

ความรู้ประชาชน เรื่อง Pre-paid ภายใต้เงื่อนไขมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

1. Q: การให้บริการมือถือแบบพรีเพด มีลักษณะอย่างไร

A: การให้บริการมือถือแบบพรีเพด เป็นบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในรูปแบบที่ผู้ใช้บริการจะสามารถใช้บริการได้เมื่อ “ชำระค่าบริการ” ให้แก่ผู้ให้บริการไว้ล่วงหน้าแล้ว ซึ่งโดยปกติแล้วอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะถูกกำหนดตาม “ปริมาณการใช้งานภายในช่วงระยะเวลา” กรณีการกำหนดระยะเวลาใช้บริการโดยทั่วไปแล้วจึงเป็นเรื่องปกติที่ต้องมีการกำหนดระยะเวลาใช้บริการไว้ เพื่อให้ผู้ให้บริการจะสามารถกำหนดราคาค่าบริการที่จะเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจากผู้ใช้บริการได้ การเกิดขึ้นของโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพรีเพด ทำให้ลดช่องว่างของการเข้าถึงบริการได้สำเร็จ และมีการสร้างการแข่งขัน ทำให้อัตราค่าบริการมีแนวโน้มที่ลดลงเรื่อยๆ และผู้มีรายได้น้อยก็สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

2. Q: ทำไมจึงต้องมีการกำหนดวันหมดอายุของการใช้งานมือถือแบบพรีเพด

A: ที่ผ่านมามีการไม่กำหนดวันหมดอายุเลยจะทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ และจากข้อมูลพบว่าเลขหมายที่จัดสรรไป 118 ล้านเลขหมาย แต่กลับมีผู้ใช้งานจริงเพียง 83 ล้านเลขหมาย โดยเลขหมายจำนวนมากไม่ได้ถูกใช้งาน ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่และจะมีเลขหมายโทรศัพท์ตกค้างโดยที่ไม่มีการใช้งานอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะหากโทรศัพท์หมายเลขนั้นไม่มีการใช้งานและถูกทิ้งไว้เฉยๆ ซึ่งน่าจะนำหมายเลขเหล่านั้นกลับคืนมาสู่ระบบเพื่อนำไปจัดสรรเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป ทั้งนี้ กสทช. โดย กทค. มีการเจรจาข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จนนนำไปสู่เงื่อนไขมาตรฐานขั้นต่ำที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค

3. Q: แต่ต้นทุนในการคงสถานะเลขหมายไว้ในระบบก็เป็นต้นทุนของผู้ให้บริการเอง ไม่ควรผลักภาระมาให้ผู้บริโภค

A: ถูกต้อง ตาม “ประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 มาตรา 78” กำหนดว่า “ค่าธรรมเนียมเลขหมายเป็นต้นทุนของผู้ให้บริการที่ห้ามมาเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ” แต่บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นองค์กรทางธุรกิจ ที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ การดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงกำไร ดังนั้น ในทางปฏิบัติผู้ให้บริการอาจมีการนำ “ค่าธรรมเนียมเลขหมาย” ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายในทางการทำธุรกิจ มาคิดคำนวณรวมเป็นต้นทุนสำหรับกำหนดราคาค่าบริการโดยที่ไม่มีใครทราบซึ่งผิดกฎหมาย และกระบวนการที่สำนักงาน กสทช. จะตรวจสอบว่าบริษัทได้นำเอา “ค่าธรรมเนียมเลขหมาย” มาคิดเป็นต้นทุนในการกำหนดราคาค่าบริการหรือไม่ก็ทำได้ยาก

4. Q: แสดงว่าบริษัทเอาเปรียบผู้ใช้บริการ ไม่มีธรรมาภิบาล และไม่มีควมรับผิดชอบต่อสังคม

A: การดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการทำในฐานะองค์กรธุรกิจที่แสวงกำไรภายใต้กลไกการแข่งขันเสรีซึ่งได้รับการรับรองไว้ตามรัฐธรรมนูญ และการดำเนินธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทเอกชนต่างก็อยู่ภายใต้การตรวจสอบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมี

มาตรการตรวจสอบความมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการอยู่แล้วในระดับหนึ่ง ในกรณีของการนำเอา “ค่าธรรมเนียมเลขหมาย” มาคิดคำนวณรวมเป็นต้นทุนสำหรับกำหนดราคาค่าบริการ ซึ่งเป็นกรณีที่เกิดตาม *ประกาศ กทข. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551*” นั้น อาจมีลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้ใช้บริการ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ก็มีกระบวนการตรวจสอบตามกฎหมาย หากพบว่าการปฏิบัติของผู้ให้บริการผิดจริงก็สามารถมีมาตรการลงโทษได้ อย่างไรก็ตามต้องชี้แจงว่าการพิสูจน์ความผิดในลักษณะนี้ทำได้ค่อนข้างยากเนื่องจากต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีของผู้ให้บริการ

