

เอกสารอ้างอิง

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และสุธีร์ ศุภนิตย , *"การคุ้มครองผู้บริโภค"*, สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, พฤศจิกายน 2541

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และ เสาวลักษณ์ ชิวสทธิยานนท์, *"การป้องกันการผูกขาดในกิจการโทรคมนาคม"*, สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ตุลาคม 2545.

Federal Communication Commissions, *"Fiscal year 2002 Budget Estimates"*, submitted to congress, April 2001

International Telecommunication Union, *"Trend in Telecommunication Reform 2002: Effective Regulation"* 2002

Office of Telecommunication, *"Annual Report 2001"*, 2001

Office of Telecommunication, *"Resource Account 2000-01"*, 2001

The Wall Street Journal, *"Special Report: Telecommunication"*, September 2001

ตารางที่ 1 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมประเทศอังกฤษ

เรื่อง	2540	2541	2542	2543
1. การชำระค่าบริการและอัตราค่าบริการ	11,050 (32.1)	12,600 (30.0)	18,450 (34.8)	39,100 (32.8)
2. คุณภาพบริการโทรคมนาคม	3,650 (10.6)	3,100 (7.4)	3,450 (6.5)	11,850 (9.9)
3. คุณภาพบริการลูกค้า	6,750 (19.6)	6,800 (16.2)	11,350 (21.4)	33,150 (27.8)
4 ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์	5,050 (14.7)	5,400 (12.9)	5,750 (10.8)	14,650 (12.3)
5 ความลับส่วนบุคคล (privacy)	2,250 (6.5)	5,850 (13.9)	4,850 (9.1)	3,350 (2.8)
6 เลขหมายโทรศัพท์ สมุดโทรศัพท์	250 (0.7)	1,200 (2.9)	2,750 (5.2)	3,450 (2.9)
7. อื่น ๆ	5,400 (15.7)	7,000 (16.7)	6,450 (12.2)	13,650 (11.5)
รวม	34,400 (100.0)	41,950 (100.0)	53,050 (100.0)	119,200 (100.0)

ที่มา : Office of Telecommunication (www.oftel.gov.uk)

ตารางที่ 2 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมประเทศสหรัฐอเมริกา

เรื่อง (ม.ค.-มิ.ย.2545)	โทรศัพท์พื้นฐาน	โทรศัพท์เคลื่อนที่	รวม
1. การชำระค่าบริการและอัตราค่าบริการ	6,543 (45.5)	3,532 (60.5)	10,075 (49.8)
2. คุณภาพบริการโทรคมนาคม และ คุณภาพบริการลูกค้า	763 (5.3)	675 (11.6)	1,438 (7.1)
3. Cramming (ปัญหาการยึดค่าบริการและเก็บเงินค่าใช้บริการโดยไม่ได้แจ้งต่อผู้บริโภค)	1,158 (8.1)	149 (2.6)	1,307 (6.5)
4. ปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณา	1,495 (10.4)	723 (12.4)	2,218 (11.0)
5. Slamming (ปัญหาการเปลี่ยนผู้ใช้บริการโดยไม่แจ้งต่อผู้บริโภค)	1,768 (12.3)	-	1,768 (8.7)
6. ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้โทรศัพท์ (Telephone Consumer Protection Act)	2,658 (18.5)	-	2,658 (13.1)
7. ปัญหาเกี่ยวกับสัญญา (contract)	-	512 (8.8)	512 (2.5)
8. ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ (equipment)	-	249 (4.3)	249 (1.2)
รวม	14,385 (100.0)	5,840 (100.0)	20,225 (100.0)

ที่มา : Federal Communications Commission (www.fcc.gov)

ตารางที่ 3 มาตรฐานคุณภาพบริการของสิงคโปร์

บริการโทรคมนาคม	มาตรฐานคุณภาพบริการ
โทรศัพท์พื้นฐาน (wired telecommunication services)	
การติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน - ติดตั้งภายใน 5 วัน (P) - ติดตั้งได้ในวันที่ผู้บริโภครระบุ (S) - ระยะเวลารอ (S)	ร้อยละ 95 ร้อยละ 98 1 เดือนหรือน้อยกว่า
การแก้ไขข้อผิดพลาด (faults fixed) ในเวลาที่กำหนด - 24 ชั่วโมง (P) - 48 ชั่วโมง (P)	ร้อยละ 90 ร้อยละ 95
ร้อยละของจำนวนครั้งที่โอเปอเรเตอร์สามารถรับสายได้ตามเวลาที่กำหนด (operator services – percentage of calls handled) (S) บริการ 100 - ภายใน 10 วินาที - ภายใน 20 วินาที บริการ 104 - ภายใน 10 วินาที - ภายใน 20 วินาที บริการ 161 - ภายใน 10 วินาที - ภายใน 20 วินาที บริการ 900 - เวลาเฉลี่ย บริการ 1800-73/81311 - ภายใน 15 วินาที	ร้อยละ 85 ร้อยละ 90 ร้อยละ 90 ร้อยละ 95 ร้อยละ 85 ร้อยละ 90 น้อยกว่า 10 วินาที ร้อยละ 85
การแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระค่าบริการ (billing) ภายใน 5 วัน (S)	ร้อยละ 100
การติดตั้งบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (IDD) ให้แก่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน - ภายใน 1 วัน (S) - ภายใน 2 วัน (S)	ร้อยละ 95 ร้อยละ 99.9
เวลาเฉลี่ยในการซ่อมแซมโทรศัพท์ - ระบบบอกล็อก (P) - ระบบดิจิทัล (P)	5 ชั่วโมง 3 ชั่วโมง
โทรศัพท์เคลื่อนที่	
- ร้อยละของเวลาที่โครงข่ายสามารถให้บริการ (P)	มากกว่าร้อยละ 99
- ร้อยละของสายหลุดเนื่องจากข้อสัญญาณเต็ม (P)	น้อยกว่าร้อยละ 5
- ร้อยละของการเรียกสำเร็จ (% of calls successfully connected) (P)	มากกว่าร้อยละ 95
- ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ (P) - บนถนน (On-street level) - ในตึกในพื้นที่ชุมชน (In-building)	มากกว่าร้อยละ 95 มากกว่าร้อยละ 85

