รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม
ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐
วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐
ณ ห้องประชุมชั้น ๑๒ อาคารอำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ผู้มาประชุม
คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

๑.	พันเอก ดร. เศรษฐพงค์	มะลิสุวรรณ	ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
๒.	รศ. ประเสริฐ	ศีลพิพัฒน์	กรรมการ
๓.	นายประวิทย์	ลี่สถาพรวงศา	กรรมการ
๔.	พลเอก สุกิจ	ขมะสุนทร	กรรมการ
๕.	นายก่อกิจ	ด่านชัยวิจิตร	เลขานุการ
๖.	นายพิชัย	สุวรรณกิจบริหาร	ผู้ช่วยเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
๗.	นายสุทธิศักดิ์	ตันตะโยธิน	ผู้ช่วยเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม

ผู้ไม่มาประชุม

๑.	นายอดุลย์	วิเศษบุปผา	ผู้ช่วยเลขานุการ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักการอนุญาตและกำกับวิทยุคมนาคม (ติดภารกิจ)

เจ้าหน้าที่การประชุม

๑.	พันเอก สมมาส	สำราญรัตน์	ผู้อำนวยการสำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคมและการประชุม
๒.	นางจิตรลดา	หรูวรรธนะ	ผู้อำนวยการส่วน สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๓.	นางสาวกนิษฐ์กานต์	พรหมราษฎร์	รักษาการผู้อำนวยการส่วน สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม
๔.	นางสาวธัญญ์รดาวรรน	ธนนันท์ธวัฒน	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	จงภักดี	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม และการประชุม

ผู้ชี้แจง

๑. นายจาตุรนต์	โชคสวัสดิ์	ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑
๒. นางสาวพูลศิริ	นิลกิจศรานนท์	ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒
๓. นางสาวจิตสถา	ศรีประเสริฐสุข	ผู้อำนวยการสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
๔. นางสุพินญา	จำปี	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายโทรคมนาคม
๕. นางสาวสุภัทรา	กฤตยาบาล	ผู้อำนวยการสำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม
๖. นางนุสรา	หนาแน่น	ผู้อำนวยการสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย
๗. นายชุติเดช	บุญโกสุมภ์	ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
๘. นายเสน่ห์	สายวงศ์	ผู้อำนวยการสำนักบริหารคลื่นความถี่
๙. นายสุวัฒน์	วสุเสถียร	ผู้อำนวยการส่วน สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
๑๐. นายอรรถปรีชา	รักษาชาติ	ผู้อำนวยการส่วน สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม
๑๑. นายอัมพร	ดีเลิศเจริญ	ผู้อำนวยการส่วน สำนักบริหารคลื่นความถี่
๑๒. นางสาวธัญวรัตม์	พิมุขมนัสกิจ	ผู้อำนวยการส่วน สำนักบริหารคดีและนิติการ
๑๓. นางสาวกนกอร	ฉวาง	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

๑๔. นางสาวประภาพิมพ์	พูนขำ	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
๑๕. นางสาวจุฑามาศ	อัศวทิพย์ไพบูลย์	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 1
๑๖. นายสรเดชา	ปิยะวงศ์วัฒนา	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักกฎหมายโทรคมนาคม
๑๗. นายธีระ	จงสมชัย	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม
๑๘. นางสาวบุษบา	อำนวยพรสกุล	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง สำนักบริหารคลื่นความถี่
๑๙. นางสาววัชลาวลี	เดชสำราญ	ลูกจ้าง สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๕๐ น.

ประธาน กล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ **เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ**
ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๒ **เรื่องรับรองรายงานการประชุม**
ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๓ **เรื่องเพื่อทราบ**

ระเบียบวาระที่ ๓.๑ **รายงานผลคำพิพากษาศาลปกครองระยอง คดีหมายเลขดำที่ ส.๑๗/๒๕๕๗ คดีหมายเลขแดงที่ ส.๒๒/๒๕๕๙** (สำนักกฎหมายโทรคมนาคม)

มติที่ประชุม รับทราบรายงานผลคำพิพากษาศาลปกครองระยอง คดีหมายเลขดำที่ ส.๑๗/๒๕๕๗ คดีหมายเลขแดงที่ ส.๒๒/๒๕๕๙ ระหว่างนางวิวรรธ์น วงษ์วัฒนพงษ์ ผู้ฟ้องคดี กับ กสทช. ที่ ๑ เลขาธิการ กสทช. ที่ ๒ และนายกเทศมนตรีเมืองหนองปรือ ที่ ๓ ผู้ถูกฟ้องคดี เป็นคดีปกครองแผนกสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตให้ติดตั้งสถานีฐานวิทยุคมนาคม ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

หมายเหตุ กสทช.ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า กรณีนี้สิ้นสุดด้วยการรื้อถอนเสาสัญญาณ เหตุแห่งการฟ้องคดีจึงสิ้นสุดลง แต่ถ้าเป็นไปได้ ในกรณีที่บริษัทฯ จะรื้อถอนอยู่แล้ว ควรรื้อถอนก่อนมีการยื่นฟ้อง จะได้ไม่เสียทรัพยากรของทุกฝ่าย

ระเบียบวาระที่ ๓.๒ **รายงานการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๕๕ ประจำปี ๒๕๕๙** (สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม)

มติที่ประชุม รับทราบรายงานการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๕๕ ประจำปี ๒๕๕๙ ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

หมายเหตุ กสทช.ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า รับทราบตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ แต่ในกรณีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม (มหาชน) เห็นควรต้องดำเนินการส่งเอกสารให้สำนักงาน กสทช. ตามข้อ ๗ ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๕๕ คือเป็นเพียงแต่ให้ดำเนินการตามประกาศฯ เนื่องจากถึงอย่างไรทั้งสองหน่วยงานก็มีกระทรวงการคลังถือหุ้น ๑๐๐% อยู่แล้ว

ระเบียบวาระที่ ๔ **เรื่องเพื่อพิจารณา**

ระเบียบวาระที่ ๔.๑ **บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ขอขยายระยะเวลาปิดการให้บริการวิทยุคมนาคมเฉพาะกิจ Trunked Mobile ระบบ Analog ย่านความถี่ ๘๐๐ MHz** (สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑)

ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ (นายจาตุรนต์ฯ) นำเสนอข้อพิจารณากรณีบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ขอขยายระยะเวลาปิดการให้บริการวิทยุคมนาคมเฉพาะกิจ Trunked Mobile ระบบ Analog ย่านความถี่ ๘๐๐ MHz

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่า การปรับเปลี่ยนจำนวนผู้ใช้บริการที่สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์มาว่ามีลูกค้าที่ไม่เปลี่ยนระบบการใช้งานมีจำนวน ๕,๐๐๐ เครื่อง ตัวเลขการเปลี่ยนไม่มีนัยยะอะไรเลย ถ้าขยายไปอีก ๖ เดือน ก็จะมาขอขยายอีก จึงเห็นว่าควรขยายแค่ ๓ - ๔ เดือน เพื่อดูผลว่ามีการปรับเปลี่ยนที่มีนัยยะมากน้อยแค่ไหน ต้องมีความชัดเจนโดยควรต้องมีการรายงานทุกเดือนและทำแผนเยียวยาเป็นการขยายแบบมีเงื่อนไขและควรแจ้งสถานภาพของลูกค้าด้วยว่าลูกค้าแต่ละรายอยู่ระหว่างดำเนินการอย่างไร

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า แผนเยียวยาต้องส่งให้ทาง กสทช. ล่วงหน้าภายใน ๙๐ วัน และแจ้งลูกค้าด้วยว่าจะปิดให้บริการ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ เพื่อให้ลูกค้าเตรียมตัว จะได้ไม่ต้องมีเหตุมาขอขยายเพิ่ม

มติที่ประชุม อนุมัติให้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ดำเนินการ ดังนี้

๑. ขยายระยะเวลาการปิดการให้บริการวิทยุคมนาคมเฉพาะกิจ Trunked Mobile ระบบ Analog ย่านความถี่ ๘๐๐ MHz ออกไปจนถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

๒. จัดทำมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการภายหลังการสิ้นสุดการอนุญาตปิดการให้บริการวิทยุคมนาคมเฉพาะกิจ Trunked Mobile ระบบ Analog ย่านความถี่ ๘๐๐ MHz โดยให้ส่ง กสทช. ล่วงหน้า ๙๐ วัน ก่อนกำหนดการยุติการให้บริการ Trunked Mobile ระบบ Analog

๓. นำส่งรายงานแสดงจำนวนผู้ใช้บริการวิทยุคมนาคมเฉพาะกิจ Trunked Mobile ณ สิ้นเดือนของแต่ละเดือน เป็นประจำทุกเดือนนับแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ โดยให้แสดงจำนวนผู้ใช้แบ่งเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ (๑) ผู้ใช้บริการในระบบ Digital เรียบร้อยแล้ว (๒) ผู้ใช้บริการที่อยู่ระหว่างการจัดซื้อ/จัดหาวิทยุคมนาคมในระบบ Digital (๓) ผู้ใช้บริการที่อยู่ระหว่างการตัดสินใจหรืออยู่ระหว่างการทดสอบการใช้งาน ทั้งนี้ ให้นำส่งภายในวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๒ **บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม** (สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑)

ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ (นายจาตุรนต์ฯ) นำเสนอข้อพิจารณากรณีบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ซึ่งผลการตรวจสอบคำขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) พบว่าบริษัทมีคุณสมบัติไม่ต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนดและได้นำส่งเอกสารหลักฐานประกอบคำขอครบถ้วน โดยบริษัทมีแผนการให้บริการและแผนด้านเทคนิคที่มีความสมเหตุสมผล จึงเห็นควรอนุมัติให้บริษัทต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม เลขที่ ๓ก/๔๙/๐๐๑ โดยกำหนดระยะเวลาการอนุญาต ๑๕ ปี นับจากวันที่ที่ประชุม กทค. มีมติอนุมัติ พร้อมทั้งเห็นชอบเงื่อนไขในการอนุญาตใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม โดยมีเงื่อนไขเช่นเดียวกับผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามรายอื่นที่ได้รับอนุญาตแล้ว

มติที่ประชุม อนุมัติให้บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม เลขที่ ๓ก/๔๙/๐๐๑ โดยกำหนดระยะเวลาการอนุญาตสำหรับบริการดังกล่าว ๑๕ ปี นับจากวันที่ที่ประชุม กทค. มีมติอนุมัติ (หมดอายุวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๗๕) และเห็นชอบเงื่อนไขในการอนุญาตใบอนุญาต

ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม โดยมีเงื่อนไขเช่นเดียวกับผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามรายอื่นที่ได้รับอนุญาตแล้ว

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๓ **บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอยกเลิกบริการ Universal Personal Telecommunications (UPT) ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แบบที่สาม** (สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑)

ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑ (นายจาตุรนต์ฯ) นำเสนอข้อพิจารณากรณีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอยกเลิกบริการ Universal Personal Telecommunications (UPT) ตั้งแต่วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม เลขที่ ๓ก/๔๘/๐๐๑ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๔๘

มติที่ประชุม ๑. อนุญาตให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยกเลิกการให้บริการ UPT ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม โดยมีผลนับตั้งแต่วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เป็นต้นไป
๒. อนุมัติการแก้ไขเงื่อนไขในการอนุญาต ในส่วนของภาคผนวก ก และ ค ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อให้สอดคล้องตามข้อ ๑.

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๔ **บริษัท เทลินโต จำกัด ขอสิ้นสุดใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง เลขที่ ๑/๕๗/๐๑๕** (สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒)

ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒ (นางสาวพูลศิริฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงกรณีบริษัท เทลินโต จำกัด แจ้งขอสิ้นสุดใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง เลขที่ ๑/๕๗/๐๑๕ เพื่อให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ซึ่งบริษัทฯ ได้ยกเลิกการประกอบการทุกชนิดตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๕๗

มติที่ประชุม เห็นชอบตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ ดังนี้
๑. ให้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง เลขที่ ๑/๕๗/๐๑๕ ของบริษัท เทลินโต จำกัด สิ้นสุดลงตั้งแต่วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (วันถัดจากวันที่ครบกำหนด ๑ เดือน นับตั้งแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับหนังสือแจ้งความประสงค์) โดยสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการบันทึกการกระทำผิดเงื่อนไขในการอนุญาต รวมทั้งรายชื่อกรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการนิติบุคคล ไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ไม่

ปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาต กรณีไม่เริ่มให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่แจ้งขอขยายกำหนดระยะเวลาการเริ่มให้บริการ ไม่รายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส และไม่ได้ดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาให้อนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไป

๒. ให้สำนักงาน กสทช. ติดตามการดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมสำหรับค่าธรรมเนียมประจำปี ๒๕๕๗ ๒๕๕๘ และ ๒๕๕๙ ของบริษัทฯ จนถึงวันที่ใบอนุญาตของบริษัทฯ สิ้นสุดลงต่อไป

ทั้งนี้ มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ติดตามตรวจสอบผู้รับใบอนุญาตภายหลังจากสิ้นสุดการอนุญาตว่ามีการประกอบกิจการโทรคมนาคมหรือไม่ต่อไป

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๕ **การคืนเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก หมายเลข ๑๖๑๖ ของบริษัท วีอาร์พี เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เทรดดิ้ง จำกัด** (สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม (นางสาวจิตสถาฯ) นำเสนอข้อพิจารณากรณีบริษัท วีอาร์พี เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เทรดดิ้ง จำกัด ขอยกเลิกการใช้เลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก หมายเลข ๑๖๑๖

โดยที่คณะอนุกรรมการเลขหมายโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๒๐/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ มีมติเห็นควรนำเสนอ กทค. พิจารณารับคืนเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก หมายเลข ๑๖๑๖ ของบริษัท วีอาร์พี เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เทรดดิ้ง จำกัด โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป และบริษัท วีอาร์พี เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เทรดดิ้ง จำกัด ยังคงมีหน้าที่ในการชำระค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม ข้อ ๗๕ ให้ครบถ้วน โดยชำระค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ ถึง ธันวาคม ๒๕๕๙ ต่อไป

มติที่ประชุม อนุมัติให้บริษัท วีอาร์พี เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เทรดดิ้ง จำกัด ส่งคืนเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก หมายเลข ๑๖๑๖ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป และให้สำนักงาน กสทช. ติดตามการชำระค่าธรรมเนียมของบริษัทให้ถูกต้องครบถ้วนต่อไป ตามที่คณะอนุกรรมการเลขหมายฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๖ **บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ขอส่งคืนเลขหมายโทรศัพท์สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่** (สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม (นางสาวจิตสถาฯ) นำเสนอข้อพิจารณากรณีบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ขอส่งคืนเลขหมายโทรศัพท์สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน ๔๐,๐๐๐ เลขหมาย เนื่องจากยังไม่มีผู้ใช้บริการ

โดยที่คณะอนุกรรมการเลขหมายโทรคมนาคมในการประชุมครั้งที่ ๒๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๕๙ เห็นควรนำเสนอ กทค. พิจารณาอนุมัติรับคืนเลขหมายโทรศัพท์สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน ๔๐,๐๐๐ เลขหมาย (๔ กลุ่มเลขหมาย) โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

มติที่ประชุม อนุมัติรับคืนเลขหมายโทรศัพท์สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน ๔๐,๐๐๐ เลขหมาย (๔ กลุ่มเลขหมาย) โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป ตามที่คณะอนุกรรมการเลขหมายฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๗ **การพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งเลขาธิการ กสทช. กรณีมีคำสั่งให้บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำส่งรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคมของปีบัญชี ๒๕๕๘ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคม** (สำนักกฎหมายโทรคมนาคม, สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายโทรคมนาคม (นางสุพินญาฯ) นำเสนอข้อพิจารณาการอุทธรณ์คำสั่งเลขาธิการ กสทช. กรณีมีคำสั่งให้บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำส่งรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคมของปีบัญชี ๒๕๕๘ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคม

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า ถ้าสัญญาใกล้หมดก็เป็นแค่เทคนิคประวิงเวลา ถ้าสัญญาหมดก็อ้างว่าหาบัญชีทำไม่ได้ ถ้าคำสั่งชอบด้วยกฎหมายก็ต้องเร่งรัดบังคับทางปกครองไปตามกระบวนการ และถ้าบริษัทฯไม่เห็นด้วยในคำสั่งก็จะฟ้องศาลปกครองเอง แต่บังเอิญกรณีนี้บริษัทฯ ไม่ได้ขอทุเลา พอไม่ขอทุเลาก็ไม่มีผลในการทุเลา ก็ต้องบังคับทางปกครองไป ถ้าไม่บังคับก็จะเป็นการเลือกปฏิบัติ อีกประการหนึ่งเนื่องจากสัญญาสัมปทานระหว่างบริษัทฯ กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใกล้จะ

สิ้นสุดแล้ว ดังนั้นกรณีนี้ก็อาจเป็นเพียงเทคนิคการประวิงเวลา ถ้าสัญญาหมดเมื่อใดก็อ้างว่าไม่มีเอกสารข้อมูลและทำไม่ได้แล้ว ทำให้ไม่อาจบังคับได้โดยสภาพ ซึ่งจะเป็นปัญหาพัวพันต่อไป

กสทช. ประเสริฐฯ มีข้อสังเกต ในเรื่องการทำเอกสารในหน้า ๓ ข้อ ๓.๑ – ๓.๔ ควรปรับให้เป็นข้อ ๒.๘ เพราะเป็นความเป็นมาต่อเนื่อง

มติที่ประชุม เห็นควรรับอุทธรณ์ของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ไว้พิจารณา และพิจารณายืนตามคำสั่งเลขาธิการ กสทช. ตามหนังสือสำนักงาน กสทช. ที่ สทช ๕๐๐๓/๓๓๙๕๔ ลงวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๘

ทั้งนี้ มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. แจ้งผลการพิจารณาให้บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินการให้ถูกต้องตามประกาศ กสทช. เรื่องการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคม และให้รับข้อสังเกตของที่ประชุม กทค. ไปดำเนินการต่อไป

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๘ **บันทึกแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมครั้งที่ ๒ ระหว่างบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และบริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)** (สำนักโครงข่ายพื้นฐานการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย)

ผู้อำนวยการสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (นางนุสราฯ) นำเสนอผลการพิจารณาบันทึกแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ครั้งที่ ๒ ระหว่างบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และบริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ว่ามีข้อกำหนดและลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ประกอบ ข้อ ๓๐ และ ข้อ ๒๗ ของประกาศ กสทช. เรื่อง การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

