

แนวปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ
โทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพ
ในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม



กสทช.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

จัดทำโดย
สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
สำนักงาน กสทช.
โทรศัพท์ ๐๒ ๖๗๐ ๘๘๘๘
อีเมล saraban_2406@nbt.go.th

ฉบับเลขที่ กสทช. เห็นชอบเมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖

แนวปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

บทนำ

ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม (ประกาศ กสทช. ๓) มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖ เป็นต้นไป โดยมีลักษณะเป็นกฎหมายเฉพาะด้านโทรคมนาคม ให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติ นอกจากนี้ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามประกาศ กสทช. ๓ แล้ว ในฐานะที่ผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จึงมีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นกฎหมายทั่วไปควบคู่กันด้วย ดังนั้น เพื่อให้มีข้อเสนอแนะอันพึงปฏิบัติ (Guideline) แก่ผู้รับใบอนุญาตให้สอดคล้องกับสภาพกิจการและสามารถปฏิบัติได้ ภายใต้หลักความชอบด้วยกฎหมาย เป็นธรรม และโปร่งใส สำนักงาน กสทช. จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติตามประกาศ กสทช. ๓ ฉบับนี้ขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้รับใบอนุญาตควรพิจารณาดำเนินการตามมาตรฐานสากลอื่นประกอบด้วย โดยเฉพาะมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และในกรณีมีการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการร่วมกับภาคอุตสาหกรรมอื่น ผู้รับใบอนุญาตควรศึกษากฎหมาย แนวปฏิบัติ และมาตรฐานของภาคอุตสาหกรรมนั้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกันเป็นการเพิ่มเติม

เนื้อหา

๑. ขอบเขตการใช้บังคับประกาศ กสทช. ๓

๑.๑ ประกาศ กสทช. ๓ ข้อ ๔ กำหนดขอบเขตการใช้บังคับโดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น การใช้บังคับประกาศ กสทช. ๓ จึงต้องพิจารณาพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายลำดับรองตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวควบคู่กัน โดยพิจารณาให้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มีผลเพิ่มเติมในเรื่องที่ประกาศ กสทช. ๓ ไม่ได้กำหนดไว้ หรือกำหนดไว้แล้วแต่ไม่เพียงพอต่อการคุ้มครอง

๑.๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๓ กำหนดให้เรื่องดังต่อไปนี้ ต้องนำพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาใช้บังคับไม่ว่าจะซ้ำกับที่กำหนดไว้ในประกาศ กสทช. ๓ หรือไม่ก็ตาม

(๑) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ อาทิ การแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ฐานการประมวลผลที่ชอบด้วยกฎหมาย (Lawful Basis of Processing) การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง ข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) การบันทึกการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมไว้ในบันทึกการรายการ (RoPA) การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ

(๒) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ สิทธิการได้รับแจ้ง สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม สิทธิการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล/ขอสำเนา สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง สิทธิในการลบข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการห้ามมิให้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการให้โอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต (ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล) ในการจัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Data security) ที่เหมาะสม หน้าที่จัดให้มีระบบการตรวจสอบเพื่อดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษา หน้าที่แจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) นอกเหนือจากที่ต้องแจ้งต่อสำนักงาน กสทช. การจัดทำบันทึกการรายการ (RoPA) การควบคุมดูแลผู้ประมวลผล

ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อตกลงระหว่างกัน (Data Processing Agreement) การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO)

(๓) บทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โทษอาญา โทษทางปกครองซึ่งเกี่ยวข้องกับโทษทางปกครองและมาตรการบังคับทางปกครองของ กสทช. ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(๔) การร้องเรียน กสทช. มีประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ หากมีผู้ให้บริการยื่นเรื่องร้องเรียนประเด็นที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาดำเนินการตามขอบเขตหน้าที่และอำนาจ แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ให้บริการที่จะร้องเรียนต่อ สคส. อีกทางหนึ่ง

๑.๓ ประกาศ กสทช.๑ ไม่ใช้บังคับกับกรณีการเปิดเผย การแลกเปลี่ยน การเข้าถึง ตลอดจนการเก็บ การรวบรวมหรือการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตจะเปิดเผยให้บุคคลอื่นซึ่งไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องทราบมิได้

๑.๔ ในกรณีที่มีกฎหมายอื่นนอกเหนือจากพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการไว้เป็นการเฉพาะ ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามกฎหมายนั้นๆ ด้วย

๒. คำนิยามในประกาศ กสทช.๑

๒.๑ “ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ”

๒.๑.๑ ต้องพิจารณาคำนิยามตามประกาศ กสทช.๑ ควบคู่กับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ กล่าวคือ ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะและต้องเป็นข้อมูลของบุคคลธรรมดาเท่านั้น

๒.๑.๒ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ หมายถึง ข้อมูลใดๆ ที่ระบุไปถึงผู้ให้บริการบุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล (Data Subject) ได้ ได้แก่

(๑) ข้อมูลที่สามารถแยกแยะตัวผู้ให้บริการออกจากกันได้โดยตรง เช่น ชื่อ สกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยทางราชการ เลขหมายโทรคมนาคม

(๒) ข้อมูลที่สามารถติดตามผู้ให้บริการหรือกิจกรรมของผู้ให้บริการได้ เช่น ข้อมูลการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ในรูปแบบ Call Detail Records (CDR) หรือ Log file ข้อมูลตำแหน่งที่อยู่ (location) ข้อมูลอุปกรณ์หรือเครื่องมือ เช่น IP address, MAC address, Cookie ID

(๓) ข้อมูลมากกว่าหนึ่งชุดที่เชื่อมโยง (link) ไปยังผู้ให้บริการได้ แม้ข้อมูลแต่ละชุดจะอยู่แยกกัน แต่หากผู้รับใบอนุญาตสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ เพื่อเชื่อมโยงไปถึงตัวผู้ให้บริการ

๒.๑.๓ ครอบคลุมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการทั้งที่อยู่ในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์

๒.๑.๔ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจะนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการไปจัดทำเป็นข้อมูลนิรนามโดยกระบวนการทำให้ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ (anonymization) เช่น เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการเสนอบริการ นั้น ในขั้นตอนที่ต้องดำเนินการกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดทำข้อมูลนิรนาม

๒.๒ “ผู้รับใบอนุญาต” หมายถึง ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. ทั้งใบอนุญาตแบบที่หนึ่ง แบบที่สอง และแบบที่สาม

๒.๓ “ผู้ใช้บริการ”

