

รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม  
ครั้งที่ ๓๐/๒๕๕๙  
วันจันทร์ที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙  
ณ ห้องประชุมชั้น ๑๒ อาคารอำนวยการ  
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ผู้มาประชุม

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

๑. พันเอก ดร. เศรษฐพงศ์	มะลิสุวรรณ	ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
๒. รศ. ประเสริฐ	ศิลาพัฒน์	กรรมการ
๓. นายประวิทย์	ลีสถาพรวงศา	กรรมการ
๔. พลเอก สุกิจ	ขมะสุนทร	กรรมการ
๕. นายฐากร	ตันทสิทธิ์	เลขาธิการ กสทช.
๖. นายพิชัย	สุวรรณกิจบริหาร	ผู้ช่วยเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
๗. นายสุทธิศักดิ์	ตันตะโยธิน	ผู้ช่วยเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการและจัดการทรัพยากร โทรคมนาคม
๘. นายอดุลย์	วิเศษบุปผา	ผู้ช่วยเลขานุการ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักการอนุญาตและกำกับวิหุคมนาคม

ผู้ไม่มาประชุม

๑. นายก่อกิจ	दानชัยวิจิตร	เลขานุการ รองเลขาธิการ กสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม (ติดภารกิจ)
--------------	--------------	--

เจ้าหน้าที่การประชุม

๑. พันเอก สมมาส	สำราญรัตน์	ผู้อำนวยการสำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๒. นางจิตรลดา	หรรษา	ผู้อำนวยการส่วน สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๓. นางสาวกนิษฐ์กานต์	พรหมราชฎ์	รักษาการผู้อำนวยการส่วน สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม

๔.	นางสาวธัญญ์ดาวรรณ	ธนันท์ธวัฒน์	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๕.	นางสาวพิชิตดา	โสสมกุล	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	จงภักดี	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม

#### ผู้ชี้แจง

๑.	นางสาวจิตสดา	ศรีประเสริฐสุข	ผู้อำนวยการสำนักบริหารและจัดการเลขหมาย โทรคมนาคม
๒.	นายชุตติเดช	บุญโกสมุภ	ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม
๓.	นางสุพิณญา	จำปี	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายโทรคมนาคม
๔.	นางสาวสุภัทรา	กฤตยาบาล	ผู้อำนวยการสำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการใน กิจการโทรคมนาคม
๕.	นางขวัญใจ	สุปัญญา	ผู้อำนวยการส่วน สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
๖.	นางสาวกนกอร	ฉวาง	รักษาการผู้อำนวยการส่วน สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม
๗.	นางสาวอารยา	พิชิตกุล	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการ โทรคมนาคม
๘.	นายเชาว์เนตร	บุญไชย	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการ โทรคมนาคม
๙.	นายคณิน	นิติวังค์	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย
๑๐.	นางสาวฐิติพร	ตินตะโมระ	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง

		สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม
๑๑. นายสุภัทรพล	กุลย์รัตน์	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
๑๒. นายประเสริฐ	ธรรมะธารีย์	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
๑๓. นายวณิชย์	เกียรติชัยศักดิ์	ลูกจ้าง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๑๐ น.

ประธาน กล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ  
ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม  
ระเบียบวาระที่ ๒.๑ รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๒๔/๒๕๕๙  
วันอังคารที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ ๒๔/๒๕๕๙  
วันอังคารที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยไม่มีการแก้ไข

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเพื่อทราบ  
ระเบียบวาระที่ ๓.๑ รายงานคำพิพากษาศาลปกครองกลาง ในคดีหมายเลขดำที่ ๑๒๒๖/๒๕๕๔ และ  
คดีหมายเลขแดงที่ ๒๒๓๑/๒๕๕๙ ระหว่างบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส  
จำกัด (มหาชน) ผู้ฟ้องคดี กับ กสทช. ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๑ เลขาธิการ กสทช. ผู้ถูก  
ฟ้องคดีที่ ๒ และ กทค. ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๓ (สำนักกฎหมายโทรคมนาคม)

มติที่ประชุม รับทราบรายงานคำพิพากษาศาลปกครองกลาง ในคดีหมายเลขดำที่ ๑๒๒๖/๒๕๕๔  
และ คดีหมายเลขแดงที่ ๒๒๓๑/๒๕๕๙ ระหว่างบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส  
จำกัด (มหาชน) ผู้ฟ้องคดี กับ กสทช. ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๑ เลขาธิการ กสทช. ผู้ถูกฟ้องคดี  
ที่ ๒ และ กทค. ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๓



หมายเหตุ

กสทช. ประวิทย์ฯ ให้สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบและแก้ไขหนังสือเรียนประธานฯ เพื่อขอบรรจุวาระและเอกสารวาระการประชุม ในประเด็นวันที่ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาและวันที่ฟ้องคดีที่อาจผิดพลาด ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการ กทค. รับที่จะไปดำเนินการตรวจสอบตามข้อสังเกต

ระเบียบวาระที่ ๔  
ระเบียบวาระที่ ๔.๑

เรื่องเพื่อพิจารณา

การลดค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก ตาม ประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก (สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย และสำนักกฎหมายโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม (นางสาวจิตสถาฯ) นำเสนอข้อพิจารณา ดังนี้

๑. เกณฑ์การลดค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก
๒. ค่าขอครลดค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้นหมายเลข ๑๖๖๓ ของศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นที่ ประเด็นที่ ๑ วัตถุประสงค์ของการจัดทำหลักเกณฑ์เพื่อประโยชน์ต่อทุกหน่วยงานไม่ใช่เฉพาะสภากาชาดไทย ดังนั้น ควรคำนึงถึงเงื่อนไขในการได้รับการลดค่าบริการ เพราะหากกำหนดเกณฑ์ไว้สูงเกินไปอาจส่งผลกระทบต่อกรสาธารณประโยชน์ที่ไม่แสวงหากำไรหลายองค์กรที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ เช่น การกำหนดรายจ่ายการดำเนินการต้องมากกว่า ๑,๐๐๐ ล้านบาท/ปี จำนวนปีในการดำเนินงานของหน่วยงานต้อง ๒๐ ปีขึ้นไป เป็นต้น ดังนั้น จึงควรพิจารณาความเหมาะสมของเกณฑ์และควรแยกเรื่องสภากาชาดไทยออกจากหลักเกณฑ์ทั่วไป ประเด็นที่ ๒ การกำหนดจำนวนนาที่ในการโทรอาจจะต้องให้ครอบคลุมกับการใช้บริการจริง เช่น ๑ บาท/๑๕ นาที หรือ ๑ บาท/๓๐ นาที หรือจะเป็น ๑ บาทต่อทุก ๕ นาที ซึ่งประเด็นนี้อาจจะเป็นปัญหาในระยะยาว

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นที่ ประเด็นที่ ๑ ขาดเรื่องการโทรศัพท์จากโทรศัพท์สาธารณะซึ่งมีค่าใช้จ่ายในเรื่องการหยอดเหรียญ ประเด็นที่ ๒ เห็นด้วยกับสำนักงาน กสทช. ที่กำหนดให้มี ๕ นาทีแรก เพราะหากพิจารณาตามหลักความจริงการคิดค่าบริการ ๑ บาท ตลอดสายจะส่งผลกระทบต่อ ผู้ใช้บริการรายอื่นไม่สามารถใช้บริการได้เพราะคู่สายเต็ม ดังนั้น เบื้องต้นเห็นด้วยกับวิธีคิด ๑ บาท/๕ นาที นาทีที่ ๖ เป็นต้นไปให้เรียกเก็บตามค่าบริการที่ใช้งานจริงตามรายการส่งเสริมการขาย ทั้งนี้ หากคณะกรรมการเห็นว่า ๕ นาทีเป็นระยะเวลาที่น้อยไป อาจจะปรับเพิ่มขึ้นเป็น

๖-๘ นาทีก็ได้ เพราะจากข้อมูลศูนย์บริการโรคเอดส์เฉลี่ยมีการใช้บริการปรึกษา ๕- ๑๕ นาที ๑๒๘ ราย และน้อยกว่า ๕ นาที ๔๕ ราย ดังนั้น เห็นว่าช่วงเวลาที่เหมาะสมน่าจะเป็น ๕-๑๕ นาที เพื่อเป็นการลดผลกระทบเรื่องคู่สายไม่เพียงพอ

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่ามีความเห็นเช่นเดียวกับ กสทช. ประวิทย์ฯ เรื่องเงื่อนไขในการได้รับการลดค่าบริการที่กำหนดเกณฑ์ไว้สูงเกินไป ซึ่งนอกจากจะกระทบต่อหน่วยงานสาธารณสุขประโยชน์หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรอื่น ๆ แล้ว คณะกรรมการอาจจะต้องใช้ดุลยพินิจมากขึ้น จึงเห็นควรกำหนดเกณฑ์ที่สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องใช้ดุลยพินิจมากเกินไป

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่ามีประกาศเขียนว่าในกรณีขอยกเว้นค่าบริการฯ จะต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ไม่ได้ระบุว่าหน่วยงานของรัฐจะโทรฟรี ดังนั้น โดยหลักจึงต้องมีหลักเกณฑ์ แต่ควรแยกลักษณะขององค์กรด้วยว่าเป็นองค์กรประเภทไหนอย่างไร และควรมีการปรับเรื่องจำนวนนาที โดยอาจปรับเป็น ๑ บาท/ X นาที นาทีต่อไปให้เรียกเก็บตามค่าบริการที่ใช้งานจริงตามรายการส่งเสริมการขาย หรือจะเปลี่ยนเป็น ๑ บาทต่อทุก X นาที เช่น ๑ บาทต่อ ๑๕ นาที และอีก ๑๕ นาทีต่อไปก็ ๑ บาท ซึ่งนับเป็นวิธีคิดอีกแบบที่จะจำกัดการใช้งานไม่พึงประสงค์ได้ ดังนั้น ประเด็นนี้จึงไม่ได้อนุมัติเป็นการถาวรและถือเป็นเกณฑ์ชั่วคราวเพราะเป็นเกณฑ์ที่ใช้สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ ทั้งนี้ เห็นว่าประเด็นเรื่องสภากาชาดไทยที่กำหนด ๑ บาท/ ๕ นาที ยังไม่เหมาะสม เพราะถ้าจะเอาตัวเลขการใช้บริการมาประกอบการพิจารณาก็จะสามารถวิเคราะห์ได้ว่าควรกำหนดที่เท่าไร ซึ่งจากข้อมูลที่สำนักงานเสนอมา ๕ นาที จะเห็นได้ว่าผู้ได้รับประโยชน์มีเพียง ๘,๘๗๗ คน อีก ๓๒,๘๗๒ คนไม่ได้รับประโยชน์

