



Office of The **NBTC**

Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission



สำนักงาน กสทช.

Telecom Consumers Protection

Miss Kanokpan Yanpirat

Telecommunications Consumer Protection Bureau (TCP)

Laws and Regulation related to Telecom Industry and Consumer Protection



- Radio Communication Act B.E. 2498 (1955)
- The Telecom Industry Act B.E. 2544 (2001)
- Act on Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services B.E. 2553 (2010)
- NBTC Regulation regarding Dispute Resolution between Telecommunication Operators and Complainants B.E. 2555 (2012) and B.E. 2560 (2017)
- NBTC Notification on the Complaint Process and Consideration to the Complaint of Telecommunications Services B.E. 2559 (2016)

Categories of Telecommunication Services



Internet



Home Phone



Mobile Phone



Public Telephone

Examples of Telecom Consumer Complaints



Service Termination

Incorrect Service Charge

Mobile Number Portability

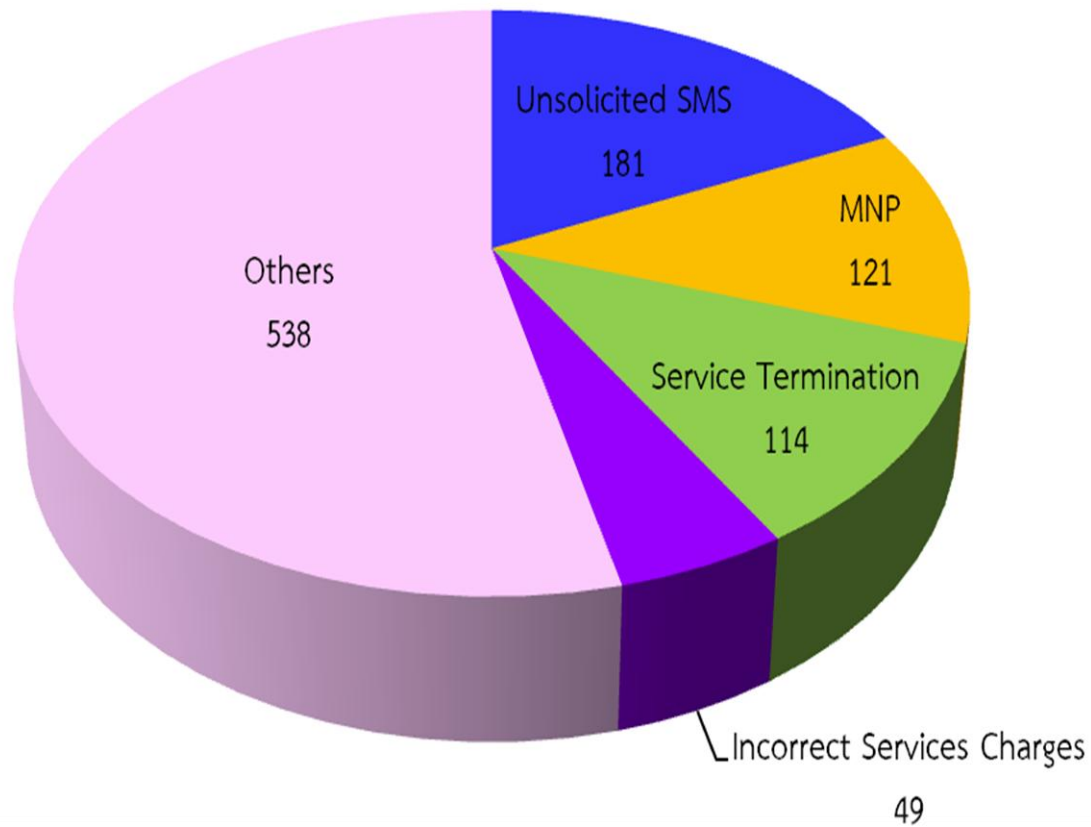
SMS



Mobile Base Station



Complaints Statistics Year 2019 (As of 1/8/19)