๒.๓.๑ ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ใช้บริการบุคคลธรรมดา ต้องพิจารณาคำนิยามควบคู่กับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ซึ่งบุคคลหมายความว่า บุคคลธรรมดา ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่จะได้รับความคุ้มครองตามประกาศ กสทช.ฯ ต้องเป็นผู้ใช้บริการซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น

(๒) ผู้ใช้บริการนิติบุคคล (ลูกค้านิติบุคคล) จะได้รับความคุ้มครองข้อมูลตามพระราชบัญญัติความลับทางการค้า พ.ศ. ๒๕๔๕

๒.๓.๒ ในกรณีที่นิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับผู้รับใบอนุญาต ข้อมูลนิติบุคคล เช่น ชื่อนิติบุคคล เลขทะเบียนนิติบุคคล ไม่ถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลโดยสภาพ อย่างไรก็ตาม หากในขั้นตอนการลงทะเบียนเปิดให้บริการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดา เช่น ชื่อหุ้นส่วนหรือกรรมการของนิติบุคคล ชื่อผู้มอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจ ข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวตามประกาศ กสทช.ฯ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๒.๓.๓ ในกรณีที่บุคคลธรรมดาเป็นผู้ครอบครองหรือใช้บริการโทรคมนาคม แม้นิติบุคคลจะเป็นคู่สัญญาที่ขอเปิดให้บริการ ข้อมูลการใช้บริการของบุคคลธรรมดาดังกล่าวย่อมถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการเพื่อคุ้มครอง ทั้งนี้ ในการใช้สิทธิของบุคคลธรรมดานั้นๆ จะต้องแสดงถึงนิติสัมพันธ์กับนิติบุคคลที่เป็นผู้ขอเปิดให้บริการ เช่น การใช้สิทธิขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล การร้องเรียน เป็นต้น

๒.๔ “การเก็บรวบรวม” หมายความว่า การทำการใดๆ ไม่ว่าจะทางใดทางหนึ่งหรือหลายทางให้ได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะคราวเดียวกันหรือหลายคราวก็ตาม และไม่ว่าจะได้มาจากผู้ให้บริการโดยตรงหรือจากแหล่งอื่น

๓. การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อการดำเนินกิจการโทรคมนาคมตามสัญญาให้บริการโทรคมนาคมที่ได้ทำกับผู้ให้บริการ

๓.๑ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในกรณีนี้เป็นการกระทำโดยอาศัยฐานสัญญา (contract basis) กล่าวคือ สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ซึ่งไม่ต้องขอความยินยอมจากผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ จะต้องจำกัดอยู่เฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคู่สัญญาเท่านั้น กรณีที่เป็นข้อมูลการใช้งานของผู้ครอบครองหรือผู้ให้บริการตามความเป็นจริง อาจเป็นการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยฐานผลประโยชน์อันชอบธรรม ซึ่งจะต้องพิจารณานิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการซึ่งเป็นคู่สัญญากับผู้ครอบครองหรือผู้ให้บริการตามความเป็นจริง

๓.๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องยืนยันได้ว่าการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยอาศัยฐานสัญญาให้บริการโทรคมนาคมได้กระทำเท่าที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาให้บริการโทรคมนาคมซึ่งต้องจำกัดอยู่ภายในขอบเขตของสัญญาให้บริการโดยเฉพาะเจาะจง (Purpose Limitation) หากเป็นการใช้เพื่อวัตถุประสงค์หรือประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการให้บริการโทรคมนาคม ผู้รับใบอนุญาตจำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการตามข้อ ๖ วรรคสองของประกาศ กสทช.ฯ หรือต้องอาศัยฐานการประมวลผลอื่นๆ ตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช.ฯ ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๓.๓ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตมอบหมายให้บุคคลอื่นทำหน้าที่เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และเก็บรักษา ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล) ซึ่งผู้รับใบอนุญาตได้จัดให้มีข้อตกลงหรือ สัญญาการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processing Agreement) กับบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ดังกล่าว หากเป็นการกระทำที่จำเป็นต่อการให้บริการโทรคมนาคมตามขอบเขตของสัญญา ถือเป็น การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยอาศัยฐานสัญญา ซึ่งไม่ต้อง ขอความยินยอมเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ

๓.๔ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการให้แก่บุคคลภายนอกเพื่อ การติดตามทวงถามหนี้ค่าบริการ ต้องอาศัยฐานการประมวลผลอื่น เช่น ฐานผลประโยชน์อันชอบธรรม หรือ ฐานความยินยอม (ซึ่งต้องได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการไว้ก่อนแล้ว) เนื่องจากไม่ถือเป็นการเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยอาศัยฐานสัญญาให้บริการ

๓.๕ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยอาศัยฐานสัญญา ให้บริการโทรคมนาคม ใช้ได้กับเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปเท่านั้น หากเป็นข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว (sensitive personal data) ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๗ ของประกาศ กสทช.๑ ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๔. การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการดำเนิน กิจการโทรคมนาคม

ประกาศ กสทช.๑ ข้อ ๖ วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่ กำหนดรูปแบบและวิธีการขอ ความยินยอมจากผู้ให้บริการไว้ โดยให้ถือเป็นสิทธิของผู้ใช้บริการที่จะให้ความยินยอมให้ผู้รับใบอนุญาตใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตนเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการดำเนินกิจการโทรคมนาคมตาม สัญญาให้บริการ อันเป็นกรณีที่ กสทช. ในฐานะหน่วยงานควบคุมและกำกับดูแลมีกฎหมายเฉพาะเรื่อง การขอความยินยอมที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ อย่างไรก็ตาม ในระหว่างที่ กสทช. ยังมิได้ออกหลักเกณฑ์เรื่องการขอความยินยอมเพิ่มเติม ผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์เบื้องต้นตามประกาศ กสทช.๑ ข้อ ๖ วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่ ควบคู่กับพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ และแนวทางการดำเนินการในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลฯ ของคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีหลักการสาระสำคัญ ดังนี้

การขอและการให้ความยินยอม

๔.๑ การขอความยินยอมต้องทำโดยชัดแจ้ง มีแบบหรือใช้ข้อความที่เข้าใจได้ง่ายและเข้าใจได้ ใช้ภาษาที่อ่านง่าย และไม่หลอกลวงให้ผู้ให้บริการเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์

