

หมวด 9

ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน และข้อโต้แย้ง

กรณีที่ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายร้องเรียน หรือโต้แย้งกับผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายเกี่ยวกับจุดเชื่อมต่อ (POI) หรือคุณภาพ หรือบริการ และคำตอบแทนในการเชื่อมต่อโครงข่ายให้นำเสนอต่อคณะกรรมการร่วมและมีแนวทางในการรับข้อร้องเรียน ข้อโต้แย้ง และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หรือข้อโต้แย้ง ดังนี้

1. ให้ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือต่อบุคคลและสถานที่ติดต่อตามที่กำหนดไว้หมวดที่ 12 โดยข้อเรียกร้อง หรือข้อโต้แย้งต้องแสดงให้เห็นซึ่งสภาพข้อเท็จจริง และแสดงเอกสารหลักฐานประกอบ

2. ผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายจะพิจารณาคำร้องเรียน และเอกสารหลักฐาน และส่งเรื่องให้คณะกรรมการร่วมทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน หรือข้อโต้แย้งนั้น ทั้งนี้ คณะกรรมการร่วมจะทำการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน หรือข้อโต้แย้งให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องดังกล่าว

3. กรณีที่คณะกรรมการร่วมได้ทำการไกล่เกลี่ยตามข้อ 2. แล้วทั้งสองฝ่ายยังไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธินำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการใช้และการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ.2549