

รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

ครั้งที่ ๓๕/๒๕๕๖

วันอังคารที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๕๖

ณ ห้องประชุมชั้น ๑๒ อาคารอำนวยการ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ผู้มาประชุม

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

๑. พันเอก เศรษฐพงศ์	มะลิสุวรรณ	ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
๒. นายสุทธิพล	ทวีชัยการ	กรรมการ
๓. นายประเสริฐ	ศิลาพิพัฒน์	กรรมการ
๔. นายประวิทย์	ลีสถาพรวงศา	กรรมการ
๕. พลเอก สุกิจ	ขมะสุนทร	กรรมการ

เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช.

๑. นายสุทธิศักดิ์	ตันตะโยธิน	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒. นายอดุลย์	วิเศษบุปผา	ผู้ช่วยเลขานุการ
๓. พันเอก สมมาศ	สำราญรัตน์	ผู้บริหารระดับต้น (กท.)
๔. นางสาวธัญญ์ลดาพรรณ	ธนันท์ธวัช	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง (กท.)
๕. นายเนวิน	พนมขวิญ	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (กท.)
๖. นางสาวนารีรัตน์	เมธีกุล	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น (กท.)
๗. นางสาวญาณิน	วัชรบุญโชติ	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น (กท.)
๘. นางสาวปิยวรรณ	บุญสุข	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น (กท.)
๙. นายรัชพล	สุคนธชาติ	ลูกจ้าง (กท.)

ผู้ไม่มาประชุม

๑. นายก่อกิจ	दानชัยวิจิตร	เลขานุการ (ติดภารกิจ)
๒. นายพิชัย	สุวรรณกิจบริหาร	ผู้ช่วยเลขานุการ (ติดภารกิจ)

ผู้ชี้แจง

๑. นายชัยยุทธ	มั่งศรี	ผู้อำนวยการกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและ คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
๒. นางสาวจิตสถา	ศรีประเสริฐสุข	ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารและจัดการเลขหมาย โทรคมนาคม

๓. นายจาทูรนต์	โชคสวัสดิ์	ผู้อำนวยการกลุ่มงานการอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม ๑
๔. นางสาวพรพักตร์	สถิตเวโรจน์	ผู้บริหารระดับต้น (มท.)
๕. นายประถมพงศ์	ศรีนวล	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง (วท.)
๖. นายชาญวิทย์	โวหาร	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง (รท.)
๗. นางสาวพัชรา	อร่ามศรี	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (รท.)
๘. นางสาวฐิติพร	ตินตะโมระ	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (รท.)
๙. นางสาวพลอย	เพ็งเพ็ชร	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (มท.)
๑๐. นายปิติชัย	พงษ์วานิชอนันต์	ลูกจ้าง (รท.)

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๓๐ น.

ประธานที่ประชุม กล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า การประชุมครั้งนี้เป็นการพิจารณาเรื่อง การให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ในส่วนของเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม และการพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับคลื่นความถี่ ๑๘๐๐ MHz หากการพิจารณาไม่เสร็จสิ้น สามารถนำไปพิจารณาต่อในการประชุมครั้งถัดไป โดยให้ฝ่ายเลขาฯ ประสานงานกับ กทค.ทุกท่านเพื่อนัดหมายการประชุมครั้งต่อไป

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม (ไม่มี)

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเพื่อทราบ (ไม่มี)

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา
 ระเบียบวาระที่ ๔.๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่ผ่านการพิจารณาของ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม (กลุ่มงานรับเรื่อง ร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม)

ประเด็นที่ ๑ กรณีประสบปัญหา ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการ ล่วงหน้า แต่ถูกระงับบริการยึดเงินคงเหลือในระบบ และถูกยกเลิกบริการ เนื่องจาก บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า กำหนดระยะเวลา ขั้นต่ำอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่ กำหนด (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๗ เรื่อง)

มติที่ประชุม

มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการโทรคมนาคม ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และนำเสนอต่อที่ประชุม กทค. อีก ครั้งหนึ่ง

ประเด็นที่ ๒ กรณีประสบปัญหาผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการ ล่วงหน้า กำหนดระยะเวลาขั้นต่ำอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้ บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๓ เรื่อง)

