

รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

ครั้งที่ ๕/๒๕๕๔

วันอังคารที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

เวลา ๐๙.๓๐-๑๖.๓๐ น.

ณ ห้องประชุม ชั้น ๑๒ อาคารอำนวยการ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ผู้เข้าประชุม

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

๑.	พันเอก เศรษฐพงษ์	มะลิสุวรรณ	ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
๒.	นายสุทธิพล	ทวีชัยการ	กรรมการ
๓.	นายประเสริฐ	ศีลพิพัฒน์	กรรมการ
๔.	นายประวิทย์	ลีสถาพรวงศา	กรรมการ
๕.	พลเอก สุกิจ	ขมะสุนทร	กรรมการ

เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช.

๑.	นายไตรรัตน์	วิริยะศิริกุล	ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการสำนักกิจการกรรมการ
๒.	นายพิชัย	สุวรรณกิจบริหาร	ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
๓.	นางสาวศิริรักษ์	เสมาเงิน	ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง (กจ.)
๔.	นางสาวจิระประภา	สุดสาคร	ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง (กช.)
๕.	นางสาววรุณรัตน์	กิจภากรณ์	ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (กจ.)
๖.	นางสาวกตัญญูตา	ยายีน	ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานตามสัญญาจ้าง (สท.)

ผู้ชี้แจง

๑.	นายดำรงค์	วัสโสทก	ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาต กิจการเฉพาะกิจ
๒.	นายองอาจ	เรืองรุ่งโสม	ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาต ประกอบกิจการ
๓.	นายสมบัติ	ลีลาพตะ	ปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารระดับต้น (กม.)
๔.	นางสาวกนกอร	ฉวาง	ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง (กม.)

ว.อ. [Signature]

๕. นายผลเศรษฐ์ กริชติทายาวุธ ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานตามสัญญาจ้าง (สบท.)
 ๖. นายรามินทร์ ชัยสกุลโชคดี ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานตามสัญญาจ้าง (สบท.)

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๐๐ น.

ประธานที่ประชุม กล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๕๔ วันอังคารที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

มติที่ประชุม

รับรองรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๕๔ วันอังคารที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ โดยมีข้อแก้ไขดังนี้

๑. ระเบียบวาระที่ ๑ ให้แก้ไข พ.ศ. จากเดิม “๒๕๕๕” เป็น “๒๕๕๔”
๒. ระเบียบวาระที่ ๓.๑ ให้แก้ไขมติที่ประชุมจากเดิม “รับทราบรายงานผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๔ วันพุธที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ” เป็น “รับทราบรายงานผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ และครั้งที่ ๒/๒๕๕๔ ตามที่ ส่วนงานเลขานุการ กทค. เสนอ”
๓. ระเบียบวาระที่ ๔.๑ ให้ตัดคำว่า “ร่าง” ที่พิมพ์ซ้ำออก
๔. ระเบียบวาระที่ ๔.๕ มติที่ประชุม ข้อ ๑ ให้เพิ่มเติมข้อความดังนี้ “ทั้งนี้ การจัดการประชุมหารือร่วมกัน (Focus Group) ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายตาม มาตรา ๑๗ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔”
๕. ระเบียบวาระที่ ๕.๒ ให้แก้ไขมติที่ประชุมจากเดิม “เพื่อพิจารณาต่อไป” เป็น “เพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอ กสท. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป”

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ ๓.๑ รายงานผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม กทค. (ส่วนงานเลขานุการ กทค.)

