

รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม
ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙
วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
ณ ห้องประชุมชั้น ๑๒ อาคารอำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ผู้มาประชุม

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

๑. พันเอก ดร. เศรษฐพงศ์	มะลิสุวรรณ	ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
๒. รศ. ประเสริฐ	ศีลพิพัฒน์	กรรมการ
๓. นายประวิทย์	ลีสถาพรวงศา	กรรมการ
๔. พลเอก สุกิจ	ขมะสุนทร	กรรมการ
๕. นายก่อกิจ	दानชัยวิจิตร	เลขานุการ
๖. นายพิชัย	สุวรรณกิจบริหาร	ผู้ช่วยเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
๗. นายสุทธิศักดิ์	ตันตะโยธิน	ผู้ช่วยเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการและจัดการทรัพยากร โทรคมนาคม
๘. นายอดุลย์	วิเศษบุปผา	ผู้ช่วยเลขานุการ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักการอนุญาตและกำกับวิทยุคมนาคม

เจ้าหน้าที่การประชุม

๑. พันเอก สมมาส	สำราญรัตน์	ผู้อำนวยการสำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๒. นางจิตรลดา	หรรุวรรณะ	ผู้อำนวยการส่วน สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๓. นางสาวกนิษฐกานต์	พรหมราชฎ์	รักษาการผู้อำนวยการส่วน สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๔. นางสาวธัญญ์ดาวรรณ	ธนันท์ธวัฒน์	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๕. นางสาวพิชรดา	โสมกุล	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๖. นางสาวญาณิน	วัชรบุญโชติ	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม

๗. นางกฤติยา	ฉัตรภูติ	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๘. นางสาวปิยวรรณ	บุญสุข	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๙. นางนารีรัตน์	ตลับนาค	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๑๐. นางสาวคุณัญญา	จงรักดี	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม

ผู้ชี้แจง

๑. นางสาวจิตสถา	ศรีประเสริฐสุข	ผู้อำนวยการสำนักบริหารและจัดการเลขหมาย โทรคมนาคม
๒. นางสุพินญา	จำปี	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายโทรคมนาคม
๓. นางนุสรรา	หนาแน่น	ผู้อำนวยการสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อ โครงข่าย
๔. นายชุตติเดช	บุญโกสมุภ	ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม
๕. นางสาวสุภัทรา	กฤตยาบาล	ผู้อำนวยการสำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการใน กิจการโทรคมนาคม
๖. นางขวัญใจ	สุปัญญา	ผู้อำนวยการส่วน สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
๗. นายณัฐนนท์	สิทธิ์รุฬ่าย	ผู้อำนวยการส่วน สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒
๘. นายปรัชพัฒน์	วงษ์เนติศิลป์	ผู้อำนวยการส่วน สำนักกฎหมายโทรคมนาคม
๙. นายมนูญ	ดวงคาบแก้ว	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒
๑๐. นายธีระศักดิ์	เขยชื่น	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักพัฒนาบุคลากรในกิจการโทรคมนาคม
๑๑. นายฉัตรชัย	กองอรรถ	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการ โทรคมนาคม
๑๒. นายเชาว์เนตร	บุญไชย	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการ โทรคมนาคม
๑๓. นางสาวอารยา	พิชิตกุล	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการ โทรคมนาคม



๑๔. นางสาวแสงนภา	รังคสิริ	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการ โทรคมนาคม
๑๕. นางสาวทิพนัญญา	กั้ววาฬไกรไพศาล	รักษาการผู้อำนวยการส่วน สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
๑๖. นางสาวศิริพร	หงส์ชัชวาล	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
๑๗. นางสาวปาณิศา	พั้วเวส	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม
๑๘. นายสุภัทร์พล	กุลสัยรัตน์	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
๑๙. นายประเสริฐ	ธรรมะธารีย์	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
๒๐. นางสาววัลลาวัลลี	เดชสำราญ	ลูกจ้าง สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๔๐ น.

ประธาน กล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

เนื่องจากวันนี้ต้องเข้าร่วมในพิธีปิดงาน ITU Telecom World 2016 จึงขอประชุมเล็ก
เวลา ๑๑.๐๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ ๒.๑ รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๒๒/๒๕๕๙
วันพุธที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๙

มติที่ประชุม

รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๒๒/๒๕๕๙
วันพุธที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๙ โดยไม่มีการแก้ไข

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ ๓.๑ รายงานผลการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการประกอบ
กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ (คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบคดีความผิดตาม



พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ (สำนักกฎหมาย โทรคมนาคม)

มติที่ประชุม

รับทราบรายงานผลการดำเนินการกับผู้เข้าข่ายอาจกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ กรณีร้านที่แอนด์จีคอมเน็ต โดยนายยุทธศักดิ์ เนียมสุวรรณ ทำสัญญารับจ้างเหมาบุคคลกับองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อนเพื่อกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลน้ำร้อน อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

หมายเหตุ

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ในขั้นนี้เป็นการรับทราบข้อเท็จจริงตามที่คณะอนุกรรมการฯ รายงานยืนยันว่าการทำความผิดกรณีนี้เป็นเพียงการติดตั้งอุปกรณ์เท่านั้น ไม่ได้เป็นการประกอบกิจการโทรคมนาคม เว้นแต่มีข้อเท็จจริงเป็นอย่างอื่น กรณีก็จะเป็นลักษณะอื่น

ระเบียบวาระที่ ๓.๒

รายงานสภาพตลาดโทรคมนาคม ไตรมาสที่ ๒ ปี ๒๕๕๙ (สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม)

มติที่ประชุม

รับทราบรายงานสภาพตลาดโทรคมนาคม ไตรมาสที่ ๒ ปี ๒๕๕๙ ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

หมายเหตุ

กสทช. ประวิทย์ฯ มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

- ยังขาดข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการ หรือ subscriber ของผู้ให้บริการรายหลัก ซึ่งเป็นข้อมูลหลักในการวิเคราะห์แนวโน้มตลาด ส่วนข้อมูลของผู้ให้บริการรายเล็กก็ยังไม่ครบถ้วน ทั้งในส่วนของรายได้ จำนวนผู้ใช้บริการ และข้อมูลที่จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ตลาดได้
- จากข้อมูลเท่าที่มีอยู่ ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลงจากไตรมาสก่อนหน้ามากนัก แต่ก็มีข้อสังเกตว่าไม่มีการแสดงจำนวน subscriber เช่นกัน โดยในตลาดนี้ AWN ยังคงมีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุด ในภาพรวมรายได้ Voice ลดลงต่อเนื่อง และรายได้ Non-Voice เพิ่มขึ้น แต่ที่สำคัญคืออัตราค่าบริการเฉลี่ยประเภทเสียงเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้า ดังนั้น อาจต้องดูว่าเกิดจากการคำนวณที่ไม่เหมือนกันหรือเป็นข้อเท็จจริงของตลาด และยังคงมีข้อสังเกตว่า ไม่มีการแสดงจำนวน Subscriber เช่นเดียวกัน
- ตลาดบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศโดยภาพรวมไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- ตลาดบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ก็ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ส่วนข้อสังเกตหลักก็ยังคงเป็นเรื่องการไม่แสดงจำนวน Subscriber รวมถึงไม่มีการแยกเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตว่าใช้เทคโนโลยีแบบใด ซึ่งจะทำให้ทราบแนวโน้มของตลาดได้
- ในส่วนบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บางบริษัทมีบริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน เช่น TUC แต่มีรายได้ค่อนข้างผันผวน

อาจจะต้องตรวจสอบว่าเกิดจากสาเหตุใด และยังคงมีข้อสังเกตเช่นเดียวกันว่าไม่มีการแสดงจำนวน Subscriber และไม่มีการแบ่งตลาด MVNO ทั้งยังมีการแยก TOT กับ CAT ออกจากตลาดทำให้ไม่เห็นภาพในรายละเอียดที่ดี

- ในส่วนของบริการเกตเวย์อินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (Gateway) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเท่าใดนัก เช่นเดียวกับตลาด Fix Termination และ Mobile Termination

- สรุปว่าในภาพรวม รายงานยังคงมีรายละเอียดที่อาจจะต้องปรับปรุงเพิ่มเติม จึงจะสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อได้ เพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายต่อไป

ระเบียบวาระที่ ๔
ระเบียบวาระที่ ๔.๑

เรื่องเพื่อพิจารณา

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ขอเพิ่มบริการระบบติดตามเรือ (Vessel Monitoring System: VMS) ประเภทการให้บริการระบบติดตามเรือเชิงพาณิชย์และยานพาหนะทางน้ำประเภทอื่นๆ ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง (สำนักงานอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒)

ผู้แทนสำนักงานอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒ (นายณัฐนนท์ฯ) นำเสนอข้อพิจารณากรณีบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ขอเพิ่มบริการระบบติดตามเรือ (Vessel Monitoring System: VMS) ประเภทการให้บริการระบบติดตามเรือเชิงพาณิชย์และยานพาหนะทางน้ำประเภทอื่นๆ ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง

มติที่ประชุม

อนุญาตให้บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด เพิ่มบริการระบบติดตามเรือ (Vessel Monitoring System: VMS) ประเภทการให้บริการระบบติดตามเรือเชิงพาณิชย์และยานพาหนะทางน้ำประเภทอื่นๆ ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง เลขที่ ๑/๕๘/๐๓๔ โดยมีระยะเวลาการอนุญาตเท่าอายุใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมเดิม ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ โดยมีเงื่อนไขในการให้บริการ ดังนี้

๑) ผู้รับใบอนุญาตสามารถใช้ดาวเทียมต่างชาติ ซึ่งได้แก่ ดาวเทียม INMARSAT ในการให้บริการระบบ VMS แก่เรือเชิงพาณิชย์ และยานพาหนะทางน้ำประเภทอื่นๆ ได้ กรณีประสงค์จะให้บริการระบบติดตามเรือแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นจะต้องได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการก่อนการให้บริการ

๒) เครื่องวิทยุคมนาคมที่ใช้ในระบบ VMS ได้รับยกเว้นไม่ต้องได้รับใบอนุญาตมิใช่หรือนำออกซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม และใบอนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคม โดยผู้รับใบอนุญาตหรือผู้นำเครื่องเข้ามาจำหน่ายจะต้องได้รับอนุญาตทำ นำเข้า หรือค้าซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม แล้วแต่กรณี

