



ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของคู่กรณี ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการระงับข้อพิพาท และเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้อย่างรวดเร็ว ยังเป็นผลให้ข้อพิพาทระงับลงด้วยความพอใจของคู่กรณีอันมีส่วนในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และสร้างความสมดุลต่อการพัฒนากิจการโทรคมนาคม และเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย การไกล่เกลี่ยจึงเป็นทางเลือกที่สำคัญที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ต้องนำมาปรับใช้เพื่อประโยชน์ในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑๓) (๑๙) มาตรา ๕๗ (๔) และมาตรา ๕๘ (๗) (๘) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ และมาตรา ๔๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ประกอบมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๕ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“กสทช.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“กทค.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ใช้บังคับ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

“ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต ซึ่งประสงค์จะระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย และให้รวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ ตามกฎหมาย

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งอาจเป็นบุคคลภายนอกหรือพนักงานของสำนักงานที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน และสำนักงานได้แต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้

“ทะเบียนรายชื่อ” หมายความว่า ทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการเฉพาะด้านซึ่งสำนักงานอาจแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้

ข้อ ๔ ให้ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ ให้สำนักงานจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบนี้ เพื่อให้ความช่วยเหลือคู่กรณีให้สามารถยุติข้อพิพาทในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยดังกล่าว

ข้อ ๖ ให้สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) ดำเนินการเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่อยู่ร้องเรียนร้องขอ
- (๒) ส่งเสริมและเผยแพร่วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ย
- (๓) จัดทำสารบบและสำนวนเรื่องไกล่เกลี่ย
- (๔) จัดทำและรายงานข้อมูลและสถิติเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ย ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานไกล่เกลี่ย เสนอต่อ กทค. และ กสทช. เพื่อทราบทุกกรอบเดือน
- (๕) จัดทำทะเบียนรายชื่อและประสานงานกับผู้ไกล่เกลี่ย
- (๖) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือก
- (๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่ กทค. มอบหมาย

หมวด ๒

ผู้ไกล่เกลี่ย

ส่วนที่ ๑

การขึ้นทะเบียนรายชื่อและการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๗ ให้สำนักงานจัดให้มีทะเบียนรายชื่อ ซึ่งมาจากบุคคลภายนอก หรือพนักงานของสำนักงาน ทั้งนี้ บุคคลตามทะเบียนรายชื่อต้องเป็นผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน โดยผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการไกล่เกลี่ยที่สำนักงานจัดหรือรับรอง

ข้อ ๘ ผู้ขึ้นทะเบียนรายชื่อที่มาจากพนักงานของสำนักงาน ต้องเป็นผู้บริหารระดับกลางหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ข้อ ๙ ผู้ขึ้นทะเบียนรายชื่อที่มาจากบุคคลภายนอก นอกจากต้องมีคุณสมบัติตามข้อ ๗ แล้วยังต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- (๑) มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์
- (๒) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโทรคมนาคมหรือด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (๓) เป็นผู้มีความพร้อมที่จะอุทิศเวลาปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยประจำสำนักงาน
- (๔) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
- (๕) ไม่เป็นผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือกระทำการกิจการใดอันอาจกระทบกระเทือนถึงการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย
- (๖) ไม่เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว
- (๗) ไม่เป็นผู้เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่บุคคลภายนอกประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนรายชื่อตามข้อ ๗ ให้ยื่นคำขอต่อสำนักงานพร้อมแนบเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(๑) สำเนาทะเบียนบ้าน

(๒) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๓) สำเนาแสดงวุฒิการศึกษา

(๔) สำเนาหลักฐานรับรองการผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการใกล้เคียงที่สำนักงานจัดหรือรับรอง

(๕) หนังสือรับรองประสบการณ์ในการทำงาน

ในกรณีผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนรายชื่อแล้วและประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนรายชื่ออีกอาจขอใช้เอกสารหลักฐานเดิมก็ได้

ให้สำนักงานตรวจสอบคุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม และเอกสารหลักฐานของผู้ขอขึ้นทะเบียนรายชื่อแล้วเสนอต่อเลขาธิการ เพื่อนำเสนอรายชื่อบุคคลดังกล่าวต่อ กทค. ก่อนขึ้นทะเบียนรายชื่อ เพื่อให้ความเห็นชอบและขึ้นทะเบียนรายชื่อตามระเบียบนี้

ข้อ ๑๑ ให้ทะเบียนรายชื่อมีอายุสองปีนับแต่วันจัดทำทะเบียนรายชื่อโดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้มีชื่อในทะเบียนรายชื่อได้รับการขึ้นทะเบียนรายชื่อไว้ ณ เวลาใด

ในกรณีที่การจัดทำทะเบียนรายชื่อใหม่ไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ทะเบียนรายชื่อเดิมได้สิ้นสุด ให้ถือว่าบุคคลในทะเบียนรายชื่อเดิมยังคงเป็นผู้ใกล้เคียงที่ขึ้นทะเบียนรายชื่ออยู่จนกว่าทะเบียนรายชื่อใหม่จะแล้วเสร็จ

การที่ทะเบียนรายชื่อสิ้นสุดตามวรรคหนึ่งไม่กระทบถึงการแต่งตั้งผู้ใกล้เคียงในช่วงเวลาตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองของข้อพิพาทที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งนั้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะสิ้นสุดกระบวนการใกล้เคียง

ข้อ ๑๒ ผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนรายชื่อแล้วและไม่ได้เป็นผู้ที่เคยถูกจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนรายชื่อเพราะเหตุใด ๆ นอกเหนือจากการลาออก อาจขอขึ้นทะเบียนรายชื่อได้อีก

ในการพิจารณาเสนอชื่อผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนรายชื่อเพื่อขึ้นทะเบียนรายชื่ออีก ให้เลขาธิการคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และการอุทิศเวลามาปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนความประพฤติตนและดำรงตนในฐานะเป็นผู้ใกล้เคียงอย่างเหมาะสมของบุคคลดังกล่าวในรอบระยะเวลาการขึ้นทะเบียนที่ผ่านมา

ข้อ ๑๓ ให้สำนักงานแต่งตั้งผู้ใกล้เคียงจากผู้ที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อ โดยคำนึงถึงลักษณะของข้อร้องเรียนและความเหมาะสมของผู้ใกล้เคียง เว้นแต่คู่กรณีประสงค์ร่วมกันที่จะเลือกบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อเป็นผู้ใกล้เคียง

ข้อ ๑๔ บุคคลภายนอกหรือพนักงานของสำนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ใกล้เคียงให้มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนครั้งละสองพันบาท แต่รวมกันแล้วไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ต่อข้อพิพาทหนึ่งเรื่อง

ส่วนที่ ๒
การคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๑๕ คู่กรณีอาจคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๑๖ คู่กรณีที่ประสงค์จะคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งเหตุแห่งการคัดค้านต่อสำนักงานก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ การคัดค้านต้องกระทำก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง โดยให้สำนักงานเป็นผู้พิจารณาและมีคำสั่งตามที่เห็นสมควรภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุแห่งการคัดค้าน

การที่ผู้ไกล่เกลี่ยถอนตัวไม่ถือว่าเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงตามที่คู่กรณียกขึ้นคัดค้าน

ส่วนที่ ๓
การพ้นจากหน้าที่การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาท

ข้อ ๑๗ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยพ้นจากหน้าที่ในข้อพิพาทที่ได้รับแต่งตั้งในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ไกล่เกลี่ยถอนตัว

(๒) สำนักงานจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนรายชื่อ

(๓) สำนักงานมีคำสั่งไม่ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงว่า

(ก) มีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางในการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

(ข) บกพร่องต่อหน้าที่หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

(ค) ประพฤติตนไม่เหมาะสมแก่การเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

(ง) กระทำหรือละเว้นกระทำการตามหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย โดยจงใจหรือประมาท

