

เอกสารแนบ ๒

สรุปการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ
(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง การรักษาเลขหมายของ
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

ประเด็นที่ ๑ การหักค่ารักษาเลขหมายจากเงินคงเหลือในระบบเพื่อขยายระยะเวลาการใช้งานแบบอัตโนมัติ สำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (แบบเติมเงิน/Prepaid) ที่วันใช้งานหมดอายุ แต่ยังมีเงินคงเหลือในระบบ โดยให้ใช้บังคับเป็นการทั่วไป (opt-out) มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	ขอเสนอให้สำนักงานฯ พิจารณาใช้หลักการการขยายระยะเวลาการใช้งานแบบอัตโนมัติ ในลักษณะ opt-in (ผู้ใช้บริการซื้อวันเพื่อขยายระยะเวลาการใช้งาน) ซึ่งเป็นหลักการที่ผู้ให้บริการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ด้วยเหตุผลดังนี้ ๑. การหักเงินของผู้ใช้บริการเพื่อขยายระยะเวลาการใช้งานเกิดจากเจตนาหรือความประสงค์ของผู้ใช้บริการเองโดยตรง จะทำให้ไม่เกิดข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ แต่ในทางกลับกัน หาก (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้มีผลใช้บังคับโดยกำหนดให้ผู้ให้บริการดำเนินการในลักษณะ opt-out ก็อาจจะเกิดข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการตามมาได้ ๒. ปัจจุบันผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายจะมีการส่ง SMS แจ้งเตือนให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับวันครบกำหนดการใช้งานอยู่แล้ว อีกทั้งมีแอปพลิเคชันที่สามารถแจ้งเตือน รวมถึงให้ข้อมูลประกอบอื่นๆ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า วิธีการและช่องทางการสื่อสารของผู้ให้บริการมีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการได้รับข้อมูลวันครบกำหนดการใช้งานแล้ว หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะใช้บริการต่อไป ก็สามารถเลือกซื้อวันเพื่อขยายระยะเวลาการใช้งานได้โดยไม่ต้องกำหนดเงื่อนไข (ร่าง) ประกาศฯ เพื่อให้ผู้ใช้บริการต้องมีหน้าที่มาเลือก opt-out เพื่อรับบริการรักษาเลขหมาย ๓. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบวันครบกำหนดระยะเวลาการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเพียงผู้ใช้บริการบางส่วนเท่านั้นที่ไม่ทราบ ดังนั้น การกำหนดให้ดำเนินการในลักษณะ opt-out อาจไม่ได้สัดส่วนกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการในภาพรวม แต่อย่างไรก็ดี หากสำนักงานฯ ยังคงหลักการของการหักค่ารักษาเลขหมายในลักษณะ opt-out ไว้ บริษัทฯ ก็มีความเห็นว่า ขอให้ผู้ใช้บริการยังคงสามารถให้บริการในลักษณะ opt-in (ผู้ให้บริการซื้อวันเพื่อขยายระยะเวลาการใช้งาน) ได้ด้วย เพื่อเป็นทางเลือกของผู้ใช้บริการและสร้างความมั่นใจว่าเลขหมายจะยังคงใช้งานได้อย่างต่อเนื่องต่อไป
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	เห็นด้วยกับการหักค่ารักษาเลขหมายในลักษณะ opt-out แต่ทั้งนี้ ขอให้คงไว้ซึ่งบริการซึ่งถือเป็นทางเลือกของผู้ใช้บริการ เช่น บริการซื้อวันของ TRUE, บริการเติมเงินได้วันของ AIS เป็นต้น
