



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๙๒๗)

ที่ สทช. ๑๐๐๓.๑๐/๖๙๗

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๔ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๖ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๔ เรื่อง ██████████ ร้องเรียนบริษัท บริษัท โทเทิล แอคเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีประสพปัญหาการคิดค่าบริการระหว่างประเทศผิดพลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข... ผมได้แจ้งขอเปิดเผยความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอนำส่งความคิดเห็นเพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ดังนี้

“ผมเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียนกรณีนี้เข้าลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายที่ กทค. ไม่อาจรับไว้พิจารณาได้ แต่ผมมีข้อสังเกตจากการพิจารณาข้อเท็จจริงในกรณีว่า ผู้ใช้บริการมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเข้ามายังสำนักงาน กสทช. ล่าช้า จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่จะพิจารณาว่าเป็นเพราะเหตุใด สาเหตุเกี่ยวข้องกับการไม่รู้ถึงสิทธิที่มีหรือไม่รู้ช่องทางการใช้สิทธิหรือไม่ อย่างไร ประกอบกับในส่วนของกรณีปัญหาที่ประสบนั้นเป็นเรื่องการใช้บริการ Data Roaming อันถือเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนนอกเหนือความรู้และเข้าใจของผู้บริโภคทั่วไป ดังนั้นผมจึงเห็นว่าเป็นภาระหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เองที่จะต้องเร่งดำเนินการในเรื่องการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ทั้งในด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ ด้านของสิทธิ ตลอดจนช่องทางการร้องเรียนและการใช้สิทธิต่างๆ”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำความเห็นของผมบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๔ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.