



กททช.)  
บันทึกข้อความ  
กททช.1003.10.672.2559

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๗ค/ไม่

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๑ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๙ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๑ เรื่อง การปรับปรุงเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผมได้แสดงความเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๕.๑ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ ระเบียบวาระที่ ๕.๑

“ผมเห็นด้วยกับการปรับปรุงแก้ไขเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายฯ ซึ่งเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการโอนย้ายผู้ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการมากขึ้น อย่างไรก็ตาม นอกจากการลดระยะเวลาที่ใช้ในการโอนย้ายแล้ว ควรพิจารณาถึงมาตรการบังคับเพื่อให้ขั้นตอนที่กำหนดเกิดขึ้นได้จริงด้วย ยกตัวอย่างเช่นในเรื่องเวลาการโอนย้ายที่เดิมกำหนดไว้ ๓ วันทำการ แต่ในความเป็นจริงต้องใช้เวลานานกว่านั้นมาก นอกจากนี้ ผมยังมีความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ ดังนี้

๑. กรณีที่มีการร้องเรียนในประเด็นเรื่องการโอนย้ายผู้ให้บริการมายัง กสทช. ควรกำหนดไว้ในเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ หรือประกาศ กทช. หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ว่า ให้สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๑ หรือ ๒ วัน หากพบว่าผู้ให้บริการมีสิทธิโอนย้ายผู้ให้บริการ ให้สำนักงาน กสทช. มีคำสั่งให้โอนย้ายได้ทันที เพื่อไม่ให้มีประเด็นเรื่องการปฏิเสธการโอนย้ายหรือประวิงเวลาด้วยการอ้างว่าชื่อผู้ให้บริการไม่ถูกต้อง

๒. ผมเห็นด้วยกับระบบที่จะส่งให้ Verify code แต่ควรเพิ่มเติมให้มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับได้ ดังเช่นในระบบของการธนาคารออนไลน์ที่มีการส่ง reference number มาพร้อมกับรหัส OTP ด้วย ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ว่าการส่งรหัส OTP มาจริงหรือไม่อย่างไร เป็นต้น

๓. เรื่องการยกเลิกการโอนย้ายผู้ให้บริการ ตามประกาศ กทช.ฯ กำหนดให้ผู้ให้บริการแจ้งไปยังผู้ให้บริการรายเดิม แต่การขอโอนย้ายผู้ให้บริการต้องส่งคำขอกับผู้ให้บริการรายใหม่ ดังนั้น อาจจะต้องกำหนดว่า ผู้ให้บริการรายเก่าต้องแจ้งผู้ให้บริการรายใหม่ทราบเรื่องการยกเลิกในเวลาใดและอย่างไร โดยควรมีการแสดงข้อมูลหรือหลักฐานคำขอยกเลิกด้วย เพื่อป้องกันปัญหาการกีดกันการโอนย้าย

๔. เรื่องระยะเวลาในการเริ่มใช้เงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใหม่ นั้น เห็นว่า เวลาที่เหมาะสมก็คือเร็วที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความพร้อมของผู้ให้บริการ เป็นสำคัญด้วย

๕. ควรเพิ่มเติมเรื่องที่สามารถเพิ่มความสะดวกให้ผู้ให้บริการ เช่น ให้ส่งซิมการ์ดทางไปรษณีย์ได้ โดยมีระบบ Activate ซิมการ์ด เพื่อป้องกันปัญหากรณีซิมการ์ดตกไปอยู่ในมือคนอื่น

๖. กรณีการส่งสัญญาให้บริการ ควรให้ผู้ให้บริการเป็นผู้เลือกว่าจะรับผ่านช่องทางใด

๗. กรณีมีการมอบอำนาจในดำเนินการ ควรกำหนดให้ต้องมีหลักฐานเพื่อการตรวจสอบยืนยัน

๘. กรณีการยกเรื่องหนี้ค่าบริการเป็นข้ออ้างปฏิเสธการโอนย้าย มีประเด็นต้องพิจารณาโดยรอบคอบ ซึ่งไม่ใช่จะยกเรื่องนี้ในทุกรูปแบบมาอ้างได้ ทั้งนี้หากเป็นกรณีของหนี้ที่มีการเรียกให้ชำระแล้ว เห็นควรให้ผู้ให้บริการต้องชำระก่อนการใช้สิทธิโอนย้าย แต่หากเป็นหนี้ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือนสุดท้ายของการใช้บริการและผู้ให้บริการยังไม่เรียกเก็บ การจะอ้างหนี้ลักษณะนี้เป็นเหตุในการปฏิเสธการโอนย้ายย่อมถือว่ามีเจตนาไม่สุจริต เนื่องจากเมื่อผู้ให้บริการยังไม่เรียกเก็บ ผู้ใช้บริการจะชำระได้อย่างไร เช่นเดียวกับกรณีของผู้ใช้บริการที่ชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิตอัตโนมัติ ต้องถือว่าไม่มีหนี้ค้างชำระ เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถเรียกชำระจากธนาคารเจ้าของบัตร โดยธนาคารเป็นฝ่ายไปเรียกกรองเอาจากผู้บริการอีกทอดหนึ่งได้ สำหรับกรณีการไม่ชำระหนี้เพราะมีข้อพิพาทหรือมีเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้ช้อยุดก็เป็นหนี้ลักษณะหนึ่งที่ไม่อาจใช้เป็นเหตุอ้างเพื่อปฏิเสธการโอนย้ายได้ เพราะการอ้างว่าต้องชำระหนี้ที่พิพาทก่อนจึงจะโอนย้ายได้ ก็เท่ากับบังคับให้ผู้ให้บริการชำระเงินที่ไม่ควรจ่าย และเป็นการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงโทรคมนาคมที่มีคุณภาพด้วย

๙. ไม่ควรมีการกำหนดเงื่อนไขที่เป็นการกำหนดลักษณะจำเพาะของอุปกรณ์อย่างตายตัว หากผู้ให้บริการเสนอว่ามีอุปกรณ์อื่นที่มีความสามารถเช่นเดียวกับ card reader ก็ควรอนุญาตให้ใช้ได้

๑๐. เห็นควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นในการแก้ไขประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อไป โดยเฉพาะในประเด็นการกำกับดูแลผู้ให้บริการระบบกลาง (Clearing house) ว่าควรทำหรือไม่ ในระดับไหน และอย่างไร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการโอนย้ายยิ่งขึ้น”