ผู้อำนวยการ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชัยยุทธฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงกรณีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการ ล่วงหน้าของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน ๙ ราย ได้แก่ พันโท ปภังกร หมั่นสา นายจักรพงษ์ พันอินตะศรี นายพิชิต ศักดิ์ภิรมย์ นายสมพงษ์ ชาวผ่อง นายวรวิญญู ประจงไสย นายชเนศ กมลตระกูล นายมานิตย์ กิตติจิตต์ นายพรชัย พันธุ์ไสว และนายเวชยันต์ ประทุมชาติ และผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ แบบชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน ๔ ราย ได้แก่ นายบุญรอด อินทวาริ นายพรเทพ แสงอุไร นายไพรัตน์ ลิ้มวงศ์ และนายอุทัย มหาวงศ์ ร้องเรียนเรื่องประสบปัญหาบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แบบชำระค่าบริการล่วงหน้ากำหนดระยะเวลาขั้นต่ำอันมีลักษณะเป็นการบังคับ ให้ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่สามารถใช้บริการโทรออกได้ ทั้งที่มีเงินคงเหลือในระบบ

มติที่ประชุม

๑. เห็นชอบตามที่กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคมเสนอโดยให้บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สามารถกำหนดวันใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้าได้ โดยการเติมเงินทุกมูลค่า ผู้ใช้บริการ จะต้องได้รับระยะเวลาใช้งานไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน และให้นับรวมระยะเวลาการใช้งาน ที่ได้รับกับระยะเวลาที่ยัง คงเหลืออยู่ โดยมีระยะเวลาการสะสมวันสูงสุดอย่างน้อย

๓๖๕ วัน ตามที่ที่ประชุม กทค. ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบ เงื่อนไขกำหนดระยะเวลา สำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะที่เรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ที่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จัดส่งเพื่อให้ กทค. พิจารณาให้ความเห็นชอบตาม ข้อยกเว้นของข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ในการประชุม กทค. ครั้งที่ ๖/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ และครั้งที่ ๘/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการมีจำนวนเงินคงเหลือที่มีอยู่ในระบบ ก่อนวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ หรือวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ แล้วแต่กรณี ห้ามบริษัทผู้ให้บริการกำหนดวันใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่กับจำนวนเงินคงเหลือในระบบของผู้ใช้บริการ และให้บริษัทผู้ให้บริการแสดงรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์และยอดเงินคงเหลือในระบบของผู้ร้องเรียน เพื่อยืนยันข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้สำนักงาน กสทช. ทราบ ภายใน ๓๐ วัน

๒. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม แจ้งมติที่ประชุมแก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ ให้ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในระบบ ก่อนวันที่ กทค. จะพิจารณาเห็นชอบขอเสนอให้บริษัทผู้ให้บริการสามารถกำหนดวันใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (ก่อนวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ หรือวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ แล้วแต่กรณี) โดยให้ผู้ประกอบการแสดงหลักฐานรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์และยอดเงินคงเหลือในระบบของผู้ร้องเรียน และชี้แจงมายังสำนักงาน กสทช. ด้วย

ประเด็นที่ ๓ กรณีประสบปัญหาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า แต่ถูกระงับบริการและยึดเงินคงเหลือในระบบ เนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า กำหนดระยะเวลาขั้นต่ำอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๓ เรื่อง)

ผู้อำนวยการ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นายชัยยุทธ ฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้าของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) จำนวน ๓ ราย ได้แก่ นายธนพนธ์ แสงทอง นางสาวกฤษณิณี พึ่งธรรม และนางสุนิศา เมืองน้อย ร้องเรียนเรื่องประสบปัญหาไม่สามารถใช้บริการโทรออกได้ ทั้งที่มีเงินคงเหลือในระบบ และต่อมาถูกบริษัทผู้ยึดเงินคงเหลือในระบบไป เนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้ากำหนดระยะเวลาขั้นต่ำอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

มติที่ประชุม

๑. เห็นชอบตามที่กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเสนอ โดยให้บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ต้องคืนเงินที่ยึดไปให้แก่ผู้ร้องเรียน และจะต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราร้อยละ ๑๕ เท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากรณผู้ใช้บริการ กรณีผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้ให้บริการนับจากวันที่บริษัทยึดเงินจากระบบของผู้ใช้บริการไป ให้แก่ผู้ร้องเรียนจำนวน ๓ ราย ได้แก่

- ๑) นายธนพนธ์ แสงทอง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๖๒๐๗๙๘๙๒
- ๒) นางสาวกฤษพิณท์ พึ่งธรรม ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๖๐๒๖๐๑๒๗
- ๓) นางสุนิศา เมืองน้อย ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๑๖๑๘๘๘๑๓

๒. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในระบบ ก่อนวันที่ กทค . จะพิจารณาเห็นชอบขอเสนอให้บริษัทผู้ให้บริการสามารถกำหนดวันใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (ก่อนวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ หรือวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ แล้วแต่กรณี) โดยให้ผู้ประกอบการแสดงหลักฐานรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์และยอดเงินคงเหลือในระบบของผู้ร้องเรียน และชี้แจงมายังสำนักงาน กสทช. ด้วย

