

สรุปความคิดเห็นต่อร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.

(กรณียื่นเอกสารภายหลังครบกำหนดการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะแล้ว)

ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็น
บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เร โวลูชั่น จำกัด	<p>บริษัทฯ เห็นว่า ร่างระเบียบฯ จะช่วยให้สามารถระงับข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโทรคมนาคม</p> <p>๑. ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนรายชื่อและการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย</p> <p>บริษัทฯ พิจารณาสาระสำคัญของร่างระเบียบฯ แล้วเห็นว่า มีความเหมาะสม แต่เพื่อความชัดเจนเรื่องการทำหนดคุณสมบัติของผู้ขึ้นทะเบียนว่าต้องผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการที่เหมาะสมที่สำนักงานจัดหรือรับรอง รวมถึงการกำหนดว่าต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านโทรคมนาคมเพียงด้านเดียวนั้น อาจเป็นการจำกัดคุณสมบัติของผู้มีความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะเข้ามาช่วยดำเนินการให้กระบวนการไกล่เกลี่ยบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บริษัทฯ จึงใคร่ขอเสนอสำนักงานว่า คุณสมบัติของผู้ขึ้นทะเบียนควรเปิดโอกาสให้บุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในทุก ๆ ด้าน สามารถมีสิทธิขอขึ้นทะเบียนรายชื่อได้ ซึ่งหากสำนักงานจะจัดอบรมหลักสูตรหรือเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการโทรคมนาคมหรือประกาศต่าง ๆ ของ กสทช. ก็จะเป็นการเพิ่มเติมความรู้ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานให้กับผู้ที่จะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต่อไป</p> <p>๒. ความเหมาะสมของการคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย</p> <p>บริษัทฯ เห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความน่าเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยความพึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ดังนั้น เมื่อคู่กรณีมีเหตุอันสมควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยและได้คัดค้านแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยควรจะต้องถอนตัวออกจากกระบวนการไกล่เกลี่ยทันที ดังนั้น บริษัทฯ ขอเสนอว่าเมื่อคู่กรณีมีเหตุอันสมควรสงสัยในความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย สำนักงานต้องดำเนินการเปลี่ยนตัวผู้ไกล่เกลี่ยโดยทันที และให้กระบวนการการไกล่เกลี่ยยุติลงจนกว่าสำนักงานหรือคู่กรณีจะร่วมกันเลือกผู้ไกล่เกลี่ยใหม่ได้ และคู่กรณีควรมีสิทธิคัดค้านได้ตลอดเวลา ก่อนที่กระบวนการไกล่เกลี่ยจะยุติ</p>

ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็น
	<p>๓ ความเหมาะสมของการเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย</p> <p>บริษัทฯ เห็นว่าร่างระเบียบฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามปกติ ทำให้การไกล่เกลี่ยสามารถยุติข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>๔. ความเหมาะสมของวิธีการไกล่เกลี่ย</p> <p>บริษัทฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าระยะเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนไกล่เกลี่ยนั้นมีความเหมาะสม แต่ทั้งนี้บริษัทฯ มีความเห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยควรมีการเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมทั้งพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อประกอบการนำเสนอเพื่อให้ได้ทราบข้อมูล ข้อเท็จจริงอันเกี่ยวกับประเด็นที่ขัดแย้ง อีกทั้งการยินยอมให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าร่วมกระบวนการควรต้องเป็นเฉพาะกรณีที่คุณกรณิเป็นผู้แต่งตั้งให้เป็นตัวแทนตามข้อ ๓๓ เท่านั้น หากเป็นบุคคลภายนอกอื่นใดหรือให้เป็นผู้ยินยอมของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะเป็นผู้อนุญาตให้ผู้อื่นเข้ามาสู่กระบวนการ อาจจะทำให้ข้อมูลอันเป็นความลับของคุณกรณิมีการเผยแพร่ออกไปได้</p> <p>๕. ประเด็นอื่น ๆ</p> <p>บริษัทฯ เห็นว่าการนำแนวทางการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้นเป็นแนวทางที่เหมาะสม เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมถึงลดปริมาณข้อร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาของ กทค. หรือ กสทช. รวมทั้งคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาในชั้นศาลต่อไป</p>
บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	<p>๑. ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย</p> <p>บริษัทฯ ขอเรียนเสนอรายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ ๒๓ เรื่อง การเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ ดังนี้</p> <p>“ข้อ ๒๓ ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ในการเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นกับผู้ไกล่เกลี่ยตลอดเวลาในกระบวนการไกล่เกลี่ย <u>ทั้งนี้ให้รวมถึงการเปิดเผยความสัมพันธ์ทั้งในอดีต และปัจจุบันในทางการเงิน ธุรกิจ อาชีพ ครอบครัว สังคมที่อาจกระทบต่อความเป็นกลางและก่อให้เกิดอคติ</u>”</p> <p>๒. ความเหมาะสมของการเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย</p> <p>บริษัทฯ ขอเรียนเสนอความเห็นเพิ่มเติมสำหรับข้อ ๓๑ ดังนี้</p>

ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็น
	<p>บริษัทฯ ขอสนับสนุนในความพยายามที่สำนักงาน กสทช. ต้องการจะยุติข้อร้องเรียนต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว แต่การรวมเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเดียวกัน ต้องมีการพิจารณาในรายละเอียดของข้อร้องเรียนว่า มีความสอดคล้องพอที่จะรวมกันได้หรือไม่ เนื่องจาก ในทางปฏิบัติที่ผ่านมา นั้น แม้ว่าเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคจะมีความคล้ายคลึงกันในหัวข้อร้องเรียน อาทิเช่น เรื่องค่าบริการ แต่รายละเอียดของแต่ละรายนั้นก็แตกต่างกันไปตามการใช้งาน อันไม่อาจรวมข้อร้องเรียนเป็นเรื่องเดียวกัน และพิจารณาไปพร้อมกันได้</p>