มติที่ประชุม เห็นชอบบันทึกแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ครั้งที่ ๒ ระหว่างบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และบริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๙	**บันทึกแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมครั้งที่ ๒ ระหว่าง บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด** (สำนักโครงข่ายพื้นฐานการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย) ผู้อำนวยการสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (นางนุสราฯ) นำเสนอผลการพิจารณาบันทึกแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ครั้งที่ ๒ ระหว่างบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ว่ามีข้อกำหนดและลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ประกอบ ข้อ ๓๐ และ ข้อ ๒๗ ของประกาศ กสทช. เรื่อง การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖
มติที่ประชุม	เห็นชอบบันทึกแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ครั้งที่ ๒ ระหว่างบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ
หมายเหตุ	ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐
ระเบียบวาระที่ ๔.๑๐	**การกำหนดแนวทางการดำเนินการบังคับทางปกครองต่อ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)** (สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม) ผู้แทนสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (นายสุวัฒน์ฯ) นำเสนอการกำหนดแนวทางการดำเนินการบังคับทางปกครองต่อ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ๒ แนวทาง คือ แนวทางที่ ๑ เพิกถอนคำสั่งเลขาธิการ กสทช. แนวทางที่ ๒ รอคำสั่งศาลฎีกาแผนกคดีล้มละลายกรณี บมจ. ทริปเปิลที ได้ยื่นคัดค้านการปฏิเสธสัญญาให้บริการวงจรเช่าก่อน กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่า เห็นด้วยว่าไม่ต้องเพิกถอน เพราะรอคำสั่งศาลอย่างเดียว เมื่อคำสั่งศาลออกมาแล้วค่อยมาพิจารณาอีกทีว่าจะทำอย่างไร กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า โดยส่วนตัวเห็นว่าไม่ต้องเพิกถอนเนื่องจากคำสั่งดังกล่าวสิ้นผลไปโดยปริยายแล้ว อีกทั้งที่ บมจ. ทริปเปิลที ฟ้องศาล ศาลชั้นต้นก็ยกขณะนี้รอแค่ศาลฎีกา ซึ่งแนวโน้มก็ต้องยกฟ้อง แล้วสุดท้ายพอบริษัทฯ หยุดบริการทุกอย่างก็สิ้นผลโดยปริยาย การที่ กทค. ไม่เพิกถอนคำสั่งก็ไม่ถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่ประการใด
มติที่ประชุม	เนื่องจากคำสั่งทางปกครองดังกล่าวได้สิ้นผลไปแล้ว จึงไม่มีความจำเป็นต้องพิจารณาเพิกถอนคำสั่ง

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๑ **สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์สำหรับเครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการวิทยุสมัครเล่น ประเภททั่วไป** (สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม)

รักษาการผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม (นายเสน่ห์ฯ) นำเสนอสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์สำหรับเครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการวิทยุสมัครเล่น ประเภททั่วไป และ(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์สำหรับเครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการวิทยุสมัครเล่น ประเภททั่วไป ซึ่งได้มีการปรับปรุงภายหลังจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะแล้ว

มติที่ประชุม

๑. รับทราบสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์สำหรับเครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการวิทยุสมัครเล่น ประเภททั่วไป

๒. เห็นชอบ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์สำหรับเครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการวิทยุสมัครเล่น ประเภททั่วไป ซึ่งได้มีการปรับปรุงภายหลังจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะแล้ว ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

ทั้งนี้ มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. นำเสนอต่อที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาตามกระบวนการ ขั้นตอนของกฎหมาย และแนวทางปฏิบัติต่อไป

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๒ **นายวิจักษณ์ พงษ์พันธ์ปัญญา ร้องเรียนบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด กรณีประสบปัญหาไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงความเร็วอินเทอร์เน็ตได้** (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุติเดชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายวิจักษณ์ พงษ์พันธ์ปัญญา ร้องเรียนบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด กรณีประสบปัญหาไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงความเร็วอินเทอร์เน็ตได้ โดยผู้ร้องเรียนใช้บริการอินเทอร์เน็ตเชื่อมผ่านโทรศัพท์พื้นฐานเลขหมาย ๐๒๘๘๗๒๗๕ เหมาจ่าย ๖๔๐.๙๓ บาท/เดือน รวมภาษี ความเร็ว ๑๐ Mbps

ต่อมาเดือนกันยายน ๒๕๕๘ บริษัทฯ ได้เพิ่มความเร็วเป็น ๑๕ Mbps ให้กับลูกค้ารายใหม่ และบริษัทฯ แจ้งว่าจะดำเนินการปรับความเร็วให้ลูกค้ารายเดิม แต่ผู้ร้องเรียนรอมา ๘ เดือนแล้วยังไม่ได้เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่เป็นธรรม จึงมีคำขอให้บริษัทฯ ดำเนินการเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตจากเดิม ๑๐ Mbps เป็น ๑๕ Mbps และคืนค่าบริการรายเดือนตั้งแต่เดือนกันยายน ๒๕๕๗ ถึงเดือนเมษายน ๒๕๕๘ ทั้งสิ้นจำนวน ๑,๗๐๙.๑๕ บาท ให้แก่ผู้ร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็น ดังนี้

๑. บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตามรายการส่งเสริมการขาย Ultra hi-speed ๒๐๑๒ Q๔ ความเร็ว ๑๐ M/๕๑๒K ที่ผู้ร้องเรียนสมัครใช้บริการ ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๘ ดังนั้น การชำระค่าบริการจึงเป็นไปตามรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งบริษัทฯ สามารถเรียกเก็บค่าบริการตั้งแต่ต้นเดือนกันยายน ๒๕๕๗ – เมษายน ๒๕๕๘ ได้ตามรายการส่งเสริมการขายดังกล่าว

๒. กรณีคำขอให้เพิ่มความเร็วเป็น ๑๕ Mbps เป็นเรื่องแผนการให้บริการของบริษัทฯ ย่อมขึ้นอยู่กับว่ามีเทคโนโลยีที่สามารถให้บริการในพื้นที่ที่มีการร้องเรียนด้วย และเมื่อบริษัทฯ ชี้แจงว่าไม่สามารถขยายการให้บริการตามคำขอของผู้ร้องเรียนได้ กสทช. และสำนักงาน กสทช. จึงไม่มีอำนาจพิจารณาสั่งการให้บริษัทฯ จัดให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วแบบที่ผู้ร้องเรียนมีคำขอได้

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ มีมติว่า การที่บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด ไม่สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็ว ๑๕ Mbps เนื่องจากข้อจำกัดโครงข่าย และผู้ร้องเรียนสมัครใจทำสัญญาใช้บริการ ๑๐ Mbps ในราคาเดือนละ ๕๙๙ บาท สัญญาจึงมีผลผูกพันคู่กรณี แต่ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิยกเลิกบริการในเวลาใดก็ได้ อย่างไรก็ตามเห็นว่า บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด ควรเร่งขยายบริการในชุมชนที่ต้องการ

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า บริษัทฯ ควรพิจารณาเรื่องการขยายโครงข่ายให้มีความครอบคลุม

มติที่ประชุม เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ ดังนี้

๑. บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตามรายการส่งเสริมการขาย Ultra hi-speed ๒๐๑๒ Q๔ ความเร็ว ๑๐ M/๕๑๒K ที่ผู้ร้องเรียนสมัครใช้บริการ ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๘ ดังนั้น การชำระค่าบริการจึงเป็นไปตามรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งบริษัทฯ สามารถเรียกเก็บค่าบริการตั้งแต่ต้นเดือนกันยายน ๒๕๕๗ – เมษายน ๒๕๕๘ ได้ตามรายการส่งเสริมการขายดังกล่าว

๒. กรณีคำขอให้เพิ่มความเร็วเป็น ๑๕ Mbps เป็นเรื่องแผนการให้บริการของบริษัทฯ ย่อมขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่สามารถให้บริการในพื้นที่ที่มีการร้องเรียนด้วย และเมื่อ

บริษัทฯ ชี้แจงว่าไม่สามารถขยายการให้บริการตามคำขอของผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากข้อจำกัดโครงข่าย กสทช. และสำนักงาน กสทช. จึงไม่มีอำนาจพิจารณาสั่งการให้บริษัทฯ จัดให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบที่ผู้ร้องเรียนมีคำขอได้ แต่ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิยกเลิกบริการในเวลาใดก็ได้ อย่างไรก็ดี บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด ควรเร่งขยายบริการในชุมชนที่ต้องการ

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๓ **นายเกรียงศักดิ์ พันธุ์ชัย ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาเงินในระบบสูญหายโดยไม่ทราบสาเหตุ** (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุติเดชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายเกรียงศักดิ์ พันธุ์ชัย ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาเงินในระบบสูญหายโดยไม่ทราบสาเหตุ โดยผู้ร้องเรียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขหมาย ๐๘ ๓๐๘๔ ๙๓๙๔, ๐๘ ๓๐๑๔ ๑๗๗๔, ๐๘ ๓๐๖๗ ๒๔๖๖ และ ๐๘ ๓๐๘๔ ๙๓๙๕ ระบบเติมเงิน (Prepaid) แจ้งว่าเติมทีเลขหมายทั้ง ๔ เลขหมายดังกล่าวให้บริการโดยระบบ Hutch ต่อมาบริษัท เรียล มูฟ จำกัด ได้เข้าซื้อกิจการ และบริษัท เรียล มูฟ จำกัด ทำการโอนเงินค่าโทรในระบบเติมเงินจากระบบ Hutch มาด้วย โดยมีเงื่อนไขว่า ผู้ร้องเรียนต้องเติมเงินขั้นต่ำ ๒๐ บาท ขึ้นไปเพื่อซื้อจำนวนวัน เนื่องจากผู้ร้องเรียนใช้รับโทรศัพท์มากกว่าการโทรออก จำนวนวันจึงหมด ทั้งนี้ เติมทีทั้ง ๔ เลขหมาย เวลาโทรออกจะคิดค่าบริการจากเงินในระบบเดิม (Hutch) ก่อน ซึ่งแต่ละเลขหมายมีเงินอยู่จำนวน ๑๐,๐๐๐ กว่าบาท ไม่ได้มาตัดจากเงินที่เติมเข้าไปใหม่ของระบบ True แต่ล่าสุดผู้ร้องเรียน เติมเงินเมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ปรากฏว่าแต่ละเลขหมายมีเงินคงเหลือในระบบเพียงเลขหมายละ ๒๐๐ กว่าบาท จำนวนเงินสูญหายไปจากระบบโดยไม่ทราบสาเหตุ เมื่อสอบถาม True เจ้าหน้าที่แจ้งว่า เช็คยอดการเติมเงินย้อนหลังไม่ได้ ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่เป็นธรรม จึงมีคำขอให้บริษัทฯ คืนเงินในระบบที่สูญหาย และนำเงินจำนวนที่โอนมาจาก Hutch ให้อยู่ในกระเป๋าหลักตามสิทธิเดิมให้แก่ผู้ร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่า เมื่อบริษัท เรียล มูฟ จำกัด รับโอนกิจการมาจากบริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด บริษัทฯ จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาที่มีผลอยู่ก่อนการโอนและจะต้องไม่มีข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก กีดกัน หรือไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ ตามข้อ ๑๐ และข้อ ๓๑ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ดังนั้น บริษัทฯ จะต้องนำเงินจำนวนที่โอนมาจาก Hutch ให้อยู่ในกระเป๋าหลักตามสิทธิเดิมที่ผู้ร้องเรียนได้รับ ตามเงื่อนไขการใช้บริการก่อนโอนกิจการ

