



(กสทช.)

มีบันทึกเลขที่

กสทช1003.9/23/2566

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. สฎิณญา กลางณรงค์ โทร. ๕๐๖๒

ที่ สทช ๑๐๐๓.๙/ 0๒๓

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบเปิดเผยความเห็นและมติในการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๖/๒๕๖๖ วันจันทร์ที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
วาระที่ ๔.๒๖ เรื่อง แผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการ ทรู บริษัท ทรู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาต
ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖
ช่องรายการ

เรียน ประธาน กสทช.

สืบเนื่องจากการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๖/๒๕๖๖ วันจันทร์ที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณา
วาระ ๔.๒๖ แผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการ ทรู บริษัท ทรู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาต
ประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ
ดิฉันขอสงวนความเห็นในการพิจารณาอาระดังกล่าว เพื่อบันทึกไว้ในรายงานการประชุม โดยมีเหตุผลสนับสนุน
ดังนี้

๑.ประเด็นแผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการเพิ่มเติม : สืบเนื่องจาก มติ กสทช.ครั้งที่ ๕/๒๕๖๐
เมื่อวันอังคารที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ที่ประชุมมอบหมายให้สำนักงาน กสทช.เชิญผู้แทน บริษัท ทรู วิชั่นส์
กรุ๊ป จำกัด มาชี้แจงข้อเท็จจริงต่อที่ประชุม กสทช. ในครั้งนี้ เพื่อเจรจาแผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการ
เพิ่มเติมกรณีการขอยกเลิกใบอนุญาตฯ ช่องรายการกลุ่ม HBO จำนวน ๖ ช่องรายการ และผลการเจรจา
ระหว่าง กสทช.กับบริษัท ทรู วิชั่นส์ ฯ เห็นชอบในการจ่ายค่าชดเชยค่าบริการตามสัดส่วนให้กับผู้ใช้บริการที่
บอกยกเลิกในช่วงระหว่างวันที่ ๑-๒๕ มกราคม ๒๕๖๐ นั้น

ดิฉันไม่เห็นชอบแผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการเพิ่มเติม เนื่องจากเห็นว่า มาตรการข้างต้นยังไม่
ครอบคลุมหลักการชดเชยเยียวยาผู้บริโภคที่ครอบคลุมและเป็นธรรมเพียงพอกับสมาชิกทุกกลุ่ม โดยมี
รายละเอียดดังนี้

๑.๑ ตามหลักการชดเชยเยียวยา ผู้ใช้บริการควรได้รับทราบสิทธิการชดเชยจากผู้ให้บริการ
เพื่อจะได้มีข้อมูลสำหรับการพิจารณา ตัดสินใจว่า จะยกเลิกการใช้บริการบอกรับสมาชิกหรือไม่ เช่นเดียวกับใน
ขั้นตอนการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข้อเสนอในการบริการของเอกชน

๑.๒ การกำหนดระยะเวลา ผู้ใช้บริการควรได้รับการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ใน
การชดเชยเยียवाल่วงหน้าอย่างน้อย ๓๐ วันนับแต่วันที่ กสทช.อนุมัติแผนเยียวยาเพิ่มเติม เพื่อที่จะได้มี
ระยะเวลาเพียงพอที่จะศึกษาข้อมูลโดยเปรียบเทียบเพื่อตัดสินใจว่า จะยกเลิกการใช้บริการหรือไม่ แนวคิดนี้
เป็นหลักการพื้นฐานอันนำมาสู่กำหนดตามข้อ ๑๕ ของประกาศ กสทช.เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการ
โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก ที่ระบุว่า ผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อย
กว่าสามสิบวันก่อนมีการเปลี่ยนแปลง

๑.๓ การสร้างทางเลือกให้กับผู้บริโภค ดิฉันเห็นว่า การสร้างเงื่อนไขการจ่ายค่าชดเชย
ค่าบริการตามสัดส่วนให้กับผู้ใช้บริการที่บอกยกเลิกในช่วงระหว่างวันที่ ๑-๒๕ มกราคม ๒๕๖๐ นั้น ยังไม่
ครอบคลุมสมาชิกที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงยกเลิกช่องบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากข้อมูลของ
บริษัท ทรูฯ ที่นำเสนอต่อที่ประชุม กสทช.ว่า จากการบันทึกเสียงสมาชิกที่แจ้งขอยกเลิกบริการในกลุ่มนี้ระหว่าง
วันเวลาดังกล่าวมีอยู่ราว ๑,๑๐๐ ราย ดิฉันจึงเห็นว่า แผนการชดเชยเยียวยาเพิ่มเติมในครั้งนี้ได้ให้สิทธิเฉพาะ
สมาชิกกลุ่มเล็ก ๆ เท่านั้น และไม่ได้สร้างทางเลือกให้กับผู้บริโภคที่ยังมีได้แจ้งสิทธิเพื่อขอยกเลิกบริการซึ่งยัง
อีกจำนวนมากที่อาจประสงค์ในการใช้สิทธิรับการชดเชยเยียวยา

/๒. ประเด็นพญ ...

๒. ประเด็นพฤติกรรมการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของบริษัท ทูรู วิชั่นส์ จำกัด

ดิฉันเห็นว่า การออกคำสั่งเตือนทางปกครองแก่บริษัท ทูรู วิชั่นส์ จำกัด ในกรณีที่มีพฤติกรรมการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงฯ นั้น เป็นบทลงโทษที่ไม่ได้สัดส่วนกับการกระทำของผู้รับใบอนุญาต โดยมีเหตุผลดังนี้

