



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ สีสถาพรวงศา (โทร. ๙๒๗)

ที่ ศทท ๑๐๓๓.๑๐ / ๓๖๐

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๖ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑ (ระเบียบวาระคงค้างจากการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๕/๒๕๕๖) เรื่อง พิจารณารับเรื่องร้องเรียนขอ [REDACTED] และการโต้แย้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผมได้ลงมติแตกต่างจากที่ประชุมเสียงข้างมาก ผมจึงขอเปิดเผยความคิดเห็นของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ในส่วนหมายเหตุของวาระดังกล่าว ดังนี้

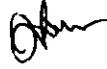
๑. ตามประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๑๐ (๔) กำหนดว่า เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล คณะกรรมการจะไม่รับไว้พิจารณา แสดงว่า คณะกรรมการจะไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีคดีค้างพิจารณาอยู่ในศาลไว้พิจารณาอีก แต่กรณีนี้เป็นเรื่องที่ได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการอยู่ก่อนที่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอวิส จำกัด (มหาชน) จะได้มีการฟ้องร้อง การรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาจึงชอบด้วยกฎหมาย และ กทค. ย่อมมีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไปได้ ไม่จำเป็นต้องจำหน่ายเรื่องร้องเรียนนี้ออกไป

๒. เนื่องจากประเด็นที่บริษัทฯ ฟ้องร้องก็เป็นเพียงการเรียกร้องให้นายไกรวัลย์ ชำระค่าบริการที่ค้างชำระเท่านั้น แตกต่างกับประเด็นที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือระงับข้อพิพาทของผู้ใช้บริการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ทั้งยังมีการระงับบริการในเวลาต่อมาด้วย ซึ่งผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ กสทช. คุ้มครองสิทธิการใช้บริการ ดังนั้น หาก กทค. ยินตามมติที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๗/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ไม่รับเรื่องร้องเรียนขอ [REDACTED] อันเนื่องจากการฟ้องร้องจากบริษัทฯ ภายหลังจากที่ได้มีการร้องเรียน จะทำให้เกิดบรรทัดฐานที่เป็นช่องว่างของการบังคับใช้ประกาศฯ ฉบับนี้ ประกอบพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๔๕ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการร้องเรียนผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ต่อมาผู้รับใบอนุญาตนำคดีมาฟ้องร้องผู้ร้องเรียนต่อศาล จะทำให้คณะกรรมการหมดอำนาจสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้ง จากข้อเท็จจริงปรากฏว่าทางบริษัทฯ ได้ฟ้องร้องนายไกรวัลย์ ต่อศาลตั้งชั้น เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๕ และบริษัทฯ ได้รับแจ้งให้สำนักงาน กสทช. ทราบเรื่องในวันเดียวกันทันที อันแสดงให้เห็นเจตนาใช้สิทธิโดยไม่สุจริต เพื่อให้คณะกรรมการไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ผมจึงเห็นว่าควรที่จะมีการทบทวนมติ กทค. ตามที่นายไกรวัลย์ได้โต้แย้งมา

๓. กรณีสำนักงาน กสทช. อ้างว่าเคยมีมติ กทช. และ กทค. ที่ให้จำหน่ายกรณีลักษณะนี้ แต่เนื่องจากเคยมีกรณีเช่นกันว่า แม้ผู้ร้องเรียนจะนำคดีขึ้นสู่ศาลแล้ว แต่สำนักงาน กสทช. ก็ยังคงดำเนินเรื่องต่อโดยประสานไปที่บริษัทฯ ดังนั้นเมื่อยังมีแนวปฏิบัติที่ขัดแย้งกันเอง ไม่เป็นบรรทัดฐานที่แน่นอน จึงสมควรต้องยึดถือผลประโยชน์ผู้บริโภคเป็นที่ตั้ง โดยควรรับเรื่องร้องเรียนของนายไกรวัลย์ ไว้พิจารณา

๔. โดยที่เจตนารมณ์ของกฎหมายหวังว่ากระบวนการยุติเรื่องร้องเรียนของ กสทช. จะรวดเร็วกว่ากระบวนการทางศาล ดังนั้นหากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็วภายในกรอบเวลา ๓๐ วันตามที่กฎหมายกำหนด ก็ย่อมจะทำให้ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นไม่ต้องเป็นคดีสู่ศาล ดังนั้นจึงเป็นข้อสังเกตด้วยว่า ต้องเร่งรัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เรื่องได้ข้อยุติโดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำความเห็นของผมบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖
ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)
กสทช.