

ระเบียบบริษัท

ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (“บริษัท”) ตระหนักดีว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ให้บริการให้ความไว้วางใจมอบให้บริษัท เป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทจะต้องรักษาไว้เป็นความลับและดำเนินการทุกอย่างที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองข้อมูลดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการทุกราย ภายใต้กรอบการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการและรักษาประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

เพื่อให้วัตถุประสงค์ดังกล่าว สัมฤทธิ์ผลและสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ โทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคม บริษัทจึงวางระเบียบว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ไว้ดังนี้

ข้อ 1. นโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ให้บริการให้ความไว้วางใจมอบให้บริษัท เป็นสิ่งสำคัญที่บริษัท จะต้องรักษาไว้เป็นความลับและดำเนินการทุกวิถีทางที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองข้อมูลดังกล่าวให้ปราศจากการใช้ในทางที่ผิดและสูญหาย รวมทั้งการเข้าถึง การแก้ไขและการเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูล เช่น การจัดเก็บรวบรวม การรักษา การใช้ และการเปิดเผยจะกระทำภายใต้ความยินยอมของเจ้าของข้อมูล หรือเพื่อประโยชน์ในการให้บริการที่ดี แก่ผู้บริการเท่านั้น เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องดำเนินการภายใต้ ข้อ บังคับแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1.2 บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินการที่จำเป็นและเหมาะสม เพื่อคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งให้ความเชื่อมั่นภายใต้ระบบป้องกันการดักฟัง ตรวจสอบ กักสัญญาณ เปิดเผยสิ่งสื่อสารหรือดัดแปลงสัญญาณที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกรอบการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการและรักษาประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

ข้อ 2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

2.1 บริษัทจะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกเป็นประเภท ดังนี้

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ คือ ชื่อ วันเกิด ที่อยู่ส่วนตัว/ธุรกิจ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร หมายเลขอีเมล (e-mail) บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต - อาชีพ
- (2) บัญชีผู้ใช้บริการ (User Account) คือ หมายเลขผู้ใช้บริการ Username และ Password วันเริ่มต้นให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ค่าบริการ ค่าใช้จ่าย ที่อยู่สำหรับจัดส่งใบแจ้งหนี้
- (3) ข้อมูลทางเทคนิคที่ต้องใช้เท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการให้บริการและการบริหารจัดการ คือ รายละเอียดการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม เช่น ประเภทวงจร เส้นทางโครงข่ายโทรคมนาคม IP Address สถานที่ตั้งทาง สถานที่ปลายทาง คุณภาพการให้บริการ เหตุขัดข้องทางเทคนิค

2.2 กรณีผู้ใช้บริการอาจจำเป็น ต้อง ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวแทนของผู้ใช้บริการบริษัทจะขอให้ผู้ใช้บริการจัดส่งข้อมูลนั้นให้แก่บริษัท และแจ้งให้ผู้นั้นทราบว่า บริษัทสามารถติดต่อเพื่อขอข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมได้

ข้อ 3. การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ในการดำเนินการเกี่ยวกับการประมวลผล อันได้แก่ การจัดเก็บ การรวบรวม การรักษา การใช้ การเปิดเผย การแก้ไข การส่ง หรือการโอนข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ในการประกอบกิจการ โทรคมนาคม บริษัทจะกระทำเมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล และเพื่อประโยชน์ในการประกอบกิจการ โทรคมนาคมเท่านั้น ยกเว้นกรณีที่บริษัทต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยครบถ้วนแล้ว ให้ดำเนินการส่งหรือการโอนข้อมูลส่วนบุคคลแก่หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติให้ต้องปกปิดไว้เป็นความลับ เพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การดำเนินการดังกล่าวบริษัทถือว่าไม่ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

ข้อ 4. การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

4.1 บริษัทจะจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นแก่การให้บริการจากผู้บริการโดยตรง โดยวิธีการดังต่อไปนี้

- (1) เมื่อผู้ใช้บริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ โทรสารหรืออีเมล หรือการส่งแบบคำขอใช้บริการโดยบุคคล โทรสาร ไปรษณีย์หรืออีเมล หรือเมื่อผู้ใช้บริการส่งข้อมูลส่วนบุคคลทางเว็บไซต์ของบริษัท (เช่น การกรอกแบบคำขอใช้บริการ การลงทะเบียนสมาชิก เป็นต้น)

(2) การบันทึกข้อมูลของบริษัทเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ใช้บริการว่ามีรายละเอียดการใช้บริการอย่างไร

