



(กททช.)

บันทึกเลขที่

กทช1003.10/739.2558

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ พทง

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๙ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๐/๒๕๕๘

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๐/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๘ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๙ เรื่อง เสนอขอแก้ไขปรับปรุงประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ผมได้แสดงความเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๐/๒๕๕๘ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๙ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๐/๒๕๕๘ ระเบียบวาระที่ ๔.๑๙

“ผมเห็นชอบการปรับแก้ประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ บนหลักการสำคัญที่ว่า การปรับแก้ นั้นจะต้องไม่ลดทอนการปกป้องคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกและการก่อให้เกิดความเป็นธรรมในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในส่วนของสาระของร่างประกาศฯ ตามที่สำนักงานเสนอ ผมมีข้อสังเกตเพื่อให้ปรับปรุงก่อนนำเสนอที่ประชุม กสทช. ดังนี้

๑. ไม่มีความจำเป็นต้องอ้าง ม. ๕๗ (๔) ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ในบทอาศัยอำนาจ เนื่องจาก ม. ๕๗(๔) เป็นการร้องเรียนในเรื่องทั่วไปต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นคนละกรณีกับการรับเรื่องร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ที่เป็นการร้องเรียนตาม ม. ๔๕ และ ม. ๔๖ ของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งเป็นการร้องเรียนของผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งเป็นการร้องเรียนต่อคณะกรรมการโดยตรง

๒. ข้อ ๙ ของร่างประกาศ ใช้คำว่า “ให้ผู้รับใบอนุญาตเร่งรัดการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน” เห็นควรให้ใช้คำที่มีสภาพเป็นบทบังคับที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

๓. ผมเห็นควรให้คงข้อความในข้อ ๕ วรรคสามของประกาศ กทช. ฉบับเดิมที่กำหนดให้ “ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาการให้บริการมาตรฐานบริการที่ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต” เนื่องจากเป็นประโยชน์กับผู้บริโภค โดยจะช่วยหยุดยั้งปัญหาของผู้บริโภคไม่ให้เดือดร้อนเสียหายเพิ่มมากขึ้น และช่วยไม่ให้ปัญหาเพิ่มความซับซ้อนจนยากแก่การแก้ไขเยียวยา

๔. ผมมีข้อสังเกตต่อข้อ ๑๔ ของร่างประกาศฉบับใหม่ ที่กำหนดถึงกรณี “เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนต่อการดำเนินการแก้ไข” ซึ่งไม่มีความชัดเจนว่าหมายถึงกรณีใดและใครเป็นผู้วินิจฉัย โดยหากสำนักงาน กสทช. หมายถึงเรื่องร้องเรียนตามแนวทางของมติ กทค. ก็ควรแก้ไขให้ชัดเจนและบุคคลภายนอกสามารถเข้าใจได้

๕. ผมเห็นควรให้มีการกำหนดระยะเวลาในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ในร่างประกาศข้อ ๒๑ ด้วย โดยผมเห็นว่า การใช้ระยะเวลาตามร่างประกาศข้อ ๑๒ ที่กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในเวลา ๗ วัน อาจมีประเด็นปัญหาตามมาได้ เนื่องจากข้อ ๒๑ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้องหรือสูงกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตรายนั้น ซึ่งตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ได้กำหนดระยะเวลาไว้ในข้อ ๒๒ ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องภายในระยะเวลาไม่เกิน ๖๐ วัน มิฉะนั้นให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตสละสิทธิในการเรียกเก็บค่าบริการที่ผู้ใช้บริการโต้แย้ง ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน โดยพิจารณาจากกฎหมายฉบับอื่นประกอบด้วย ทั้งนี้ อาจกำหนดไว้ในข้อเดียวกันว่า หากไม่ส่งพยานหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด คณะกรรมการจะพิจารณาจากพยานหลักฐานเท่าที่มี”