Lodging Complaint

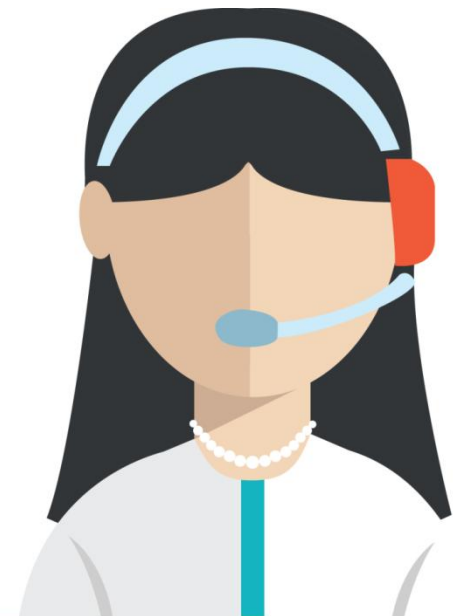
- 1 Lodging Complaints Directly to Operators
- 2 Lodging Complaints to Telecommunications Consumer Protection Bureau (TCP) , NBTC



Lodging Complaint To The Operators



- 1 Operators' Service Centers
- 2 Call Center



Lodging Complaint to Operators



**เบอร์โทรร้องเรียน
ต่อ ผู้ให้บริการ
โทรคมนาคม**

02-271-9263 CALL CENTER **1175**
 09.00-18.00 น. โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)
 AIS ทรูวิชั่นส์ โทรสาร 081-352-0444
 081-352-0666 โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)

0-2104-4501-2 CALL CENTER **1322**
 09.30-16.30 น. โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)
 my CAT โทรสาร 081-352-0444
 081-352-0666 โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)

02-202-8267 CALL CENTER **1678**
 09.00-16.30 น. โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)
 TriNet dtac โทรสาร 081-352-0444
 081-352-0666 โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)

02-202-8267 CALL CENTER **1777**
 โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 TOT3G TOT โทรสาร 081-352-0444
 081-352-0666 โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)

02-900-8088 CALL CENTER **1331**
 08.00-20.00 น. โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (ค่าบริการ 3 บาท)
 trueonline truemove โทรสาร 081-352-0444
 081-352-0666 โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)

0-2100-2100 CALL CENTER **1530**
 โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (ค่าบริการ 3 บาท)
 3BB โทรสาร 081-352-0444
 081-352-0666 โทรได้ 24 ชม. ทุกวัน
 (เว้นวันบริการ)

nabn. | โทรคมนาคม
 สำนักงานจังหวัดขอนแก่น
 สำนักงานจังหวัดขอนแก่นและกรุงเทพมหานคร โทรคมนาคม (ส.ท.)
 0800000000

Free Calls for Fixed Lines
On The Same Network





Lodging Complaints To The NBTC

Channels For Lodging Complaints To The Office Of NBTC



FAX 0 2279 0251

WWW

Website <http://tcp.nbtc.go.th>

@

Email: tcp.service@nbtc.go.th



By Letter

**Call Center
1200**



-Office Of The National Broadcasting and Telecommunications Commission

-Address 87 Phaholyothin 8 (Soi Sailom), Samsennai, Phayathai, Bangkok 10400

-Telecommunications Consumer Protection Bureau, Office of NBTC

Address 404 Phaholyothin Center Building, 2nd Floor, Phaholyothin Road, Samsennai, Phayathai, Bangkok 10400



Details and Documents For Complaint

Under Clause 8 of NBTC Regulation regarding The Complaint Process and Consideration to The Complaint of Telecommunications Services B.E. 2559 (Y2016) The complaint shall be containing the following particulars

1. Given name, last name and address of the complainant, together with a copy of identification card or certificate of a juristic person
2. Facts to which the complaint relates
3. Justifiable request for the telecom service provider or licensee's action
4. Information on a preliminary contact with the telecom service provider or licensee (if any)
5. Documentary evidence related to the complaint (if any)



