

ข้อร้องเรียนผู้บริโภค กรณี 1800

สารี อ๋องสมหวัง

อนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

สถิติเรื่องร้องเรียนปี 2556

วันที่ 1 มกราคม 2556 – 15 ตุลาคม 2556

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม
สำนักงาน กสทช.

รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้นจำนวน 1,992 เรื่อง

- อยู่ในระหว่างดำเนินการ 1,181 เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนยุติแล้ว 811 เรื่อง

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ
โทรศัพท์เคลื่อนที่	1634	82.03
อินเทอร์เน็ต	264	13.25
โทรศัพท์พื้นฐาน	63	3.16
สถานีวิทยุคมนาคม	28	1.41
PCT	1	0.05
อื่น	2	0.10
รวมทั้งสิ้น	1992	100

เรื่องร้องเรียนของโทรศัพท์เคลื่อนที่

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
มาตรฐานการให้บริการ	326	27.60
การคิดค่าบริการที่ผิดพลาด	259	21.93
การถูกกำหนดระยะเวลาในการใช้บริการ	173	14.65
ค่าบริการไม่เป็นไปตามอัตราขั้นสูง	117	9.91
บริการเสริม	73	6.18
การยกเลิกบริการ	70	5.93
การให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง	68	5.76
คุณภาพการให้บริการ	38	3.22
เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	37	3.13
การเข้าถึงบริการ	12	1.02
ข้อมูลสิทธิส่วนบุคคล	8	0.68
รวมทั้งสิ้น	1181	100

ปัญหาการเรียนจากกรณีหมดัมปทานคลื่น 1800

จำนวน 50 เรื่อง

- ถูกโอนย้ายไปใช้เครือข่ายอื่นโดยไม่สมัครใจ (มัดมือย้าย)
- สิทธิประโยชน์ลดลงเมื่อถูกย้ายไปเครือข่ายใหม่ เช่น
 - ถูกลดจำนวนวันใช้งาน
 - ถูกลดระยะเวลาโปรโมชัน
 - โปรโมชันใหม่ต้องจ่ายแพงกว่าเดิม เช่น โปรเดิมเคยโทรนาทีแรก 75 สตางค์ โปรใหม่ นาทีละ 1.25 บาท

ประเด็นปัญหาเรื่องเรียนจากกรณีหมดสัมปทานคลื่น 1800

- บริษัทไม่คืนเงินคงเหลือในระบบ
- เงินคงเหลือในระบบ ไม่โอนไปยังเครือข่ายใหม่ทันที ทำให้ต้องเติมเงินเพิ่ม ทั้งที่มีเงินคงเหลือในระบบ
- ไม่สามารถใช้งาน โทรศัพท์ได้ (ซิมดับจริง ๆ) ซึ่งเป็นปัญหาทั้งกับ ผู้ที่สมัครใจทำเรื่องขอย้ายไปยังเครือข่ายใหม่ และผู้ที่ถูกมัดมือย้ายเครือข่าย

มาตรา 46 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2544

มาตรา 46 ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน โดยต้องให้คู่กรณีมีโอกาสได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานของตนในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้รับใบอนุญาต กระทำการ โดยฝ่าฝืนกฎหมายเงื่อนไขการอนุญาต สัญญาการให้บริการ หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้คณะกรรมการมีอำนาจ สั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กรณี 1800

- ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2549
 - ข้อ 8 สัญญาย่อมเกิดขึ้นเมื่อคู่สัญญาได้แสดงเจตนาเสนอและสนองถูกต้องตรงกัน โดยชัดแจ้งว่าผู้ให้บริการตกลงให้บริการ โทรคมนาคม และผู้ใช้บริการตกลงใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมิได้ปฏิเสธข้อเสนอกับบริการ โดยของผู้ให้บริการจะถือว่าผู้ใช้บริการได้แสดงเจตนาตกลงใช้บริการ นั้นของผู้ให้บริการมิได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการนั้น อยู่แล้ว และประสงค์จะใช้บริการนั้นต่อไป

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กรณี 1800

- ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549
 - ข้อ 14 ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการ โทรคมนาคม ของผู้ให้บริการ จนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการ ไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ โทรคมนาคมได้โดยเร็วและผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องดังกล่าวได้ เว้นแต่ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากความผิดของผู้ใช้บริการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กรณี 1800

ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

ข้อ 22 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนดตามข้อ ๑๖ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการโดยไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากผู้ให้บริการได้

ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลตามวรรคหนึ่งให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็วแต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอตามวรรคหนึ่ง หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กรณี 1800

ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม
พ.ศ. 2549

ข้อ 23 ในกรณีที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กรณี 1800

ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

พ.ศ. 2549

ข้อ 33 ห้ามมิให้ผู้ให้บริการยกเลิกการให้บริการโทรคมนาคมตามสัญญา เว้นแต่ กรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้ให้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
- (๒) ผู้ให้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการและได้ทำการเตือนตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว
- (๓) ผู้ให้บริการมีเหตุผลอันเชื่อได้ว่าผู้ให้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา
- (๔) ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
- (๕) เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กรณี 1800

ประกาศ กทท. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

พ.ศ. 2549

ข้อ 34 เมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ต้องคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ

ในการคืนเงินดังกล่าว เมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ใช้บริการ หรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้บริการอย่างถูกต้องแล้ว ให้ผู้ให้บริการคืนเงินภายในสามสิบวัน นับแต่วันเลิกสัญญา

ทั้งนี้ การคืนเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝาก ของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

กรณีผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากผู้บริการ กรณีผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้ให้บริการ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กรณี 1800

- บริษัทไม่มีสิทธิที่จะ โอนย้ายผู้ใช้บริการ ไปยังเครือข่ายใหม่ โดยที่ผู้ใช้บริการ ไม่ยินยอม
- ในช่วงที่ซิมดับ ใช้บริการ ไม่ได้ ผู้ให้บริการ ไม่มีสิทธิคิดค่าบริการกับ ผู้บริโภค ดังนั้น ต้องปรับลดค่าบริการ ให้กับผู้ใช้บริการ
- ผู้ใช้บริการที่ถูกเปลี่ยนแปลง โพร โมชั่น อัตราค่าบริการ หากเห็นว่า ค่าบริการที่บริษัทเรียกเก็บมานั้น ไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียน และ บริษัทมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ว่า ยืนยันความถูกต้องในการเรียกเก็บค่าบริการ ตามโปร โมชั่นใหม่ ว่าถูกต้องตามกฎหมาย
- หากผู้ให้บริการ ไม่สามารถพิสูจน์ความถูกต้องในการเรียกเก็บค่าบริการ ได้ ภายใน ๖๐ วัน ย่อมสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าบริการที่ผู้บริโภค ได้แจ้ง
- บริษัทจะต้องคืนเงินส่วนที่เรียกเก็บเกิน พร้อมดอกเบี้ยให้กับผู้ร้องเรียน

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กรณี 1800

- การโอนย้ายผู้ใช้บริการไปยังเครือข่ายใหม่ มีผลเท่ากับเป็นการยกเลิกบริการ ซึ่งบริษัทไม่มีสิทธิยกเลิกบริการของผู้ร้องเรียน
- บริษัทต้องคืนเงินคงเหลือในระบบให้แก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วัน หากคืนล่าช้าต้องจ่ายดอกเบี้ยให้กับผู้ใช้บริการด้วย