



(กสทช.)
บันทึกเลขที่
กสทช1003.10/737.2558

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ พ.ท.พ/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๕ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๐/๒๕๕๘

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๐/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๘ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๕ เรื่อง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอให้พิจารณาข้อเสนอของนาย พุทธิกุล ปิยะจันทร์ เกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน ผมได้แสดงความเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุมครั้งดังกล่าว ดังนี้

“ผมมีความเห็นสอดคล้องว่า ต่อกรณีดังกล่าวควรที่จะมีหนังสือชี้แจงมาตรการต่างๆ ตามที่ที่ประชุม กทค. มีมติไว้แล้ว โดยส่งไปยังหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาและหากเป็นไปได้ก็ควรส่งไปยังผู้ร้องเรียนด้วย อย่างไรก็ตาม ผมเห็นว่าประเด็นเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องตรวจสอบและดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

๑. กรณีการคืนเงินค่าบริการหลังจากสัญญาใช้บริการสิ้นสุดลง ทั้งนี้ ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๓๔ กำหนดให้ผู้ให้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ อย่างไรก็ตาม เมื่อไม่นานมานี้มีผู้บริโภคคนหนึ่งให้ข้อมูลกับผมว่าไม่สามารถขอคืนเงินโดยวิธีการโอนเงินคงเหลือในระบบไปยังเลขหมายอื่นได้ ไม่ว่าจะใช้วิธีแจ้งผ่านคอลเซ็นเตอร์หรือเดินทางไปศูนย์บริการด้วยตนเอง ทั้งที่การคืนเงินโดยการโอนเงินคงเหลือไปยังเลขหมายอื่นของผู้ให้บริการน่าจะเป็นวิธีการที่ง่ายและเป็นประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย จึงควรตรวจสอบให้เกิดความชัดเจนว่า ผู้ให้บริการทุกรายจัดให้มีการคืนเงินโดยการโอนเงินแล้วหรือไม่

๒. ตามที่ กทค. มีมติกำหนดให้การเติมเงินแต่ละครั้งจะได้รับวันใช้งานขั้นต่ำไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน และสะสมวันได้อย่างน้อย ๓๖๕ วัน ซึ่งมาตรการตามมติดังกล่าวเกิดขึ้นมานานกว่า ๑ ปี แล้ว ดังนั้นจึงควรที่จะต้องประเมินผล ด้วยการตรวจสอบว่าจำนวนหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกยึดและกรณีการริบเงินคงค้างในระบบของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มลดลงหรือไม่ จำนวนเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้มีแนวโน้มลดลงหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้ หากตรวจสอบพบว่าผลลัพธ์เป็นไปในทางที่ดี ก็จะช่วยยืนยันว่ามาตรการที่ กทค. กำหนดมีความเหมาะสมแล้ว ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือแก้ไข แต่หากข้อมูลสะท้อนว่าผู้บริโภคยังคงมีปัญหา ก็อาจมีความจำเป็นต้องพิจารณาแก้ไขปรับปรุงมาตรการเรื่องดังกล่าวต่อไป

๓. ทั้งผู้ให้บริการและสำนักงาน กสทช. ต้องเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงมาตรการเกี่ยวกับการเติมเงิน สิทธิของผู้ใช้บริการตามที่กฎหมายคุ้มครอง รวมทั้งมีข้อเสนอแนะในการใช้บริการมิให้เกิดปัญหา ฯลฯ”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการนำความเห็นของผมบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๐/๒๕๕๗ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๕ ทั้งนี้เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.