(กสทช.)
บันทึกเลขที่
สทช1003.10/222/2559

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลี่สถาพรวงศา (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ไม่ไม่ **วันที่** ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๖ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๖ [redacted] ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหา ถูกเรียกเก็บค่าบริการภายหลังจากถูกระงับสัญญาณ จึงไม่สามารถยกเลิกบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผมได้แสดงความเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๖ ดังนี้

"เรื่องร้องเรียนนี้ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ว่าถูกระงับสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากมียอดค่าบริการค้างชำระ ๒ รอบบิล และภายหลังการระงับสัญญาณ บริษัท เรียล มูฟ จำกัด ยังคงมีการเรียกเก็บค่าบริการต่อเนื่องมาทั้งที่ไม่สามารถใช้บริการได้

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคม ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๘ และมีมติให้ บริษัท เรียล มูฟ จำกัด ไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการตามที่ผู้ร้องเรียนโต้แย้ง โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๕๖ เป็นต้นไป ตามที่ปรากฏในใบเรียกเก็บค่าบริการ เนื่องจากบริษัทฯ มิได้พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องในการเรียกเก็บค่าบริการภายใน ๖๐ วัน ซึ่งผมมีความเห็นสอดคล้องกับมติดังกล่าว

นอกจากนี้ ผมเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นกรณีที่บริษัทฯ มิได้ชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อพิสูจน์ความถูกต้องในการเรียกเก็บค่าบริการที่ผู้ร้องเรียนโต้แย้งภายในระยะเวลา ๖๐ วันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการร้องเรียน ซึ่งตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๒๒ กำหนดให้ ผู้ให้บริการมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องในการเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าว หากไม่ดำเนินการให้สิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าบริการในจำนวนที่ผู้ร้องเรียนได้โต้แย้ง ซึ่งเรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าว โดยที่ กทค. ได้เคยมีมติในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันพุธที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๘ เห็นชอบในหลักการให้สำนักงาน กสทช. แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตามมาตรา ๕๗ (๔) พระราชบัญญัติ องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ในเรื่องที่ กทค. ได้เคยวินิจฉัยเป็นแนวทางไว้แล้ว ดังนั้น เรื่องร้องเรียนนี้ สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้โดยมิต้องเสนอเรื่องให้ กทค. พิจารณา"

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการนำความเห็นของผมบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๖ ทั้งนี้เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลี่สถาพรวงศา)
กสทช.