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	การดำเนินการในลักษณะ opt-in โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกซื้อวันใช้งานในลักษณะแพคเกจเสริม มีความเหมาะสมอยู่แล้ว เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบของการเพิ่มวันใช้งานและสามารถเลือกซื้อแพคเกจได้ตามความต้องการ ซึ่งผู้ใช้บริการที่น่าจะเข้าใจเงื่อนไขการรักษาเลขหมายตาม (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ ส่วนใหญ่น่าจะเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มที่ต้องการทิ้งซิม โดยไม่มีการใช้งานใดๆ

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง การรักษาเลขหมายของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
	เป็นระยะเวลานานเกินกว่า ๓๐ วันขึ้นไป แต่อย่างไรก็ดี หาก (ร่าง) ประกาศฯ มีการกำหนดให้ดำเนินการในลักษณะ opt-out ในด้านเทคนิค บริษัทฯ สามารถทำได้แต่มีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	เหมาะสม หากมีการกำหนดให้หักค่ารักษาเลขหมายจากเงินคงเหลือในระบบเพื่อขยายระยะเวลาการใช้งานแบบอัตโนมัติในอัตราที่กำหนด โดยมีช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความประสงค์แจ้งไม่ใช้บริการหรือยกเลิกได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ประเด็นที่ ๒ การกำหนดกรอบระยะเวลาในการหักค่ารักษาเลขหมายเป็นเวลา ๘ รอบ (๒๔๐ วัน) มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	๑. การกำหนดระยะเวลาการหักค่ารักษาเลขหมาย ๘ รอบ นานเกินไป เนื่องจากภายหลังจากครบกำหนดรอบการหักค่ารักษาเลขหมายรอบที่ ๘ แล้ว ยังมีกระบวนการ Suspend และ disable ที่ตามมาเป็นลำดับ เป็นระยะเวลารวม ๒๘๕ วัน จึงจะสิ้นสุดการให้บริการ (Terminated) ส่งผลให้ผู้ให้บริการนำเลขหมายกลับมาให้บริการใหม่ได้ช้าลง อันเป็นการใช้ทรัพยากรเลขหมายอย่างไม่มีประสิทธิภาพ บริษัทฯ เห็นว่าระยะเวลาการหักค่ารักษาเลขหมายควรกำหนดเพียง ๖ รอบ (๑๘๐ วัน) ๒. ระยะเวลาการหักค่ารักษาเลขหมายที่นานเกินไป อาจเป็นช่องทางให้กลุ่มมิจฉาชีพ/กลุ่มคนที่ไม่ได้ใช้งานเลขหมายจริงทำการกักตุนเลขหมายไว้
บริษัท ทูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	ระยะเวลาในการหักค่ารักษาเลขหมายเป็นเวลา ๘ รอบ (๒๔๐ วัน) เป็นระยะเวลาที่มากเกินไปและไม่มีความสมเหตุสมผล ทำให้เลขหมายค้างอยู่ในระบบเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้การบริหารจัดการทรัพยากรเลขหมายเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพิ่มต้นทุนในการสำรองเลขหมาย และอาจเป็นช่องทางให้มิจฉาชีพกักตุนเลขหมายไว้เพื่อกระทำความผิดอีกด้วย ดังนั้น จึงเห็นควรกำหนดรอบการรักษาเลขหมายเพียง ๒ รอบ (รอบละ ๓๐ วัน) เนื่องจากหักเงินคงเหลือในระบบ เพียง ๒ รอบก็น่าจะทำให้ผู้ใช้บริการรับทราบแล้ว
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๑. รอบการรักษาเลขหมาย ๘ รอบ มีระยะเวลานานเกินไป อาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่เห็นคุณค่า ตลอดจนไม่สอดคล้องกับการบริหารทรัพยากรเลขหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เห็นควรปรับลดรอบการรักษาเลขหมายจาก ๘ รอบ เหลือเพียง ๓ รอบ (รวม ๙๐ วัน) เพื่อให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงความสำคัญในการใช้งานเลขหมาย ๒. ตาม (ร่าง) ประกาศฯ ไม่ได้ระบุเงื่อนไขในการยกเลิกและการเริ่มนับรอบของการหักค่ารักษาเลขหมายที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดปัญหาในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	เหมาะสม

ประเด็นที่ ๓ อัตราค่าบริการเลขหมาย ตาม (ร่าง) ประกาศฯ (รอบที่ ๑-๒ ไม่เกิน ๑.๕๐ บาทต่อรอบและรอบที่ ๓-๘ ไม่เกิน ๑๐ บาทต่อรอบ) มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	๑. อัตราค่าบริการเลขหมาย ตาม (ร่าง) ประกาศฯ รอบที่ ๑-๒ ที่อ้างอิงตามอัตราค่าธรรมเนียมเลขหมาย (๑.๕ บาท/ เดือน) ยังไม่เหมาะสมเนื่องจากนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมเลขหมายแล้ว บริษัทฯ ยังมีภาระต้นทุนในด้านอื่นๆ อีก เช่น ค่าจัดทำระบบ ค่า Server ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอเสนอให้กำหนดอัตราค่าบริการเลขหมายให้เท่ากันทุกรอบ ในอัตรา ๑๐ บาทต่อรอบ ๒. ในกรณีที่ผู้ให้บริการหักค่าบริการเลขหมาย รอบที่ ๑-๒ (อัตรา ๑.๕๐ บาทต่อรอบ) แล้ว ต่อมาผู้ใช้บริการมีการเติมเงินเข้ามาอีกครั้งทำให้เลขหมายมีสถานะ Active เมื่อวันใช้งานหมดอายุก็จะเข้าสู่กระบวนการเพื่อหักค่าบริการเลขหมายในรอบที่ ๑ (อัตรา ๑.๕๐ บาทต่อรอบ) อีกครั้ง หากผู้ใช้บริการดำเนินการในลักษณะนี้ซ้ำๆ กันไป การหักค่าบริการเลขหมาย ในรอบที่ ๓-๘ (อัตรา ๑๐ บาทต่อรอบ) จะไม่มีโอกาสเกิดขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้บริการต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแต่ขณะเดียวกันสามารถหักค่าบริการเลขหมายได้เพียงอัตรา ๑.๕๐ บาทต่อรอบ
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	ไม่เห็นด้วยกับอัตราค่าบริการเลขหมาย ตาม (ร่าง) ประกาศฯ ที่มีพื้นฐานการคำนวณจากต้นทุนค่าธรรมเนียมเลขหมายเพียงอย่างเดียว โดยเสนอแนะให้นำอัตราค่าบริการสำหรับการซื้อวันและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกำหนดอัตราค่าบริการเลขหมายและเงื่อนไขของการรักษาเลขหมาย ตั้งแต่รอบบิลแรก เนื่องจาก ๑. การกำหนดอัตราค่าบริการเลขหมาย โดยแบ่งออกเป็น ๒ อัตราที่ไม่เท่ากัน อาจก่อให้เกิดข้อจำกัดทางด้านเทคนิคในการปรับปรุงระบบของผู้ให้บริการและอาจส่งผลให้ประชาชนเกิดความสับสนซึ่งจะนำไปสู่ข้อร้องเรียนในท้ายที่สุด ๒. ผู้ให้บริการมีต้นทุนในการดำเนินงาน (operation Cost) อื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากค่าธรรมเนียมเลขหมาย ตั้งแต่รอบบิลแรก จึงควรนำต้นทุนต่างๆ เหล่านั้นมารวมคำนวณอยู่ในอัตราค่าบริการเลขหมายด้วย เพื่อไม่ให้ก่อภาระกับผู้ให้บริการเพิ่มเติม โดยบริษัทฯ ขอเสนอให้กำหนดอัตราค่าบริการเลขหมายในอัตราเดียวกับบริการซื้อวันตลอดจนนำเงื่อนไขเกี่ยวกับการซื้อวันมาปรับใช้กับบริการรักษาเลขหมายด้วย ๓. หากกำหนดอัตราค่าบริการเลขหมาย ตาม (ร่าง) ประกาศฯ ในกรณีที่ผู้ให้บริการหักค่าบริการเลขหมายไปแล้ว แต่ต่อมาผู้ใช้บริการเติมเงินและได้รับวันใช้บริการตามจำนวนเงินที่เติมแล้ว หากต่อมาผู้ใช้บริการไม่เติมเงินจนวันใช้งานครบกำหนดอีกครั้ง ทำให้ผู้ให้บริการ ต้องดำเนินการหักค่าบริการเลขหมายอีกครั้ง โดยเริ่มหักในรอบที่ ๑ ในอัตรา ๑.๕๐ บาท จะเห็นได้ว่า ไม่เป็นธรรมแก่ผู้ให้บริการและอาจเป็นการสร้างพฤติกรรมการใช้งานเลขหมายของผู้ใช้บริการอย่างไม่เหมาะสม
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๑. อัตราค่าบริการเลขหมายที่ไม่เท่ากันทุกรอบ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ ๒. ควรกำหนดอัตราค่าบริการเลขหมายให้เท่ากันทุกรอบ ในอัตรา ๑๐ บาท/รอบ (อัตราเดียวกันกับการเติมเงินขั้นต่ำ ๑๐ บาท ได้วันใช้งาน ๓๐ วัน ตามที่ได้รับอนุญาตให้กำหนดระยะเวลาใช้งานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙)
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	ควรกำหนดอัตราค่าบริการเลขหมายในทุกรอบให้เป็นอัตราเดียวกัน

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง การรักษาเลขหมายของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

ประเด็นที่ ๔ การจัดช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายด้วยการกด USSD โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	บริษัทฯ สามารถจัดช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายด้วยการกด USSD ได้
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	๑. ควรกำหนดรายละเอียดใน (ร่าง) ประกาศฯ ให้ชัดเจน ในกรณีการปฏิเสธที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้ให้บริการหักเงินค่ารักษาเลขหมายรอบนั้นไปแล้ว ต้องถือว่าการปฏิเสธดังกล่าวให้มีผลในรอบบิลถัดไป ๒. ควรกำหนดว่าหากผู้รับบริการมีการปฏิเสธแล้วให้ถือว่าเป็นการปฏิเสธแบบถาวร เพื่อป้องกันผู้ให้บริการสับสนและเข้าใจคลาดเคลื่อน และอาจนำไปสู่การร้องเรียนได้ในอนาคต
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	การจัดช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายด้วยการกด USSD มีความเหมาะสมแล้ว แต่มีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่าการกด USSD ปฏิเสธจะถือว่าเป็นการปฏิเสธเฉพาะรอบการหักเงินรอบนั้นหรือปฏิเสธบริการรักษาเลขหมายตลอดไป อีกทั้งในกรณีที่ผู้ให้บริการได้กด USSD ปฏิเสธแล้ว แต่ต่อมาประสงค์ที่จะให้มีการหักค่ารักษาเลขหมายผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างไร
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	เหมาะสม เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ด้วยตนเองได้ทันที

ประเด็นที่ ๕ การกำหนดให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายได้ (opt-out) และระยะเวลาในการดำเนินการตามความประสงค์ปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายของผู้ใช้บริการและแจ้งผลให้ผู้ให้บริการทราบ (ภายใน ๓ วัน) มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	การกำหนดให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายได้นั้น มีความเหมาะสมแล้ว แต่ขอให้ตัดคำว่า “...ภายใน ๓ วัน” ในข้อ ๕. ของ (ร่าง) ประกาศฯ ออก เนื่องจากในทางปฏิบัติบริษัทฯ จะมีการส่ง SMS ทันที เพื่อแจ้งเตือนให้ผู้ให้บริการทราบ