นางสาวศิริรักษ์ ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง รายงานผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๔

มติที่ประชุม

รับทราบรายงานผลการดำเนินการตามมติที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๔ ตามที่ส่วนงานเลขานุการ กทค. เสนอ

ระเบียบวาระที่ ๓.๒ รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการจัดทำร่างหลักเกณฑ์ตามมาตรา ๘๒ แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ (คณะกรรมการศึกษาและจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม)

ผู้แทนจากคณะกรรมการศึกษาและจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (นายดำรงชัย นายองอาจ และนางสาวกนกอรช) นำเสนอ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และระยะเวลาการแจ้งรายละเอียดที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และแนวทางการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

มติที่ประชุม

๑. รับทราบรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการจัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และระยะเวลาการแจ้งรายละเอียดที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และแนวทางการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ตามที่ สำนักงาน กสทช. เสนอ

๒. ให้สำนักงาน กสทช. นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุม กทค. ไปปรับปรุงการ จัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และระยะเวลาการแจ้ง รายละเอียดที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และแนวทางการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ดังนี้

๒.๑ ให้เพิ่มความตามมาตรา ๘๒ วรรค ๑ แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ กล่าวคือ รายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ เหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ ในประกาศ กสทช. ฉบับนี้ด้วย เพื่อให้เกิดความชัดเจน

๒.๒ ให้จัดทำแผนกำหนดระยะเวลากระบวนการดำเนินงาน (Work Flow) มานำเสนอต่อที่ประชุม กทค. เพื่อความชัดเจนในการดำเนินงาน

น.อ. 

๒.๓ เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานควรกำหนดให้อำนาจในการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการอนุญาตสัมปทานหรือสัญญาในด้านกิจการโทรคมนาคม ให้ กทค. เป็นผู้พิจารณา และในด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ให้ กสท. เป็นผู้พิจารณา หรือ อาจทำการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาชุดหนึ่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว โดยเมื่อพิจารณาตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายแล้วเสร็จให้นำเรื่องเสนอต่อที่ กสทช. ต่อไป

๒.๔ เนื่องจากตามมาตรา ๘๒ วรรค ๑ และ วรรค ๒ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีรายละเอียดที่แตกต่างกัน สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมว่าควรรวมเรื่องทั้งสองไว้ในประกาศ กสทช. ฉบับเดียวกัน หรือควรจัดทำเป็น ๒ ฉบับ

๒.๕ ให้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ และตัวเชื่อมในแบบแจ้งรายละเอียดการได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้ประโยชน์คลื่นความถี่เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้แจ้งข้อมูล อาทิเช่น ในส่วนของหมายเหตุข้อ ๑ ควรแยกออกเป็นสองข้อ เนื่องจากเป็นคลื่นความถี่คนละประเภทกัน

๒.๖ เพื่อความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลและพิจารณาข้อมูลที่ได้รับรวบรวมเปลี่ยนรูปแบบของแบบฟอร์มจากรายการกรอกข้อมูลซึ่งรวมหลายคลื่นความถี่เป็นหนึ่งแบบฟอร์มต่อหนึ่งคลื่นความถี่ ซึ่งจะทำให้มีพื้นที่ในการกรอกรายละเอียดมากขึ้น

๒.๗ เนื่องจากมาตรา ๘๒ วรรค ๑ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่ครอบคลุมถึงกิจการวิทยุคมนาคม ดังนั้น หากสำนักงานมีความประสงค์จะรวบรวมฐานข้อมูลด้านกิจการวิทยุคมนาคมด้วย ต้องเพิ่มเติมฐานอำนาจทางกฎหมายเข้าไปในประกาศ กสทช. ฉบับนี้ให้ครบถ้วนด้วย

๒.๘ ให้ตรวจสอบว่าได้อำนาจอำนาจในการออกประกาศ กสทช. ฉบับดังกล่าวครอบคลุมหรือไม่ ใช้ฐานอำนาจใดมาอ้างอิงเพื่อออกประกาศ กสทช. เนื่องจากในมาตรา ๘๒ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดเพียงว่าตามหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่ กสทช. กำหนด และสำนักงาน กสทช. มีเหตุผลใดที่เห็นควรให้ออกเป็นประกาศ กสทช.

