

นโยบายและหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ

ผู้รับใบอนุญาต

นโยบายการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด มีนโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทฯ รวมไปถึงผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพ ของการให้บริการเครือข่าย คุณภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่จะได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการของบริษัทฯ

บริษัทฯ จะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้เป็นที่ยุติโดยเร็ว โดยถือเป็นนโยบายสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

1. คำนิยาม

1.1 “ผู้ให้บริการ/ผู้รับใบอนุญาต” หมายถึง บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด

1.2 “ผู้ใช้บริการ” หมายถึง ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

1.3 “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการที่ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ หรือ สำนักงานไว้แล้ว

1.4 “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่อง มาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ และผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นเอกสารตามรูปแบบที่ ผู้ให้บริการกำหนดไว้ ณ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว

1.5 “ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ให้บริการจัดตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะ หรือศูนย์บริการที่ผู้ให้บริการว่าจ้างให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแทนผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการผูกพัน ในการดำเนินการใดๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง

2. หลักเกณฑ์และสิทธิในการยื่นเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ให้บริการหรือต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือหน่วยงานอื่น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการดังต่อไปนี้

2.1 การยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ

2.1.1 ผู้ร้องเรียนที่มีเหตุได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของผู้ให้บริการและมีความประสงค์จะยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ให้บริการโดยตรง จะต้องยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือใช้แบบคำร้องเรียนตามที่ ผู้ให้บริการกำหนด พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคลส่งมาที่ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ตามรายละเอียดดังนี้

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด

408/60 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 15 ถนนพหลโยธิน

แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

e-mail address : customercare_center@ais.co.th หรือ customercare_center@awn.co.th

2.1.2 ในการยื่นเรื่องร้องเรียนโดยไม่ใช้แบบคำร้องเรียนของผู้ให้บริการ หนังสือร้องเรียนจะต้องมีรายละเอียดต่างๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

2.1.2.1 ชื่อ สกุล ที่อยู่ เลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ หนังสือรับรองนิติบุคคล

2.1.2.2 ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายที่ชัดเจนจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ

2.1.2.3 คำขอที่ต้องการให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขหรือต้องการให้ปฏิบัติ

2.1.2.4 เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะถือว่าเป็นการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ก็ต่อเมื่อ ผู้ร้องเรียนได้ระบุรายละเอียด ต่างๆ ในหนังสือร้องเรียนครบถ้วนและส่งมายังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด เลขที่ 408/60 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 15 ถนนพหลโยธิน สามเสนใน พญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 e-mail address : customercare_center@ais.co.th หรือ customercare_center@awn.co.th

2.1.3 ผู้ร้องเรียนสามารถใช้เลขหมายโทรศัพท์ภายในเครือข่ายของบริษัทฯ โทรเข้ามายังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งปัญหาหรือความเดือดร้อนเสียหาย หรือติดตามสอบถามความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนที่ได้ยื่นไว้แล้วทางโทรศัพท์หมายเลข 08 0000 9263 โดยไม่เสียค่าบริการ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 09.00 น. ถึง 18.00 น. เว้นวันหยุดทำการ โดยผู้ให้บริการจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียนในการจัดเตรียม และกรอกคำร้องเรียน และถือว่าบันทึกหลักฐานการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของผู้ให้บริการเป็นหนังสือ ร้องเรียนตามข้อ 2.1.2 แล้ว

ผู้ร้องเรียนที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์จะต้องส่งรายละเอียดต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.1.2 มายังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วนภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบทางโทรศัพท์ มิฉะนั้นจะถือว่าสิ้นผลเป็นเรื่องร้องเรียน โดยให้ผู้ร้องเรียนส่งเอกสารมาที่ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด เลขที่ 408/60 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 15 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขต พญาไท กรุงเทพฯ มหานคร 10400 e-mail address: customercare_center@ais.co.th หรือ customercare_center@awn.co.th

2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือหน่วยงานอื่น

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนได้โดยตรงต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการ

คุ้มครองผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้ให้บริการเพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือไม่พึงพอใจในการแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการ ของผู้ให้บริการ ตามที่อยู่และรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. เลขที่ 404 อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ (ชั้น 2) ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โดยให้กระทำเป็นหนังสือและแสดงรายละเอียดครบถ้วนดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยราชการ หรือหนังสือรับรอง นิติบุคคล

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต

(3) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการ โทรคมนาคม ของผู้รับใบอนุญาต

(4) คำขอที่ต้องการให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติตาม

(5) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ใบเรียกเก็บ ค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของผู้รับใบอนุญาต เป็นต้น หรือร้องเรียน ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2634 6000 (ในวันและเวลาราชการ) โทรสารหมายเลข 0 2279 0251 หรือ Call Center: 1200 กด 1 (โทรฟรี) อีเมล: tcp.service@nbt.go.th เว็บไซต์: <http://tcp.nbt.go.th>

ทั้งนี้ การร้องเรียนโดยทางอื่น จะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้แสดงรายละเอียดครบถ้วน และนำส่งหนังสือเรียบร้อยแล้ว

2.2.2 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) อาคาร B ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 สายด่วนร้องทุกข์ สคบ. 1166 โทรสาร 0 2629 8266 เว็บไซต์: www.ocpb.go.th

3. การพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

3.1 กรณีผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็น หนังสือส่งไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับเรื่องร้องเรียน โดยหนังสือรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ของผู้ให้บริการ จะระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.1 เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

3.1.2 สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) หากผู้ให้บริการเพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

3.1.3 กำหนดเวลาให้ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ

3.2 ผู้ให้บริการจะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียน หากผู้ให้บริการพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่อง ที่ร้องเรียนนั้นไม่มีมูล ไม่มีสาระ หรือไม่สมเหตุผลที่จะร้องเรียน ผู้ให้บริการจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 14 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแสดงถึงเหตุผลที่ผู้รับใบอนุญาตไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และ สิทธิในการร้องเรียนต่อ กสทช. และหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครอง

ผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและ เลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบโดยชัดเจน ทั้งนี้ ระยะเวลาการพิจารณาของ กสทช. และหน่วยงาน อื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคไม่นับรวมเข้า กับกำหนดเวลาในการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ ผู้ให้บริการ

3.3 ในกรณีที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีมูล มีสาระและมีเหตุผลในการร้องเรียนแล้ว ผู้ ให้บริการจะ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุ สตรีสัยทำให้ผู้ให้บริการ ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก 10 วัน

3.4 ในระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ ร้องเรียน ไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา

3.5 ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผู้ให้บริการจะจัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ ร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้ให้บริการและผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม พร้อม ลงชื่อผู้แทนผู้ให้บริการ และ ผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ผู้ให้บริการ จะดำเนินการแจ้งผลการเจรจาแก้ไข ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 3 วันนับแต่วันที่การเจรจา ตกลงเสร็จสิ้น

3.6 ในกรณีผลของการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ผู้ให้บริการจะส่ง รายงาน กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้แก่สำนักงานภายใน 3 วันนับ แต่วันที่การเจรจา ตกลงเสร็จสิ้น

3.7 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บ ค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการใดจากผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น

3.8 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผู้ให้บริการรับรองว่าจะดูแลและตรวจสอบให้ พนักงานที่มี หน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดำเนินการด้วยความสุภาพ และให้เกียรติต่อผู้ร้องเรียน รวมถึง ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเหมาะสมให้แก่ผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับเอกสารที่ผู้ให้บริการ ต้องการเพื่อประกอบการดำเนินการ แก้ไขปัญหา รวมทั้งให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ ร้องเรียนตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจนถึง ขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น และจะแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด