**ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมือถือ...! เดินเครื่องเต็มสูบคุ้มครองผู้บริโภค**

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้มีพิธีเปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคมอย่างเป็นทางการไปเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน และนับถึงวันที่ 24 ธันวาคม 2556 หรือเพียงแค่ 1 เดือน มีข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยรวม 4 เรื่อง ไกล่เกลี่ยสำเร็จทั้งสี่เรื่อง โดยเรื่องที่ 1 เป็นกรณีที่มีผู้ร้องมีปัญหาความเดือดร้อนจากการใช้บริการโทรคมนาคม เนื่องจากถูกค่าบริการเสริม (SMS) โดยไม่ได้มีการสมัครใช้บริการ โดยผู้ร้องได้มีการติดต่อ Call Center ของบริษัทผู้ให้บริการ เพื่อแจ้งปัญหาดังกล่าว ซึ่งต้องใช้เวลาในการรอสายประมาณ 55 นาที และถูกคิดค่าบริการในระหว่างรอสายดังกล่าวด้วย

เรื่องที่ 2 เป็นข้อพิพาทจากการที่ผู้ร้องถูกคิดค่าบริการข้อความสั้น (SMS) โดยมิได้มีการสมัครใช้บริการจากการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ และประสงค์จะให้บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คืนค่าบริการ พร้อมให้บริษัทชี้แจงรายละเอียดการคิดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเองใช้

เรื่องที่ 3 เป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการนำโทรศัพท์มือถือไปใช้ที่ประเทศซาอุดิอาระเบีย โดยเปิดโรมมิ่งไปในวงเงินการใช้บริการ 7,000 บาท และโดยที่เข้าใจว่า หากใช้เกินวงเงิน บริษัทมือถือจะตัดสัญญาณเลยจึงเปิดบริการอินเทอร์เน็ตค้างไว้ ส่งผลให้ถูกคิดค่าบริการมือถือสูงถึง 1.3 ล้านบาท

ส่วนเรื่องที่ 4 เป็นข้อพิพาทจากการที่ผู้ใช้บริการมือถือเป็นผู้พิการทางการได้ยิน ร้องเรียนว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการโทรคมนาคม จากการสมัครใช้รายการส่งเสริมการขาย สำหรับคนพิการทางการได้ยิน แต่ถูกคิดค่าบริการเกินกว่ารายการส่งเสริมการขาย

ข้อพิพาททั้ง 4 เรื่องข้างต้นนี้ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ กสทช. จึงได้มีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงาน กสทช. รับผิดชอบข้อพิพาทดังกล่าว โดยกรณีแรกรับเรื่องร้องเรียนไว้เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556 ต่อมาวันที่ 7 พฤศจิกายน 2556 (ก่อนพิธีเปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยอย่างเป็นทางการ) ได้นัดคู่กรณีมาทำการไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม โดยตั้ง ดร.พิณลัพธพร นาคสมบูรณ์ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสามารถไกล่เกลี่ยได้สำเร็จนัดเดียว ถือเป็นเรื่องไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ย กสทช.เรื่องแรกที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยและสามารถไกล่เกลี่ยได้สำเร็จเป็นเรื่องแรกเช่นกัน

เรื่องที่ 2 เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับการคิดค่าบริการ SMS โดยไม่ได้มีการสมัครใช้บริการเช่นกัน คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย สำนักงาน กสทช.ได้แต่งตั้ง นายพิญชา เพิ่มทอง เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยมีการรับเรื่องเป็นเรื่องไกล่เกลี่ยเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2556 ทำการไกล่เกลี่ย 2 นัด จึงไกล่เกลี่ยสำเร็จ คือ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2556 และในวันที่ 4 ธันวาคม 2556 คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงระงับข้อพิพาทร่วมกันได้

ข้อพิพาทเรื่องค่าบริการโรมมิ่งระหว่างประเทศสูงถึง 1.3 ล้านบาท เป็นเรื่องที่สังคมให้ความสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ร้องเป็นผู้ที่มีรายได้น้อยและทำงานอยู่ในจังหวัดทางภาคใต้ ได้มาใช้บริการไกล่เกลี่ยโดยได้รับคำแนะนำจากสำนักงานคณะอัยการจังหวัดทางภาคใต้ ซึ่งแนะนำว่าให้มาติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยของสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง สำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งให้นายอรรณพ ชัยพรธนรัตน์ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสามารถไกล่เกลี่ยได้สำเร็จในการไกล่เกลี่ยเพียงนัดเดียว