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	การดำเนินการตามความประสงค์ปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายของผู้ใช้บริการและแจ้งผลให้ผู้ให้บริการทราบ (ภายใน ๓ วัน) สามารถทำได้ แต่อย่างไรก็ดี สำนักงานฯ ควรกำหนดกระบวนการให้ชัดเจนก่อนกำหนดแนวทางปฏิบัติ
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	เหมาะสม แต่มีข้อสังเกตว่า หากผู้ให้บริการปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายแล้ว จะมีช่องทางให้ผู้ให้บริการสามารถแจ้งความประสงค์หักค่ารักษาเลขหมายโดยอัตโนมัติได้อีกหรือไม่

ประเด็นที่ ๖ การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนเริ่มการหักค่ารักษาเลขหมาย (ไม่น้อยกว่า ๓ วัน) พร้อมช่องทางการปฏิเสธ และการแจ้งผลการหักค่ารักษาเลขหมายรวมถึงจำนวนเงินคงเหลือในระบบทันทีที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านบริการข้อความแบบสั้น (SMS) หรือวิธีการอื่น ระยะเวลาที่กำหนดและวิธีการแจ้งเตือน ดังกล่าวมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	การแจ้งเตือนก่อนเริ่มหักค่ารักษาเลขหมาย (ไม่น้อยกว่า ๓ วัน) พร้อมช่องทางปฏิเสธ และการแจ้งผลยืนยันการหักค่ารักษาเลขหมายให้ผู้ใช้บริการทราบ ผ่าน SMS บริษัทฯ สามารถดำเนินการได้ แต่มีข้อเสนอแนะว่า การแจ้งผลการหักค่ารักษาเลขหมาย ไม่ควรต้องมีการแจ้งยอดเงินคงเหลือไปในคราวเดียวกัน เนื่องจากหากกำหนดให้มีการแจ้งยอดเงินคงเหลือร่วมด้วยอาจเกิดปัญหาทางด้านเทคนิค โดยในทางปฏิบัติ หากผู้ให้บริการประสงค์จะทราบยอดเงินคงเหลือในระบบ ก็สามารถกด USSD หรือตรวจสอบผ่านแอปพลิเคชันได้อยู่แล้ว
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๑. ตาม (ร่าง) ประกาศ ข้อ ๖. ที่กำหนดหน้าที่ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งเตือนผ่าน SMS ๒ ครั้ง ต่อ ๑ รอบการหักค่ารักษาเลขหมาย บริษัทฯ มีความเห็นว่าการกำหนดหน้าที่ในลักษณะดังกล่าวสร้างภาระในการดำเนินการและการจัดทำระบบแก่บริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอเสนอว่า การส่ง SMS แจ้งเตือนก่อนเริ่มหักค่ารักษาเลขหมาย ควรส่งเพียงแค่ ๑ ครั้ง คือ ก่อนเริ่มการหักค่ารักษาเลขหมายในรอบที่ ๑ โดยรอบการหักค่ารักษาเลขหมายรอบที่ ๒-๘ ควรมีการส่ง SMS แจ้งเตือนเฉพาะผลการหักค่ารักษาเลขหมายเท่านั้น เพราะผู้ให้บริการได้ทราบถึงการแจ้งเตือนก่อนการหักค่ารักษาเลขหมายตั้งแตรอบที่ ๑ แล้ว และหากต้องการปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมายในรอบที่ ๒-๘ ก็สามารถกด USSD เพื่อยกเลิกได้ตลอดเวลา ๒. ขอเสนอรูปแบบการแจ้งเตือนผู้ให้บริการก่อนเริ่มการหักค่ารักษาเลขหมายพร้อมช่องทางการปฏิเสธ และการแจ้งผลการหักค่ารักษาเลขหมายรวมถึงเงินคงเหลือในระบบ ดังนี้ ๒.๑ การแจ้งเตือนก่อนการหักค่ารักษาเลขหมาย ในรูปแบบ SMS นั้น ระบบจะส่งอัตโนมัติ ล่วงหน้า ๓-๕ วัน โดย SMS แจ้งเตือนดังกล่าวจะส่งเพียงครั้งเดียวก่อนเริ่มการหักค่ารักษาเลขหมายรอบที่ ๑ หากมีการหักค่ารักษาเลขหมายรอบที่ ๒-๘ จะไม่มี SMS แจ้งเตือนก่อนการหักค่ารักษาเลขหมาย มีเพียง SMS แจ้งเตือนเฉพาะผลภายหลังการหักค่ารักษาเลขหมายแล้วเท่านั้น ๒.