5. Q: แต่มีกฎหมายห้ามกำหนดวันใช้งานสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพรีเพด

A: เป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เนื่องจากประกาศ กทข. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อ 11 กำหนดว่า “การให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นการล่วงหน้าจะต้องไม่มีข้อกำหนดอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เว้นแต่ ผู้ให้บริการจะได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ เป็นการล่วงหน้า ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจกำหนดเงื่อนไขการให้บริการประกอบด้วยก็ได้ เช่น การถ่ายโอนมูลค่าที่เหลืออยู่ การคืนค่าบริการในส่วนที่ไม่ได้ใช้บริการ การกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการใช้บริการ การขึ้นทะเบียนชื่อที่อยู่ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ในการนี้ คณะกรรมการอาจจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ หรือรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการด้วยก็ได้”

ซึ่งผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพรีเพด จะกำหนดระยะเวลาให้บริการได้ก็ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการแล้วเท่านั้น

6. Q: กสทช. มีการแก้ไขปัญหาเรื่องบัตรเติมเงินพรีเพด อย่างไร

A: กสทช. โดย กทค. ได้มีการดำเนินการเพื่อหาทางออกในเรื่องนี้มาอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการค้นคว้า และประชุมร่วมกันระหว่าง กทค. กลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ประกอบการหลายครั้งจนเริ่มเห็นทางออกในการแก้ไขปัญหา จนได้เงื่อนไขมาตรฐานที่ตกลงร่วมกัน โดยมีมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

(1) ผู้ใช้บริการแบบเติมเงินทุกมูลค่าจะต้องได้รับระยะเวลาการใช้งานไม่น้อยกว่า 30 วัน

(2) เมื่อมีการเติมเงินเพิ่มเติมจะต้องมีการนับระยะเวลาการใช้งานที่ได้รับรวมกับระยะเวลาที่เหลืออยู่เดิม โดยมีการสะสมวันสูงสุดอย่างน้อย 365 วัน

และ (3) ในกรณีมีการหยุดหรือระงับการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินค่าบริการที่คงเหลือเต็มจำนวนให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจกำหนดเงื่อนไขให้สามารถโอนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าไว้ไปยังเลขหมายอื่นที่อยู่ในโครงข่ายเดียวกันก็ได้

ผู้ประกอบการที่ต้องการจะยื่นคำขอให้กำหนดวันหมดอายุตามข้อยกเว้น สามารถยื่นเข้ามาได้ แต่จะต้องอยู่ภายใต้กรอบมาตรฐานขั้นต่ำที่ กสทช. กำหนด

7. Q: แสดงว่า มติ กทค. เป็นการยกเลิกการห้ามกำหนดวันหมดอายุ ไซหรือไม

A: ไม่ใช่แต่เป็นการดำเนินการตามข้อยกเว้นของกฎหมายตามที่ยุทธศาสตร์การยื่นคำขอเข้ามาซึ่งมีการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดเงื่อนไขมาตรฐานกำกับไว้ ทั้งนี้ ต้องขอเรียนว่าการตัดสินใจในกรณีนี้ เป็นการพิจารณาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และเพื่อสร้างความสมดุลของการให้บริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพรีเพด ในภาพรวม โดยผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้น้อยซึ่งปกติใช้บริการน้อย เน้นรับสายและมักจะประสบปัญหาใช้มูลค่าเงินที่เติมไม่ทันตามระยะเวลาใช้งานที่ผู้ให้บริการกำหนด เมื่อเติมเงินแต่ละครั้งก็จะสามารถใช้งานได้นานมาก ส่วนผู้ใช้บริการกลุ่มที่ใช้มูลค่าเงินที่เติมหมดก่อนวันใช้งานที่ผู้ให้บริการกำหนดก็สามารถใช้งานได้ตามปกติ ในขณะที่ฝั่งผู้ให้บริการจากเดิมเคยกำหนดวันใช้งานในแบบสั้นๆ เช่น 3 วัน 7 วัน เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นการเร่งรัดให้ผู้ใช้บริการต้องเติมเงินบ่อยครั้ง ก็ต้องปรับเปลี่ยน ให้มีระยะเวลาการเติมเงินแต่ละครั้งนานขึ้น และต้องได้รับอนุญาตจาก กทค.ก่อน

8. Q: ทำไมจึงเลือกกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน สำหรับการเติมเงินทุกมูลค่า

A: เหตุที่กำหนดเงื่อนไขระยะเวลาการใช้งานไว้เท่านี้ ก็เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพรีเพดกลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งจะมีพฤติกรรมการเติมเงินต่อครั้งไม่มาก เช่น 10 บาท หรือ 20 บาท เป็นต้น ซึ่งก่อนหน้านี้ในตลาดการให้บริการจริง การเติมมูลค่าเงินน้อยก็จะได้รับวันใช้งานน้อยด้วย เช่น เติมเงิน 10 บาท ได้รับวันใช้งาน 1 วัน หรือเติมเงิน 20 บาท สามารถใช้งานได้ 3 วัน เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การเติมเงินในมูลค่าน้อยๆ ได้รับวันใช้งานที่เหมาะสม ไม่สิ้นจนเกินไป สำนักงาน กสทช. จึงมีการทดลองจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นประชาชนว่า “หากมีการเติมเงินในมูลค่า 10 บาท ควรได้รับวันใช้งานกี่วันจึงจะเหมาะสม” ซึ่งได้รับคำตอบที่หลากหลาย ประกอบกับเมื่อศึกษาข้อมูล การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศทุกประเทศ ต่างมีการกำหนดระยะเวลาใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่จะกำหนดระยะเวลาไว้ในช่วง 1 เดือน หรือในบางประเทศมีการกำหนดระยะเวลาไว้ถึง 6 เดือน หรือ 1 ปี แต่หากไม่มีการใช้บริการตามที่กำหนดก็จะระงับบริการเช่นเดียวกัน ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงเสนอต่อที่ประชุม กทค. เพื่อให้พิจารณาแนวทางการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำของการใช้บริการเพื่อเป็นการกำหนดมาตรการช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อย และเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศ ที่อาจได้รับประโยชน์จากมาตรการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าไว้ โดยกำหนดวันใช้งานขั้นต่ำไว้ไม่น้อยกว่า 30 วัน ซึ่งเป็นเวลาที่มากในระดับหนึ่งซึ่งจะไม่เป็นระยะเวลาที่ “บังคับให้ต้องใช้ภายในระยะเวลาที่กำหนด”

9. Q: แล้วการสะสมวันได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน จะเป็นประโยชน์อย่างไร

A: เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีการใช้งานน้อย จะเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการให้บริการในรูปแบบเติม และมักพบว่าวันใช้บริการหมดก่อนมูลค่าเงินที่ชำระล่วงหน้าไว้ เนื่องจากพฤติกรรมการใช้งาน ส่วนใหญ่คือ การรับสายไม่ใช้การโทรออก โดยกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ อาจเป็นผู้สูงอายุที่มีโทรศัพท์ เพื่อให้ลูกหลานติดต่อหา เกษตรกรที่มีรายได้น้อย ผู้ใช้แรงงานในอุตสาหกรรมต่างๆ ผู้ประกอบอาชีพบริการอิสระ ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป เป็นต้น ซึ่งกลุ่มผู้ใช้ในลักษณะนี้ จะมีพฤติกรรมการใช้งานไม่มาก และมีการเติมเงินต่อครั้งจำนวนน้อย เช่นแค่เพียง 10 บาท, 20 บาท หรือ 50 บาท เป็นต้น ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้ จะได้รับประโยชน์โดยตรงจากมาตรการกำหนดเงื่อนไขการได้รับวันใช้งานขั้นต่ำ 30 วัน สำหรับการเติมเงินทุกมูลค่า เนื่องจากก่อนหน้านี้ การเติมเงินมูลค่าน้อยจะได้วันใช้งานน้อยด้วย ดังนั้น การกำหนดให้ทุกมูลค่าต้องได้วันใช้งานไม่น้อยกว่า 30 วัน จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ สามารถมีระยะเวลาการใช้งานต่อการเติมเงินเท่าเดิมได้นานมากยิ่งขึ้น และหากผู้ใช้กลุ่มนี้ ใช้งานตามปกติจะส่งผลให้ มีวันใช้งานสะสมได้เรื่อยๆ ทำให้สามารถใช้บริการได้นานมากขึ้น

