



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๗)  
 ที่ สทช. ๑๐๐๓.๑๐/ ๕๕๘ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖  
 เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๖ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๘/๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการ กทค. (รทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๘/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๖ โดยในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๖ เรื่อง การแก้ไขปรับปรุงร่างแบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคมตามมติที่ประชุม กทค. ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่าน ๒.๑ GHz ผมได้ตั้งข้อสังเกตเพิ่มเติมนอกเหนือจากมติที่ประชุม ใน การนี้ ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผมเพื่อบันทึกในรายงานการประชุมครั้งดังกล่าว ดังนี้

“กรณีที่บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด กำหนดข้อสัญญาของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า ข้อ ๙.๒ ว่า “ผู้ใช้บริการจะต้องเติมเงิน (Top-Up) เข้าสู่ระบบการใช้บริการภายในเวลา ๗ วัน นับแต่ครบกำหนดเวลาในแต่ละครั้ง หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าว ถือว่าผู้ใช้บริการไม่ประสงค์จะใช้บริการต่อไป” ผมมีความเห็นว่า เรื่องดังกล่าวมีประเด็น ๒ ส่วนที่ถูกผูกไว้ด้วยกัน แต่แท้จริงควรแยกพิจารณา ระหว่างการกำหนดวันในการเติมเงินเพื่อใช้บริการกับการยกเลิกสัญญาใช้บริการ

สำหรับในประเด็นแรก หากเทียบกับกรณีของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการรายเดือน ในข้อ ๑๗ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ กำหนดให้ผู้ให้บริการจะต้องจัดส่งใบแจ้งรายการการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการในระบบชำระค่าบริการล่วงหน้ามีระยะเวลาพอสมควรและไม่ถูกเร่งรัดให้ต้องเติมเงิน จึงควรใช้ระยะเวลาเดียวกันในการแจ้งเตือนให้ผู้ให้บริการเติมเงิน เพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนระยะเวลาในการยกเลิกสัญญานั้น ตามข้อ ๓๓(๒) ของประกาศ กทช. ฉบับเดียวกันได้กำหนดให้ผู้ให้บริการยกเลิกสัญญาให้บริการได้เมื่อผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดสองคราวติดต่อกัน โดยที่ข้อกฎหมายข้างต้น ไม่ได้ระบุว่าเงื่อนไขดังกล่าวจะต้องใช้กับบริการโทรคมนาคมแบบชำระค่าบริการรายเดือนเท่านั้น ดังนั้น การที่บริษัทกำหนดว่าหากพ้นกำหนดเวลา ๗ วัน นับแต่ครบกำหนดเวลาในแต่ละครั้ง ถือว่าผู้ใช้บริการไม่ประสงค์จะใช้บริการ อันมีผลให้บริษัทฯ สามารถยกเลิกสัญญาใช้บริการได้ทันทีนั้น จึงขัดต่อกฎหมายดังกล่าว

นอกจากนี้ แม้ผู้ให้บริการรายอื่นจะไม่ได้กำหนดข้อสัญญาในลักษณะเดียวกันเพื่อขอความเห็นชอบจาก กทค. แต่ในทางปฏิบัติมีแนวทางการยกเลิกสัญญาในลักษณะเดียวกัน แม้มีระยะเวลาที่แตกต่างกันบ้าง เช่น ๑๕ วัน หรือ ๓๐ วัน แต่ก็อาจขัดต่อประกาศ กทช. ฉบับดังกล่าวได้ และหากเป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการยังมีเงินคงเหลือในระบบ แต่ต้องเติมเงินเนื่องจากระยะเวลาใช้งานหมด ซึ่งเข้าข่ายเป็นการบังคับให้เร่งเติมเงิน ก็ยังไม่เป็นธรรมและทำให้ผู้บริโภคเสียสิทธิในการใช้บริการ ตลอดจนอาจเกิดปัญหาลามถึงการเสียสิทธิในเลขหมายได้ ดังนั้น จึงควรหารือร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และผู้ให้บริการเพื่อกำหนดจำนวนวันในประเด็นทั้งสองส่วนดังกล่าวที่เป็นระยะเวลาที่ชอบด้วยกฎหมายและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งอุตสาหกรรม”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดสั่งการให้สำนักงาน กสทช. นำความเห็นของผมบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๘/๒๕๕๖ ในส่วนของหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๖ ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)  
 กสทช.