ประเด็นที่ ๔ กรณีประสบปัญหาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้ายกเลิกบริการ แต่ผู้ให้บริการไม่คืนเงินคงเหลือในระบบเป็นเงินสดให้แก่ผู้ใช้บริการ (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๔ เรื่อง)

ผู้อำนวยการ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นาย ชัยยุทธ ฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้าของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒ ราย ได้แก่ นายธัญญสิทธิ์ องค์กรบุญเกิดวานิช และนายไชยณรงค์ นาวานุเคราะห์ และผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้าของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้แก่ นายสุวัฒน์ เลขณิกกุล ร้องเรียนเนื่องจากยกเลิกบริการแต่บริษัทผู้ให้บริการไม่คืนเงินคงเหลือในระบบเป็นเงินสดให้แก่ผู้ใช้บริการ

มติที่ประชุม

๑. เห็นชอบตามที่กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเสนอ โดยให้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต้องคืนเงินคงเหลือเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีผู้ร้องเรียน พร้อมค่าเสียหายประโยชน์ให้แก่ผู้ร้องเรียนในอัตราร้อยละ ๑๕ ต่อปี ซึ่งเท่ากับอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่บริษัทคิดจากผู้ใช้บริการ กรณีผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ให้แก่ผู้ร้องเรียนจำนวน ๓ ราย ได้แก่

- ๑) นายธัญญสิทธิ์ องค์กรบุญเกิดวานิช ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๙๐๑๐๖๙๐๘๔ และ ๐๘๔๙๔๓๑๔๖๒
- ๒) นายไชยณรงค์ นาวานุเคราะห์ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๙๕๒๔๕๙๐๐
- ๓) นายสุวัฒน์ เลขวิชกุล ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข ๐๘๖๓๕๐๘๖๖๑ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยบริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด ผู้ทำการตลาดแทน

๒. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในระบบ ก่อนวันที่ กทค. จะพิจารณาเห็นชอบขอเสนอ ให้บริษัทผู้ให้บริการสามารถกำหนดวันใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (ก่อนวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ หรือวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ แล้วแต่กรณี) โดยให้ผู้ประกอบการแสดงหลักฐานรายละเอียดการใช้งานโทรศัพท์และยอดเงินคงเหลือในระบบของผู้ร้องเรียน และชี้แจงมายังสำนักงาน กสทช. ด้วย

ประเด็นที่ ๕ กรณีประสบปัญหาถูกคิดค่าบริการเสริมรับข้อมูลข่าว/ดูดวง ผ่านทาง SMS โดยที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง)

ผู้อำนวยการ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นาย ชัยยุทธ ฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) จำนวน ๘ ราย ได้แก่ นางณัฐธยานีไชยวรุฑย์ นายภมาพร พุทธิภิฏกวีวงศ์ นางสาวลัดดา จิตติเกียรติพงศ์ นายณรงค์ รอดเรืองกุล นางสาวพิมพ์ภัทรา ศักดิ์กุล ลชัยกิจ นางณัชมน แซ่เตี้ย พลตรีสุรพงษ์ ราชกิจจักร และ นางสาวอัญชญา ภาษิต ร้องเรียนเนื่องจากถูกคิดค่าบริการเสริมรับข้อมูลข่าว /ดูดวง ผ่านทาง SMS โดยที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเสนอ โดยให้บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ต้องคืนเงินค่าบริการเสริมให้แก่ผู้ใช้บริการ และต้องชำระดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ ๑๕ ซึ่งเท่ากับอัตราที่

บริษัทกำหนดว่าจะเรียกเก็บจากผู้ ใช้บริการในกรณีที่ใช้บริการผิดนัดชำระหนี้ ให้แก่ผู้ร้องเรียนจำนวน ๘ ราย ได้แก่

- ๑) นายณัฐธยาน์ ไชยวรุฑย์ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๗๐๓๕๕๕๒๐
- ๒) นายภมาพร พุทธิกิจวิวงศ์ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๙๐๐๕๕๑๖๖
- ๓) นางสาวลัดดา ลูติเกียรติพงษ์ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๑๘๖๖๕๑๘๔
- ๔) นายณรงค์ รอดเรืองคุณ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๑๘๑๒๓๔๘๕
- ๕) นางสาวพิมพ์ภัทรา ศักดิ์กุลชัยกิจ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๗๒๒๓๐๓๓๒
- ๖) นางณัชมน แซ่เตีย ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๗๘๑๖๗๒๖๖
- ๗) พลตรีสุรพงษ์ ราชกิจจากร ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๘๓๖๓๗๗๕๑
- ๘) นางสาวอัญชญา ภาษิต ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๙๕๑๒๔๖๓๓