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่ามีประเด็นแรกคือ เงื่อนไขในการได้รับการลดค่าบริการที่กำหนดคุณสมบัติไว้สูงไป ซึ่งสามารถปรับแก้ได้ ผลที่เกิดตามมาคือการเปลี่ยนแปลงในการโทรเมื่อค่าโทรถูกลง การโทรก็จะนานขึ้น จำนวนต่อครั้งอาจจะลดลง ประเด็นที่สอง เห็นว่าการกำหนด ๑ บาทต่อ ๕ นาที มีความสมเหตุสมผล เพราะเป็นการลดจากนาทีละ ๖๐ สตางค์ เหลือ ๑ บาท/๕ นาที ซึ่งหากเห็นว่าจำนวน ๕ นาทีน้อยไป ควรอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย ในช่วง ๕ - ๑๕ นาที อาจจะกำหนดเป็น ๗ - ๑๐ นาที จึงเห็นว่าจำนวนนาทีควรอยู่ในเกณฑ์กลางๆ ทั้งนี้ ต้องติดตามต่อไปว่าจะเกิดภาระที่ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบมากขึ้นหลังจากประกาศปรับลดค่าบริการเพียงใด ซึ่งจะเป็นตัวแปรในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม USO ที่ต้องมาพิจารณาปรับอีกครั้ง

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่ามีถ้าเปรียบเทียบจากโทรศัพท์ประจำที่จากเดิม ๓ บาท เหลือ ๑ บาท ลงลง ๑ ใน ๓ และถ้า ๕ นาที ๑ บาท จาก ๓ บาทกว่า เหลือ ๑ บาท ก็เป็นราคาที่เหมาะสม ทั้งนี้ เห็นด้วยกับความเห็น กสทช. ประวิทย์ฯ ที่ว่าถ้าเกินจาก ๕ นาทีไปแล้วไม่ควรคิดตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการใช้งานในปัจจุบัน แต่ควรคิดเป็นทุกๆ ๕ นาทีก็ ๑ บาท



กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่าเป็นที่สำหรับเกณฑ์ถาวรเสนอว่าถ้าเป็น X นาที ให้แปรผันตามประเภทและลักษณะของบริการด้วย ถ้าเป็นบริการซึ่งต้องโทรนานและกลุ่มรายได้น้อย X นาทีก็ต้องยาวกว่า คือไม่สามารถเอามาตรฐานเดียวกันมาใช้กับทุกสถานการณ์ได้ ดังนั้น จึงเชื่อว่าดุลยพินิจที่จะใช้ X นาทีต่อบริการบางอย่างก็คือดูตามข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งแน่นอนว่าเมื่อค่าบริการลดลงมีโอกาสที่อัตราการใช้โทรจะเพิ่มสูงขึ้น แต่หน่วยงานที่ขอเข้ามาต้องพร้อมที่จะบริการอยู่แล้ว โดยรวมผู้ใช้บริการสภาอากาศไทยคือผู้ติดเชื่อที่มีรายได้น้อย ดังนั้น การกำหนดจำนวน x นาที ควรมากกว่า ๕ นาที เพราะจากข้อมูลสถิติจำนวนผู้รับบริการปรึกษาส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาใช้บริการอยู่ที่ ๕-๑๕ นาที หากกำหนดให้ครอบคลุม ๑๕ นาที ก็สามารถตอบโต้และอธิบายได้ทันทีว่ามีผู้รับบริการได้รับประโยชน์เกือบ ๔ หมื่นคน

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่าเป็นที่ กสทช. เป็นหน่วยงานกำกับดูแล ควรพิจารณาด้วยความเป็นกลาง เพราะกรณีนี้เป็นพิจารณาจากมุมมองผู้ใช้บริการ ดังนั้น จึงควรพิจารณาในภาพรวมคือในมุมมองของผู้ประกอบการด้วย สำนักงาน กสทช. จึงควรต้องวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วยว่าผู้ประกอบการต้องรับภาระเท่าไร วิถีตลาดการที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการอาจนำมาลดจากผู้ให้บริการอื่นๆ ได้หรือไม่อย่างไร ซึ่งการที่ กสทช. ให้การสนับสนุนผู้ป่วยโรคเอดส์นับเป็นประโยชน์ แต่ต้องอยู่บนความเหมาะสม ในฐานะที่เราเป็นหน่วยงานกำกับดูแล และจะต้องไม่เป็นภาระที่มาผูกพันในภายหลัง เช่น การที่ผู้ประกอบการจะนำค่าใช้จ่ายส่วนนี้มาขอลดค่าธรรมเนียม USO ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีมีการปรับหลักเกณฑ์และหากทำให้ไม่ได้ก็จะเป็นการผูกมัดและเกิดความเสียหาย ทั้งนี้ เห็นด้วยกับ สำนักงาน กสทช. ที่จะแปรผันค่าตัว X จาก ๕ นาทีเป็น ๗-๑๐ นาที ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระบบ Billing ของผู้ให้บริการว่ามีความพร้อมในการดำเนินการเพียงใด