ทั้งนี้ ระยะเวลาที่สะสมได้ในจำนวนไม่น้อยกว่า 365 วัน จะเป็นมาตรฐานขั้นต่ำของการสะสมวันใช้งาน ซึ่งหากผู้ใช้บริการมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ก็จะสามารถสะสมวันใช้งานได้สูงสุดไม่น้อยกว่า 365 วันที่กำหนด ซึ่งผู้ให้บริการอาจกำหนดให้สะสมมากกว่าขั้นต่ำก็ได้ ดังนั้น หากเลขหมายดังกล่าวมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องก็จะมีลักษณะเหมือนไม่ถูกกำหนดวันใช้งาน

10. Q: ยอดเงินคงค้างและช่วงเวลาการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน มีวิธีการนับอย่างไร

A: ในการเติมเงินแต่ละครั้ง ยอดเงินคงค้างจะถูกนำมารวมกับยอดเงินใหม่ที่เติมเข้าไป พร้อมกับช่วงเวลาการใช้งานที่ได้เพิ่มขึ้น เช่นหากคุณเติมเงิน 800 บาท สามารถใช้งานได้นาน 100 วัน และหลังจากที่เติมเงินแล้ว คุณอาจใช้เงินนั้นหมดก่อน 100 วัน แต่คุณก็ยังสามารถรับสายและรับข้อความได้จนกว่าจะครบกำหนด หรือแม้ว่าคุณมีเงินน้อยและเติมเงินน้อย เช่น เติมเงินแค่ 10 บาท คุณก็ได้รับจำนวนวันอย่างน้อย 30 วัน

11. Q: หากเราเติมเงินหลายครั้งและต่างราคากัน ช่วงเวลาในการใช้งาน จะเพิ่มขึ้นด้วยหรือไม่

A: คุณสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบได้อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถเติมเงินต่างมูลค่ากันได้หลายใบ และช่วงเวลาในการใช้งานจะเพิ่มขึ้นโดยอัตโนมัติ ยกตัวอย่างเช่น ท่านเติมเงินมูลค่า 500 บาท จะได้รับจำนวนวันเพิ่มขึ้น 100 วัน และเติมเงินอีกมูลค่า 100 บาท จะได้รับจำนวนวันเพิ่มขึ้นอีก 30 วันซึ่งท่านจะมียอดเงินอยู่ในระบบเพิ่มขึ้นอีก 600 บาท และมีช่วงเวลาการใช้งานขึ้นอีก 130 วัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ให้บริการแต่ละเครือข่าย

12. Q: ในการเติมเงินตามเงื่อนไขมาตรฐานใหม่ของ กทค. มีการกำหนดระยะเวลาคงเหลือสูงสุดหรือไม่

A: ในการเติมเงินทุกมูลค่า ลูกค้านี้จะต้องได้วันไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยให้นับระยะเวลาการใช้งานที่ได้รับ รวมกับระยะเวลาที่คงเหลืออยู่ และสามารถสะสมได้อย่างน้อย 365 วัน ซึ่งผู้ประกอบการบางรายอาจกำหนดจำนวนวันมากกว่านี้ก็ได้ ซึ่งต่างจากเงื่อนไขเดิมของผู้ประกอบการ ที่ว่าผู้ใช้บริการต้องเติมเงินเป็นจำนวนมาก จึงจะได้จำนวนวันมาก

13. Q: หากเรายังคงเหลือจำนวนวันอยู่ แต่ไม่มีเงินในระบบแล้ว จะสามารถใช้งานเบอร์นี้ได้ต่อไปหรือไม่

A: หากคุณใช้งานจนไม่มีเงินเหลือในระบบแล้ว แต่ยังคงเหลือจำนวนวันอยู่ คุณสามารถรับสายและรับข้อความได้จนกว่าจะครบกำหนด ซึ่งเมื่อครบกำหนดแล้ว ระบบจะแจ้งให้ทราบว่า เวลาการใช้งานหมดลงแล้ว คุณจะไม่สามารถรับสายได้อีกต่อไป โดยทุกสายที่โทรเข้ามายังหมายเลขของคุณ จะถูกส่งไปยังบริการรับฝากข้อความ อย่างไรก็ตาม ระบบจะทำการเตือนให้ทราบก่อนครบกำหนดการใช้งาน

14. Q: เมื่อจำนวนวันหมด แต่ยังมีจำนวนเงินเหลืออยู่ในระบบ จะสามารถใช้งานได้หรือไม่

A: เมื่อเวลาหมด แต่เงินยังเหลืออยู่ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถใช้งานโทรออกได้ แต่จะสามารถรับสายได้เพียงอย่างเดียว โดยผู้ประกอบการแต่ละรายจะกำหนดให้สามารถรับได้อย่างเดียวในระยะเวลาที่แตกต่างกัน

