



(กสทช.)

บันทึกเลขที่

กสทช1003.10/900/2557

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช. ๑๐๐๓.๑๐/ ๙๐๐

วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๙ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๗

เรียน เลขานุการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ โดยในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๙ เรื่อง เรื่องร้องเรียนของบริษัท นครปฐมมอเตอร์ จำกัด ดำเนินการแทนโดย [REDACTED] ร้องเรียนบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรณีประสบปัญหาถูกคิดค่าบริการระหว่างประเทศผิดพลาด โดยไม่ได้ใช้บริการ ผมได้ตั้งข้อสังเกตเพิ่มเติมนอกเหนือจากมติที่ประชุมในการนี้ ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งดังกล่าว ตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ๒๕๕๓ ดังมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเนื้อหาการเปิดเผยความเห็นของผม บันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๗ ในส่วนหมายเหตุของวาระที่ ๔.๙ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

**ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในหมายเหตุวาระที่ ๔.๙ ของรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๗**

“ผมพิจารณาแล้วมีความเห็นว่า กรณีนี้มีประเด็นข้อเท็จจริงที่ต้องพิจารณาให้ชัดเจนในหลายระดับด้วยกัน โดยประเด็นเบื้องต้นที่ยังไม่ชัดเจนคือว่า การเรียกเก็บค่าบริการระหว่างประเทศกรณีนี้เกิดจากที่มีการใช้งานจริงหรือไม่ ดังนั้น ผมจึงเห็นว่า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่ต้องแสดงพยานหลักฐานเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการ ตามข้อ ๒๒ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยบริษัทฯ ควรต้องนำเสนอพยานหลักฐานที่แสดงได้ว่าการโทรออก (call originate) จากหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนจริง ซึ่งอาจทำได้ด้วยการขอพยานหลักฐานจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้ให้บริการเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ว่ามีการใช้บริการจากหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนจริงหรือไม่

อย่างไรก็ตาม หากประเด็นเบื้องต้นนี้ชัดเจนแล้วว่าการใช้บริการจริง ก็ยังมีประเด็นต้องพิจารณาว่าเป็นการให้บริการโดยผู้ร้องเรียนหรือไม่ หรืออยู่ในส่วนที่ผู้ร้องเรียนควรต้องรับผิดชอบหรือไม่ เนื่องจากในกรณีร้องเรียนนี้ ผู้ร้องเรียนปฏิเสธว่าไม่ได้ใช้บริการแต่อย่างใด ซึ่งผมเห็นว่า ลำพังเพียงการพิสูจน์ว่ามีการใช้บริการผ่านเลขหมายของผู้ร้องเรียนจริงย่อมไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่การชี้ว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ร้องเรียน โดยที่ข้อเท็จจริงก็เป็นที่ยืนยันว่า เวลาการโทรนั้นเป็นเวลาของบริษัทปิดทำการ อีกทั้งหลักฐานข้อมูลจากกล้องวงจรปิดของผู้ร้องเรียนไม่พบว่ามีบริการจากเครื่องโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ส่วนสมมติฐานที่ว่าอาจมีการ Hack โทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมายังเครื่อง PABX ของผู้ร้องเรียนนั้น ผู้ร้องเรียนยืนยันว่าเครื่อง PABX ไม่ได้เปิดพอร์ตอินเทอร์เน็ต สมมติฐานดังกล่าวจึงไม่น่าจะเป็นไปได้

ทั้งนี้ ผมเห็นว่า แม้หากว่ามีการ Hack โทรศัพท์เพื่อใช้งานจริง การพิจารณาในประเด็นนี้ก็ยังคงมีความละเอียดรอบคอบและมีความจำเป็นต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงให้ชัดว่า การ Hack นั้นเกิดขึ้นอย่างไร ณ จุดใด เนื่องจากประเด็นข้อเท็จจริงดังกล่าวจะเป็นเครื่องชี้ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นควรต้องตกเป็นความรับผิดชอบของใคร โดยหลักการพิจารณาที่สำคัญก็คือ หากการ Hack เกิดขึ้นในจุดที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมีอำนาจหรือบทบาทหน้าที่ที่จะป้องกันได้ ผู้นั้นควรต้องรับผิดชอบ ส่วนผู้ที่ไม่อยู่ในวิสัยที่จะปกป้องหรือป้องกันย่อมไม่ควรถูกต้องรับผิดชอบ แต่หากว่าการ Hack นั้นเกิดขึ้นในจุดที่ไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมีอำนาจหรือบทบาทหน้าที่ที่จะป้องกันได้เลย กรณีก็ควรที่จะต้องพิจารณากำหนดเกณฑ์การรับผิดชอบร่วมกัน บนฐานของความเสียหายจริง กล่าวคือทั้งสองฝ่ายอาจต้องร่วมกันจ่ายค่าบริการระหว่างประเทศในส่วนที่ต่างประเทศเรียกเก็บมา แต่ไม่ใช่ค่าบริการตามที่บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บ เนื่องจากยอดดังกล่าวเป็นต้นทุนที่บวกเพิ่มกำไรแล้ว”