป็นอำนาจของใคร
- ๑) กรณีไม่ฝ่าฝืน ปฏิบัติตามข้อ ๖.๑.๗
- ๒) กรณีฝ่าฝืน/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติตามข้อ ๖.๑.๘
- ๖.๑.๗) **กรณีไม่ฝ่าฝืน** เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ปท.๒ ที่ได้รับมอบหมาย สรุปรายงาน และเสนอความเห็น
- ๑) กรณีเป็นอำนาจ ลสทช. เสนอให้ ลสทช.เห็นชอบ และมีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต
- ๒) กรณีเป็นอำนาจ กทค. / กสทช. เสนอวาระเพื่อพิจารณาและมีมติ กทค.
- กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน ให้จัดทำหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต
 - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน / ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ดำเนินการบังคับทาง
ปกครอง หรือแจ้งความร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี) ตามข้อ ๖.๑.๙ และมีหนังสือแจ้งผู้รับ
ใบอนุญาต
- ๖.๑.๘) **กรณีฝ่าฝืน/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย** เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ปท.๒ ที่ได้รับมอบหมาย สรุป
รายงาน และเสนอความเห็น
- ๑) กรณีเป็นอำนาจ ลสทช. เสนอให้ ลสทช.เห็นชอบ และให้ดำเนินการบังคับทางปกครอง
ตามข้อ ๖.๑.๙ และมีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต
- ๒) กรณีเป็นอำนาจ กทค. / กสทช. เสนอวาระเพื่อพิจารณา (บางกรณีสำนักฯ อาจ เสนอ
กทค. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติก่อนสำนักฯ ดำเนินการทางปกครอง) และมีมติ กทค.
- กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน มีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑๗/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

- กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน / ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ดำเนินการบังคับทางปกครอง หรือแจ้งความร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี) ตามข้อ ๖.๑.๙ และมีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาต

๖.๑.๙ เจ้าหน้าที่ ปท.๑ หรือ ปท.๒ ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการบังคับทางปกครอง โดยปฏิบัติตาม มาตรา ๖๔-๖๖ แห่ง พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังนี้

๑) กรณีผู้รับคำสั่งใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) พิจารณาอุทธรณ์เสนอ กทค.

- รับอุทธรณ์ (ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่ง)
 - กทค. ยืนตามคำสั่ง ลสทช. ให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช.
 - กทค. เห็นแย้ง ลสทช. ให้ปฏิบัติตามมติ กทค.
- ไม่รับอุทธรณ์ (เกิน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่ง) ให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช.

๒) สำนักฯ (ปท.๑ / ปท.๒) ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. หรือมติ กทค.

- กรณียังคงมีการฝ่าฝืนคำสั่ง ลสทช. ให้ สำนักฯ เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนด ค่าปรับ และเสนอค่าปรับต่อ ลสทช. เพื่อให้ความเห็นชอบ จากนั้นสำนักฯ ทำ หนังสือแจ้งเตือนผู้รับคำสั่งให้ปฏิบัติตามคำสั่งให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมจำนวนค่าปรับ และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติ
 - กรณีปฏิบัติตามคำสั่งให้แจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่มีค่าปรับ
 - กรณีไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้สำนักฯ แจ้งผลไปยัง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) เพื่อดำเนินการปรับตามขั้นตอนของสำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.)
- กรณีมีการปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. ให้ สำนักฯ จัดทำรายงานเสนอ ลสทช.

๖.๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และการบังคับทางปกครอง

๖.๒.๑ ส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ รับเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้รับใบอนุญาต โดยมีขั้นตอนดังนี้

- สำนักเลขาธิการ สายงานบริหารองค์กร (กบ.) รับเรื่องลงทะเบียนเสนอ ลสทช. สั่งการ
- ลสทช. สั่งการ รสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม
- รสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคมสั่งการ สำนักฯ (ดท.)

สำนักฯ รับเรื่องลงทะเบียน เสนอผู้อำนวยการสำนักฯ (อดท.) สั่งการส่วนกำกับประกอบกิจการ โทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒

๖.๒.๒ ผอ.ส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ จัดการประเด็นข้อร้องเรียน

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑๘/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

๖.๒.๓ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ แสวงหาหรือพิจารณาข้อเท็จจริง ดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและกำหนดประเด็น

๑.๑) ตรวจสอบข้อมูล

- ตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กสทช. หรือไม่ (กรณีไม่อยู่ในความรับผิดชอบส่งเรื่องกลับยัง รสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม)
- เอกสารข้อร้องเรียนครบถ้วนหรือไม่ (กรณีไม่ครบแจ้งผู้ร้องให้แก้ไขถูกต้อง/ครบถ้วน)