ไป เช่น 3, 5, 7 วัน ไปจนถึง 15 วัน เป็นต้น และเมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้ว จะเข้าสู่กระบวนการยกเลิกเบอร์

15. Q: หากถูกยึดเงินค่าโทรฯ เนื่องจากวันหมดอายุและไม่ได้เติมเงิน มีวิธีดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ได้เงินคืน

A: ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิ์ในการยึดเงินลูกค้าหากยังมีเงินเหลืออยู่ในระบบ โดยเงินที่เหลือในระบบ สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพรีเพด คือ “ค่าบริการที่ชำระล่วงหน้า” ไว้และใช้ไม่ทันภายในระยะเวลาที่บริษัทผู้ให้บริการกำหนดตามแนวทางที่ กทค. ให้ความเห็นชอบแล้ว ซึ่งตามประกาศ กทค. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๓๔ กำหนดเป็นหลักการไว้ เมื่อสัญญาเลิกกันแล้วผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยอาจตรวจสอบหลักฐานว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการ โดยอาจคืนเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชี หรือวิธีการอื่นที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ก็ได้ ซึ่ง ที่ประชุม กทค. ก็ได้พิจารณาประเด็นนี้แล้วเห็นว่า หากจะให้มีการติดต่อรับเงินสด เช็ค หรือคืนทางบัญชีก็ตาม ผู้ใช้บริการที่จะขอรับเงินคืนก็ต้องแสดงตัวตนในระดับหนึ่งจนผู้ให้บริการแน่ใจว่าเป็น “เป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการ” แล้ว จึงคืนเงินให้ แต่มีผู้ใช้บริการอีกจำนวนหนึ่งที่ไม่ได้ลงทะเบียนซิม หรือแจ้งการเป็นผู้ใช้บริการไว้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการก็จะพิสูจน์การเป็นผู้ใช้บริการไม่ได้ซึ่งอาจประสบปัญหาการไม่ได้รับเงินคืน ดังนั้น ที่ประชุม กทค. จึงเห็นชอบให้การโอนมูลค่าที่เหลือไปยังเลขหมายอื่นเป็นช่องทางการคืนเงินได้ด้วย เพื่อลดภาระในการต้องเดินทางมาแสดงตัวตนต่อผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ยังเห็นว่า ควรส่งเสริมให้มีการลงทะเบียนซิม หรือจดทะเบียนการใช้งานให้ถูกต้องด้วย

16. Q: อย่างไรเสีย ใน 1 ปี ถ้าไม่เติมเงินเข้าระบบก็ต้องถูกยึดเบอร์อยู่ดี

A: เรื่องนี้เป็นเรื่องของหลักการ และอาจเป็นความเข้าใจที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริงนัก และในมุมมองของหน่วยงานรัฐที่กำกับดูแล ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลรักษาสมดุลของอุตสาหกรรมการให้บริการโทรคมนาคม ในมิติของการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคม มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และการคุ้มครองผู้บริโภค ก็ต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันว่า การจัดสรรเลขหมายให้ผู้ให้บริการนำไปให้บริการต่อ นั้น ก็ด้วยความหวังว่า เลขหมายโทรคมนาคมที่จัดสรรไปจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน แก่ประเทศ และแก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคมในภาพรวม และการที่ผู้ให้บริการนำเลขหมายโทรคมนาคมที่ได้รับจัดสรรไปให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่อ นั้น ก็ด้วยความหวังว่าจะมีลูกค้าและมีรายได้เพิ่มขึ้นจากเลขหมายโทรคมนาคมดังกล่าว เนื่องจากการได้รับจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมไป ผู้ให้บริการก็จะมีต้นทุนและค่าใช้จ่าย ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการเปิดใช้งานเลขหมายโทรคมนาคมและเติมเงินเข้าสู่ระบบแต่ไม่ใช้บริการผู้ให้บริการก็ไม่สามารถคิดค่าบริการได้ รายได้ก็ไม่เกิดแต่มีค่าใช้จ่าย ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการเลขหมายโทรคมนาคมในภาพรวม ในฐานะที่เลขหมายโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรของชาติ สำนักงาน กสทช. ก็ต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างเหมาะสม ดังนั้น กรณีที่เลขหมายไม่มีการใช้งานนานถึง 1 ปี ก็น่าจะเป็นระยะเวลาที่เพียงพอสำหรับการนำเลขหมายกลับมาเพื่อจัดสรรให้เกิดประโยชน์ โดยการนำมาหมุนเวียนให้ผู้ให้บริการรายใหม่ได้มีเลขหมายโทรคมนาคมสำหรับใช้งานได้ เพื่อไม่ให้มีการนำเลขหมายโทรคมนาคมมาให้บริการมากจนเกินความจำเป็น

