

แบบแสดงความคิดเห็นต่อ

ร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.

หากท่านประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างประกาศฯ ฉบับนี้ โปรดกรอกแบบแสดงความคิดเห็น และนำส่งได้ที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เลขที่ ๘๗ ถนนพหลโยธิน ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ โทรศัพท์ ๐๒ ๒๗๑ ๐๑๕๑ ต่อ ๖๖๖๔, ๖๖๖๓, ๖๖๘๖, ๖๖๘๔ และ ๖๖๘๒ โทรสาร ๐๒ ๒๗๙ ๐๒๕๑ หรือ (E-mail) : ramait.c@nbt.go.th ทั้งนี้ สามารถแสดงความคิดเห็นได้ระหว่างวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

แบบแสดงความคิดเห็นต่อ

ร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)(บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด/หน่วยงาน).....

ที่อยู่เลขที่.....ตรอก/ซอย..... ถนน.....

หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรสาร..... e-mail.....

ขอแสดงความคิดเห็นต่อร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการ
โทรคมนาคม พ.ศ. ดังต่อไปนี้

ประเด็นรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>๑. อารัมภบท</p> <p>โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม</p>			
<p>๒. บทอาศัยอำนาจ</p> <p>อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๒๔) และมาตรา ๕๗ (๔) ประกอบกับมาตรา ๒๗ (๖) (๑๓) มาตรา ๓๑ และมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ และมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>๓. คำนิยาม</p> <p>ข้อ ๕ ในประกาศนี้</p> <p>“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ</p> <p>“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ</p> <p>“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ</p> <p>“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ใช้บังคับ</p> <p>“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง</p> <p>“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือ</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>สำนักงานไว้แล้ว</p> <p>“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p>			
<p>๔. หมวด ๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน</p> <p>ข้อ ๗ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานตามวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ได้</p> <p>ข้อ ๘ การร้องเรียนต่อสำนักงานให้ทำเป็นหนังสือและต้องแสดงรายละเอียด ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือรับรองนิติบุคคล</p> <p>(๒) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต</p> <p>(๓) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>(๔) คำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติตาม</p> <p>(๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น หรือแนวทางการ</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>แก้ไขปัญหาเบื้องต้นของผู้รับใบอนุญาต เป็นต้น</p> <p>การร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตให้เป็นไปตามเงื่อนไขในการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>การร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ ให้กระทำได้ โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้แสดงรายละเอียดครบถ้วนและนำส่งหนังสือต่อสำนักงานแล้ว</p> <p>การยื่นหนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ให้สามารถยื่นผ่านช่องทางโทรสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ก็ได้</p> <p>ให้ผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานแล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในการยื่นเรื่องร้องเรียนตามสมควร</p>			
<p>๕. หมวด ๒ ส่วนที่ ๑</p> <p>การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาต</p> <p>ข้อ ๙ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้รับใบอนุญาตและผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทน ผู้รับใบอนุญาต ผู้ร้องเรียนและพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>(๒) ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดส่งบันทึกและเอกสารหลักฐานตาม (๑) ให้สำนักงาน เพื่อตรวจสอบตามข้อ ๒๓ (๒)</p> <p>ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแจ้งผลการเจรจาแก้ไข ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น</p> <p>ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐาน การให้บริการที่ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใดๆ อัน เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ ร้องเรียนจนกว่าจะได้ยุติในเรื่องร้องเรียนนั้นวันแต่จะเป็นกรณีที่มี ผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของ ผู้รับใบอนุญาต</p> <p>ข้อ ๑๐ เมื่อผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้เจรจา เพื่อ แก้ไข ปัญหา เรื่อง ร้อง เรี่ย น ตาม ข้อ ๙ แล้ว ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติ ไม่ว่าทั้งหมดหรือ บางส่วน ให้ผู้รับใบอนุญาตเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ ร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้ออ้าง ข้อเถียง หรือข้อต่อสู้ของผู้รับ ใบอนุญาต ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงานภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาตกลง เสร็จสิ้น</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>๖. หมวด ๒ ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในชั้นสำนักงาน</p> <p>ข้อ ๑๑ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามข้อ ๑๒</p> <p>หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อให้มาชี้แจง แก้ไขหนังสือร้องเรียนหรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้ร้องเรียนไม่มาชี้แจงหรือยืนยันว่าหนังสือร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นต่อสำนักงานมีความครบถ้วนเป็นหนังสือร้องเรียน และรายละเอียดตามข้อ ๘ แล้ว ให้สำนักงานรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน และพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน</p> <p>ข้อ ๑๒ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตที่เป็นคู่กรณีภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่สำนักงานรับเป็นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบถึงเรื่องร้องเรียน และชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานภายในเวลาที่กำหนดให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๙ วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม</p> <p>ข้อ ๑๓ เมื่อสำนักงานได้ดำเนินการรับเป็นเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้สำนักงานสอบถามคู่กรณีว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว ให้สำนักงานดำเนินการตามประกาศนี้ต่อไป</p> <p>ข้อ ๑๔ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมได้เคยวินิจฉัยเป็นแนวทางไว้แล้ว หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการฟ้องเป็นคดีต่อศาล หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งของคณะกรรมการ ให้เลขาธิการเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพร้อมเหตุผล ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>ข้อ ๑๕ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๔ ให้เลขาธิการเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>ข้อ ๑๖ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยสั่งไม่รับไว้พิจารณา</p> <p>(๑) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตตามกรอบระยะเวลาตามข้อ ๙</p> <p>(๒) เรื่องที่สำนักงานพบว่า ผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไข ปัญหาที่ร้องเรียนทั้งหมด หรือผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการ ดำเนินการหรือการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาตแล้ว</p> <p>(๓) เรื่องที่สำนักงานหรือคณะกรรมการได้วินิจฉัย หรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการ พิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ</p> <p>(๔) เรื่องที่สำนักงานพบว่า อยู่ระหว่างการพิจารณา คดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน</p> <p>ข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบและ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน</p>			
<p>๗. หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>ข้อ ๑๘ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดตั้งหน่วยงาน เฉพาะขึ้นแยกออกจากหน่วยงานตอบคำถาม หรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และจัดให้มีบริการ รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</p> <p>การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตอาจ ดำเนินการด้วยตนเองหรือจัดจ้างให้บุคคลอื่นดำเนินการ โดยผู้รับ ใบอนุญาตแต่ละรายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อทำ หน้าที่ก็ได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจัดจ้างบุคคลอื่นให้</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>ดำเนินการแทนตน ผู้รับใบอนุญาตต้องผูกพันในการดำเนินการใดๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง</p> <p>ข้อ ๑๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นการเฉพาะในการทำหน้าที่ดูแลติดตามการรับและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานติดต่อและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้รับการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานดังกล่าว ให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาตอย่างเป็นทางการตามประกาศนี้</p> <p>ผู้รับใบอนุญาตแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในเวลาสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม</p> <p>กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งสำนักงานเป็นหนังสือภายในเวลาสี่สิบห้าวันนับแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลง</p> <p>ข้อ ๒๐ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีเนื้อหารายละเอียดที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ แล้วส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม</p> <p>หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ต้องมีกระบวนการที่คล่องตัวสามารถสร้างความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมเท่าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบ</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>ธุรกิจของผู้รับใบอนุญาต และดำเนินการในลักษณะที่สุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน โดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกหนึ่งในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการของตนเอง</p> <p>ข้อ ๒๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตรายนั้น ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ</p> <p>ข้อ ๒๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดพิมพ์ข้อมูลของตนดังต่อไปนี้ เผยแพร่เป็นการทั่วไปในรูปแบบที่สามารถอ่านและเข้าใจได้โดยง่าย</p> <p>(๑) นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๒) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๓) สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม</p> <p>(๔) วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๕) สำนักงานและหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงสถานที่ติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์</p> <p>ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดส่งข้อมูลตาม (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ให้แก่สำนักงานเพื่อประโยชน์</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>ในการกำกับดูแลของสำนักงาน</p> <p>ให้ผู้รับใบอนุญาตเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่งของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และช่องทางอื่นใด เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย</p> <p>ข้อ ๒๓ การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม (๒)</p> <p>(๒) จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่สำนักงานทุกหกเดือน</p> <p>(๓) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยสองปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๔) ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด</p> <p>ข้อ ๒๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียนตลอดจนการแก้ไขปัญหา</p>			

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ความเห็น
<p>เรื่องร้องเรียนโดยจัดทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่งของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และช่องทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย</p>			
<p>๘. บทเฉพาะกาล</p> <p>ข้อ ๒๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานตามข้อ ๑๙ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ</p> <p>ข้อ ๒๖ ให้ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ และส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ในระหว่างที่หลักเกณฑ์ดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จให้ผู้รับใบอนุญาตนำประกาศนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม</p> <p>หลักเกณฑ์ที่ผู้รับใบอนุญาตจัดทำตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการแล้ว ให้ถือเป็นหลักเกณฑ์ที่จัดทำขึ้นตามข้อ ๒๐ ของประกาศนี้</p> <p>ข้อ ๒๗ เรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต สำนักงาน หรือคณะกรรมการอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับให้ดำเนินการต่อไปภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศนี้เท่าที่สามารถปฏิบัติได้</p>			