๒.๑ บริษัท ทูรูฯ มีหนังสือจำนวน ๒ ฉบับ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ และ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ เพื่อแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกใบอนุญาตกลุ่มช่อง HBO จำนวน ๖ ช่องรายการ โดยแจ้งว่าจะขอยกเลิกใบอนุญาตตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ ซึ่งเป็นการแจ้งยกเลิกดังกล่าวน้อยกว่า ๓๐ วันตามที่ประกาศกำหนด อีกทั้งยังมิได้มีการแจ้งผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าน้อยกว่า ๓๐ วันก่อนมีการเปลี่ยนแปลง ต่อมาเมื่อวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ บริษัท ทูรูฯ ได้มีการยกเลิกการให้บริการช่องรายการทั้ง ๖ ช่อง ดังนั้นการกระทำของบริษัทฯ จึงเป็นที่ประจักษ์ชัดแจ้งว่า เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการที่ได้ตกลงไว้กับผู้บริโภคโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร ซึ่งถือเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามข้อ ๕(๗) ของประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๕ นอกจากนี้ บริษัท ทูรูฯ ในฐานะผู้ให้บริการโครงข่าย ยุติการให้บริการช่องรายการทั้ง ๖ ช่อง โดยนำออกจากโครงข่ายบริษัท ทูรูฯ มีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วันก่อนมีการเปลี่ยนแปลงตามข้อ ๑๕ วรรคแรกของประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งมีได้ดำเนินการดังกล่าว จึงถือเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการที่บริษัทฯ ได้ตกลงไว้กับผู้ให้บริการ

๒.๒ ดิฉันเห็นว่า พฤติกรรมการกระทำของบริษัท ทูรูฯ เข้าข่ายการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. ข้างต้น และ กสท. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้ตามมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงฯ พ.ศ.๒๕๕๓ และประเด็นนี้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้วเห็นว่า บริษัทฯ จะต้องดำเนินการชี้แจงให้ผู้ใช้บริการรับทราบถึงเหตุการณ์หยุดให้บริการโดยอาจผ่านการขึ้นอักษรวิ้งหน้าจอโทรทัศน์หรือภาพนิ่งผ่านทางโครงข่ายตลอดระยะเวลาที่พักซึ่งเป็นไปตามประกาศ กสทช. และมติ กสท. ครั้งที่ ๑๕/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ และข้อ ๑๕ ของประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานสัญญา พ.ศ.๒๕๕๖ ด้วยเหตุนี้ คณะอนุกรรมการฯ จึงได้เสนอความเห็นให้ กสท. พิจารณาออกคำสั่งให้บริษัทฯ ระงับการกระทำดังกล่าวตั้งแต่การประชุม กสท. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้เพื่อให้มีผลการบังคับใช้คำสั่งปรับทางปกครองหากผู้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตาม และเห็นสมควรกำหนดค่าปรับทางปกครองในอัตราห้าล้านบาทและปรับรายวันอีกวันละหนึ่งแสนบาท ตามมาตรา ๗๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ.๒๕๕๓ ซึ่งในประเด็นนี้ ดิฉันได้ส่งวนความเห็นตามบันทึก กสท. ๑๐๐๓.๙/๐๒๑ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

๓. การกำกับดูแลของ กสท. ต่อกรณีการยกเลิกกลุ่มช่องรายการ HBO ๖ ช่องรายการ

หากพิจารณาการกำกับดูแลของ กสท. ต่อกรณีการยกเลิกกลุ่มช่องรายการ HBO ๖ ช่องรายการ นับตั้งแต่การพิจารณากรณีดังกล่าวครั้งแรกในที่ประชุม กสท. ครั้งที่ ๔๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ ซึ่งถือเป็นครั้งแรก จนกระทั่งถึงการประชุม กสท. ครั้งที่ ๖/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (รายละเอียดเพิ่มเติมปรากฏตามเอกสารแนบ) ตลอดระยะเวลาดังกล่าวมีหลายขั้นตอนที่ดิฉันเห็นว่า กสท. มิได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ประกาศ กสทช. กำหนด และมีความล่าช้าในการพิจารณาดำเนินการออกคำสั่งทางปกครองซึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคสับสนและไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างทันทั่วทั้งที่ รวมทั้งอาจมีแนวทางการพิจารณาที่

/เข้าข่ายเลือก ...

ช่วยเหลือปฏิบัติต่อผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ การประชุม กสท.ครั้งที่ ๔๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ กรรมการ กสท.เสียงข้างมากอนุญาตให้บริษัท ทูรา ยกเลิกใบอนุญาตช่องรายการจำนวน ๖ ช่องรายการ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป โดยที่บริษัทยังมิได้จัดส่งมาตรการเยียวยาผลกระทบที่จะเกิดต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งการใช้อำนาจของ กสท.ในการประชุมครั้งนั้น มติ กสท.ครั้งดังกล่าวได้มีการบันทึกไว้ในที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ครั้งที่ ๓๒/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙ ว่า มติดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ในประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๕ เงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาต และมติ กสท. ซึ่งกติกาช้างต้นใช้บังคับกับผู้ประกอบกิจการทุกรายที่ขอยกเลิกใบอนุญาต เช่น บริษัท จีเอ็มเอ็ม แชนพ จำกัด บริษัท จีเอ็มเอ็ม บี จำกัด เป็นต้น ดิฉันเห็นว่าการที่ มติ กสท. ไม่ดำเนินการขั้นตอนตามประกาศตั้งแต่ต้น ส่งผลกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคและการพิจารณาแผนเยียวยาขาดเขตต่อผู้บริโภค

๓.๒ การพิจารณาแผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการเพิ่มเติม ได้บรรจุเข้าสู่การพิจารณาในที่ประชุม กสท.ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๐ ซึ่งในการประชุมครั้งนั้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เสนอให้ กสท.พิจารณาออกคำสั่งทางปกครองไปยังบริษัท ทูรา เพื่อจัดทำมาตรการเยียวยาเพิ่มเติม แต่วาระดังกล่าวได้เลื่อนการพิจารณาออกไปจนกระทั่งการประชุม กสท.ครั้งที่ ๖/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ซึ่งดิฉันได้เปิดเผยความเห็นนี้ในบันทึก สทช.๑๐๐๓.๙/๐๑๓ วันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๐ ดิฉันเห็นว่า ความล่าช้าไม่เพียงส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการกำกับดูแลของ กสทช.ยังเป็นการสร้างความสับสนให้แก่ผู้บริโภคเนื่องจากไม่ได้รับทราบข้อมูลอย่างทันกับสถานการณ์เกี่ยวกับความคืบหน้าของแผนการชดเชยเยียวยาเพิ่มเติมที่ กสทช.กำลังพิจารณา

