



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/

วันที่ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอสงวนความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๓ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๓ เรื่อง ██████████ ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาการคิดค่าบริการผิดพลาด ผมได้ลงมติและมีความเห็นแตกต่างจากมติที่ประชุมเสียงข้างมาก ในกรณีนี้ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นที่แตกต่างของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๓ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.

## ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ ระเบียบวาระที่ ๔.๑๓

“ผมมีความเห็นสอดคล้องกับมติที่ประชุม เฉพาะในประเด็นเรื่องการเรียกร้องค่าเสียหายว่าเป็นเรื่องที่ กสทช. มิได้มีอำนาจในการพิจารณา ส่วนประเด็นที่เหลือนอกจากนั้นผมมีความเห็นที่แตกต่าง ดังนี้

๑. ประเด็นการโอนย้ายเลขหมาย ๐๘ ๐๙๘๓ ๓๓๓๑ จากบริษัท โทร มูฟ จำกัด เป็นบริษัท เรียล มูฟ จำกัด เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงจากหนังสือชี้แจงของบริษัทฯ ที่ว่า “ผู้ร้องเรียนได้แสดงบัตรประจำตัวประชาชนกับเจ้าหน้าที่ แต่ไม่ประสงค์ให้ทำสำเนาหรือลงนามในเอกสารใดๆ เจ้าหน้าที่จึงดำเนินการให้ตามขั้นตอน” พบว่า การดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ ข้อ ๔.๔.๑.๓ ที่กำหนดให้ “ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องเรียกเก็บสำเนาบัตรประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ.....หรือบัตรอื่นๆ ซึ่งมีภาพถ่ายซึ่งออกให้โดยหน่วยงานของราชการ หรือหนังสือเดินทางฉบับจริง” ซึ่งแนวทางดังกล่าวเป็นเงื่อนไขแนบท้ายประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๒/๒๕๕๕ ดังนั้น จึงต้องถือว่าคำขอโอนย้ายของผู้ร้องเรียนไม่มีผลสมบูรณ์ และการโอนย้ายที่เกิดขึ้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ที่ต้องพิจารณาดำเนินการทางปกครองกับบริษัทฯ ในกรณีที่มีได้ดำเนินการตามที่ประกาศกำหนดด้วย

๒. ในประเด็นที่ผู้ร้องเรียนโต้แย้งเรื่องการคิดค่าบริการเกินกว่าที่ใช้บริการจริงนั้น ผมเห็นว่าตามนัยข้อ ๒๒ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ กำหนดให้บริษัทฯ มีหน้าที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการ และต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๖๐ วันนับแต่วันที่ผู้ให้บริการมีคำขอ หากบริษัทฯ ไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าบริการในจำนวนที่ผู้ให้บริการได้โต้แย้ง ดังนั้นการที่บริษัทฯ แสดงเพียงสำเนาใบแจ้งค่าบริการที่จัดส่งให้กับผู้ร้องเรียนทุกเดือนเป็นประจำอยู่แล้ว หรือกล่าวอ้างเพียงว่าไม่ปรากฏเหตุขัดข้องของระบบการคิดค่าบริการ จึงไม่เป็นหลักฐานที่เพียงพอจะพิสูจน์ยืนยันความถูกต้องในการเรียกเก็บค่าบริการ และบริษัทฯ ย่อมสิ้นสิทธิเรียกเก็บค่าบริการตามจำนวนที่ผู้ร้องเรียนโต้แย้ง

๓. ในประเด็นการเปลี่ยนแปลงวงเงินค่าใช้บริการ เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงตามหนังสือฉบับลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๗ ของบริษัทฯ ปรากฏข้อมูลว่า “เมื่อผู้ร้องเรียนมีความประสงค์เปิดใช้บริการเป็นการชั่วคราวระหว่างรอชำระค่าบริการภายใน ๓ วัน แต่มียอดค้างค่าบริการเกินกว่าวงเงินการใช้บริการ ๑,๐๐๐ บาท เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องดำเนินการเพิ่มวงเงินการใช้บริการออกไป” ซึ่งประเด็นเรื่องการแจ้งและได้รับความยินยอมจากผู้ร้องเรียนนั้นยังมีการแสดงข้อเท็จจริงที่แตกต่างกันระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัทฯ แต่ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนก็คือ บริษัทฯ เป็นฝ่ายปรับเปลี่ยนวงเงินการใช้บริการของผู้ร้องเรียน ทั้งที่ผู้ร้องเรียนเพียงขอให้เปิดสัญญาของเลขหมายที่โดนระงับ ซึ่งผมเห็นว่า การอ้างเหตุขยายวงเงินเพราะมียอดค้างชำระนั้นไม่อาจรับฟังได้ เนื่องจากวงเงินค่าบริการที่จำกัดไว้เป็นกรอบที่แยกสำหรับแต่ละรอบบิลอยู่แล้ว

๔. เนื่องจากยังไม่มี ความชัดเจนว่า เรื่องการค้างชำระค่าบริการมีการค้างชำระ ๒ รอบบิลติดต่อกันโดยไม่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนในประเด็นการเรียกเก็บค่าบริการหรือไม่ ดังนั้นจึงยังไม่อาจสรุปได้ว่า บริษัทฯ มีสิทธิระงับบริการได้ตามนัยข้อ ๒๘ (๖) ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญา

อย่างไรก็ตาม เมื่อสำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งให้บริษัทฯ เปิดสัญญาโทรศัพท์แก่ผู้ร้องเรียน บริษัทฯ ย่อมมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามคำสั่งดังกล่าวซึ่งเป็นแนวทางตามมติที่ประชุม กทช. ครั้งที่ ๒๕/๒๕๕๒ การที่บริษัทฯ ไม่เปิดบริการตามคำสั่ง โดยอ้างเหตุว่าจะขัดต่อข้อกำหนดการเปิดบริการเลขหมายของผู้ร้องเรียนในระยะเวลา ๑๘๐ วันนับจากวันที่ยุติการใช้ ตามที่กำหนดในประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ นั้น นอกจากจะเป็นการอ้างกำหนดระยะเวลาที่ผิดแล้ว (เนื่องจากตามประกาศกำหนดเวลาไว้ ๙๐ วัน) ที่สำคัญยังเป็นการอ้างฐานกฎหมายที่เป็นคนละกรณี ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกันแต่ประการใด ดังนั้น ผมจึงเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรต้องเร่งดำเนินการทางปกครองกับบริษัทฯ ที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าวอย่างเคร่งครัดต่อไปด้วย”