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

- ระเบียบวาระที่ ๔.๒ บริษัท เจสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ขอรับใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง (สำนักงานการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒)
- ผู้แทนสำนักงานการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒ (นายณัฐนนท์ฯ) นำเสนอข้อพิจารณากรณีบริษัท เจสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ขอรับใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียมแบบ Wifi ย่านความถี่วิทยุ ๒.๔ GHz และ ๕ GHz แก่ผู้ใช้บริการเรือชนิดต่างๆ แทนชุดเจาะน้ำมันนอกชายฝั่งทะเลของประเทศไทย และอื่นๆ เช่น โรงแรมกลางทะเล
- มติที่ประชุม อนุญาตให้บริษัท เจสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง โดยมีระยะเวลาการอนุญาต ๕ ปี ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ โดยมีขอบเขตการให้บริการและเงื่อนไขในการอนุญาต ดังนี้
- ๑) ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม โดยใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ดังนี้
 - ๑.๑) ย่านความถี่ ๒.๔ กิกะเฮิรตซ์ กำลังส่งออกอากาศสมมูลแบบไอโซทรอปิก (Equivalent Isotropically Radiated Power : E.I.R.P) ไม่เกิน ๑๐๐ มิลลิวัตต์
 - ๑.๒) ย่านความถี่ ๕.๑๕๐-๕.๓๕๐ กิกะเฮิรตซ์ กำลังส่งออกอากาศสมมูลแบบไอโซทรอปิก (Equivalent Isotropically Radiated Power : E.I.R.P) ไม่เกิน ๐.๒ วัตต์
 - ๑.๓) ย่านความถี่ ๕.๔๗๐-๕.๗๒๕ กิกะเฮิรตซ์ กำลังส่งออกอากาศสมมูลแบบไอโซทรอปิก (Equivalent Isotropically Radiated Power : E.I.R.P) ไม่เกิน ๑ วัตต์
 - ๑.๔) ย่านความถี่ ๕.๗๒๕-๕.๘๕๐ กิกะเฮิรตซ์ กำลังส่งออกอากาศสมมูลแบบไอโซทรอปิก (Equivalent Isotropically Radiated Power : E.I.R.P) ไม่เกิน ๑ วัตต์
 - ๒) ขอบข่ายที่ได้รับอนุญาตไม่รวมถึงลักษณะและประเภทการให้บริการที่มีลักษณะเป็นกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (Broadcasting)
 - ๓) ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ให้บริการสื่อสารดาวเทียมของผู้รับใบอนุญาตจะต้องได้รับใบอนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคม และใบอนุญาตใช้เครื่องวิทยุคมนาคม แล้วแต่กรณี
- หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
- ระเบียบวาระที่ ๔.๓ แนวทางการบังคับใช้มติ กทค. ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๙ เรื่อง การกำหนดให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดอัตราค่าบริการตามการใช้งานจริงในหน่วยวินาที (สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม)
- ระเบียบวาระที่ ๔.๔ แนวทางการกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน ๒.๑ GHz คลื่นความถี่ย่าน ๑๘๐๐ MHz และคลื่นความถี่ย่าน ๙๐๐ MHz (สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม)



หมายเหตุ	ฝ่ายเลขานุการ กทค. ขอถอนระเบียบวาระการประชุมที่ ๔.๓-๔.๔ เพื่อนำไปบรรจุเป็นระเบียบวาระการประชุม กทค. ในครั้งต่อไป
ระเบียบวาระที่ ๔.๕	<p>พล. ต. สนิท เพ็งเจริญ รองเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาถูกระงับสัญญาโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากมีค่าบริการค้างชำระ (สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเตชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของ พล.ต. สนิท เพ็งเจริญ ผู้ร้องเรียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขหมาย ๐๘ ๑๒๔๗ ๙๑๒๐ ให้บริการโดยบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ระบบรายเดือน โดยผู้ร้องเรียนแจ้งว่า เนื่องจากถูกบริษัท โทร โกงค่าโทรศัพท์ และไม่ยอมตัดยอดค่าใช้จ่ายเก่าที่ชำระแล้ว แต่นำมาบวกกับค่าใช้จ่ายใหม่ เช่นนี้บ่อยครั้งมาก ซึ่งได้ดำเนินการร้องเรียนมาครั้งหนึ่งแล้ว และยังมีการตัดสัญญาเลขหมาย ๐๘ ๑๒๔๗ ๙๑๒๐ อีก ทำให้เกิดความเสียหายกับการประกอบธุรกิจเป็นอย่างมาก เห็นว่าไม่เป็นธรรม ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอให้บริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการให้ถูกต้อง</p> <p>ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่า บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และระงับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขหมาย ๐๘ ๑๒๔๗ ๙๑๒๐ ของผู้ร้องเรียน เนื่องจากสามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งผู้ร้องเรียนผิดนัดชำระค่าบริการเกินสองคราวติดต่อกัน ตามข้อ ๒๒ และข้อ ๒๘ (๖) ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙</p> <p>โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ มีมติว่า บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ได้แสดงหลักฐานที่พิสูจน์ได้ว่า ผู้ร้องเรียนไม่ได้ชำระค่าบริการ ๒ รอบบิล ดังนั้น บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด จึงมีสิทธิระงับบริการของผู้ร้องเรียน</p>
มติที่ประชุม	เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอว่า บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ได้แสดงหลักฐานที่พิสูจน์ได้ว่า ผู้ร้องเรียนไม่ได้ชำระค่าบริการ ๒ รอบบิล ดังนั้น บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด จึงมีสิทธิระงับบริการของผู้ร้องเรียน
หมายเหตุ	ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
ระเบียบวาระที่ ๔.๖	นายมานะ ผิวงาม รองเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพสัญญาโทรศัพท์เคลื่อนที่โมดี ไม่สามารถใช้บริการได้อย่างปกติ (สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)



ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเดชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายมานะ ผิวงาม ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีผู้ร้องเรียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า เลขหมาย ๐๙ ๕๗๙๕ ๓๖๕๗ ประสบปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ดี ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติ บริเวณบ้านเลขที่ ๕๘ หมู่ที่ ๘ บ้านห้วยยาง ตำบลบึงนคร อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งทางบริษัทฯ ได้มาตั้งสถานีฐานที่หมู่ที่ ๓ ตำบลบึงนคร อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แต่ยังไม่เปิดใช้ ผู้ร้องเรียนเห็นว่าคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ

ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอให้บริษัทฯ ตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนและเรียกชดเชยค่าเสียหายตามจริงเนื่องจากเสียโอกาสในการเข้าถึงบริการต่างๆ

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็น ดังนี้

๑. บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ควรปรับปรุงคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีตามคำขอของผู้ร้องเรียน

๒. กรณีผู้ร้องเรียนเรียกร้องให้บริษัทฯ ชดเชยค่าเสียหายตามจริงเนื่องจากเสียโอกาสในการเข้าถึงบริการต่างๆ นั้น เป็นกรณีที่พระราชบัญญัติการองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่จะดำเนินการได้

โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ มีมติดังนี้

๑. ให้บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ปรับปรุงคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีตามคำขอของผู้ร้องเรียน

๒. กรณีผู้ร้องเรียนเรียกร้องให้บริษัทฯ ชดเชยค่าเสียหายตามจริงเนื่องจากเสียโอกาสในการเข้าถึงบริการต่างๆ นั้น เป็นกรณีที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่จะดำเนินการได้

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ ดังนี้

๑. ให้บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ปรับปรุงคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีตามคำขอของผู้ร้องเรียน

๒. กรณีผู้ร้องเรียนเรียกร้องให้บริษัทฯ ชดเชยค่าเสียหายตามจริงเนื่องจากเสียโอกาสในการเข้าถึงบริการต่างๆ นั้น เป็นกรณีที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่จะดำเนินการได้

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๔.๗

นางประภาพร มหาภูมิ ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาถูกเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการ และรายการส่งเสริมการขายโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเดชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนางประภาพร มหาภูมิ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๘ ๖๓๓๖ ๑๕๗๒ ของบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ประสบปัญหาถูกเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการ และรายการส่งเสริมการขายโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยถูกเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายจากระบบรายเดือนเป็นระบบเติมเงิน ผู้ร้องเรียนได้ติดต่อ ๑๓๓๑ เพื่อสอบถามปัญหาดังกล่าว เจ้าหน้าที่แจ้งว่า “ผู้ร้องเรียนได้มีการติดต่อที่ศูนย์บริการลูกค้าห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ เพื่อแจ้งเปลี่ยนโปรโมชั่นด้วยตนเอง” ผู้ร้องเรียนได้แจ้งว่าไม่เคยติดต่อเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายแต่อย่างใด ผู้ร้องเรียนจึงได้ไปติดต่อที่ศูนย์บริการลูกค้าห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ เจ้าหน้าที่แจ้งว่า “เกิดจากการบันทึกโปรโมชั่นผิดพลาด” ผู้ร้องเรียนจึงได้แจ้งกับเจ้าหน้าที่ว่าให้เปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายกลับเป็นเหมือนเดิม เจ้าหน้าที่แจ้งว่า “ไม่สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายกลับให้ได้ในทันทีต้องใช้เวลาประมาณ ๓ วันในการดำเนินการ จึงแนะนำให้ใช้โปรโมชั่น ๖๙๙ โทร ๙๘๐ นาทีไปก่อน โดยส่วนต่าง ๑๐๐ บาท ทางสาขาจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้ผู้ร้องเรียน” ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๙ บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายกลับมาให้ผู้ร้องเรียนเหมือนเดิม โดยเจ้าหน้าที่แจ้งว่าสามารถใช้งานโปรโมชั่นเดิมได้เพียง ๖ เดือนเท่านั้น เนื่องจากบริการส่งเสริมการขายเดือนละ ๕๙๙ บาท โทรฟรีได้ ๑,๑๐๐ นาที จะไม่มีให้บริการแล้ว ผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากบริษัทฯ เปลี่ยนโปรโมชั่นของผู้ร้องเรียนโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีคำขอให้บริษัทฯ ยกเว้นการกำหนดระยะเวลาการสิ้นสุดการใช้งานโปรโมชั่นค่าบริการเดือนละ ๕๙๙ บาท โทรฟรีได้ ๑,๑๐๐ นาที ให้กับผู้ร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็น ดังนี้

๑. บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ไม่มีสิทธิเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายหมายเลข ๐๘ ๖๓๓๖ ๑๕๗๒ จากระบบรายเดือนเป็นระบบเติมเงินโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ร้องเรียน ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายจากระบบเติมเงินกลับมาเป็นระบบรายเดือนให้ผู้ร้องเรียนแล้ว



๒. กรณีผู้ร้องเรียนมีคำขอให้บริษัทฯ ห้ามกำหนดระยะเวลารายการส่งเสริมการขาย (RMRT๒Po๕) Thuukjai ๕๙๙ VoiceAllNet ๑,๑๐๐ Min ที่สิ้นสุดการให้บริการไปแล้วเห็นว่า บริษัทฯ ได้เสนอรายการส่งเสริมการขายใหม่ที่ใกล้เคียงให้กับผู้ร้องเรียนคือ (BUSTBP ๑๑) Biz Thuukjai RC ๕๙๙ Get ๑,๑๐๐ min และได้ปรับลดค่าบริการรายเดือนร้อยละ ๕๐ ระหว่างวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ให้แก่ผู้ร้องเรียน ถือว่าเป็นการเยียวยาความเสียหายแล้ว