๓.๓ เรื่องการกำหนดระยะเวลาในการจ่ายค่าชดเชยตามสัดส่วนแก่ผู้ใช้บริการ ในกรณียกเลิก ๖ ช่องรายการครั้งนี้ พบว่า ไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่น เช่น กรณีแผนการชดเชยเยียวยาเพิ่มเติมแก่ผู้ใช้บริการกล่องรับสัญญาณดาวเทียมพีเอสไอ กสท.กำหนดระยะเวลาของการแจ้งขอคืนกล่องรับสัญญาณจำนวน ๓๐ วันหลังจากที่ กสท.มีมติ กรณีแผนการชดเชยเยียวยาเพิ่มเติมแก่ผู้ใช้บริการกล่องรับสัญญาณดาวเทียม GMM Z พบว่า กำหนดระยะเวลา ๓๐ วันนับจากวันที่ กสท.มีมติเช่นเดียวกัน ขณะที่กรณีของบริษัท ทูรา กลับพบว่า กสท.เลือกใช้เกณฑ์ในการกำหนดระยะเวลาที่เป็นการชดเชยย้อนหลังน้อยกว่า ๓๐ วัน โดยไม่ได้คำนึงถึงการแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลสิทธิการชดเชยดังกล่าวแต่อย่างใด ซึ่งส่งผลให้มีเพียงสมาชิกบริษัท ทูรา ที่ได้แจ้งขอยกเลิกบริการในระหว่างวันเวลาดังกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีจำนวนราว ๑๑๐๐ รายจากจำนวนทั้งหมดเกือบ ๖ แสนราย ได้รับสิทธิชดเชยตามสัดส่วน ขณะที่ผู้บริโภคส่วนที่เหลือที่อาจประสงค์ขอยกเลิกการบริการไม่ได้รับการคุ้มครองในการใช้สิทธิดังกล่าว

การดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ ของ กสท.ข้างต้น แสดงถึงการกำกับดูแลที่ล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ และอาจเข้าข่ายเอื้อประโยชน์แก่ผู้รับใบอนุญาตบางรายรวมทั้งละเลยการปฏิบัติหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำความเห็นของดิฉันบันทึกในรายงานการประชุม กสท. ด้วย


(นางสาวสุวิญญา กลางณรงค์)
กสทช.

ลำดับเหตุการณ์
กรณี บริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด
ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์
สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ

๑. วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ บริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด (บริษัทฯ) ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ ทำหนังสือถึง สำนักงาน กสทช. ขอยกเลิกการให้บริการ จำนวน ๖ ช่องรายการ ได้แก่ ช่องรายการ HBO, Cinemax, HBO Signature, HBO Family, HBO hit และ RED BY HBO โดยให้เหตุผลว่าบริษัทฯ ไม่สามารถบรรลุข้อตกลงทางธุรกิจกับผู้ให้บริการเนื้อหารายการช่องรายการดังกล่าวได้

๒. วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ บริษัทฯ ทำหนังสือสำนักงาน กสทช. แจ้งว่า ในการขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการนั้น บริษัทฯ อยู่ระหว่างการพิจารณาคัดสรรช่องรายการเพื่อนำมาทดแทนให้แก่สมาชิกผู้ใช้บริการ โดยในเบื้องต้น บริษัทฯ จะขออนุญาตนำช่องรายการ Food Network, Paramount, Warner TV, Celestial Classic Chinese Movies และ Fox Actions Movies มาเผยแพร่ออกอากาศตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐

๓. วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ ในการประชุม กสท.ครั้งที่ ๔๓/๒๕๕๙ ได้พิจารณากรณี การขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ ของบริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน ๖ ช่องรายการ และมีมติดังนี้

๑) อนุญาตให้บริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ผู้รับอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ ยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการ ฯ ช่องรายการจำนวน ๖ ช่องรายการ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

๒) ให้บริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ดำเนินการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแจ้งผลการดำเนินการมายังสำนักงาน กสทช. ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ ได้รับหนังสือแจ้ง

๓) มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. โดย สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ (ปส.๒) มีหนังสือแจ้งเตือน กรณีที่บริษัทฯ แจ้งขอยกเลิกการประกอบกิจการฯ จำนวน ๖ ช่องรายการ ดังกล่าวต่อ กสทช. ล่วงหน้าน้อยกว่า ๓๐ วัน และให้ สำนักงาน กสทช. บันทึกเป็นประวัติเพื่อเป็นข้อมูลในการกำกับดูแลต่อไป

๔) ส่วนของประเด็นเรื่องแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีการยกเลิกใบอนุญาตฯ มอบหมายให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ นำไปพิจารณาและนำเสนอต่อที่ประชุม กสท. ต่อไป

หมายเหตุ

๑. กสทช. ผศ. ดร. ธวัชชัย จิตรภาษนันท์ มีข้อสังเกต

๒. กสทช. สุภิญญา กลางณรงค์ สงวนความเห็น

๔. วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ สำนักงาน กสทช. (บส.) มีหนังสือด่วนที่สุด ให้บริษัทฯ ชี้แจงมาตรการเยียวยา ผู้ใช้บริการ กรณีขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่น ความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ และการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการยุติการให้บริการดังกล่าว ต่อที่ ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในวันอังคารที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙

๕. วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙ ในการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ ครั้งที่ ๓๒/๒๕๕๙ ได้เชิญผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย มา ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้พิจารณาข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง ประกอบ คำชี้แจงของผู้แทนบริษัทฯ แล้วที่ประชุมมีมติ ดังนี้

๑) กรณีที่บริษัทฯ แจ้งขออนุญาตยกเลิกการประกอบกิจการตามที่ได้รับอนุญาต บริษัทฯ ใน ฐานะผู้รับใบอนุญาต มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตาม ข้อ ๑๔ (๖) ของประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ อนุญาตให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งกำหนดว่า “ผู้รับใบอนุญาตจะพักหรือหยุดการ ให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ” ข้อ ๑๘ (๑) กำหนดว่า “การ สิ้นสุดการอนุญาต นอกจากครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๑๕ แล้ว ใบอนุญาตให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ อาจสิ้นสุด ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตแจ้งยกเลิกการประกอบกิจการตามที่ได้รับอนุญาต และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ คณะกรรมการกำหนดก่อนเลิกกิจการแล้ว” และ ข้อ ๒๑ กำหนดว่า “ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ในการจัดให้มี มาตรการเยียวยาผลกระทบที่จะเกิดต่อผู้ใช้บริการภายหลังการสิ้นสุดการอนุญาตให้ประกอบกิจการตามประกาศนี้ และให้รวมถึงกรณีที่มีการพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน” ประกอบกับเงื่อนไขแนบท้าย ใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ ใช้คลื่นความถี่ ข้อ ๑๐ กำหนดว่า “ผู้รับใบอนุญาตจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ” ข้อ ๑๑ กำหนดว่า “ผู้รับใบอนุญาตต้องให้บริการกระจายเสียงหรือ โทรทัศน์ตามระยะเวลาที่คณะกรรมการอนุญาต และหากประสงค์จะเลิกการให้บริการก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ จะต้องแจ้งเหตุแห่งการเลิกการให้บริการพร้อมทั้งกำหนดมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการให้คณะกรรมการเห็นชอบ ล่วงหน้าก่อนเลิกกิจการโดยจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนดก่อนเลิกกิจการแล้ว” ข้อ ๑๒ (๑) กำหนดว่า “ผู้รับใบอนุญาตแจ้งยกเลิกการประกอบกิจการ และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนดก่อน เลิกกิจการแล้ว” และ ข้อ ๑๓ (๒) กำหนดว่า “ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการคุ้มครอง ผู้ใช้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ตามที่คณะกรรมการกำหนด และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง” และบริษัทฯ ยัง ต้องปฏิบัติตามมติ กสท. ครั้งที่ ๙/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๗ ซึ่งกำหนดให้ บริษัทฯ ต้องแจ้งความ ประสงค์ในการพักหรือหยุดการให้บริการต่อ กสท. ล่วงหน้าอย่างน้อย ๓๐ วัน และจะต้องเสนอมาตรการ เยียวยาผลกระทบที่จะเกิดต่อผู้ใช้บริการในลักษณะเป็นเงินค่าชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นใด อันสามารถคำนวณ เป็นตัวเงินได้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ กสท. พิจารณา รวมทั้งต้องปฏิบัติตาม มติ กสท. ครั้งที่ ๑๕/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ซึ่งกำหนดให้บริษัทฯ ต้องดำเนินการชี้แจงให้ผู้ใช้บริการทราบถึงเหตุการณ์พักหรือ หยุดให้บริการ โดยอาจผ่านการขึ้นอักษรวิ้งหน้าจอโทรทัศน์หรือภาพนิ่งผ่านทางโครงข่ายการให้บริการ กระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่ช่องรายการออกอากาศ ตลอดระยะเวลาที่พักหรือหยุดการให้บริการ นอกจากนี้

บริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามข้อ ๑๕ ของ ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. ๒๕๕๖

๒) ข้อเท็จจริงปรากฏว่า บริษัทฯ ได้มีหนังสือจำนวน ๒ ฉบับดังกล่าว แจ้งความประสงค์ ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เพื่อให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ จำนวน ๖ ช่องรายการ ซึ่ง กสทช. ได้รับหนังสือแจ้งยกเลิกใบอนุญาตดังกล่าว เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคมนั้น โดยบริษัทฯ ขอยกเลิกใบอนุญาตตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ การแจ้งยกเลิกใบอนุญาตของ บริษัทฯ จึงเป็นกรณีที่ **บริษัทฯ ไม่ได้แจ้งความประสงค์หยุดการให้บริการต่อ กสทช.** ล่วงหน้าอย่างน้อย ๓๐ วัน และไม่ได้เสนอมาตรการเยียวยา ผลกระทบที่จะเกิดต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ กสทช. พิจารณาเห็นชอบก่อนการอนุญาตให้ยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการฯ อันเป็นขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ในประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้บริการ กระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ เงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาต และมติ กสทช. ซึ่งใช้บังคับกับผู้ประกอบ กิจการทุกรายที่ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการฯ เช่น บริษัท จีเอ็มเอ็ม แชนท์ จำกัด บริษัท จีเอ็มเอ็ม บี จำกัด เป็นต้น อย่างไรก็ตามกรณีดังกล่าว กสทช. ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๔๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ อนุญาตให้บริษัท ทูริ วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ผู้รับอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้บริการ โทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ ยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ช่องรายการจำนวน ๖ ช่องรายการ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป โดยมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. โดย สำนักงานการอนุญาตประกอบ กิจการโทรทัศน์ (ปส.๒) มีหนังสือแจ้งเตือน กรณีที่บริษัทฯ แจ้งขอยกเลิกการประกอบกิจการฯ จำนวน ๖ ช่อง รายการ ดังกล่าวต่อ กสทช. ล่วงหน้าน้อยกว่า ๓๐ วัน และให้ สำนักงาน กสทช. บันทึกเป็นประวัติเพื่อเป็นข้อมูลใน การกำกับดูแลต่อไป และมอบหมายให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ พิจารณาประเด็นเรื่องแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการฯ ได้พิจารณา ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย แล้วเห็นว่า บริษัทฯ จะต้อง ดำเนินการชี้แจงให้ผู้ใช้บริการทราบถึงเหตุการณ์หยุดให้บริการ โดยอาจผ่านการขึ้นอักษรวิ่งหน้าจอโทรทัศน์หรือ ภาพนิ่งผ่านทางโครงข่ายการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่ช่องรายการออกอากาศ **ตลอดระยะเวลาที่ พักหรือหยุดการให้บริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตาม ข้อ ๑๓ (๒) ของประกาศ กสทช.เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ อนุญาตให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ ประกอบกับ มติ กสทช. ครั้งที่ ๑๕/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ และข้อ ๑๕ ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. ๒๕๕๖** ซึ่ง กำหนดว่า “กรณีที่ผู้ให้บริการประสงค์จะเปลี่ยนแปลงลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพในการ ให้บริการที่ตกลงในสัญญา หรือที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ หรือการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอื่น ๆ อันมีลักษณะเป็นสาระสำคัญของการให้บริการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อย กว่าสามสิบวันก่อนมีการเปลี่ยนแปลง” และมีหน้าที่ต้องแจ้งยกเลิกล่วงหน้าอย่างน้อย ๓๐ วัน ตามมติ กสทช. ครั้งที่ ๙/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๙ และต้องเสนอมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการ ให้ กสทช. พิจารณาเห็นชอบ ก่อนการยกเลิกใบอนุญาต

