



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพลวง โทร ๐-๓๙๓๐-๙๒๘๔

ที่ จบ ๕๓๗๐๑/-

วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปการเข้าร่วมกิจกรรมให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการโทรคมนาคมแก่สาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพลวง

ตามที่ท่านได้มอบหมายให้นายจิตติ ทุมทราย ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายป้องกันฯ จำเอกวิจิต เพาะปลูก ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และนางสาวปวีณา ไกลบาบ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ เข้าร่วมกิจกรรมให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการโทรคมนาคมแก่สาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๓ ในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๕.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ๑ โรงแรมเคพีแกรนด์ จังหวัดจันทบุรี นั้น

ในการนี้จึงขอสรุปผลการเข้าร่วมกิจกรรมดังนี้

๑. “การสื่อสารยุค ๕G และเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก”

ช่วงนี้เราจะได้อินข่าวเกี่ยวกับ ๕G ไม่ว่าจะจากทางด้านผู้ให้บริการเครือข่ายรายใหญ่หลายๆค่าย ต่างก็ประชาสัมพันธ์เตรียมความพร้อม และโชว์ความสามารถของ ๕G บนคลื่นความถี่ ๒๖.๕ - ๒๗.๕ GHz รวมทั้งการประกาศขายมือถือรองรับ ๕G จากทางฝั่งของค่ายมือถือสื่อสารพัดแบรนด์ เราคงได้แต่คิดว่า ๕G นั้นจะต้องดีกว่า ๔G แน่ๆ เพราะมากกว่า ๕ มากกว่า ๔ เราจึงควรทำความรู้จักว่า ๕G มันคืออะไร คืออย่างไร และเกี่ยวอะไรกับเรา?

ก่อนที่จะไปถึง ๕G เรามาเริ่มทำความรู้จักแต่ละ G (Generation) กันก่อน

- ยุค ๑G ยุคนั้นเป็นยุคที่เราคุยกันผ่านเสียงผ่านมือถือระบบอนาล็อก

- ยุค ๒G เราสามารถส่งข้อความ SMS หากันได้

- ยุค ๓G เราเชื่อมต่อและใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อส่งข้อมูลผ่านมือถือได้ด้วยความเร็วระหว่าง ๒๐kbps- ๔๒.๒Mbps

- ยุค ๔G เราสามารถดูภาพเสียง หรือหนังออนไลน์ได้ที่ความเร็วเพิ่มขึ้นเป็น ๑๐๐ Mbps(๔G LTE), ๑๕๐ Mbps (๔G LTE Cat.๔) และ ๑,๐๐๐ Mbps (๔G LTE Advanced)

- ยุค ๕G (Generation ๕) เรียกได้ว่าเป็น รุ่นที่ ๕ ของการสื่อสารที่อนาคตจะไม่ใช่แค่โทรศัพท์มือถือ แต่จะรวมถึงอุปกรณ์ทุกชนิดที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ (Internet of Things หรือ IoT) ซึ่งหากเราเข้าสู่ยุค ๕G เราจะดาวน์โหลดวิดีโอ หนึ่ง หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ได้เร็วถึง ๑๐,๐๐๐ Mbps ถ้าใช้ ๔G ดูวิดีโอออนไลน์ (ขนาด ๘K) หรือดาวน์โหลดหนังต้องรอ ๖ นาที แต่ถ้ามี ๕G ใช้เวลาแค่ ๓ วินาที

๒. “บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. กับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม”

และ “การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในยุคดิจิทัล”

สืบเนื่องจากการมีผลบังคับใช้ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๓ ตั้งแต่วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๓ จึงทำให้ในปีงบประมาณ ๒๕๕๔ (มกราคม-ธันวาคม) ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดย กทช. ปฏิบัติหน้าที่ กสทช. ได้มีมติในการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๙/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๔ สำนักงาน กสทช. ปรับสถานะของสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) โดยจัดตั้งเป็นกลุ่มงานภายในเทียบเท่าระดับสำนัก ภายใต้โครงสร้างชั่วคราวของสำนักงาน กสทช. และมีโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในรูปแบบเดิม รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมไปก่อนในช่วงเปลี่ยนผ่านจนกว่า กทช. ปฏิบัติหน้าที่ กสทช.จะมีมติเป็นอัน