เลินเล่อจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

(๔) ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๙ (๕) (๖) และ (๗)

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยพ้นจากหน้าที่ตามข้อ ๑๗ สำนักงานอาจมีคำสั่งให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง หรือแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่จากทะเบียนรายชื่อตามข้อ ๗ เข้าดำเนินการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทนั้นต่อไปก็ได้

สิทธิในการรับค่าตอบแทนตามข้อ ๑๔ ของผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่ถูกจำกัดโดยสิทธิในการรับค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยที่พ้นจากหน้าที่

ส่วนที่ ๔
การจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนรายชื่อ

ข้อ ๑๙ ให้เลขาธิการจำหน่ายชื่อผู้ชำนานุการเฉพาะด้านออกจากทะเบียนรายชื่อเมื่อปรากฏข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๙
- (๔) ขาดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดถึงสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (๕) กระทำผิดหรือฝ่าฝืนต่อจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างร้ายแรง

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงตามข้อ ๑๙ (๑) และ (๒) ให้สำนักงานทำรายงานเสนอต่อเลขาธิการเพื่อพิจารณาจำหน่ายชื่อโดยเร็ว

ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงตามข้อ ๑๙ (๓) (๔) และ (๕) ให้สำนักงานตรวจสอบข้อเท็จจริงและรับฟังคำชี้แจงของผู้ไกล่เกลี่ยที่เกี่ยวข้อง เสร็จแล้วให้ทำรายงานเสนอต่อเลขาธิการเพื่อพิจารณา

ในกรณีที่เลขาธิการเห็นว่ามิเหตุตามวรรคสอง แต่ถ้าเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนต่อจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไม่ร้ายแรง ให้เลขาธิการตักเตือนผู้ไกล่เกลี่ยนั้นเป็นหนังสือ

ส่วนที่ ๕
จริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๑ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเคารพและสนับสนุนให้คู่กรณีตัดสินใจด้วยตนเองบนพื้นฐานของการตัดสินใจอย่างมีข้อมูล เพื่อตกลงระงับข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ รวมทั้งต้องละเว้นไม่ออกคำสั่งหรือคำตัดสินใด ๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจต้องไม่พยายามโน้มน้าวหรือบังคับให้คู่กรณีเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือให้การตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๒ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง

ข้อ ๒๓ ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ในการเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของผู้ไกล่เกลี่ยตลอดเวลาในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ภายหลังจากเปิดเผยถึงความขัดแย้งในผลประโยชน์ตามวรรคหนึ่งแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิเสธหรือขอถอนตัวออกจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เว้นแต่คู่กรณีทุกฝ่ายจะตกลงร่วมกันให้ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ต่อไป

ข้อ ๒๔ ในระหว่างการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่รับทำงานใด ๆ ให้คู่กรณีที่ตนกำลังไกล่เกลี่ยอยู่ และจะต้องเปิดเผยโดยทันทีถึงความพยายามของการติดต่อผู้ไกล่เกลี่ยให้ทำการงานให้เว้นแต่จะกระทำในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๕ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่กระทำการใดๆ ให้กับคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งภายหลังการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงในเรื่องหรือเกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากคู่กรณีทุกฝ่ายในกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๖ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเก็บบรรดาข้อมูลทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ เว้นแต่ในกรณีที่จะต้องมีการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด หรือเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการหรือบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือคู่กรณีจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

ข้อ ๒๗ ห้ามผู้ชำนาญการเฉพาะด้านที่มีชื่อในทะเบียนรายชื่อโฆษณาและเชิญชวนให้คู่กรณีแต่งตั้งตนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และต้องละเว้นที่จะรับประกันว่าคู่กรณีจะตกลงกันได้ หรือให้สัญญาว่าจะเกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งที่สมประโยชน์ของข้อพิพาท

ข้อ ๒๘ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการศึกษา ประวัติการทำงาน และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย

หมวด ๓
การไกล่เกลี่ย

ส่วนที่ ๑
การเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๙ เมื่อสำนักงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) กรณีเป็นข้อพิพาทตามระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย หลักฐานที่เกี่ยวข้อง และประเด็นเบื้องต้น เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับคู่กรณีเกี่ยวกับประเด็นข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากคู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาท ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้คู่กรณีทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน แต่หากคู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทกันไม่ได้ และเป็นกรณีที่สามารไกล่เกลี่ยได้ ให้เจ้าหน้าที่สอบถามคู่กรณีว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ต่อไป แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการต่อไป

(๒) กรณีไม่เป็นข้อพิพาทตามระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน แต่หากผู้ร้องเรียนยังคงยืนยันที่จะให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการต่อไป

ข้อ ๓๐ หากคู่กรณีสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้ถือเป็นเหตุให้ระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนสามสิบวันตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ยังไม่เริ่มนับเป็นระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียน แต่หากการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็ให้ดำเนินการตามประกาศดังกล่าวต่อไป โดยให้เริ่มนับระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่สำนักงานได้รับแจ้งจากผู้ไกล่เกลี่ยว่าการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

ข้อ ๓๑ ในกรณีที่มีผู้ร้องเรียนหลายรายร้องเรียนผู้รับใบอนุญาตรายเดียวกันและในเรื่องเดียวกัน ให้สำนักงานรวมเป็นข้อพิพาทเดียวกัน และให้ถือว่าเป็นข้อพิพาทหนึ่งเรื่องในการคิดค่าตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ยตามข้อ ๑๔

ส่วนที่ ๒ วิธีการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๓๒ เมื่อมีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทแล้ว ให้สำนักงานประสานงานผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อจัดให้มีการเริ่มไกล่เกลี่ยภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๓๓ คู่กรณีพึงเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอันอันไม่อาจก้าวล่วงได้ คู่กรณีนั้นอาจแต่งตั้งตัวแทนที่มีอำนาจตัดสินใจและทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๓๔ ในกรณีที่คู่กรณีมิได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แห่งข้อพิพาท ความประสงค์ของคู่กรณี การปฏิบัติต่อคู่กรณีอย่างเป็นธรรมและความต้องการที่จะระงับข้อพิพาทด้วยความรวดเร็ว

ก่อนไกล่เกลี่ยให้ผู้ไกล่เกลี่ยแจ้งขั้นตอนการไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบว่าจะเสนอและคำแถลงเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในชั้นไกล่เกลี่ย สำนักงานจะเก็บเป็นความลับ คู่กรณีไม่มีสิทธิใช้อ้างอิงไม่ว่ากรณีใด ๆ และไม่ผูกมัดคู่กรณีหรือสำนักงานให้ต้องปฏิบัติตาม

ภายใต้บังคับข้อ ๔๔ วรรคสอง หากข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ ข้อเท็จจริงในชั้นไกล่เกลี่ยไม่สามารถนำไปใช้โดยตรงในการพิจารณาและคำชี้ขาดของ กทค.

ข้อ ๓๕ เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยอาจให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นแห่งข้อพิพาทตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ยหรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีก็ได้

คู่กรณีอาจขอให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการตามความในวรรคหนึ่งก็ได้ ในกรณีเช่นว่านี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะจัดให้มีการดำเนินการตามที่คู่กรณีขอหรือไม่ก็ได้

ข้อ ๓๖ การไกล่เกลี่ยจะทำได้ด้วยวิธีใด ณ วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่สำนักงานกำหนด โดยแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ และในกรณีมีความจำเป็นให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน

ข้อ ๓๗ การไกล่เกลี่ยต้องกระทำต่อหน้าคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย หากคู่กรณียินยอม ผู้ไกล่เกลี่ยอาจกระทำการไกล่เกลี่ยเฉพาะแต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นให้คู่กรณีฝ่ายที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่กรณีหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย

ข้อ ๓๘ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้รับข้อมูลอันเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งผู้ไกล่เกลี่ยอาจเปิดเผยสาระของข้อมูลนั้นให้แก่คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งทราบ เว้นแต่กรณีห้ามมิให้เปิดเผย