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ มีมติเห็นชอบตามความเห็นของสำนักงาน กสทช. คือ เมื่อบริษัท เรียล มูฟ จำกัด รับโอนกิจการมาจากบริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด บริษัทฯ จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาที่มีผลอยู่ก่อนการโอนและจะต้องไม่มีข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก กีดกัน หรือไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ ตามข้อ ๑๐ และข้อ ๓๑ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ดังนั้น บริษัทฯ จะต้องนำเงินจำนวนที่โอนมาจาก Hutch ให้อยู่ในกระเป๋าหลักตามสิทธิเดิมที่ผู้ร้องเรียนได้รับตามเงื่อนไขการใช้บริการก่อนโอนกิจการ

มติที่ประชุม เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ คือ เมื่อบริษัท เรียล มูฟ จำกัด รับโอนกิจการมาจากบริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด บริษัทฯ จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาที่มีผลอยู่ก่อนการโอนและจะต้องไม่มีข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก กีดกัน หรือไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ ตามข้อ ๑๐ และข้อ ๓๑ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ดังนั้น บริษัทฯ จะต้องนำเงินจำนวนที่โอนมาจาก Hutch ให้อยู่ในกระเป๋าหลักตามสิทธิเดิมที่ผู้ร้องเรียนได้รับ ตามเงื่อนไขการใช้บริการก่อนโอนกิจการ

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๔ นายขาว คำขาว ร้องเรียนบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด กรณีประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ดี ไม่สามารถใช้บริการได้อย่างปกติ (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุติเดชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายขาว คำขาว ผู้ร้องเรียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมาย ๐๘ ๔๔๗๕ ๕๗๖๖ ใช้โปรโมชั่น Freedom Unlimited สัปดาห์ละ ๙๙ บาท โทรศัพท์เคลื่อนที่ รุ่น ASUS Fonepad ๗ ของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ประสบปัญหาไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริเวณบ้านเลขที่ ๘๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลเมืองนะ อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้ตามปกติ โดยมีลักษณะอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยและความเร็วอินเทอร์เน็ตลดลง ผู้ร้องเรียนมีคำขอให้บริษัทฯ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ร้องเรียน และชดเชยค่าเสียหายกรณีที่ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างต่อเนื่อง และค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า Call Center ๑๑๗๕ จำนวน ๑,๒๐๐ บาท ให้กับผู้ร้องเรียน

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นดังนี้

๑. สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจวัดคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด พบว่า สามารถใช้งานได้ตามปกติ และบริษัทฯ ยังได้ทำการปรับทิศทางการส่งสัญญาณไปยังบ้านผู้ร้องเรียนเพื่อให้รับสัญญาณได้ดีมากยิ่งขึ้นแล้ว ถือเป็นการเยียวยาให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

๒. กรณีผู้ร้องเรียนเรียกร้องให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหายเนื่องจากไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างต่อเนื่อง และค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า Call Center ๑๑๗๕ จำนวน ๑,๒๐๐ บาท ถือเป็นการเรียกค่าเสียหาย ซึ่งเป็นกรณีที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่จะดำเนินการได้

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙ มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงาน กสทช. ดังนี้

๑. สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจวัดคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด พบว่า สามารถใช้งานได้ตามปกติ และบริษัทฯ ยังได้ทำการปรับทิศทางการส่งสัญญาณไปยังบ้านผู้ร้องเรียนเพื่อให้รับสัญญาณได้ดีมากยิ่งขึ้นแล้ว ถือเป็นการเยียวยาให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

๒. กรณีผู้ร้องเรียนเรียกร้องให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหายเนื่องจากไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างต่อเนื่อง และค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า Call Center ๑๑๗๕ จำนวน ๑,๒๐๐ บาท ถือเป็นการเรียกค่าเสียหาย ซึ่งเป็นกรณีที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่จะดำเนินการได้

มติที่ประชุม เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ ดังนี้

๑. สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจวัดคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด พบว่า สามารถใช้งานได้ตามปกติ และบริษัทฯ ยังได้ทำการปรับทิศทางการส่งสัญญาณไปยังบ้านผู้ร้องเรียนเพื่อให้รับสัญญาณได้ดีมากยิ่งขึ้นแล้ว ถือเป็นการเยียวยาให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

๒. กรณีผู้ร้องเรียนเรียกร้องให้บริษัทฯ ชดใช้ค่าเสียหายเนื่องจากไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างต่อเนื่อง และค่าใช้จ่ายในการโทรเข้า Call Center ๑๑๗๕ จำนวน ๑,๒๐๐ บาท ถือเป็นการเรียกค่าเสียหาย ซึ่งเป็นกรณีที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และ

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่จะดำเนินการได้

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๕ นางสาวธนัชพร งามประเสริฐ ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาถูกคิดค่าบริการจากบริการเสริมโดยไม่ได้สมัครใช้บริการและถูกเรียกเก็บค่าบริการสูงเกินจริง (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

สำนักงาน กสทช. ขอถอนระเบียบวาระการประชุมที่ ๔.๑๕ เพื่อนำไปดำเนินการต่อไป

มติที่ประชุม เห็นชอบให้ถอนระเบียบวาระการประชุมนี้

หมายเหตุ กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๒๖๓ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๕ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ รายละเอียด ดังนี้

๑. ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้ ผมยืนยันความเห็นสอดคล้องตามมติคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ที่เห็นว่า บริษัท เรียล มูฟ จำกัด มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการเสริม Easy2Pay แต่ต้องไม่เกินวงเงินค่าใช้บริการที่ผู้ร้องเรียนได้จำกัดไว้ เนื่องจากมติดังกล่าวมีความชัดเจนในเชิงหลักการดีแล้ว และมิได้มีการระบุถึงตัวเลขค่าบริการเสริมที่ต้องชำระแต่อย่างใด ดังนั้นจึงไม่มีเหตุที่ กทค. จะไม่เห็นด้วยกับมติดังกล่าว ถึงแม้ข้อเท็จจริงที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนจะไม่ครบถ้วน เพียงพอว่ายอดค่าใช้บริการในส่วนใดเป็นเท่าไร ก็มิได้ทำให้ข้อวินิจฉัยในเชิงหลักการต้องเปลี่ยนแปลงไป ในทางตรงกันข้าม การมีมติบนหลักการที่ถูกต้องชัดเจนดังกล่าวย่อมจะทำให้เกิดความเป็นธรรมในโอกาสต่อไปได้ และหากคู่กรณีจะใช้สิทธิทางศาลก็สามารถนำสืบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาได้ต่อไป

๒. ในการพิจารณากรณีร้องเรียนนี้ของชั้นสำนักงาน กสทช. ได้พิจารณาแต่เพียงประเด็นที่ว่า ผู้ร้องเรียนมีการใช้บริการเสริมจริง แล้วจึงชี้ว่า บริษัทฯ มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการ แต่สำนักงาน กสทช. มิได้พิจารณาต่อไปว่า เมื่อผู้ร้องเรียนมีการกำหนดวงเงินค่าใช้บริการไว้แล้ว ยอดรวมของค่าบริการที่เรียกเก็บก็ย่อมจะเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้ไม่ได้

ทั้งนี้ ในใบแจ้งค่าใช้บริการของผู้ร้องเรียนมีถ้อยความว่า “วงเงินค่าใช้บริการ ๒,๔๐๐ บาท” การจะอ้างว่าเป็นวงเงินต่อรอบบิลจึงไม่ชอบธรรม เนื่องจากมิได้มีการระบุเงื่อนไขดังกล่าวไว้แต่อย่างใด กรณีจึงต้องถือว่าเป็นลักษณะเดียวกันกับกรณีของบัตรเครดิต นั่นคือเป็นวงเงินค่าใช้บริการรวมทั้งหมด หากผู้ให้บริการต้องการกำหนดให้วงเงินค่าใช้บริการจำกัดเฉพาะแต่ละรอบบิลก็ควรต้องระบุเงื่อนไขให้ชัดเจน แต่เมื่อไม่ได้ระบุไว้ ย่อมต้องตีความหมายตามลักษณะทั่วไป