หลังจากการไกล่เกลี่ยสำเร็จแล้ว นางจันทรดี ปัตตานี มารดาของผู้ร้องในกรณีนี้ ซึ่งได้เข้าร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้แสดงความรู้สึก ดังนี้ “บอกตรงๆว่า ยอดการใช้บริการมือถือมูลค่า 1.3 ล้านบาท ที่ทางค่ายมือถือแจ้งยอดมานั้น เราชาวบ้านหาเช้ากินค่ำ ไม่มีปัญญาจ่ายหรอก แต่เราเองก็ไม่ต้องการที่จะโกงค่าบริการที่ใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกชาย ดังนั้นเราจึงต้องมองหาตัวช่วยก็คือกระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะถ้าเราไกล่เกลี่ยกันได้ก็ไม่ต้องไปขึ้นโรงขึ้นศาลให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย ดังนั้นจึงอยากแนะนำผู้ใช้บริการมือถือรายใด หากประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการมือถือให้นึกถึงศูนย์ไกล่เกลี่ยฯข้อพิพาทของสำนักงาน กสทช. รับรองช่วยได้แน่นอน”

ด้าน นายอรรณพ ชัยพรธนรัตน์ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกรณีนี้ เปิดเผยว่า กรณีพิพาทเรื่องนี้ถือว่ามีความท้าทายต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก เพราะทุนทรัพย์ความเสียหายสูงกว่า 1.3 ล้านบาท ทำให้คู่กรณีตั้งป้อมที่จะเอาเหตุผลของแต่ละฝ่ายมาหักล้างและคัดค้านกัน ดังนั้นวิธีการไกล่เกลี่ยฯในกรณีนี้จึงต้องแยกคู่กรณีออกจากกัน โดยต้องทำการไกล่เกลี่ยที่ละฝ่ายมาพูดคุยกับผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้เขาได้ระบายความคับคล้องใจและอุปสรรคต่างๆที่แต่ละฝ่ายมี เมื่อแต่ละฝ่ายได้ระบายความคับข้องใจและข้อเท็จจริงทั้งหมดแล้ว เราจึงเชิญทั้งสองฝ่ายมานั่งคุยพร้อมกันเพื่อช่วยกันหาทางออกร่วมกัน ในที่สุดเราก็สามารถหาข้อยุติและแก้ไขปัญหาร่วมกันได้

“ข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งที่ผมได้รับจากการแก้ไขปัญหานี้ก็คือ ความงดงามของคู่กรณีที่มีจิตสำนึกด้วยกันทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายผู้ร้องที่เป็นผู้ใช้บริการมือถือมีเจตนาที่จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่เขาให้บริการ ในฝ่ายของผู้ให้บริการเองก็มีความรับผิดชอบต่อการดูแลลูกค้า และต้องการที่จะแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง ดังนั้นเมื่อทั้งสองฝ่ายต่างก็แสดงความรับผิดชอบในส่วนของตัวเอง ดังนั้นเมื่อนำความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่ายมาจูนเข้าด้วยกัน จึงทำให้ข้อพิพาทนี้สามารถไกล่เกลี่ยได้เป็นผลสำเร็จบนพื้นฐานของความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย”

สำหรับเรื่องที่ 4 เป็นกรณีล่าสุดที่ผู้ใช้บริการมือถือซึ่งเป็นผู้พิการทางการได้ยินร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการโทรคมนาคมจากการสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายสำหรับคนพิการทางการได้ยิน จึงเป็นอีกกรณีหนึ่งซึ่ง กสทช. ได้ให้ความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้พิการ ซึ่งข้อพิพาทนี้ทางสำนักงาน กสทช. ได้มอบหมายให้ พล.ต.ต. หญิงลัดดาวัลย์ ชัยแสงจันทร์ ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยได้เชิญคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ในที่สุดก็สามารถไกล่เกลี่ยและทำบันทึกประนีประนอมยอมความกันได้ในที่สุด