๑.๒) ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- เป็นอำนาจของ ลสทช./กทค./กสทช. หรือไม่
- ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม พรบ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมหรือไม่
- ผ่าฝืน ประกาศ/ หลักเกณฑ์ กสทช. หรือไม่
- เกี่ยวข้องกฎหมายอื่นหรือไม่

๑.๓) กำหนดประเด็นเพื่อนำไปสู่การตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง

๑.๔) มีหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องให้ทราบข้อกล่าวหา

๒) ดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง

๒.๑) รับฟังพยานหลักฐาน / คำชี้แจงของคู่กรณี โดยเชิญคู่กรณีมาชี้แจง แสดงหลักฐาน/เอกสาร รวมทั้งเชิญสำนักที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังคำชี้แจงจากคู่กรณี

- ประชุมรับฟังคำชี้แจงของผู้ร้อง/ ส่งเอกสารหลักฐาน
- ประชุมรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกร้อง/ ส่งเอกสารหลักฐาน
- หากข้อเท็จจริงที่รับฟังได้ยังไม่เป็นที่ยุติ/ขัดแย้งกัน หรือเอกสารหลักฐานยังไม่ครบถ้วน ให้มีหนังสือแจ้งผู้ร้อง / ผู้ถูกร้องมาชี้แจง/ จัดส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม

๒.๒) แสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แล้วแต่กรณี ได้แก่

- รับฟังพยานบุคคลที่คู่กรณีกล่าวอ้าง
- ขอความคิดเห็นจากสำนักงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
- แสวงหาหลักฐานเอง ตามความจำเป็น

๒.๓) ออกไปตรวจสอบสถานที่ (กรณีจำเป็น)

- ทำหนังสือขอเข้าไปในอาคาร/สถานที่ของผู้รับใบอนุญาต
- ทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน
- ขออนุมัติ ลสทช.

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๑๙/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

- ๖.๒.๔ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ ได้ข้อเท็จจริงอันเป็นที่ยุติ
- ๖.๒.๕ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๑) ข้อเท็จจริงที่รับฟังได้เป็นที่ยุติ
 - ๒) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๖.๒.๖ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ พิจารณาการกระทำว่าเป็นการฝ่าฝืน / ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่ / เป็นอำนาจของใคร
- ๑) กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน ปฏิบัติตามข้อ ๖.๒.๗
 - ๒) กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน ปฏิบัติตามข้อ ๖.๒.๘
- ๖.๒.๗ **กรณีไม่ฝ่าฝืน** ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ สรุปรายงาน และเสนอความเห็น
- ๑) กรณีเป็นอำนาจ ลสทช. เสนอให้ ลสทช. เห็นชอบ และมีหนังสือแจ้งคู่กรณี
 - ๒) กรณีเป็นอำนาจ กทค. / กสทช. เสนอวาระเพื่อพิจารณาและมีมติ กทค.
 - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน มีหนังสือแจ้งคู่กรณี
 - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน / ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ดำเนินการบังคับทางปกครอง หรือแจ้งความร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี) ตามข้อ ๖.๒.๙ และมีหนังสือแจ้งคู่กรณี
- ๖.๒.๘ **กรณีฝ่าฝืน/ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย** ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ สรุปรายงาน และเสนอความเห็น
- ๑) กรณีเป็นอำนาจ ลสทช. เสนอให้ ลสทช. เห็นชอบ และให้ดำเนินการบังคับทางปกครองตามข้อ ๖.๒.๙ และมีหนังสือแจ้งคู่กรณี
 - ๒) กรณีเป็นอำนาจ กทค. / กสทช. เสนอวาระเพื่อพิจารณา (บางกรณีสำนักฯ อาจ เสนอ กทค. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติก่อนสำนักฯ ดำเนินการทางปกครอง) และมีมติ กทค.
 - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าไม่ฝ่าฝืน จัดทำหนังสือแจ้งคู่กรณี
 - กรณี กทค. มีมติเห็นว่าฝ่าฝืน / ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ดำเนินการบังคับทางปกครอง หรือแจ้งความร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี) ตามข้อ ๖.๒.๙ และมีหนังสือแจ้งคู่กรณี
- ๖.๒.๙ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ ดำเนินการบังคับทางปกครอง โดยปฏิบัติตามมาตรา ๖๔-๖๖ แห่ง พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังนี้

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-คท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๒๐/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

๑) กรณีผู้รับคำสั่งใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) พิจารณาอุทธรณ์เสนอ กทค.

๑.๑) รับอุทธรณ์ (ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่ง)

- กทค. ยืนตามคำสั่ง ลสทช. ให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช.
- กทค. เห็นแย้ง ลสทช. ให้ปฏิบัติตามมติ กทค.

๑.๒) ไม่รับอุทธรณ์ (เกิน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่ง) ให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช.