อนึ่ง ที่ผ่านมาเคยเกิดกรณีร้องเรียนในลักษณะใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการที่เป็นเด็กมีการซื้อ Item ในเกมคุกกี้รัน หรือผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ใหญ่ส่ง sms โหวตรายการเรียลลิตี้โชว์ ซึ่งเป็นกรณีที่มีการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติแล้ว ดังนั้น สำนักงาน กสทช. สามารถนำกรณีเหล่านั้นมาศึกษาเทียบเคียงกับกรณีนี้ได้ว่า คู่กรณีตกลงยุติเรื่องร้องเรียนและชำระค่าบริการภายใต้วงเงินค่าใช้บริการที่จำกัดไว้อย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการใช้ดุลพินิจอย่างชอบธรรมและมีบรรทัดฐาน และสอดคล้องกับสภาพการณ์ความเป็นจริง

๓. ประเด็นเรื่องการกำหนดวงเงินค่าใช้บริการ (Credit Limit) ที่เมื่อเกิดกรณีร้องเรียน ทางผู้ให้บริการมักอ้างว่ามีเงื่อนไขต่างๆ เช่น เป็นการกำหนดวงเงินต่อรอบบิลเดียว เป็นการกำหนดวงเงินสำหรับบริการหลักเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงบริการเสริมหรือบริการพิเศษอื่น ฯลฯ เรื่องนี้ทาง กทค. ได้เคยมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ไปจัดทำหลักเกณฑ์ให้เป็นมาตรฐานของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมแล้ว ดังนั้นสำนักงาน กสทช. ควรที่จะเร่งดำเนินการเพื่อให้เกิดความชัดเจนโดยเร็ว

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๖ **นายไพบูลย์ อารีย์สว่างกิจ ดำเนินการแทนนางศุภวรรณ อารีย์สว่างกิจ ร้องเรียนบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด กรณีประสบปัญหาถูกระงับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่ทราบสาเหตุ** (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุติเดชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของนายไพบูลย์ อารีย์สว่างกิจ ดำเนินการแทนนางศุภวรรณ อารีย์สว่างกิจ โดยแจ้งว่าเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขหมาย ๐๘ ๓๓๐๐ ๗๙๙๙ ของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ค่าบริการเดือนละ ๓๔๙ บาท โปรโมชั่น Super deal โทรฟรี ๑๕๐ นาที และสามารถใช้อินเทอร์เน็ต ๓GB ประสบปัญหาถูกระงับสัญญาณโดยไม่ทราบสาเหตุ เมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ผู้ร้องเรียนจึงติดต่อ Call Center ๑๑๗๕ เพื่อสอบถามปัญหา เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลว่าผู้ร้องเรียนถูกระงับสัญญาณเนื่องจากค้างชำระค่าบริการและไม่ได้ชำระภายในวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบของบริษัทฯ และสำนักงาน กสทช. ผู้ร้องเรียนเห็นว่าบริษัทฯ ไม่ปฏิบัติตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๒๘(๖) ที่ระบุว่าบริษัทฯ มีสิทธิระงับบริการเมื่อผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการสองคราวติดต่อกัน และถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอให้บริษัทฯ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประกาศ กทช.ฯ และ กสทช. อย่างเคร่งครัด

ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่า บริษัทฯ ไม่ได้แสดงหลักฐานที่เพียงพอในการพิสูจน์ว่า ผู้ร้องเรียนผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่า ๒ รอบบิลติดต่อกัน อันเป็นเหตุทำให้บริษัทระงับสัญญาณได้ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๒๘(๖) ดังนั้น บริษัทฯ จึงไม่มีสิทธิระงับสัญญาณการใช้

งานของผู้ร้องเรียน อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้เปิดสัญญาณการใช้งานตามข้อร้องเรียน ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว ถือเป็นการเยียวยาให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

โดยที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในการประชุมครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ มีมติดังนี้

๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ระงับบริการทั้งที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ผิดนัดชำระค่าบริการเกิน ๒ รอบบิลติดต่อกัน ดังนั้น การระงับบริการของผู้ร้องเรียนจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตาม ข้อ ๒๘(๖) ของประกาศมาตรฐานของสัญญาฯ

๒. การกระทำของบริษัทฯ เป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามข้อ ๕(๖) ในการนี้ จึงขอให้ กสทช. กำหนดให้การระงับบริการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และมีคำสั่งห้ามมิให้บริษัทฯ กระทำการดังกล่าวอีก และหากพบว่ายังมีการกระทำเช่นนี้อีก ให้มีคำสั่งปรับทางปกครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบฯ ข้อ ๗ และข้อ ๘ ตามลำดับ

๓. เนื่องจากบริษัทฯ ระงับสัญญาณผู้ร้องเรียน บริษัทฯ จึงมีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการได้เท่าที่มีการให้บริการจริง

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า ประเด็นที่สำนักงาน กสทช. เสนอ ตรงไปตรงมาว่าเยียวยาไปแล้ว แต่กรณีนี้หากไม่ดำเนินการใดๆ และเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ดังนั้น ทางสำนักงาน กสทช. ควรต้องมีคำสั่งห้ามกระทำอีก หากกระทำอีกถือว่าฝ่าฝืน ต้องกำหนดโทษปรับ บริษัทจะได้มีความระมัดระวังไม่ให้ผู้ใช้บริการเดือดร้อน

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่า ให้ทางสำนักงาน กสทช. ตรวจสอบว่าเลขหมายนี้เปิดหรือปิดการใช้งาน หากเปิดให้ใช้งานได้ตลอดก็ถือว่าเยียวยาแล้ว ถ้าเปิดๆ ปิดๆ ให้ทางสำนักงาน กสทช. เสนอว่าจะดำเนินการอย่างไร

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่า กรณีนี้เป็นกรณีแรก ซึ่งเข้าใจว่าเกิดจากความผิดพลาดของระบบ Billing การชำระเงินและตัดเงิน ตัดการให้บริการ ให้บริษัทฯ ตรวจดูระบบว่าทำไมจึงเกิดขึ้นกับผู้ร้องรายนี้ และให้ปรับปรุงแก้ไขระบบเพื่อไม่ให้เกิดกับรายอื่นต่อไป

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า ผู้ร้องซื้อบริการเป็นเหมาจ่ายและช่วงที่ระงับบริการบริษัทฯ เรียกเก็บบิลตามเหมาจ่าย แสดงว่าบริษัทฯ ฝ่าฝืนการเก็บในช่วงที่ระงับ ดังนั้น มติที่สำนักงาน กสทช. เสนอ ไม่ครบถ้วน

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่า คำขอของผู้ร้องขอให้เปิดสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ พร้อมทั้งมีหนังสือชี้แจงการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียน ดังนั้น ควรพิจารณาคำขอเพียงเท่านี้ ไม่ได้มีเรื่องค่าบริการ หากร้องเรื่องค่าบริการค่อยพิจารณาอีกที

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นดังนี้

๑. โดยปกติการแจ้งความแจ้งตามพฤติการณ์ ไม่ใช่แจ้งตามมาตรา ตำรวจ ศาล อัยการ เป็นผู้พิจารณาว่าผิดมาตราไหน ในเมื่อไต่สวนพบข้อเท็จจริงว่าผิดมาตราใดบ้างก็สั่งไปตามนั้น เพราะเป็นกรรมเดียวหลายบทต้องพิจารณาทุกบท หากแจ้งซ้ำศาลจะแจ้งว่าเป็นการฟ้องซ้ำและไม่รับดังนั้นเมื่อพิจารณาพฤติการณ์แล้วเห็นว่าผิดตามตัวบทใดก็ต้องชี้ทั้งหมด

๒. ต้องพิจารณาว่าเข้าข่ายเอาเปรียบฯ ตามความเห็นคณะอนุกรรมการหรือไม่ ถ้าใช่ต้องพิจารณาตามข้อกฎหมายต่อไป

สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่า หากมีมติว่าบริษัทฯ ระงับบริการของผู้ร้องเรียนโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ก็เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ควรสั่งไม่ให้บริษัทฯ ดำเนินการเช่นนี้อีก และให้บริษัทฯ ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการในช่วงระงับสัญญาณ

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่า เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคหรือไม่ มีการพิจารณาโดยมีองค์ประกอบครบหรือไม่ และมีโทษตามประกาศนั้นอย่างไร เป็นเรื่องที่ต้องให้สำนักงาน กสทช. โดย มท. พิจารณาให้ความเห็น ไม่ใช่มีมติตามความเห็นคณะอนุกรรมการฯ ว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งสำนักงาน กสทช. ต้องดำเนินการต่อ

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า โดยหลักเรื่องนี้ไม่โดนลงโทษแล้ว เพราะยุติการกระทำแล้ว จะโดนลงโทษต่อเมื่อทำใหม่ ทั้งนี้ เพียงแต่มีหนังสือแจ้งเตือนก็ได้

สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่า ควรเปลี่ยนจากคำสั่งทางปกครองเป็นหนังสือแจ้งเตือนบริษัทฯ แทน เนื่องจากกรณีนี้เกิดเฉพาะราย ไม่ใช่เกิดเป็นการทั่วไป

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๗๗ อ้างชัดว่า ถ้าผู้ประกอบกิจการได้รับคำสั่งตามมาตรา ๓๑ วรรคสอง แล้วไม่ปฏิบัติตาม ให้ กสทช. มีอำนาจปรับทางปกครอง ดังนั้นหากปฏิบัติตามแล้วก็ไม่มีอำนาจปรับ แต่มาตรา ๓๑ วรรคสองเขียนว่า ในกรณีที่ผู้ประกอบการดำเนินการใดๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ไม่ว่าด้วยวิธีการใดตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ให้ กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้ ดังนั้น หลักคือหากเรื่องระงับแล้วก็ปรับไม่ได้ หากสอบถามสำนัก มท. ก็คงยืนยันตามนี้ กฎหมายตัวบทให้อำนาจเฉพาะกรณีที่ยังฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตาม

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่า ตามข้อเสนอของคณะอนุกรรมการฯ เรื่องการเอาเปรียบผู้บริโภคเป็นเพียงความเห็นที่ควรจะต้องส่งให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาว่าผิดหรือไม่ผิด และชดใช้ความผิดเรียบร้อยไหม ดังนั้น เห็นควรส่งเรื่องนี้ให้สำนักงาน กสทช. พิจารณา

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า เห็นควรให้ส่งคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย กสทช. พิจารณา เนื่องจากตามพระราชบัญญัติองค์กรฯ มาตรา ๓๑ คณะอนุกรรมการฯ ทั้งสองฝั่งมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับ

เรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ทั้งนี้ ตามที่ กสทช. กำหนด ที่ผ่านมากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงาน กสทช. เสนออนุกรรมการฯ และอนุกรรมการฯ เสนอกรรมการ ไม่ใช่อนุกรรมการพิจารณาเสร็จแล้วเสนอสำนักงาน กสทช. ดังนั้น ประเด็นนี้หากเป็นประเด็นข้อกฎหมาย ให้เสนอคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย กสทช. ว่ามีมติในลักษณะนี้ได้หรือไม่ ขัดกฎหมายหรือไม่

สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่า กรณีนี้ผู้ประกอบการได้เยียวยาแล้ว หากออกหนังสือแจ้งเตือนว่าอย่าทำอีกเนื่องจากจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคก็จะถือเป็นการปราม แต่ถ้ามีคำสั่งทางปกครองนั้น ถือว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคแล้ว

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่า กรณีเรื่องการเอาเปรียบผู้บริโภค คณะอนุกรรมการฯ สรุปมาว่าเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งเห็นว่าไม่ควรสรุปเช่นนั้น แต่ควรใช้ว่าเป็นการดำเนินการขัดกับประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งไม่เป็นไปตามประกาศ แต่ไม่สรุปว่าการกระทำนั้นเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่า เห็นว่าเรื่องนี้เป็นชั้นของสำนักงาน กสทช. เนื่องจากสำนักงาน กสทช. เป็นผู้ออกประกาศ เห็นควรให้ส่ง มท. พิจารณาว่าผิดไม่ผิดก่อนมีหนังสือแจ้งเตือนบริษัท ทั้งนี้ ต้องวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคหรือไม่

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า เห็นควรส่งอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย กสทช. เพื่อให้ตีความ เนื่องจากผู้ออกประกาศแต่ละฉบับไม่ใช่สำนักงาน กสทช. แต่เป็นกรรมการ และวันนี้เป็นการพิจาณาในชั้นกรรมการว่าจะมีเหตุตามประกาศฯ หรือไม่ ทั้งนี้ในขั้นตอนการพิจารณาชั้นคณะอนุกรรมการฯ แม้เป็นประธานคณะอนุกรรมการฯ แต่ก็ไม่เคยใช้อำนาจในที่ประชุมเพื่อสรุป หากแต่เป็นเรื่องที่กรรมการทุกท่านเห็นสอดคล้อง และคณะอนุกรรมการฯ ไม่เห็นด้วยกับสำนักงาน กสทช. ดังนั้น ชัดเจนว่าเป็นความเห็นทางกฎหมายที่ต่างกัน จึงเห็นควรส่งคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย กสทช.

กสทช. รศ. ประเสริฐฯ แสดงความเห็นว่า ในส่วนของสำนักงาน กสทช. เสนอกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพียงประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๒๘ (๖) แต่ตอนสรุปมีประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๕ (๖) ด้วย จึงเห็นควรให้สำนักงาน กสทช. นำกลับไปพิจารณาว่าผิดตามฉบับไหนชี้ให้ชัด หรือสำนักงาน กสทช. จะเสนอคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ก็เป็นเรื่องของสำนักงาน กสทช.

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า การจะส่งเรื่องไปยังคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมายได้ต้องเป็นไปตามมติคณะกรรมการ ถ้ากรรมการมีมติให้สำนักงาน กสทช. ส่งก็ได้ แต่ถ้าสำนักงาน กสทช. เสนอเองจะโดนตีคืนทั้งหมด และเห็นด้วยว่าเอกสารไม่ครบตามความเห็น กสทช. ประเสริฐฯ เอกสารที่สำนักงาน กสทช. นำเสนอคือ ที่เสนอชั้นคณะอนุกรรมการ พออนุกรรมการมีมติ สำนักงาน กสทช. ไม่ได้ใส่ประกาศให้ครบ ให้ปรับปรุงเอกสารให้ครบตามที่อนุกรรมการพิจารณาไว้ และอีกประเด็นคือไม่ว่าจะให้ รท. หรือ มท. ทำความเห็น ก็ควรนำส่งทั้งความเห็น รท., มท. และความเห็นคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ไปให้คณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมายให้ความเห็น เพื่อความรอบคอบ

ประธาน กทค. (พันเอก ดร. เศรษฐพงค์ฯ) จะส่งคณะอนุกรรมการปรึกษาด้านกฎหมาย กสทช. หรือไม่

สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่า ตามความเห็น กสทช. พลเอก สุกิจฯ อยากให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ ส่งให้ รท. หรือ มท. พิจารณาให้ความเห็นก่อน ส่วน กสทช. ประวิทย์ฯ เห็นควรให้เสนอคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย กสทช. พิจารณาชี้ขาด เนื่องจากสำนักงาน กสทช. กับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ มีความเห็นแตกต่างกัน

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่า ให้สำนักงาน กสทช. รับดำเนินการ และเสนอที่ประชุม กทค. อีกครั้ง เพื่อพิจารณาว่าจะเสนอคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย กสทช. หรือไม่

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า เพื่อให้มติออกมาได้ ดังนั้นอาจจะมีมติตามข้อเสนอข้อ ๘ เฉพาะในส่วนข้อย่อยที่ ๑ และ ๓ ก่อนก็ได้ ส่วนข้อ ๒ หากมติต้องการให้ส่งถามความเห็นเพิ่มเติม โดยส่วนตัวก็จะขอสงวนความเห็น และถึงอย่างไรก็ไม่เห็นด้วยที่จะทำเป็นสองขยัก คือให้สำนักงาน กสทช. พิจารณามาเสนอที่ประชุม กทค. ก่อนแล้วค่อยพิจารณาว่าจะส่งคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมายหรือไม่ แท้จริงสามารถมีมติให้ส่งคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมายได้เลย เพื่อทำให้เรื่องได้ข้อยุติ ทั้งนี้สำหรับประเด็นปรึกษา ให้ตั้งให้ชัดเจนว่า ๑-การกระทำที่เกิดขึ้นแล้วนั้นถือว่าผิดหรือไม่ และ ๒-หากมีการแจ้งให้ทราบแล้วยังกระทำ ผิดหรือไม่-คือต้องเสนอทั้ง ๒ ขั้นตอน เนื่องจากถ้าไม่เสนอขั้นตอน ๒ ต่อไปจะบังคับไม่ได้เลย กล่าวคือ พอถูกร้องเรียนว่าระงับบริการไม่ชอบก็แก้ไขโดยเปิดสัญญาณให้ กลายเป็นว่าเรื่องยุติ จากนั้นก็มีการกระทำซ้ำเติมได้อีก ทั้งนี้ ต่อให้ไม่เจตนาแต่เกิดความสูญเสียแก่ผู้บริโภค ดังนั้น การดำเนินการหรือระบบอะไรก็ตามแต่ที่เป็นการผิดกฎหมาย ทั้งที่สามารถปรับปรุงได้แต่กลับไม่ยอมปรับปรุง ย่อมถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

มติที่ประชุม เห็นชอบตามที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ และสำนักงาน กสทช. เสนอ ในประเด็นที่บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ระงับบริการทั้งที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ผิดนัดชำระค่าบริการเกิน ๒ รอบบิลติดต่อกัน ดังนั้น การระงับบริการของผู้ร้องเรียนจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตาม ข้อ ๒๘(๖) ของประกาศมาตรฐานของสัญญา

ให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ และเนื่องจากบริษัทฯ ระงับสัญญาณผู้ร้องเรียน บริษัทฯ จึงมีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการเท่าที่มีการให้บริการจริง

มติ กทค. เสียงข้างมาก (ประธาน กทค. พันเอก ดร. เศรษฐพงค์ฯ กสทช. รศ. ประเสริฐฯ และ กสทช. พลเอกสุกิจฯ) เห็นควร มอบหมายให้ สำนักงาน กสทช. พิจารณาในประเด็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามข้อ ๕(๖) ให้ละเอียดครบถ้วน และเสนอที่ประชุม กทค. เพื่อพิจารณาอีกครั้ง

มติ กทค. เสียงข้างน้อย (กสทช. ประวิทย์ฯ) สงวนความเห็นในประเด็นดังกล่าว โดยยืนความเห็นตามมติคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

หมายเหตุ ๑. ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

๒. กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๒๖๔ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง ขอสงวนความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๖ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ รายละเอียด ดังนี้