พล.ต.ต. หญิงลัดดาวัลย์ ชัยแสงจันทร์ ผู้ไกล่เกลี่ย เปิดเผยว่า “ ระบบไกล่เกลี่ยนั้นถือเป็นการเพิ่มทางเลือกให้คู่กรณีมากขึ้น โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องของความสมัครใจ และการที่การนำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้ในข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคจะทำให้สามารถยุติข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งระบบไกล่เกลี่ยได้รับการยอมรับทั่วโลกว่าเป็นกลไกระงับข้อพิพาทที่ดีที่สุด เนื่องจากเมื่อคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ตามเงื่อนไขที่ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกำหนดเอง ก็จะยินดีที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่า ฉะนั้น ข้อพิพาทจะจบลงด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย จึงเป็นการเพิ่มกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะผู้บริโภคที่เป็นผู้พิการจะได้รับการคุ้มครองจากการใช้บริการกิจการโทรคมนาคมอย่างเป็นธรรมมากขึ้น

ด้านผู้ร้องในกรณีนี้ ซึ่งเป็นผู้พิการทางการได้ยิน ได้แสดงความรู้สึก ผ่านลามภาษามือ ว่า ตนรู้สึกพึงพอใจกับการเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างมาก และยินดีที่จะแนะนำผู้พิการทางการได้ยินรายอื่นที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคมมาใช้บริการกับศูนย์ไกล่เกลี่ยแห่งนี้ เพราะยังมีผู้พิการอีกจำนวนมากที่ยังไม่รู้ว่าเมื่อประสบปัญหาในลักษณะนี้แล้วจะแก้ไขปัญหาหรือเข้ามาร้องเรียนกับหน่วยงานใด

ลองมาฟังความเห็นของ ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ด้านกฎหมาย ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยของ กสทช. นี้ ถึงสาเหตุที่ทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ประสบความสำเร็จและทิศทางการดำเนินการในอนาคตจะเป็นอย่างไร “ที่ผ่านมา ผู้ร้องกับผู้ให้บริการมือถือไปเจรจาข้อขัดแย้งกันเอง โดยไม่มีคนกลาง ทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้บริโภคตกอยู่ในสถานะที่มีอำนาจต่อรองน้อย เหมือนให้คนที่ทะเลาะกันไปคุยกัน คุยกันไม่รู้เรื่อง พอเราตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยขึ้นมาก็เหมือนเป็นการตอบโจทย์ตรงนี้ คือเหมือนเป็นเวทีที่เป็นกลาง มีผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ มีระบบที่เป็นสากลมารองรับ ทำให้คู่กรณีเกิดความมั่นใจว่าระบบเราเป็นกลาง ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นกลาง เมื่อเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจเข้ามาใช้บริการแล้วได้รับการสนองตอบที่ดี จึงทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ”

ดร.สุทธิพลฯ ย้ำว่า “ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯแห่งนี้ ให้ความสำคัญกับคนทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มคนพิการ ซึ่งเรื่องที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จไปเรื่องหนึ่งก็เป็นเรื่องที่ผู้พิการทางการได้ยิน ประสบปัญหาถูกเรียกเก็บค่าบริการ SMS MMS แพงเกินไป จึงมาใช้บริการไกล่เกลี่ยฯและเกิดความพึงพอใจ โดยในเรื่องนี้มีการประสานงานใช้ล่ามภาษามือมาช่วยอธิบายด้วย แสดงให้เห็นว่า ความพิการไม่ได้เป็นอุปสรรคในการที่จะใช้ระบบไกล่เกลี่ยของ กสทช. แต่อย่างใด”

สำหรับโครงการในอนาคต นอกจากจะทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยเป็นศูนย์ฯที่มีชีวิต มีกิจกรรมต่างๆอย่างต่อเนื่องเพื่อผู้บริโภคแล้ว ยังจะขยายการไกล่เกลี่ยฯไปยังภูมิภาคโดยผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอร์เรนท์อีกด้วย และท่านใดสนใจที่จะใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยมือถือของกสทช. สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ 02-290-5016

“จากความสำเร็จข้างต้นทำให้ปัจจุบันมีคู่กรณีแสดงความประสงค์จะเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยของกสทช.เป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นมากขึ้นเรื่อยๆทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมการรองรับปริมาณข้อพิพาทเหล่านี้ให้เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการและเพื่อให้การให้บริการไกล่เกลี่ยเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ” ดร.สุทธิพลกล่าวทิ้งท้าย

..................................................................................................................................................