



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ๗๙๗

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๕ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๑/๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๑/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๖ และในการพิจารณาวันที่ ๔.๑๕ เรื่อง การพิจารณาแบบสัญญาให้บริการ CAT ON Net CAT hinet CAT hotnet ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ผมได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าจะมีการเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผมเพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งดังกล่าว ในส่วนแนบท้ายรายงานการประชุม ดังนี้

“ผมได้พิจารณาแบบสัญญาดังกล่าวแล้ว มีความเห็นสอดคล้องกับสำนักงาน กสทช. อย่างไรก็ตาม ผมมีความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นดังต่อไปนี้

**ข้อตกลงและเงื่อนไข**

**ข้อ ๒** “อัตราข้างต้นไม่รวมอุปกรณ์ด้านผู้ใช้บริการและเป็นอัตราที่ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม”

มีความเห็นว่าการกำหนดข้อสัญญาดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับหลักประกันการใช้เครื่องหรืออุปกรณ์ แต่เป็นข้อสัญญาที่กำหนดว่าอัตราค่าบริการตามสัญญาที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการ ยังไม่รวมถึงอุปกรณ์ด้านผู้ใช้บริการและภาษีมูลค่าเพิ่ม ดังนั้น จึงสามารถคงไว้ได้ตามที่บริษัทเสนอ

**ข้อ ๔** “ผู้ใช้บริการจะต้องใช้บริการอย่างน้อย ๑ ปี หากผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนด ผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าติดตั้งพร้อมค่าลงทะเบียนที่ได้รับยกเว้นไม่เรียกเก็บ”

ผมพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าข้อสัญญาดังกล่าวเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการที่ใช้บริการครบหรือมากกว่าหนึ่งปี อย่างไรก็ตาม ข้อสัญญาดังกล่าวเป็นกรณีการส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาต่ำกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ ในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการโทรคมนาคม ซึ่งตามข้อ ๑๕ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ได้ห้ามมิให้ผู้ให้บริการถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นเงื่อนไขอันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการหรือเรียกเก็บค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังมีสิทธิยกเลิกสัญญาใช้บริการเมื่อใดก็ได้ ตามข้อ ๓๒ ของประกาศ กทช. ฯ

ดังนั้น ควรแก้ไขข้อความให้สอดคล้องกับกฎหมาย โดยใช้หลักการดังนี้

๑. ข้อสัญญาจะต้องระบุห้ามมิให้ผู้ให้บริการถือเอาเหตุที่ได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาต่ำกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ ในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการโทรคมนาคม มากำหนดเป็นเงื่อนไขอันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการหรือเรียกเก็บค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด

๒. ผู้ใช้บริการมีสิทธิยกเลิกสัญญาใช้บริการในเวลาใดก็ได้ ตามสิทธิที่ระบุไว้ในประกาศ กทช.

๓. หากผู้ใช้บริการใช้บริการครบหนึ่งปี จะได้รับยกเว้นค่าติดตั้งพร้อมค่าลงทะเบียน

๔. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ครบหนึ่งปี การชำระค่าติดตั้งพร้อมค่าลงทะเบียนเมื่อยกเลิกสัญญาใช้บริการนั้น ไม่ควรให้ผู้ให้บริการต้องชำระเต็มจำนวน แต่ควรนำระยะเวลาที่ได้ใช้บริการมาคำนวณประกอบด้วย

ข้อ ๑๓ “เงื่อนไขการให้ส่วนลดพิเศษ (ถ้ามี) บริษัทฯ จะให้ส่วนลดพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการที่มีการชำระเงินล่วงหน้าตั้งแต่ ๖ เดือน ขึ้นไป หากเลิกใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าใช้บริการล่วงหน้าไว้ ผู้ใช้บริการจะต้องคืนค่าใช้บริการที่เป็นส่วนลดพิเศษพร้อมทั้งค่าติดตั้งและค่าลงทะเบียนที่ได้รับยกเว้นให้แก่บริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะหักจากค่าใช้บริการและคืนส่วนที่เหลือให้แก่ผู้ให้บริการ”

