



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๙๒๗)

ที่ สทช. ๑๐๐๓.๑๐/๘๓๙ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๓ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๔/๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๔/๒๕๕๖ เมื่อวันอังคารที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๖ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๓ เรื่อง การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมผ่านการพิจารณาของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ผมได้ลงมติแตกต่างจากที่ประชุมเสียงข้างมาก ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๔/๒๕๕๖ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๓ ต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๔/๒๕๕๖ ระเบียบวาระที่ ๔.๓

“๑. พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๓๑ กำหนดว่า เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใดๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ กสทช. กำหนด และมาตรา ๒๗ (๖) ประกอบมาตรา ๔๐ กำหนดให้ กทค. มีอำนาจหน้าที่พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว ประกอบกับ พรบ. การประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา ๔๕ กำหนดว่า ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ และมาตรา ๔๖ กำหนดให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน โดยต้องให้คู่กรณีมีโอกาสได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานของตน ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตกระทำการโดยฝ่าฝืนกฎหมาย เงื่อนไขการอนุญาตสัญญาการให้บริการ หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

ดังนั้น ผมจึงเห็นว่า ตามกฎหมายแล้ว กทค. มีหน้าที่โดยตรงในการตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใดๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการพิจารณาและเสนอความเห็นมา

๒. พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ มาตรา ๓๐ วรรคสอง กำหนดว่า ในกรณีที่ กทค. และคณะกรรมการที่ตั้งขึ้นตาม พรบ. นี้ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้ากว่าที่กำหนดตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีเหตุอันสมควร หากก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลใด ให้สำนักงาน กสทช. รับผิดชอบใช้ความเสียหายให้แก่บุคคลนั้น และให้เรียกเงินชดเชยคืนจาก กทค. และคณะกรรมการผู้เป็นต้นเหตุแห่งความล่าช้านั้น แล้วแต่กรณี หากความเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำหรืองดเว้นการกระทำด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ดังนั้น หาก กทค. ไม่เร่งตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการฯ พิจารณาและเสนอมา ปลอบยให้ล่าช้าเกิดความเดือดร้อนเสียหายและทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความยุติธรรม (Justice delayed is justice denied) กทค. ย่อมมีความรับผิดชอบ ต้องชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากการงดเว้นการกระทำด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงตามกฎหมายดังกล่าว ทั้งนี้ มีแนวคำพิพากษาซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานทางปกครองไว้ เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.๘/๒๕๕๕ และคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๓๑๙๙/๒๕๕๓

๓. ผมเห็นว่า เมื่อมีการจัดเรื่องร้องเรียนเป็นกลุ่มหมวดหมู่แล้ว อีกทั้งเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงอย่างเดียวกัน ข้อวินิจฉัยของรายที่เหลือสามารถใช้แนวทางเดียวกันได้ ที่ประชุม กทค. ก็ควรต้องเร่งพิจารณาเรื่องร้องเรียนเหล่านั้นโดยเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของเรื่องที่คณะกรรมการฯ และสำนักงานฯ มีความเห็นสอดคล้องกัน ไม่ควรที่จะประวิงเวลาด้วยการมอบหมายให้สำนักงานฯ กลับไปจัดทำวาระมาใหม่หรือผลักเรื่องไปรอประชุม กทค. นัดพิเศษที่ยังไม่มีการนัดหมายที่ชัดเจน เนื่องจากจะก่อให้เกิดภาระทั้งต่อผู้ร้องเรียนและสำนักงาน กสทช. อีกทั้งอาจเป็นเหตุให้ถูกฟ้องคดีได้”