ข้อ ๓๙ กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ข้อ ๔๐ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจัดทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีหรือจะให้ทนายความของคู่กรณีหรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความให้ก็ได้

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้เป็นผู้จัดทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยตรวจสอบว่าข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความกันนั้นเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนดก็ได้

ข้อ ๔๑ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาสามสิบวัน นับแต่วันที่เริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย

หากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรหรือคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ถ้าการขยายระยะเวลาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ของคู่กรณีทุกฝ่ายและมีได้ทำให้การพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร ทั้งนี้ ให้ขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสิบห้าวัน และขยายได้ไม่เกินสองครั้ง โดยให้ขอขยายระยะเวลาก่อนครบกำหนดตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยห้าวันทำการ

ส่วนที่ ๓

การสิ้นสุดแห่งกระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๔๒ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบนี้

(๑) คู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทได้ ให้ทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ

(๒) คู่กรณีไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทได้ ให้สำนักงานสรุปข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นโดยเร็ว ทั้งนี้ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานดังกล่าวจะต้องไม่ได้มาจากการไกล่เกลี่ยโดยตรง

ข้อ ๔๓ ในกรณีดังต่อไปนี้ให้ถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง

(๑) คู่กรณีได้ทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความเป็นลายลักษณ์อักษร

(๒) คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทด้วยการถอนข้อพิพาท

(๓) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์ให้ทำการไกล่เกลี่ยอีกต่อไป

(๔) คู่กรณีไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๔๑

(๕) ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์แก่ข้อพิพาท

การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยตาม (๓) (๔) (๕) ให้มีผลนับตั้งแต่วันที่สำนักงานได้รับแจ้งเหตุดังกล่าวจากผู้ไกล่เกลี่ย และให้สำนักงานดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการต่อไป และไม่สามารถนำเรื่องดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้อีก

ข้อ ๔๔ เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกแจ้งผลการไกล่เกลี่ยต่อสำนักงาน เพื่อรายงานให้ กทค. ทราบโดยเร็ว

ในกรณีที่คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทเพียงบางส่วนหรือตกลงรับข้อเท็จจริงบางประการและยินยอมนำข้อตกลงเช่นว่านั้นไปใช้อ้างอิงในการวินิจฉัยของ กทค. ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำบันทึกข้อตกลงและบันทึกแจ้งต่อสำนักงาน เพื่อรายงานให้ กทค. ทราบโดยเร็ว

ส่วนที่ ๔

การรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ย

ข้อ ๔๕ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น ให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่เป็นการใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ

ข้อ ๔๖ ห้ามมิให้คู่กรณีที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการไกล่เกลี่ยนำความลับไปอ้างอิง หรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาของสำนักงานหรือเพื่อดำเนินการอื่นใดไม่ว่าจะนำไปใช้ในรูปแบบใดเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) ความประสงค์หรือความเต็มใจของคู่กรณีในการขอเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย

(๒) ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการในการระงับข้อพิพาทของคู่กรณีในการไกล่เกลี่ย

(๓) การยอมรับหรือข้อความที่กระทำโดยคู่กรณีในการไกล่เกลี่ย

(๔) ข้อเสนอใด ๆ ที่เสนอโดยผู้ไกล่เกลี่ย

(๕) ข้อเท็จจริงที่ได้แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะยอมรับข้อเสนอในการไกล่เกลี่ย
(๖) เอกสารที่จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะใช้หรือใช้ในการไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ
อนึ่ง พยานหลักฐานใดที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย หากเป็นพยานหลักฐานที่น่าสืบได้อยู่แล้วใน
กระบวนการพิจารณาของสำนักงานหรือเพื่อดำเนินการอื่นใด ย่อมไม่ต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่ง

ประกาศ ณ วันที่ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

พันเอก

(เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ)

ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม
ปฏิบัติหน้าที่แทน ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