๓) กรณีที่บริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก ได้ ยกเลิกการประกอบกิจการ ถือเป็นกรณีที่ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงลักษณะการให้บริการ บริษัทฯ จึงมีหน้าที่แจ้งให้ ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ก่อนมีการเปลี่ยนแปลง แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า บริษัทฯ ไม่ได้มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนมีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้ง

การกล่าวอ้างถึงการยกเลิกสัญญาเกี่ยวกับสัญญาว่าด้วยสิทธิในการเผยแพร่รายการของช่องรายการไม่ใช่เหตุผลอันสมควรที่จะไม่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ คณะอนุกรรมการฯ จึงมีความเห็นว่า การที่บริษัทฯ ไม่ดำเนินการตามประกาศ เงื่อนไข และขั้นตอนที่กำหนดเป็นการกระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการลวงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร อันอาจจะเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามข้อ ๕ (๗) ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕

๔) ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น บริษัทฯ ได้ชี้แจงเบื้องต้นว่าจะส่งมาตรการชดเชยเยียวยาผู้ให้บริการให้เพื่อให้ กสทช. พิจารณา ก่อนวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ ซึ่งคณะอนุกรรมการฯ ได้มอบหมายสำนักงาน กสทช. สืบค้นข้อมูล ข้อเท็จจริง ในกรณีดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาและมีความเห็นต่อแผนการชดเชยเยียวยาผู้ให้บริการ กรณี บริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการเสนอต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาต่อไป

๖. วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙ บริษัทฯ มีหนังสือถึง สำนักงาน กสทช. เสนอมาตรการเยียวยากรณีการยุติการให้บริการช่องรายการ HBO, Cinemax, HBO Signature, HBO Family, HBO hit และ RED BY HBO โดยมีสาระสำคัญคือ

๑) บริษัทฯ จะนำช่องรายการใหม่จำนวน ๗ ช่องรายการมาทดแทน ได้แก่ Warner TV, Paramount Channel HD, Celestial Classic Chinese Movies, Food Network, Fox Actions Movies HD, Sony Channel, True Film HD 2 โดยบริษัทฯ พร้อมทั้งจะออกอากาศช่องรายการดังกล่าว ให้แก่สมาชิกได้รับชมอย่างต่อเนื่องทันทีที่ช่องรายการในเครือ HBO ยุติการออกอากาศในวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ หากบริษัทฯ ได้รับการอนุมัติใบอนุญาตเพื่อให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์จาก กสทช. ได้ทันก่อนวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ช่องรายการใหม่ที่สมาชิกแต่ละประเภทจะได้รับชม แสดงดังในตารางต่อไปนี้

ช่องรายการ	ประเภทสมาชิก					
	Platinum	Gold	Super Family	Sports Family	Smart Family	Happy Family
Warner TV	x	x				
Paramount Channel HD	x	x				
Celestial Classic Movies	x	x	x	x	x	x
Food Network	x	x				
Fox Action Movies HD	x	x	x		x	
Sony Channel	x					
True Film HD 2	x					

๒) บริษัทฯ จะปรับระดับสมาชิกให้ได้รับบริการในแพ็คเกจที่สูงขึ้น ๑ ระดับให้แก่สมาชิกในแพ็คเกจโกลด์ (Gold) ซุปเปอร์แฟมิลี (Super Family) สपोर्टแฟมิลี (Spots Family) สมาร์ทแฟมิลี (Smart Family) และ แฮปปี้แฟมิลี (Happy Family) เป็นระยะเวลาสามสิบ (๓๐) วันนับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ และ มอบ True Reward Point บน True Black Card จำนวนหนึ่งพัน (๑,๐๐๐) คะแนน ให้แก่สมาชิกในแพ็คเกจแพลทตินัม (Platinum)

๓) สมาชิกที่ประสงค์จะยกเลิกบริการหรือปรับลดแพ็คเกจที่ได้ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากการยุติการให้บริการช่องรายการในเครือ HBO นั้น สมาชิกสามารถแจ้งความประสงค์ได้ทันที โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้ในสัญญาการให้บริการ และในกรณีที่สมาชิกดำรงสถานการณ์เป็นสมาชิกไม่ครบ ๖ เดือน ตามระยะเวลาที่ได้ทำความตกลงร่วมกัน รวมถึงสมาชิกที่สมัครใช้บริการทรูวิชั่นส์ควบคู่กับบริการอินเทอร์เน็ตทรูออนไลน์ หรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของทรูมูฟเอช ที่ยังคงดำรงสถานการณ์เป็นสมาชิกไม่ครบ ๑๒ เดือนตามที่ได้ทำความตกลงร่วมกันนั้น บริษัทฯ จะไม่เรียกเก็บค่าติดตั้งหรือค่าสมาชิกแรกเข้าที่บริษัทฯ ได้ยกเว้นการเรียกเก็บเมื่อมีการสมัครใช้บริการทรูวิชั่นส์แต่อย่างใด โดยสมาชิกสามารถแจ้งความประสงค์ภายในวันอังคารที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ นับจากวันที่ช่องรายการในกลุ่ม HBO ยุติการออกอากาศ

๔) สมาชิกที่สมัครใช้บริการทรู วิชั่นส์ โดยชำระค่าบริการล่วงหน้าเป็นรายปีหรือราย ๖ เดือน และประสงค์ที่จะยกเลิกบริการก่อนกำหนด สามารถแจ้งความประสงค์ได้ทันทีโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้ในสัญญาการให้บริการ และบริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการที่ได้ชำระไว้ล่วงหน้าตามสัดส่วนจำนวนวันที่เหลือที่ยังไม่ได้รับบริการ โดยสมาชิกสามารถแจ้งความประสงค์ภายในวันอังคารที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ นับจากวันที่ช่องรายการในกลุ่ม HBO ยุติการออกอากาศ