๒.๙ ให้ตรวจสอบว่า ต้องดำเนินการจัดรับฟังความคิดเห็นให้เป็นไปตามมาตรา ๒๘ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ หรือไม่

ทั้งนี้ ให้สำนักงาน กสทช. ทำการแก้ไขปรับปรุงรายละเอียดต่างๆ ในร่างประกาศฯ และแบบแจ้งรายละเอียดดังกล่าว และนำมาเสนอต่อที่ประชุม กทค. อีกครั้งหนึ่ง



ระเบียบวาระที่ ๓.๓ รายงานสถานะคดีปกครอง (สำนักกฎหมาย)
 ผู้แทนจากสำนักกฎหมาย (นายสมบัติฯ) ชี้แจงว่ามีคดีปกครองใหม่จำนวน ๑ คดี คดีหมายเลขดำที่ ๑๙๓๖/๒๕๕๔ ระหว่างนายประมุท สุตะบุตร (ผู้ฟ้องคดี) กับ กทช. (ผู้ถูกฟ้องคดี ๑) สำนักงาน กสทช. (ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๒) คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๓) และคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร สาขาสังคมทางบริหารราชการแผ่นดินและการบังคับใช้กฎหมาย (ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๔) โดยประเด็นที่ฟ้องคือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

มติที่ประชุม รับทราบรายงานสถานะคดีปกครอง ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา

ระเบียบวาระที่ ๔.๑ การขออนุญาตทดสอบและทดลองระบบบรอดแบนด์ไร้สายความเร็วสูง BWA ในย่านความถี่ ๒๓๐๐ MHz ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักอนุญาตประกอบกิจการ)
 ผู้อำนวยการสำนักอนุญาตประกอบกิจการ (นายองอาจฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงและความเห็นสำนักงาน กสทช. ต่อการอนุญาตให้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทดสอบและทดลองระบบบรอดแบนด์ไร้สายความเร็วสูง BWA ในย่านความถี่ ๒๓๐๐ MHz

มติที่ประชุม ให้สำนักงาน กสทช. นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุม กทค. ไปปรับปรุงเอกสารประกอบการพิจารณาคำขออนุญาตทดสอบและทดลองระบบบรอดแบนด์ไร้สายความเร็วสูง BWA ในย่านความถี่ ๒๓๐๐ MHz ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่นำเสนอประชุม ดังนี้

๑. ให้เพิ่มเติมเงื่อนไขการอนุญาตให้ครอบคลุมถึงด้านผลกระทบต่อสุขภาพของมนุษย์ ตามประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม
๒. ในการประเมินมูลค่าโครงการ ต้องครอบคลุมถึงมูลค่าของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในการทดสอบและทดลองระบบฯ ของผู้ขออนุญาตด้วย เนื่องจากจะมี

น.อ. 

ผลต่อการคำนวณเงินประกันในการขออนุญาตทดสอบและทดลองระบบฯ ดังกล่าว

๓. ให้สำนักงาน กสทช. ยืนยันข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

๓.๑ ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขอถูกต้องตาม ประกาศ กทช. ที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ การกำหนดเงื่อนไขของการอนุญาตของสำนักงาน กสทช. ที่ให้ผู้ขออนุญาตปฏิบัติ สอดคล้องตามแนวบรรทัดฐานที่สำนักงาน กสทช. ถือปฏิบัติ อันไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติ

๔. ให้ระบุให้ชัดเจนในเงื่อนไขการอนุญาตว่าจะไม่นำผลการทดสอบและทดลองระบบฯ มาเป็นประเด็นในการพิจารณาคุณสมบัติในการให้ใช้คลื่นความถี่ ในย่านดังกล่าวเป็นการชั่วคราว

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากที่ประชุม กทค. แล้ว จึงอนุญาตให้บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทดสอบและทดลองระบบ บรอดแบนด์ไร้สายความเร็วสูง BWA ในย่านความถี่ ๒๓๐๐ MHz ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