การให้ความยินยอมของผู้ใช้บริการต้องเป็นไปโดยสมัครใจและโดยอิสระ ปราศจากกลฉ้อฉล หลอกลวง ข่มขู่ หรือสำคัญผิด

๔.๒ การขอความยินยอมต้องระบุ

(๑) ลักษณะของกิจการที่ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะถูกใช้หรือเปิดเผย

(๒) วัตถุประสงค์ของการใช้หรือเปิดเผยอย่างเฉพาะเจาะจง (specific) ซึ่งต้องมีใช้วัตถุประสงค์ อย่างกว้างเป็นการทั่วไป

(๓) รายละเอียดประเภทของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่จะใช้หรือเปิดเผย

(๔) บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการใช้หรือเปิดเผย

(๕) สิทธิของผู้ใช้บริการในการเพิกถอนความยินยอมและรายละเอียดวิธีการเพิกถอน ความยินยอม

๔.๓ ห้ามมิให้ผู้รับใบอนุญาตระบุวัตถุประสงค์ในการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการหลายประเภท หลายเรื่อง หรือเป็นการทั่วไป มารวมอยู่ในการขอความยินยอมเพียงครั้งเดียว

๔.๔ การขอความยินยอมอาจทำเป็นหนังสือหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การขอความยินยอมเป็นหนังสือในรูปแบบกระดาษ การกรอกแบบฟอร์มในระบบอิเล็กทรอนิกส์ การส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สแกนจากต้นฉบับ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นใดที่สามารถยืนยันตัวผู้ใช้บริการและสามารถแสดงเจตนาของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการนั้นเองหรือประกอบกับพยานหลักฐานอื่น ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ จะต้องให้ผู้ใช้บริการกระทำการหรือแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าได้ให้ความยินยอม

๔.๕ การให้และการปฏิเสธการให้ความยินยอมของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการโทรคมนาคม

๔.๖ การขอความยินยอมจากผู้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัตินี้ ไม่มีผลผูกพันผู้ใช้บริการ และไม่ทำให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้

๔.๗ ภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้ให้ความยินยอมโดยชอบแล้ว ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการยืนยันการให้ความยินยอม ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงการให้ความยินยอมอย่างชัดเจน และเพื่อประโยชน์ของผู้บริการในการตรวจสอบการให้ความยินยอมในภายหลัง

การเพิกถอนความยินยอม

๔.๘ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีช่องทางการเพิกถอนความยินยอม โดยผู้ใช้บริการต้องสามารถเพิกถอนความยินยอมเสียเมื่อใดก็ได้และจะต้องเพิกถอนความยินยอมได้ง่ายเช่นเดียวกับการให้ความยินยอม เว้นแต่มีข้อจำกัดสิทธิในการเพิกถอนความยินยอมโดยกฎหมายหรือสัญญาที่ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

๔.๙ การเพิกถอนความยินยอมจะต้องไม่เป็นการสร้างภาระ ค่าใช้จ่าย หรือขั้นตอนให้กับผู้ใช้บริการมากกว่าการให้ความยินยอม

๔.๑๐ ผู้รับใบอนุญาตควรแจ้งสิทธิในการเพิกถอนความยินยอมแก่ผู้ใช้บริการตลอดระยะเวลาที่ยังมีการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการดำเนินกิจการโทรคมนาคมตามประกาศ กสทช.๑ โดยทำเป็นหนังสือหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้ใช้บริการได้แจ้งว่าไม่ประสงค์ที่จะรับแจ้งสิทธิดังกล่าว

๔.๑๑ การเพิกถอนความยินยอมย่อมไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ใช้บริการได้ให้ความยินยอมไปแล้วโดยชอบ แต่จะมีผลต่อการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นภายหลังการเพิกถอนความยินยอม

๔.๑๒ การเพิกถอนความยินยอมในกรณีนี้ไม่มีผลต่อการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้บริการ ตามข้อยกเว้นที่ประกาศ กสทช.๑ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ กำหนดให้กระทำได้

๔.๑๓ ผู้รับใบอนุญาตต้องมีช่องทางที่ให้ผู้บริการสามารถติดต่อเพื่อเพิกถอนความยินยอมได้อย่างสะดวก และต้องดำเนินการเพิกถอนความยินยอมให้ผู้บริการโดยเร็ว รวมถึงแจ้งไปยังบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการทุกรายให้ทราบถึงการเพิกถอนความยินยอมดังกล่าวด้วย

๔.๑๔ การเพิกถอนความยินยอมของผู้บริการจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการโทรคมนาคม

๕. ข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data)

๕.๑ เป็นข้อมูลที่ผู้รับใบอนุญาตจำเป็นต้องเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ

๕.๒ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว ไม่สามารถอาศัยฐานสัญญาให้บริการโทรคมนาคมได้ แต่จะต้องได้รับ “ความยินยอมโดยชัดแจ้ง (explicit consent)” จากผู้ใช้บริการเท่านั้น

๕.๓ ความยินยอมโดยชัดแจ้งต้องประกอบด้วย

(๑) ความยินยอมทั่วไปที่สมบูรณ์ และ

(๒) เจือใจเพิ่มเติม กล่าวคือ ต้องมีการแสดงออกที่ชัดแจ้งจากผู้ใช้บริการ ได้แก่ การกระทำในรูปแบบลายลักษณ์อักษร ทั้งที่เป็นเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์ การให้ความยินยอมด้วยวาจาทางโทรศัพท์ก็อาจกระทำได้ แต่ผู้รับใบอนุญาตจะต้องสามารถพิสูจน์ความยินยอมนั้นได้ในภายหลัง นอกจากนี้ จะต้องระบุความเป็นข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหวนั้นด้วย และต้องแยกออกความยินยอมให้ชัดเจนตามแต่ละวัตถุประสงค์ เช่น ความยินยอมตามประกาศ กสทช.๖ ข้อ ๖ วรรคสอง ความยินยอมโดยชัดแจ้งเพื่อการให้บริการแก่ผู้พิการตามประกาศ กสทช.๖ ข้อ ๗ ความยินยอมโดยชัดแจ้งเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๒๖