๗. วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๙ กสท. ในประชุมนัดพิเศษ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ ได้พิจารณาข้อเสนอของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ต่อแผนการขดเซี่ยวยายผู้ใช้บริการ กรณี บริษัท ทรู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ และมีมติ ดังนี้

๑) เห็นชอบแผนเซี่ยวยายผู้ใช้บริการในเบื้องต้น ตามที่บริษัท ทรู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด เสนอจากกรณีที่ขอยกเลิกการประกอบกิจการเพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ แบบบอกรับสมาชิก ช่องรายการ HBO ช่องรายการ HBO FAMILY ช่องรายการ HBO hit ช่องรายการ HBO Signature ช่องรายการ Cinema ช่องรายการ RED BY HBO

๒) นอกจากแผนเซี่ยวยายผู้ใช้บริการในเบื้องต้นตามข้อ ๑) ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พิจารณาและเจรจากับบริษัท ทรูวิชั่นส์ฯ เพื่อกำหนดแผนเซี่ยวยายผู้ใช้บริการเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการเซี่ยวยายอย่างเป็นธรรมยิ่งขึ้น

หมายเหตุ รับรองมติที่ประชุม กสท.ระเบียบวาระที่ ๔.๓ เพื่อนำไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๘. วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ สำนักงาน กสทช. (บส.) มีหนังสือไปยัง บริษัทฯ เพื่อให้ชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ดังนี้

๑) การจัดชุดให้บริการโดยเรียกเก็บค่าบริการ (Package) จากผู้ให้บริการ ที่เกี่ยวกับช่องรายการ ทั้ง ๖ ช่องดังกล่าว ทั้งที่เกี่ยวกับ

- ค่าบริการที่เรียกเก็บ
- วิธีการเรียกเก็บค่าบริการ (เก็บล่วงหน้า / เก็บภายหลัง / ไม่เก็บค่าบริการ)
- จำนวนผู้ที่ได้รับผลกระทบ โค้งงายที่ออกอากาศ
- การทำสัญญา เงื่อนไขของสัญญาที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลอื่นๆ ของแต่ละชุดบริการ

๒) การดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงการยุติการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตัวอักษรวิ่ง (Streamer) ผ่านทางหน้าจอโทรทัศน์ พร้อมทั้งแสดงวันที่ และรายละเอียดต่างๆ ประกอบด้วย

และขอให้ชี้แจงมาตรการเยียวยาต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในวันอังคารที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐ เวลา ๑๔.๓๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๒๔ อาคารเอ็กซีเอ็มแบงก์ กรุงเทพฯ

๙. วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐ สำนักงาน กสทช. ประสานเชิญผู้ให้บริการ / ผู้บริโภค และผู้ร้องเรียน กรณี บริษัท ทูริซันส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ มาร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการฯ เพื่อให้ความเห็น สอบถามความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแผนการชดเชยเยียวยาของบริษัทฯ ในกรณีดังกล่าว

๑๐. วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ บริษัทฯ ทำหนังสือเพื่อชี้แจง เรื่อง ขอเชิญประชุมร่วมกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สรุปสาระสำคัญได้ว่า บริษัทฯ ได้จัดให้มีมาตรการเยียวยาแก่สมาชิกผู้ให้บริการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายแล้ว ประกอบด้วยมาตรการเยียวยาที่หลากหลายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่สมาชิกผู้ให้บริการ บริษัทฯ ได้มอบสิทธิพิเศษอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นการเยียวยาให้แก่สมาชิกผู้ให้บริการ และการกำหนดมาตรการเยียวยานั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินการพิจารณาด้วยความรอบคอบและคำนึงถึงสมาชิกผู้ให้บริการเป็นหลัก จึงมีความเชื่อมั่นว่ามาตรการดังกล่าวมีความเหมาะสมและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยตรงระหว่างบริษัทฯ กับสมาชิกผู้ให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการแนะนำและแก้ปัญหาการให้บริการแก่สมาชิกผู้ให้บริการ รวมถึงเป็นช่องทางให้สมาชิกผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อใช้ในการพัฒนาบริการของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น และเป็นช่องทางที่สมาชิกผู้ให้บริการสามารถร้องเรียนปัญหาจากการให้บริการของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงปัญหาการยุติ ช่องรายการในเครือ HBO ในครั้งนี้ด้วย สำหรับสมาชิกที่เห็นว่าบริการของบริษัทฯ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ และมีความประสงค์ที่จะยกเลิกบริการนั้น บริษัทฯ ก็ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามความประสงค์ของสมาชิกโดยทันที และเรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนจำนวนวันที่สมาชิกได้รับบริการจริงของรอบบิลนั้นๆ หรือ

ดำเนินการคืนเงินค่าบริการที่สมาชิกได้ชำระไว้ล่วงหน้าตามสัดส่วนจำนวนวันที่เหลือที่ยังไม่ได้รับบริการ รวมถึงการปฏิบัติตามสัญญาการให้บริการและมาตรการเยียวยาต่างๆ ที่บริษัทฯ ได้แจ้งไว้ต่อ กสท.

สำหรับกรณีที่ สำนักงาน กสทช. ได้เชิญผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมายเข้าประชุมร่วมกับคณะอนุกรรมการฯ ในวันอังคารที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐ นั้น บริษัทฯ มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อ กสท. หรือคณะอนุกรรมการฯ เพื่อจะได้รับข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตาม การชี้แจงนั้นควรเป็นการชี้แจงในการหารือสองฝ่ายระหว่างคณะอนุกรรมการฯ กับบริษัทฯ เท่านั้น แต่จากการที่บริษัทฯ ได้รับทราบข้อเท็จจริงที่ปรากฏเป็นข่าว ในสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ ในช่วงปลายสัปดาห์ที่ผ่านมา บริษัทฯ รับทราบว่ารูปแบบการประชุมในวันอังคารที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐ จะเป็นการเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นเพื่อให้ผู้บริโภคได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นทางการ และเชิญผู้แทนบริษัทฯ เข้าร่วมการประชุมดังกล่าวด้วย จากข้อเท็จจริงดังกล่าว แม้ว่าคณะอนุกรรมการฯ จะมีเจตนาที่ดี เพื่อหามาตรการเยียวยาที่เห็นว่าเหมาะสมกับผู้บริโภค แต่ด้วยองค์ประกอบของการประชุมทั้งด้านรูปแบบการประชุม เวลาการประชุม หัวข้อการประชุม และกลุ่มผู้เข้าร่วมประชมนั้น บริษัทฯ เห็นว่ามีโอกาสที่การประชุมจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในที่สุด

