



(กสทช.)
บันทึกขอความ
กทช 1003.10.197.2561

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๑๒๕๑)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ๑๙๗/

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอสงวนความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๑.๒๗ ของการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๓/๒๕๖๑

เรียน ลสทช. ฐากรฯ

ตามที่ได้มีการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๓/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๑.๒๗ เรื่อง แผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการเพิ่มเติม กรณี บริษัท ซีทีเอช เคเบิลทีวี จำกัด แจ้งยุติการให้บริการช่องรายการ ทางกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียม ผมได้ลงมติสงวนความเห็นแตกต่างจากที่ประชุมเสียงข้างมาก ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นที่แตกต่างของผมเพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๓/๒๕๖๑ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๕.๑.๒๗ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ฯ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๓/๒๕๖๑ ระเบียบวาระที่ ๕.๑.๒๗

“ผมเห็นว่า กสทช. ยังไม่ควรที่จะให้ความเห็นชอบมาตรการขดเซยเยียวยาผู้ใช้บริการเพิ่มเติมของบริษัท ไลฟ์สตาร์ จำกัด ตามที่บริษัทฯ เสนอทั้งหมด เนื่องจากมาตรการบางข้อมีรายละเอียดหรือเงื่อนไขอันเป็นการจำกัดสิทธิหรือเป็นอุปสรรคในการรับสิทธิของผู้บริโภคมากเกินไป โดยเฉพาะในประเด็นดังต่อไปนี้

๑) การกำหนดให้ผู้ใช้บริการที่จะขอรับเงินคืนตามส่วนของแพ็กเกจที่ไม่ได้รับชม รวมทั้งผู้ใช้บริการที่จะใช้สิทธิคืนกล่องรับสัญญาณ Sun Box ต้องมีใบเสร็จรับเงินการซื้อแพ็กเกจและการซื้อกล่อง (แล้วแต่กรณี) มาแสดงเป็นหลักฐาน ถือเป็นข้อกำหนดที่อาจส่งผลเป็นการกีดกันผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผู้ซื้อส่วนใหญ่ย่อมจะไม่ได้เก็บใบเสร็จรับเงินไว้ ทั้งนี้ ผมเห็นว่า ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของเรื่องนี้คือการพิสูจน์ความเป็นผู้ใช้บริการหรือผู้ซื้อสินค้า ซึ่งในกรณีแรก บริษัทฯ ย่อมสามารถที่จะตรวจสอบจากระบบทะเบียนของตนได้อยู่แล้ว โดยให้ผู้ซื้อแพ็กเกจมีหน้าที่เพียงแสดงตัวตน (บัตรประชาชน) ก็ย่อมจะเพียงพอ ส่วนในกรณีการซื้อกล่อง บริษัทฯ ก็ควรเปิดให้มีการแสดงหลักฐานอื่นๆ เช่น การแสดงกล่องรับสัญญาณ หรือแสดงเลขรหัสของกล่องฯ เป็นต้น ซึ่งบริษัทก็สามารถตรวจสอบได้เองเช่นกันว่าเป็นสินค้าของตนหรือไม่

๒) การที่บริษัทฯ กำหนดให้ผู้ขอรับสิทธิต้องเป็นบุคคลเดียวกับผู้มีชื่อในใบเสร็จรับเงิน เป็นข้อกำหนดที่แข็งตัวเกินไป และอาจก่อให้เกิดความยากลำบากต่อการใช้สิทธิหรือการเข้าถึงความเป็นธรรมของผู้บริโภค ทั้งนี้ บริษัทฯ ควรเปิดช่องให้มีการมอบอำนาจเพื่อการติดต่อใช้สิทธิแทน ในลักษณะและตามมาตรฐานของการทำธุรกรรมทางแพ่งทั่วไป

๓) เนื่องจากตามมาตรการของบริษัทฯ กำหนดว่า บริษัทฯ จะคำนวณเงินคืนในส่วนของแพ็กเกจ จากสัดส่วนที่ได้รับผลกระทบ และคิดค่ากล่องรับสัญญาณตามวันที่ใช้งานจริง หลังจากหักค่าเสื่อมราคาแล้ว ดังนั้น บริษัทฯ สมควรที่จะระบุเกณฑ์การคำนวณประกอบไว้ด้วย รวมถึงเกณฑ์การคิดค่าเสื่อมราคาของกล่องฯ

๔) การกำหนดระยะเวลาในการใช้สิทธิไว้เพียง ๓๐ วัน ระหว่างวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๑ - ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ นั้นสั้นเกินไป ประกอบกับไม่ได้มีการกำหนดเกี่ยวกับมาตรการประชาสัมพันธ์เป็นการล่วงหน้าเอาไว้แต่อย่างใด จึงไม่ชัดเจนว่าผู้บริโภคจะรับรู้เกี่ยวกับสิทธินี้และรู้วิธีการหรือช่องทางการใช้สิทธิอย่างไร ทั้งนี้เห็นควรที่จะมีการกำหนดเกี่ยวกับมาตรการประชาสัมพันธ์เป็นการล่วงหน้า โดยกำหนดในเรื่องความกว้างขวาง ความถี่ และระยะเวลาที่เหมาะสมไว้ด้วย รวมทั้งขยายระยะเวลาการใช้สิทธิให้ยาวนานขึ้น

๕) ควรมีการกำหนดกรอบระยะเวลาที่บริษัทฯ จะคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคไว้ให้ชัดเจน ซึ่งควรจะไม่เกินกว่า ๓๐ วัน

ผมจึงเห็นว่า ในการให้ความเห็นชอบมาตรการขดเซยเยียวยาผู้ใช้บริการเพิ่มเติมของบริษัทฯ กสทช. สมควรที่จะกำหนดเป็นเงื่อนไขให้บริษัทฯ แก้ไขในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ก่อน เพื่อให้มาตรการขดเซยเยียวยา มีความเป็นธรรมยิ่งขึ้น”