



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๙๒๗)

ที่ สทช. ๑๐๐๓.๑๐/ ๗๗๗

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๒ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๖ และในการพิจารณา  
ระเบียบวาระที่ ๔.๒ เรื่อง มาตรการเยียวยาผู้ร้องเรียนกรณีถูกคิดค่าบริการเกินกว่าอัตราขั้นสูงของค่าบริการ  
โทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ ผมได้แจ้งขอเปิดเผยความคิดเห็น  
เพิ่มเติมนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอส่งความคิดเห็นเพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ดังนี้

“๑. ผมเห็นด้วยในหลักการที่สำนักงาน กสทช. เสนอให้กำหนดมาตรการเยียวยาผู้ร้องเรียน  
กรณีถูกคิดค่าบริการเกินกว่าอัตราขั้นสูงฯ โดยเฉพาะมาตรการที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการเฉพาะ  
บางส่วนที่เห็นว่าไม่เกินกว่าอัตราขั้นสูงแก่ผู้ให้บริการได้โดยตรง ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการไม่ชำระค่าบริการ  
ทั้งหมด อันเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการต้องเดือดร้อนเนื่องจากไม่ได้รับการชำระหนี้เลยและผู้ให้บริการต้องงดบริการใน  
ที่สุด ซึ่งย่อมกลายเป็นเงื่อนไขที่บีบบังคับให้ผู้ให้บริการไม่อาจยืนยันในการใช้สิทธิพิพาทได้เต็มที่ ผมจึงสนับสนุน  
มาตรการที่ให้ผู้ใช้บริการยอมรับการชำระหนี้เพียงบางส่วน เนื่องจากเห็นว่ามิประโยชน์ในการบรรเทาปัญหาที่  
เกี่ยวข้องกับการโต้แย้งเรื่องค่าบริการในภาพรวม ไม่เฉพาะแต่กรณีการเรียกเก็บเกินอัตราขั้นสูงเท่านั้น

๒. จากกรณีร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. หยิบยกมาเป็นตัวอย่างพบว่า มีกรณีที่ใช้บริการไม่  
สามารถชำระค่าบริการเฉพาะส่วนที่เห็นว่าเรียกเก็บโดยชอบด้วยกฎหมายได้ และต้องประสบปัญหาจากการถูกผู้  
ให้บริการระงับสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผมเห็นว่ากรณีดังกล่าวย่อมถือเป็นการระงับบริการโดยไม่ชอบ ซึ่งสมควรมี  
แนวทางในการแก้ไขปัญหาและเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคด้วย โดยเฉพาะเมื่อกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ  
สำนักงาน กสทช. มีความล่าช้า ซึ่งทำให้ข้อพิพาทไม่ยุติและผู้บริโภคต้องประสบความเดือดร้อนเป็นเวลานาน

๓. เนื่องจากปรากฏข้อเท็จจริงตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอว่า มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกคิด  
ค่าบริการเกินกว่าอัตราขั้นสูงเป็นจำนวนมาก ประกอบกับ กทค. ไม่พิจารณามาตรการที่เป็นการคุ้มครองทั่วไป  
ดังนั้นจึงควรที่สำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนฯ จะต้องเร่งสรุปข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนใน  
ประเด็นนี้แล้วนำเสนอให้ กทค. พิจารณาเยียวยาเป็นรายกรณีต่อไปโดยเร็ว

๔. ผมมีข้อสังเกตว่า ในการนำเสนอวาระนี้เพื่อพิจารณาไม่ปรากฏความเห็นในชั้นกลั่นกรอง  
ของกรรมการแต่ละท่าน ทั้งๆ ที่ในระเบียบวาระเดียวกันนี้ที่มีการบรรจุในการประชุมครั้งที่ผ่านๆ มา มีการแนบ  
เอกสารความเห็นดังกล่าวไว้แล้ว แต่เนื่องจากระเบียบวาระนี้ถูกเลื่อนพิจารณาหลายครั้งจนกระทั่งมีการพิจารณา  
ในครั้งนี้ ซึ่งทำให้ระเบียบวาระขาดความสมบูรณ์และไม่เป็นไปตามระเบียบฯ จึงขอให้ฝ่ายเลขานุการดำเนินการ  
ให้ถูกต้อง ทั้งในส่วนของระเบียบวาระนี้ตลอดจนระเบียบวาระอื่นๆ ในโอกาสต่อไปด้วย”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำความเห็นของฉบับนี้ในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๗/๒๕๕๖  
ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๒ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.