



ความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็น และสรุปสาระสำคัญ  
ร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ....

.....

**ความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็น**

เนื่องจากประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ ซึ่งออกก่อนที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ จะมีผลใช้บังคับ ต่อมาเมื่อพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มีผลใช้บังคับและมีเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวกับการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการโทรคมนาคมเปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้เนื้อหาบางประการของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่ตามมาตรา ๕๘ (๓) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ ประกอบมาตรา ๔๕ และมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนดให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เท่านั้น โดยสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในขณะนั้น มีอำนาจหน้าที่เฉพาะการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมเพื่อเสนอต่อ กทช. พิจารณา ซึ่งมีลักษณะเป็นเพียงหน่วยงานธุรการของ กทช. เท่านั้น โดยไม่ได้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการแต่อย่างใด ซึ่งแตกต่างจากมาตรา ๕๗ (๔) แห่ง พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ

โทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

ดังนั้น เมื่อบริบทของข้อกฎหมายได้เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ มีเนื้อหาบางส่วนไม่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคม จึงเห็นควรให้มีการแก้ไขปรับปรุงประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เป็น “ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ....”

### สรุปสาระสำคัญร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ....

#### ๑. ฐานอำนาจในการออกประกาศ

สำนักงาน กสทช. มีอำนาจในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด และ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม และคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ดังนั้น กสทช. จึงมีอำนาจในการออกประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. .... โดยให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๒๔) และมาตรา ๕๗ (๔) ประกอบกับมาตรา ๒๗ (๖) (๑๓) มาตรา ๓๑ และมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ และมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

## ๒. การกำหนดนิยาม (ข้อ ๕ ของร่างประกาศฯ)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ใช้บังคับ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

## ๓. หมวด ๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานตามวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ได้

ข้อ ๘ การร้องเรียนต่อสำนักงานให้ทำเป็นหนังสือ และต้องแสดงรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

(๒) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต

(๓) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

(๔) คำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติตาม

(๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการ โทรคมนาคม ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของผู้รับใบอนุญาต เป็นต้น

การร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตให้เป็นไปตามเงื่อนไขในการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

การร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ ให้กระทำได้ โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้แสดงรายละเอียดครบถ้วนและนำส่งหนังสือต่อสำนักงานแล้ว

การยื่นหนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ให้สามารถยื่นผ่านช่องทางโทรสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ก็ได้

ให้ผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานแล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในการยื่นเรื่องร้องเรียนตามสมควร

#### ๔. หมวด ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (ส่วนที่ ๑ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาต)

ข้อ ๙ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้รับใบอนุญาตและผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนผู้รับใบอนุญาต ผู้ร้องเรียนและพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ

(๒) ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดส่งบันทึกและเอกสารหลักฐานตาม (๑) ให้สำนักงานเพื่อตรวจสอบตามข้อ ๒๓ (๒)

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแจ้งผลการเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาทกลงเสร็จสิ้น

ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการก็ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๑๐ เมื่อผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้เจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๙ แล้ว ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้ผู้รับใบอนุญาตเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้ง

ข้ออ้าง ข้อเถียง หรือข้อต่อสู้ของผู้รับใบอนุญาต ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงานภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

#### **๕. หมวด ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน)**

ข้อ ๑๑ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามข้อ ๑๒

หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อให้มาชี้แจง แก้ไขหนังสือร้องเรียน หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้ร้องเรียนไม่มาชี้แจง หรือยืนยันว่าหนังสือร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นต่อสำนักงานมีความครบถ้วนเป็นหนังสือร้องเรียน และรายละเอียดตามข้อ ๘ แล้ว ให้สำนักงานรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียนและพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน

ข้อ ๑๒ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตที่เป็นคู่กรณีภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่สำนักงานรับเป็นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบถึงเรื่องร้องเรียน และชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานภายในเวลาที่กำหนดให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ

ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้นำความใน ข้อ ๙ วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ เมื่อสำนักงานได้ดำเนินการรับเป็นเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้สำนักงานสอบถามคู่กรณีว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว ให้สำนักงานดำเนินการตามประกาศนี้ต่อไป

ข้อ ๑๔ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมได้เคยวินิจฉัยเป็นแนวทางไว้แล้ว หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการฟ้องเป็นคดีต่อศาล หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งของคณะกรรมการ ให้เลขาธิการเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพร้อมเหตุผลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๕ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๔ ให้เลขาธิการเสนอต่อ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภายในสัปดาห์วันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับ เรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ

ข้อ ๑๖ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยสั่งไม่รับไว้พิจารณา

- (๑) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตตามกรอบระยะเวลาตามข้อ ๙
- (๒) เรื่องที่สำนักงานพบว่า ผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนทั้งหมด หรือ ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการดำเนินการหรือการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาตแล้ว
- (๓) เรื่องที่สำนักงานหรือคณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ
- (๔) เรื่องที่สำนักงานพบว่า อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษา เสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน

ข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อ คณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน

## ๖. หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๑๘ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นแยกออกจากหน่วยงานตอบคำถาม หรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม และค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการด้วยตนเองหรือจัดจ้างให้ บุคคลอื่นดำเนินการ โดยผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อทำหน้าที่ก็ได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจัดจ้างบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทนตน ผู้รับใบอนุญาตต้องผูกพันในการดำเนินการใดๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง

ข้อ ๑๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นการเฉพาะในการทำหน้าที่ดูแล ติดตามการรับและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานติดต่อและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้รับจากการประสานงานกับ เจ้าหน้าที่ประสานงานดังกล่าว ให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาต อย่างเป็นทางการตามประกาศนี้

ผู้รับใบอนุญาตแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในเวลาสี่สัปดาห์วันนับแต่วันที่ ได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้ผู้รับใบอนุญาต แจ้งสำนักงานเป็นหนังสือภายในเวลาสี่สัปดาห์วันนับแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลง



ข้อ ๒๐ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีเนื้อหารายละเอียดที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ แล้วส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ต้องมีกระบวนการที่คล่องตัวสามารถสร้างความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมเท่าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาต และดำเนินการในลักษณะที่สุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน โดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกหนึ่งในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการของตนเอง

ข้อ ๒๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตรายนั้น ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนหรือค่าบริการ

ข้อ ๒๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดพิมพ์ข้อมูลของตนดังต่อไปนี้ เผยแพร่เป็นการทั่วไปในรูปแบบที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย

(๑) นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๒) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๓) สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม

(๔) วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๕) สำนักงานและหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงสถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์

ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดส่งข้อมูลตาม (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ให้แก่สำนักงานเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลของสำนักงาน

ให้ผู้รับใบอนุญาตเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่งของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และช่องทางอื่นใด เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

ข้อ ๒๓ การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม (๒)

(๒) จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่สำนักงานทุกหกเดือน

(๓) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยสองปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๔) ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อ ๒๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียนตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่งของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และช่องทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

#### ๗. บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานตามข้อ ๑๙ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

ข้อ ๒๖ ให้ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ และส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ในระหว่างที่หลักเกณฑ์ดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จให้ผู้รับใบอนุญาตนำประกาศนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หลักเกณฑ์ที่ผู้รับใบอนุญาตจัดทำตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการแล้ว ให้ถือเป็นหลักเกณฑ์ที่จัดทำขึ้นตามข้อ ๒๐ ของประกาศนี้

ข้อ ๒๗ เรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต สำนักงาน หรือคณะกรรมการอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศนี้เท่าที่สามารถปฏิบัติได้

.....