



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๗)

ที่ กสทช. ๑๐๐๓.๑๐/๙๐๓

วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๓ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๗

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจจา)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ โดยในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๓ เรื่อง [REDACTED] ร้องเรียนบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีประสบปัญหาคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำ ขอให้บริษัทปรับปรุงคุณภาพให้บริการ และคืนเงินค่าบริการที่เรียกเก็บไปแล้วให้กับผู้ร้องเรียน ผมได้ตั้งข้อสังเกตเพิ่มเติม นอกเหนือจากมติที่ประชุม ในกรณีนี้ ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุมดังกล่าว ตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ดังนี้

“เนื่องจากในกรณีข้อร้องเรียนนี้ มีหลักฐานปรากฏชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ ดังนั้น บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จึงไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าใช้บริการจากผู้ร้องเรียน ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ อย่างไรก็ตาม ในกรณีอื่นที่ผู้ให้บริการกำหนด Fair Usage Policy ต่ำกว่าความเร็วเฉลี่ยตามมาตรฐานที่ กสทช. กำหนดตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล นั้น ผมเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค และกรณีดังกล่าวเป็นประเด็นปัญหาหลักด้านคุณภาพบริการระบบ ๓G ที่ผู้ใช้บริการประสบอยู่ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรจะต้องหารือกับผู้ให้บริการเพื่อหาทางปรับเปลี่ยนการกำหนดความเร็วขั้นต่ำ โดยเมื่อมีการลดความเร็วลงตาม Fair Usage Policy แล้วก็ยังคงเป็นไปตามประกาศ กสทช. ฉบับดังกล่าว”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการนำความเห็นของผมบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๗ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๓ ด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.