ระเบียบวาระที่ ๔.๒ : **ข้อร้องเรียนของ นายสุริยันต์ ไวยศิลป์ กรณีบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าบริการ GPRS Data Roaming เป็นเงินจำนวน ๑๖๕,๔๒๙.๓๑ บาท โดยก่อนเดินทางผู้ร้องเรียนได้ไปติดต่อที่ศูนย์บริการเพื่อขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสมกับการใช้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้สมัครแพ็คเกจ Bridge Data Roaming ๑๕ MB ๑,๐๔๐ บาท (กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)**
 ผู้แทนกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายพิชัช นายผล เศรษฐชัย และนายราเมศร์) รายงานข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนของนายสุริยันต์ ไวยศิลป์ ถูกบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บค่าบริการ GPRS Data Roaming เป็นเงินจำนวน ๑๖๕,๔๒๙.๓๑ บาท โดยก่อนเดินทางผู้ร้องเรียนได้ไปติดต่อที่ศูนย์บริการเพื่อขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสมกับการใช้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้สมัครแพ็คเกจ Bridge Data Roaming ๑๕ MB ๑,๐๔๐ บาท ซึ่งจากการใช้งานจริงพบว่าแพ็คเกจดังกล่าวไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยผู้ร้องเรียนมีการใช้งานประมาณ ๖๑๕.๑๘ Mb ผู้ร้องเรียนมีคำขอให้ผู้ถูกร้องเรียนปรับลดค่าบริการดังกล่าว



ทั้งนี้ เมื่อวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๕๔ ผู้ถูกร้องเรียนเสนอปรับลดค่าบริการให้ผู้ร้องเรียน โดยให้ผู้ร้องเรียนชำระค่าบริการประมาณ ๕๐,๐๐๐ บาท แต่ผู้ร้องเรียนปฏิเสธไม่รับข้อเสนอดังกล่าว

มติที่ประชุม

๑. เห็นชอบในหลักการตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม มีมติในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๕๔ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๔ ให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการปรับลดค่าบริการ โดยให้พิจารณาต้นทุนที่ผู้ถูกร้องเรียนได้ตกลงที่จะชำระให้กับผู้ให้บริการต่างประเทศ (บริษัท SingTel) และรายการส่งเสริมการขายที่มีอยู่จริงในช่วงเวลาดังกล่าว สำหรับจำนวนค่าบริการที่ปรับลดนั้นให้ผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบการประชุมตกลงกันตามเงื่อนไขที่ กทค. กำหนดดังกล่าว โดยให้นายพิทยาพล จันทนะสาโร รักษาการรองเลขาธิการ กสทช. เป็นประธานการประชุม

ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ผู้ถูกร้องเรียนได้รับหนังสือแจ้งมติที่ประชุม กทค. โดยในหนังสือถึงผู้ถูกร้องเรียนฉบับดังกล่าวให้สำนักงาน กสทช. ชี้แจงรายละเอียดลำดับเหตุการณ์ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและเหตุผลสนับสนุนที่สำนักงาน กสทช. เสนอให้ผู้ถูกร้องเรียนคิดค่าบริการตาม Unlimited Data Roaming Package ๓ วัน ราคา ๑,๓๐๐ บาท แทนการคิดค่าบริการตาม Bridge Data Roaming ๑๕ Mb ราคา ๑,๐๔๐ บาท (ซึ่งเมื่อคำนวณตามปริมาณการใช้บริการแล้วจะมีค่าบริการประมาณ ๔๒,๖๕๐ บาท) และ Bridge Data Roaming ๔๐ Mb ราคา ๒,๐๘๐ บาท (ซึ่งเมื่อคำนวณตามปริมาณการใช้บริการแล้วจะมีค่าบริการประมาณ ๓๑,๙๕๐ บาท)

๒. ให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการเพิ่มเติมข้อเท็จจริงให้สมบูรณ์ และให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการนำข้อร้องเรียนเสนอต่อที่ประชุม กทค. ทุกครั้ง ดังนี้

๒.๑ แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาของผู้ถูกร้องเรียนและผู้ประกอบการรายอื่น ต่อข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเดียวกันกับข้อร้องเรียนที่นำเสนอ

๒.๒ เหตุผลและความจำเป็นที่ทำให้ สำนักงาน กสทช. ไม่สามารถดำเนินการตามกรอบเวลาข้อ ๑๒ ของ ประกาศ กทค. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

๒.๓ ฐานอำนาจทางกฎหมายของ กทค. ในการออกคำสั่งทางปกครองในการยุติข้อร้องเรียน

๒.๔ คำยืนยันพร้อมเอกสารหลักฐานที่แสดงว่าสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ถูกต้องตาม ประกาศ กทค. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และได้

น.อ. 

เปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานของตน

ระเบียบวาระที่ ๔.๓ **ข้อร้องเรียนของ นายสมเกียรติ เขียวชุ่ม กรณีถูกปฏิเสธการเปิดให้บริการหมายเลขใหม่ให้แก่ผู้ร้องเรียน (กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)**

ผู้แทนกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายพิชัย นายผล เศรษฐชัย และนายราเมศร์) รายงานข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนของนายสมเกียรติ เขียวชุ่ม ที่ถูกบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ปฏิเสธการเปิดให้บริการหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการรายเดือน

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๘/๒๕๕๔ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ ให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการเปิดให้บริการหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการรายเดือนตามคำขอของผู้ร้องเรียน และให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ ๑๔ ของ ประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

ระเบียบวาระที่ ๔.๔ **ผู้ร้องเรียนจำนวน ๖ ราย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทชำระค่าบริการล่วงหน้า ประสบปัญหาเนื่องจากถูกกำหนดระยะเวลาใช้บริการ (Prepaid ถูกกำหนดวันใช้งาน ขอให้เปิดสัญญาและยกเลิกการกำหนดวัน) (กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)**

ผู้แทนกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายพิชัย นายผล เศรษฐชัย และนายราเมศร์) รายงานข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน ๖ ราย (นางสาวชุตติกาญจน์ เขียวดีตั้งสกุล, นางสาววรางคณา ปัญญาวุธตระกูล, นายมานิตย์ กิตติจิตต์, ว่าที่ ร.ต. สมชาย ต่อเอกบัณฑิต, นายพรเทพ เส็งประสาน และพ.ท. ชัยกาญจน์ ไชยโกมินทร์) ซึ่งถูกผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กำหนดระยะเวลาการใช้งาน อันไม่เป็นไปตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

๙.๐ 

มติที่ประชุม

๑. เห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๘/๒๕๕๔ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ ให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ และให้คืนเงินคงเหลือในระบบแก่ผู้ร้องเรียน

๒. เนื่องจากศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาในเรื่องนี้แล้ว ในคดีหมายเลขแดงที่ ๑๔๗๔/๒๕๕๔ ซึ่งนายอนุภาพ ธิรลภ พ็อง กทช. ปฏิบัติหน้าที่ กสทช. สำนักงาน กสทช. จึงควรระบุข้อเท็จจริงดังกล่าวในเอกสารประกอบการประชุมเสนอที่ประชุม กทค. ด้วย

ระเบียบวาระที่ ๔.๕

ผู้ร้องเรียนจำนวน ๘ ราย ประสบปัญหาถูกกำหนดระยะเวลาใช้บริการและปัจจุบันผู้ให้บริการได้นำหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องไปจำหน่ายต่อแล้ว ทั้งที่ยังไม่ครบกำหนด ๑๘๐ วัน (Prepaid ถูกนำเบอร์ไปขายทั้งที่ยังไม่ครบกำหนด ๑๘๐ วัน) (กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้แทนกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายพิชัย นายผล เศรษฐชัย และนายราเมศร์) รายงานข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน ๘ ราย (นางเพราพรรณ คงประยูร (ร้องเรียนจำนวน ๔ ครั้ง ๔ เลขหมาย), นายพิรุณทร์ เทเพนท์, นายณรงค์ศักดิ์ จรรย์โสภณ, นายสมเกียรติ เขียวขุ่ม และนายณัฐดนัย โคชาติ) ถูกผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กำหนดระยะเวลาการใช้งาน ต่อมาเมื่อผู้ร้องเรียนไม่ได้เติมเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงถูกยึดเงินคงเหลือในระบบ อันไม่เป็นไปตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้นำหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนไปจำหน่าย ทั้งที่ยังไม่ครบกำหนดระยะเวลา ๑๘๐ วัน ตามประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๘/๒๕๕๔ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ ดังนี้

๑. ให้ผู้ถูกร้องเรียนคืนหมายเลขโทรคมนาคมให้แก่ผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งคืนเงินคงเหลือเข้าสู่ระบบ หากไม่สามารถคืนเลขหมายโทรคมนาคมเดิมได้ ให้จัดหาหมายเลขโทรคมนาคมอื่นที่ใกล้เคียงกันให้ผู้ร้องเรียน

น.อ. 