๒ การปฏิเสธการหักค่ารักษาเลขหมาย (สำหรับการหักค่ารักษาเลขหมายในรอบที่ ๑) ผู้ใช้บริการจะต้องกด USSD เพื่อปฏิเสธภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับ SMS แจ้งเตือนก่อนการหักค่ารักษาเลขหมาย ซึ่งเป็นเวลาก่อนที่ระบบจะทำการหักค่ารักษาเลขหมาย ๒.๓ การแจ้งผลการหักค่ารักษาเลขหมาย ในรูปแบบ SMS เมื่อระบบหักเงินค่ารักษาเลขหมายสำเร็จ จะไม่มีการแจ้งยอดเงินคงเหลือเนื่องจากผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือได้เองผ่านช่องทางการกด USSD หรือผ่านแอปพลิเคชัน ๓. ให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า หากผู้ให้บริการที่ไม่ได้ใช้งาน Smart Phone เช่น แทปเล็ต จะไม่สามารถรับ SMS ได้
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	เหมาะสม

ประเด็นที่ ๗ การยกเว้นการบังคับใช้ (ร่าง) ประกาศฯ ในกรณี Tourist SIM เพื่อลดโอกาสการนำ Tourist SIM ไปใช้ในการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	เห็นด้วยกับการยกเว้นการบังคับใช้ (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้กับ Tourist SIM และเสนอแนะให้ตัดข้อความในข้อ ๙ วรรคสอง ของ (ร่าง) ประกาศฯ ออก
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	ควรกำหนดใน (ร่าง) ประกาศฯ ให้มีข้อความในลักษณะที่ว่า ไม่บังคับใช้ (ร่าง) ประกาศฉบับนี้กับ Tourist SIM เนื่องจาก Tourist SIM มีการกำหนดระยะเวลาการใช้งานที่ชัดเจน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาจะไม่สามารถใช้งานใดๆ ต่อได้ และการลงทะเบียนใช้งาน Tourist SIM บางกรณีอาจเป็นการลงทะเบียนในรูปแบบของนิติบุคคล เช่น บริษัททัวร์ เป็นต้น
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	เหมาะสม

ประเด็นที่ ๘ ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	๑. ควรกำหนดให้ (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ใช้บังคับเมื่อพ้น ๑๘๐ วัน นับแต่วันประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เนื่องจากบริษัทฯ จะต้องมีการเตรียมการทางด้านเทคนิคหลายประการ เช่น การสร้างระบบ USSD เพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าปฏิเสธ, รูปแบบการส่ง SMS, การแยกประเภทซิมการ์ด, การประชาสัมพันธ์ข้อมูล เป็นต้น หากกำหนดเพียง ๙๐ วัน บริษัทฯ มีความกังวลว่าจะเตรียมการไม่ทัน ๒. หากประกาศฯ มีผลใช้บังคับ ขอให้สำนักงานฯ พิจารณาทบทวนเงื่อนไขสำหรับการขอรับการจัดสรรเลขหมาย เช่น การคำนวณการขอรับการจัดสรรเลขหมายรูปแบบใหม่, การกำหนดให้ทยอยขอรับการจัดสรรได้ เป็นต้น ๓. ตามข้อ ๘ ของ (ร่าง) ประกาศฯ ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูล ขอเสนอให้ใช้ช่องทางเว็บไซต์แทนการกำหนดให้เผยแพร่ ณ จุดให้บริการ เนื่องจากจุดให้บริการมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ ๔. ขอให้สำนักงานฯ พิจารณาในประเด็นการอุดหนุนค่า USO ร่วมด้วย
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๑. ระยะเวลาการมีผลใช้บังคับของประกาศฯ ตาม (ร่าง) ประกาศฯ ข้อ ๑. มีระยะเวลาน้อยเกินไป ควรกำหนดให้ประกาศฯ ฉบับนี้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้น ๑๘๐ วัน นับแต่วันประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เนื่องจากกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ใช้ระยะเวลานาน ตัวอย่างเช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งจะขอตั้งงบประมาณได้ต่อเมื่อประกาศฯ มีผลใช้บังคับแล้ว, การใช้จ่ายงบประมาณที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง, การพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง การรักษาเลขหมายของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