ประเด็นที่ ๖ นายกิตติคุณ เจริญศักดิ์ ร้องเรียนกรณีประสบปัญหาไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายเป็นรายการส่งเสริมการขายที่มีอัตราค่าบริการอัตราขั้นสูงตามที่ กสทช. กำหนดให้

ผู้อำนวยการ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นาย ชัยยุทธ ฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงกรณี นายกิตติคุณ เจริญศักดิ์ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบชำระค่าบริการรายเดือนหมายเลข ๐๘๙๘๑๙๙๑๒๒ ซึ่งให้บริการโดยบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชัน จำกัด (มหาชน) กรณีประสบปัญหาไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายเป็นรายการส่งเสริมการขายที่มีอัตราค่าบริการอัตราขั้นสูงตามที่ กสทช. กำหนดให้ โดยการที่บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชัน จำกัด (มหาชน) กำหนดเงื่อนไขให้ผู้บริการที่ต้องการเปลี่ยนจากระบบรายเดือนเป็นระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า ต้องใช้รายการส่งเสริมการขายอื่นที่มีอัตราค่าบริการเกินกว่าที่ กสทช. กำหนด ย่อมเป็นการขัดต่อประกาศ กสทช. เรื่องอัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๕ อีกทั้ง ยังไม่เป็นธรรมต่อผู้ร้อง เนื่องจากมีลักษณะเป็น

การบังคับให้ผู้ร้องใช้งานรายการส่งเสริมการขาย โดยผู้ร้องไม่สามารถตัดสินใจเลือกรายการส่งเสริมการขายได้ บริษัทจึงไม่มีสิทธิคิดค่าบริการตามรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนกับผู้ร้องเรียน การที่บริษัทยกเลิกบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ร้องเรียน โดยอ้างเหตุว่าเป็นเพราะผู้ร้องเรียนไม่ชำระค่าบริการรายเดือนจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

มติที่ประชุม

เห็นชอบตามที่กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเสนอ โดยให้สำนักงานฯ ทำหนังสือแจ้งให้บริษัทฯ เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า ในรายการส่งเสริมการขายที่ไม่เกินอัตราขั้นสูงตามประกาศ กสทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงฯ ปี ๒๕๕๕ ตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งความประสงค์

ประเด็นที่ ๘ นายมนัส หิรัญสาลี ร้องเรียน บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีเรียกเก็บค่าบริการที่มีได้สมัครใช้

ผู้อำนวยการ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (นาย ชัยยุทธ ฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงกรณี นายมนัส หิรัญสาลี ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า หมายเลข ๐๘๖๙๐๙๑๕๙๓ ซึ่งให้บริการโดยบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีถูกบริษัทเรียกเก็บค่าบริการที่มีได้สมัครใช้ โดยถูกคิดค่าบริการจากบริการเสริมรับข้อมูลข่าว / ดูดวง โดยที่ไม่ได้สมัครใช้บริการตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๕๔ จนถึงเดือนมีนาคม ๒๕๕๕

มติที่ประชุม

๑. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ทำหนังสือแจ้งให้บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงหลักฐานการสมัครใช้บริการหรือ log File และหลักฐานการคืนเงินภายใน ๓๐ วัน
๒. ในกรณีที่บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องในการเรียกเก็บค่าบริการ บริษัทฯ ต้องดำเนินการคืนเงินค่าบริการที่ได้เรียกเก็บไปแล้วให้แก่ผู้ร้องเรียน และจะต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด
๓. ในส่วนเรื่องที่ยังค้างพิจารณา ได้แก่ ประเด็นที่ ๗ นายธนวันต์ เกษมสุวรรณ ร้องเรียนกรณีบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เรื่องเกี่ยวกับการคิดปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง) ประเด็นที่ ๙ ร.ต.ท. ปาณศิริ ศรีสวัสดิ์ ร้องเรียนกรณีถูกระงับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และเรียกเก็บค่าบริการ SMS ไม่ถูกต้อง (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง) ประเด็นที่ ๑๐

