

คำสั่งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ที่ ๖.๑/๒๕๕๔

เรื่อง ห้ามมิให้ผู้รับใบอนุญาตระดับ หรือพัก หรือหยุดการให้บริการอินเทอร์เน็ต
แก่ผู้ใช้บริการโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

โดยที่การให้บริการโทรคมนาคมเป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่อาจจะพักหรือหยุดการให้บริการโทรคมนาคมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนได้ หรือปฏิเสธให้บริการโทรคมนาคมแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ซึ่งมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ บัญญัติห้ามมิให้ผู้รับใบอนุญาตพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามกฎหมาย

ด้วยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนมาก ซึ่งได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบางรายที่ได้ดำเนินการระงับ หรือพัก หรือหยุดการให้บริการอินเทอร์เน็ตดังกล่าวแก่ผู้ใช้บริการโดยมิชอบด้วยกฎหมาย อันเนื่องมาจากสาเหตุข้อพิพาททางพาณิชย์ เกี่ยวกับสัญญาการเช่าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมและสัญญาต่าง ๆ ระหว่างผู้ประกอบการโทรคมนาคมด้วยกันเอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในวงกว้าง ที่ต้องถูกระงับหรือยกเลิกโดยไม่ได้เป็นความผิดของผู้ใช้บริการแต่อย่างใด การกระทำของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในลักษณะดังกล่าว จึงเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ และข้อ ๔๖ ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๒๘ และข้อ ๓๓ ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ในการระงับ หรือพัก หรือหยุดการให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและเหตุผลอันสมควร

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนมากหลายหมื่นรายให้ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยทั่วถึงและไม่หยุดชะงัก คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๕ มาตรา ๒๐ และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ประกอบกับมาตรา ๘๐ และมาตรา ๘๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีคำสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตทุกรายปฏิบัติ ดังนี้

๑. ห้ามมิให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตระดับ หรือพัก หรือหยุดการให้บริการอินเทอร์เน็ต แก่ผู้ใช้บริการโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่เกี่ยวข้อง หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และจะต้องปฏิบัติตาม มาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ และประกาศ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ และประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญา ให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยเคร่งครัด

๒. ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายใดกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม คำสั่งนี้ เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ อาจพิจารณาใช้มาตรการบังคับทางปกครองตามมาตรา ๖๔ และมาตรา ๖๖ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยทันที

กรณีที่มีการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการตามกฎหมาย ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต รายดังกล่าว จะต้องดำเนินการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการชั่วคราวโดยทันทีที่ได้รับ แจ้งการร้องเรียน เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการถูกระงับหรือหยุดการให้บริการอินเทอร์เน็ต ในระหว่าง การพิจารณา

๓. ให้คำสั่งนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

ศาสตราจารย์ประสิทธิ์ ประพัฒมงคลการ

ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติหน้าที่

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