



(กสทช.)

บันทึกเลขที่

กทบ1003.10/1021.2560

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๑๒๕๑)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ๑๐๒๑

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอสงวนความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๒.๑๓ ของการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐

เรียน เลขาธิการ กสทช.

ตามที่ได้มีการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๐ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๒.๑๓ เรื่อง การให้ความเห็นชอบแบบสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม โทรศัพท์เคลื่อนที่ MYworld ประเภทเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการล่วงหน้า (Pre-Paid) และประเภทเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการภายหลัง (Post-Paid) ของบริษัท ดาด้า ซีดีเอ็มเอ คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผมได้แจ้งขอสงวนความเห็นเอาไว้ ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นของผมที่แตกต่างจากมติที่ประชุมเสียงมาก เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๕.๒.๑๓ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ฯ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๐ ระเบียบวาระที่ ๕.๒.๑๓

๑) ผมไม่อาจให้ความเห็นชอบต่อข้อสัญญาของบริษัท ดาต้า ซีทีเอ็มเอ คอมมิเคชั่น จำกัด ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งขอรหัสรับใช้บริการชั่วคราวของผู้ใช้บริการ ที่ว่า “... ผู้ใช้บริการสามารถขอรหัสรับใช้บริการได้คราวละไม่เกิน ๑๕ วัน โดยการขอรหัสรับใช้ชั่วคราวในแต่ละครั้งต้องห่างกันอย่างน้อย ๑๘๐ วัน” เนื่องจาก แม้ว่าตามข้อ ๒๕ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จะให้บริษัทฯ มีสิทธิกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำหรือขั้นสูงที่ยินยอมให้ผู้ใช้บริการระงับการให้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวได้ แต่ก็เป็นดุลยพินิจของคณะกรรมการที่จะพิจารณาระยะเวลาขอรหัสรับบริการชั่วคราวตามความเหมาะสมได้เช่นเดียวกัน ซึ่งโดยหลักปกติของการคิดค่าบริการในบริการโทรคมนาคมคือมีรอบบิลเป็นเดือน เช่นเดียวกับที่ประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้ให้สิทธิผู้บริโภคสามารถขอรหัสรับบริการชั่วคราวได้ไม่เกิน ๖ เดือน ดังนั้น ข้อสัญญาของบริษัทฯ ที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการสามารถขอรหัสรับบริการได้คราวละ ๑๕ วัน และการขอรหัสรับบริการแต่ละครั้งต้องห่างกันอย่างน้อย ๑๘๐ วัน จึงขัดกับหลักปกติของการให้บริการที่คิดค่าบริการเป็นรายเดือนและไม่สอดคล้องกับสิทธิที่กฎหมายให้การรับรองไว้ ทั้งนี้ ผมเห็นว่าบริษัทฯ ควรเปิดให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอรหัสรับบริการชั่วคราวได้อย่างน้อย ๑ เดือน และต้องไม่มีเงื่อนไขกำหนดให้การขอรหัสรับบริการแต่ละครั้งต้องห่างกันอย่างน้อย ๑๘๐ วัน

๒) ข้อสัญญาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการร้องเรียน กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการนั้น ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๒๒ กำหนดหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ดังนั้น ช่องทางการร้องเรียนทางโทรศัพท์ตามที่บริษัทฯ แจ้ง คือ หมายเลข ๐๒-๑๕๐ ๑๕๑๐-๑๑ และ ๑๘๗๗ นั้น อย่างน้อยบริษัทฯ จะต้องจัดโทรศัพท์หมายเลขใดหมายเลขหนึ่ง ที่ไม่คิดค่าใช้จ่ายในการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ โดยให้ระบุในแบบสัญญาว่า เป็นหมายเลขร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน”