

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช. ๑๐๐๓.๑๐/๘๗๘

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๕/๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๕/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๕๖ โดยในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑ เรื่อง พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่ผ่านการพิจารณาของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ผมได้แจ้งขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากมติ ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผมเพื่อบันทึกในรายงานการประชุมครั้งดังกล่าว ในส่วนของหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๕/๒๕๕๖ ระเบียบวาระที่ ๔.๑

“๑. ผมเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการมีสิทธิกำหนดระยะเวลาของเงินเติมในระบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระเงินล่วงหน้าตามที่ที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๕/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๖ มีมติกำหนดแนวปฏิบัติไว้ ซึ่งเป็นการใช้อำนาจตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ อย่างไรก็ตาม สำหรับเงินที่มีการเติมก่อนการมีมติดังกล่าวย่อมต้องไม่มีการกำหนดวันหมดอายุ และจำนวนวันสะสมที่มีอยู่ก่อนก็ต้องยังคงอยู่และสะสมต่อไปได้ เนื่องจากมติ กทค. ไม่สามารถย้อนหลังเป็นการให้โทษต่อผู้ใช้บริการได้ กรณีผู้ร้องเรียนประสบปัญหาก่อนการมีมติจึงสะท้อนว่าผู้ให้บริการปฏิบัติขัดต่อกฎหมาย

นอกจากนี้ผมเห็นควรมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการสื่อสารกับผู้ร้องเรียนและผู้บริโภคทั่วไปเพื่อทราบถึงวิธีเติมเงินด้วย ว่าหากเติมเงินในจำนวนที่เป็นขั้นต่ำในแต่ละครั้งก็จะทำให้ได้วันสะสมเพียงพอได้

๒. กรณีการระงับบริการและการยึดเงินในระบบ โดยเฉพาะในช่วงเวลาก่อนที่ กทค. จะมีมติอนุญาตให้กำหนดระยะเวลาของเงินเติมในระบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระเงินล่วงหน้า ย่อมเป็นกรณีที่ผู้ให้บริการปฏิบัติขัดต่อกฎหมายอย่างชัดแจ้งเช่นกัน ดังนั้นนอกจากผู้ให้บริการจะมีหน้าที่ต้องเปิดบริการและคืนเงินแก่ผู้ใช้บริการแล้ว (ซึ่งควรมีการสั่งเป็นการทั่วไป ไม่เฉพาะแต่ที่มีกรณีร้องเรียนเท่านั้น) ยังควรที่จะได้กำหนดมาตรการเยียวยาหรือเอาผิดทางปกครองด้วย

๓. กรณีเมื่อมีการยกเลิกบริการ หากยังมีเงินของผู้ใช้บริการคงเหลือในระบบ ผู้ให้บริการย่อมมีหน้าที่ต้องคืนเงินนั้นในทุกกรณี โดยอาจคืนเป็นเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชี หรือตามวิธีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ ทั้งนี้เป็นไปตามข้อ ๓๔ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

๔. ในประเด็นเรื่องการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในระบบ ผมเห็นว่าเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการโดยตรง และมีใช้สิ่งที่ทั้งผู้ใช้บริการและสำนักงาน กสทช. จะกระทำได้ ดังนั้นในการสั่งผู้ให้บริการคืนเงินจึงควรสั่งให้ตรวจสอบจำนวนด้วย และหากผู้ใช้บริการโต้แย้งก็เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องพิสูจน์

๕. ประเด็นการยกเลิกบริการอันเนื่องมาจากไม่มีวันคงเหลือในระบบและนำเลขหมายไปเปิดให้บริการใหม่ก่อนระยะเวลา ๑๘๐ วัน นับเป็นกรณีการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายอย่างซ้ำซ้อนของผู้ให้บริการ ซึ่งผมเห็นว่าควรจะต้องมีการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ส่วนการเยียวยาผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหาถูกยึดเลขหมายโดยไม่ชอบนั้น ในกรณีที่เลขหมายดังกล่าวยังไม่ถูกนำไปใช้ใหม่ ควรสั่งให้ผู้ให้บริการคืนเลขหมายแก่ผู้ใช้บริการ แต่หากเลขหมายนั้นมีผู้ถือครองและผู้ใช้รายใหม่แล้ว ผู้ให้บริการก็ต้องเยียวยาผู้ใช้บริการด้วยวิธีการอื่น เช่น การนำเสนอเลขหมายใหม่ทดแทนให้

ผมมีข้อสังเกตด้วยว่า กรณีปัญหาลักษณะที่มีการนำเลขหมายที่ยึดจากผู้ให้บริการโดยไม่ชอบไปหมุนเวียนใช้ใหม่ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ให้บริการปฏิบัติละเมิดกฎหมาย แต่อีกส่วนหนึ่งอาจเกิดจากความล่าช้าของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กสทช. เอง ซึ่งหากมีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันการณ์ ปัญหาก็จะไม่เกิดขึ้น

๖. กรณีปัญหาตามประเด็นที่ ๕ เรื่องการถูกคิดค่าบริการเสริมผ่านข้อความสั้น (SMS) ทั้งที่มีได้สมัครใช้บริการ นับเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงควรเร่งออกประกาศตามบทบัญญัติมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเร็ว

๗. กรณีปัญหาตามประเด็นที่ ๖ เป็นกรณีการกระทำฝ่าฝืนประกาศ กสทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมฯ พ.ศ. ๒๕๕๕ จึงควรที่จะต้องกำกับดูแลอย่างเคร่งครัดต่อไปด้วย

๘. ผมเห็นควรเร่งการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะกรณีที่มีการร้องเรียนมาแล้วเกินกว่า ๓๐ วัน ตามกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนป้องกันความเสี่ยงที่จะถูกผู้บริโภคฟ้องคดีกรณีดำเนินการล่าช้าด้วย”