๒) สำนักฯ (ปท.๑ / ปท.๒) ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. หรือมติ กทค.

๒.๑) กรณียังคงมีการฝ่าฝืนคำสั่ง ลสทช. ให้ สำนักฯ เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดค่าปรับ และเสนอค่าปรับต่อ ลสทช. เพื่อให้ความเห็นชอบ จากนั้นสำนักฯ ทำหนังสือแจ้งเตือนผู้รับคำสั่งให้ปฏิบัติตามคำสั่งให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมจำนวนค่าปรับ และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติ

- กรณีปฏิบัติตามคำสั่งแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่มีค่าปรับ
- กรณีไม่ปฏิบัติตามคำสั่งสำนักฯ แจ้งผลไปยัง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) เพื่อดำเนินการปรับตามขั้นตอนของสำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.)

๒.๒) กรณีมีการปฏิบัติตามคำสั่ง ลสทช. ให้ สำนักฯ จัดทำรายงานเสนอ ลสทช.

๖.๒.๑๐ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ สรุปเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้รับใบอนุญาต รายงานต่อผู้อำนวยการสำนักฯ ทุก ๖ เดือน

๖.๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีการให้ไต่สวนข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และการบังคับทางปกครอง

๖.๓.๑ ส่วนกำกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ พิจารณาการดำเนินการไต่สวนข้อเท็จจริง จากกรณีดังนี้

- ๑) มีการร้องเรียนจากผู้รับใบอนุญาต ให้ไต่สวนผู้รับใบอนุญาตรายอื่นว่ามีพฤติกรรมหรือการกระทำความผิดอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันไม่เป็นธรรม
- ๒) มีเหตุอันควรสงสัย ว่าผู้รับใบอนุญาตรายใดมีพฤติกรรมอันเป็นการผูกขาด หรือลด หรือ จำกัดการแข่งขันในการให้บริการกิจการโทรคมนาคมและ กทค. มีมติให้ดำเนินการไต่สวน
- ๓) กรณีมีข้อสงสัยหรือเหตุอันควรเชื่อได้ว่า อัตราค่าบริการใดมีลักษณะที่เป็นการกีดกันทางการค้าอันจะมีผลเป็นการจำกัดการแข่งขัน หรือขัดต่อหลักเกณฑ์การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการ

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ตท.-๐๗
	เรื่อง การตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม	หน้า ๒๑/๒๑ แก้ไขครั้งที่ ๐ ประกาศใช้วันที่ ๐๒/๐๕/๕๙

- ๖.๓.๒ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงเพื่อเสนอต่อที่ประชุม กทค. โดยในรายงานประกอบด้วย
- ๑) การกำหนดประเด็นข้อพิพาท
 - ๒) วิเคราะห์ข้อมูลหรือผลกระทบที่เกี่ยวข้อง
 - ๓) ข้อเสนอเพื่อพิจารณา
- ๖.๓.๓ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อเสนอ กทค. ดังนี้
- ๑) การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารและข้อมูล
 - ๒) ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน พร้อมเชิญผู้ร้องและผู้ถูกร้องมาให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็น
 - ๓) วิเคราะห์และสรุปรายงานเพื่อนำเสนอ กทค. เพื่อพิจารณา
- ๖.๓.๔ ผู้ที่ได้รับมอบหมายส่วนกำกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ และ/หรือ ๒ ปฏิบัติตามมติที่ประชุม กทค.
- ๑) กรณีมีคำสั่งไม่รับไต่สวน ให้สำนักฯ จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและผู้ถูกร้อง หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบผลการพิจารณา
 - ๒) กรณีมีคำสั่งไต่สวน กทค. อาจมีคำสั่งมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. หรือแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อดำเนินการ
- ๖.๓.๕ สำนักงาน กสทช. แต่งตั้งคณะกรรมการไต่สวนข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการ
- ๖.๓.๖ คณะกรรมการไต่สวนข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบ แสวงหา และรับฟังข้อเท็จจริง ดังนี้
- ๑) ตรวจสอบและแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น
 - ๒) การเรียกมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐาน
 - ๓) การทวงถามมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐาน
 - ๔) การขอขยายเวลา หากการไต่สวนมีแนวโน้มว่า ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ต้องเสนอขอขยายระยะเวลาพร้อมแสดงเหตุผลต่อ กทค.
 - ๕) การทำรายงานสรุป วิเคราะห์ข้อมูลหรือผลกระทบที่เกี่ยวข้อง เสนอ กทค. เพื่อพิจารณา
- ๖.๓.๗ สำนักงาน กสทช. บังคับให้เป็นไปตาม มติ กทค.
- ๖.๓.๘ สำนักที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามมติ กทค.