ผมเห็นด้วยกับมติเสียงข้างมากของที่ประชุม กทค. ทั้งในประเด็นที่ว่า การระงับบริการทั้งที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ผิดนัดชำระค่าบริการเกินสองรอบบิลติดต่อกัน ของ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด นั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย และประเด็นที่ว่า บริษัทฯ มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการได้เท่าที่มีการใช้งานจริง ซึ่งเป็นไปตามมติที่ประชุม คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม อย่างไรก็ตาม ผมไม่เห็นด้วยที่ที่ประชุมไม่เห็นชอบตามมติคณะอนุกรรมการฯ ในข้อที่ว่า การดำเนินการดังกล่าวของบริษัทฯ เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นประกาศที่ กทค. ออกเอง ดังนั้นจึงสามารถวินิจฉัยได้เองว่าการกระทำดังกล่าวเข้าข่ายผิดตามประกาศฯ หรือไม่ หรือหากต้องการความเห็นทางกฎหมายที่ชัดเจน ก็เห็นควรที่จะส่งให้คณะอนุกรรมการที่ปรึกษากฎหมาย ของ กสทช. พิจารณา แทนที่จะมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. พิจารณา เนื่องจากว่า ในกรณีนี้เป็นที่ชัดเจนแล้วว่าสำนักงาน กสทช. โดย รท. มิได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยวิเคราะห์ข้อกฎหมายอย่างครบถ้วน ในขณะที่คณะอนุกรรมการฯ มีการพิจารณาข้อกฎหมายรอบด้านกว่า อันเป็นที่มาของการมีความเห็นที่ไม่สอดคล้องกันในประเด็นนี้ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อยุติและเป็นการอำนวยการให้เกิดความยุติธรรมแก่เรื่องร้องเรียนโดยเร็ว จึงไม่ควรที่จะย้อนให้สำนักงาน กสทช. เป็นฝ่ายพิจารณาประเด็นดังกล่าวอีก

อนึ่ง ในการพิจารณาประเด็นเรื่องการกระทำเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคหรือไม่ ผมเห็นควรพิจารณาทั้งในประเด็นที่ว่า พฤติการณ์ที่ผ่านมาของบริษัทฯ เป็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคแล้วหรือไม่ และในประเด็นที่ว่า หากมีการ

ดำเนินการเช่นนั้นอีกจะเป็นความผิดตามประกาศเรื่องการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ หรือไม่

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๗ **นายรุ่งศิลป์ ดาแก้ว ร้องเรียนบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด กรณีประสบปัญหาจากการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่**
(สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

สำนักงาน กสทช. ขอถอนระเบียบวาระการประชุมที่ ๔.๑๗ เพื่อนำไปดำเนินการต่อไป

มติที่ประชุม เห็นชอบให้ถอนระเบียบวาระนี้

หมายเหตุ กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๒๖๕ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง เปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๗ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ รายละเอียด ดังนี้

ข้อเท็จจริงตามกรณีร้องเรียนนี้เป็นที่ชัดเจนว่า ข้อความ SMS โฆษณาของบริษัทฯ ซึ่งใช้ถ้อยคำว่า “ซื้อเลยวันนี้ โปรเน็ตใช้งานต่อเนื่อง 24 ชม. ใช้ความเร็ว 3 จี ได้ 100 MB เพียง 12 บาทต่อวัน (ไม่รวม vat) สมัครกด *500*138# โทรออก” นั้นไม่สื่อถึงขอบเขตระยะเวลาการใช้บริการที่จะต้องสิ้นสุด ณ เวลาใดเวลาหนึ่งดังที่บริษัทฯ ได้ชี้แจงว่า บริการดังกล่าวจะสิ้นสุดในเวลา ๒๓.๕๙ น. เนื่องจากในข้อความนั้นใช้คำว่า “ต่อเนื่อง ๒๔ ชม.” โดยมิได้ใช้คำว่า “๑ (หรือ ๒) วัน” ดังนั้น บริการที่ได้รับจึงควรต้องใช้ได้ต่อเนื่องเป็นระยะเวลาครบ ๒๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ผู้ใช้บริการเริ่มสมัครใช้บริการ มิใช่สิ้นสุด ณ เวลาที่แน่นอนตายตัวของแต่ละวัน ซึ่งหากบริษัทฯ ประสงค์จะนับเวลาแบบมีระยะสิ้นสุดชัดเจนเช่นนั้น ย่อมต้องแก้ไขข้อความโฆษณาให้ระบุเงื่อนไขดังกล่าวอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการพิจารณาได้ว่าควรจะต้องสมัครใช้บริการเมื่อใด เช่น หากบริการจะตัดที่เวลา ๒๓.๕๙ น. ของแต่ละวัน ผู้ใช้บริการคงจะไม่เริ่มสมัครบริการ ณ เวลา ๑๙.๓๒ น. ดังที่เกิดขึ้น

ดังนั้น ในกรณีนี้ แม้บริษัทฯ จะเสนอชดเชยบริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว รวมทั้งมีการคืนค่าบริการจำนวน ๑๐.๗๐ บาท ซึ่งอาจถือเป็นการเยียวยาในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วก็จริง แต่ก็ยังมีประเด็นว่า การโฆษณาของบริษัทฯ ในลักษณะดังกล่าวเป็นการกระทำที่ควรจะต้องแก้ไขปรับปรุงด้วย ทั้งนี้ตามความเห็นของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ซึ่งผมเห็นสอดคล้องด้วย

นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการฯ ยังเห็นว่า การโฆษณาในลักษณะนี้ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน และต้องจ่ายค่าบริการเพิ่ม ทั้งที่ไม่ควรต้องจ่าย เข้าข่ายเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งการวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการฯ ดังกล่าวเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา ๔๖ แห่ง

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ที่กำหนดให้กรรมการต้องพิจารณาการกระทำของผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนตามกรอบ ๔ ส่วน คือ ๑) กฎหมาย ๒) เงื่อนไขการอนุญาต ๓) สัญญาการให้บริการ และ ๔) มาตรฐานการให้บริการที่ดี ดังนั้น การที่สำนักงาน กสทช. พิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยมิได้วิเคราะห์ข้อกฎหมายให้ครบถ้วน ดังที่ปรากฏว่าในเอกสารวาระที่นำเสนอก็อ้างอิงประกาศเรื่อง มาตรฐานของสัญญาฯ เพียงฉบับเดียว จึงเป็นความบกพร่องของสำนักงาน กสทช. ที่ควรจะต้องแก้ไขปรับปรุง มิใช่เป็นขอบเขตอันถูกต้องที่จะใช้เป็นกรอบในการจำกัดว่าคณะอนุกรรมการฯ จะต้องพิจารณาเพียงในกรอบดังกล่าว

ทั้งนี้ ผมจึงเห็นชอบด้วยกับมติของคณะอนุกรรมการ ทั้งในข้อที่ว่า การกระทำของบริษัทเข้าข่ายผิดตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ และจะต้องแก้ไขโฆษณาให้ชัดเจนขึ้นด้วย ขณะเดียวกันก็เห็นควรที่สำนักงาน กสทช. จะต้องเร่งปรับปรุงการพิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายโดยเคร่งครัดด้วย มิเช่นนั้นอาจเข้าข่ายเป็นการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

นอกจากนี้ ผมเห็นด้วยกับข้อเสนอของ กทค. รศ. ประเสริฐ ศีลพิพัฒน์ ที่ได้อภิปรายว่า สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการเพื่อให้มีการกำหนดเงื่อนไขการนับระยะเวลาให้มีความชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันในผู้ให้บริการทุกราย

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๘ **นายภาณุวัฒน์ ดาวเรือง ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหามาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย** (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุติเดชฯ) นำเสนอเรื่องร้องเรียนของ นายภาณุวัฒน์ ดาวเรือง ร้องเรียนบริษัท เรียล มูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหามาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าทางบริษัทฯ ไม่ยอมย้ายเครือข่ายให้ โดยบอกว่าต้องใช้บริการให้ครบ ๙๐ วัน ซึ่งสาเหตุของการที่ผู้ร้องเรียนอยากย้ายเครือข่าย คือปัญหาที่ทางบริษัทฯ ไม่สามารถแก้ไขให้ได้ เช่น เรื่อง Voice Mail เข้ามาโดยที่ไม่ได้ขอเปิดใช้ เรื่อง SMS ผู้ร้องเรียนไม่สามารถเปิด SMS ได้ แต่บริษัทฯ อ้างว่ามีปัญหาที่ตัวเครื่อง ผู้ร้องเรียนจึงมีคำขอ ดังนี้

๑. ขอให้ย้ายเครือข่ายให้กับผู้ร้องเรียนโดยเร็ว และชี้แจงกรณีย้ายครือข่ายและค่าใช้จ่ายทั้งหมดโดยละเอียด

๒. ให้บริษัทฯ รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่ผู้ร้องเรียนเสียไปในระหว่างร้องเรียน

ซึ่ง สำนักงาน กสทช. มีความเห็น ดังนี้

๑. กรณีบริษัทฯ ไม่ดำเนินการโอนย้ายเครือข่ายตามคำขอของผู้ร้องเรียน เนื่องจากไม่ปรากฏข้อเท็จจริงพยานหลักฐานการยื่นคำขอโอนย้ายการใช้บริการต่อผู้ให้บริการรายใหม่ ณ จุดที่ผู้ให้บริการรายใหม่กำหนด ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ข้อ ๙

และไม่พบประวัติการปฏิเสธคำขอโอนย้ายการใช้บริการจากบริษัทฯ แต่อย่างใด และบริษัทฯ มีสิทธิระงับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ร้องเรียน ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๒๘ (๖) เนื่องจากผู้ร้องเรียนค้างชำระค่าบริการสองคราวติดต่อกัน กล่าวคือ ค่าบริการระหว่างวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๖ – ๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๒๖.๙๑ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

๒. บริษัทฯ ได้ชี้แจงรายละเอียดการโอนย้ายเครือข่ายและค่าใช้บริการที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ร้องเรียนแล้ว

๓. ค่าใช้จ่ายในส่วนที่ผู้ร้องเรียนเสียไปในระหว่างร้องเรียนตามคำขอ เป็นการเรียกค่าเสียหาย ซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. จะพิจารณาเยียวยาความเสียหายให้ได้