หรือจนกว่า กสทช. ที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่จะพิจารณาเป็นอย่างอื่นต่อไปในอนาคต และต่อมาสำนักงาน กสทช. ได้มีคำสั่ง ที่ ๕๑/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๕๔ จัดตั้งกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการกิจของ สบท. และอยู่ภายใต้โครงสร้างชั่วคราวของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อเลขาธิการ กสทช. และคำสั่งที่ ๑๐๕/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๔ มอบอำนาจให้รองเลขาธิการ กสทช. ปฏิบัติการแทน เลขาธิการ กสทช. ภายในขอบเขตภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยมีอำนาจในการสั่ง อนุญาต อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลและกลั่นกรองงานภายในขอบเขตภารกิจของกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อให้การบริหารงานของกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ในช่วงการปฏิบัติภารกิจตามบทเฉพาะกาล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จนเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๕๕ กสทช. ได้ออกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๕ เป็นต้นมา และมีผลทำให้กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมถูกยกเลิกไป โดยได้จัดตั้งกลุ่มงาน รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ มาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และบริการในกิจการโทรคมนาคม กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ยุติข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมทั้งอำนวยความสะดวกด้านเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. แต่การดำเนินงานของกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ยังคงเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) ที่มุ่งเน้นความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ประโยชน์ของการใช้งานโทรคมนาคมประเภทต่างๆ การรู้เท่าทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโทรคมนาคมเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างมาตรการเพื่อเพิ่มบทบาทของผู้ประกอบกิจการในการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและสังคม

ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมคือใคร?

ผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์สาธารณะ และบริการอินเทอร์เน็ต

หน่วยงานใด ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม?

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ มาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และบริการในกิจการโทรคมนาคม กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ยุติข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค

ตัวอย่างปัญหา จากการใช้บริการโทรคมนาคมที่พบบ่อย และสามารถร้องเรียนต่อบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมหรือสำนักงาน กสทช. ได้ มีดังนี้

- ได้รับข้อความ SMS กวนใจ หรือไม่ได้สมัครรับบริการข้อความ SMS ประเภทข่าว ดูดวง ทายผลฟุตบอล และอื่นๆ แต่ถูกเรียกเก็บค่าบริการ
- ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือย้ายไปเครือข่ายใหม่โดยใช้หมายเลขเดิมไม่ได้
- ไม่ต้องการใช้บริการโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตต่อแล้ว แต่ขอยกเลิกสัญญาให้บริการไม่ได้
- ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน เติมเงินทุกมูลค่าไม่ได้รับวันใช้งานได้ ๓๐ วัน

- ความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาการให้บริการ
- ไม่แจ้งรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบอย่างครบถ้วน เกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ อัตราค่าบริการ มาตรฐานการให้บริการ และอื่นๆ

- ถูกคิดค่าบริการในช่วงที่เกิดเหตุขัดข้อง

- ได้รับซิมการ์ดแจกฟรีแต่กลับถูกเรียกเก็บค่าบริการ ทั้งที่ยังไม่ได้เปิดใช้งาน

- ยกเลิกการใช้บริการแบบเหมาจ่ายระหว่างรอบบิล แต่ถูกเรียกเก็บค่าบริการเต็มรอบบิล

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาในลักษณะอื่นๆ อีก หากผู้บริโภคมีข้อสงสัยว่าสามารถร้องเรียนปัญหาได้หรือไม่
ปรึกษาได้ที่ โทรฟรี ๑๒๐๐

