



ผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ ASEAN Workshop

on Telecom Consumer Protection: Theories & Practices
วันจันทร์ที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.
จัดโดย สำนักงาน กสทช.
ณ โรงแรมพูลแมน บางกอก คิงเพาเวอร์ กรุงเทพฯ



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ ASEAN Workshop on Telecom Consumer Protection: Theories & Practices เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. ณ โรงแรมพูลแมน บางกอก คิงเพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์



และแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการคุ้มครองและการสร้างความตระหนักรู้ของผู้บริโภคระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและสหภาพยุโรป หาแนวทางในการรับมือกับปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และเพื่อให้มีการอภิปรายในเรื่องความท้าทายใหม่ๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม แนวโน้มของการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต ตลอดจนความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าวเป็นไปตามมติที่ประชุมคณะทำงานสหภาพหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (ATRC Working Group) ระหว่างวันที่ ๘-๑๐

เมษายน ๒๕๕๖ ณ เมือง Hai Phong สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ที่ได้เห็นชอบและกำหนดให้ประเด็นเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นสำคัญที่หน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของอาเซียนควรพิจารณาเป็นลำดับต้นๆ และได้เห็นชอบข้อเสนอโครงการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง Consumer Protection เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งผู้แทนของ สำนักงาน กสทช. ได้นำเสนอ โดยที่ประชุมฯ ได้ขอให้ประเทศไทยรับเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ในครั้งนี้ ซึ่งถือเป็นการเปิดมิติใหม่ของการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในภูมิภาคอาเซียนที่ ATRC ได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ในครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้แทนจากประเทศสมาชิกอาเซียน จำนวน ๗ ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย พม่า ฟิลิปปินส์ ไทย และเวียดนาม โดยในส่วนของประเทศไทยนั้น ผู้เข้าร่วมการประชุมฯ ประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานสำนักงาน กสทช. ผู้แทนจาก คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิ สำนักงาน



คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สำนักการรับข้อพิพาท กระทรวงยุติธรรม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย บริษัทผู้ประกอบการโทรคมนาคม นักวิชาการ และสื่อมวลชน จำนวน ๗๕ คน โดยได้มีการเชิญวิทยากรจากหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย อิตาลี สหภาพยุโรป หรือ AGCOM มาร่วมแสดงปาฐกถาพิเศษ (Keynote Speaker) ได้แก่ Mr. Antonio Martusciello, Commissioner และ Mr. Giuliano De Vita ผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และได้เชิญผู้แทนจากคณะกรรมการกำกับดูแลด้านโทรคมนาคมวิทยากรจากประเทศสมาชิกอาเซียนอีกหลายคนมาร่วม

เป็นวิทยากรนำเสนอความคืบหน้าในการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับนโยบายและแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยมี นายฐากร ตันสิทธิ์ เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้กล่าวต้อนรับและแจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการจัดงานฯ และมี ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นประธานกล่าวเปิดงานในพิธีเปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ



ในส่วนของประเทศไทยนั้น ที่ประชุมฯ ได้รับเกียรติจาก ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการแสดงปาฐกถาพิเศษ ในหัวข้อ

“Current Situation on Consumer Protection, Mechanism for Dispute Resolution, and Future Trends” ซึ่งมีเนื้อหามุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการแข่งขันของผู้ประกอบการโทรคมนาคมและประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับ การสร้างความร่วมมือระหว่างกันในลักษณะของการรวมกลุ่มหรือการจัดตั้ง Forum ต่างๆ เช่น การรวมกลุ่มระหว่างผู้ประกอบการโทรคมนาคม หรือการรวมกลุ่มระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค การส่งเสริมการใช้กระบวนการรับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution – ADR) ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และการส่งเสริมให้กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนมีนโยบายและกรอบการกำกับดูแลในลักษณะเดียวกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Common Policy and Framework)

ที่ประชุมฯ ได้รับทราบการนำเสนอ นโยบาย และกรอบการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของทั้งหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมในประเทศสมาชิกอาเซียน และสหภาพยุโรป ซึ่งรวมถึงมาตรการในการสร้างความตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมของการหลอมนวมเทคโนโลยี นอกจากนี้ ได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการกำกับดูแล ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ดีในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น การคิดค่าบริการ คุณภาพของบริการ SMS Spam โรมมิ่ง มาตรฐานการให้บริการ และการกำหนดวันใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกประเทศ



นอกจากนี้ ที่ประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ได้มีการอภิปรายในหัวข้อ “New Challenges and Future Trends on Consumer Protection: Multi-stakeholders’ Perspective” โดยมีวิทยากรผู้เข้าร่วมการอภิปราย (Panelists) จำนวน ๔ คน ประกอบด้วย Mr. Giuliano De Vita ผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภค องค์กรกำกับดูแลด้านโทรคมนาคม หรือ AGCOM ประเทศอิตาลี สหภาพยุโรป และ Mr. Nguyen

Minh Thang, Chief of Office จากหน่วยงานกำกับดูแลด้านโทรคมนาคมของประเทศเวียดนาม และในส่วนของประเทศไทย นั้น กสทช.ดร.สุทธิพลฯ ได้ให้เกียรติเข้าร่วมเป็นวิทยากรผู้อภิปราย โดยผู้ดำเนินการอภิปราย ได้แก่ ศ.ดร. วันชัย วัฒนศัพท์ Director of the Conflict Resolution and Mediation Courses, RUC ประเทศไทย

ผู้เข้าร่วมอภิปรายได้มีความเห็นตรงกันว่า กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนควรมีการจัดทำแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมร่วมกัน หรือเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องของนโยบายกรอบการทำงาน และวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และควรมีการจัดทำเวที (platform) ของอาเซียนเพื่อใช้เป็นเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดีในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของประเทศสมาชิกอาเซียนอย่างสม่ำเสมอ สำหรับการรับมือปัญหาที่เกิดจากการให้บริการโทรคมนาคมนั้น ผู้เข้าร่วมการประชุมฯ ส่วนใหญ่เห็นว่า รูปแบบกลไกทางเลือกในการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ หรือ “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม” ที่นำเสนอโดยวิทยากรผู้อภิปรายจากประเทศไทยและประเทศอิตาลี เป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกที่หน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมควรจะมีการนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในระหว่างการอภิปราย Mr. Giuliano De Vita จาก AGCOM ประเทศอิตาลี ได้หยิบยกประเด็นที่หน่วยงานกำกับดูแลต้องคำนึงถึงว่า จะต้องดำเนินการให้มีความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับและความเป็นธรรมสำหรับผู้ให้บริการเนื่องจากหากหน่วยงานกำกับดูแลให้น้ำหนักกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากเกินไปจะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโดยรวม ซึ่ง กสทช. ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ ได้แสดงความคิดเห็นสนับสนุนในประเด็นดังกล่าว และได้ยกตัวอย่างให้เห็นภาพที่ชัดเจนในกรณีการประมูลคลื่นความถี่ 2.1 GHz ของประเทศไทยว่า ได้ดำเนินการโดยคำนึงถึงความสมดุลดังกล่าวเป็นหลัก และได้เสนอให้กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนนำกลไกในการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่ถือกำเนิดจากการใช้บริการโทรคมนาคมในกรอบของอาเซียน โดยเฉพาะเมื่อเปิด AEC เรียบร้อยแล้วก็มีแนวโน้มจะมีข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีในกลุ่มประเทศอาเซียนเนื่องจากการลงทุนในด้านโทรคมนาคมในระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียนจึงควรมีแนวปฏิบัติในอาเซียนที่สอดคล้องกัน นอกจากนี้ ได้มีความคิดเห็นสนับสนุนจากผู้อภิปรายของประเทศเวียดนามว่า กลุ่มประเทศอาเซียนควรมีนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และผู้แทนของประเทศมาเลเซียได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่มุ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคว่า หน่วยงานกำกับดูแลควรพิจารณาการนำกลไกในการกำกับดูแลตนเอง (self-regulation) มาใช้ด้วย โดยในปัจจุบันมาเลเซียได้มีการ



จัดตั้ง Forum ขึ้นจำนวน ๓ Forum ได้แก่ Access Forum, Content Forum และ Consumer Forum โดย Forum ดังกล่าวจะมีการกำกับดูแลตนเองและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และ Forum ดังกล่าวยังเป็นช่องทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างกันอีกด้วย

นอกจากการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ในวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ แล้ว คณะผู้เข้าร่วมประชุมฯ ได้เข้าร่วมพิธีเปิด “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม” ณ สำนักงาน กสทช. ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งมิติใหม่ของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย โดยสำนักงาน กสทช. ได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ดังกล่าวขึ้น เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียนตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ และเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการระงับข้อพิพาทด้านการใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้อย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย โดยศูนย์ดังกล่าวตั้งอยู่ที่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เลขที่ ๘๗ ถนนพหลโยธิน ๘ (ซอยสายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๙๐ ๕๐๑๖ และโทรสาร ๐ ๒๒๙๐ ๕๐๑๗