อย่างไรก็ตาม หากผู้ใช้บริการที่มีความจำเป็นและต้องการเก็บเลขหมายโทรคมนาคมที่เคยใช้งานอยู่นานกว่า 1 ปี ก็สามารถติดต่อกับบริษัทผู้ให้บริการเพื่อให้เก็บเลขหมายโทรคมนาคมดังกล่าวไว้สำหรับกลับมาใช้งานอีกครั้งก็ได้ โดยติดต่อที่ศูนย์บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งอาจต้องชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการจำนวนหนึ่ง

17. Q: ผู้ใช้บริการที่เน้นรับสายไม่โทรออกก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเติมเงินโดยไม่จำเป็น

A: ตามปกติ การรับสายโทรเข้า หรือการรับ SMS ที่ส่งมาหา ก็ถือเป็นการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว ซึ่งหากคิดด้วยความยุติธรรมแล้ว เมื่อมีการใช้บริการก็ควรต้องจ่ายค่าบริการ ดังนั้นการกำหนดให้ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินทุกมูลค่า เพื่อให้ได้รับวันใช้งานไม่น้อยกว่า 30 วัน และผู้ใช้งานก็รอสายได้ในระยะ 30 วัน ซึ่งอาจคิดว่าเป็นการจ่ายค่าบริการรอสายวันละ 1 บาท ซึ่งในทางปฏิบัติ หากผู้ใช้บริการไม่โทรออก หรือส่ง SMS หรือใช้บริการอื่นๆ ที่มีค่าใช้จ่ายภายใน 30 วัน มูลค่าเงินที่เติมเข้าสู่ระบบไว้ตั้งแต่ต้นก็จะไม่ถูกหักออกไปแม้จะรอสายครบ 30 วันแล้ว ซึ่งหากเมื่อเติมเงินใหม่เข้าไปมูลค่าก็จะสะสมไปเรื่อยๆ ด้วยซ้ำ และเงินที่เติมไปสะสมนี้ ผู้ใช้ก็ควรเป็นฝ่ายพิจารณาว่ามีความจำเป็นสำหรับใช้งานเท่าใดมากกว่า และจากสภาพข้อเท็จจริงในตลาดการให้บริการทุกวันนี้ มีการอนุญาตให้เติมเงินขั้นต่ำได้ที่ 20 บาท ซึ่งหากพิจารณาเป็นค่าบริการสำหรับรอสายในอัตรา 20 บาท ต่อ 30 วัน ก็น่าจะเป็นอัตราที่เหมาะสม เพราะหากจะโทรออกก็ยังสามารถใช้มูลค่าเงิน 20 บาทได้ด้วย ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการก็ต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันว่า บริการรอสายสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้ให้บริการก็มีค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมบริการด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้น กสทช. ในฐานะผู้กำกับดูแลก็ต้องรักษาความสมดุลของประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ และสภาพตลาดการให้บริการโทรคมนาคมด้วยเช่นเดียวกัน

18. Q: แต่ผู้ใช้บริการก็มีภาระต้องเติมเงินบ่อยๆ เพื่อให้สามารถรับสายได้อยู่ดี

A: ใช่ แต่ไม่บ่อยครั้งเท่าแบบเดิม ด้วยเงื่อนไขที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการที่กำหนดว่า ในการเติมเงินทุกมูลค่าจะต้องได้จำนวนวันสะสมไม่ต่ำกว่า 30 วันนั่นเอง และผู้ใช้สามารถวางแผนค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

