

สำนักงาน กสทช. สั่ง ‘ทรู’ ทบทวนมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการ จากเหตุสัญญาณขัดข้อง

วันนี้ (วันที่ 23 พ.ค. 2568) นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (รักษาการแทน เลขาธิการ กสทช.) กล่าวว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้เชิญบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) เข้าร่วมประชุมด่วนในวันนี้ โดยสำนักงาน กสทช. ได้สั่งการให้บริษัท ทรูฯ ทบทวนมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้เมื่อวันที่ 22 พ.ค. ที่ผ่านมา หลังจากบริษัท ทรูฯ ได้ออกมาตรการเยียวยา ‘โทรฟรี 100 นาที ดาต้าฟรี 10 GB ภายใน 24 ชั่วโมง’ ซึ่งปรากฏว่า ยังไม่เป็นผลที่น่าพอใจสำหรับประชาชนและผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ

นายไตรรัตน์ กล่าวว่า ในการประชุมได้แจ้งบริษัท ทรูฯ ขอให้ทบทวนมาตรการเยียวยา โดยแยกเป็นสองส่วน ได้แก่ การห้ามคิดค่าบริการในช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้งานไม่ได้ซึ่งเป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานสัญญา และในส่วนของมาตรการเยียวยา ให้เพิ่มดาต้ามากกว่า 10 GB และโทรฟรีมากกว่า 100 นาที โดยไม่จำกัดเวลา 24 ชั่วโมง รวมทั้งต้องแยกมาตรการเยียวยาสำหรับลูกค้ารายเดือนทั่วไปและที่ใช้แพ็คเกจ Unlimited และลูกค้าเติมเงินให้ชัดเจน และให้หาแนวทางการรับสิทธิที่ไม่ใช่การส่งข้อความสั้นแนบลิงก์ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังเสนอให้บริษัท ทรูฯ เพิ่มมาตรการในการป้องกัน เพื่อให้การติดต่อสามารถดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั้งประเทศ