ปัญหาลักษณะใด? ร้องเรียนต่อ สำนักงาน กสทช. ไม่ได้

เนื่องจากสำนักงาน กสทช. มีหน้าที่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการโทรคมนาคมเท่านั้น ในบางกรณีปัญหาจึงไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา โดยผู้บริโภคไม่สามารถร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ในกรณีปัญหาเหล่านี้ได้

กรณี: - ซื้อตัวเครื่องโทรศัพท์มาแล้วมีปัญหา ไม่สามารถใช้งานได้

- ตัวเครื่องไม่ได้มาตรฐาน

ร้องเรียนได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สายด่วน โทร.๑๑๖๖ ที่อยู่ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

ต่างจังหวัด: ศาลากลางทุกจังหวัด

กรณี: - เฟสบุ๊คโดนแฮก

- เนื้อหาไม่เหมาะสมบนสื่อออนไลน์

ร้องเรียนได้ที่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม(DE) สายด่วนโทร.๑๒๑๒ ที่อยู่ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๖-๙ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

เมื่อประสบปัญหาจากการใช้บริการโทรคมนาคม ต้องทำอย่างไร?

เมื่อประสบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์สาธารณะ และบริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียน ผ่าน ๒ ช่องทาง

๑) ร้องเรียนต่อบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคม

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมของบริษัทผู้ให้บริการ

๑. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๒. บริษัทผู้ให้บริการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน

๒.๑ ในขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุผลที่จะร้องเรียน บริษัทผู้ให้บริการต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๔ วัน

๒.๒ บริษัทผู้ให้บริการต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน กรณีมีเหตุสุดวิสัยทำให้บริษัทผู้ให้บริการไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วัน จากนั้นต้องแจ้งผลการเจรจาว่ายุติหรือไม่ยุติ ภายใน ๓ วัน โดยแจ้งผลการเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งข้ออ้าง ข้อชี้แจง หรือข้อต่อสู้ของบริษัทผู้ให้บริการตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงาน กสทช. (ไม่เสียค่าธรรมเนียม)

๒) ร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.

ร้องเรียนปัญหาจากการใช้บริการโทรคมนาคมต่อ สำนักงาน กสทช.

ช่องทางการร้องเรียน

- โทรศัพท์ ๑๒๐๐
- ส่ง SMS ฟรีที่ ๑๒๐๐
- แอปพลิเคชัน Mobile NBTC ๑๒๐๐ (บนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ระบบ Android และ iOS)
- ร้องเรียนผ่านอีเมล tcp.service@nbt.go.th
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://tcp.nbt.go.th>
- เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองหรือร้องเรียนผ่านจดหมายที่ สำนักงานร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. เลขที่ ๔๐๔ อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ ชั้น ๒ (ปากซอยพหลโยธิน ๘) ถ.พหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มร้องเรียน/เขียนจดหมายระบุปัญหาเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ หรือรหัสอ้างอิงที่ร้องเรียน ชื่อผู้ให้บริการที่ประสงค์จะร้องเรียน และคำขอที่ชัดเจน
- สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- กรณีการมอบอำนาจ จะต้องมียกยัดมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- หลักฐานหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ ใบเรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการ ใบเสร็จรับเงิน รายละเอียดของข้อความที่ได้รับ (SMS) แผนที่ หรือภาพถ่าย เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช.

๑. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล

๒.๑ กรณีมีเอกสารหลักฐานครบถ้วน สำนักงาน กสทช. จะรับเป็นเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ดังนี้

(๑) มีหนังสือถึงผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งรับเรื่องร้องเรียน พร้อมกันนี้ จะสอบถามความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ไปพร้อมหนังสือฉบับดังกล่าว ภายใน ๓ วัน โดยให้ผู้ร้องเรียนแจ้งกลับหรือจะชี้แจง แก่เจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียน/แสดงรายละเอียดเพิ่มเติม ภายใน ๑๕ วัน