(3) การตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริษัท

4.2 บริษัทจะไม่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะพิการทางร่างกาย ยกเว้นเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการให้บริการที่เหมาะสมตามลักษณะพิการทางร่างกาย

(2) ลักษณะทางพันธุกรรม

(3) ข้อมูลที่กระทบต่อความรู้สึก หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ตามที่คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนด

ข้อ 5. กำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในช่วงเวลา 3 เดือนสุดท้ายของการใช้บริการนับถัดจากวันที่ใช้บริการในปัจจุบัน และเมื่อการให้บริการโทรคมนาคมสิ้นสุดลง บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นเวลา 3 เดือน นับถัดจากวันสิ้นสุดสัญญาการให้บริการเป็นหลัก ยกเว้นในกรณีมีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้ใช้บริการหรือบริษัท การเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวอาจขยายระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 2 ปี นับถัดจากวันที่การให้บริการสิ้นสุดลง หรือภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

ข้อ 6. การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทอาจจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ดังนี้

(1) การยืนยันสถานะบุคคลของผู้ใช้บริการ

(2) การจดทะเบียนผู้ให้บริการในการให้บริการของบริษัท

(3) การให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการและการบริหารจัดการทางเทคนิค การตลาด การเงิน และการบัญชี

(4) การวิจัยและพัฒนาบริการของบริษัท

ข้อ 7. การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

7.1 บริษัทจะให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการว่า มีการกำหนดขั้นตอนดำเนินการอย่างสมเหตุสมผลในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อบุคคลภายนอก เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

7.2 บริษัทอาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อบุคคลภายนอกและบุคคลเหล่านี้ จะต้องยินยอมทำสัญญาผูกพันในการรักษาความลับและปฏิบัติตามระเบียบนี้ เช่น

(1) บริษัทได้มอบหมายให้บุคคลภายนอกปฏิบัติงานบางประการ (Outsourcing) และมีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมกันให้บริการของบริษัทแก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น งานดังกล่าวของบริษัทที่อาจมอบหมายให้บุคคลภายนอกดำเนินการ เช่น การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดตั้ง การบำรุงรักษาและการซ่อมแซม เหนือเสีย การวิจัยตลาด เป็นต้น

(2) ที่ปรึกษามืออาชีพของบริษัทจากบุคคลภายนอก เช่น นักการบัญชี นักการเงิน ผู้ตรวจสอบบัญชีอิสระ นักกฎหมาย เป็นต้น

(3) ผู้ประกอบกิจการ โทรคมนาคมอื่น และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งมีการให้บริการที่เกี่ยวข้องและต่อเนื่องกับการให้บริการของบริษัทแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การใช้โครงข่ายโทรคมนาคม การให้บริการวงจรสื่อสาร การให้บริการรายการเนื้อหา (Contents) เป็นต้น

7.3 บริษัทอาจจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการนอกเหนือความยินยอมของผู้ใช้บริการเจ้าของข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยหน่วยงานของรัฐ ในกรณีดังนี้

(1) เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และเมื่อปฏิบัติครบถ้วนตามกระบวนการที่กฎหมายนั้นบัญญัติแล้ว

(2) ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเมื่อมีการร้องขอ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมาย

(3) ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ ตามหลักเกณฑ์ที่ให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

7.4 บริษัทอาจจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลงานการให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท โดยแสดงข้อมูลเกี่ยวกับชื่อผู้ใช้บริการและประเภทบริการเท่านั้น

ข้อ 8. มาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความลับของข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการจัดเก็บและรักษาไว้ โดยดำเนินการตามมาตรการต่างๆ ที่เหมาะสมทั้งด้านเทคนิคและการบริหารจัดการภายในองค์กร ดังนี้

(1) พัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database) ซึ่งใช้ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานสูงทั้งด้านเทคโนโลยี และกระบวนการประมวลผลในทุกขั้นตอน เช่น การจัดเก็บรวบรวม การรักษา การใช้ การเปิดเผย การแก้ไข การส่งและการโอนข้อมูลส่วนบุคคล ได้กำหนดให้มีระบบตรวจสอบและบันทึกเกี่ยวกับบุคคล เวลาและการกระทำธุรกรรมในขณะนั้น ทั้งนี้ โดยให้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุง Software และ Application ของระบบอย่างสม่ำเสมอ

(2) การควบคุมผู้ได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้มีหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดตัวบุคคลที่สามารถเข้าถึงระบบฐานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเท่าที่จำเป็นและให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของระเบียบนี้อย่างเคร่งครัด