ผมมีความเห็นดังนี้

๑. สิทธิในการได้รับส่วนลดพิเศษ จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการที่เลือกชำระค่าบริการล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าดังกล่าวจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อนตามข้อ ๒๘ ของประกาศ กทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเรียกเก็บเงินค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ในกรณีนี้ ผมจึงขอให้สำนักงานตรวจสอบก่อนว่าบริษัทได้รับอนุญาตให้เรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแล้วหรือไม่

๒. ในกรณีที่ผู้ให้บริการเลิกใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าบริการ การคืนเงินค่าติดตั้งและค่าลงทะเบียนไม่ควรให้ผู้ให้บริการต้องชำระเต็มจำนวน แต่ควรนำระยะเวลาที่ได้ใช้บริการมาคำนวณประกอบด้วย

๓. กรณีที่ผู้ให้บริการต้องคืนเงินใดๆ ควรเป็นสิทธิของผู้ให้บริการในการเลือกที่จะคืนเงินให้บริษัทฯ โดยตรง หรือให้บริษัทฯ หักจากค่าใช้บริการ

ข้อ ๑๖ มีความเห็นว่านอกจากจะเพิ่มเติมข้อความตามที่สำนักงานเสนอแล้ว ควรตัดข้อความดังต่อไปนี้ออก “บริษัทฯ จะยกเว้นและปรับเปลี่ยนค่าใช้บริการให้สอดคล้องกับข้อมูลการใช้บริการจริง ในส่วนของกรณีการเรียกใช้งานอื่นเนื่องจากกรณีแจ้งจำนวน ระยะเวลาการใช้งานและจำนวนเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง และกรณีการแจ้งยอดจำนวนเงินเรียกเก็บค่าบริการรายเดือนไม่ถูกต้องอันมีเหตุขัดข้องจากบริษัทฯ เท่านั้น ...”

เนื่องจากการระบุเหตุที่จำกัดเกินไป และอาจมีกรณีอื่นที่บริษัทต้องปรับลดค่าบริการให้กับผู้ให้บริการ เช่น กรณีที่ผู้ให้บริการใช้บริการไม่ได้อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องตามข้อ ๑๔ ของประกาศ กทช. เป็นต้น

ข้อ ๑๙.๒ “บริษัทจะไม่รับผิดชอบความเสียหาย/สูญหายของข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นใดอันเกิดจากการแก้ไขเหตุขัดข้อง”

ตามที่สำนักงานมีความเห็นให้ตัดข้อสัญญานี้ ออก เนื่องจากเห็นว่าเนื้อหาของสัญญาขัดต่อประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ข้อ ๑๐ ที่กำหนดให้ “ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งทางด้านเทคนิคและการจัดการภายในองค์กรในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบริการโทรคมนาคม”

ผมมีความเห็นว่าข้อกฎหมายดังกล่าวเป็นกรณีอื่นที่ไม่ใช่ตามข้อ ๑๙.๒ โดยผมมีความเห็นว่าบริษัทจะปฏิเสธความผิดในความเสียหายหรือสูญหายของข้อมูลได้เมื่อการแก้ไขเหตุขัดข้องของบริษัทเป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานสากล เช่นเดียวกับข้อยกเว้นความรับผิดในข้อ ๑๙.๓ ที่ระบุว่า “บริษัทจะไม่รับผิดชอบความเสียหายของคอมพิวเตอร์หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของทั้ง Hardware และ Software หากพนักงานได้ทำการตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีที่ถูกต้อง”

ข้อ ๒๔.๒ “ผู้ให้บริการมีสิทธิขอระงับบริการชั่วคราวได้ปีละ ๑ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๗ วัน” โดยสำนักงานเสนอให้แก้ไขข้อความ เป็น “ผู้ให้บริการมีสิทธิขอระงับบริการชั่วคราวได้ปีละ ๑ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๗ วัน”

ผมมีความเห็นว่าระยะเวลาที่กำหนดให้ระงับบริการชั่วคราวได้เพียง ๗ วัน เป็นระยะเวลาที่สั้นเกินสมควร แม้บริษัทจะสามารถกำหนดระยะเวลาการระงับบริการชั่วคราวขั้นสูงได้ แต่ กทช. สามารถพิจารณาระยะเวลาที่เหมาะสมได้เช่นเดียวกัน