19. Q: สำหรับผู้ใช้บริการที่ยังมีเงินเหลืออยู่ในระบบทำไมต้องเติมเงินเพิ่มด้วย

A: เนื่องจากระบบการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบฟรีเพด จะมีลักษณะของการให้บริการที่มีเงื่อนไขการให้บริการในลักษณะที่ว่า เมื่อผู้ใช้ชำระค่าบริการล่วงหน้าแล้ว ผู้ให้บริการจะให้สิทธิใช้บริการ “จำนวนหนึ่งที่ตกลงกัน ภายในระยะเวลาที่กำหนด” ดังนั้น เมื่อพ้นระยะเวลาสิทธิในการใช้บริการก็จะระงับตามสัญญา ดังนั้น หากผู้ใช้บริการจะใช้บริการต่อไปก็ต้องชำระค่าบริการเพิ่ม แต่ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการไม่มีการใช้บริการเลย ตามกฎหมายแล้วผู้ให้บริการก็จะคิดค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าไว้ไม่ได้ มูลค่าของค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าไว้ก็จะไม่ลดลง ทั้งนี้ หากลองคิดว่ามีการชำระค่าบริการล่วงหน้าครั้งละ 20 บาท เพื่อให้สามารถใช้งานได้ครั้งละ 30 วัน โดยผู้ใช้งานไม่โทรออก หรือส่งข้อความไปไหนเลย เป็นระยะเวลา 1 ปี ก็จะมีมูลค่าเงินคงเหลือในระบบเป็นเงิน 240 บาท ซึ่งหากในท้ายที่สุดมีการเลิกสัญญาก็ยังสามารถขอคืนมูลค่าดังกล่าว หรือโอนมูลค่าดังกล่าวไปยังหมายเลขอื่นในโครงข่ายเดียวกันได้ ซึ่งการเติมเงินเข้าสู่

ระบบอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง ย่อมเป็นการแสดงเจตนาต่อผู้ให้บริการว่าได้ผู้ให้บริการยังมีความประสงค์ที่จะให้บริการอยู่ แม้ว่าบริการที่จะใช้คือ บริการรับสายหรือรับข้อความเป็นหลักก็ตาม

20. Q: แล้วทำไมต้องให้ผู้ให้บริการเติมเงินเพิ่มด้วย ใช้วิธีหักมูลค่าเงินที่เติมไว้แล้วเพื่อรักษาสิทธิในการรับสายไปเลยไม่ได้หรือ

A: ตามกฎหมาย พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ที่ให้คณะกรรมการมีการกำหนดประเภทและอัตราขั้นสูงของค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ โดยต้องมีรายละเอียดวิธีการคำนวณต่างๆ ให้ชัดเจน นอกจากนี้ ยังห้ามไม่ให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการนอกเหนือหรือเกินกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการนอกเหนือจากค่าบริการที่เกิดจากการใช้บริการนั้น จะต้องได้รับการอนุญาตจากคณะกรรมการก่อน โดยอัตราที่คณะกรรมการจะอนุญาตก็จะต้องมีหลักเกณฑ์วิธีการที่จะกำหนดตามที่กฎหมายด้วย

เนื่องจากอัตราค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการที่จะเรียกเก็บเพื่อให้สามารถให้บริการได้เมื่อยังมีมูลค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าไว้แล้วนั้น ยังไม่เคยมีการอนุญาตจากคณะกรรมการฯ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงไม่สามารถเรียกเก็บจากผู้ให้บริการโดยการหักจากค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าไว้แล้วได้ แล้วหากจะให้หักเงินที่เติมไว้เพื่อเพิ่มวันใช้งานเลย ควรจะหักเงินเป็นมูลค่าเท่าใด จึงจะเหมาะสม

21. Q: แล้วเหตุใดคณะกรรมการจึงไม่พิจารณาอนุญาตให้เรียกเก็บค่าบริการหรือรับสายได้จากค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าไว้ เช่น เดือนละ 2 บาท หรือ 3 บาท เป็นต้น แทนการให้ผู้ให้บริการต้องเติมเงินเพิ่ม

A: ในเบื้องต้น กสทช. ต้องการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ให้บริการที่ได้รับความเดือดร้อนจากการถูกระงับใช้บริการในระยะเวลาสั้น หรืออาจกล่าวได้ว่า ถูกเร่งให้ต้องเติมเงินใหม่ ในระยะเวลาสั้นๆ เช่น 1 วัน หรือ 2 วัน เป็นต้น โดยที่ผู้ให้บริการใช้มูลค่าเงินที่เติมไว้ไม่ทัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนกลุ่มที่มีรายได้น้อย และได้รับความเดือดร้อน จนอาจกระทบถึงสิทธิในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ดังนั้น ในการพิจารณาที่อยู่ในกรอบอำนาจตามกฎหมายที่จะสามารถทำได้ คือ การกำหนดระยะเวลาให้บริการขั้นต่ำที่เป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ประกอบในสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่แล้ว เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน และไม่เป็นการเร่งรัด หรือบีบบังคับ ให้ผู้ให้บริการต้องเติมเงินบ่อยๆ โดยไม่มีความจำเป็นต่อการใช้งาน ซึ่งกรณีดังกล่าวคณะกรรมการฯ พิจารณาว่ามีผลเป็นกระทบต่อการใช้บริการตามปกติของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด และกระทบต่อตลาดการให้บริการของผู้ให้บริการในระดับที่ผู้ให้บริการที่ได้รับผลกระทบทุกรายสามารถยอมรับและปฏิบัติได้ และทั้งนี้ หากจะกำหนดอัตราที่จะอนุญาตให้ผู้ให้บริการหักมูลค่าออกจากเงินที่ผู้ให้บริการชำระล่วงหน้าไว้โดยอัตโนมัติ กสทช. ก็ต้องพิจารณาต่อไปว่า จะกำหนดอัตราขั้นสูงของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการดังกล่าวอย่างไร มีวิธีการคำนวณอย่างไร เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ก่อนที่จะอนุญาตให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการคิดค่าบริการได้ต่อไป ซึ่งอาจมีแนวทางที่กำหนดเป็นเงื่อนไขการให้บริการได้ต่อไปในอนาคต ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางนี้ จึงเป็นข้อเสนอที่ขัดต่อกฎหมายและ กสทช. ไม่อาจพิจารณาได้ในปัจจุบัน จนกว่าจะสามารถพิจารณาได้ว่าอัตราที่เหมาะสมในการหักแต่ละครั้งเป็นเงินเท่าใด

