



หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

บริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ล็อกซเลย์ โอบาย จำกัด

นโยบายการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

บริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ล็อกซเลย์ โอบาย จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ชื่อ “i-Kool” มีนโยบายในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทฯ บนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยเร็ว และถือเป็นนโยบายสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

1 คำนิยาม

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ล็อกซเลย์ โอบาย จำกัด ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคม

“ผู้ใช้บริการ” หมายถึง ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของผู้ให้บริการ แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาต ซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้ให้บริการหรือสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2 หลักเกณฑ์และสิทธิในการยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ 2 ผู้ให้บริการมีนโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- (1) จะดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนมาพิจารณา เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนด้วยความสุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งจะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและเป็นธรรม
- (2) จะดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ และเยียวยาความเสียหายตามความเหมาะสมและเป็นธรรม
- (3) จะดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการให้บริการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
- (4) จะดำเนินการกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายและสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของคณะกรรมการ

ข้อ 3 การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- (1) ผู้ร้องเรียนจะต้องเป็นผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ และเป็นปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบริการของผู้ให้บริการเท่านั้น
- (2) ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ โดยการทำเป็นหนังสือมาที่สำนักงานของผู้ให้บริการ หรือมาติดต่อด้วยตนเอง ในเวลาทำการตั้งแต่เวลา 09.00 น. ถึงเวลา 16.00 น. หรือร้องเรียนเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ customer.care@i-kool.net หรือผู้ให้บริการสามารถร้องเรียนได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-333-3333 โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

และผู้ร้องเรียนจะต้องแสดงข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเกี่ยวกับปัญหาที่ร้องเรียน พร้อมแสดงข้อมูลและหลักฐานโดยครบถ้วน

(2.1) กรณียื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ส่งถึง

บริษัท ลีอิกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

แผนก MVNO Project

เลขที่ 102 อาคารลีอิกซ์เลย์ ถนน ฤๅน ระนอง

แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

(2.2) กรณีติดต่อด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อเพื่อเขียนคำร้องได้ที่สำนักงานของผู้ให้บริการ (ในเวลาทำการ)

(3) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับทำให้บริการหรือการดำเนินการของบุคคลภายนอก ผู้ให้บริการจะส่งเรื่องร้องเรียนไปให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นอกเหนือจากการร้องเรียนต่อผู้ให้บริการตามหลักเกณฑ์นี้แล้ว ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

(3.1) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 พญาไท กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10400 โทร. 1200 หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ tcp.service@nbt.go.th

(3.2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ consumer@ocpb.go.th

ข้อ 4 การร้องเรียนตามข้อ 3 ให้กระทำเป็นหนังสือ และต้องแสดงรายละเอียดครบถ้วนดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยทางราชการ หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล พร้อมหนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบ และผู้รับมอบอำนาจ
- (2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ให้บริการ
- (3) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการโดยละเอียด
- (4) คำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม
- (5) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

ในกรณีผู้ร้องเรียนที่แจ้งเรื่องทางช่องทางอื่น เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้มีรายละเอียดครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ข้างต้นและนำส่งเป็นหนังสือร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ หรือสำนักงานแล้ว

ข้อ 5 ในการยื่นเรื่องร้องเรียนผู้ให้บริการจะไม่คิดค่าธรรมเนียม ค่าบริการและค่าใช้จ่าย

ข้อ 6 ผู้ให้บริการจะแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ 7 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแสดงรายละเอียดตามข้อ 4 ไม่ครบถ้วน ผู้ให้บริการอาจขอให้ผู้ร้องเรียนมาชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมทั้งแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาได้ หากผู้ร้องเรียนไม่มาชี้แจงข้อเท็จจริง หรือไม่แสดงรายละเอียดให้ครบถ้วน หรือไม่นำพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมมาให้ผู้ให้บริการประกอบการพิจารณาภายในเวลาที่กำหนด และ/หรือผู้ให้บริการพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระหรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน ผู้ให้บริการจะไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนก็ได้ โดยจะมีหนังสือแจ้งไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา 14 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมแสดงเหตุผลที่ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา และสิทธิในการร้องเรียนต่อ คณะกรรมการหรือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานให้ทราบโดยชัดเจน