(๒) มีหนังสือถึงบริษัทผู้ให้บริการเพื่อขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและสอบถามความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปด้วย ภายใน ๓ วันทำการ โดยให้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้สำนักงาน กสทช. ทราบ ภายใน ๗ วัน แต่หากมีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอื่นๆ บริษัทผู้ให้บริการสามารถขอขยายระยะเวลาการชี้แจง/แสดงพยานหลักฐานก่อนครบกำหนดระยะเวลาได้ ๑ ครั้ง ไม่เกิน ๗ วัน

๒.๒ กรณีเอกสารหลักฐานยังไม่ครบถ้วน สำนักงาน กสทช. จะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมภายใน ๗ วัน โดยให้ผู้ร้องเรียนชี้แจง แก่เจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียน/แสดงรายละเอียดเพิ่มเติม ภายใน ๑๕ วัน หากได้รับคำชี้แจงและเอกสารหลักฐานครบถ้วนแล้ว สำนักงาน กสทช. จะรับเป็นเรื่องร้องเรียน

๓. สำนักงาน กสทช. มีหนังสือถึงผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการของบริษัทผู้ให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และให้ผู้ร้องเรียนแจ้งตอบกลับว่ามีความพึงพอใจกับผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งคัดค้านผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมายัง สำนักงาน กสทช. ภายใน ๗ วัน

๔. ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้แจ้งผลการดำเนินการของบริษัทผู้ให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ และไม่ได้ข้อยุติ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และเสนอความเห็นให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคม เพื่อพิจารณาให้ความเห็น และเสนอให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดย คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.) เพื่อพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด (กสทช. โดย กทค. จะพิจารณาภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันรับเรื่อง)

๕. เมื่อ กสทช. โดย กทค. มีมติวินิจฉัยชี้ขาดแล้ว สำนักงาน กสทช. จะแจ้งมติดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนและบริษัทผู้ให้บริการ ทราบหรือดำเนินการ แล้วแต่กรณี โดยจะแจ้งสิทธิกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือบริษัทผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยกับมติ กสทช. โดย กทค. สามารถฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้ภายใน ๙๐ วัน

หมายเหตุ ถ้าคู่กรณีมีความประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ถ้าคู่กรณีไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนต่อไป

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

๓. “สิทธิพื้นฐานสำหรับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการโทรคมนาคม ในยุค ๕G”

สิทธิของผู้บริโภค ๑๐ ประการในกิจการโทรคมนาคม

๑. สิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นภัยต่อสุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม และชุมชน
 ๒. สิทธิที่จะได้รับบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ
 ๓. สิทธิที่จะได้รับบริการ จากการแข่งขันเสรี เป็นธรรม ป้องกันการผูกขาด ตัดตอน ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และคุ้มครองผู้บริโภค
 ๔. สิทธิที่จะได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
 ๕. สิทธิที่จะได้รับข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผล จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ก่อนการอนุญาต หรือการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมใดของกิจการโทรคมนาคม ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใด ที่เกี่ยวกับตน หรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาเรื่องดังกล่าว หรือขอให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ
 ๖. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาและค่าบริการ
 ๗. สิทธิที่จะตรวจสอบการใช้บริการโทรคมนาคมของตนจากผู้ให้บริการ
 ๘. สิทธิที่จะร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ หรือ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เมื่อได้รับความเสียหาย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และได้รับการแจ้งผลการพิจารณารวดเร็ว
 ๙. สิทธิที่จะได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย เป็นการชั่วคราว หรือโดยเร่งด่วน ในระหว่างการพิจารณา คำร้องเรียนของคณะกรรมการ
 ๑๐. สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคม
- รายละเอียดอื่นๆ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จิตติ ทุมทราย
(นายจิตติ ทุมทราย)
หัวหน้าฝ่ายป้องกันฯ

จำเอก วิจิต เพาะปลูก
(วิจิต เพาะปลูก)
เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ปวีณา ไกลบป
(นางสาวปวีณา ไกลบป)
เจ้าพนักงานธุรการ