22. Q: แต่เมื่อกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องเติมเงิน ก็เป็นภาระกับผู้ให้บริการที่อยู่ในพื้นที่ซึ่งเติมเงินลำบาก

A: ในปัจจุบันช่องทางการชำระค่าบริการล่วงหน้า ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ให้บริการแก่ผู้บริโภค มีค่อนข้างมาก และเท่าที่ตรวจสอบ ทราบว่ามีช่องทางที่หลากหลาย และน่าจะเพียงพอสำหรับการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้พอสมควร เช่น ตามร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า หรือช่องทางตู้กดเงินอัตโนมัติ (ATM) เป็นต้น และเนื่องจากระยะเวลาการเติมเงินในแต่ละครั้ง มีช่วงระยะเวลาที่นานมากขึ้น กรณีเช่นนี้ น่าจะเป็นการลดภาระการเติมเงินของผู้ให้บริการให้มีภาระน้อยลงมากกว่าปัจจุบัน

23. Q: แต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่สะดวกที่จะเติมเงินบ่อยๆ และประสงค์จะเติมเงินในมูลค่าสูงเพื่อให้ได้วันใช้งานนานกว่า 30 วัน

A: เป็นกรณีที่ไม่ผิดตามเงื่อนไขที่กำหนด แต่ก็ขึ้นอยู่กับค่าบริการของผู้ให้บริการเอง ว่ามีบริการในลักษณะนี้หรือไม่ ทั้งนี้ จากรูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน ผู้ให้บริการก็มีการกำหนดเงื่อนไขให้มูลค่าการเติมเงินที่สูงขึ้นมีระยะเวลาใช้งานที่นานมากกว่าการเติมเงินน้อย ดังนั้น เมื่อ กสทช. กำหนดระยะเวลาใช้งานขั้นต่ำขึ้น ผู้ให้บริการทุกรายก็น่าจะมีการเสนอรายการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคจะได้ประโยชน์มากขึ้น เพื่อแข่งขันกันเสนอบริการที่ดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่นแก่ผู้บริโภคเช่นเดียวกัน

24. Q: แล้วทำไม กสทช. ไม่กำหนดทั้งระยะเวลาขั้นต่ำ และกำหนดให้การเติมเงินมูลค่าสูงขึ้นไปได้รับวันใช้งานเป็นขั้นต่ำได้ ตามไปด้วย

A: เนื่องจาก กสทช. พิจารณาว่า ปัญหาในตลาดที่แท้จริงเป็นกรณีที่กลุ่มผู้ใช้บริการซึ่งมีรายได้น้อยถูกกำหนดระยะเวลาการใช้งานที่เป็นการบังคับให้ต้องใช้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่เป็นการเร่งรัดให้ต้องเติมเงินเข้าสู่ระบบ ดังนั้น การกำหนดระยะเวลาการใช้งานขั้นต่ำ ก็เป็นการสร้างมาตรฐานของการให้บริการเพื่อลดปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าวเป็นหลัก ทั้งนี้ เรื่องการเติมเงินในมูลค่าสูงขึ้นไปแล้วจะกำหนดให้ได้รับระยะเวลาใช้งานที่มากขึ้น ในเรื่องการค้าบริการอาจมีปัญหาล็กน้อย เพราะมูลค่าการเติมเงินมีหลากหลายมาก หากจะกำหนดก็คงต้องมีการพิจารณากันในแต่ละมูลค่าซึ่งอาจเกิดปัญหาในการอธิบายกันต่อไป