๕.๔ ประกาศ กสทช.๖ ข้อ ๗ กำหนดให้เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว จะต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ใช้บริการซึ่งต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการให้บริการที่เหมาะสมตามลักษณะกิจการทางร่างกาย ซึ่งเป็นการกำหนดขอบเขตไว้อย่างแคบ เช่น การให้บริการแก่ผู้บกพร่องทางสายตาหรือทางการได้ยิน จำเป็นต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลความพิการไว้ตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม อาจไม่จำเป็นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการให้บริการที่เหมาะสมตามลักษณะกิจการทางร่างกายเพียงอย่างเดียวก็ได้ หากความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการได้ให้ความยินยอมไว้ (วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยในกรณีอื่นๆ ที่ไม่ใช่เพื่อการให้บริการแก่ผู้พิการ) หรือเป็นไปตามฐานการประมวลผลอื่นๆ ที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมโดยชัดแจ้ง ทั้งนี้ ตามนัยมาตรา ๓ (๑) มาตรา ๒๑ มาตรา ๒๖ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๕.๕ กรณีข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหวที่ได้เก็บรวบรวมไว้โดยชอบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ก่อนที่ประกาศ กสทช.๖ ใช้บังคับ ผู้รับใบอนุญาตสามารถเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์เดิมและมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าว

๖. ข้อยกเว้นการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ประกาศ กสทช. ข้อ ๘ เป็นข้อยกเว้นที่ผู้รับใบอนุญาตเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมหรือความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ใช้บริการ ดังนี้

๖.๑ ข้อยกเว้นตามประกาศ กสทช.๖ ข้อ ๘ (๑) ประกอบกับข้อ ๑๙ เป็นหน้าที่ส่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตครอบครองให้แก่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. เมื่อได้รับการร้องขอเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมาย เช่น เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการ ข้อยกเว้นนี้เป็นฐานหน้าที่ตามกฎหมาย (Legal obligation) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๒๔ (๖) ประกอบกับมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง โดยผู้รับใบอนุญาตจะต้องยืนยันได้ว่าเป็นการกระทำตามการร้องขอ (คำสั่ง) ของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ซึ่งอาศัยอำนาจตามกฎหมาย

๖.๒ ข้อยกเว้นตามประกาศ กสทช.๑ ข้อ ๘ (๒) เป็นข้อยกเว้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ได้แก่ ฐานการประมวลผลตามมาตรา ๒๔ (กรณีข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป) ฐานการประมวลผลตามมาตรา ๒๖ (กรณีข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว) ประกอบกับมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง

๖.๓ กรณีการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการดำเนินกิจการโทรคมนาคมภายใต้ความยินยอมของผู้ใช้บริการ นอกจากจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั่วไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ แล้ว ยังต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เพิ่มเติมตามข้อ ๖ วรรคสองถึงวรรคสี่ ของประกาศ กสทช.๑ ในฐานะที่เป็นกฎหมายเฉพาะภาคโทรคมนาคมด้วย

๗. การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปยังต่างประเทศ

๗.๑ การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปยังต่างประเทศ หากเป็นการกระทำเพื่อการให้บริการโทรคมนาคม ผู้รับใบอนุญาตต้องยืนยันได้ว่าเป็นการจำเป็นเพื่อการดำเนินกิจการโทรคมนาคมตามสัญญาให้บริการโทรคมนาคมที่ได้ทำกับผู้ให้บริการ หรือหากเป็นการกระทำเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการดำเนินกิจการโทรคมนาคมผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการตามประกาศ กสทช.๑ ข้อ ๖ วรรคสองถึงวรรคสี่

๗.๒ ทุกกรณีดังที่กล่าวมาในข้อ ๗.๑ จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ รวมทั้งหลักเกณฑ์ลำดับรองที่ออกโดยคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไปพลางก่อน ในระหว่างที่ยังไม่มีหลักเกณฑ์ลำดับรองของ กสทช. ซึ่งได้แก่ (๑) การกำหนดให้ประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลประกาศกำหนด รวมทั้งข้อยกเว้นของการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปยังต่างประเทศ (๒) การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ต่างประเทศและอยู่ในเครือกิจการหรือเครือธุรกิจเดียวกันกับผู้รับใบอนุญาตเพื่อการประกอบกิจการหรือธุรกิจร่วมกัน

๘. การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

๘.๑ ประกาศ กสทช.๑ ข้อ ๑๐ กำหนดหลักการไว้เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๒๕ จึงต้องนำหลักการและข้อยกเว้นของการแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่ และการแจ้งรายละเอียด มาใช้บังคับกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการทั้งตามข้อ ๑๐ (๑) และ (๒) ของประกาศ กสทช.๑ ด้วย

การแจ้งวัตถุประสงค์และรายละเอียด อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๑) วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม

(๒) ฐานการประมวลผลที่ชอบด้วยกฎหมายที่ให้อำนาจในการเก็บรวบรวม

(๓) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่จะมีการเก็บรวบรวม และแหล่งที่มาของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว

(๔) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวม ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาดังกล่าวได้ชัดเจน ให้กำหนดระยะเวลาที่อาจคาดหมายได้ตามมาตรฐานของการเก็บรวบรวม

(๕) ประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมอาจจะถูกเปิดเผย

(๖) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับใบอนุญาต สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อ

(๗) ข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ของผู้รับใบอนุญาต สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อ

(๘) ในกรณีที่มีตัวแทน ให้แจ้งข้อมูล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อของตัวแทนด้วย

(๙) สิทธิของผู้ใช้บริการ (เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๑๙ วรรคห้า มาตรา ๓๐ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๑ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๓ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๔ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๖ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๗๓ วรรคหนึ่ง

(๑๐) นโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ ตามประกาศ กสทช.ฯ ข้อ ๒๐

๘.๒ กรณีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นเพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ ผู้รับใบอนุญาต ต้องแจ้งถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นให้ผู้ให้บริการทราบอย่างชัดแจ้งเมื่อมีการติดต่อสื่อสารครั้งแรก และกรณีที่ให้นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการที่ได้รับจากแหล่งอื่นไปเปิดเผย ต้องแจ้งก่อนที่จะนำข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดเผยเป็นครั้งแรก

๘.๓ ข้อยกเว้นที่ไม่ต้องแจ้งผู้ให้บริการ ได้แก่ กรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ให้บริการได้ทราบวัตถุประสงค์หรือรายละเอียดนั้นอยู่แล้ว

(๒) ผู้รับใบอนุญาตพิสูจน์ได้ว่าการแจ้งวัตถุประสงค์หรือรายละเอียดดังกล่าวไม่สามารถทำได้ หรือจะเป็นอุปสรรคต่อการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ ในกรณีนี้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และประโยชน์ของผู้ให้บริการในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(๓) การเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการต้องกระทำโดยเร่งด่วน ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้ให้บริการในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

