



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๗)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ๗๔๖

วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาเรื่องเบียบ-var ที่ ๔.๑๖ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐

เรียน รสทช. ก่อภิชา (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ และในการพิจารณาเรื่องเบียบ-var ที่ ๔.๑๖ เรื่อง แผนคุ้มครองผู้บริโภคของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ก จำกัด (๔๙๕-๕๑๕ MHz/๔๕๐-๕๖๐ MHz) ผมได้แสดงความเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบ-var ที่ ๔.๑๖ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสสถาพรวงศ์)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทยา เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ ระเบียบวาระที่ ๔.๑๖

๑. ผู้เห็นว่ามาตรการรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่มีค่าบริการ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๘๐๐๐๐๘๗๖๓ ที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้เลขหมายภายนอกเครือข่ายของบริษัทฯ โทรเข้ามาเพื่อร้องเรียนได้ฟรี นั้น จำเป็นจะต้องประชาสัมพันธ์เป็นการทั่วไปเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง เช่น พิมพ์หมายเลขอ้างถูกต้องไว้ในใบแจ้งค่าใช้บริการ และหากในอนาคตปริมาณคุ้ลัยโทรศัพท์ไม่เพียงพอ กับจำนวนผู้ร้องเรียน ก็ต้องเพิ่มจำนวนคุ้ลัยเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ร้องเรียนด้วย มีฉะนั้นก็จะเท่ากับบังคับโดยทางอ้อมให้ผู้ใช้บริการต้องโทรศัพท์ผ่าน call center ที่ต้องชำระค่าบริการ

๒. ส่วนแผนฯ เกี่ยวกับมาตรการจัดการกับบริการที่ไม่เหมาะสม ผู้ยื่นยันว่าปัจจุบันยังคงมีบริการที่ไม่เหมาะสมอยู่ ทั้งการส่งข้อความโดยที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความยินยอมหรือแม้กระทั่งการคิดค่าบริการเสริมโดยไม่ได้สมควรใช้บริการด้วย แม้ว่าจะมีประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการอาเปรียญผู้บริโภคในกิจกรรมโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งใช้หลักการ Opt-in แล้วก็ตาม ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องให้บริษัทฯ กำหนดเรื่องดังกล่าวไว้ในแผนฯ เพื่อให้เกิดความชัดเจนด้วย

๓. บริษัทฯ ยังคงกำหนดให้ผู้ร้องเรียนต้องส่งสำเนาบัตรประชาชนหรือหนังสือรับรองนิติบุคคลเพื่อประกอบการพิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นการสร้างภาระให้กับผู้ร้องเรียน ทั้งๆ ที่การร้องเรียนผ่านช่องทางบางประเภทไม่มีความจำเป็นต้องส่งสำเนาบัตรประชาชน เช่น การโทรศัพท์หรือส่งข้อความจากหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องการร้องเรียน หรือการร้องเรียนเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนซึ่งตรงกับลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนที่บริษัทฯ เก็บไว้ เป็นต้น กล่าวคือ หากมีวิธีการอื่นที่สามารถยืนยันตัวบุคคลได้แล้ว ก็ไม่มีความจำเป็นต้องส่งสำเนาบัตรประชาชน หรือกรณีการร้องเรียนเรื่องที่มีความเร่งด่วน เช่น โทรศัพท์หายต้องการรับบริการทันที ก็ไม่จำเป็นต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน เพียงแต่ต้องมีข้อตกลงการยืนยันเพื่อพิสูจน์ว่าเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริง เช่น ใช้การถามคำถามเพื่อพิสูจน์ตัวบุคคลแทน หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการก็ไม่มีความจำเป็นต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน ทั้งนี้ หลักการสำคัญคือ การให้บริการใดที่ไม่ต้องใช้บัตรประชาชน การร้องเรียนเกี่ยวกับบริการนั้นก็ไม่ต้องใช้บัตรประชาชนเช่นเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้สำเนาบัตรประชาชนก็สามารถเรียกได้ เช่น การขอรับเงินคืน ส่วนการรับเรื่องร้องเรียนในชั้นต้น บริษัทฯ สามารถรับเป็นเรื่องร้องเรียนโดยไม่ต้องเรียกสำเนาบัตรประชาชน แต่ให้ใช้การพิสูจน์ตัวบุคคลด้วยวิธีการอื่น เพียงแต่ในท้ายที่สุดแล้ว หากมีความจำเป็นก็อาจขอให้ผู้ร้องเรียนส่งสำเนาบัตรประชาชนในภายหลังได้

๔. เนื่องจากตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจกรรมโทรคมนาคม ย่าน ๘๘๕-๙๑๕ MHz/ ๙๔๐-๙๖๐ MHz กำหนดให้บริษัทฯ จัดส่งแผนฯ ให้คณะกรรมการฯ ก่อนเริ่มให้บริการ และต้องดำเนินการตามแผนทันทีที่เริ่มให้บริการ แต่ในข้อเท็จจริงปรากฏว่าบริษัทได้เปิดให้บริการไปแล้วโดยที่คณะกรรมการฯ ยังไม่ได้เห็นชอบแผน ดังนั้น ต่อไปสำนักงาน กสทช. ต้องปรับปรุงชั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วและสอดคล้องกับประกาศฯ ด้วย รวมทั้งแจ้งให้บริษัทฯ ปฏิบัติให้สอดคล้องกับประกาศฯ เช่นเดียวกัน”