



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ๕๘๙

วันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๗ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙
เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๗ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ... ผมได้แสดงความเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๗ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ ระเบียบวาระที่ ๔.๗

๑. ในบททศยอำนาจ ผมยังคงยืนยันว่าไม่มีความจำเป็นต้องอ้าง ม. ๕๗ (๔) ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจาก ม. ๕๗ (๔) เป็นการร้องเรียนในเรื่องทั่วไปต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นคนละกรณีกับการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ที่เป็นการร้องเรียนตาม ม. ๔๕ และ ๔๖ ของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่บัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ที่ให้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการ

๒. ผมเห็นด้วยกับการที่สำนักงาน กสทช. แก้ไขร่างประกาศ ข้อ ๘ โดยคงเนื้อหาเช่นเดียวกับ ประกาศฉบับเดิม เนื่องจากการกำหนดให้ผู้ร้องเรียนต้องดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนและส่งเอกสารประกอบใน ลักษณะเดียวกันทั้งการร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาตและชั้นคณะกรรมการ โดยเฉพาะการกำหนดให้ผู้ ร้องเรียนต้องทำเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือและการส่งสำเนาบัตรประชาชน เป็นการเพิ่มภาระให้ผู้ร้องเรียนใน ชั้นการร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตอย่างมาก ทั้งที่ประกาศฉบับเดิมไม่ได้กำหนดหน้าที่ดังกล่าวไว้ และจาก ข้อเท็จจริงที่ผู้รับใบอนุญาตมีสำเนาบัตรประชาชนของผู้ใช้บริการอยู่แล้ว หากกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องส่ง สำเนาบัตรประชาชนเพื่อใช้ในการร้องเรียน นอกจากจะเป็นเรื่องซ้ำซ้อนแล้วยังมีความไม่เป็นธรรมด้วย เนื่องจากในกรณีการสมัครบริการเพิ่มไม่ได้มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องส่งสำเนาบัตรประชาชนแต่อย่างใด

๓. ผมเห็นว่าควรคงข้อ ๑๔ ของประกาศเดิม ที่กำหนดว่า “เมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตในเรื่องใดแล้ว ให้สำนักงานจัดพิมพ์รายงานการ พิจารณาข้อพิพาทแต่ละเรื่องเปิดเผยเป็นการทั่วไป และจะยึดถือเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด ข้อพิพาทของคณะกรรมการต่อไป” เนื่องจากวัตถุประสงค์ของประกาศเดิมที่มีมาตั้งแต่ยังเป็น กทช. ก็เพื่อ เผยแพร่คำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเพื่อสร้างบรรทัดฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะมติที่ประชุมไม่ละเอียดเพียงพอที่จะทำให้ผู้บริโภคอ่านแล้วเข้าใจได้ว่าสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียนคือ อะไร ผลการชี้ขาดและเหตุผลคืออะไร ดังนั้น มติที่ประชุมกับรายงานตามข้อ ๑๔ จึงไม่สามารถทดแทนกันได้ และไม่ได้ซ้ำซ้อนกับข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ม. ๕๙(๖) แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากการดำเนินการตามมาตราดังกล่าวมีลักษณะเป็นรายงานเพื่อให้บุคคลภายนอกตรวจสอบการทำงานของ กสทช. โดยไม่ได้ลงรายละเอียดในประเด็นเนื้อหาของการร้องเรียนและการวินิจฉัยของคณะกรรมการที่จะ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อ ๑๔ ของประกาศเดิม ทั้งนี้ ที่ผ่านมามีคำวินิจฉัยที่จะเข้าข่ายต้องจัดทำรายงาน ตามข้อ ๑๔ น่าจะมีไม่ถึงปีละ ๕๐ เรื่อง อันเป็นเรื่องที่สำนักงาน กสทช. สามารถทำได้โดยไม่เป็นภาระแต่อย่างใด ดังนั้นจึงเห็นควรให้คงสาระในข้อ ๑๔ ของประกาศฉบับเดิมไว้ โดยอาจปรับให้มีการพิมพ์รายงานสรุปผล การพิจารณาข้อพิพาทเป็นรายเรื่องเพื่อเปิดเผยเป็นการทั่วไปในลักษณะรายเดือนก็ได้

๔. ในประเด็นเรื่องระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความ ถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการตามร่างประกาศข้อ ๒๑ วรรคสอง ได้อ้างอิงระยะเวลาการ จัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความ เป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ซึ่งยังอยู่ในระหว่างการแก้ไขเพิ่มเติม จึงเห็น ว่าควรกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขในประกาศฉบับนี้ให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในกรณีประกาศฉบับนี้มี ผลใช้บังคับแล้ว แต่ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลฯ ยังอยู่ในระหว่างการแก้ไข”

๕. แม้ข้อ ๒๓ ของร่างประกาศฯ ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ความถูกต้องใน การเรียกเก็บค่าบริการ ซึ่งเป็นถ้อยคำตามที่บัญญัติใน พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ แต่เมื่อสำนักงาน กสทช. ได้ชี้แจงชัดเจนว่า แม้เป็นการร้องเรียนกรณีเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องค่าบริการ ก็เป็น หน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะพิสูจน์ความถูกต้องของเรื่องนั้นๆ ทั้งสิ้น ซึ่งเมื่อเข้าใจตรงกันถึงเจตนารมณ์เช่นนั้น ผมจึงไม่ติดใจในความข้อดังกล่าว”