หากผู้ร้องเรียนยังคงเห็นว่า เรื่องร้องเรียนมีมูลเป็นสาระ หรือสมเหตุสมผลที่ผู้ให้บริการควรรับไว้ดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนส่งให้คณะกรรมการเพื่อพิจารณา โดยใช้วิธีการและแสดงรายละเอียดตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4 พร้อมทั้งแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หากคณะกรรมการพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนมีมูล เป็นสาระ หรือสมเหตุสมผลที่ผู้ให้บริการควรรับไว้พิจารณา ผู้ให้บริการจะรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาต่อไป

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการของคณะกรรมการตามวรรคสอง ไม่นับรวมเข้ากับกำหนดเวลาในการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

ข้อ 8 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนอยู่ในขอบข่ายความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ และไม่มีข้อยุ่งยาก ซึ่งไม่เกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านเทคนิค การขยายพื้นที่การให้บริการ การลดหรือการขยายความสามารถในการให้บริการของโครงข่าย หรือการดำเนินการติดตั้งหรือยกเลิกการติดตั้งอุปกรณ์ทางเทคนิคใดๆ อันเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ให้บริการจะพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยละเอียด หรือจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม หรือเป็นเรื่องสุดวิสัยทำให้ผู้ให้บริการไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้ให้บริการจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก 10 วัน

ข้อ 9 ผู้ให้บริการจะไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องที่อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการของผู้ให้บริการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด
- (2) เรื่องที่ผู้ให้บริการได้แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทั้งหมด หรือผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการดำเนินการหรือการเยียวยาของผู้ให้บริการแล้ว

- (3) เรื่องที่สำนักงาน หรือคณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้น ๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ
- (4) เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน
- (5) เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานเพิ่มเติมในประเด็นเดิม จากการพิจารณาในครั้งก่อนเกินกว่า 30 วัน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการมีคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

ข้อ 10 สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม ภายใต้หลักเกณฑ์นี้ มีดังนี้

- (1) ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หากผู้ให้บริการเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ
- (2) ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค
- (3) ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนได้ตลอดเวลา

ข้อ 11 หน้าที่ของผู้ให้บริการในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม ภายใต้หลักเกณฑ์นี้ มีดังนี้

- (1) เมื่อผู้ให้บริการได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยอย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - (1.1) รายละเอียดเกี่ยวกับเลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ
 - (1.2) สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องต่อคณะกรรมการ หากผู้ให้บริการเพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ
 - (1.3) กำหนดเวลาที่ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ
- (2) ผู้ให้บริการต้องให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสารที่ผู้ให้บริการต้องการ เพื่อประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนตั้งแต่มขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น
- (3) ผู้ให้บริการจะจัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้

3 การพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ข้อ 12 ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการจะใช้วิธีการเจรจาตกลงร่วมกันกับผู้ร้องเรียน เมื่อได้ผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ ผู้ให้บริการจะจัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้ให้บริการ และผลการเจรจา โดยลงชื่อผู้แทนผู้ให้บริการ ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแจ้งผลการเจรจาแก้ไขปัญหาลงให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 3 วัน นับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลพร้อมเอกสารหลักฐานของนิติบุคคลมาประกอบด้วย

ข้อ 13 ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการ ผู้ให้บริการจะหยุดดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ

ข้อ 14 ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติ หรือไม่ได้ข้อยุติ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ผู้ให้บริการจะเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งข้ออ้าง ข้อชี้แจง หรือข้อต่อสู้ของผู้ให้บริการ ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงาน ภายในเวลา 3 วันนับจากวันที่มีการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

ข้อ 15 ผู้ให้บริการจะจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่สำนักงาน ทุก 6 เดือน

ข้อ 16 ผู้ให้บริการจะเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นการทั่วไป ณ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