๒. ให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๔.๖ ผู้ร้องเรียนจำนวน ๕ ราย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) ประสบปัญหาเนื่องจากถูกกำหนดวันใช้งาน และถูกยึดเงินคงเหลือในระบบ (กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้แทนกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายพิชัย นายผล เศรษฐชัย และนายราเมศร์) รายงานข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน ๕ ราย (นางอรศรี อรัญนารถ, นายไพสิฐ สุคันทรส, นางสาวแสงพิศ เทพพรรษา, นายชัยพร องค์กรบุญเกิดวานิช และนางสาววิชุดา ทองอ่อน) ซึ่งถูกผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กำหนดระยะเวลาการใช้งาน อันไม่เป็นไปตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๘/๒๕๕๔ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ ให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ และให้คืนเงินคงเหลือในระบบแก่ผู้ร้องเรียน

ระเบียบวาระที่ ๔.๗ ผู้ร้องเรียนจำนวน ๖ ราย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์พีซีที (PCT) ประสบปัญหาถูกเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา (กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้แทนกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายพิชัย นายผล เศรษฐชัย และนายราเมศร์) รายงานข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พีซีที (PCT) จำนวน ๖ ราย (นายพลไพศาล เสถียรชัยวัช, นางสาวบุญธิดา จุลอักษร, นายสมชาย เตชาเลิศนุรักษ์ และนายธนิตศักดิ์ ทิพย์จิโรจน์ (ร้องเรียนจำนวน ๓ ครั้ง ๓ เลขหมาย)) ที่ประสบปัญหาถูกเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

๗.๐ 

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๘/๒๕๕๔ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ ให้ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติตามรายการส่งเสริมการขายเดิมจนครบระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาเดิม รวมทั้งให้ขยายระยะเวลาการส่งเสริมการขายเดิม เพื่อชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือปรับลดค่าบริการลงตามรายการส่งเสริมการขายเดิมให้กับผู้ร้องเรียน

ระเบียบวาระที่ ๔.๘

ข้อร้องเรียนของ นายวิทยา เลิศสุทธิชวาล กรณี บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แจ้งรายการส่งเสริมการขายพิเศษ BLACKBERRY UNLIMITED ให้ทราบ ทำให้เสียสิทธิในการใช้บริการ (กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)
ผู้แทนกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายพิชัย นายผล เศรษฐชัย และนายราเมศร์) รายงานข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนของนายวิทยา เลิศสุทธิชวาล ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการรายเดือนของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้สมัครใช้บริการส่งเสริมการขาย BLACKBERRY UNLIMITED ๖๕๐ บาทต่อเดือน (ใช้ได้ไม่จำกัด) โดยต่อมาผู้ถูกร้องเรียนได้จัดรายการส่งเสริมการขายพิเศษ BLACKBERRY UNLIMITED ๓๐๐ บาทต่อเดือน (ใช้ได้ไม่จำกัดในบางบริการ) แต่ไม่ได้แจ้งรายละเอียดให้ผู้ร้องทราบอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนเสียสิทธิในการใช้บริการดังกล่าว

มติที่ประชุม

๑. เห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๘/๒๕๕๔ วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๔ ดังนี้

๑.๑ การที่ผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้แจ้งรายการส่งเสริมการขายพิเศษ BLACKBERRY UNLIMITED ๓๐๐ บาทต่อเดือน (ใช้ได้ไม่จำกัดในบางบริการ) ให้แก่ผู้ร้องเรียน ไม่ขัดต่อข้อ ๖ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

