

**“กรณีประสบปัญหาจากการใช้บริการโทรคมนาคม ผู้บริโภคควรร้องเรียนภายใน ๙๐ วัน
นับจากวันที่เกิดปัญหา เพื่อประโยชน์ต่อการพิสูจน์ข้อเท็จจริง”**

กรณีตัวอย่าง

ผู้ร้องเรียนประสบปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคม กรณียอดเงินคงเหลือในระบบของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน XX เลขหมาย หายออกจากระบบ โดยผู้ร้องเรียนไม่ได้ใช้งาน ซึ่งบริษัทผู้ให้บริการไม่สามารถตรวจสอบประวัติยอดเงินหายในช่วงที่ผู้ร้องเห็นว่ายอดเงินหายไปได้ เนื่องจากเป็นกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อต้นปี ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ แต่ร้องเรียนในช่วงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ซึ่งเกินกว่าระยะเวลาจัดเก็บข้อมูล คือ ๓ เดือน โดยบริษัทสามารถสืบค้นได้เพียงว่า ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการและมีประวัติเติมเงินตั้งแต่เปิดใช้บริการและมาแจ้งปัญหายอดเงินหายหลายครั้ง **แต่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือแสดงหลักฐานโดยละเอียด** เช่น การใช้งาน (Call detail Record : CDR) ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เงินหายออกจากระบบย้อนหลัง **ได้** เนื่องจากได้ปฏิบัติตามประกาศ กสทช เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อ ๑๑ กำหนดเป็นหลักการให้บริษัท ต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการย้อนหลังไปได้เพียง ๙๐ วันสุดท้ายของการใช้บริการ นับย้อนจากวันใช้บริการในปัจจุบัน จึงเป็นกรณีที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดเก็บรักษารายละเอียดข้อมูลการใช้งาน (CDR) ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนตามประกาศมาตรการคุ้มครองสิทธิ โดยไม่อาจพิสูจน์ทราบได้ว่ายอดเงินของผู้ร้องเรียนหายไปจริงหรือไม่ เท่าไร จึงเป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการต้องตกลงกันว่าจะยังคงเรียกเก็บบอญหรือมีการตกลงเยียวยากันหรือไม่ อย่างไร

ในกรณีนี้ หากผู้ร้องเรียนพบปัญหาและร้องเรียนภายใน ๙๐ วัน คือช่วงก่อนเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เช่นนั้น ถือเป็นกรณีที่มีการโต้แย้งเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการเกิดขึ้น บริษัทมีหน้าที่เก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไว้ได้จนกว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะแล้วเสร็จ แต่ไม่เกิน ๒ ปี นับแต่วันที่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

.....

ข้อกฎหมายน่ารู้เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ข้อ ๑๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกรณีที่มีการใช้บริการอยู่ย้อนหลังไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน ตลอดเวลาที่ให้บริการ

เว้นแต่กรณีมีผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคม ซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของการใช้บริการ การเรียกเก็บค่าบริการ หรือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับใบอนุญาตต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเฉพาะเท่าที่จำเป็นต่อประโยชน์ในการพิสูจน์ดังกล่าวไว้จนกว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ไม่จำเป็นต้องเก็บรักษาไว้เกิน ๒ ปี นับแต่วันที่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโทรคมนาคม ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวผู้บริการนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมจากข้อมูลดังกล่าวเองหรือจากข้อมูลดังกล่าวประกอบกับข้อมูลอื่นที่ผู้รับใบอนุญาตมีหรือสามารถเข้าถึงได้ เช่น ชื่อ สกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยทางราชการ เลขหมายโทรคมนาคม ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมที่อาจระบุตัวผู้บริการได้

ผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

ข้อสังเกต

จะเห็นว่า ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนทั่วไปอาจไม่ทราบว่า บริษัทมีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ แต่ก็เก็บได้เป็นเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน ตลอดเวลาที่ใช้บริการ

.....