การนำร่องรายการใหม่มาให้บริการแก่สมาชิกและการยุติช่องรายการที่ให้บริการนั้น เป็นเรื่องปกติในอุตสาหกรรมการดำเนินธุรกิจการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับเป็นสมาชิก และอาจส่งผลกระทบต่อทั้งในเชิงบวกและลบต่อผลประกอบการกิจการของบริษัทฯ บริษัทฯ ขอน้อมรับการตัดสินใจของสมาชิกและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผลประกอบการกิจการของบริษัทฯ ในการนี้ บริษัทฯ จึงขอความอนุเคราะห์จาก กสท. และประธานคณะอนุกรรมการฯ เพื่อเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ และขอให้สมาชิกผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจถึงความเหมาะสมของมาตรการเยียวยาที่บริษัทฯ ได้นำเสนอตามกลไกตลาด

๑๑. วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ ได้ประชุมร่วมกับผู้ใช้บริการ / ผู้บริโภค และผู้ร้องเรียน กรณี บริษัท ทูริ วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ โดยมีข้อมูลและความคิดเห็นโดยสรุปเพื่อประกอบการพิจารณาและจัดทำข้อเสนอต่อมาตรการเยียวยาของบริษัทฯ ได้ดังนี้

๑) การยกเลิกช่องรายการ ไม่เป็นไปตามกระบวนการที่จะต้องมีการพิจารณาแผนการชดเชยเยียวยา ก่อน เพื่อให้ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคน้อยที่สุด รวมทั้ง ไม่มีการชี้แจงผู้บริโภคให้ทราบเป็นการล่วงหน้าเพื่อประกอบการตัดสินใจ ซึ่งมีข้อมูลว่าบริษัทฯ ยังคงมีกรณีโฆษณาและจำหน่ายโดยระบุช่องรายการ HBO ในช่วงต้นเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นเจตนาที่แสดงให้เห็นถึงการไม่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลการบริการแก่ผู้บริโภค

๒) มาตรการชดเชยเยียวยาที่บริษัทฯ เสนอต่อ กสท. และที่เผยแพร่ทางสื่อต่างๆ ไม่เป็นธรรม เนื่องจากไม่ได้สัดส่วนกับผลกระทบ เช่น

- คุณภาพช่องรายการใหม่ที่เสนอชดเชยช่องรายการเดิม ไม่อาจเทียบเคียงกับช่องรายการเดิมได้ ซึ่งเป็นการทำให้ครบตามจำนวน แต่ไม่ได้คำนึงถึงคุณค่ากับมูลค่า เช่น ช่อง True HD 2 ที่นำมาชดเชยเยียวยาเป็นการนำภาพยนตร์ที่ได้ออกอากาศแล้วทาง True HD 1 มาออกอากาศซ้ำ จึงไม่น่าจะเป็นหลักการในการชดเชย

เยียวยา เพราะมีคุณภาพที่ต่ำกว่าช่องรายการเดิม โดยเฉพาะช่องรายการมีความต่างในเนื้อหา ดังนั้น การเลือกรับช่องรายการจึงเป็นไปตามความชอบ ความสนใจและการพึงพอใจ การให้สิ่งชดเชยจึงมีอาจพิจารณาเฉพาะเชิงปริมาณ แต่เป็นเรื่องเชิงเนื้อหาที่มีความเท่าเทียมกันและเป็นเรื่องของการเสียความรู้สึก อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการพึงเข้าใจและเคารพตามหลักการของการคุ้มครองผู้บริโภคในการชดเชยเยียวยา

- ข้อเสนอการชดเชยไม่มีความเท่าเทียมในแต่ละระดับ package เช่น การชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการ platinum package โดยการให้คะแนน True point ซึ่งเทียบเท่าการแลกใช้บริการที่เป็นมูลค่าประมาณ ๑๐๐ บาท ในขณะที่การชดเชยด้วยการเพิ่มระดับ package มีมูลค่าประมาณ ๓๐๐ – ๕๐๐ บาท หรือกรณีที่ package ที่มีค่าบริการสูงกว่า แต่ได้รับการชดเชยเยียวยาเป็นมูลค่าที่น้อยกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัทฯ ไม่มีหลักการในการจัดทำมาตรการชดเชยเยียวยา

- การชดเชยเยียวยาเป็นระยะเวลา ๓๐ วัน โดยไม่คำนึงถึงอายุสมาชิก หรือระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่คงอยู่ ไม่เป็นธรรม

- การใช้กระบวนการเจรจาเป็นรายกรณี เป็นการแสดงเจตนาที่ไม่คำนึงถึงความยุติธรรม หรือสิทธิของผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกที่พึงได้รับ

- ข้อเสนอต่อหลักการกำหนดมาตรการชดเชยเยียวยาในเบื้องต้น มีดังนี้

- กรณียกเลิกสัญญาระหว่างกัน มีหลักการโดย ๑) ต้องคงสิทธิเดิมของผู้บริโภคในกรณีที่ยังคงใช้บริการอื่นของบริษัทฯ หรือกลุ่มบริษัท ที่มีการผูกโยงกัน โดยไม่ลดทอนสิทธิที่เคยได้รับ ๒) บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบ โดยมีค่าปรับในการยกเลิกสัญญา เพราะละเมิดไม่มีการแจ้งผู้ใช้บริการทราบ เช่น เมื่อยกเลิกสัญญา บริษัทฯ ต้องชำระค่ายกเลิกบริการแก่ผู้ใช้บริการเทียบเท่ากับค่าบริการที่สมาชิกชำระไม่น้อยกว่า ๑ เดือน ๓) การคืนเงินต่างๆ จะต้องเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด คือ ๓๐ วัน เป็นต้น