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่าเป็นหลักเกณฑ์ชั่วคราว ซึ่งโดยรวมหากอ้างอิงจากตัวเลขสถิติตามรายงาน เฉพาะหมายเลขนี้ การกำหนดที่ ๑๕ นาที จะครอบคลุม ๔๐,๐๐๐ คน ซึ่งเท่ากับ ๘๐ เปอร์เซ็นต์ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เห็นว่าจำนวน X นาที ควรนำข้อมูลจริงของแต่ละบริการมาพิจารณา เพราะบางบริการใช้ระยะเวลาการโทรไม่เท่ากัน กรณีนี้จำนวนผู้โทรอาจไม่เพิ่มขึ้น แต่จำนวนครั้งอาจจะเพิ่มขึ้นเพราะราคาระดลงซึ่งเท่ากับว่าอุปสรรคในการเข้าใช้บริการหมดไป แต่ก็ไม่เห็นด้วยที่จะกำหนดให้เป็นเกณฑ์ถาวรที่ใช้เป็นการทั่วไป

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่าเป็นที่ ไม่ขัดข้องในการกำหนดอัตราการใช้งานจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับ ๑ บาท/ ๑๕ นาที และกรณีการใช้งานเกิน ๑๕ นาที ให้คิดค่าบริการตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการใช้งานในปัจจุบัน ทั้งนี้ เกณฑ์ที่จะเป็นตัวกำหนดต้องมีความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย เพราะจากสถิติที่ได้รับเป็นข้อมูลที่สภาอากาศไทยส่งมาโดยที่ไม่ได้มีการตรวจสอบ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรหาทางออกในเรื่องนี้ด้วย

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่าเป็นที่ ในอนาคตควรให้หน่วยงานหรือองค์กรที่ยื่นความประสงค์ขอลดค่าบริการยินยอมให้ กสทช. ขอรายละเอียดข้อมูลสถิติการใช้งานย้อนหลังจากผู้ให้บริการ เพื่อนำมาตรวจสอบข้อเท็จจริง

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่าเป็นที่สมควรกำหนดอัตราการใช้งานจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับ ๑ บาท/ ๑๕ นาที และกรณีการใช้งานเกิน ๑๕ นาที ให้คิดค่าบริการตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการใช้งานในปัจจุบันไปก่อน ทั้งนี้ ถ้ามีสถิติหรือข้อมูลที่ปรากฏเป็นข้อเท็จจริงเพิ่มเติมค่อยมาพิจารณาอีกครั้ง

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่าเป็นเบื้องต้นควรกำหนดให้เป็นหลักเกณฑ์ชั่วคราว และควรมีการประเมินผลกระทบจากการลดค่าบริการว่ามีผลต่อการใช้งานของผู้บริโภคมากน้อยเพียงใด

## มติที่ประชุม

๑. เห็นชอบเกณฑ์การพิจารณากำหนดอัตราค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก ที่สำนักงาน กสทช. นำเสนอเป็นการชั่วคราว โดยให้นำมาใช้ในการพิจารณาการขอลดค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น หมายเลข ๑๖๖๓ ของศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

๒. เห็นชอบการลดค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น หมายเลข ๑๖๖๓ ของศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ดังนี้

(๑) กรณีการใช้งานจากโทรศัพท์ประจำที่ กำหนดอัตราค่าบริการเท่ากับ ๑ บาท/ครั้ง

(๒) กรณีการใช้งานจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ กำหนดอัตราค่าบริการเท่ากับ ๑ บาท/ ๑๕ นาที และกรณีการใช้งานเกิน ๑๕ นาที ให้กำหนดอัตราค่าบริการตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการใช้งานในปัจจุบัน

๓. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ติดตามและประเมินผลเป็นระยะๆ เพื่อศึกษาผลกระทบในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกำหนดอัตราค่าบริการดังกล่าวสำหรับเลขหมาย ๑๖๖๓ ของศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทยและให้รับข้อสังเกตของที่ประชุม กทค. ไปพิจารณาปรับปรุงการจัดทำเกณฑ์การพิจารณากำหนดอัตราค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก และให้นำเสนอ กทค. พิจารณาต่อไป

## หมายเหตุ

๑. ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๐/๒๕๕๙ วันจันทร์ที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๒. กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๑๐๒ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๐/๒๕๕๙ รายละเอียด ดังนี้

๑. เจตนารมณ์หลักในการออกประกาศ กสทช. เรื่อง การลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก ๔ หลัก คือการมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมและสนับสนุนโอกาสในการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่มีประโยชน์ผ่านบริการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา ๕๗ วรรคสอง ของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังนั้นหลักกฎหมายแล้ว จึงถือเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องเป็นฝ่ายแบกรับและแบ่งเบาภาระของผู้ใช้บริการ มิใช่แนวคิดเรื่องการกำหนดอัตราค่าบริการในตลาดที่จะต้องพิจารณาให้