นางสาวณานิภา ทองสมบัติ ร้องเรียนการเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างประเทศของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่ถูกต้อง (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง) ประเด็นที่ ๑๑ นายพรพงษ์ จามรนาค ร้องเรียนกรณีปัญหาบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) คิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไม่เป็นธรรม โดยคิดค่าบริการแบบเฉลี่ยรายวันสำหรับการใช้บริการก่อนถึงรอบตัดยอดค่าบริการ ทำให้มียอดค่าบริการเกินกว่าที่ควรจะเป็น (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง) ประเด็นที่ ๑๒ นางสาวอุไรวรรณ แซ่อ้อ ร้องเรียนบริษัท ทูมูฟ จำกัด กรณีประสบปัญหาเกี่ยวกับการขอรายละเอียดการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และขอให้ตรวจสอบความถูกต้องในการคิดค่าบริการ (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง) ประเด็นที่ ๑๓ นางสาวศิริพร สมานกล ร้องเรียนบริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด กรณีประสบปัญหาถูกยกเลิกการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากค้างชำระค่าบริการและบริษัทได้นำเลขหมายไปจำหน่ายให้ผู้ใช้รายอื่นก่อนครบกำหนด ๑๘๐ วัน หลังจากบริษัทได้ออกใบแจ้งหนี้ (เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง) ประเด็นที่ ๑๔ นายบัณฑิต ตันเสถียร กรณีถูกระงับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่ทราบสาเหตุเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง) ประเด็นที่ ๑๕ นายวินัย ตรีสุวรรณ ร้องเรียนบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรณีเรียกเก็บค่าบริการเสริมโดยไม่ได้สมัครใช้บริการ(เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง) ให้กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และนำเสนอต่อที่ประชุม กทค อีกครั้งหนึ่ง

หมายเหตุ

กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช . ๑๐๐๓.๑๐/๘๗๔ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๖ เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๑ ของการประชุม กทค . ครั้งที่ ๓๕/๒๕๕๖ รายละเอียด ดังนี้

“๑. ผมเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการมี สิทธิกำหนดระยะเวลาของเงินเติมในระบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระเงินล่วงหน้าตามที่ที่ประชุม กทค. ครั้งที่ ๕/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๖ มีมติกำหนดแนวปฏิบัติไว้ ซึ่งเป็นการใช้อำนาจตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ อย่างไรก็ตาม สำหรับเงินที่มีการเติมก่อนการมีมติดังกล่าวย่อมต้องไม่มีการกำหนดวันหมดอายุ และจำนวนวันสะสมที่มีอยู่ก่อนก็จะต้องยังคงอยู่และสะสมต่อไปได้ เนื่องจากมติ กทค. ไม่สามารถย้อนหลังเป็นการให้โทษต่อผู้ใช้บริการได้ กรณีผู้ร้องเรียนประสบปัญหาก่อนการมีมติจึงสะท้อนว่าผู้ให้บริการปฏิบัติขัดต่อกฎหมาย

นอกจากนี้ผมเห็นควรมอบหมายให้สำนักงาน กสทช ดำเนินการสื่อสารกับผู้ร้องเรียนและผู้บริโภคทั่วไปเพื่อทราบถึงวิธีเติมเงินด้วย ว่าหากเติมเงินในจำนวนที่เป็นขั้นต่ำในแต่ละครั้งก็จะทำให้ได้วันสะสมเพียงพอได้

๒. กรณีการระงับบริการและการยึดเงินในระบบ โดยเฉพาะในช่วงเวลาก่อนที่ กทชจะมีมติอนุญาตให้กำหนดระยะเวลาของเงินเติมในระบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระเงินล่วงหน้า ย่อมเป็นกรณีที่ผู้ให้บริการปฏิบัติขัดต่อกฎหมายอย่างชัดเจนเช่นกัน ดังนั้น นอกจากผู้ให้บริการจะมีหน้าที่ต้องเปิดบริการและคืนเงินแก่ผู้ใช้บริการแล้ว (ซึ่งควรมีการสั่งเป็นการทั่วไป ไม่เฉพาะแต่ที่มีกรณีร้องเรียนเท่านั้น) ยังควรที่จะได้กำหนดมาตรการเยียวยาหรือเอาผิดทางปกครองด้วย

๓. กรณีเมื่อมีการยกเลิกบริการ หากยังมีเงินของผู้ใช้บริการคงเหลือในระบบ ผู้ให้บริการย่อมมีหน้าที่ต้องคืนเงินนั้นในทุกกรณี โดยอาจคืนเป็นเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชี หรือตามวิธีที่ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ ทั้งนี้เป็นไปตามข้อ ๓๔ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

๔. ในประเด็นเรื่องการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในระบบ ผมเห็นว่า เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการโดยตรง และมีใช้สิ่งที่ทั้งผู้ให้บริการและสำนักงาน กสทช จะกระทำได้ ดังนั้นในการสั่งผู้ให้บริการคืนเงินจึงควรสั่งให้ตรวจสอบจำนวนด้วย และหากผู้ให้บริการโต้แย้งก็เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องพิสูจน์

