

นโยบายและหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด

1. นโยบาย หลักการ และเหตุผล

บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (“บริษัทฯ”) ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เรื่อง

กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2559

เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

และนำข้อมูลมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน:

1. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการ และการจัดการอย่างเป็นระบบ
2. รักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและแหล่งที่มาไว้เป็นความลับ
3. ตอบสนองและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม
4. กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
5. สรุปผลและประเมินประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ
6. กำหนดและทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนให้ทันสมัย

2. คำนิยาม

ผู้ให้บริการ / ผู้รับใบอนุญาต: บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด

ผู้ให้บริการ: ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของบริษัทฯ (ไม่รวมผู้รับใบอนุญาตที่นำบริการไปประกอบกิจการต่อ)

ผู้ร้องเรียน: ผู้ใช้บริการ หรือผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ที่ได้ยื่นคำร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน: ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน: หน่วยงานเฉพาะที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยตรง

3. ขอบเขตการให้บริการและประเภทเรื่องร้องเรียน

3.1 ประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ:

1. บริการเสียง: บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่
2. บริการข้อมูล: บริการพหุสื่อความเร็วสูง (Public Broadband Multimedia Service)
3. บริการพหุสื่อหรือสื่อผสม / บริการมูลค่าเพิ่ม (Value-added Service)
4. การขายต่อบริการ: บริการขายต่อบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการเสริม

3.2 ประเภทของเรื่องที่รับเรื่องร้องเรียน:

- ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้/ระบบจัดทำใบแจ้งค่าบริการ
- คุณภาพการให้บริการของพนักงาน (ศูนย์บริการ, Call Center, พนักงานขาย, Dealer) เช่น มารยาท การให้ข้อมูล ความล่าช้า
- คุณภาพสัญญาณเสียง ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล
- เงื่อนไข รายละเอียดรายการส่งเสริมการขาย หรืออัตราค่าบริการที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม

4. ช่องทางการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- โทรศัพท์:
 - สำหรับลูกค้า 0-2700-8088 (โทรฟรีจากหมายเลขโทรศัพท์ เลข)
- เวลาทำการ: วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 09.00 น. - 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์/วันหยุดราชการ)
- จดหมาย (Mail): บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
เลขที่ 18 ชั้น 16 อาคารทรูทาวเวอร์ 1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

5. รายละเอียดและหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน

1. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล (กรณีมอบอำนาจ
ต้องมีหนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรฯ ผู้รับมอบอำนาจ)
3. ข้อเท็จจริงของปัญหา พฤติการณ์ความเดือดร้อนเสียหาย และคำขอที่ต้องการให้บริษัทฯ ดำเนินการแก้ไข
4. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น ใบแจ้งค่าบริการ สัญญา

*หมายเหตุ: กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนต้องจัดส่งเอกสารหลักฐานประกอบข้างต้นให้ครบถ้วนภายใน 7 วัน
นับถัดจากวันที่แจ้ง ไม่อย่างนั้นจะถือว่าสิ้นผลเป็นเรื่องร้องเรียน

6. ขั้นตอนการพิจารณาและระยะเวลาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

1. การตอบรับการรับเรื่อง: บริษัทฯ จะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ (แบบ รร.1) ส่งให้ผู้ร้องเรียนภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง โดยระบุเลขที่ SR Number, รหัสอ้างอิง, สิทธิการร้องเรียนต่อ กสทช. และกรอบเวลาแก้ไข พร้อมบันทึกข้อมูลลงในระบบ CLMS
2. กรณีเรื่องไม่มีมูล/ไม่มีสาระ: บริษัทฯ จะแจ้งเป็นหนังสือ (แบบ รร.2) ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 14 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง พร้อมระบุเหตุผลและแจ้งสิทธิ/ช่องทางยื่นเรื่องต่อ กสทช. หรือ สคบ.
3. กรณีเรื่องมีมูล/มีสาระ: บริษัทฯ จะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
 - หากมีเหตุสุดวิสัยให้เร่งแก้ไขเกิน 30 วัน บริษัทฯ จะส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้า (แบบ รร.3) ให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก 10 วัน
4. การบันทึกผลการเจรจา:
 - เมื่อได้ข้อสรุป บริษัทฯ จะทำบันทึกการเจรจาข้อตกลง (แบบ รร.4) แจ้งผลเป็นหนังสือ
 - หากผู้ร้องเรียนไม่ลงนามใน แบบ รร.4 ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่การเจรจาเสร็จสิ้น ให้ถือว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศ กสทช. ครบถ้วนแล้ว และจะจัดส่งหนังสือสรุปผลการเจรจาให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - บริษัทฯ จะจัดส่งรายงานสรุปผลการเจรจาให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่การเจรจาเสร็จสิ้น

7. สิทธิของผู้ร้องเรียนและหน้าที่ของบริษัทฯ

1. การอำนวยความสะดวก: บริษัทฯ จะจัดเจ้าหน้าที่เฉพาะ คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนตลอดกระบวนการ
2. ช่องทางการร้องเรียนภายนอก: หากผู้ร้องเรียนไม่พอใจผลการแก้ไข สามารถยื่นเรื่องต่อ
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สำนักงาน กสทช. โทร. 1200) หรือ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ. โทร. 1166) หรือหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ หรือ
หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ได้

8. การจัดเก็บข้อมูลและการรายงานผล

1. การจัดเก็บข้อมูล: บริษัทฯ จะจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้ในระบบ CLMS เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 2 ปี นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
2. การเสนอรายงาน: บริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือส่งให้แก่ สำนักงาน กสทช. ทุก 6 เดือน
3. การเผยแพร่ข้อมูล: บริษัทฯ จะเผยแพร่สถิติและรายละเอียดจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหา ณ สำนักงาน ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย และเว็บไซต์ของบริษัทฯ ทุก 6 เดือน

บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด

Update 1 กรกฎาคม 2569