



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๐๒๗)

ที่ สทช. ๑๐๐๓.๑๐/๒๕๖๔

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาเรียบวาระที่ ๔.๓ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๖๔

เรียน เลขาธุการ กทค. (รสทช. ก่อภิกษา)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๔ และในการพิจารณาเรียบวาระที่ ๔.๓ เรื่อง [REDACTED] ห้องเรียนบริษัท โทเทล แอดเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) คิดค่าบริการเกินกว่าอัตราขั้นสูงตามประกาศ กสทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภาษาในประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๕ ผู้ได้แจ้งขอเปิดเผยความคิดเห็นเพิ่มเติมออกหนีจากมติที่ประชุม ผู้จังขอเปิดเผยความคิดเห็นของผู้ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ในส่วนหมายเหตุของวาระดังกล่าว ดังนี้

๑. ผู้เห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงาน กสทช. ต่อกรณีเรื่องร้องเรียนของนายนิมิตรฯ ที่ให้บริษัทคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินพร้อมดอกเบี้ยแก่ผู้ร้องเรียนฯ แต่ไม่เห็นด้วยที่ไม่มีการพิจารณาประเด็นนี้ในการพิจารณาเป็นการทั่วไป ซึ่งตามคำขอของผู้ร้องเรียนนั้นมีการระบุขอให้สั่งการให้ผู้ให้บริการทุกรายเรียกเก็บค่าบริการให้เป็นไปตามประกาศฯ และให้สั่งคืนเงินที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ร้องเรียนด้วย ผู้เห็นว่าคำขอดังกล่าว มีความสมเหตุสมผลและแท้จริงก็เป็นอำนาจหน้าที่ของ กทค. ที่พึงปฏิบัติอยู่แล้ว ดังนั้นจึงไม่ควรที่จะละเว้นหรือหลีกเลี่ยงการมีมติในประเด็นดังกล่าวเพื่อให้เกิดความชัดเจน โดยอย่างน้อยควรกำหนดเป็นแนวทางบรรทัดฐานให้สำนักงาน กสทช. สามารถสั่งการให้ผู้ให้บริการดำเนินการในมาตรฐานเดียวกับสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่มีข้อเท็จจริงลักษณะเดียวกับกรณีของนายนิมิตรฯ ขณะเดียวกันก็ควรกำชับและเร่งรัดให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการบังคับผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตามประกาศฯ โดยเคร่งครัดด้วย

๒. เมื่อจากผู้ได้สอบถามและรับทราบจากสำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนฯ ว่า ยังมีกรณีร้องเรียนในประเด็นเดียวกันนี้อีกเป็นจำนวนมากกว่า ๑๒๐ เรื่องที่ยังคงไม่ได้ข้อยุติ ดังนั้นเมื่อ กทค. ไม่ได้พิจารณาเมื่อต้นแนวทางที่ส่งผลคุ้มครองผู้ร้องเรียนรายอื่น ก็ควรที่จะสั่งการให้สำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนฯ เร่งสรุปข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนทั้งปวงแล้วนำเสนอให้ กทค. พิจารณาเมื่อต้นแนวทางเดียวกับนายนิมิตรฯ ทั้งนี้โดยควรดำเนินการให้เสร็จภายใน ๓๐ วันเป็นอย่างน้อย เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้งเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในลักษณะการเลือกปฏิบัติตัว เพราะกรณีปัญหาดังกล่าวมีได้เกิดจากผู้ให้บริการบริษัท โทเทล แอดเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เพียงรายเดียว

๓. เพื่อเป็นการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและเป็นการรณรงค์โดยทางอ้อมให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามกฎหมาย ผู้เห็นควรที่จะได้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องนี้อย่างจริงจังและกว้างขวางต่อไป"

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำความเห็นของผู้บันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๖๔ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๓ ต่อไปด้วย จดขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.