



(กททช.)  
บันทึกเลขที่  
ศททช 1003.10/475/2558

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ สีสถาพรวงศา (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๕๐๐๓.๑๐/ ๕๗๕

วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๘ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการ กทค. (รสทช. ก่อกิจฯ)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๘ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๘ เรื่อง รายงานความคืบหน้าในการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผมได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอส่งเนื้อหาการเปิดเผยความเห็นของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งดังกล่าว ดังนี้

“๑. ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๗ ได้พิจารณารายงานความคืบหน้าในการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีมติที่ประชุมในการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมติที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๙/๒๕๕๗ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๗ เห็นชอบการปรับปรุงแผนการดำเนินการของผู้ให้บริการตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ ซึ่งกำหนดว่า “การดำเนินการโอนย้ายผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามประกาศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด” แต่ปรากฏตามที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินมีหนังสือด่วนที่สุด ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๕๘ เรื่องการตรวจสอบการดำเนินการตามประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่ามีข้อมูลการโอนย้ายไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่จะต้องลงทะเบียนผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิมก่อน ซึ่งตามรายงานของ สตง. แสดงให้เห็นถึงการโอนย้ายจากบริษัทใหญ่ไปยังบริษัทย่อยของตนเอง เช่น ลูกค้าของบริษัท โทร มูฟ จำกัด โอนย้ายไปเป็นลูกค้าของบริษัท เร็ลฟิวเจอร์ จำกัด (RFT๓G) เป็นต้น ซึ่งไม่เป็นไปตามกฎหมายและมีมติที่ประชุม กทค. ดังกล่าว สำนักงาน กสทช. จะต้องมีการดำเนินการตรวจสอบและแจ้งเตือนให้ผู้ให้บริการแก้ไขให้ถูกต้อง และคณะทำงานฯ จึงต้องติดตามการดำเนินการตามแผนการคุ้มครองผู้ใช้บริการฯ ว่าการดำเนินการโอนย้ายถูกต้องหรือไม่

๒. ประเด็นการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการ

๒.๑ ตามมติที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๙/๒๕๕๗ เห็นชอบข้อเสนอของสำนักงาน กสทช. ในการปรับปรุงแผนการดำเนินการของผู้ให้บริการทั้งหมด ๑๑ ข้อ แต่ตามหนังสือสำนักงาน กสทช. ที่ สทช ๕๐๐๘/๕๑๗๙๑ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่องการดำเนินการมาตรการประชาสัมพันธ์และการดำเนินการเพื่อรองรับการสิ้นสุดการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๑๘๐๐ MHz กลับแจ้งแผนการดำเนินการต่อบริษัทฯ เพียง ๑๐ ข้อ โดยขาดข้อ ๑ ของมติที่ประชุม กทค. ดังกล่าว ซึ่งเป็นสาระสำคัญ คือ “ดำเนินการให้มีเสียงประกาศแจ้งข้อความในลักษณะการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบข้อเท็จจริงว่าบริการกำลังจะสิ้นสุดแล้ว ให้รีบโอนย้าย ทุกครั้งที่มีการโทรออก”

๒.๒ บจ. โทร มูฟ ยังมีปัญหาทางระบบในการจัดทำระบบการแจ้งผู้ใช้บริการผ่านเสียงภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการวางสาย จึงต้องเลื่อนการดำเนินการดังกล่าวออกไป ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มดำเนินการได้ในวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๕๘ แสดงถึงความล่าช้าของบริษัทฯ เนื่องจากสำนักงาน กสทช. ได้มีหนังสือแจ้งแผนการดำเนินการต่อบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ แล้ว

๒.๓ แผนการดำเนินการกำหนดให้ บจ. ทู มูฟ ทำการปรับเปลี่ยนประเภทข้อความสั้นที่แจ้งยอดเงินคงเหลือของผู้ใช้บริการเมื่อมีการร้องขอเป็นข้อความสั้นปกติ แต่บริษัทฯ แจ้งว่า ไม่สามารถปรับเปลี่ยนระบบข้อความสั้น (SMS) ที่แจ้งยอดเงินคงเหลือเพื่อใช้เป็นหลักฐานการขอรับเงินคืนตามแผนการดำเนินการได้ ดังนั้น อาจเกิดปัญหาว่าผู้บริโภคจะขาดข้อมูลที่สำคัญเพื่อจะทราบถึงยอดเงินคงเหลือของตน

๒.๔ ประเด็นสำคัญคือ แผนการดำเนินการกำหนดขั้นตอนการขอรับเงินคืนในระบบเติมเงิน (prepaid) ให้แก่ผู้ใช้บริการ มีข้อบกพร่องคือ