- กรณีประสงค์จะใช้บริการต่อ บริษัทฯ ต้องกำหนดมาตรการเยียวยาโดยมีหลักการที่ชัดเจน เป็นธรรม เช่น ๑) การกำหนดมูลค่าตามระดับของค่าบริการอย่างเป็นสัดส่วนกัน เช่น platinum package ต้องได้รับการชดเชยเยียวยาเป็นมูลค่าที่มากกว่า gold package ลดหลั่นกันไป ๒) เมื่อช่องรายการที่นำมาชดเชยเยียวยามีคุณภาพไม่เท่าเทียมกับช่องรายการเดิม จึงจำเป็นต้องลดค่าบริการ ซึ่งต้องเป็นไปตามอายุสมาชิก หรือระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่คงอยู่

- หลักการเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการ เช่น ๑) ควรมีทางเลือกให้ผู้บริโภคสามารถเลือกรับการชดเชยเยียวยาที่ตอบสนองต่อความต้องการ เช่น การเลือกรับส่วนลดหรือการได้รับการชดเชยเยียวยาเป็นสิทธิพิเศษ ๒) ควรเปิดให้ผู้บริโภคสามารถเลือกรับการชดเชยเยียวยาได้เมื่อใดก็ได้ตลอดระยะเวลาสัญญา แทนการจำกัดให้ลงทะเบียนรับสิทธิการชดเชยเยียวยาภายใน ๓๐ วัน

- ประเด็นอื่นๆ เช่น สัญญามาตรฐานของบริษัทฯ อาจไม่เป็นธรรม การบังคับให้เลือกรับ package โดยการกำหนดช่องรายการที่ไม่มีหลักการที่เป็นธรรม คณะอนุกรรมการฯ ได้รับทราบข้อมูล และความคิดเห็นต่างๆ ไว้เพื่อพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๒. วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๐ ในการประชุม กสท. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ ได้พิจารณาแผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการกรณี บริษัท ทูวี่ชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ และมีมติ มอบหมายให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการ

กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ดำเนินการตามมติที่ประชุม กสท. ครั้งที่ ๔๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ และมติที่ประชุม กสท. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๙ แล้วนำเสนอที่ประชุม กสท. อีกครั้ง

หมายเหตุ กสทช. สุกัญญา กลางณรงค์ เปิดเผยความเห็น

๑๓. วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๐ สำนักงาน กสทช. มีหนังสือด่วนไปยัง บริษัทฯ เพื่อขอให้ชี้แจงมาตรการเยียวยา ผู้ใช้บริการกรณีขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ พร้อมทั้งเชิญผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับมาตรการเยียวยากรณียุติการให้บริการช่องรายการ HBO, Cinemax, HBO Signature, HBO Family, HBO hit และ RED BY HBO การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงการยุติการให้บริการดังกล่าว และข้อมูล ข้อเท็จจริงอื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณามาตรการเยียวยาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งได้รับผลกระทบ ต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในวันศุกร์ที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๐

๑๔. วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๐ นายพีรภัทร ฝอยทอง สมาชิกบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก True Visions ทำหนังสือมายังคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อขอให้ทบวมติที่ประชุม กสท. ครั้งที่ ๔๓/๒๕๕๙ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ และ มติที่ประชุม กสท. นัดพิเศษครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๙ โดยเห็นว่า กสท. มีมติอนุญาตให้ บริษัทฯ ยุติการให้บริการและขอยกเลิกใบอนุญาตช่องรายการกลุ่ม HBO ไม่ชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีได้ปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ.๒๕๕๖ รวมทั้งมาตรการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการที่บริษัทฯ เสนออยู่เป็นการเอาเปรียบผู้ใช้บริการอีกด้วย ในการประชุม กสท. ครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ปรากฏว่ามี กสทช.ธวัชชัย จิตรภักษ์นันท์ และ กสทช. สุกัญญา กลางณรงค์ เท่านั้นที่เห็นชอบให้พิจารณาใหม่ ทั้งนี้ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุม กสทช. พ.ศ.๒๕๕๕ ข้อ ๔๕ กำหนดว่าห้ามมิให้มีการหยีบยกประเด็นซึ่งที่ประชุมมีมติแล้วขึ้นมาพิจารณาใหม่ เว้นแต่กรรมการไม่น้อยกว่า ๒ ใน ๓ ของจำนวนกรรมการทั้งหมดเห็นชอบตรงกันให้มีการพิจารณาใหม่ครั้ง

หมายเหตุ กสทช. สุกัญญา กลางณรงค์ สงวนความเห็น

๑๕ วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๐ ในการประชุม กสท. ครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ พิจารณาแผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการกรณี บริษัท ทูริ วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ มีมติมอบหมายให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ดำเนินการตามมติที่ประชุม กสท. ครั้งที่ ๔๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ และมติที่ประชุม กสท. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๙ แล้วนำเสนอที่ประชุม กสท. อีกครั้ง

หมายเหตุ กสทช. สุกัญญา กลางณรงค์ เปิดเผยความเห็น

๑๖. วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๐ ในการประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ ได้พิจารณาในกรณีที่ กสท. ได้มอบหมาย โดยประชุมร่วมกันระหว่างคณะอนุกรรมการฯ และผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมายของบริษัทฯ พบว่า บริษัทฯ ยืนยันมาตรการเยียวยาที่ กสท. ในคราวการประชุมนัดพิเศษ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๙ ได้มีมติเห็นชอบมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการในเบื้องต้น ตามที่บริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด เสนอแล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ มิได้ไม่เสนอมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการเพิ่มเติมแต่อย่างใด

๑๗. วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ในการประชุม กสท. ครั้งที่ ๕/๒๕๖๐ ได้พิจารณากรณีแผนการชดเชยเยียวยาผู้ใช้บริการ กรณี บริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ขอยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโทรทัศน์สำหรับกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน ๖ ช่องรายการ แล้วมีมติ มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. เชิญผู้แทน บริษัท ทู วิชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด มาชี้แจงข้อเท็จจริงต่อที่ประชุม กสท. คราวถัดไป

หมายเหตุ กสทช. สุกัญญา กลางณรงค์ สงวนความเห็น