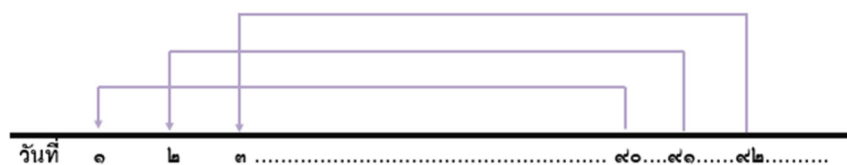
(๔) เมื่อผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จะต้องรักษาความลับตามกฎหมาย (กฎหมายที่คุ้มครองเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น) เนื่องจากการล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการจากการประกอบกิจการโทรคมนาคม และจะต้องรักษาวัตถุประสงค์หรือรายละเอียดของข้อมูลไว้เป็นความลับตามที่กฎหมายนั้นกำหนด

๙. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ

๙.๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๓๓ กำหนดหลักการให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาไว้ตามวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตาม ประการหนึ่งที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอาจไม่ดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ หากเป็นการเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งในกรณีของผู้รับใบอนุญาต คือ การเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่ประกาศ กสทช.ฯ กำหนด

๙.๒ ระยะเวลาเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ สามารถสรุปได้ตามแผนภาพ ดังนี้

๙.๒.๑ กรณีที่มีการใช้บริการอยู่



หมายเหตุ กรณีมีการร้องเรียน ต้องเก็บรักษาข้อมูลในช่วงที่มีการร้องเรียนไว้จนกว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน ๒ ปี นับแต่วันที่ได้รับเป็นเรื่องร้องเรียน

๙.๒.๒ กรณีการให้บริการสิ้นสุดลง



๙.๓ กรณีจำเป็นต้องเก็บรักษาภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายอื่นกำหนด

ประกาศ กสทช.๖ ข้อ ๑๑ วรรคสอง กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไว้เกินกว่า ๒ ปี ได้ หากเป็นกรณีจำเป็นต้องเก็บรักษาภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายอื่นกำหนด

๙.๔ กรณีการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการดำเนินกิจการโทรคมนาคม หากผู้ให้บริการได้เพิกถอนความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและผู้รับใบอนุญาตไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ต่อไป ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวผู้บริการที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้

๙.๕ ระยะเวลาการเก็บรักษาตามประกาศ กสทช.๖ ข้อ ๑๑ ต้องพิจารณาถึงสิทธิของผู้ใช้บริการ (เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล) และข้อยกเว้นในการใช้สิทธิอื่นๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๓๓ เป็นการเพิ่มเติม

๙.๖ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีระบบการตรวจสอบเพื่อดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษา หรือที่ไม่เกี่ยวข้องหรือเกินความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้นๆ

๑๐. หน้าที่อื่นๆ ของผู้รับใบอนุญาต

นอกจากหน้าที่โดยเฉพาะตามประกาศ กสทช.๖ แล้ว ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่อื่นๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ เช่น หน้าที่ต้องดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้บุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ หน้าที่แจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่ สกส. หน้าที่แจ้งรายละเอียดตามมาตรา ๒๓ หน้าที่บันทึกการ (RoPA) ตามมาตรา ๓๙ หน้าที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO)

๑๑. สิทธิของผู้ใช้บริการ

๑๑.๑ ผู้ใช้บริการมีสิทธิตามประกาศ กสทช.๖ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ดังนี้

- (๑) สิทธิการได้รับแจ้งข้อมูล
- (๒) สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม*
- (๓) สิทธิการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล/ขอสำเนา*
- (๔) สิทธิขอให้เปิดเผยถึงการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนไม่ได้ให้ความยินยอม
- (๕) สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง*

- (๖) สิทธิในการลบข้อมูลส่วนบุคคล
- (๗) สิทธิในการห้ามมิให้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล*
- (๘) สิทธิในการให้โอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล
- (๙) สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

* หมายถึง สิทธิที่มีการกำหนดไว้ทั้งตามประกาศ กสทช.ฯ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๑๑.๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่อคำขอใช้สิทธิของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการเปิดเผยความยินยอม รวมทั้งต้องควบคุมดูแลบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เก็บรวบรวม ใช้ เผยแพร่ และเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ให้ดำเนินการช่วยเหลือหรือสนับสนุนเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถตอบสนองต่อคำร้องขอใช้สิทธิของผู้ใช้บริการได้

๑๑.๓ ผู้รับใบอนุญาตควรจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินการตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นหนังสือและในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี

(๑) ระบบการพิสูจน์และการยืนยันตัวบุคคลของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอเป็นบุคคลอื่นที่มีใช้ผู้ลงทะเบียนใช้บริการ ต้องตรวจสอบความถูกต้องของการมอบอำนาจ

(๒) การตรวจสอบความถูกต้องของคำขอใช้สิทธิ ในกรณีคำขอรับสำเนารับรองถูกต้อง หากผู้รับใบอนุญาตจะเรียกเก็บค่าบริการ จะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบด้วย

(๓) การพิจารณาดำเนินการตามสิทธิ

(๔) การแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการตามสิทธิ หากปรากฏว่าคำขอใช้สิทธิไม่ถูกต้องและผู้รับใบอนุญาตปฏิเสธคำขอ จะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงเหตุผลแห่งการปฏิเสธ สิทธิในการมีหนังสือแจ้งสำนักงาน กสทช. เพื่อบังคับการให้เป็นไปตามสิทธิของผู้ใช้บริการ

(๕) การรวบรวมข้อมูลที่ได้รับการร้องขอให้ชี้แจง

(๖) การดำเนินการตามสิทธิ

๑๑.๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการตามคำขอใช้สิทธิที่กำหนดไว้ในประกาศ กสทช.ฯ (*) ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำขอ ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวกำหนดไว้โดยเฉพาะสำหรับกิจการโทรคมนาคม สั้นกว่าที่กำหนดในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ (๓๐ วัน)

๑๑.๕ กรณีการขอรับสำเนารับรองถูกต้องซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน ผู้รับใบอนุญาตอาจเรียกเก็บค่าบริการในการนั้นก็ได้อีก หากมีความจำเป็น ทั้งนี้ ต้องไม่เกินต้นทุนการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตและเป็นธรรมต่อผู้ให้บริการ ปัจจุบัน กสทช. ยังไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าบริการในการขอรับสำเนารับรองถูกต้อง ประกอบกับคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องดังกล่าวตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๓๐ วรรคห้า ซึ่งให้คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเข้าถึงและการขอรับสำเนาตามความเหมาะสมก็ได้

