



กททช.
แบบอิเล็กทรอนิกส์
กทช1003.10.266.2560

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๑๒๕๙)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ไมท

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง เปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๘ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๘ เรื่อง [REDACTED] ร้องเรียนบริษัท เร็ล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหามาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย ผมได้แสดงความเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๘ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ ระเบียบวาระที่ ๔.๑๘

“เรื่องร้องเรียนนี้เป็นเรื่องที่ประชุม กทค. เคยพิจารณาแล้วในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ซึ่งที่ประชุมมีมติมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. รับข้อสังเกตของที่ประชุม กทค. ไปตรวจสอบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป เนื่องจากข้อมูลที่ประกอบการพิจารณายังไม่เพียงพอ ซึ่งในการนำเสนอเรื่องร้องเรียนกรณีนี้กลับมาใหม่ ปรากฏว่า สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลเพิ่มเติมเพียงเอกสารชี้แจงของบริษัทฯ ที่ระบุว่าไม่พบประวัติการยื่นคำขอโอนย้ายการใช้บริการต่อผู้ให้บริการรายใหม่ และไม่พบประวัติการปฏิเสธคำขอโอนย้ายการใช้บริการจากบริษัทฯ แต่อย่างไรก็ดี จึงเป็นข้อมูลที่มีได้เพิ่มความชัดเจนหรือทำให้ข้อโต้แย้งในกรณีร้องเรียนนี้กระจ่างขึ้นแต่อย่างไร

อย่างไรก็ตาม ผมเห็นว่า ด้วยข้อเท็จจริงเท่าที่ปรากฏก็ชัดเจนอยู่แล้วว่า ผู้ร้องเรียนกรณีนี้ประสบปัญหาไม่สามารถโอนย้ายเครือข่ายได้จริง ซึ่งเหตุดังกล่าวเกิดขึ้นก่อนวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๖ อย่างแน่นอน เนื่องจากวันดังกล่าวเป็นวันที่ผู้ใช้บริการได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ทั้งนี้ ประเด็นดังกล่าวเป็นที่ยอมรับของบริษัทด้วย เนื่องจากตามหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ ลงวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖ ซึ่งปรากฏในเอกสารแนบ ๑๒ ของวาระเรื่องร้องเรียนนี้ ก็ระบุชัดเจนในลักษณะยอมรับเองว่า “ผู้ร้องเรียนไม่สามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปผู้ให้บริการรายอื่นได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียนยังมีค่าบริการค้างชำระอยู่”

ประเด็นที่ไม่ชัดเจนจึงคงเหลือแต่เพียงว่า เหตุใดผู้ร้องเรียนจึงไม่มีสิทธิโอนย้ายฯ ซึ่งข้อมูลจากบริษัทฯ และผู้ร้องเรียนยังมีความแตกต่างไม่ตรงกัน โดยที่ผมเห็นว่า เหตุที่บริษัทอ้างเกี่ยวกับการมีค่าบริการค้างชำระนั้นไม่อาจรับฟังได้ เนื่องจากตามหนังสือฉบับลงวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖ ของบริษัทฯ ได้ระบุรายละเอียดไว้เองว่า หนี้ที่ค้างชำระนั้นเป็นค่าบริการระหว่างวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ถึง ๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๖ จำนวน ๓๑๙.๘๖ บาท และค่าบริการระหว่างวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๖ ถึง ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖ จำนวน ๓๑๙.๙๓ บาท รวมยอดหนี้ทั้งสิ้น จำนวน ๖๓๙.๗๙ บาท ซึ่งค่าบริการทั้งสองรอบดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ณ เวลาที่ผู้ใช้บริการร้องเรียน และยังไม่เกิดขึ้นแม้แต่ในขณะที่บริษัทฯ ทำหนังสือชี้แจงฉบับดังกล่าวด้วยซ้ำ ดังนั้น คำชี้แจงเกี่ยวกับเหตุแห่งการปฏิเสธการขอโอนย้ายผู้ให้บริการในส่วนของบริษัทฯ จึงฟังไม่ขึ้น

ส่วนสาเหตุตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่ได้แจ้งไว้คือ บริษัทฯ อ้างว่า เนื่องจากผู้ร้องเรียนใช้บริการกับบริษัทไม่ครบ ๙๐ วัน ซึ่งในส่วนของเหตุผลนี้เคยปรากฏจริงในกรณีร้องเรียนอื่นๆ มาแล้ว โดยที่ผมและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม เห็นสอดคล้องกันว่า เหตุผลดังกล่าวไม่เป็นเหตุตามกฎหมายที่จะปฏิเสธการขอโอนย้ายผู้ให้บริการได้ ทั้งนี้ ตามข้อ ๑๗ ของประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และข้อ ๔.๙ ของเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นจึงนำมาสู่ข้อสรุปที่เป็นมติเอกฉันท์ของคณะอนุกรรมการฯ ในประเด็นนี้ว่า “กรณีบริษัทฯ ปฏิเสธการโอนย้ายเลขหมายให้แก่ผู้ร้องเรียนเมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๕๖ นั้นเป็นไปโดยไม่ชอบ” ซึ่งผมเห็นว่า มติดังกล่าวของคณะอนุกรรมการฯ ถูกต้องเหมาะสมแล้ว และควรที่ กทค. จะเห็นชอบตามข้อเสนอเพื่อพิจารณาที่ปรากฏอยู่ในวาระ”