**คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์**

**และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)**

**87 ถนนพหลโยธิน 8 (ซอยสายลม) สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400**

**โทรศัพท์ 0-2271-0151 ต่อ 315 -318 โทรสาร : 0-2290-5241**

**E-Mail : pr.nbtc@nbtc.go.th**

**สำนักงาน กสทช. จับมือผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5 ราย**

**เปิดช่องทางยกเลิกบริการ SMS \*137**

**โทรฟรีทุกเครือข่าย หยุดข้อความ sms กวนใจ/ไม่ตั้งใจสมัคร**

วันนี้ (6 มีนาคม 2556) สำนักงาน กสทช. และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 5 ราย คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท เรียล มูฟ จำกัด บริษัท เรียล ฟิวเจอร์ จำกัด และ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ร่วมเปิดช่องทางยกเลิกบริการ SMS ผ่านระบบ IVR \*137 เพื่อหยุดข้อความ sms กวนใจ/ไม่ตั้งใจสมัคร ลดปัญหาเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่รู้ตัว

พันเอก ดร. เศรษฐพงค์ มะลิสุวรรณ รองประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (รองประธาน กสทช.) ในฐานะประธานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (ประธาน กทค.) กล่าวว่า ที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกี่ยวกับปัญหาจากบริการเสริมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทข้อความสั้น หรือ SMS ในกรณีการคิดค่าบริการเกินจากการใช้งานจริง (Over Bill) เป็นจำนวนมาก โดยจากการสำรวจปัญหาพบว่าส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อความโฆษณาทางธุรกิจที่ส่งทางโทรศัพท์เคลื่อนที่และสมัครใช้บริการโดยไม่ตั้งใจ หรือโดยไม่มีความรู้ที่เพียงพอหรือยังไม่เข้าใจเงื่อนไขของบริการ SMS ที่ได้รับ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดและประสบปัญหาจากการใช้บริการในลักษณะต่างๆ เช่น ผู้ใช้บริการมักจะได้รับข้อความโฆษณาทางธุรกิจที่ส่งทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีจำนวนมาก ทั้งข้อความประชาสัมพันธ์ โฆษณาสินค้า ชวนสมัครใช้บริการต่างๆ ชวนให้ดาวน์โหลดคลิป โหลดเกม ดูดวง เสี่ยงโชค ทายผลฟุตบอล และรูปอื่นๆ ซึ่งผู้ใช้บริการบางรายได้รับผลกระทบเนื่องจากข้อความดังกล่าวสร้างความรำคาญ และมีผู้ใช้บางรายได้สมัครใช้บริการโดยไม่ตั้งใจและถูกคิดค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก

โดยปัญหาดังกล่าว ผู้ใช้บริการมักไม่ได้รับการแก้ปัญหาได้ในทันที เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ทราบช่องทางการยกเลิกที่ชัดเจน ดังนั้นส่วนใหญ่มักจะติดต่อผู้ให้บริการเนื้อหา (Content Provider) ที่ส่งข้อความเข้าไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตน หรือบางรายแจ้งไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ตนใช้บริการอยู่ เพื่อยกเลิกบริการ SMS ผ่าน Call Center ของบริษัทผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้เสียเวลาในติดต่อกับเจ้าหน้าที่ Call Center และเสียค่าโทรศัพท์ในการโทรไปยกเลิกบริการ ขณะที่บางรายได้ร้องเรียนมาที่ สำนักงาน กสทช. เพื่อขอให้แก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งสำนักงาน กสทช. ต้องดำเนินการแจ้งผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามขั้นตอนของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

สำนักงาน กสทช. และบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 5 ราย ได้มีการประชุมหารือร่วมกัน เพื่อหาแนวทางความร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งได้ข้อสรุปร่วมกันในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ใช้บริการในเบื้องต้น โดยการจัดทำช่องทางในการยกเลิกบริการ SMS ผ่านระบบ IVR หมายเลขเดียวกันทุกเครือข่าย คือ **\*137** โดยไม่เสียค่าบริการ ยกเว้น TOT3G ที่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของระบบ แต่ก็ได้มีการจัดทำระบบการยกเลิกผ่าน SMS โดยผู้ที่ต้องการยกเลิกสามารถพิมพ์ ชื่อผู้ส่งที่ไม่ต้องการ เว้นวรรค b ส่ง SMS ไปที่ 1777 โดยไม่เสียค่าบริการเช่นกัน ซึ่งช่องทางยกเลิกบริการ SMS ผ่าน \*137 และ SMS 1777 ได้มีการให้บริการระยะหนึ่งแล้ว ถือเป็นช่องทางยกเลิกการรับบริการ SMS ที่จดจำง่าย สามารถยกเลิกบริการได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และไม่เสียค่าบริการแต่อย่างใด

ประธาน กทค. กล่าวว่า หากผู้ใช้บริการประสบปัญหาจากบริการ SMS และแม้ว่าจะแจ้งยกเลิกการรับข้อความดังกล่าวกับทางผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ตนใช้บริการแล้ว แต่ยังคงได้รับ SMS อยู่ ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ผ่านกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) เลขที่ 87 พหลโยธิน 8 (ซอยสายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทร 02-634-6000 โทรสาร 02-279-0251 (ในวันและเวลาราชการ) E-mail Address: [tcp.service@nbtc.go.th](mailto:tcp.service@nbtc.go.th), tcp.service@hotmail.com หรือทาง กสทช. Call Center หมายเลข **1200 กด 1 (โทรฟรี)**

**--------------------------------------------------------------------------------------**

**ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ :**

**กลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)**

**โทรศัพท์ : 0-2271-0151 ต่อ 315 - 317 โทรสาร : 0-2290-5241**