



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๓๙๗)

ที่ _____ วันที่ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอสงวนความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๑ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘

เรียน เลขานุการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๑ เรื่อง [REDACTED] ร้องเรียนบริษัท เร็ยล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาการคิดค่าบริการผิดพลาด ผมได้ลงมติและมีความเห็นแตกต่างจากมติที่ประชุมเสียงข้างมาก ในกรณีนี้ ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นที่แตกต่างของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๑ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทช. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ ระเบียบวาระที่ ๔.๑๑

“๑. หลักการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๔๘ ตลอดจนประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ข้อ ๒๒ ต่างกำหนดให้หน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเป็นของผู้ให้บริการ ด้วยเหตุที่ว่า พยานหลักฐานและข้อมูลทั้งหมดล้วนอยู่ในความครอบครองผู้ให้บริการ ในขณะที่ผู้บริโภคไม่มีข้อมูลเหล่านั้นเลย ในกรณีของเรื่องร้องเรียนนี้ บริษัทฯ จึงมีหน้าที่พิสูจน์ว่าการใช้บริการที่มีการโต้แย้ง เช่น การโทรครั้งละ ๔-๖ วินาทีนั้น เกิดจากการวางสาย สายหลุด หรือมีการตัดเข้าระบบฝากข้อความ ซึ่งตามบันทึกข้อมูลทางเทคนิคของบริษัทสามารถบ่งบอกได้ ดังนั้น การที่บริษัทฯ เพียงแสดงสำเนาใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการและรายละเอียดการคิดค่าบริการเป็นหลักฐาน จึงยังไม่เพียงพอที่จะพิสูจน์ได้ว่าการเรียกเก็บค่าบริการของบริษัทฯ ถูกต้องแล้ว และยังไม่อาจหักล้างข้อโต้แย้งของผู้ใช้บริการได้ อนึ่ง กรณีที่สำนักงาน กสทช. และกรรมการ กสทช. บางท่านมีความเห็นว่าข้อโต้แย้งของผู้ร้องเรียนก็ปราศจากหลักฐานพิสูจน์เช่นกันนั้น นับเป็นทัศนคติที่ไม่สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองผู้บริโภค และควรมีการปรับเปลี่ยน

๒. ตามข้อ ๕ ของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ กำหนดให้ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาใช้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น ด้วยเหตุนี้ การที่บริษัทฯ ระบุสัญญาฉบับโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนจึงเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และเมื่อการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถใช้บริการได้ บริษัทฯ ก็ย่อมไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างนั้น

นอกจากนี้ ตามที่ที่ประชุม กทช. ครั้งที่ ๒๕/๒๕๕๒ เคยมีมติระบุว่า “เห็นชอบเป็นหลักการถือเป็นแนวปฏิบัติต่อจากนี้ไปว่า หากเรื่องร้องเรียนได้เข้าสู่กระบวนการร้องเรียนตามประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการแล้ว ให้มีหนังสือแจ้งผู้ให้บริการ (ผู้ถูกร้อง) เพื่อให้เปิดสัญญาโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อเยียวยาความเสียหายเป็นการชั่วคราว จนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น ตามข้อ ๕ ของประกาศดังกล่าว” ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงมีหน้าที่ต้องออกคำสั่งแจ้งให้บริษัทฯ เปิดสัญญาโทรศัพท์ให้แก่ผู้ร้องเรียนด้วย และบริษัทฯ ก็มีหน้าที่ต้องทำตามนั้น

๓. การที่ข้อ ๒๔ ของประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายฯ กำหนดให้ผู้ได้รับการจัดสรรจะนำเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งสิ้นสุดเงื่อนไขการให้บริการกลับมาให้บริการใหม่ได้ ต้องพ้นระยะเวลาเก้าสิบวันนับจากวันที่สิ้นสุดการให้บริการ นั้น มีความมุ่งหมายให้มีการพักหมายเลขโทรศัพท์ไว้ เพื่อไม่ให้ผู้ที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์คนถัดไปได้รับผลกระทบ ดังนั้น เหตุผลที่บริษัทฯ กล่าวอ้างว่าไม่สามารถคืนหมายเลขให้ผู้ร้องเรียนได้ก่อนระยะเวลา ๑๘๐ วัน จึงไม่เพียงพอคลาดเคลื่อนเรื่องระยะเวลา แต่ยังเป็นเหตุคนละกรณีกัน ข้ออ้างดังกล่าวจึงไม่สามารถรับฟังได้ ดังนั้นหากผู้ร้องเรียนชำระค่าบริการครบถ้วนแล้ว บริษัทฯ ย่อมมีหน้าที่คืนเลขหมายให้แก่ผู้ร้องเรียน

๔. ในการคิดค่าบริการของบริษัท พบว่ามีการปิดเศษเป็นนาที่ทุกครั้งของการใช้บริการ ทั้งๆ ที่ตามเงื่อนไขบริษัทฯ ขมิการระบุเรื่องการคิดค่าบริการเป็นนาที่ในบริการส่วนเกิน ดังนั้นผมเห็นว่าส่วนที่อยู่ในรายการส่งเสริมการขายนั้นไม่ควรมีการปิดเศษเป็นรายครั้ง ซึ่งทำให้ผู้ร้องเรียนเสียค่าบริการเกินกว่าที่จำเป็น”