โดยที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ มีมติ ดังนี้

๑. บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ดำเนินการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายให้แก่ผู้ร้องเรียนอย่างไม่ถูกต้อง แต่ได้ดำเนินการแก้ไขจัดให้ผู้ร้องเรียนได้ใช้รายการส่งเสริมการขายที่ใกล้เคียงกับรายการส่งเสริมการขายเดิม และเยียวยาความเสียหายโดยการลดค่าบริการให้ผู้ร้องเรียนร้อยละ ๕๐ เป็นเวลา ๖ เดือนแล้ว

๒. กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ไม่กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย เห็นว่าบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด มีสิทธิกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งเป็นคนละกรณีกับกรณีที่บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ได้ยกเลิกรายการส่งเสริมการขาย หากรายการส่งเสริมการขายนี้ยังมีให้บริการกับผู้ใช้บริการรายอื่นเป็นการทั่วไป ผู้ร้องเรียนย่อมมีสิทธิที่จะขอใช้บริการ แต่หากรายการส่งเสริมการขายนี้ไม่มีให้บริการในท้องตลาดแล้ว สำนักงาน กสทช. ก็ไม่สามารถสั่งการให้บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนได้

๓. ระยะเวลาการส่งเสริมการขายต้องเป็นไปตามสิทธิเดิมก่อนที่จะมีการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายให้ผู้ร้องเรียนโดยความผิดพลาด และเมื่อสิ้นสุดระยะเวลารายการส่งเสริมการขาย บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อให้เลือกใช้บริการรายการส่งเสริมการขายใหม่ และต้องเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายให้ผู้ร้องเรียนตามความประสงค์

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ ดังนี้

๑. บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ดำเนินการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายให้แก่ผู้ร้องเรียนอย่างไม่ถูกต้อง แต่ได้ดำเนินการแก้ไขจัดให้ผู้ร้องเรียนได้ใช้รายการส่งเสริมการขายที่ใกล้เคียงกับรายการส่งเสริมการขายเดิม และเยียวยาความเสียหายโดยการลดค่าบริการให้ผู้ร้องเรียนร้อยละ ๕๐ เป็นเวลา ๖ เดือนแล้ว

๒. กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ไม่กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย เห็นว่าบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด มีสิทธิกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งเป็นคนละกรณีกับกรณีที่บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ได้ยกเลิกรายการส่งเสริมการขาย หากรายการส่งเสริมการขายนี้ยังมีให้บริการกับผู้ใช้บริการรายอื่นเป็นการทั่วไป ผู้ร้องเรียนย่อมมีสิทธิที่จะขอใช้บริการ แต่หากรายการส่งเสริมการขายนี้ไม่มีให้บริการในท้องตลาดแล้ว สำนักงาน กสทช. ก็ไม่สามารถสั่งการให้บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนได้

๓. ระยะเวลาการส่งเสริมการขายต้องเป็นไปตามสิทธิเดิมก่อนที่จะมีการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายให้ผู้ร้องเรียนโดยความผิดพลาด และเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการส่งเสริมการขาย บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อให้เลือกใช้บริการรายการส่งเสริมการขายใหม่ และต้องเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายให้ผู้ร้องเรียนตามความประสงค์

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๔.๘

นายศักดิ์ ศรีสุธหวัง ร้องเรียนบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด กรณีประสบปัญหาไม่สามารถใช้บริการส่งเสริมการขายที่สมัครได้ (สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเตชะ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายศักดิ์ ศรีสุธหวัง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๘ ๒๘๔๘ ๔๐๘๒ ให้บริการโดยบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ระบบเติมเงิน โดยผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ผู้ร้องเรียนสมัครใช้โปรโมชั่นแบบเติมเงินรายสัปดาห์ละ ๙๙ บาท โทรฟรีในเครือข่ายเดียวกัน ๒๒.๐๐ น. ถึง ๑๗.๐๐ น. และเล่นอินเทอร์เน็ตฟรี ๗ วัน แต่เนื่องจากถูกบริษัทฯ เอาเปรียบ โดยผู้ร้องเรียนเติมเงิน ๑๐๐ บาท ในเวลาใดก็ได้แล้วแต่ผู้ร้องเรียนจะสะดวก ทางบริษัทฯ ก็หักเงินเข้าระบบให้ใช้โปรโมชั่นดังกล่าวทันที และก่อนครบกำหนดโปรโมชั่นดังกล่าว ๓ วัน ทางบริษัทฯ จะมี SMS แจ้งเตือน ซึ่งก่อนครบกำหนดระยะเวลา ๗ วัน ในช่วงระหว่างเวลา ๒๔.๐๐ น. ถึง ๐๕.๐๐ น. ทางบริษัทฯ จะตัดอินเทอร์เน็ตทันที ทั้งๆ ที่ยังไม่ถึงเวลาที่เติมเงิน กล่าวคือ บริษัทฯ จะต้องหัก ณ เวลาที่เติมเงิน ผู้ร้องเรียนเห็นว่า บริษัทฯ เอาเปรียบผู้บริโภคอย่างมาก เนื่องจากยังเหลือเวลาอีกหลายชั่วโมงถึงจะครบ ๗ วัน ตามเงื่อนไข ผู้ร้องเรียนมีคำขอให้บริษัทฯ เริ่มคำนวณระยะเวลาการใช้งานรายการส่งเสริมการขายและสิ้นสุดในวันสุดท้ายเมื่อใช้งานครบจำนวน ๒๔ ชั่วโมง ตามที่ผู้ร้องเรียนได้สมัครใช้บริการดังกล่าว

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่า บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด คำนวณระยะเวลาเป็นวัน จึงเป็นไปตามเงื่อนไขการให้บริการที่ผู้ร้องเรียนสมัครใช้บริการ ตามข้อ ๘ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ มีมติ ดังนี้

๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด มีสิทธิกำหนดเงื่อนไขรายการส่งเสริมการขายโดยคำนวณระยะเวลาเป็นวัน โดยกำหนดให้การใช้งานวันแรกเริ่มนับตั้งแต่วันที่ ๒๔.๐๐ น. และวันสุดท้ายสิ้นสุดการใช้งานในเวลา ๒๔.๐๐ น.

๒. ให้บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด แจ้งเงื่อนไขเพิ่มเติมให้ผู้ให้บริการทราบว่าการใช้งานในวันแรกจะเริ่มนับตั้งแต่หลังเวลา ๒๔.๐๐ น. และวันสุดท้ายของการใช้งานจะสิ้นสุดในเวลา ๒๔.๐๐ น.

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ ดังนี้

๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด มีสิทธิกำหนดเงื่อนไขรายการส่งเสริมการขายโดยคำนวณระยะเวลาเป็นวัน โดยกำหนดให้การใช้งานวันแรกเริ่มนับตั้งแต่หลังเวลา ๒๔.๐๐ น. และวันสุดท้ายสิ้นสุดการใช้งานในเวลา ๒๔.๐๐ น.
๒. ให้บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด แจ้งเงื่อนไขเพิ่มเติมให้ผู้ให้บริการทราบว่าการใช้งานในวันแรกจะเริ่มนับตั้งแต่หลังเวลา ๒๔.๐๐ น. และวันสุดท้ายของการใช้งานจะสิ้นสุดในเวลา ๒๔.๐๐ น.

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๔.๙

นายปรีชา สมบัติวิไลเลิศ ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาต้องการให้บริษัทฯ ระวังการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังสิ้นสุดแพ็คเกจเสริม (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเดช) นำเสนอข้อร้องเรียนของนายปรีชา สมบัติวิไลเลิศ ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาต้องการให้บริษัทฯ ระวังการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังสิ้นสุดแพ็คเกจเสริม โดยผู้ร้องเรียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน เลขหมาย ๐๙ ๔๑๕๓ ๒๔๑๒ และได้ติดต่อผ่าน Call Center ๑๓๓๑ เพื่อสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตรายวัน เจ้าหน้าที่แนะนำว่าให้สมัครด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนจึงเปิดบริการอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ๑ ชั่วโมง ต่อมาจึงติดต่อบริษัทฯ อีกครั้งผ่าน Call Center ๑๓๓๑ เพื่อขอปิดการใช้งานอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะต้องปิดอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง บริษัทฯ ไม่สามารถปิดให้ได้ ผู้ร้องเรียนจึงสอบถามเจ้าหน้าที่ว่าเหตุใดบริษัทฯ จึงไม่สามารถปิดอินเทอร์เน็ตให้ได้ แต่ไม่ได้รับคำตอบจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ จึงมีคำขอให้บริษัทฯ ปิดการใช้งานอินเทอร์เน็ตรายวันหลังจากสิ้นสุดเวลาการใช้งานให้กับผู้ร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่า การระวังการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังสิ้นสุดแพ็คเกจเสริมตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนบริษัทฯ ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของการให้บริการแพ็คเกจเสริม ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ให้คำแนะนำ การระวังใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยวิธีกด *๙๐๒*๐๒# กดโทรออกหรือแจ้งเจ้าหน้าที่

บริการลูกค้าสัมพันธ์ ๑๓๓๑ เพื่อแจ้งปิดการใช้งานเป็นคราวๆ ไป ซึ่งถือว่าการแนะนำการใช้บริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

โดยที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงาน กสทช. ว่า การระงับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังสิ้นสุดแพ็คเกจเสริมตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของการให้บริการแพ็คเกจเสริม ทั้งนี้ บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ได้ให้คำแนะนำการระงับใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยวิธีกด *๙๐๒*๐๒# กดโทรออกหรือแจ้งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ ๑๓๓๑ เพื่อแจ้งปิดการใช้งานเป็นคราวๆ ไป ซึ่งถือว่าการแนะนำการใช้บริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการต้องมีช่องทางให้ผู้ใช้บริการเลือกวิธีปิดอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอว่า บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของการให้บริการแพ็คเกจเสริม โดย บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ได้ให้คำแนะนำการระงับใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยวิธีกด *๙๐๒*๐๒# กดโทรออกหรือแจ้งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ ๑๓๓๑ เพื่อแจ้งปิดการใช้งานเป็นคราวๆ ไป ซึ่งถือว่าการแนะนำการใช้บริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการต้องมีช่องทางให้ผู้ใช้บริการเลือกวิธีปิดอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๐