๑๒. การร้องเรียน

๑๒.๑ ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีถูกละเมิดสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม โดยเป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ให้บริการที่จะยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ สศส. หากปรากฏว่ากฎหมายที่อยู่ในขอบเขตหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. มีบทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองผู้ให้บริการ แต่ไม่เพียงพอเท่ากับอำนาจของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตาม

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ และ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ร้องขอต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้บริการ (ผู้เสียหาย) ยื่นคำร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๑๒.๒ หากผู้ให้บริการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อทั้งสำนักงาน กสทช. และ สคส. แต่ละหน่วยงานจะรับเรื่องร้องเรียนตามหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบก่อน หากพิจารณาในเบื้องต้นแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นๆ อยู่ในขอบเขตหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานใดก็จะประสานงานส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานนั้น ทั้งนี้ อาจมีการสนับสนุนข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งมีแนวทางการจัดทำคำวินิจฉัยร่วมกัน

๑๓. การป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

๑๓.๑ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดให้มีมาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการทั้งทางด้านเทคนิค (Technical measure) และการจัดการภายในองค์กร (Organizational measure) ในรูปแบบที่เหมาะสม ซึ่งควรครอบคลุมด้านบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี เพื่ออ้างอิงไว้ซึ่งความลับของข้อมูล (confidentiality) ความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (availability) โดยอาจพิจารณาใช้วิธีการเข้ารหัส (Encryption) การแฝงข้อมูล (Pseudonymization) การจัดทำข้อมูลนิรนาม (Anonymization) หรือการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเมื่อหมดความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ เป็นต้น

๑๓.๒ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕ และอาจดำเนินการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสากลเพิ่มเติม เช่น ISO/IEC 27001 (Information Security Management Systems : ISMS) ในส่วนมาตรฐาน ISO/IEC 27701 (PIMS) เป็นต้น

๑๔. การแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

๑๔.๑ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่แจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อสำนักงาน กสทช. และ สคส. โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

กรณีไม่มีความเสี่ยง

ไม่ต้องแจ้ง

กรณีความเสี่ยงธรรมดา

แจ้งต่อสำนักงาน กสทช. และ สคส. โดยไม่ชักช้าภายใน ๗๒ ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้

กรณีความเสี่ยงสูงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

- แจ้งต่อสำนักงาน กสทช. โดยไม่ชักช้าภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุเท่าที่สามารถจะกระทำได้

- แจ้งต่อ สคส. โดยไม่ชักช้า

- แจ้งเหตุและแนวทางการเยียวยาให้กับผู้ให้บริการทราบโดยไม่ชักช้า

๑๔.๒ ในระหว่างที่ กสทช. ยังไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการและขอยกเว้นให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการ ให้ผู้รับใบอนุญาตนำหลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตามประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕ มาใช้กับการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อสำนักงาน กสทช. โดยอนุโลมไปพลางก่อน อาทิ ประเภทของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การประเมินความน่าเชื่อถือและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูล

ส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การประเมินความเสี่ยงที่การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล วิธีการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และข้อยกเว้นการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

๑๕. มาตรการสร้างความเชื่อมั่นในการติดต่อสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

๑๕.๑ ห้ามมิให้ผู้รับใบอนุญาตดักฟัง ตรวจสอบ กักสัญญาณ หรือเปิดเผยสิ่งสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมที่บุคคลติดต่อถึงกันไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด ๆ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และปฏิบัติครบถ้วนตามกระบวนการที่กฎหมายนั้นบัญญัติ เช่น การปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เป็นต้น

ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่บันทึกการร้องขอของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะ เช่น คำสั่ง หมายเรียก รวมทั้งรายละเอียดการตัดสินใจว่าได้ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการตามการร้องขอนั้นไว้ หากข้อมูลที่ถูกดักฟัง ตรวจสอบ กักสัญญาณ หรือสิ่งสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมที่ถูกเปิดเผย มีลักษณะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ผู้รับใบอนุญาตต้องบันทึกการใช้หรือเปิดเผยนั้นไว้ในรายการ (RoPA) ตามมาตรา ๒๗ วรรคสาม ประกอบกับ ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยอาจทำเป็นบันทึกรายการฉบับเดียวกันในรูปแบบหนังสือหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้รายงานบันทึกการร้องขอดังกล่าวต่อสำนักงาน กสทช. ในรูปแบบสลิปรีายไตรมาส เท่าที่ไม่ขัดต่อเงื่อนไขการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเฉพาะนั้นๆ

๑๕.๒ ห้ามมิให้ผู้รับใบอนุญาตกระทำการใดๆ เพื่อให้ความหมายของข้อมูลเปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเสียง ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ข้อมูลการใช้งาน (log file)

๑๕.๓ ห้ามมิให้ผู้รับใบอนุญาตเข้าถึงและใช้งานอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการโดยไม่ได้รับความยินยอม เช่น การเก็บข้อมูลจากอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการซึ่งรวมถึงข้อมูลซอฟต์แวร์ (software) และฮาร์ดแวร์ (hardware) เว้นแต่การเข้าถึงและใช้งานดังกล่าวจะจำเป็นต่อการให้บริการโทรคมนาคมตามสัญญาให้บริการ

๑๕.๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีระบบป้องกัน (safeguards) การดักฟัง ตรวจสอบ กักสัญญาณเปิดเผยสิ่งสื่อสารถึงกัน การกระทำการใดๆ เพื่อให้ความหมายของข้อมูลเปลี่ยนแปลงไป และการเข้าถึงและใช้งานอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการโดยไม่ได้รับความยินยอม โดยอาจใช้วิธีการเทคนิค เช่น การเข้ารหัส (encryption) การแฝงข้อมูล (pseudonymization) เป็นต้น

๑๖. บริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า ระบบป้องกันการแสดงเลขหมายโทรออก และระบบปฏิเสธเลขหมายที่ไม่พึงประสงค์

๑๖.๑ ผู้รับใบอนุญาตให้บริการโทรศัพท์ต้องจัดให้มีบริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า ระบบป้องกันการแสดงเลขหมายโทรออก และระบบปฏิเสธเลขหมายที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งหมายความรวมถึงเลขหมายของมิชฌาชีพ เลขหมายอัตโนมัติ เลขหมายโทรรบกวน และเลขหมายเรียกเข้าที่ผู้ให้บริการต้นสายใช้ระบบป้องกันการแสดงเลขหมายโทรออก โดยอาจใช้วิธีการที่เป็นไปได้ในทางเทคนิค

