

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศที่เกี่ยวกับการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนโดยเฉพาะในเรื่องนั้น ยังมีได้มีการกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาไว้เป็นประการอื่น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๒๔) และมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“คำขอหรือคำร้องเรียน” หมายความว่า คำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม หรือเอกสารอื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งได้ยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช.

ข้อ ๓ ในกรณีที่มีผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน ให้บังคับตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. ว่าด้วยการนั้น เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. มิได้กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนไว้ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในประกาศนี้

ข้อ ๔ เมื่อมีการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน ให้สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบคำขอหรือคำร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอหรือคำร้องเรียนให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. ที่ได้กำหนดไว้ ก่อนรับคำขอหรือคำร้องเรียนเพื่อดำเนินการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนต่อไป

หากเห็นว่าคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้น ให้กำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมด้วย

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือคำร้องเรียน หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามวรรคสอง ให้สำนักงาน กสทช. คืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือ

คำร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้ทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ได้

ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ต้องชำระค่าธรรมเนียม ให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้สำนักงาน กสทช. คืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้ทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ได้

ข้อ ๕ กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดเป็นอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ให้สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่องต่อ กสทช. ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน และให้ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา

คำขอหรือคำร้องเรียนในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้ กสทช. พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา

(๑) เรื่องสำคัญที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ หรือต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หรือต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือเอกสารหลักฐานเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน

(๒) เรื่องอื่นใดตามที่ กสทช. กำหนด

ข้อ ๖ กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๗ กรณี กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ไม่อาจพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ หรือข้อ ๖ แล้วแต่กรณี ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าวพร้อมเหตุผล โดยให้ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. ตามข้อ ๕ วรรคสอง หาก กสทช. ได้ขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่งแล้ว และมีเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง โดยให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งการขยายระยะเวลาพร้อมเหตุจำเป็นให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

ข้อ ๘ ระหว่างพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หาก กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พบว่า ข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนให้ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กสทช. โดยผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจมีหนังสือแจ้งสำนักงาน กสทช. เพื่อขอขยายระยะเวลาการยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้อีก ๑๕ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ มิให้นำระยะเวลาในวรรคนี้เป็นระยะเวลาในการพิจารณาของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ตามข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ แล้วแต่กรณี

หากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. จะพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนตามข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเท่าที่ได้รับจากการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น

ข้อ ๙ คำขอหรือคำร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. อยู่ในวันก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ และเป็นกรณีที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาการพิจารณาในเรื่องนั้นไว้ เป็นประการอื่น ให้ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ หรือข้อ ๘ แล้วแต่กรณี โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ศาสตราจารย์คลินิกสรณ บุญใบชัยพฤกษ์

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