นายชัยรัตน์ วิรัชสยางค์กุล ร้องเรียนบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด กรณีประสบปัญหาการเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (สำหรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักสืบเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเตชฯ) นำเสนอข้อร้องเรียนของนายชัยรัตน์ วิรัชสยางค์กุล ร้องเรียนบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด กรณีหมายเลข ๐๖ ๑๓๖๕ ๔๑๖๕ ต้องการโอนย้ายเครือข่าย แต่บริษัทฯ แจ้งว่าติดสัญญาใช้บริการเป็นเวลา ๑๒ เดือน ซึ่งผู้ร้องเรียนแจ้งว่าได้เข้ารับเครื่องตามโครงการของ AIS โครงการแลกเครื่องใหม่ โดยผู้ร้องเรียนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและได้ถามกับพนักงานว่าไม่มีเงื่อนไขใดๆ ไหมหรือไม่ พนักงานตอบว่าใช่ ผู้ร้องเรียนจึงได้ลงชื่อรับเครื่องมา ต่อมามีการประมูล ๔G ผู้ร้องเรียนต้องการย้ายค่ายเบอร์เดิม ปรากฏว่า AIS แจ้งว่าหมายเลข ๐๖ ๑๓๖๕ ๔๑๖๕ ของผู้ร้องเรียนติดสัญญาใช้บริการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน และผู้ร้องเรียนเห็นว่าบริษัทฯ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนไม่ครบถ้วนเพราะตามป้ายโฆษณาถ้าไม่มีการบอกรายละเอียดแต่อย่างใด ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอให้บริษัทฯ ชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีป้าย

โฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่มีการบอกรายละเอียดที่ชัดเจน และขอให้บริษัทฯ ดำเนินการโอนย้ายเครือข่ายให้กับผู้ร้องเรียนโดยไม่ติดสัญญาให้บริการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน และขอให้บริษัทฯ รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการประสานงานเรื่องร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็น ดังนี้

๑. กรณีผู้ร้องเรียนขอรับสิทธิแลกเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ “โครงการเก่าแลกใหม่” โดยนำเครื่องเก่า ๒G มาใช้สิทธิแลกรับเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ TWZ รุ่น W๕๕ (Black) ฟรี จากปกติมูลค่า ๘๙๐ บาท โดยเติมเงินเพื่อใช้งานจำนวน ๑๐๐ บาท เป็นการตกลงรับสิทธิดังกล่าวด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๘ สัญญายอมเกิดขึ้นเมื่อคู่สัญญาได้แสดงเจตนาเสนอและสนองถูกต้องตรงกัน หากผู้ร้องเรียนต้องการยกเลิกการใช้บริการหรือโอนย้ายเครือข่ายก่อนครบกำหนดระยะเวลา ๑๒ เดือน ผู้ร้องเรียนจะต้องปฏิบัติตามสัญญากรณีชำระส่วนต่างค่าเครื่องโทรศัพท์ และหากผู้ร้องเรียนประสงค์โอนย้ายเครือข่าย ให้บริษัทฯ ดำเนินการโอนย้ายเครือข่ายตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

๒. กรณีผู้ร้องเรียนมีคำขอให้ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการประสานงานเรื่องร้องเรียนถือเป็นการเรียกร้องค่าเสียหาย เป็นกรณีที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่จะดำเนินการได้

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ มีมติ ดังนี้

๑. กรณีนี้ผู้ร้องมีสิทธิขอย้ายเลขหมายและบริษัทแอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ไม่มีสิทธิปฏิเสธการโอนย้ายเลขหมาย เพราะผู้ร้องเรียนอ้างว่า กรณีที่พนักงานแจ้งว่าเป็นการขอแลกเครื่อง คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า สัญญานี้เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนสำคัญผิด เพราะไม่มีเงื่อนไขที่ระบุไว้ในการประชาสัมพันธ์ว่าต้องใช้บริการให้ครบ ๑๒ เดือน

๒. กรณีบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด เรียกค่าปรับให้ไปใช้สิทธิทางแพ่ง

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่ามีความเห็นสอดคล้องกับสำนักงาน กสทช. ว่า การที่ผู้ร้องไปลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการเปลี่ยนโทรศัพท์ถือเป็นความสมัครใจ และมีสัญญาการใช้บริการให้ครบ ๑๒ เดือน จึงน่าจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามสัญญา แต่หากมีมติตามความเห็นของคณะอนุกรรมการฯ เรื่องสิทธิทางแพ่งอาจเกิดผลกระทบกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพราะไม่ได้คุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้ให้บริการ และจะส่งผลไปถึงผู้ให้บริการในการเสียโอกาสที่จะได้รับโปรโมชั่นและบริการที่ดีขึ้น

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่ามีมติเห็นด้วยว่า คณะอนุกรรมการฯ ได้พิจารณาในส่วนโฆษณา ไม่ว่าจะผ่านป้ายโฆษณา โฆษณาอินเทอร์เน็ต หรือโฆษณาใดๆ ก็ตามแต่ ไม่มีคำว่า ๑๒ เดือน และในข้อเท็จจริงข้อตกลงรับสิทธิจะให้ลงนามก็ต่อเมื่อมีการตกลงแลกเครื่อง ผู้ร้อง



จึงคิดว่าเป็นข้อตกลงในการรับเครื่องและเติมเงิน โดยไม่ได้อ่านรายละเอียดด้านล่าง แต่เนื่องจากกรณีนี้เป็นสัญญาแลกเปลี่ยนเครื่องไม่ใช่สัญญาโทรคมนาคม ดังนั้น อำนาจในการปรับเป็นเรื่องทางแพ่ง บริษัทฯ มีสิทธิดำเนินคดี ซึ่งคณะกรรมการฯ ไม่ได้บอกว่าบริษัท ไม่มีสิทธิปรับ เพราะเป็นเรื่องสัญญาแลกเปลี่ยนเครื่องหรือซื้อขายเครื่อง กรรมการมีอำนาจในส่วนของสัญญาใช้บริการ ซึ่งชัดเจนว่าผู้ร้องมีสิทธิย้าย แต่ย้ายแล้วจะโดนปรับอะไรตามสัญญาต่อย่อกัน

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่ามีความเห็นต่างกับคณะกรรมการฯ ในเรื่องที่ว่าผู้ร้องเรียนสำคัญผิดเพราะไม่มีเงื่อนไขที่ระบุไว้ในการประชาสัมพันธ์ว่าต้องใช้ให้ครบ ๑๒ เดือน เนื่องจาก กสทช. ไม่ได้กำหนดหรือกำกับว่าต้องระบุอะไรบ้าง และเชื่อว่าบริษัทฯ ได้มีการชี้แจงและผู้ร้องเรียนมีการอ่านก่อนลงนามในสัญญาแล้ว ซึ่งการไม่อ่านสัญญาก่อนลงนามถือเป็นการบกพร่องของผู้ลงนามเอง ดังนั้น ถ้าสัญญาระบุไว้ว่าต้องใช้บริการให้ครบ ๑๒ เดือน ต้องอนุโลมให้เป็นไปตามนั้น ไม่เช่นนั้นก็จะมิใช่ผู้ใช้บริการแจ้งว่าไม่ได้อ่านและร้องเรียนเข้ามาอีก จึงขอสงวนความเห็นในเรื่องนี้ เพราะเห็นว่าไม่เป็นธรรมต่อผู้ให้บริการ

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่ามีสำนักงาน กสทช. ให้ความเห็นมาถูกต้องว่าผู้ร้องเรียนมีสิทธิโอนย้ายเครือข่ายแต่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศไว้ ดังนั้น ต้องตีความทางกฎหมายก่อนว่าการรับสิทธิ์ในโครงการดังกล่าวมีสัญญาการใช้บริการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน กรณีที่ผู้ร้องเรียนยกเลิกการใช้บริการหรือย้ายเครือข่ายและจะต้องชำระส่วนลดค่าเครื่องคืนแก่บริษัทฯ นั้น การไม่ชำระส่วนต่างถือเป็นหนี้หรือไม่ ถ้าการที่ผู้ร้องเรียนไม่ชำระส่วนต่างถือเป็นหนี้ บริษัทฯ อาจใช้เหตุผลดังกล่าวปฏิเสธการโอนย้ายเครือข่ายเพราะผู้ร้องเรียนยังชำระหนี้ไม่หมด

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่ามีประเด็นเรื่องหนี้ในกรณีนี้เหมือนเป็นหนี้รอบปิดสุดท้าย คือหนี้จะเกิดก็ต่อเมื่อมีการยกเลิกสัญญา หาก ณ วันที่ก่อนยกเลิกสัญญาขอโอนย้ายเครือข่ายถือว่าหนี้ยังไม่เกิด ถ้าบริษัทฯ บอกต้องชำระหนี้มาก่อนก็เท่ากับเป็นการเรียกเก็บก่อน ดังนั้น กรณีนี้ถ้าผิดสัญญาก็มีหน้าที่ต้องชำระในส่วนนั้น และหนี้เดือนสุดท้ายถ้าไม่ชำระ บริษัทฯ ก็ต้องฟ้องร้องทางแพ่ง เฉพาะการไม่ชำระหนี้ที่มีอยู่ก่อนหน้าเท่านั้น จึงเข้าข่ายที่ผู้ให้บริการจะปฏิเสธการย้ายเครือข่ายได้ แต่หนี้ที่เกิด ณ วันยกเลิกสัญญาไม่ใช่หนี้ก่อนหน้า ซึ่งเห็นว่าหากไม่เห็นด้วยกับแนวทางนี้ ต้องแก้ไขที่ประกาศฯ เท่านั้น ดังนั้น สิ่งที่คณะกรรมการฯ หรือ กสทช. จะต้องทำคือออกมติตามประกาศฯ ถ้ามีภาระก็ต้องไปว่ากันอีกครั้ง นอกจากนั้นยังเห็นด้วยกับคณะกรรมการฯ ที่เสนอให้ลองพิจารณาด้วยว่า กสทช. จะเข้าไปกำกับดูแลในส่วนของสัญญาแลกเปลี่ยนหรือสัญญาให้เครื่องได้แค่ไหนอย่างไร เนื่องจากในขณะนี้ทางผู้ให้บริการทำเป็นสัญญาที่แยกออกไปจากสัญญาให้บริการ โดยที่สัญญาแลกเปลี่ยนหรือสัญญาให้เครื่องฟรีไม่เคยผ่านความเห็นชอบของกรรมการ เพราะเป็นสิ่งที่บริษัทฯ พยายามจะแยกไปว่าไม่ได้อยู่ภายใต้อำนาจ กสทช. แต่หากบริษัทฯ ยอมให้อยู่ในอำนาจก็สามารถกำกับดูแลร่วมกันได้ ดังนั้น จึงเห็นด้วยหากจะกำกับสัญญาแลกเปลี่ยนด้วย ทั้งนี้ มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ๑. เห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการฯ และสำนักงาน กสทช. คือมีสิทธิย้ายเครือข่ายได้ ๒. สำนักงาน กสทช. แจ้งว่าค่าเสียหายผู้ร้องเรียนขอ

คืนไม่ได้เพราะอยู่นอกเหนืออำนาจ กสทช. จึงเกิดคำถามที่ว่าเรื่องค่าเครื่องอยู่ในอำนาจ กสทช. ด้วยหรือไม่ และอยู่ในมาตราใด เพราะไม่ใช่ค่าบริการโทรคมนาคม ถ้าค่าเสียหายไม่อยู่ในอำนาจ กสทช. ค่าเครื่องก็ต้องไม่อยู่เช่นกัน หากเป็นเรื่องหนี้ค่าบริการยืนยันว่าอยู่ในอำนาจ กสทช. แต่กรณีนี้ไม่ใช่หนี้ค่าบริการ

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่ามีความเห็นต่างจากความเห็นคณะกรรมการฯ ที่เห็นว่า กรณีนี้ผู้ร้องมีสิทธิขอย้ายเครื่องย้าย โดยสัญญานี้เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียนสำคัญผิดเพราะไม่มีเงื่อนไขที่ระบุไว้ในการประชาสัมพันธ์ว่าต้องใช้บริการให้ครบ ๑๒ เดือน เพราะจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคทำผิดสัญญา เนื่องจากสัญญาระบุเงื่อนไขในการแลกเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ว่าผู้เข้ารับสิทธิแลกเครื่องจะต้องใช้บริการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการลงนามในสัญญาจึงถือว่ายอมรับที่จะใช้บริการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน และต้องใช้บริการให้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด จะอ้างว่าไม่รู้ไม่เห็นหรือไม่มีการประชาสัมพันธ์ไม่ได้

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่ามีประเด็นเรื่องสัญญาให้หรือกับฝ่ายกฎหมายว่าเป็นสัญญาให้บริการหรือไม่ แล้วผ่านความเห็นชอบจาก กสทช. หรือไม่ เพราะถ้าเป็นสัญญาแลกเครื่องถือเป็นคนละเรื่องกัน ดังนั้น เงื่อนไขที่บอกว่าต้องใช้บริการให้ครบ ๑๒ เดือน เป็นเงื่อนไขประกอบการแลกเครื่องคือตัวสัญญาหลัก สัญญาฉบับนี้จึงไม่ใช่สัญญาบริการโทรคมนาคม ประเด็นถ้าเห็นตรงกันว่าสิทธิโอนย้ายก็ต้องสามารถโอนย้ายได้ ซึ่งคณะกรรมการฯ ก็เห็นว่ายังคงมีภาระต้องจัดการระหว่างกันให้เสร็จสิ้น ดังนั้น โดยรวมจะต้องยืนยันให้ได้ก่อนว่าผู้ร้องเรียนมีสิทธิย้ายเครื่องย้ายได้หรือไม่ ประเด็นคือ ๑. สัญญาไม่ใช่สัญญาในอำนาจของ กสทช. จึงต้องไปดำเนินการฟ้องเอง ถ้าสำนักงาน กสทช. ซ้ำว่าเป็นอำนาจ กสทช. ก็สามารถตรวจสอบตามกระบวนการได้ ๒. ยืนยันว่าในเรื่องการโอนย้ายเครื่องจะต้องชำระหนี้ที่เกิดขึ้นก่อน แต่กรณีนี้เป็นหนี้ที่เกิดจากการผิดสัญญา จึงเกิด ณ วันที่ยกเลิกสัญญา ไม่ใช่หนี้ที่เกิดขึ้นก่อน ดังนั้นถ้าบริษัทฯ บอกว่าต้องชำระหนี้ก่อน ก็เท่ากับไม่ให้ย้ายค่าย ดังนั้นหนี้ค่าเครื่องยังไม่เกิดจนกว่าจะมีการโอนย้ายค่าย และผู้ใช้บริการมีความรับผิดชอบที่ต้องจ่าย แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าต้องจ่ายก่อนจึงจะย้ายค่ายได้ เช่นเดียวกับหนี้รอบบิลสุดท้าย เป็นเรื่องที่เกิดเมื่อสัญญายกเลิก ยังคงเป็นหนี้ที่ต้องรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่เหตุที่จะปฏิเสธการย้ายค่ายได้

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่ามีหนี้เกิดแล้วตั้งแต่วันที่เซ็นสัญญา และผ่อนชำระหนี้เป็นรายงวด ๑๒ เดือน การที่ผ่อนเป็นรายเดือนนั้นคือการชำระหนี้ ดังนั้นหากความเห็นไม่ตรงกัน สำนักงาน กสทช. ควรรับข้อสังเกตของ กสทช. ประวิทย์ฯ ในประเด็นเรื่องหนี้ที่ยังไม่เกิดไปพิจารณาหรือไปหารือกับฝ่ายกฎหมายว่าหนี้มีหรือไม่ ถ้าไม่มีก็ดำเนินการตามที่ กสทช. ประวิทย์ฯ เสนอไว้ แต่ถ้าหากมีก็ต้องชำระหนี้ในส่วนนั้นให้หมดก่อน เพราะเรื่องสิทธิในการย้ายมีอยู่แล้วแต่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และในส่วนการเรียกร้องค่าใช้จ่ายเห็นว่าไม่ควรชี้ช่องว่าต้องไปฟ้องร้องทางแพ่ง แต่ควรระบุว่าไม่ได้อยู่ในอำนาจของ กสทช. ที่จะดำเนินการ



กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นที่เห็นว่า ควรเขียนเพิ่มเติมคำว่าผู้ร้องเรียนมีสิทธิในการย้ายเครื่องข่ายโดยเป็นไปตามแนวทางของ กสทช. เพราะถ้าไม่เข้าเหตุแห่งการปฏิเสธก็ปฏิเสธไม่ได้

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นที่เห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรกลับไปทบทวนอีกครั้ง เพราะการบอกเลิกสัญญาต้องครบถ้วนทั้ง ๒ ฝ่าย ถ้าเป็นการจะย้ายเครื่องข่ายคือการบอกเลิกสัญญาที่มีต่อกัน ต้องกระทำให้ครบตามสัญญานั้น ไม่ว่าจะเป็นการชดใช้ค่าเสียหายหรือใช้หนี้ แล้วถ้ามีเหตุอันควรแก่การบอกเลิกสัญญาก็เลิกสัญญาได้ เมื่อเลิกสัญญาแล้วก็ย้ายเครื่องข่ายได้ จึงต้องมีความชัดเจนก่อนว่าการบอกเลิกสัญญาต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรตีความให้ครบถ้วนเพราะเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรคมนาคม

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นที่เห็นว่า กรณีนี้ข้อเท็จจริงไม่ใช่การผ่อนค่าเครื่อง และไม่มี การผ่อนอะไรทั้งสิ้น แต่เป็นเรื่องที่ว่าผู้บริโภคจะใช้โปรโมชั่นอะไรเท่าไร และหากต้องการยกเลิกสัญญาการใช้บริการหรือย้ายเครื่องข่าย จะต้องชำระส่วนลดค่าเครื่องคืนแก่บริษัทฯ เป็นจำนวน ๘๘๐ บาท ซึ่งชัดเจนว่าไม่เกี่ยวกับค่าบริการแต่เป็นค่าเครื่อง ยกตัวอย่าง Internet Wifi Router ที่บ้าน กสทช. บังคับแล้วทำให้ยกเลิกได้ แต่ต้องคืน Router หรือถ้าไม่คืนก็ต้องชำระเงินคืนในราคาที่สมเหตุสมผล ซึ่งไม่ต่างกับกรณีนี้ คือไม่มีอะไรเกี่ยวข้องกับการชำระค่าบริการ

มติที่ประชุม

มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. รับข้อสังเกตของที่ประชุม กทค. ไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป เนื่องจากข้อมูลประกอบการพิจารณายังไม่เพียงพอ และนำเสนอที่ประชุม กทค. พิจารณาอีกครั้ง

หมายเหตุ

๑. ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๒. กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๑๐ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๐ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ รายละเอียด ดังนี้

เรื่องร้องเรียนนี้ ผมและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคม ได้พิจารณาจากหลักฐานแล้วเห็นว่า ในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคมาใช้สิทธิแลกโทรศัพท์เคลื่อนที่ในโครงการ “เก่าแลกใหม่” นั้น บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด มิได้มีการแจ้งเงื่อนไขให้ผู้บริโภคทราบอย่างชัดเจนว่า “ผู้ร้องเรียนจะต้องใช้บริการต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๑๒ เดือนนับแต่วันที่รับสิทธิแลกเครื่องฟรี หากยกเลิกบริการหรือย้ายเครื่องข่ายจะต้องชำระค่าปรับเท่ากับส่วนลดค่าเครื่อง ๘๘๐ บาท” เงื่อนไขดังกล่าวระบุไว้ในเฉพาะข้อตกลงรับสิทธิแลกเครื่อง และผู้ร้องเรียนได้สอบถามพนักงานของบริษัทฯ แล้วว่าไม่มีเงื่อนไขใดๆ จึงได้ลงนามในข้อตกลง โดยสำคัญผิดคิดว่าเป็นเพียงหลักฐานการรับเครื่องโทรศัพท์ฟรี



ในส่วนของ ค่าปรับกรณียกเลิกบริการหรือย้ายเครือข่ายก่อนครบกำหนดนั้น คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อตกลงรับสิทธิแลกเครื่อง มิใช่สัญญาใช้บริการโทรคมนาคม ดังนั้น จึงไม่อยู่ในอำนาจการพิจารณาของ กสทช. เช่นเดียวกับ กรณีที่ ผู้ร้องเรียนเรียกค่าเสียหายจากการที่บริษัทฯ ปฏิเสธการโอนย้ายเลขหมาย ซึ่งไม่อยู่ในอำนาจการพิจารณาของ กสทช. เช่นกัน แต่ทั้งนี้ คู่กรณีสามารถ ใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าวในทางแพ่งได้

ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๓๒ กำหนดว่า ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกสัญญาในเวลาใดก็ได้ด้วยการบอกกล่าวเป็นหนังสือให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าห้าวันทำการ และ ข้อ ๑๕ ได้ห้ามผู้ให้บริการกำหนดเงื่อนไขอันก่อให้เกิดภาระ ห้ามเรียกเก็บค่าปรับ หรือ ค่าเสียหาย จากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด ซึ่งคณะกรรมการได้เคยพิจารณาเรื่องร้องเรียนในลักษณะนี้ว่า ผู้ใช้บริการมีสิทธิยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด และบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่สามารถคิดค่าปรับในกรณีนี้ได้

การที่ผู้ร้องเรียนไม่จ่ายค่าปรับตามข้อตกลงรับสิทธิแลกเครื่องนี้ ไม่ถือเป็นเหตุ ตามกฎหมาย ที่ผู้ให้บริการจะปฏิเสธการขอโอนย้ายผู้ให้บริการ ตามข้อ ๑๗ ของ ประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการ คงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และข้อ ๔.๙ ของเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ และค่าปรับกรณียกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดนี้ มิใช่หนี้ค่าบริการโทรคมนาคม และมีได้เป็นหนี้ที่เกิดขึ้นก่อนที่ผู้ใช้บริการจะยกเลิกสัญญาและโอนย้ายเครือข่าย