๕. ประเด็นการยกเลิกบริการอันเนื่องมาจากไม่มีวันคงเหลือในระบบและนำเลขหมายไปเปิดให้บริการใหม่ก่อนระยะเวลา ๑๘๐ วัน นับเป็นกรณีการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายอย่างซ้ำซ้อนของผู้ให้บริการ ซึ่งผมเห็นว่าควรจะต้องมีการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ส่วนการเยียวยาผู้ให้บริการที่ประสบปัญหาถูกยึดเลขหมายโดยไม่ชอบนั้น ในกรณีที่เลขหมายดังกล่าวยังไม่ถูกนำไปใช้ใหม่ ควรสั่งให้ผู้ให้บริการคืนเลขหมายแก่ผู้ให้บริการ แต่หากเลขหมายนั้นมีผู้ถือครองและผู้ไ้รายใหม่แล้วผู้ให้บริการก็ต้องเยียวยาผู้ให้บริการด้วยวิธีการอื่น เช่น การนำเสนอเลขหมายใหม่ทดแทนให้

ผมมีข้อสังเกตด้วยว่า กรณีปัญหาลักษณะที่มีการนำเลขหมายที่ยึดจากผู้ให้บริการโดยไม่ชอบไปหมุนเวียนใช้ใหม่ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ให้บริการปฏิบัติละเมิดกฎหมาย แต่อีกส่วนหนึ่งอาจเกิดจากความล่าช้าของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กสทช ซึ่งหากมีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันการณ์ ปัญหาจะไม่เกิดขึ้น

๖. กรณีปัญหาตามประเด็นที่ ๕ เรื่องการถูกคิดค่าบริการเสริมผ่านข้อความสั้น(SMS) ทั้งที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ นับเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงควรเร่งออกประกาศตามบทบัญญัติมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเร็ว

๗. กรณีปัญหาตามประเด็นที่ ๖ เป็นกรณีการกระทำฝ่าฝืนประกาศ กสทช.เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมฯ.พ. ๒๕๕๕ จึงควรที่จะต้องกำกับดูแลอย่างเคร่งครัดต่อไป

๘. ผมเห็นควรเร่งการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะกรณีที่มีการร้องเรียนมาแล้วเกินกว่า ๓๐ วันตามกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนป้องกันความเสี่ยงที่จะถูกผู้บริโภคฟ้องคดีกรณีดำเนินการล่าช้าด้วย

ระเบียบวาระที่ ๕

เรื่องอื่นๆ

ระเบียบวาระที่ ๕.๑

การพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับคลื่นความถี่ ๑๘๐๐ MHz (คณะทำงานติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ , ปท.๑)

ผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (นางสาวพรพักตร์ ฯ) นำเสนอข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน ๓ ราย ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ดำเนินการจัดส่งแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามข้อ ๔ วรรคสองของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยคณะทำงานฯ ได้จัดการประชุมเพื่อพิจารณาแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการทั้งสามรายดังกล่าว จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ การประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๖ การประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๖ และการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖

มติที่ประชุม

๑. รับทราบผลการพิจารณาแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการทั้งสามรายตามที่คณะทำงานฯ นำเสนอ

๒. เห็นชอบแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการทั้งสามราย ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน

จำกัด เพื่อให้เป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามความเห็นของคณะกรรมการฯ โดยให้แก้ไขปรับปรุง แผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการในรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อมูลการให้บริการ

๒.๑.๑ ให้รายงานจำนวนผู้ใช้บริการ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๖ เนื่องจากเป็นวันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และเพื่อให้ กสทช. มีข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและเป็นปัจจุบันในการติดตามตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการที่ลดลงได้ โดยแบ่งเป็นผู้ใช้บริการในระบบ Postpaid และผู้ใช้บริการในระบบ Prepaid

๒.๑.๒ ให้รายงานจำนวนเงินคงค้างในระบบ Prepaid ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๖

๒.๑.๓ ให้แก้ไขลักษณะและประเภทบริการให้สอดคล้องกับ ขอบเขตการให้บริการตามสัญญาสัมปทาน เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถดำเนินการ ให้บริการตามลักษณะและประเภทที่ผู้ให้บริการได้รับอนุญาตตามสัญญาสัมปทาน เท่านั้น ทั้งนี้ ข้อมูลประเภทบริการบางส่วนของบริษัท ทู มูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด เช่น เนื้อหาบริการ (content) บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่าง ประเทศ เป็นต้น มิได้เป็นบริการที่อยู่ในขอบเขตตามสัญญาสัมปทาน

๒.๒ แผนงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญา สัมปทาน

๒.๒.๑ ให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการ สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ภายใต้กรอบหลักการหรือข้อความสำคัญ ๓ ประการ ดังนี้

- ๑) กำหนดเวลาสิ้นสุดระยะเวลาสัมปทานนี้คือ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๖
- ๒) ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่อเนื่องได้ไม่เกิน ระยะเวลาความคุ้มครองที่ กสทช. กำหนดซึ่งไม่เกิน ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗

๓) ผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการได้โดยความสมัครใจ

๒.๒.๒ ในกรณีผู้ให้บริการกำหนดให้มีมาตรการกระตุ้น ผู้ใช้บริการใน การโอนย้ายไปยังผู้ให้บริการรายอื่นนั้น จะต้องอยู่ภายใต้กรอบ หลักการในเรื่องความสมัครใจของผู้ใช้บริการ และจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๓ จัดให้มีช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่าน call center สำหรับ ผู้ให้บริการที่ยังไม่มีช่องทางประชาสัมพันธ์ ดังกล่าว เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถ ติดต่อและสอบถามได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และทำการประชาสัมพันธ์เลขหมาย call center ให้ทราบเป็นการทั่วไป

๒.๓ แผนงานส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปอย่างทั่วถึง

ให้แจ้งข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดให้มีบริการคงสิทธิเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ในรายละเอียดตามแบบฟอร์มตามมติข้อ ๓.

๒.๔ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และภาระที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องรักษา คุณภาพมาตรฐานในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการลดลงตลอดเวลา

ทั้งนี้ เห็นชอบในกรอบหลักการเกี่ยวกับรายการค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยต้องรักษาคุณภาพมาตรฐานในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการลดลงตลอดเวลา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ค่าใช้โครงข่าย ค่าบริการจัดการ และ ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการ โดยจะมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อ ตรวจสอบรายได้และต้นทุนค่าใช้จ่ายตามข้อ ๗ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวฯ เพื่อพิจารณาในรายละเอียดต่อไป

๓. เห็นชอบแบบฟอร์มรายงานข้อมูลการให้บริการเพิ่มเติมตามที่คณะทำงานฯ เสนอ โดยให้ปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือ

๓.๑.๑ เพิ่มเติมข้อมูลจำนวนเลขหมายที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์จะโอนย้าย แต่อยู่ในระหว่างกระบวนการดำเนินการ

๓.๑.๒ เพิ่มเติมข้อมูลในลักษณะให้มีการรายการเปรียบเทียบในแต่ละเดือน

๓.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวฯ

๓.๒.๑ แยกหัวข้อดังต่อไปนี้เป็นการเฉพาะ เนื่องจากเป็นกรณีที่ ประสงค์ให้มีการรับรองตัวเอง (self report)

๑) การพักหรือหยุดการให้บริการ

๒) การรับผู้ใช้บริการรายใหม่

๓) การรักษาคุณภาพการให้บริการ

๓.๒.๒ ให้ปรับปรุงข้อความใน แบบฟอร์ม ข้อ ๒ หัวข้อย่อยที่ ๕ เป็นดังนี้ “การดำเนินงานเกี่ยวกับการเร่งรัดการโอนย้ายผู้ใช้บริการ ”

ทั้งนี้ ให้สำนักงาน กสทช. แจ้งให้ผู้ให้บริการรายงานข้อมูลการ ให้บริการเพิ่มเติมตามแบบฟอร์มที่ กทค. กำหนด โดยให้จัดทำเป็นการรายงาน ประจำเดือน และส่งให้แก่สำนักงาน กสทช. ทุกวันที่เจ็ดของเดือน

๔. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการดังนี้

๔.๑ มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการตามมติข้อ ๒. และ ข้อ ๓. ไปยังผู้ให้บริการทั้งสามราย

๔.๒ ให้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

๔.๓ เร่งรัดให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามข้อ ๗ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวฯ โดยเร็ว

หมายเหตุ

กสทช. ประวิทย์ฯ ได้มีบันทึกที่ สทช . ๑๐๐๓.๑๐/๘๗๙ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๖ เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๑ ของการประชุม กทค . ครั้งที่ ๓๕/๒๕๕๖ รายละเอียด ดังนี้

