

กสทช.สั่ง 'ทรู' ทบทวนมาตรการเยียวยา ให้ผู้ใช้บริการจากเหตุสัญญาณขัดข้อง

เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เปิดเผยว่า สำนักงาน กสทช.ได้เชิญบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) เข้าร่วมประชุมด่วนในวันนี้ โดยสำนักงาน กสทช.ได้สั่งการให้บริษัททรูทบทวนมาตรการเยียวยาขอผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคมที่ผ่านมา หลังจากบริษัททรูได้ออกมาตรการเยียวยา “โทรฟรี 100 นาที ดาต้าฟรี 10 GB ภายใน 24 ชั่วโมง” ซึ่งปรากฏว่าไม่เป็นผลที่น่าพอใจสำหรับประชาชนและผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ

“ในการประชุมได้แจ้งบริษัททรูขอให้ทบทวนมาตรการเยียวยา โดยแยกเป็นสองส่วน ได้แก่ การห้ามคิดค่าบริการในช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้งานไม่ได้ ซึ่งเป็นไปตามประกาศ กสทช.เรื่องมาตรฐานสัญญา และในส่วนของมาตรการเยียวยา ให้เพิ่มดาต้ามากกว่า 10GB และโทรฟรีมากกว่า 100 นาที โดยไม่จำกัดเวลา 24 ชั่วโมง รวมทั้งต้องแยกมาตรการเยียวยาสำหรับลูกค้ารายเดือนทั่วไป และที่ใช้แพคเกจ Unlimited และลูกค้าเติมเงินให้ชัดเจน และให้หาแนวทางการรับสิทธิที่ไม่ใช่การส่งข้อความสั้นแบบลิงก์ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช.ยังเสนอให้บริษัททรูเพิ่มมาตรการในการป้องกัน เพื่อให้การติดต่อสามารถดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั่วประเทศ” นายไตรรัตน์กล่าว

TDRI says regulatory reform vital

True outage spooks the telecom sector

POST REPORTERS

The Thailand Development Research Institute (TDRI) and consumer representatives are calling for regulatory reform and increased competition in the telecom sector after a nationwide outage of True Corporation's mobile and internet services on Thursday left millions of users disconnected.

Customers began reporting service disruptions early Thursday morning, with outage reports spiking around 10am, according to Downtetector. The cause of the disruption remains unknown. True Corporation later issued a public apology and pledged compensation for affected users.

TDRI President Somkiat Tangkitvanich criticised the incident as indicative of deeper structural issues within Thailand's telecommunications sector.

He pointed out that the current market, dominated by just two major providers — True-DTAC and AIS-3BB — following recent mergers, has resulted in decreased service reliability, including slower speeds and unstable signals.

A recent survey revealed that over 81% of users experienced network problems in the past six months, with the majority occurring on networks involved in the mergers.

Mr Somkiat warned that a duopoly could hinder Thailand's digital economy development, which relies heavily on robust IT infrastructure and the Internet of Things (IoT).

To address these challenges, he urged the government to liberalise the telecom market, starting with allowing

US companies to enter and compete. This approach, he said, could also strengthen Thailand's position in trade negotiations with the United States.

Mr Somkiat also called on the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) to enforce international service standards and implement penalties based on the duration of service disruptions, citing regulatory practices in Australia, the UK, and the US, where companies have faced multimillion-dollar fines for similar incidents.

He recommended the NBTC require providers to disclose outage details, causes, estimated repair times, and network performance by area to consumers.

Meanwhile, Jutha Sangkachart, a telecom subcommittee member of the Consumer Council, said the outage affected more than 62.9 million True users, representing 57.79% of the mobile market.

She said this highlighted both a lack of market competition and vulnerabilities in the nation's cybersecurity framework.

Ms Jutha expressed concern that if National Telecom (NT) were to exit the market, Thailand would become overly reliant on the two private telecom giants. Some consumers still view NT as a crucial third option, underscoring demand for more choices in the telecom space, she noted.

Ms Jutha called on the government to support NT and develop it into a competitive third player to counterbalance the market dominance of the existing providers.

Additionally, she proposed stronger consumer protection measures, including automatic compensation for service outages and the development of a public backup internet system.