



(กยทช.)

บัญชีเลขที่

กยทช1003.10.1016.2550

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๓๙๖)

ที่ สทช. ๑๐๐๓.๑๐ / ๑๑๑๖

วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๓ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๔/๒๕๕๙

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๔/๒๕๕๙ เมื่อวันอังคารที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๓ เรื่อง การขอคัดค้านและขอให้แก้ไขเงื่อนไขแนวปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP Porting Process Manual) ฉบับปรับปรุง ของ บริษัททรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และบริษัท เรียล มูฟ จำกัด ผมได้แสดงความเห็น และให้ข้อเสนอแนะนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๔/๒๕๕๙ ในส่วนหมายเหตุของวาระที่ ๕.๓ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ฯ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๔/๒๕๕๙ ระเบียบวาระที่ ๕.๓

“๑. กรณีดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเกี่ยวเนื่องกับเงื่อนไขแนวปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP Porting Process Manual) ฉบับปรับปรุง จึงควรมีระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นในชั้นกลั่นกรองมากพอสมควร แต่สำนักงาน กสทช. เพิ่งเสนอเรื่องมายัง กทค. แต่ละท่านเพื่อให้ความเห็นในชั้นกลั่นกรองเมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙ และนำเสนอเรื่องเข้าที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๔/๒๕๕๙ ในวันอังคารที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ จึงเป็นกรณีที่มีระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นกระชั้นมากเกินไป จนอาจทำให้ไม่สามารถพิจารณาเนื้อหาและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน

๒. ต่อประเด็นข้อคัดค้านของบริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ที่ว่า การกำหนดให้ผู้ให้บริการรายเดิมมีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการอาจเป็นช่องว่างให้มีการใช้ขั้นตอนนี้ในการหน่วงเหนี่ยว/กีดกันการโอนย้ายของผู้ใช้บริการได้นั้น ผมได้เคยให้ความเห็นไว้ตั้งแต่ในคราวพิจารณาเรื่องเงื่อนไขแนวปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP Porting Process Manual) ฉบับปรับปรุง ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ แล้วว่า เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาเรื่องการปฏิเสธการโอนย้ายด้วยเหตุผลที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่สมเหตุผล รวมทั้งปัญหาในลักษณะของการกัก กีดกัน หรือการประวิงเวลา กสทช. จำเป็นที่จะต้องมียช่องทางสำหรับการประสานงานหรือการติดต่อโดยตรง เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหาในการใช้บริการ MNP แจ้งเหตุหรือร้องเรียนได้ และ กสทช. จะต้องสามารถเข้าไปตรวจสอบและจัดการคลี่คลายปัญหาได้ในทันที เพื่อให้การโอนย้ายสำเร็จได้ภายในวันเดียวกันนั้น

อีกทั้ง ควรเพิ่มเติมให้มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับได้ เช่น ให้มีการแจ้งเลขรหัสอ้างอิง (Reference number) มาพร้อมกับการส่งรหัสตอบรับ ในลักษณะเดียวกับกรณีการทำธุรกรรมออนไลน์ ที่ในการส่ง OTP จะมีการส่ง transaction reference ที่เป็นข้อมูลใช้ในการอ้างอิงมาด้วย เพื่อว่าเมื่อมีข้อขัดข้องหรือปัญหาเกิดขึ้น ผู้ใช้บริการก็จะสามารถอ้างรหัสอ้างอิงเป็นหลักฐานสำหรับการตรวจสอบย้อนหลังได้ว่าการส่งรหัสมาจริงหรือไม่ และมีปัญหาหรือข้อขัดข้องอะไร อย่างไร

ดังนั้น โดยสรุปก็คือ แม้ข้อแย้งของบริษัททั้งสองจะเป็นประเด็นที่มีน้ำหนักควรแก่การรับฟัง แต่หากจัดให้มีมาตรการการสื่อสารและการตรวจสอบที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะไม่มีความจำเป็นต้องกังวลว่า “อาจเกิดปัญหาดังที่มีการแสดงความห่วงใยไว้”