๑. เนื่องจากทั้ง บมจ. กสท โทรคมนาคม บจ. ทรูมูฟ และ บจ. ดิจิตอล โฟน ต่างก็ส่งมาตรการเยียวยาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ใช้บริการภายหลังสิ้นสุดสัญญาดำเนินการให้บริการวิทยุโทรคมนาคมระบบเซลลูลาร์ Digital PCN ๑๘๐๐ และแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้ กทค พิจารณามาก่อนหน้านี้แล้ว อันเป็นการดำเนินการตามเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามของ บมจ . กสท โทรคมนาคม โดยหลักการแล้ว ที่ประชุมจึงควรพิจารณาเรื่องดังกล่าวก่อนหรือควบคู่กับแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับคลื่นความถี่ ๑๘๐๐ MHz เนื่องจากมีเนื้อหาทับซ้อนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน หากไม่นำมาพิจารณาควบคู่กัน อาจเกิดความ ~~ซ้ำซ้อน~~ซ้ำซ้อน
๒. การจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการ ฯ เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการตามประกาศ กสทช . เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการฯ ซึ่งตามนิยามในข้อ ๒ ผู้ให้บริการหมายความว่าผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานเดิม ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานจึงมีหน้าที่ต้องร่วมกันจัดทำแผนความคุ้มครองฯ เสนอต่อ กสทช . เพื่อให้ความเห็นชอบสอดคล้องกับความเห็นด้านกฎหมายของ กสทช. ตามหนังสือที่ สทช. ๑๐๐๓.๕/๔๙๑ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๖ การที่แต่ละบริษัทต่างแยกกันจัดทำแผนความคุ้มครองฯ จึงไม่เป็นไปตามประกาศดังกล่าว และอาจทำให้เกิดปัญหาในการกำกับดูแลจากความไม่สอดคล้องกันของแผนได้
๓. ในปัจจุบัน ยังคงสามารถหาซื้อซิมใหม่ได้โดยทั่วไป ซึ่งขัดต่อประกาศ ข้อ ๖ (๒) อย่างชัดเจน โดยที่สำนักงาน กสทช. ไม่สามารถตรวจสอบได้ หาก ห้ามการให้บริการมิให้ครอบคลุม การให้บริการเสริม เช่น บริการเนื้อหา หรือบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ตามข้อเสนอของสำนักงาน กสทช . แต่สำนักงาน กสทช. ไม่มีความสามารถในการตรวจสอบ ก็จะทำให้เกิดการให้บริการเสริมต่อไปแต่ไม่ต้องนำส่งรายได้ให้รัฐ อีกทั้งยังเป็นการประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยไม่ได้รับอนุญาต จึงเห็นควรพิจารณาในประเด็น สิทธิในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ของผู้บริโภคและการนำส่งรายได้ให้รัฐ โดยรอบคอบ
๔. จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏในสื่อมวลชน มีผู้บริโภคเพียงส่วนน้อยที่รับรู้เกี่ยวกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานและการสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง จึงควรกำหนดให้ผู้ ให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านข้อความสั้นอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์
๕. การเร่งรัดการโอนย้ายเลขหมายไปยังบริษัทในเครือ นั้น ต้องตรวจสอบว่าบริษัทดังกล่าวมีโครงข่ายและมีสิทธิรับการโอนย้ายเลขหมายหรือไม่ เช่น กรณีบริษัทขายต่อ

บริการ รวมถึงตรวจสอบว่าบริษัทดังกล่าวมีโครงข่ายเพียงพอรองรับหรือไม่ เช่น กรณี การให้บริการบนคลื่น ๒.๑ GHz ที่มีการตั้งสถานีไม่ถึงร้อยสถานี

๖. ในส่วนอุปสรรคเรื่องปริมาณการโอนย้ายที่สำนักงาน กสทช. เสนอให้โอนย้ายโดยไม่ผ่านระบบเคลียร์ รีดิงเฮาส์นั้น หากดำเนินการได้จะใช้เวลาอันสั้น จึงไม่จำเป็นที่จะต้องมีการขยายระยะเวลาให้บริการเป็นการชั่วคราวถึง ๑ ปี และนอกจากวิธีนี้แล้ว อาจใช้วิธีการยืมโคเวตต์ ๖ ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีจำนวนการโอนย้ายเลขหมายไม่มาก มาให้ผู้ให้บริการตามประกาศนี้ด้วยอีกทางหนึ่ง

๗. สำหรับค่าใช้จ่ายในการให้บริการชั่วคราวนั้น ควรพิจารณาเห็นชอบกรอบรายการที่จะอนุญาตให้บริษัทหักออกจากรายได้ได้และรับทราบการประมาณการค่าใช้จ่าย ส่วนจำนวนค่าใช้จ่ายจริงนั้นจะมีคณะทำงานตาม ข้อ ๗ ของ ประกาศ ฯ ตรวจสอบอีกชั้นหนึ่ง แต่รายการที่ไม่ได้รับความเห็นชอบนั้นก็ไม่สามารถนำมาคำนวณได้

๘. สำหรับแบบฟอร์มรายงานข้อมูลตามประกาศนั้น ควรเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการที่โอนย้ายออกไปด้วย เนื่องจากเป็นคนละกรณีกับผู้ถูกยกเลิกเลขหมายและระงับบริการ

ประธาน กล่าวขอบคุณคณะกรรมการฯ และกล่าวปิดประชุม

เลิกประชุมเวลา ๑๒.๓๐ น.