ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

និយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា

លេខ :...១៦៤២........ន.ទ.ក.

សេចក្ដីណែនាំ
ស្ដីពី
ការផ្ដល់កិច្ចអន្តរាគមន៍លើការប្ដឹងតវ៉ា

និយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា (ន.ទ.ក.) មានកិត្តិយសសូមគោរពជម្រាបជូន ឯកឧត្ដម លោកជំទាវ អ្នកឧកញ៉ា លោកឧកញ៉ា លោក លោកស្រី និងសាធារណៈជនទាំងអស់ឲ្យបានជ្រាបថា អនុលោមតាមច្បាប់ស្ដីពីទូរគមនាគមន៍ ប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ ឬអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានបំណងដាក់ពាក្យបណ្ដឹងតវ៉ាពាក់ព័ន្ធនឹងវិស័យទូរគមនាគមន៍ ដូចមានចែងក្នុងមាត្រា ៦៧ ជំពូកទី ១២ នៃច្បាប់នេះ ត្រូវដាក់ពាក្យបណ្ដឹងតវ៉ាមក ន.ទ.ក. ដើម្បីធ្វើការផ្សះផ្សាវិវាទ។ ដើម្បីឲ្យប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ ឬអ្នកប្រើប្រាស់ យល់កាន់តែច្បាស់អំពីបែបបទ និងនីតិវិធីតម្រូវនៃការដាក់ពាក្យបណ្ដឹងតវ៉ា ន.ទ.ក. សូមធ្វើការណែនាំ ដូចខាងក្រោម៖

ក. សេវា

ការផ្ដល់កិច្ចអន្តរាគមន៍លើការប្ដឹងតវ៉ារវាង៖

- ប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ និងប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍
- ប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ និងអ្នកប្រើប្រាស់

ខ. ស្ថាប័នផ្ដល់សេវា

និយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា៖

អ្នកប្រើប្រាស់ ឬប្រតិបត្តិករទូរគនាគមន៍អាចយកទម្រង់ពាក្យបណ្ដឹងតវ៉ានៅបញ្ជរអតិថិជន ឬទាញយកតាមគេហទំព័រ https://www.trc.gov.kh/km/offline-complaint/ រួចបំពេញទម្រង់នេះមក ន.ទ.ក. តាមរយៈអាសយដ្ឋាន៖

- អគារ ន.ទ.ក. វិថីលេខ ១០២ សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ។
- លេខទូរសព្ទ៖ ១២៧២ ឬ០២៣ ៧២ ២៣ ៣៣។
- ទូរសារ៖ ០២៣ ៧២ ៣២ ២២។

គ. គោលបំណងនៃការផ្ដល់សេវា

ដើម្បីសម្របសម្រួល និងផ្សះផ្សាវិវាទពាក់ព័ន្ធនឹងវិស័យទូរគមនាគមន៍រវាងប្រតិបត្តិករទូរគមនាគន៍ និងប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ និងប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ និងអ្នកប្រើប្រាស់ ស្របតាមច្បាប់ស្ដីពីទូរគមនាគមន៍ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន។

ឃ. មូលដ្ឋានគតិយុត្តិ

- ច្បាប់ស្ដីពីទូរគមនាគមន៍ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២១៥/០១៧ ចុះថ្ងៃទី១៧ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៥

វិថីលេខ ១០២ សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ
(855) 23 72 23 33
(855) 23 72 32 22
info@trc.gov.kh
www.trc.gov.kh

- ប្រកាសរួមលេខ ៤៩៩ សហវ.ប្រក ចុះថ្ងៃទី០៨ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៨ ស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈដោយនិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា

ខ. អតិថិជនដែលមានសិទ្ធិទទួលសេវា

ប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ ឬអ្នកប្រើប្រាស់ ជារូបវន្តបុគ្គល ឬ នីតិបុគ្គល ។

ច. ស្តង់ដាសេវា

១. រយៈពេលផ្តល់សេវា

៣០ថ្ងៃ (ថ្ងៃធ្វើការ) សម្រាប់ការពិនិត្យ វាយតម្លៃ និងសម្រេចលើពាក្យបណ្តឹង បន្ទាប់ពីទទួលបានឯកសារគ្រប់គ្រាន់ ។

២. តម្លៃសេវា

អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ាត្រូវបង់តម្លៃសេវាលើកិច្ចអន្តរាគមន៍វិវាទជាមុន ដូចខាងក្រោម៖

- ប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ និងប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ ចំនួន ៤,០០០,០០០ (បួនលាន) រៀល ។
- ប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ និងអ្នកប្រើប្រាស់ (មិនគិតកម្រៃ)

បញ្ជាក់៖ ***រាល់ការបង់តម្លៃសេវាលើកិច្ចអន្តរាគមន៍មិនអាចដកប្រាក់វិញបានឡើយ ។***

ឆ. ឯកសារតម្រូវដើម្បីដាក់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា

ប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ ឬអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវបំពេញទម្រង់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា ដូចមានគំរូនៅក្នុងឧបសម្ព័ន្ធ ព្រមទាំងឯកសារ និងភស្តុតាងនានាពាក់ព័ន្ធ (បើមាន)។

ជ. លក្ខខណ្ឌ

អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ាត្រូវអនុវត្តតាមការណែនាំដូចតទៅ៖

១. ត្រូវគោរពច្បាប់ឲ្យបានត្រឹមត្រូវ និងបទប្បញ្ញត្តិដូចមានចែងក្នុងចំណុច (ឃ) និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិ ជាធរមាន

២. ត្រូវផ្តល់កិច្ចសហការ និងគោរពតាមការណែនាំរបស់ ន.ទ.ក.

៣. ត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះមុខច្បាប់ជាធរមាន នូវរាល់ឯកសារ និងព័ត៌មានដែលបានផ្តល់មក ន.ទ.ក.

៤. ក្នុងករណីអនុវត្តផ្ទុយពីសេចក្តីណែនាំនេះ អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា ត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះមុខច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិជាធរមាន។

ថ្ងៃចន្ទ ៦កើត ខែភទ្របទ ឆ្នាំជូត ទោស័ក ព.ស ២៥៦៤

រាជធានីភ្នំពេញថ្ងៃទី ២៤ ខែ សីហា ឆ្នាំ២០២០

ប្រធាន

TELECOMMUNICATION REGULATOR OF CAMBODIA

ម៉ុីវ ចរិយា

ចម្លងជូន

– ក្រសួងប្រៃសណីយ៍និងទូរគមនាគមន៍

– ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ

"ដើម្បីគោរពជូនជ្រាប"

–ឯកសារ–កាលប្បវត្តិ