Lodging Complaints To The NBTC



NBTC Review The Complaint

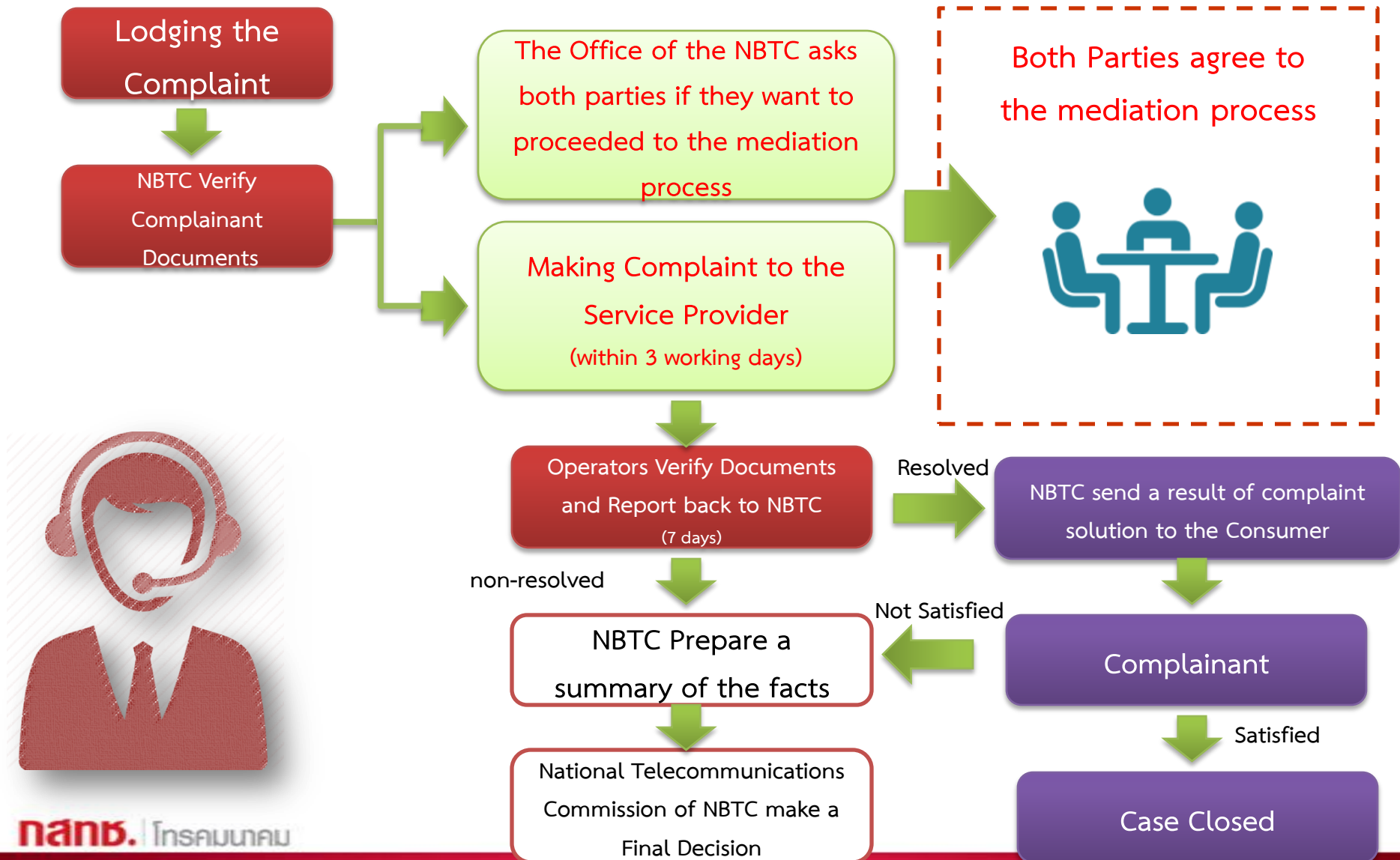
The Complaint is not upheld

- Notify the complainant within 7 days . The complainant have to complete required document within 15 days
- If the complainant does not complete required document , The NBTC will return the Complaint back to the complainant

The Complaint is upheld

- Notify the service provider within 3 days. The Service provider need to examination of the lodged complaint and shall complete the resolution within 7 days (The deadline may be extended another 7 days if the service provider required)
- The NBTC verification of the license of the base station
- Regional offices of the NBTC to actual survey area