สอดคล้องกับต้นทุนของผู้ให้บริการดังนั้นจึงสมควรที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ที่แท้จริง โดยต้องเป็นแนวทางที่ให้การสนับสนุนและแบ่งเบาภาระของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด และต้องมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมระหว่างผู้ให้บริการด้วยกัน นอกจากนี้หลักเกณฑ์ที่กำหนดนั้นก็ควรมุ่งนำไปใช้กับทุกหน่วยงาน มิใช่วิเคราะห์เพื่อใช้กรณีของสายด่วนปรึกษาปัญหาเอดส์ของสภากาชาดไทยที่มีการขอลดหย่อนเข้ามาแล้ว หรือนำมาใช้กับแค่รายใดรายหนึ่งเท่านั้น ในการนี้ ผมจึงเห็นว่าเกณฑ์ที่กำหนดว่าหน่วยงานจะต้องมีประวัติการดำเนินการไม่ต่ำกว่า ๒๐ ปี หรือต้องมีรายจ่ายในการดำเนินการไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ ล้านบาท นั้น เป็นการกำหนดเงื่อนไขที่สูงเกินไปจนอาจทำให้องค์กรสาธารณะประโยชน์ส่วนใหญ่ไม่มีคุณสมบัติเข้าตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวจึงควรที่จะต้องทบทวนในทั้งสองประเด็นดังกล่าว

๒. ผมเห็นว่าการกำหนดเกณฑ์การลดอัตราค่าบริการโทรจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะ  $x$  บาทต่อ  $x$  นาทีตามข้อเสนอของสำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาปัจจัยเรื่องลักษณะบริการและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการหมายเลขนั้นๆ เป็นสำคัญ ยกตัวอย่างเช่น หากเป็นบริการสายด่วนของสมาคมสมาพันธ์แห่งประเทศไทย ที่ให้บริการเป็นเพื่อนพูดคุยทางโทรศัพท์ โดยวัตถุประสงค์หลักเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตาย ลักษณะการใช้งานต่อสายย่อมใช้เวลาานาน แตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับการบริการลักษณะสอบถามข้อมูลข่าวสารทั่วไป เช่นเดียวกับกรณีสายด่วนปรึกษาปัญหาเอดส์ของสภากาชาดไทยที่มีผู้ติดเชื้อ HIV เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ซึ่งในการปรึกษาแต่ละครั้งย่อมต้องใช้เวลาพอสมควร ดังนั้นข้อเสนอของสำนักงาน กสทช. ที่ให้คิดอัตราค่าบริการสำหรับการโทรจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๑ บาทต่อ ๕ นาทีโดยถ้าเกินกว่านั้นให้คิดในอัตราตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายใช้อยู่ จึงมีลักษณะที่แข็งตัวเกินไปจนไม่อาจตอบสนองต่อบริการที่แตกต่างหลากหลายได้ ซึ่งเท่ากับจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ในเรื่องนี้ผมจึงเห็นชอบด้วยเฉพาะการกำหนดอัตราราคา ๑ บาท แต่เห็นควรเปิดกว้างในส่วนของการจำนวน  $x$  นาทีไว้ เพื่อจะได้พิจารณาตามลักษณะบริการและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการเลขหมายนั้นๆ อย่างเหมาะสม รวมถึงตัวแปรอื่นๆ เช่น ปริมาณการใช้งานเลขหมายที่ขอลดค่าบริการ ซึ่งในแง่นี้จะเป็ปัจจัยที่ใช้พิจารณาสร้างสมดุลด้านภาระของผู้ให้บริการได้ด้วย

๓. ในกรณีของสายด่วนปรึกษาปัญหาเอดส์ของสภากาชาดไทย ตามข้อมูลทางศูนย์วิจัยโรคเอดส์แจ้งมา แสดงให้เห็นว่า จากจำนวนสายใช้บริการประมาณ ๕๔,๐๐๐ สายในแต่ละปี มีปริมาณร้อยละ ๘๐ ที่ใช้ระยะเวลาในการปรึกษาอยู่ที่ ๕ - ๑๕ นาที ดังนั้นการกำหนดค่าบริการสำหรับการโทรจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าหาสายด่วนปรึกษาปัญหาเอดส์ของสภากาชาดไทย ในอัตรา ๑ บาทต่อ ๑๕ นาที จึงสมเหตุสมผลและตอบเจตจำนงของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของเลขหมายนี้



## ระเบียบวาระที่ ๔.๒

การให้ความเห็นชอบเงื่อนไขการให้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักกฎหมายโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายโทรคมนาคม (นางสุพินญา) นำเสนอเงื่อนไขการให้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด

## มติที่ประชุม

๑. เห็นชอบเงื่อนไขการให้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

๒. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. แจ้งผลการพิจารณาแก่บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด และให้บริษัทฯ จัดส่งเนื้อหาสัญญาที่มีการแก้ไขดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นหนังสือ ตามข้อ ๙ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมถึงจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาเป็นการทั่วไป โดยต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย อย่างน้อยบนเว็บไซต์และที่ทำการของบริษัทฯ ตามมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ และข้อ ๗ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

## หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๐/๒๕๕๙ วันจันทร์ที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

## ระเบียบวาระที่ ๔.๓

นางสาวนิภาพร บุญทองใหม่ ร้องเรียน บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด กรณีประสบปัญหาการเรียกเก็บค่าบริการผิดพลาดจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเตชา) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนางสาวนิภาพร บุญทองใหม่ ผู้ร้องเรียนสมัครใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการรายเดือน หมายเลข ๐๘ ๓๕๕๓ ๙๙๕๑ ให้บริการโดยบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ประสบปัญหาการเรียกเก็บค่าบริการผิดพลาดจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนสมัครใช้แพ็คเกจ Best Deal L จ่ายเดือนละ ๕๓๙ บาท ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัด (FUP ๒GB) และโทรฟรี ๕๕๐ นาที ส่วนเกินค่าโทรนาทีละ ๑.๕๐ บาท SMS ๑ บาท MMS ๕ บาท แพ็คเกจสิ้นสุด ๐๗/๐๗/๒๕๕๘ ต่อมาผู้ร้องเรียนได้เปลี่ยนระบบการชำระค่าบริการรายเดือนเป็นการชำระค่าบริการล่วงหน้าแบบเติมเงิน ในระหว่างรอบการชำระค่าบริการ ซึ่งใช้งานไป ๙ วัน คือ ตั้งแต่วันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๘ - ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๘ แต่ถูกเรียกเก็บค่าบริการจำนวน ๗๙๕.๗๖ บาท (เจ็ดร้อยเก้าสิบบาทเจ็ดสิบกสตางค์) ผู้ร้องเรียนได้ติดต่อสอบถามศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ๑๖๗๘ ได้ดำเนินการช่วยเหลือโดยปรับลดค่าบริการให้ร้อยละ ๕๐ คงเหลือค่าบริการที่ต้องชำระจำนวน ๓๙๗.๘๘ บาท (สามร้อยเก้าสิบบาทแปดสิบบาทแปดสตางค์) แต่ผู้ร้องเรียนเห็นว่ายังมีราคาแพงกว่าค่าบริการรายเดือนที่เฉลี่ยตามวันใช้งานจริงซึ่ง

เท่ากับ ๑๖๑.๗๐ บาท (หนึ่งร้อยหกสิบเอ็ดบาทเจ็ดสิบสตางค์) ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอให้บริษัทฯ คิดค่าบริการเฉลี่ยตามวันใช้งานโดยขอให้บริษัทคืนเงินจำนวน ๒๓๖.๑๘ บาท (สองร้อยสามสิบหกบาทสิบแปดสตางค์) ให้กับผู้ร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่าบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด คิดค่าบริการแบบเฉลี่ยตามวันใช้งานตามรายการส่งเสริมการขายจำนวน ๙ วัน จำนวน ๗๕๕.๗๖ บาท ทั้งนี้ เป็นไปตามเงื่อนไขการให้บริการตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ร้องเรียนสมัครใช้บริการ และกรณีที่บริษัทฯ ลดค่าบริการดังกล่าวลงร้อยละ ๕๐ คงเหลือ ๓๗๗.๘๘ บาท ถือเป็นการเยียวยาให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ มีมติว่าบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด มีสิทธิคิดค่าบริการแบบเฉลี่ยตามวันที่มีการใช้งานจริงในช่วง ๙ วัน จำนวน ๑๖๑.๗๐ บาท แต่บริษัทจะคิดค่าบริการในส่วนที่เกินจากสิทธิโทรฟรีโดยเฉลี่ยในช่วง ๙ วัน ในอัตรา ๑.๕๐ บาท/นาทีไม่ได้ เพราะผู้ร้องเรียนมิได้ใช้สิทธิโทรฟรีเกินจากแพ็คเกจ ค่าโทรศัพท์ในส่วนที่เกินสิทธิการใช้งานโดยเฉลี่ยในแต่ละวันจะต้องคิดในอัตราค่าโทรศัพท์ในแพ็คเกจ คือ ๐.๒๓ บาท/นาที ผู้ร้องเรียนต้องชำระค่าบริการ ๒๗๖.๖๖ บาท ดังนั้น เมื่อบริษัทฯ เก็บค่าบริการจำนวน ๓๗๗.๘๘ บาท จึงต้องคืนเงินที่เก็บเกินให้ผู้ร้องเรียนจำนวน ๑๒๑.๒๒ บาท

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่าการโทรนอกแพ็คเกจจำนวน ๓๘๒ นาที นำมาพิจารณาว่า โดยเฉลี่ย ๙ วันในแพ็คเกจสามารถโทรฟรีได้ ๑๖๕ นาที ดังนั้น การโทรนอกแพ็คเกจควรจะเป็น (๓๘๒-๑๖๕) ๒๑๗ นาที แล้วนำตัวเลขนี้ไปคำนวณค่าบริการใหม่ให้ถูกต้อง

#### มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เสนอว่าบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด มีสิทธิคิดค่าบริการแบบเฉลี่ยตามวันที่มีการใช้งานจริงในช่วง ๙ วัน จำนวน ๑๖๑.๗๐ บาท แต่บริษัทจะคิดค่าบริการในส่วนที่เกินจากสิทธิโทรฟรีโดยเฉลี่ยในช่วง ๙ วัน ในอัตรา ๑.๕๐ บาท/นาทีไม่ได้ เพราะผู้ร้องเรียนมิได้ใช้สิทธิโทรฟรีเกินจากแพ็คเกจ ค่าโทรศัพท์ในส่วนที่เกินสิทธิการใช้งานโดยเฉลี่ยในแต่ละวันจะต้องคิดในอัตราค่าโทรศัพท์ในแพ็คเกจ คือ ๐.๒๓ บาท/นาที ผู้ร้องเรียนต้องชำระค่าบริการ ๒๗๖.๖๖ บาท ดังนั้น เมื่อบริษัทฯ เก็บค่าบริการจำนวน ๓๗๗.๘๘ บาท จึงต้องคืนเงินที่เก็บเกินให้ผู้ร้องเรียนจำนวน ๑๒๑.๒๒ บาท

#### หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๐/๒๕๕๙ วันจันทร์ที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

#### ระเบียบวาระที่ ๔.๔

นายเอกลักษณ์ อุไทย ร้องเรียนบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรณีประสบปัญหาได้รับความเดือดร้อนจากการติดตั้งสถานีวิทยุคมนาคม (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)



ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเดชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายเอกลักษณ์ อุไทย ร้องเรียนบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดศรีสะเกษ ได้มีหนังสือที่ ศก. ๐๐๑๗.๕/๐๖๕๑ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ขอคัดค้านการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือเอไอเอส ใกล้บ้านเรือนรัศมี ๔๐๐ เมตร โดยเป็นกรณีนายเอกลักษณ์ อุไทย บ้านเลขที่ ๘๖๓ ถนนกสิกรรม ซอยชุมชนวัดป่าศรีสำราญ ตำบลเมืองใต้ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประสบปัญหาได้รับความเดือดร้อนจากการติดตั้งสถานีวิทยุคมนาคม เนื่องจากบริษัทฯ ได้ติดตั้งสถานีวิทยุคมนาคมใกล้บ้านเรือนประชาชนในชุมชน และอยู่ใกล้โรงพยาบาลศรีสะเกษ รัศมีไม่เกิน ๔๐๐ เมตร ผู้ร้องเรียนมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยต่อสุขภาพ ผู้ร้องเรียนจึงขอให้ตรวจสอบและระงับการส่งสัญญาณ รวมถึงรื้อถอนและย้ายสถานีส่งสัญญาณโทรศัพท์ออกจากพื้นที่

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่า กรณีเรื่องร้องเรียนนี้ตรวจสอบพบว่า เสาสัญญาณวิทยุคมนาคมสถานีชุมชนศรีสำราญมีการติดตั้งสถานีวิทยุคมนาคม ๒ ราย ได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ดังนี้

๑. กรณีบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับใบอนุญาตเลขที่ ๐๓๐๖๕๒๐๐๘๕๐๐ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๒ ถูกต้องตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยได้รับใบอนุญาตให้ตั้งสถานีวิทยุก่อนมีมติที่ประชุม กทช. ครั้งที่ ๑๘/๒๕๕๓ เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๓ จึงมิได้มีเอกสารทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่แต่อย่างใด และปัจจุบันบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้สิ้นสุดสัญญาสัมปทานแล้ว จึงไม่อาจแพร่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าออกจากสถานีวิทยุคมนาคมดังกล่าวได้อีก

๒. กรณีบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ได้รับใบอนุญาตเลขที่ ๐๖๐๓๕๖๐๒๐๓๑๔ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๖ ถูกต้องตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ และการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของสถานีวิทยุคมนาคมมีค่าต่ำกว่าขีดจำกัดมาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม (กทช. มท.๕๐๐๑-๒๕๕๐) เป็นไปตามประกาศกำหนดโดยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม และบริษัทฯ ได้ยื่นเอกสารทำความเข้าใจกับประชาชนประกอบการพิจารณาให้ตั้งสถานีวิทยุคมนาคมครบถ้วนแล้ว ตามข้อ ๑๒.๕ ของประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม

โดยที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ มีมติว่า ให้บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ทำความเข้าใจกับประชาชนเพิ่มเติม เพื่อให้เป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์

จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ ๑๒.๕ และรายงานผลให้สำนักงาน กสทช. ทราบภายใน ๙๐ วัน

#### มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เสนอว่า ให้บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ทำความเข้าใจกับประชาชนเพิ่มเติม เพื่อให้เป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ ๑๒.๕ และรายงานผลให้สำนักงาน กสทช. ทราบภายใน ๙๐ วัน

#### หมายเหตุ

ที่ประชุม กทช. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทช. ครั้งที่ ๓๐/๒๕๕๙ วันจันทร์ที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

#### ระเบียบวาระที่ ๔.๕

นาวาอากาศโทวันชัย คงคาไส ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาได้รับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าและไม่ได้รับความยินยอม (สำหรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุตติเตชะ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนาวาอากาศโทวันชัย คงคาไส ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาได้รับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าและไม่ได้รับความยินยอม ผู้ร้องเรียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๘ ๙๑๑๑ ๑๘๘๒ เป็นระยะเวลาเกินกว่า ๑๐ ปี โดยรายการส่งเสริมการขายเดิมที่ผู้ร้องเรียนใช้งานอยู่มีค่าโทรนาทีละ ๒๕ สตางค์ ต่อมาบริษัทฯ ได้เปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายโดยมีค่าโทรนาทีละ ๑.๒๕ บาท ซึ่งบริษัทฯ ไม่ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวแต่อย่างใด ทำให้ผู้ร้องเรียนต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอให้บริษัทฯ เปลี่ยนกลับเป็นรายการส่งเสริมการขายเดิมให้แก่ผู้ร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นดังนี้

๑. กรณีที่ผู้ร้องเรียนถูกเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๘ ๙๑๑๑ ๑๘๘๒ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า จากรายการส่งเสริมการขายเดิมที่มีอัตราค่าโทรนาทีละ ๒๕ สตางค์ เป็นรายการส่งเสริมการขายใหม่ที่มีอัตราค่าโทรนาทีละ ๑.๒๕ บาท นั้น เห็นว่า จากข้อเท็จจริงบริษัทฯ ได้ชี้แจงว่าเป็นกรณีที่มีการแจ้งความประสงค์คงสิทธิเลขหมาย ๐๘ ๙๑๑๑ ๑๘๘๒ มายังบริษัท เรียล มูฟ จำกัด พร้อมสมัครใช้บริการรายการส่งเสริมการขาย “ทรูมูฟ เอช Talk ๒๙๙ นาทีละ ๑.๒๕ บาท” อัตราค่าบริการเหมาจ่ายรายเดือน ๒๙๙ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เมื่อวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ และบริษัทฯ ได้พิจารณาปรับลดค่าบริการเหมาจ่ายรายเดือนของหมายเลข ๐๘ ๙๑๑๑ ๑๘๘๒ ในอัตราร้อยละ ๕๐ เป็นระยะเวลา ๑๒ รอบค่าบริการ มีผลระหว่างวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๖ ถึงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ ให้แก่ ผู้ร้องเรียน ซึ่ง



ผู้ร้องเรียนได้รับส่วนลดค่าบริการดังกล่าวครบถ้วนแล้ว ดังนั้น จึงถือว่าบริษัทฯ ได้เยียวยาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และเนื่องจากปัจจุบันรายการส่งเสริมการขายเดิมสิ้นสุดลงแล้ว บริษัทฯ จึงไม่สามารถเปลี่ยนกลับเป็นรายการส่งเสริมการขายเดิมให้แก่ผู้ร้องเรียนได้

๒. สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข ๐๘ ๙๑๑๑ ๑๘๘๒ เพิ่มเติมพบว่า ปัจจุบันผู้ร้องเรียนใช้บริการของรายการส่งเสริมการขาย “iTalk ๘๘” อัตราค่าบริการเหมาจ่ายรายเดือน ๘๘ บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) สามารถใช้บริการโทรออกจำนวน ๑๐๐ นาที การใช้งานส่วนเกินคิดค่าบริการนาทีละ ๑ บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และปรากฏว่าหมายเลข ๐๘ ๙๑๑๑ ๑๘๘๒ ได้ใช้งานด้วยรายการส่งเสริมการขายนี้จนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ชี้แจงว่า หมายเลข ๐๘ ๙๑๑๑ ๑๘๘๒ ยังคงได้รับส่วนลดค่าบริการในส่วนที่เกินจากรายการส่งเสริมการขายเหมาจ่ายรายเดือนจำนวน ๓๕๐ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ต่อเดือนเป็นกรณีพิเศษอยู่เช่นเดิม โดยได้รับตั้งแต่เปิดใช้บริการในวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ จนถึงปัจจุบัน ดังนั้น จากข้อเท็จจริงดังกล่าวจึงถือว่าบริษัทฯ ได้แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยมอบส่วนลดค่าบริการให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๙ มีมติว่า ให้บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ส่งหลักฐานว่า ผู้ร้องเรียนสมัครใจโอนย้ายไปยังผู้ให้บริการรายใหม่หรือไม่ หากไม่ใช่ความสมัครใจของผู้ร้องเรียน บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด ควรดูแลผู้ร้องเรียน โดยตรวจสอบว่ามีรายการส่งเสริมการขายที่ใกล้เคียงกับรายการส่งเสริมการขายเดิมให้ผู้ร้องเรียนเลือกใช้บริการ ส่วนการเยียวยาความเสียหายนั้นให้มีการเจรจากันระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นให้สำนักงาน กสทช. ประสานกับผู้ให้บริการเพื่อหารายการส่งเสริมการขายใหม่ที่มีความใกล้เคียงกับรายการส่งเสริมการขายเดิมให้ผู้ร้องเรียนเลือกใช้บริการ

มติที่ประชุม

มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ประสานกับผู้ให้บริการเพื่อหารายการส่งเสริมการขายใหม่ที่มีความสมเหตุสมผลและใกล้เคียงกับรายการส่งเสริมการขายเดิมให้ผู้ร้องเรียนเลือกใช้บริการ

หมายเหตุ

ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๓๐/๒๕๕๙ วันจันทร์ที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ประธาน กล่าวขอบคุณคณะกรรมการฯ และกล่าวปิดประชุม

เลิกประชุมเวลา ๑๕.๓๐ น.

พันเอก



.....  
(สมมาต สํารณรัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ  
กิจการโทรคมนาคม และการประชุม  
ผู้จัดรายงานการประชุม



.....  
(นายพิชัย สุวรรณกิจบริหาร)

ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม  
ผู้ช่วยเลขานุการ  
ผู้ตรวจรายงานการประชุม

พันเอก



.....  
(ไชยรัฐพงศ์ มะลิสสุวรรณ)

ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม  
ผู้รับรองรายงานการประชุม