ผมเห็นว่า ควรส่งเรื่องนี้ให้สำนักกฎหมายโทรคมนาคมพิจารณาและให้ความเห็นว่า สัญญาหรือข้อตกลงรับสิทธิแลกโทรศัพท์หรืออุปกรณ์โทรคมนาคมต่าง ๆ นั้น เป็นสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ตามข้อ ๔ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคมฯ หรือไม่ หากมิใช่สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ก็อยู่นอกเหนืออำนาจ หน้าที่ของ กสทช. ที่จะเข้าไปกำกับดูแล หรือหาก กสทช. จะเข้ามากำกับ ดูแลสัญญาเหล่านี้ จะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๑

นายภาณุวัฒน์ ดาวเรือง ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหา มาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (สำนักรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเตชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายภาณุวัฒน์ ดาวเรือง ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหามาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าทางบริษัทฯ ไม่ยอมย้ายเครือข่ายให้ โดยบอกว่าต้องใช้บริการให้ครบ ๙๐ วัน ซึ่งสาเหตุของการที่ผู้ร้องเรียนอยากย้ายเครือข่าย คือปัญหาที่ทาง

บริษัทฯ ไม่สามารถแก้ไขให้ได้ เช่น เรื่อง Voice Mail เข้ามาโดยที่ไม่ได้ขอเปิดใช้ เรื่อง SMS ผู้ร้องเรียนไม่สามารถเปิด SMS ได้ แต่บริษัทฯ อ้างว่ามีปัญหาที่ตัวเครื่อง

ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอ ดังนี้

๑. ขอให้ย้ายเครือข่ายให้กับผู้ร้องเรียนโดยเร็ว และชี้แจงกรณีย้ายเครือข่ายและค่าใช้จ่ายทั้งหมดโดยละเอียด

๒. ให้บริษัทฯ รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่ผู้ร้องเรียนเสียไปในช่วงว่างร็องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็น ดังนี้

๑. บริษัทฯ ไม่สามารถโอนย้ายเครือข่ายตามคำขอผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียนค้างชำระค่าบริการระหว่างวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๖ - ๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๒๖.๙๑ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการยื่นเรื่องคำร้องตามขั้นตอนการโอนย้ายเลขหมาย

๒. บริษัทฯ ได้ชี้แจงรายละเอียดการโอนย้ายเครือข่ายและค่าใช้จ่ายบริการที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ ระงับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ร้องเรียนตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๒๘ (๖) เนื่องจากผู้ร้องเรียนค้างชำระค่าบริการสองคราวติดต่อกัน

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ มีมติว่า กรณีที่บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ปฏิเสธการโอนย้ายเลขหมายให้แก่ผู้ร้องเรียนเมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๕๖ เป็นไปโดยไม่ชอบ แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนยังใช้บริการอยู่จึงต้องชำระค่าบริการตามที่มีการใช้งานจริง ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนยังต้องการโอนย้ายเลขหมายไปยังผู้ให้บริการอื่น บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด จะต้องดำเนินการโอนย้ายเลขหมายให้แก่ผู้ร้องเรียน

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็น ว่า สำนักงาน กสทช. ควรตรวจสอบสถานะล่าสุดว่ามีการใช้งานเลขหมายอยู่หรือไม่ หากไม่ได้ใช้งานแล้ว ก็เป็นอันยุติเรื่อง

สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่า จะดำเนินการตรวจสอบสถานะ ทั้งนี้ ความเห็น คณะอนุกรรมการฯ และสำนักงาน กสทช. สอดคล้องกัน หากผู้ร้องเรียนต้องการโอนย้ายต้องชำระค่าบริการที่ค้างกับบริษัทฯ ก่อน

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็น ว่า ข้อเท็จจริงตามเอกสาร ผู้ร้องเรียนร้องเดือน มิถุนายน ๒๕๕๖ ค่าบริการที่ค้างชำระเป็นของเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๖ - เดือน ธันวาคม ๒๕๕๖ ซึ่งเป็นหนี้ที่เกิดขึ้นภายหลังการร็องเรียน ส่วนเหตุแห่งการปฏิเสธการโอนย้ายครั้งแรกคือ ใช้บริการไม่ครบ ๙๐ วัน ซึ่งสำนักงาน กสทช. เคยชี้ว่าการที่ผู้ประกอบการกำหนดระยะเวลา ๙๐ วันขึ้นมาเองนั้นเป็นการไม่ชอบ อย่างไรก็ตาม เมื่อบริษัทฯ ปฏิเสธการโอนย้ายแล้ว ผู้ร้องเรียนใช้บริการต่อจึงเกิดหนี้ตามมา เมื่อผู้ร้องใช้งานจริงก็ต้องชำระค่าบริการ เมื่อจ่ายหนี้แล้วผู้ร้องจึงจะมีสิทธิโอนย้ายในอนาคต

กสทช.พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่ เมื่อผู้ร้องไม่ดำเนินการตามขั้นตอนในการโอนย้ายและไม่ชำระเงิน ก็ไม่เกิดสิทธิในการโอนย้าย ผู้ร้องร้องว่าบริษัทฯ ไม่ดำเนินการโอนย้ายให้ และผู้ร้องใช้บริการต่อจึงถือว่เป็นการยกเลิกการขอโอนย้าย

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่ ให้แบ่งข้อเท็จจริงเป็นสองส่วน ส่วนแรกคือการโอนย้ายครั้งแรก ไม่ได้มีปัญหาการค้างชำระหนี้ ผู้ร้องเหลือรอบบิลสุดท้ายซึ่งเป็นไปตามปกติ แต่บริษัทฯ แจ้งว่โอนย้ายไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้อยู่ครบตามกำหนด ๙๐ วัน แต่หลังจากผู้ร้องถูกปฏิเสธแล้ว และยังคงใช้งานอยู่ ทำให้มีมูลเหตุหนี้ ซึ่งต้องชำระให้ครบ ดังนั้น ให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการตรวจสอบ ดังนี้

๑. ผู้ร้องขอโอนย้ายไปยังค่ายไหน
๒. ตรวจสอบฐานข้อมูลการโอนย้ายว่ได้มีการเข้าสู่กระบวนการโอนย้ายหรือไม่ โดยตรวจสอบกับ Clearing house และ Rejection code ของทางบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ด้วย เนื่องจากบริษัทฯ อ้างว่ผู้ร้องไม่เคยขอย้าย เพียงแค่ไปสอบถามผู้ให้บริการรายอื่น ดังนั้น ถ้าหากเข้าสู่กระบวนการโอนย้ายแล้วถูกปฏิเสธก็สามารถพิจารณาได้ว่เหตุแห่งการปฏิเสธสมควรหรือไม่สมควร แต่ถ้าผู้ร้องยังไม่ได้ขอย้ายจริง ถือว่เรื่องนี้ไม่มีเหตุ

มติที่ประชุม

มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. รับข้อสังเกตของที่ประชุม กทค. ไปตรวจสอบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป เนื่องจากข้อมูลประกอบการพิจารณายังไม่เพียงพอ

หมายเหตุ

๑. ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
๒. กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๑๑ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๑ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ รายละเอียด ดังนี้

เรื่องร้องเรียนนี้ ต้องแยกข้อเท็จจริงเป็น ๒ ช่วง คือ ในการขอโอนย้ายเครือข่ายครั้งแรก ผู้ร้องเรียนแจ้งว่บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ไม่ยอมให้โอนย้าย โดยอ้างว่ผู้ร้องเรียนใช้บริการกับบริษัทไม่ครบ ๙๐ วัน ผู้ร้องเรียนจึงต้องใช้บริการกับบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ต่อไป และมาใช้สิทธิร้องเรียนกับสำนักงาน กสทช. เพื่อขอโอนย้ายเครือข่ายในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๖ ซึ่งในระหว่างการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนยังไม่ชำระค่าบริการ บริษัทฯ จึงชี้แจงเหตุที่ไม่ดำเนินการย้ายเครือข่ายให้ผู้ร้องเรียน เพราะมีค่าบริการค้างชำระ

ผมและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคมเห็นสอดคล้องกันว่ เหตุที่บริษัทฯ อ้างในครั้งแรกว่ไม่สามารถโอนย้ายเครือข่ายได้ เพราะใช้บริการกับค่ายเดิมไม่ครบ ๙๐ วันนั้น ไม่เป็นเหตุตามกฎหมาย ที่ผู้ให้บริการจะปฏิเสธการขอโอนย้ายผู้ให้บริการ ตามข้อ ๑๗ ของประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และข้อ ๔.๙ ของเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการตามประกาศ



กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนหนึ่งค่าบริการที่เกิดขึ้นหลังจากถูกปฏิเสธการโอนย้ายในครั้งแรก ซึ่งผู้ร้องเรียนมีการใช้งานจริงนั้น ผู้ร้องเรียนยังคงมีหน้าที่ต้องชำระค่าบริการดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ควรตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจน เพราะบริษัทฯ อ้างว่าในครั้งแรกนั้นผู้ร้องเรียนมิได้ดำเนินการขอโอนย้ายเครือข่ายเป็นแต่เพียงการสอบถามข้อมูลเท่านั้น ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรตรวจสอบข้อมูลกับผู้ร้องเรียน และบริษัท Clearing House ว่าผู้ร้องเรียนมีการทำเรื่องขอโอนย้ายเครือข่ายหรือไม่ ขอโอนย้ายไปยังเครือข่ายใด และถูกปฏิเสธคำขอโอนย้ายด้วยสาเหตุใด

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๒

นายสมศักดิ์ เหลืองเจริญวัฒนา ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเตชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายสมศักดิ์ เหลืองเจริญวัฒนา ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ผู้ร้องเรียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินเลขหมาย ๐๘ ๕๕๑๔ ๒๒๒๔ ถูกเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นจากเติมเติมเงินเท่าไรได้รับวัน ๑ ปี เหลือ ๓๐ วัน ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอให้บริษัทฯ ดำเนินการเปลี่ยนโปรโมชั่นตามเดิมให้แก่ผู้ร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่า ตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ถูกเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าของเลขหมาย ๐๘ ๕๕๑๔ ๒๒๒๔ นั้น เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการคงสิทธิเลขหมายมายังบริษัทฯ ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขรายการส่งเสริมการขายเดิม ซึ่งบริษัทฯ ไม่มีรายการส่งเสริมการขายเดิมตามที่ผู้ร้องเรียนเคยใช้บริการกับบริษัท ทู มูฟ จำกัด บริษัทฯ จึงไม่สามารถให้บริการรายการส่งเสริมการขายเดิมให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ และบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๖ แล้ว ซึ่งบริษัทฯ ได้เสนอสิทธิการใช้บริการคิดเป็นมูลค่า ๑๐๐ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) พร้อมระยะเวลาการใช้บริการ ๓๖๕ วัน ถือว่าบริษัทฯ ได้เสนอการเยียวยาที่เหมาะสมแล้ว