ผู้เสนอความคิดเห็น	ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
	๒. ขอให้เพิ่มเติมช่องทาง Social media เป็นช่องทางที่ผู้ให้บริการจะสามารถเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ได้ ๓. ขอให้ข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้ ๓.๑ (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ไม่ได้มีการระบุถึงผลภายหลังจากการหักค่ารักษาเลขหมายครบ ๘ รอบแล้ว ว่าจะมีกระบวนการอย่างไรต่อไป ๓.๒ (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ไม่ได้มีการกล่าวถึงผลในกรณีที่ผู้รับบริการไม่ได้รับ SMS เนื่องจากอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการไม่รองรับหรือไม่ได้เปิดใช้งาน ว่าจะมีผลอย่างไร จะมีความผิดหรือมีบทลงโทษหรือไม่
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	๑. ควรกำหนดให้ (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ใช้บังคับเมื่อพ้น ๑๘๐ วัน นับแต่วันประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เนื่องจาก บริษัทฯ จะต้องมีการจัดเตรียมและพัฒนาระบบต่างๆ ขึ้นมาใหม่ รวมถึงการดำเนินการในด้านอื่นๆ เช่น การสื่อสารกับลูกค้า ๒. ควรมีการกำหนดให้การหักค่ารักษาเลขหมาย ไม่ใช่บังคับกับเลขหมายที่อยู่ในสถานะการระงับการให้บริการชั่วคราว (Suspend) มาก่อนวันที่ (ร่าง) ประกาศฯ มีผลใช้บังคับ เนื่องจาก หากให้การหักค่ารักษาเลขหมายมีผลไปถึงเลขหมายที่มีสถานะ Suspend อยู่ก่อนวันที่ (ร่าง) ประกาศฯ มีผลใช้บังคับจะส่งผลกระทบต่อการปรับแก้ไขทางด้านเทคนิค ๓. ขอให้สำนักงานฯ พิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการยกเลิกเลขหมายที่ไม่ได้มีการใช้งานต่อเนื่องเกินกว่า ๑๘๐ วันแต่ยังมีวันใช้งานคงเหลือในระบบ ๔. ขอให้สำนักงานฯ พิจารณายกเว้นเรื่องการขอรับการจัดสรรก่อนครบกำหนด ๖ เดือน ภายหลังจากที่บริษัทฯ ส่งคืนเลขหมายกลับมายังสำนักงานฯ ๕. (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ ไม่ควรกำหนดหน้าที่เพิ่มเติมให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งเตือนและแสดงข้อมูลผ่าน SMS หรือวิธีการอื่นโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เนื่องจากในทางปฏิบัติผู้ให้บริการมีการส่ง SMS แจ้งเตือนผู้ให้บริการให้ทราบเกี่ยวกับวันใช้งานครบกำหนดอยู่แล้ว รวมถึงมีแอปพลิเคชันที่สามารถแจ้งเตือนหรือให้ข้อมูลอื่นๆ แก่ผู้ให้บริการได้อยู่แล้ว เพราะถึงแม้จะมีการกำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการในการแจ้งเตือน แต่หากผู้ให้บริการไม่ได้ใส่ซิมการ์ดไว้ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการก็จะยังคงจะไม่ได้รับข้อมูลการแจ้งเตือนจากผู้ให้บริการ ทั้งยังเป็นการสร้างภาระให้กับผู้ให้บริการเพิ่มเติมอีกด้วย