๑๖.๒ ประกาศ กทช.๙ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ข้อ ๑๒ (ประกาศฉบับเดิม) ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตให้บริการโทรศัพท์ต้องจัดให้มีบริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า ระบบป้องกันการแสดง

เลขหมายโทรออก และระบบปฏิเสธเลขหมายที่ไม่พึงประสงค์ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ซึ่งต่อมา ประกาศ กสทช.๗ ลงวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖ ข้อ ๑๖ (ประกาศฉบับปัจจุบัน) ก็ได้กำหนดหน้าที่ไว้อย่างเดียวกัน ดังนั้น ผู้รับใบอนุญาตจึงยังคงต้องจัดให้มีบริการและระบบดังกล่าวอยู่ตามเดิม รวมทั้งต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. จะกำหนดเพิ่มเติม

๑๗. สิทธิเลือกที่จะรับหรือยกเลิกข้อมูลหรือบริการและปฏิเสธการเสนอข้อมูลหรือบริการผ่านบริการโทรคมนาคม

๑๗.๑ ผู้รับใบอนุญาตจะเสนอข้อมูลหรือบริการให้แก่ผู้ใช้บริการได้เท่าที่จำเป็นต่อการให้บริการโทรคมนาคมตามสัญญาให้บริการโทรคมนาคม กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจะเสนอข้อมูลหรือบริการให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคมจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการก่อน

๑๗.๒ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกที่จะรับหรือยกเลิกข้อมูลหรือบริการและปฏิเสธการเสนอข้อมูลหรือบริการผ่านบริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต โดยต้องเป็นช่องทางที่ชัดเจน มีแบบหรือใช้ข้อความที่เข้าใจได้ง่ายและเข้าใจได้ ใช้ภาษาที่อ่านง่าย และไม่หลอกลวงให้ผู้ใช้บริการเข้าใจผิดในลักษณะของข้อมูลหรือบริการ

การเลือกที่จะรับข้อมูลหรือบริการโดยผู้ใช้บริการต้องเป็นไปโดยสมัครใจและโดยอิสระปราศจากกลล่อนลน หลอกลวง ข่มขู่ หรือสำคัญผิด

๑๗.๓ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกข้อมูลหรือบริการและปฏิเสธการเสนอข้อมูลหรือบริการได้ในลักษณะรวมทุกข้อมูลและบริการทั้งหมดอยู่ในประเภทเดียวกัน

ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกหรือปฏิเสธได้โดยง่าย เช่นเดียวกับการเลือกรับ โดยให้พิจารณาจากค่าใช้จ่าย ขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ ช่องทางในการดำเนินการ ภาษา และระยะเวลาตั้งแต่การแจ้งจนกระทั่งคำขอมีผล

๑๗.๔ เมื่อผู้ใช้บริการได้บอกปฏิเสธข้อมูลหรือบริการในประเภทใด ลักษณะใดแล้ว ผู้รับใบอนุญาตจะต้องไม่เสนอหรือเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการรับข้อมูลหรือบริการในประเภทดังกล่าวอีกจนกว่าผู้ใช้บริการจะร้องขอ

๑๘. การให้ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคมแก่บุคคลที่ขอนำไปจัดทำรายนามผู้ใช้บริการ

๑๘.๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องให้ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคมแก่บุคคลที่ขอนำไปจัดทำรายนามผู้ใช้บริการตามมาตรา ๑๒ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการแล้ว และเนื่องจากข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคมถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้งการให้ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคมแก่บุคคลที่ขอนำไปจัดทำรายนามผู้ใช้บริการเป็นการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการดำเนินกิจการโทรคมนาคมตามสัญญาให้บริการ การขอความยินยอมในกรณีนี้จึงต้องดำเนินการตามประกาศ กสทช.๗ ข้อ ๖ วรรคสองถึงวรรคสี่ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ประกอบกับแนวทางการดำเนินการในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลฯ ของคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๑๘.๒ ผู้ใช้บริการจะคิดค่าใช้จ่ายจากบุคคลที่ขอนำไปจัดทำรายนามผู้ใช้บริการได้เฉพาะที่เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดข้อมูลให้เท่านั้น

๑๙. หน้าที่ส่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตครอบครองให้แก่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช.

ประกาศ กสทช.๑ ข้อ ๘ (๑) ประกอบกับข้อ ๑๙ เป็นหน้าที่ส่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตครอบครองให้แก่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. เมื่อได้รับการร้องขอ เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมาย เช่น เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งข้อยกเว้นนี้เป็นฐานหน้าที่ตามกฎหมาย (Legal obligation) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา ๒๔ (๖) ประกอบกับมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง จึงดำเนินการได้แม้ไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการ

ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่บันทึกการส่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการนั้นไว้ในรายการ (RoPA) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๒๐. นโยบายการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

๒๐.๑ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดทำนโยบายการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ให้สอดคล้องกับประกาศ กสทช.๑ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ นโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ (Privacy Policy) ตามประกาศ กสทช.๑ เป็นคนละกรณีกับประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยนโยบายคุ้มครองสิทธิฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นนโยบายภายในองค์กรของผู้รับใบอนุญาตที่วางแนวปฏิบัติหรือกำหนดทิศทางเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

๒๐.๒ นโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ (Privacy Policy) ของผู้รับใบอนุญาตที่ออกตามประกาศ กสทช.๑ ควรกำหนดเนื้อหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอย่างกว้างเป็นหลักการทั่วไป และแยกต่างหากจากประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ซึ่งจะลงรายละเอียดเฉพาะเจาะจงกับบริการของผู้รับใบอนุญาตและอาจเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละประเภทบริการและสามารถแก้ไขให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละราย

๒๐.๓ นโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ (Privacy Policy) ให้จัดทำเป็นภาษาไทยและภาษาอื่นให้ครบถ้วนเท่าที่ได้ทำการตลาด โดยผู้รับใบอนุญาตอาจพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการประกอบกับภาษาที่ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการนั้นๆ

๒๐.๔ ในระหว่างที่ กสทช. ยังไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การตรวจสอบและรับรองนโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ (Privacy Policy) ผู้รับใบอนุญาตสามารถใช้นโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ ที่ประกาศใช้อยู่ในปัจจุบันได้ไปพลางก่อน ซึ่งควรมีรายละเอียดตามประกาศ กสทช.๑ ข้อ ๒๐ นอกจากนี้ ยังควรมีรายละเอียดอื่นๆ ที่ครบถ้วนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ อาทิ นิยามและประเภทของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย แหล่งที่มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การเก็บรักษาและระยะเวลาการเก็บรักษา สิทธิของผู้ใช้บริการในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางการติดต่อและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับใบอนุญาต เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ของผู้รับใบอนุญาต สำนักงาน กสทช. และ สคส.