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ มีมติว่า ตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ถูกเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าของเลขหมาย ๐๘ ๕๕๑๔ ๒๒๒๔ นั้น เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการคงสิทธิเลขหมายมายังบริษัทฯ ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขรายการส่งเสริมการขายเดิม ซึ่งบริษัทฯ ไม่มีรายการส่งเสริมการขายเดิมตามที่ผู้ร้องเรียนเคยใช้บริการกับบริษัท ทู มูฟ จำกัด บริษัทฯ จึงไม่สามารถให้บริการรายการส่งเสริมการขายเดิมให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ และบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๖ แล้ว ซึ่งบริษัทฯ ได้เสนอสิทธิการใช้บริการคิดเป็นมูลค่า ๑๐๐ บาท

(รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) พร้อมระยะเวลาการใช้บริการ ๓๖๕ วัน ถือว่าบริษัทฯ ได้เสนอการเยียวยาที่เหมาะสมแล้ว

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอว่าตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ถูกเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าของเลขหมาย ๐๘ ๕๕๑๔ ๒๒๒๔ นั้น เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการคงสิทธิเลขหมายมายังบริษัทฯ ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขรายการส่งเสริมการขายเดิม ซึ่งบริษัทฯ ไม่มีรายการส่งเสริมการขายเดิมตามที่ผู้ร้องเรียนเคยใช้บริการกับบริษัท ทูมูฟ จำกัด บริษัทฯ จึงไม่สามารถให้บริการรายการส่งเสริมการขายเดิมให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ และบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๖ แล้ว ซึ่งบริษัทฯ ได้เสนอสิทธิการใช้บริการคิดเป็นมูลค่า ๑๐๐ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) พร้อมระยะเวลาการใช้บริการ ๓๖๕ วัน ถือว่าบริษัทฯ ได้เสนอการเยียวยาที่เหมาะสมแล้ว

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๓

การจัดสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุสมัครเล่นชั้นกลาง (สำนักพัฒนาบุคลากรในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้แทนสำนักพัฒนาบุคลากรในกิจการโทรคมนาคม (นายธีระศักดิ์ฯ) นำเสนอข้อพิจารณากรณีการอนุญาตให้สมาคมวิทยุสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดำเนินการจัดสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุสมัครเล่นชั้นกลาง โดยใช้หลักสูตรและวิธีการที่กำหนดตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการวิทยุสมัครเล่น

มติที่ประชุม

อนุญาตให้สมาคมวิทยุสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดำเนินการจัดสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุสมัครเล่นชั้นกลาง โดยใช้หลักสูตรและวิธีการที่กำหนดตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการวิทยุสมัครเล่น ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๔

การจัดสอบ และจัดอบรมและสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุสมัครเล่นขั้นต้นปี ๒๕๖๐ เพิ่มเติม (สำนักพัฒนาบุคลากรในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้แทนสำนักพัฒนาบุคลากรในกิจการโทรคมนาคม (นายธีระศักดิ์ฯ) นำเสนอข้อพิจารณา ดังนี้

๑. อนุญาตให้สมาคมวิทยุสมัครเล่นที่ได้แจ้งความประสงค์ต่อสำนักงาน กสทช. ดำเนินการดังนี้

๑.๑ จัดการอบรมและสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุสมัครเล่น ขั้นต้น จำนวน ๘ สมาคม ในปี ๒๕๖๐

๑.๒ จัดการสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุสมัครเล่นขั้นต้น จำนวน ๓ สมาคม ในปี ๒๕๖๐

๑.๓ ให้สมาคมวิทยุสมัครเล่นในข้อ ๑.๑ และข้อ ๑.๒ ดำเนินการโดยใช้หลักสูตรและวิธีการที่กำหนดตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตและ กำกับดูแลกิจการวิทยุสมัครเล่น

๒. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. กำหนดลำดับการจัดสอบ และจัดอบรมและสอบฯ โดยให้สิทธิ์สมาคมที่ยังไม่เคยดำเนินการเป็นลำดับแรก และกำหนดลำดับสมาคมที่เคย ดำเนินการมาแล้วในปีก่อนหน้านี้นี้ตามจำนวนครั้งจากน้อยไปหามาก เป็นไปตามลำดับ การยื่นคำขอก่อนหลัง

มติที่ประชุม

๑. อนุญาตให้สมาคมวิทยุสมัครเล่นที่ได้แจ้งความประสงค์ต่อสำนักงาน กสทช. ดำเนินการดังนี้

๑.๑ จัดการอบรมและสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุสมัครเล่น ขั้นต้น จำนวน ๘ สมาคม ในปี ๒๕๖๐

๑.๒ จัดการสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุสมัครเล่นขั้นต้น จำนวน ๓ สมาคม ในปี ๒๕๖๐

๑.๓ ให้สมาคมวิทยุสมัครเล่นในข้อ ๑.๑ และข้อ ๑.๒ ดำเนินการโดยใช้หลักสูตรและวิธีการที่กำหนดตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตและ กำกับดูแลกิจการวิทยุสมัครเล่น

๒. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. กำหนดลำดับการจัดสอบ และจัดอบรมและสอบฯ โดยให้สิทธิ์สมาคมที่ยังไม่เคยดำเนินการเป็นลำดับแรก และกำหนดลำดับสมาคมที่เคย ดำเนินการมาแล้วในปีก่อนหน้านี้นี้ตามจำนวนครั้งจากน้อยไปหามาก เป็นไปตามลำดับ การยื่นคำขอก่อนหลัง

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ระเบียบวาระที่ ๕

ระเบียบวาระที่ ๕.๑

เรื่องอื่นๆ

เกณฑ์การพิจารณากำหนดอัตราค่าธรรมเนียมค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมาย โทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก ตาม (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือ ยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก (สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักค่าธรรมเนียมและอัตรา ค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย สำนักกฎหมายโทรคมนาคม)

หมายเหตุ ฝ่ายเลขานุการ กทค. ขอถอนระเบียบวาระการประชุมที่ ๕.๑ เพื่อนำไปบรรจุเป็นระเบียบวาระการประชุม กทค. ในครั้งต่อไป

ระเบียบวาระที่ ๕.๒

การสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม และสำนักกฎหมายโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (นายสุทธิศักดิ์) นำเสนอข้อพิจารณา ดังนี้

๑. การดำเนินการที่ผ่านมาในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่
๒. การตีความ ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม
๓. มาตรฐานกระบวนการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
๔. การดำเนินการเชื่อมต่อบริบบนข้อมูลผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่กับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำกัด

ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายโทรคมนาคม (นางสุพินญา) ชี้แจงว่า บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) เป็นการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือใช้บริการโทรคมนาคมในการเข้าถึงบริการ ซึ่งสำนักงาน กสทช. เห็นว่าเป็นบริการด้านโทรคมนาคม โดยตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมได้กำหนดไว้ว่า การที่จะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้ต้องประกอบด้วยสองส่วน หนึ่งคือจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการ และจะต้องเป็นบริการทางด้านโทรคมนาคม ซึ่งตั้งแต่ต้นในการเปิดให้บริการจะมีแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการกรอกให้ความยินยอม เมื่อสองส่วนประกอบกันก็จะเป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมฯ

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (นายสุทธิศักดิ์) ชี้แจงว่า เมื่อเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์หรือพร้อมเพย์ ธนาคารพาณิชย์จะมีแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการแสดงความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการใช้บริการกับด้านโทรคมนาคม เพราะในอดีตที่ไม่มีมาตรการป้องกันทำให้เกิดปัญหาอย่างกรณี ธนาคารกสิกรไทย กับ บริษัท ทู คอร์เปอร์เรชั่นฯ จึงพยายามสร้างมาตรการป้องกันขึ้นมา เป็นแนวทางปฏิบัติให้มีความรอบคอบยิ่งขึ้น

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่าเป็นกรณีที่ผู้ลงทะเบียนใช้บริการกับทาง Google ผู้ให้บริการต้องยืนยันตัวตน รวมถึงการกรอกแบบฟอร์มแสดงความยินยอม



ในการเปิดเผยข้อมูล ทั้งที่ Google ไม่ใช่ผู้ให้บริการทางโทรคมนาคมแต่ขึ้นอยู่กับความ
 สัมครใจของผู้ใช้บริการเท่านั้น ในประเด็นที่สำนักงาน กสทช. จะเข้าไปกำกับดูแล
 จะต้องมีรายละเอียดเพียงพอ เพราะบริการเหล่านี้มีช่องทางความเสี่ยง อาจเกิดความ
 บกพร่องได้ ดังนั้น ต้องพิจารณาให้รอบคอบทั้งในส่วนของธนาคารแห่งประเทศไทย
 หรือผู้ประกอบการกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าประสงค์จะให้ สำนักงาน กสทช. กำกับ
 ดูแลในส่วนไหนอย่างไร และตามข้อกำหนดสามารถดำเนินการได้หรือไม่

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (นายสุทธิศักดิ์) ซึ่งแจ้ง
 ว่าประเด็นของ กสทช. พลเอก สุกิจฯ ตรงกับจุดมุ่งหมายของ สำนักงาน กสทช. คือ
 ไม่ได้เข้าไปกำกับ ๑๐๐ % เพียงแต่เป็นการอำนวยความสะดวก เป็นการเปิดช่องทาง
 ในการเปิดเผยข้อมูล ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ที่มีการผูก
 เบอร์ไว้กับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถมีการใช้บริการได้โดยไม่สะดุดและมีความ
 ปลอดภัยระดับหนึ่ง

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็น ว่า หากพิจารณามาตรฐานกระบวนการพิสูจน์
 ตัวตนที่น่าเสนอจะเห็นว่าไม่ได้ใช้เฉพาะในธุรกรรมทางการเงินเพียงอย่างเดียว แต่
 ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอุปกรณ์ในการเข้าถึง หากว่าไม่ได้
 ออกเป็น ประกาศของ กสทช. จะสามารถนำไปบังคับใช้ได้อย่างไร และในกรณีที่
 ออกเป็นประกาศฯ จะต้องไปปรับฟังความคิดเห็นสาธารณะหรือไม่ เพราะมีผลกระทบต่อ
 สาธารณะเช่นเดียวกัน

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็น ว่า ประเด็นการตีความว่าบริการพร้อมเพย์เป็น
 บริการทางโทรคมนาคมหรือไม่ พร้อมเพย์เป็นเพียงบริการที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคม
 หรือใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการเข้าถึงบริการ ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการ
 คุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมฯ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมในที่นี้คือใคร เมื่อ
 องค์ประกอบของพร้อมเพย์มีธนาคาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ และผู้ให้บริการ
 โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางโทรคมนาคมอยู่แล้ว อีกทั้ง กสทช. ก็ไม่
 สามารถเข้าไปกำกับธนาคารพาณิชย์ได้ เพราะฉะนั้นเพียงอำนวยความสะดวก
 เพียงพอแล้ว