Complaint Proceeding at the NBTC office level



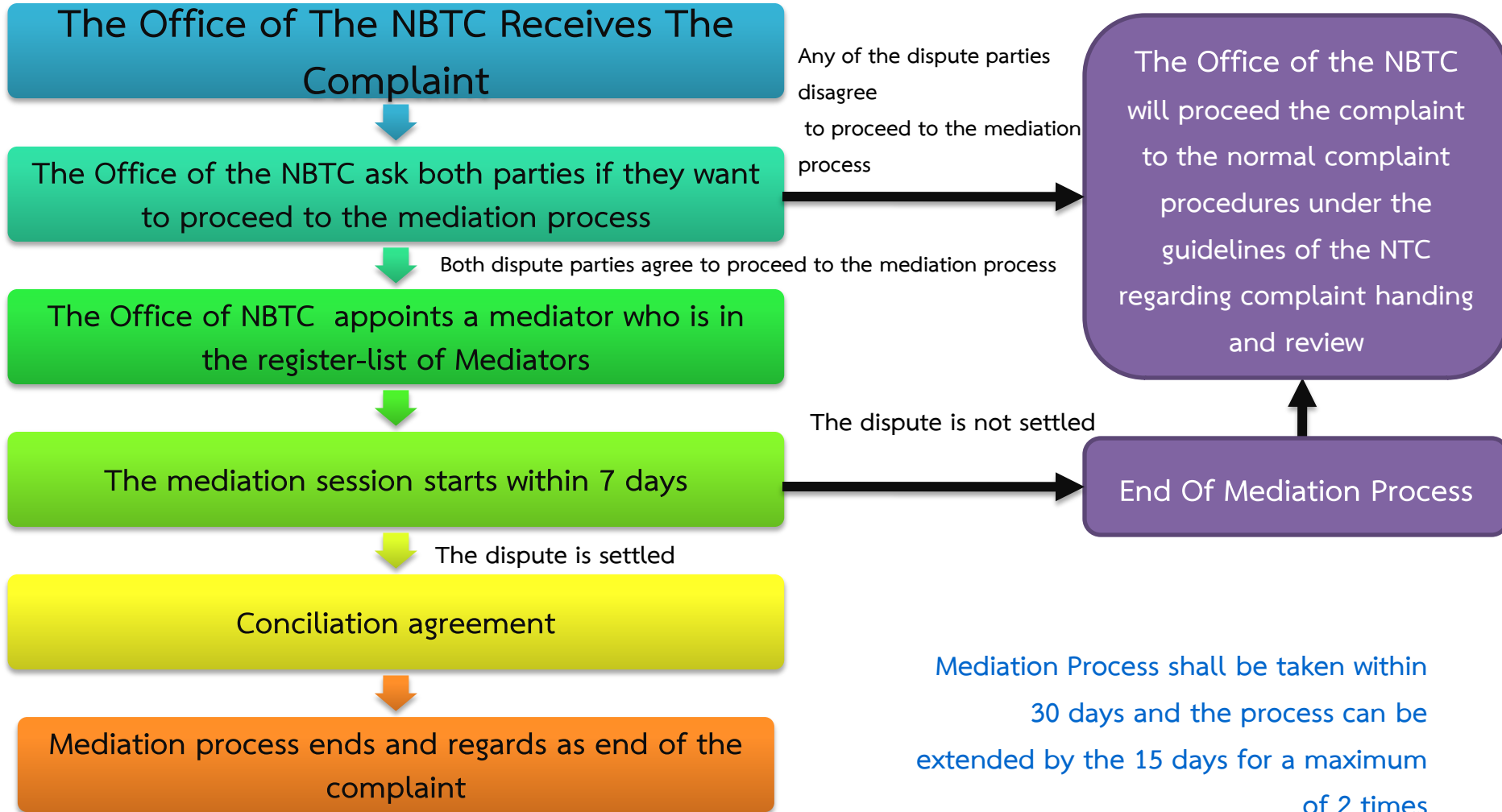


Mediation Process

- Mediation Or Conciliation is a Alternative Dispute Resolution (ADR) for win-win solution
- Mediation process can begin only if both parties agree, and will be conducted by neutral qualified mediators
- When the dispute is settled in this sense, neither party need not litigate the dispute in the court or executed by NBTC commisioners.



Mediation Process



Mediation Process shall be taken within 30 days and the process can be extended by the 15 days for a maximum of 2 times

During the Mediation





THANK YOU

Website <http://tcp.nbtc.go.th>

Email tcp.service@nbtc.go.th