

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต

สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยที่การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ ซึ่งแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๕๕) กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อสิ้นสุดอายุการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาประกอบกิจการโทรคมนาคม ใดแล้วให้รัฐวิสาหกิจต้องคืนคลื่นความถี่ที่ให้บริการเพื่อนำไปจัดสรรใหม่โดยระบบใบอนุญาตต่อไป แต่ปรากฏว่า การโอนย้ายผู้ใช้บริการออกจากระบบไม่สามารถโอนย้ายได้ทั้งหมดในวันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน เนื่องจากมีข้อจำกัดทางเทคนิคและปัญหาข้อกฎหมายซึ่งจะกระทบต่อผู้ใช้บริการ และไม่สามารถใช้มาตรการอื่นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเตรียมการรองรับผลของการสิ้นสุดสัญญาดังกล่าว ให้มีความต่อเนื่องในการให้บริการ การคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ได้รับประโยชน์และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องปราศจากข้อจำกัดในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างที่การจัดสรรคลื่นความถี่ดังกล่าวแก่ผู้รับใบอนุญาตรายใหม่ยังไม่แล้วเสร็จ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวเพื่อใช้บังคับในกรณีสัญญาสัมปทานสิ้นสุดลง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๔) (๖) (๗) (๑๓) และ (๒๔) มาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๘๓ และมาตรา ๘๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และอำนาจตามมาตรา ๑๕ และมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ และมาตรา ๔๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวเพื่อมิให้การได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้รับตามปกติต้องสะดุดหยุดลง ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๕๖”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สัญญาสัมปทาน” หมายความว่า การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่รัฐวิสาหกิจนำคลื่นความถี่ มามอบหมายให้เอกชนประกอบกิจการโทรคมนาคม

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานเดิมตามสัญญาการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่สิ้นสุดลง

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในวันที่การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาสิ้นสุดลง

ข้อ ๓ เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ใช้บริการที่ยังไม่อาจโอนย้ายไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นได้และเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการให้สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดประมูลคลื่นความถี่และการโอนย้ายผู้ใช้บริการไปสู่ผู้รับใบอนุญาตที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่ ในระหว่างที่ยังไม่สิ้นสุดระยะเวลาความคุ้มครองที่คณะกรรมการกำหนดตามข้อ ๔ ให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการต่อไปเป็นการชั่วคราว โดยจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และสิทธิของผู้ใช้บริการที่จะได้รับความคุ้มครองให้สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สัญญาให้บริการเดิม รวมทั้งต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนจนสิ้นสุดระยะเวลาความคุ้มครอง ซึ่งต้องไม่เกินหนึ่งปี นับแต่วันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการโอนย้ายออกจากระบบไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นหมดก่อนระยะเวลาหนึ่งปี หรือผู้ให้บริการได้รายงานต่อคณะกรรมการและพิสูจน์ได้ว่าเลขหมายที่ยังคงอยู่ในระบบไม่ปรากฏข้อมูลการใช้บริการเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหกเดือน คณะกรรมการอาจสั่งให้ยุติหน้าที่การให้บริการตามประกาศนี้ได้

ข้อ ๔ ก่อนสัญญาสัมปทานจะสิ้นสุดลงไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยคณะกรรมการอาจมีคำสั่งแก้ไขเพิ่มเติมแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการจะต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันได้รับแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการดังกล่าว

เมื่อประกาศนี้มีผลใช้บังคับแล้ว หากสัญญาสัมปทานมีระยะเวลาสิ้นสุดเหลืออยู่ไม่ถึงเก้าสิบวัน ผู้ให้บริการต้องจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

ในระหว่างที่คณะกรรมการยังไม่ได้ให้ความเห็นชอบแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการ ให้ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ให้บริการต่อไปโดยจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้

ข้อ ๕ แผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการตามข้อ ๔ อย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลการให้บริการ เช่น ข้อมูลผู้ใช้บริการ จำนวนเงินคงค้างในระบบ

(๒) แผนงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

(๓) แผนงานส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปอย่างทั่วถึง

(๔) ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และภาระที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องรักษาคุณภาพมาตรฐาน ในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการลดลงตลอดเวลา

ข้อ ๖ ในระหว่างระยะเวลาความคุ้มครอง ผู้ให้บริการมีหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังนี้

(๑) จะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้

(๒) ไม่มีสิทธิรับผู้ขอใช้บริการรายใหม่ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการรับโดยให้สัญญาบริการหรือโดยผ่านบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(๓) รักษาคุณภาพการให้บริการและกำหนดค่าบริการตามประกาศที่เกี่ยวข้อง

(๔) ประชาสัมพันธ์แจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่องตามที่กำหนดในแผนงาน ตามข้อ ๕ (๒)

(๕) เร่งรัดการโอนย้ายผู้ใช้บริการตามที่กำหนดในแผนงานตามข้อ ๕ (๓) และรับภาระ ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาช่องทางและเพิ่มประสิทธิภาพในการโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(๖) ให้งานจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือให้คณะกรรมการทราบภายในวันที่เจ็ดของทุกเดือน

ข้อ ๗ ในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ให้ผู้ให้บริการเป็นผู้รับชำระเงินรายได้จากการให้บริการ แทนรัฐโดยแยกบัญชีการรับเงินไว้เป็นการเฉพาะ แล้วรายงานจำนวนเงินรายได้และดอกผลที่เกิดขึ้นซึ่งได้หักต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการแล้ว ส่วนที่เหลือให้นำส่งสำนักงานเพื่อตรวจสอบ ก่อนนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป

การตรวจสอบการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานแต่งตั้งคณะกรรมการหนึ่งจำนวนห้าคน ประกอบด้วย ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชีหนึ่งคนและผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์หนึ่งคน โดยมีผู้แทนสำนักงานเป็นเลขานุการคณะกรรมการ

ข้อ ๘ เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาที่แน่นอนในการจัดสรรคลื่นความถี่ที่อยู่ในสัญญาสัมปทาน คณะกรรมการจะจัดทำแผนการประมูลคลื่นความถี่ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

แผนการประมูลคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาการประมูลคลื่นความถี่แล้วเสร็จ

ข้อ ๙ ในกรณีระยะเวลาความคุ้มครองยังไม่สิ้นสุด เมื่อคณะกรรมการได้จัดสรรคลื่นความถี่ให้กับผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รายใหม่แล้ว ให้คณะกรรมการกำหนดวันหยุดการให้บริการซึ่งถือเป็นวันสิ้นสุดระยะเวลาความคุ้มครอง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงกำหนดวันหยุดให้บริการดังกล่าวเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำคลื่นความถี่ไปให้บริการใหม่

ผู้ให้บริการมีหน้าที่จะต้องแจ้งถึงวันหยุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันก่อนที่ผู้ให้บริการจะหยุดให้บริการ

ข้อ ๑๐ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครอง หากยังมีผู้ใช้บริการคงเหลือที่ไม่แจ้งความประสงค์จะขอย้ายไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น ให้สิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวตามประกาศนี้

ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการตามวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การคืนเงินให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๓๔ โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

พลอากาศเอก ธีเรศ ปุณศรี

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