(3) เปลี่ยน Password ของตัวบุคคลในการเข้าถึงระบบฐานข้อมูล เพื่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อย่างน้อยทุก 1 เดือน

(4) ปรับระดับความปลอดภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงจากการเข้าถึงระบบฐานข้อมูล โดยไม่ได้รับอนุญาตที่อาจจะเกิดขึ้นทุกกรณี

(5) การจัดเก็บเอกสารข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ในลักษณะแฟ้มเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เช่น Hard disk CD-ROM Diskette หรืออุปกรณ์หน่วยความจำอื่นๆ ให้เก็บรักษาไว้ในตู้นิรภัย ซึ่งอยู่ในห้องเก็บเอกสาร โดยเฉพาะ ทั้งนี้ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบที่สามารถเข้าถึงเอกสารดังกล่าวได้เท่าที่จำเป็น และให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของระเบียบนี้อย่างเคร่งครัด

ข้อ 9. สิทธิของผู้ใช้บริการ

9.1 ผู้ใช้บริการมีสิทธิตรวจสอบ แก้ไขเปลี่ยนแปลง ขอสำเนา ระงับการใช้หรือเปิดเผยและเพิกถอนความยินยอมให้บริษัทประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของตน ภายในระยะเวลาที่บริษัทจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไว้ตามข้อ 5

9.2 พนักงานผู้ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้ให้บริการในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทจัดเก็บไว้ตามที่ผู้บริการร้องขอและมีกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ได้รับคำขอใช้บริการ ดังนี้

(1) บริการให้ตรวจสอบ ออกสำเนา หรือออกสำเนารับรองถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ภายใน 15 วันทำการ

(2) บริการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการให้ถูกต้องสมบูรณ์ ภายใน 10 วันทำการ

(3) บริการระงับการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ภายใน 3 วันทำการ

(4) บริการเพิกถอนความยินยอมให้ประมวลผลไม่ว่าเวลาใดก็ตามภายใน 3 วันทำการ

9.3 การใช้สิทธิของผู้ใช้บริการที่ต้องการรับบริการตามข้อ 9.2 สามารถแจ้งความประสงค์แก่บริษัท โดยทำคำขอใช้บริการเป็นหนังสือลงนามโดยผู้มีอำนาจ เนื่องจากเป็นมาตรการรักษาความปลอดภัยและให้ส่งคำขอนี้โดยวิธีการ ดังนี้

(1) ส่งทางไปรษณีย์ถึง ฝ่ายดูแลลูกค้า บริษัท ยูไอนด์ อินฟอรมชั่น ไฮเวย์ จำกัด เลขที่ 499 หมู่ 3 อาคารเบญจจินดา ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

(2) ส่งทางโทรสารหมายเลข 0 2588 5345

(3) ส่งทาง Website ที่ www.uih.co.th เลือก Contact UIH

9.4 เมื่อพนักงานผู้รับผิดชอบการให้บริการตามข้อ 9.2 และได้รับคำขอใช้บริการตามข้อ 9.3 ให้ดำเนินการแจ้งการรับคำขอใช้บริการเป็นหนังสือส่งทางอีเมลไปยังผู้ให้บริการภายใน 3 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับคำขอใช้บริการ โดยระบุเลขที่ วันที่ รหัสอ้างอิงในการรับเรื่อง พร้อมแจ้งกำหนดเวลาดำเนินการให้บริการแล้วเสร็จ แล้วให้ดำเนินการตามคำขอใช้บริการแล้วแต่กรณีตามข้อ 9.2 โดยแจ้งผลเป็นหนังสือให้แก่ผู้ให้บริการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดด้วย

9.5 หากพนักงานปฏิเสธไม่ให้บริการหรือให้บริการล่าช้า โดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการแจ้งหรือร้องเรียนได้ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัทต่อไป หรือกรณีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในกระบวนการแก้ไขปัญหาของบริษัท ผู้ใช้บริการอาจมีหนังสือแจ้งสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อบังคับบริษัทให้บริการตามสิทธิของตน ดังนี้

สำนักคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

87 ซอยสายลม ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทร. 0 2290 5238 – 9 และ 0 2271 0151 – 60 ต่อ 164 – 167

ผู้ป.ณ. 777 ปณจ. สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400

e-mail : consumer@ntc.or.th

Website : www.ntc.or.th

9.6 การขอใช้บริการออกสำเนารับรองถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามข้อ 9.2 (1) บริษัทขอสงวนสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับการค้นหาและจัดเตรียมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในอัตราอ้างอิงกับต้นทุนดำเนินการที่เป็นจริง ทั้งนี้จะไม่สูงกว่าอัตราที่กำหนดตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติกำหนด

ข้อ 10. การคุ้มครองการสื่อสารของผู้ใช้บริการ

บริษัทจะสร้างความเชื่อมั่นในการติดต่อสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคม โดยจะไม่กระทำการล่วงละเมิดสิทธิทางการสื่อสารของผู้ใช้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อมและจัดให้มีระบบป้องกันการกระทำดังกล่าว ดังนี้

(1) ห้ามพนักงานกระทำการดักฟัง ตรวจสอบ กักสัญญาณ หรือเปิดเผยสิ่งสื่อสารถึงกัน เพื่อให้ล่วงรู้ และเข้าใจความหมายในการสื่อสารทางโทรคมนาคมที่บุคคลติดต่อถึงกัน ไม่ว่าจะในรูปแบบใดๆ ยกเว้นในกรณีที่เป็นการกระทำ โดยมีอำนาจตามกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และปฏิบัติครบถ้วน ตามกระบวนการที่กฎหมายนั้นบัญญัติ

(2) ห้ามพนักงานกระทำการดักฟัง ตรวจสอบ กักสัญญาณ หรือกระทำการอื่นใด เพื่อให้ความหมายของข้อมูลในการสื่อสารทางโทรคมนาคมที่บุคคลติดต่อถึงกัน ไม่ว่าจะในรูปแบบใดๆ เปลี่ยนแปลงไป

ข้อ 11. การร้องเรียน

11.1 บริษัทถือว่า การดำเนินการทั้งหมดภายใต้ระเบียบฉบับนี้ เป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของบริษัทที่มีต่อผู้ให้บริการ หากมีข้อบกพร่อง หรือข้อคิดเห็นใดๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ผู้ให้บริการทุกท่านสามารถแจ้งให้บริษัททราบได้ทันที บริษัทยินดีเร่งปรับปรุงแก้ไขบริการ เพื่อให้สนองตอบความต้องการของผู้ให้บริการทุกท่าน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการแจ้งหรือร้องเรียนได้ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัทต่อไป

11.2 กรณีบริษัทดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามระเบียบนี้ ไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการดังที่คาดหมาย หรือกรณีผู้ใช้บริการ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งหรือร้องเรียนได้ ดังนี้

(1) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท ยูไอนด์ อินฟอรมชั่น ไฮเวย์ จำกัด เลขที่ 499 หมู่ 3 อาคารเบญจจินดา ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 ในเวลาทำการ 08.30 – 17.30 น. วันจันทร์ – ศุกร์

(2) ร้องเรียนทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2016 5111 หรือโทรสาร หมายเลข 0 2588 5345 ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

(3) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ cc_support@uih.co.th ตลอด 24 ชั่วโมง

(4) ร้องเรียนทาง Website ที่ www.uih.co.th เลือก Contact UIH ตลอด 24 ชั่วโมง

พนักงานทุกคนยินดีให้บริการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่บริษัท ต้องใช้ประกอบการแก้ไขปัญหา รวมทั้งช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกใดๆ แก่ผู้ใช้บริการของบริษัท

11.3 กรณีผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในกระบวนการแก้ไขปัญหาของบริษัทผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนต่อหน่วยงานกำกับดูแลหรือคุ้มครองผู้บริโภคได้ ดังนี้

(1) สำนักคุ้มครองผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

87 ซอยสายลมถนนพหลโยธิน 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทร. 0 2290 5238 – 9 และ 0 2271 0151 – 60 ต่อ 164 – 167

ผู้.ป.ณ. 777 ปณจ. สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400

e-mail : consumer@ntc.or.th

Website : www.ntc.or.th

(2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

อาคาร 20 ทำเนียบรัฐบาล ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 0 2629 7001 Hotline 1166

e-mail : consumer@ocpb.go.th

Website : www.ocpb.go.th

ข้อ 12. จรรยาบรรณและความรับผิดชอบของพนักงาน

พนักงานบริษัททุกคนจะต้องให้บริการด้วยความมุ่งมั่นและเต็มใจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ในการ
ดำเนินการทุกขั้นตอนตามระเบียบนี้ ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ จะมีความผิดทางวินัยอาจ ได้รับโทษตามที่บริษัท
กำหนดแล้วแต่กรณี นอกจากนี้ หากกระทำความผิดฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องอาจต้องรับโทษตามที่กฎหมายบัญญัติอีกด้วย

ข้อ 13. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 14 พฤศจิกายน 2549 เป็นต้นไป

พันเอก



(เรืองทรัพย์ โขวินทะ)

กรรมการผู้จัดการ