(๑) กำหนดเวลาติดต่อขอรับเงินคืน ตามข้อ ๓๔ วรรคสอง ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ไม่ได้กำหนดเวลาว่าผู้ใช้บริการต้องขอคืนเงินภายในระยะเวลาเท่าใด การที่ บจ. ทู มูฟ กำหนดเวลาให้ขอรับเงินคืนได้ คือวันที่ ๒๙ กรกฎาคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ เท่านั้น จึงไม่ชอบและเป็นการตัดสิทธิผู้บริโภคเกินไป แต่หากไม่กำหนดเวลาการขอรับเงินคืนไว้ด้วย ก็อาจเป็นภาระกับบริษัทฯ จากการไม่มีกำหนดเวลาสิ้นสุด จึงอาจนำหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาเทียบเคียงใช้กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดที่จะมาขอรับเงินคืนได้ โดยภายหลังจากนั้น จำนวนเงินคงเหลือให้ตกเป็นของแผ่นดิน

(๒) ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม กำหนดว่า “การคืนเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้” ดังนั้น เมื่อกฎหมายให้สิทธิผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้ว่าจะให้คืนเงินในรูปแบบใด บจ. ทู มูฟ จึงไม่อาจกำหนดเงื่อนไขว่าการคืนเงินจะดำเนินการด้วยการโอนเข้าบัญชีธนาคารเท่านั้น

๒.๕ ตามแผนการดำเนินการที่ให้ผู้ใช้บริการจัดส่งรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเลขหมายของผู้ใช้บริการที่โอนย้ายและที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบ ควรมีข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ยุติการใช้บริการด้วย เนื่องจากเป็นคนละกรณีกันระหว่างผู้ใช้บริการที่มีการโอนย้ายกับผู้อยากยกเลิกเลขหมายหรือถูกระงับบริการ

ดังนั้น ผมจึงเห็นว่าผู้ใช้บริการยังไม่มีดำเนินการตามแผนที่ตีพิมพ์พอ ไม่เร่งประชาสัมพันธ์การโอนย้ายผู้ใช้บริการตามแผนความคุ้มครอง รวมทั้งมีการดำเนินการที่กระทบสิทธิผู้ใช้บริการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

๓. ประเด็นการกำหนดวันสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการฯ

การที่คณะทำงานฯ มีความเห็นเป็น ๒ แนวทางนั้น ผมเคยมีความเห็นไว้แล้วตามบันทึกลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗ ว่า วันที่ครบกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติมีคำสั่ง คือวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ตามบันทึกคณะกรรมการวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง เรื่องเสร็จที่ ๒๑๓/๒๕๕๐ และคำพิพากษาฎีกาที่ ๗๗๕๘/๒๕๕๓ และ ๙๒๐/๒๕๕๑

ประกอบกับ คำพิพากษาฎีกาวางแนวเป็นบรรทัดฐานแล้วว่า เมื่อกฎหมายมีการประกาศใช้วันใด การเริ่มต้นนับระยะเวลาจึงต้องเริ่มนับหนึ่งในวันรุ่งขึ้น คือคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๒๐๘๖/๒๕๕๓ ซึ่งเดินตามคำพิพากษาฎีกาที่ ๕๘๐๙/๒๕๓๙ และ ๕๔๗๐/๒๕๓๘ อีกทั้งความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ ๕/๒๕๓๘

๔. ประเด็นมอบหมายนโยบายในการประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับการสิ้นสุดการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น

ผมเห็นสอดคล้องกับสำนักงาน กสทช. ว่า ปัจจุบันเหลือเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเพียงประมาณ ๑ เดือนเท่านั้น แต่ยังคงมีจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือในระบบของผู้ให้บริการกว่า ๗๐๐,๐๐๐ เลขหมาย มีเงินผู้ใช้บริการคงค้างอยู่กับผู้ให้บริการกว่า ๒๐ ล้านบาท การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ไม่ว่าจะโดยสำนักงาน กสทช. ดำเนินการเอง หรือให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ดำเนินการนอกเหนือจากที่บริษัทได้ดำเนินการไปแล้ว ย่อมเป็นเรื่องดี

เรื่องนี้ควรจะดำเนินการก่อนหน้านี้มานานแล้ว ซึ่งหากไม่มีคำสั่ง คสช. ดังกล่าว เรื่องการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวและการโอนย้ายผู้ใช้บริการต้องทำไปเสร็จสิ้นแล้วตั้งแต่ภายในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗ แต่ขณะนี้ก็ยังค้างดำเนินการไม่แล้วเสร็จ จึงทำให้เห็นสภาพปัญหาในการดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วนต่อไป”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำความเห็นของผมแนบท้ายรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๘ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ด้วยจะขอบคุณยิ่ง



(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.