๑.๒ ผู้ถูกร้องเรียนไม่ต้องคืนเงินส่วนต่างค่าบริการที่ผู้ร้องชำระอย่างไม่เป็นธรรมเป็นเวลา ๔ เดือน เป็นเงินจำนวน ๑,๔๐๐ บาท ให้แก่ผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องได้ใช้สิทธิตามรายการส่งเสริมการขาย BLACKBERRY UNLIMITED ๖๕๐ บาทต่อเดือน (ใช้ได้ไม่จำกัด) ที่เลือกใช้บริการถูกต้องครบถ้วน การเก็บค่าบริการที่เกิดขึ้นของบริษัทเป็นไปโดยถูกต้องตามข้อตกลงของการใช้บริการแล้ว

๒. ให้ สำนักงาน กสทช. ทำการศึกษาตามข้อสังเกตของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ที่ว่าการให้บริการโทรคมนาคมทุก

พ.๑. 

ประเภทในประเทศไทยที่เสนอรายการส่งเสริมการขายใหม่ที่มีลักษณะการใช้
งานและสิทธิประโยชน์เท่าเทียมกับบริการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภครับบริการ
อยู่ ไม่ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนให้ผู้บริโภคได้ใช้บริการส่งเสริมการขายใหม่
โดยอัตโนมัติต่างกับการดำเนินการของผู้ให้บริการโทรคมนาคมในต่างประเทศ
กทท. จึงควรพิจารณาว่าผู้ให้บริการในประเทศไทยควรปรับเปลี่ยนให้ผู้บริโภค
ได้ใช้บริการส่งเสริมการขายใหม่โดยอัตโนมัติหรือไม่ และรายงานผลการศึกษา
ให้ กทค. ทราบ

ระเบียบวาระที่ ๔.๙ : **ข้อร้องเรียนของ นายชัชศักย์ รุ่งแจ้ง ภรณ์ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ระบุว่าบริการและยึดเงินคงเหลือในระบบ ต่อมา ถูกยกเลิกบริการเนื่องจากไม่เติมเงินภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด บริการ (กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม) ผู้แทนกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายพิชัย นายผล เศรษฐชัย และนายราเมศร์) รายงานข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนของนาย ชัชศักย์ รุ่งแจ้ง และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทชำระค่าบริการ ล่วงหน้าจำนวน ๔ ราย (นางลออ ชลประเสริฐสุข, นางระวีวรรณ แสงลอย, นายมฤต ทองแดง และนายฤเดช พุทธเจริญ) ถูกผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กำหนดระยะเวลาการใช้งาน ต่อมาเมื่อผู้ร้องเรียนไม่ได้เติมเงินภายใน ระยะเวลาที่กำหนด จึงถูกยึดเงินคงเหลือในระบบ อันไม่เป็นไปตามข้อ ๑๑ ของ ประกาศ กทท. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙**

มติที่ประชุม

๑. ให้สำนักงาน กทท. นำเรื่องเสนอต่อที่ประชุม กทค. อีกครั้งหนึ่ง โดยให้
เพิ่มเติมข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

๑.๑ คำยืนยันพร้อมเอกสารหลักฐานที่แสดงว่าสำนักงาน กทท.
ได้ดำเนินการส่งเอกสารถึงผู้ถูกร้องเรียนแล้ว ทั้งนี้ ที่ประชุม กทค. ได้ให้
ข้อเสนอแนะว่าการจัดส่งเอกสารเรื่องร้องเรียนควรส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
เนื่องจากจะมีหลักฐานการส่งที่ชัดเจน

๑.๒ ให้แยกเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๔ เรื่อง เนื่องจากมีข้อเท็จจริงที่แตกต่างกัน

๑.๓ ในเอกสารประกอบการประชุมควรมีความเห็นของสำนักงาน กทท.
ความเห็นของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
และรายการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานของสำนักงาน กทท.

๒. เพื่อความสะดวกในการพิจารณาข้อร้องเรียนของ กทค. สำนักงาน กทท.
ควรจัดทำสรุปข้อร้องเรียนในรูปแบบตาราง

ว.อ. 