ทั้งนี้ หลังจากที่ กสทช. กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจสอบและรับรองแล้ว ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งนโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ (Privacy Policy) ให้เลขาธิการ กสทช. ตรวจสอบและรับรองตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวันที่ กสทช. ประกาศกำหนด

๒๐.๕ หลังจากทีนโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ (Privacy Policy) ผ่านการตรวจสอบและรับรองจากเลขาธิการ กสทช. แล้ว ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการเผยแพร่เป็นการทั่วไป โดยอย่างน้อยต้องเผยแพร่

(๑) บนเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต

(๒) จุดที่ให้บริการผู้ใช้บริการ และ

(๓) ในเอกสารสมัครใช้บริการหรือสัญญาการให้บริการ โดยอาจทำในรูปแบบกระดาษหรืออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ ในการเผยแพร่ นโยบายการคุ้มครองสิทธิฯ (Privacy Policy) ผู้รับใบอนุญาตอาจแยกส่วนออกจากสัญญาให้บริการให้ชัดเจน

๒๑. มาตรการควบคุมบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

๒๑.๑ บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (บุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ) มีลักษณะเป็น “ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ซึ่งอาจเป็นทั้งบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล โดยผู้รับใบอนุญาตอยู่ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

๒๑.๒ ในกรณีที่บุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการให้กับผู้รับใบอนุญาต อันเป็นการจำเป็นต่อการปฏิบัติตามสัญญาให้บริการโทรคมนาคมถือเป็นการประมวลผลตามฐานสัญญา ดังนั้น บุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ ไม่จำเป็นต้องขอความยินยอมจากผู้ใช้บริการเพิ่มเติมแต่อย่างใด

๒๑.๓ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแจ้งรายละเอียดและกำหนดมาตรการให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ ปฏิบัติตามประกาศ กสทช.ฯ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยอาจแจ้งในข้อตกลงหรือสัญญาการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processing Agreement)

๒๑.๔ ข้อตกลงหรือสัญญาการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processing Agreement) ระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับบุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ ต้องมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับประกาศ กสทช.ฯ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยอย่างน้อยต้องประกอบไปด้วย

(๑) หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตกับบุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ เช่น ข้อห้ามมิให้ดำเนินการนอกเหนือไปจากคำสั่งของผู้รับใบอนุญาต การที่ผู้รับใบอนุญาตรับรองว่าการดำเนินการของบุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ จะเป็นไปตามขอบเขตของวัตถุประสงค์ในการให้บริการโทรคมนาคมตามสัญญาให้บริการหรือวัตถุประสงค์ตามที่ได้แจ้งและได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการตามข้อ ๖ ของประกาศ กสทช.ฯ

(๒) มาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

(๓) สิทธิของผู้ใช้บริการในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งบุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ ให้ทราบถึงหน้าที่ในการสนับสนุนผู้รับใบอนุญาตในการดำเนินการตามคำขอใช้สิทธิของผู้ใช้บริการ

(๔) หน้าที่ในการแจ้งเหตุการณ์ละเมิด (รายละเอียดการแจ้งภายในระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับบุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ)

(๕) หน้าที่ในการเก็บรักษาและระยะเวลาการเก็บรักษา การลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

(๖) การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปยังต่างประเทศ (ถ้ามี)

๒๑.๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

๒๑.๖ นอกจากบุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ แล้ว ผู้รับใบอนุญาตควรควบคุมดูแลคู่สัญญาหรือพันธมิตรทางธุรกิจที่ร่วมให้บริการโทรคมนาคมและบริการอื่นที่มีให้บริการโทรคมนาคม เช่น บริการโซลูชันประเภทต่างๆ ให้ต้องมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

๒๑.๗ หากบุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ จงใจไม่ปฏิบัติตามประกาศ กสทช.ฯ หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ผู้รับใบอนุญาตต้องควบคุมดูแลให้บุคคลดังกล่าวระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือแก้ไขปรับปรุงหรือปฏิบัติตามให้ถูกต้องเหมาะสม และผู้รับใบอนุญาตต้องผูกพันในการดำเนินการใด ๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง

ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงต่อสำนักงาน กสทช. ว่าได้ดำเนินการอย่างถึงที่สุดเพื่อให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือแก้ไขปรับปรุงหรือปฏิบัติตามให้ถูกต้องเหมาะสมแล้ว

มาตรการกำกับดูแลของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ไม่กระทบถึงสิทธิของผู้รับใบอนุญาตตามข้อตกลงหรือสัญญาการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processing Agreement) ในการบังคับให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ รับผิดชอบ ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาดังกล่าว

๒๒. มาตรการบังคับทางปกครองและโทษ

๒๒.๑ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ กสทช.ฯ เลขที่การ กสทช. มีอำนาจตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ สั่งให้ผู้รับใบอนุญาตระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือแก้ไขปรับปรุง หรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว และพ้นกำหนดระยะเวลาอุทธรณ์ หรือ กสทช. วินิจฉัยยืนตามคำสั่งนั้น เมื่อเลขที่การ กสทช. ได้มีหนังสือเตือนแล้วยังไม่มีการปฏิบัติตามคำสั่งนั้น เลขที่การ กสทช. จะพิจารณากำหนดค่าปรับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทต่อวัน และหากผู้รับใบอนุญาตยังเพิกเฉย กสทช. มีอำนาจพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตได้

๒๒.๒ กระทำด้วยประการใดๆ เพื่อดักจับไว้ ใช้ประโยชน์ หรือเปิดเผยข้อความข่าวสาร หรือข้อมูลอื่นใดที่มีการสื่อสารทางโทรคมนาคมโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย นอกจากจะเป็นการฝ่าฝืนประกาศ กสทช.ฯ ข้อ ๑๕ วรรคหนึ่ง (๑) แล้ว ยังเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๗๔ ซึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสี่แสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

๒๒.๓ การที่ผู้รับใบอนุญาตต้องรับผิดชอบตามกฎหมายที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ไม่ทำให้ผู้รับใบอนุญาตหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือโทษที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