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็น ว่า ในประเด็นการตีความว่าพร้อมเพย์เป็นบริการ
 ทางโทรคมนาคมอาจทำให้ครอบคลุมไปถึงการต้องส่งต่อข้อมูลไปยังกิจการอื่นที่
 เกี่ยวข้องอีกจำนวนมาก อาทิเช่น E-Commerce ซึ่งในประเด็นนี้ คณะกรรมการเห็น
 พ้องกันว่าไม่ใช่การดำเนินกิจการโทรคมนาคม ดังนั้นจึงต้องพิจารณาก่อนว่า เหตุที่ต้อง
 ตีความเป็นเพราะบริษัทฯ ติดขัดข้อกำหนดหรืออย่างไร ประเด็นที่สองเรื่องความ
 ยินยอมอาจให้กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้ แต่จะต้องมีการส่งถึงกันเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมี
 หลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้ว่าผู้ใช้บริการได้แสดงความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเป็นที่
 เรียบร้อยแล้ว ส่วนแนวทางออกของประเด็นนี้ หากจะตีความตามที่ สำนักงาน กสทช.
 เสนอจะกระทบกับกรณีอื่นอีกมาก ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการกำกับดูแล จึงมี
 ความเห็น ว่า หากเป็นเรื่องเฉพาะกรณี แนวทางที่เหมาะสมอาจจะต้องแก้ประกาศ
 กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมฯ โดยระบุเป็นกรณี



ยกเว้นไปเลย อีกวิธีที่ง่ายกว่าคือเพิ่มเติมในส่วนของมาตรฐานการให้บริการ โทรคมนาคม โดยให้มีการแสดงความยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลกับบริษัทที่ผู้ให้บริการ ไปเปิดบริการพร้อมเพย์ด้วย ซึ่งเท่ากับเป็นการให้ความยินยอมล่วงหน้า หรืออาจจะ เป็นการ Consent ในภายหลัง ถ้าหากมีหลักฐานว่าได้ไปเปิดบริการพร้อมเพย์กับ ธนาคารใด ก็มีสิทธิขอให้เปิดเผยข้อมูลได้ ทั้งนี้โดยอาจทำ Consent แบบ Digital คือ ไม่ต้องลงลายมือชื่อ เพียงแค่กด USSD พร้อมกรอกเลข ๑๓ หลักของบัตรประชาชน เพื่อยืนยันว่ายินยอมเปิดเผยข้อมูลได้ หากทำเช่นนี้ก็เชื่อว่า บริษัทผู้ให้บริการ โทรคมนาคมน่าจะสะดอกใจขึ้น คืออย่างน้อยมีเกราะป้องกันว่า ที่บอกให้โอนข้อมูลนั้น เจ้าตัวเขารับรู้และยินยอมนะ อย่างไรก็ตามก็ยังมีประเด็นคำถามว่า การจะไปลงทะเบียน พร้อมเพย์ได้ต้องเป็นเจ้าของเบอร์โทรศัพท์เท่านั้นหรือไม่ ถ้าใช่ก็เป็นเรื่องที่ต้องไปแก้ กันยาวมาก ต้องทำระบบกันใหม่

ผู้แทนสำนักกฎหมายโทรคมนาคม (นายปรัชพัฒน์ฯ) ชี้แจงว่า ปัญหาการตีความเกิด จากผู้ให้บริการทางด้านโทรคมนาคมและธนาคารมีการตกลงว่าจะมีการเชื่อมโยงข้อมูล กัน โดยทางธนาคารต้องการให้ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมแจ้งข้อมูล กรณีที่มีการ ยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ หรือมีการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ เพื่อเผื่อระวังหรือระงับ บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สอดคล้องกับหมายเลขที่แท้จริง ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงยกประเด็นการตีความ ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการ คุ่มครองสิทธิของผู้ให้บริการโทรคมนาคมฯ ขึ้นมา เพราะคำนิยามของคำว่าข้อมูลส่วนบุคคล ให้ความหมายที่กว้างครอบคลุมถึงข้อมูลการใช้บริการ ซึ่งถ้าตีความหมายตาม ประกาศฯ การประมวลผลจะทำได้ก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอม และต้องเป็นบริการทาง โทรคมนาคม ผู้ประกอบการจึงเป็นกังวลว่า บริการดังกล่าวเป็นบริการทางด้าน โทรคมนาคมหรือไม่ หากมองมุมแคบว่าบริการพร้อมเพย์ไม่ใช่บริการทางด้าน โทรคมนาคม ก็อาจจะไม่สามารถเกิดบริการนี้ได้เลย แต่หากตีความว่าเป็นบริการทาง การเงินที่ให้บริการผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์หรือบนโครงข่ายโทรคมนาคม ก็จะถือได้ว่าเป็นบริการด้านโทรคมนาคม ซึ่งการส่งข้อมูลของผู้ให้บริการก็สามารถทำได้โดยไม่ขัด ต่อประกาศฯ แต่ความสำคัญคือต้องได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการเท่านั้น

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่าจะไม่ให้เกิดความยุ่งยาก ต้องทำ digital consent ขึ้นมาให้ได้ โดยส่ง USSD ไปให้ผู้บริโภคทราบว่ายินดียอมรับข้อสัญญาที่ว่า กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเลขหมาย เพื่อความปลอดภัยกับระบบ E-banking ของเขา ก็อนุญาต ให้แจ้งไปฝั่งธนาคารได้ด้วย นั่นคือไม่จำเป็นต้องมีการลงลายมือชื่อ แต่ทำในลักษณะ เดียวกันกับการสมัครใช้บริการ SMS ซึ่งในกรณีนั้นทำเพื่อเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคยัง ทำได้ กรณีนี้ถือว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคด้วยซ้ำ ถ้าทำในลักษณะนี้ก็เป็นเรื่องของ การขอความยินยอม ตรงไปตรงมา โดยไม่จำเป็นต้องแก้กฎหมาย แต่หากจะตีความ กฎหมายว่า การโอนข้อมูลไปยัง financial transaction, financial service เป็น บริการด้านโทรคมนาคม น่าจะมีผลระยะยาวซึ่งจะกระทบกับกิจการอื่นๆ ในอนาคต หาก จะเป็นเช่นนั้นจึงขอเสนอให้มีการแก้ไขประกาศฯ เพิ่มข้อยกเว้นโครงการ national e-payment ในลักษณะที่ไม่ต้องมี consent ก็ได้ แต่ต้องมี consent ฝั่งธนาคาร

พาณิชย์ แต่หากจะให้ให้มี consent ฝ่ายโทรคมนาคม การทำ e-consent ง่ายที่สุดแล้ว ส่วนในระยะยาวให้แจ้งผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมว่า ในแบบฟอร์มขอเปิดใช้บริการใหม่ให้มีช่องแสดงความยินยอมเปิดเผยข้อมูลเปลี่ยนแปลงการใช้บริการกับธนาคารที่ ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่าเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เมื่อผู้ใช้บริการไปสมัครใช้บริการพร้อมเพย์และมีการแสดงความจำนงยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเพียงพอหรือไม่ หากเป็นเรื่องความยินยอมระหว่างผู้ใช้บริการพร้อมเพย์กับผู้รับลงทะเบียนพร้อมเพย์ในที่นี้คือธนาคารพาณิชย์ เมื่อผู้ใช้บริการมีความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแล้ว ก็ไม่ต้องเป็นเรื่องกำกับว่า สำนักงาน กสทช. จะอนุญาตให้มีการแจ้งเรื่องการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือไม่ เพราะเป็นข้อตกลงระหว่างธนาคารพาณิชย์กับผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม หากจะแจ้งผ่าน กสทช. ทราบก็ยอมได้ แต่อันนี้เป็นสิทธิส่วนบุคคล

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่าเป็นแง่ของผู้บริโภคมีสิทธิขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อตนเองหรือต่อตัวแทนของตนเอง ถ้าแบบนี้ไม่ถือเป็นการประมวลผล แต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามคำร้องขอ โดยหลักการทำ national e-payment ต้องบังคับให้รับเงื่อนไขว่า ในกรณีที่สมัครใช้บริการพร้อมเพย์จะต้องยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลสถานะการใช้บริการหมายเลขนี้กับธนาคาร แล้วให้ธนาคารส่งให้กับผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมเก็บเป็นหลักฐาน กล่าวคือจะต้องมี default consent ฝั่งใดฝั่งหนึ่ง แล้วส่งข้อมูลให้กัน และต้องตีความว่า consent เป็นการยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับตัวแทนของผู้ให้บริการ ไม่ใช่ให้กับบริการด้านโทรคมนาคม โดยให้มองว่าธนาคารเป็นตัวแทนของผู้ให้บริการซึ่งส่งต่อข้อมูลให้กับผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม และในทางกลับกันผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมก็เป็นตัวแทนของผู้ให้บริการที่จะส่งข้อมูลให้กับ financial service ดังนั้น อย่าไปตีความว่าเป็นเรื่องของการประมวลผล หากแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามคำร้องขอของตัวเอง

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่าเป็นเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลในแบบฟอร์มของธนาคารมีอยู่แล้ว ประเด็นสำคัญมีเพียงประเด็นเดียว คือ หากผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือมีการยกเลิกหมายเลขที่ผูกกับ e-Payment ให้ผู้ให้บริการแจ้งธนาคารทราบด้วย เพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมเท่านั้น

มติที่ประชุม

๑. รับทราบการดำเนินการที่ผ่านมาในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่
๒. ให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการประสานธนาคารแห่งประเทศไทยในการเพิ่มความการให้ความยินยอม (Consent) โดยให้ผู้ใช้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เปิดเผยสถานะการใช้บริการให้กับธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยให้กับประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่



๓. ให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการแจ้งผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ดำเนินการตามมาตรฐานกระบวนการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป

๔. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ศึกษาการดำเนินการเชื่อมต่อบริษัทข้อมูลผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่กับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำกัด แล้วนำเสนอที่ประชุมพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

ทั้งนี้ มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. รับข้อสังเกตของที่ประชุม กทค. เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ประธาน กล่าวขอบคุณคณะกรรมการฯ และกล่าวปิดประชุม

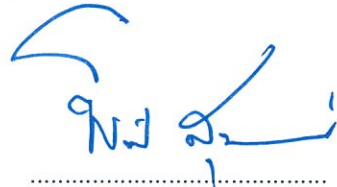
เลิกประชุมเวลา ๑๑.๐๕ น.

พินเอก



(สมมาส สำราญรัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ
กิจการโทรคมนาคม และการประชุม
ผู้จัดรายงานการประชุม



(นายพิชัย สุวรรณกิจบริหาร)

ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
ผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้ตรวจรายงานการประชุม



(นายก่อกิจ ต่านชัยวิจิตร)

รองเลขาธิการ กสทช.

เลขานุการ
ผู้ตรวจรายงานการประชุม

พินเอก



(เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ)

ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
ผู้รับรองรายงานการประชุม