

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการดูแลผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ และเพื่อให้การพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ("ประกาศฯ") บริษัทจึงได้จัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

1. การร้องเรียนต่อบริษัท

1.1 ช่องทางการร้องเรียน

1.1.1 ทางโทรศัพท์ (ไม่คิดค่าบริการเฉพาะเลขหมาย 3BB) ผ่านเลขหมาย 0 2100 1100 เวลาทำการ: วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08:00 น. - 17:00 น. (เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

1.1.2 ทางโทรสาร (Fax) (คิดอัตราค่าใช้จ่ายตามอัตราปกติ) ผ่านเลขหมาย 0 2100 2126

1.1.3 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Email Address: [contact@3bb.co.th](mailto:contact@3bb.co.th)

1.1.4 ทางเว็บไซต์ (Website) : [www.3bb.co.th](http://www.3bb.co.th)

1.1.5 ทางจดหมาย (Mail) : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เลขที่ 200 อาคารจัสมิน อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล ทาวเวอร์ ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

1.1.6 การร้องเรียนด้วยตนเอง : ในวันและเวลาทำการ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบริษัท หรือสาขาต่างจังหวัด (วันจันทร์-ศุกร์, เวลาทำการ 8.00-17.00 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) หรือศูนย์บริการลูกค้า (3BB Shop) ทุกแห่งภายในห้างสรรพสินค้า (ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00 - 20.00 น.)

1.2 รายละเอียดและเอกสารประกอบการร้องเรียน

1.2.1 การร้องเรียนต่อบริษัทต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.2.1.1 ชื่อ สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือหนังสือรับรองนิติบุคคลพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มีอำนาจกระทำการ (กรณีมอบอำนาจต้องมีเอกสารหนังสือมอบอำนาจจากผู้มอบอำนาจและเอกสารประกอบแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ)

1.2.1.2 ข้อเท็จจริงของปัญหาที่ร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

1.2.1.3 คำขอที่ต้องการให้บริษัทปฏิบัติตาม

1.2.1.4 เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน (ถ้ามี)

โดยให้ส่งรายละเอียดและเอกสารประกอบการร้องเรียนตามช่องทางที่ระบุในข้อ 1.1.2 – 1.1.6

1.2.2 การร้องเรียนไม่ว่าช่องทางใดๆ บริษัทจะถือเป็นการแจ้งการร้องเรียนที่สมบูรณ์ก็ต่อเมื่อ ผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อ 1.2.1 ครบถ้วน

### 1.3 ประเภทของเรื่องที่ได้รับเป็นเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่สามารถร้องเรียนได้ตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน คือ การได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

ความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคม อาทิ

- การติดตั้ง
  - ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการติดตั้งตรงตามกำหนดนัดหมาย
  - ผู้ร้องเรียนติดตั้งใหม่แต่ไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ
  - ร้องเรียนคุณภาพสัญญาณ
- การซ่อมแซม
  - ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการซ่อมแซมเหตุเสียตามที่นัดหมาย
  - ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการซ่อมแซมเหตุเสียให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติตามมาตรฐาน
  - เหตุเสียที่เกิดขึ้นซ้ำและไม่สามารถซ่อมแซมให้เป็นปกติตามมาตรฐาน
- การเรียกเก็บค่าบริการ
  - ใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้องเนื่องจากระบบการจัดทำใบแจ้งค่าบริการ
  - อัตราค่าบริการไม่ถูกต้อง
  - เงื่อนไข รายละเอียดของรายการส่งเสริมการขายไม่ชัดเจน
- ร้องเรียนพนักงาน
  - ร้องเรียนคุณภาพการบริการของพนักงานในเรื่องต่างๆ เช่น มารยาท การพูดจา, ไม่ได้รับการตรงตามที่แจ้ง, ให้บริการล่าช้าเกินมาตรฐาน เป็นต้น
  - ร้องเรียนอุบัติเหตุ เช่น พนักงานขับรถชนทำให้ทรัพย์สินของผู้อื่นเสียหาย เป็นต้น

อนึ่ง ไม่ว่าจะกรณีจะเป็นประการใด บริษัทจะไม่ถือว่าเรื่องดังต่อไปนี้เป็นเรื่องร้องเรียน

- (1) เรื่องที่บริษัทได้แก้ไขปัญหาและผู้ร้องเรียนพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาหรือการเยียวยาของบริษัทแล้ว
- (2) เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“สำนักงาน”) หรือคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“คณะกรรมการ”) ได้วินิจฉัย หรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- (3) เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว

#### 1.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.4.1 เมื่อบริษัทได้รับการร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนและรับเป็นเรื่องร้องเรียน บริษัทจะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยระบุ เลขที่วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่อง สิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการ และกำหนดเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหา

1.4.2 หากบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนนั้น ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผล บริษัทจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 14 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแสดงเหตุผล และสิทธิในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายของหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบ

1.4.3 หากบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนนั้น มีมูล เป็นสาระ หรือสมเหตุสมผล บริษัทจะพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยต้องใช้เวลาเกิน 30 วัน ทางบริษัทจะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเป็นหนังสือทุก 10 วัน

1.4.4 ในการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน บริษัทจะใช้วิธีการเจรจาตกลงร่วมกันกับผู้ร้องเรียน และดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1.4.4.1 บริษัทจะจัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาระสำคัญ คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอขอของบริษัท และผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนของบริษัท ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อย 2 คนไว้เป็นสำคัญ

1.4.4.2 ส่งบันทึกการเจรจาและเอกสารหลักฐานตามข้อ 1.4.4.1 ให้สำนักงาน

1.4.4.3 กรณีบริษัทไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาตามข้อ 1.4.4.1 ได้ บริษัทจะแจ้งผลการเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 3 วันนับถัดจากวันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

อนึ่ง ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการหรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี บริษัทจะหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งเรื่องร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบธุรกิจของบริษัท

1.4.5 ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติก็ตาม บริษัทจะเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียน พร้อมข้ออ้าง ข้อชี้แจง หรือข้อต่อสู้ของบริษัท ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงานภายในเวลา 3 วันนับแต่วันถัดจากวันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

#### 2. การร้องเรียนต่อสำนักงานหรือหน่วยงานอื่น

นอกเหนือจากการร้องเรียนต่อบริษัท ผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท สามารถร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

2.1 สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เลขที่ 404 อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ ชั้น 2 ถนนพหลโยธิน แขวง

ตามเสนาใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 Call Center: 1200 โทรศัพท์. 0 2670 8888 (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08:30-17:00 น.) โทรสาร. 0 2279 0251 Free sms. 1200 E-mail : tcp.service@nbt.go.th

2.2 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ อาคารบี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด