บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลี่สถาพรวงศา (โทร. ๓๙๗)
ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๓๕๖ **วันที่** ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๔ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๔ เรื่อง แผนคุ้มครองผู้บริโภคของบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ผมได้แสดงความเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผมเพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งดังกล่าวดังนี้

"๑. ผมเห็นว่ามาตรการรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่มีค่าบริการ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๒๙๐๐๘๐๘๘ จำนวน ๑๐ คู่สาย นั้น จำเป็นจะต้องประชาสัมพันธ์เป็นการทั่วไปเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง เช่น พิมพ์หมายเลขดังกล่าวไว้ในใบแจ้งค่าใช้บริการ นอกจากนี้ หากในอนาคต คู่สายโทรศัพท์จำนวน ๑๐ คู่สายไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ร้องเรียน ก็ต้องเพิ่มจำนวนคู่สายเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ร้องเรียนด้วย มิฉะนั้นก็จะเท่ากับบังคับโดยทางอ้อมให้ผู้ใช้บริการต้องโทรร้องเรียนผ่าน call center ที่ต้องชำระค่าบริการ

๒. ส่วนแผนฯ เกี่ยวกับมาตรการจัดการกับบริการที่ไม่เหมาะสม ผมยืนยันว่าปัจจุบันบริการที่ไม่เหมาะสมยังมีอยู่ ทั้งการส่งข้อความโดยที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความยินยอมหรือแม้กระทั่งการคิดค่าบริการเสริมโดยไม่ได้สมัครใช้บริการด้วย ทั้งๆ ที่มีประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งใช้หลักการ Opt-in ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องให้บริษัทฯ กำหนดเรื่องดังกล่าวไว้ในแผนฯเพื่อให้เกิดความชัดเจนด้วย

๓. เนื่องจากตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคม ย่าน ๘๙๕-๙๑๕ MHz/ ๙๔๐-๙๖๐ MHz กำหนดให้บริษัทฯ จัดส่งแผนฯ ให้คณะกรรมการฯ ก่อนเริ่มให้บริการ และต้องดำเนินการตามแผนทันทีที่เริ่มให้บริการ แต่ในข้อเท็จจริงปรากฏว่าบริษัทได้เปิดให้บริการไปแล้วโดยที่คณะกรรมการฯ ยังไม่ได้เห็นชอบแผน ดังนั้น ต่อไปสำนักงาน กสทช. ต้องปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วและสอดคล้องกับประกาศฯ ด้วย รวมทั้งแจ้งให้บริษัทฯ ปฏิบัติให้สอดคล้องกับประกาศฯ เช่นเดียวกัน"

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการนำความเห็นของผมบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๑๔ ทั้งนี้เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลี่สถาพรวงศา)
กสทช.