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

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า ข้อเท็จจริงที่เสนอยังไม่ครบ กรณีร้องเรียนนี้เป็นเรื่องเดิมที่เคยเสนอที่ประชุมพิจารณาแล้ว โดยครั้งแรกที่บริษัทฯ ปฏิเสธการย้ายค่ายได้ให้เหตุผลกับผู้ร้องว่าอยู่ไม่ครบ ๙๐ วัน อนุกรรมการฯ ก็ยืนยันว่าตามกฎหมายไม่อนุญาตให้ใช้เหตุผลนี้ในการปฏิเสธและ กทค. ก็รับรองว่าไม่มี เรื่องที่สองถ้าดูตามเอกสารแนบ ๑๒ เป็นเอกสารที่บริษัทฯ ส่งมาเองเรื่องผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแจ้งว่า ไม่สามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายได้เนื่องจากมีค่าบริการค้างชำระอยู่ ถ้าดูวันที่ที่มีการค้างชำระจะเป็นวันที่หลังจากที่ผู้ร้องถูกปฏิเสธ ณ วันที่ร้องเรียนยังไม่มีบิลนี้เกิดขึ้น ข้อเท็จจริงรู้อยู่แล้วว่าผู้ร้องไปถามบริษัทฯ แต่ปฏิเสธด้วยการบอกว่าไม่ครบ ๙๐ วัน เมื่อปฏิเสธไม่ได้ก็บอกว่าผู้ร้องมีหนี้ และเป็นหนี้ที่ยังไม่เกิดขึ้น นั่นแปลว่าเมื่อผู้ร้องไปถามบริษัทฯ ก็ได้ข้อมูลอันเป็นเท็จมา อย่างไรก็ตาม ณ ตอนนี้ผู้ร้องเลิกใช้เลขหมายนี้แล้ว คงไม่อยากใช้บริการคงสิทธิเลขหมายแล้ว

กสทช. พลเอก สุกิจฯ แสดงความเห็นว่า ต้องพิจารณาว่าบริษัทฯ บอกว่าไม่มีหลักฐาน ไม่มีข้อเท็จจริง ไม่พบประวัติการปฏิเสธ ทางอนุกรรมการฯ เห็นว่าการปฏิเสธการโอนย้ายนั้นเป็นไปโดยไม่ชอบ เอาหลักเกณฑ์ใดมาพิจารณาใช้อะไรประกอบ ประเด็นคือ ไม่มีสิทธิปฏิเสธหรือน่าจะเชื่อได้ว่าหนี้นั้นเกิดหลังการโอนย้ายคือเกิดจริงหรือไม่ไม่รู้ คำว่า “เป็นไปโดยไม่ชอบ” ค่อนข้างมีความล่อแหลมว่าในอนาคตอาจมีการท้วงติงว่า กสทช. กระทำการไม่สิ้นสุด คือเห็นแล้วว่าผิดแต่ไม่มีการดำเนินการใดๆ อยากให้แก้ไขข้อความ ใช้คำว่าเชื่อได้ว่า หรือคำอื่น เพราะวันที่โอนย้ายไม่ได้ปรากฏสภาพหนี้มาให้เห็น เนื่องจากเอกสารหลักฐานก็ไม่มีแล้ว จึงไม่เห็นด้วยกับคำว่าเป็นไปโดยไม่ชอบ

กสทช. ประวิทย์ฯ แสดงความเห็นว่า กฎหมายโทรคมนาคมเป็นกฎหมายทางปกครอง ไม่มีการลงโทษ มีแต่การบังคับแก้ไขให้ถูกต้อง ถ้าไม่ทำตามจึงจะมีมาตรการบังคับทางปกครอง ซึ่งต่างจากฝั่งกระจายเสียงที่สามารถจะลงโทษทางปกครองได้เลย ดังนั้นกระบวนการนี้ต่อให้ชี้ว่าชอบหรือไม่ชอบอย่างไร ก็ไม่มีอำนาจลงโทษ มีแต่อนุมัติคำสั่งแก้ไขให้ถูกต้อง แต่กรณีนี้คำสั่งไม่เกิดผลอยู่ดี เพราะผู้ร้องเลิกใช้เลขหมายนี้แล้ว ไม่สามารถคืนสิทธิให้ได้

มติที่ประชุม เหตุผลตามหนังสือชี้แจงของบริษัทฯ ในกรณีที่ไม่สามารถโอนย้ายของผู้ร้องรายนี้ไม่สอดคล้องและไม่เป็นไปตาม ประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่เนื่องจากเลขหมายนี้ไม่ได้อยู่ในครอบครองของผู้ร้องแล้ว จึงไม่สามารถคงสิทธิเลขหมายได้

หมายเหตุ ๑. ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

๒. กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๒๖๖ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง ขอเสงวนความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑๘ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ รายละเอียด ดังนี้

เรื่องร้องเรียนนี้เป็นเรื่องที่ที่ประชุม กทค. เคยพิจารณาแล้วในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๒๘/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ซึ่งที่ประชุมมีมติมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. รับข้อสังเกตของที่ประชุม กทค. ไปตรวจสอบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป เนื่องจากข้อมูลที่ประกอบการพิจารณายังไม่เพียงพอ ซึ่งในการนำเสนอเรื่องร้องเรียนกรณีนี้กลับมาใหม่ ปรากฏว่า สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลเพิ่มเติมเพียงเอกสารชี้แจงของบริษัทฯ ที่ระบุว่าไม่พบประวัติการยื่นคำขอโอนย้ายการใช้บริการต่อผู้ให้บริการรายใหม่ และไม่พบประวัติการปฏิเสธคำขอโอนย้ายการใช้บริการจากบริษัทฯ แต่อย่างใด จึงเป็นข้อมูลที่มิได้เพิ่มความชัดเจนหรือทำให้ข้อโต้แย้งในกรณีร้องเรียนนี้กระจ่างขึ้นแต่อย่างใด

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

ประเด็นที่ไม่ชัดเจนจึงคงเหลือแต่เพียงว่า เหตุใดผู้ร้องเรียนจึงไม่มีสิทธิโอนย้ายฯ ซึ่งข้อมูลจากบริษัทฯ และผู้ร้องเรียนยังมีความแตกต่างไม่ตรงกัน โดยที่ผมเห็นว่าเหตุที่บริษัทอ้างเกี่ยวกับการมีค่าบริการค้างชำระนั้นไม่อาจรับฟังได้ เนื่องจากตาม

หนังสือฉบับลงวันที่ 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 ซึ่งค่าบริการทั้งสองรอบดังกล่าวนั้นเป็นสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ณ เวลาที่ผู้ใช้บริการร้องเรียน และยังไม่เกิดขึ้นแม้แต่ในขณะที่บริษัทฯ ทำหนังสือชี้แจงฉบับดังกล่าวด้วยซ้ำ ดังนั้น คำชี้แจงเกี่ยวกับเหตุแห่งการปฏิเสธการขอโอนย้ายผู้ให้บริการในส่วนของบริษัทฯ จึงฟังไม่ขึ้น

ส่วนสาเหตุตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่ได้แจ้งไว้คือ บริษัทฯ อ้างว่าเนื่องจากผู้ร้องเรียนใช้บริการกับบริษัทไม่ครบ 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

ระเบียบวาระที่ ๔.๑๙ **สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ร่วมกันระหว่างกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการประจำที่ และกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการเคลื่อนที่** (สำนักบริหารคลื่นความถี่)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารคลื่นความถี่ (นายเสน่ห์ฯ) นำเสนอสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ร่วมกันระหว่างกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการประจำที่ และกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการเคลื่อนที่ และ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ร่วมกันระหว่างกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการประจำที่ และกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการเคลื่อนที่ ซึ่งได้มีการปรับปรุงภายหลังจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะแล้ว

มติที่ประชุม ๑. รับทราบสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ร่วมกันระหว่างกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการประจำที่ และกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการเคลื่อนที่

๒. เห็นชอบ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ร่วมกันระหว่างกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการประจำที่ และกิจการประจำที่ผ่านดาวเทียมกับกิจการเคลื่อนที่ ซึ่งได้มีการปรับปรุงภายหลังจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะแล้ว ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

ทั้งนี้ มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. นำเสนอต่อที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาตามกระบวนการ ขั้นตอนของกฎหมาย และแนวทางปฏิบัติต่อไป

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุมระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่นๆ

ระเบียบวาระที่ ๕.๑ ขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชุติเดชฯ) นำเสนอข้อพิจารณาการขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ชุดเดิม ตามคำสั่งที่ ๑๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ออกไปอีก ๘ เดือน

มติที่ประชุม เห็นชอบให้ขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ชุดเดิม ตามคำสั่งที่ ๑๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ออกไปอีก ๑ ปี

ทั้งนี้ มอบหมายให้ สำนักงาน กสทช. นำเสนอที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาตามกระบวนการ ขั้นตอนของกฎหมาย และแนวทางปฏิบัติต่อไป

หมายเหตุ ที่ประชุม กทค. รับรองมติที่ประชุม ระเบียบวาระนี้ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

ประธาน กล่าวขอบคุณคณะกรรมการฯ และกล่าวปิดประชุม

เลิกประชุมเวลา ๑๒.๑๐ น.

พันเอก .....
(สมมาส สำราญรัตน์)
ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ
กิจการโทรคมนาคม และการประชุม
ผู้จดรายงานการประชุม

.....
(นายพิชัย สุวรรณกิจบริหาร)
ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
ผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้ตรวจรายงานการประชุม

.....
(นายก่อกิจ ด่านชัยวิจิตร)
รองเลขาธิการ กสทช.
เลขานุการ
ผู้ตรวจรายงานการประชุม

พันเอก .....
(เศรษฐพงค์ มะลิสุวรรณ)
ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
ผู้รับรองรายงานการประชุม