- เวลาเฉลี่ยในการเรียกติด (S)	น้อยกว่า 5 วินาที
- ร้อยละของสายหลุด (S)	น้อยกว่าร้อยละ 5
- เวลาที่สามารถให้บริการได้ นับตั้งแต่ผู้บริโภคร้องขอ (S)	น้อยกว่า 4 ชั่วโมง
วิทยุติดตามตัว (public radio paging services)	
- ร้อยละของเวลาที่โครงข่ายสามารถให้บริการ (P)	มากกว่าร้อยละ 99
- ร้อยละของการส่งข้อความสำเร็จ (P)	มากกว่าร้อยละ 97
- ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ (P)	มากกว่าร้อยละ 95
อินเทอร์เน็ต (internet access services)	
- การมีอยู่ของโครงข่าย (network availability) (P)	มากกว่าร้อยละ 99.5
- ความสามารถในการติดต่อระบบ (System accessibility) (P)	มากกว่าร้อยละ 95 มากกว่าร้อยละ 99
- ระบบไดัลอัพ (Dial-up access)	
- ระบบสายเช่า (Leased-line access)	
- เวลาที่สามารถให้บริการได้ นับตั้งแต่ผู้บริโภคร้องขอ (S)	3 วัน หรือน้อยกว่า 7 วัน หรือน้อยกว่า
- ระบบไดัลอัพ (Dial-up access)	
- ระบบสายเช่า (Leased-line access)	

ที่มา : IDA

หมายเหตุ :

1. (P) เป็นดัชนีหลักในการวัดคุณภาพบริการ (primary indicator)
(S) เป็นดัชนีรองในการวัดคุณภาพบริการ (secondary indicator)
2. ผู้ประกอบการจะถูกลงโทษหากคุณภาพบริการไม่ได้มาตรฐาน โดยจะถูกปรับ 5,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ต่อดัชนีวัดคุณภาพบริการดัชนีหลักต่อเดือน (per primary indicator per month) และ 1,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ต่อดัชนีวัดคุณภาพบริการดัชนีรองต่อเดือน (per secondary indicator per month)

ตารางที่ 4 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมไทย

เรื่อง	สคป.*	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค**		เว็บไซต์*** พันธุ์ทิพย์.คอม
	ม.ค.-ต.ค.2545	2543	2544	ก.ค.2545
1. การชำระค่าบริการและอัตราค่าบริการ - ค่าบริการเกินจริง - สับสนเรื่องค่าบริการและบริการเสริม - ข้อมูลการบริการไม่ชัดเจน	8 (30.8)	20 (64.5)	15 (57.7)	79 (38.5)
2. คุณภาพบริการโทรคมนาคม - สัญญาณไม่ชัดเจน - มีปัญหาในการโทรออกหรือรับสาย	6 (23.1)	6 (19.4)	2 (7.7)	76 (37.1)
3. คุณภาพบริการลูกค้า - พนักงานบริการให้บริการไม่ดี - การติดตั้งอุปกรณ์ล่าช้า	2 (7.7)	-	2 (7.7)	12 (5.8)
4. ปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณา - สินค้าไม่เหมือนในโฆษณา - ราคาสินค้าที่ลงโฆษณาไม่เท่ากับที่ขายจริง	-	-	1 (3.8)	19 (9.3)
5. ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ - โทรศัพท์ชำรุดเสียหาย - โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย	2 (7.7)	-	5 (19.2)	13 (6.3)
6. ปัญหาการปลอมแปลงเอกสาร เช่น ถูกนำเอาบัตรประชาชนไปเปิดใช้โทรศัพท์ ถูกลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่	8 (30.8)	5 (16.1)	1 (3.8)	3 (1.4)
7. การปิดกั้นการส่งข้อความสั้น (SMS)****	-	-	-	3 (1.46)
รวม	26 (100.0)	31 (100.0)	26 (100.0)	205 (100.0)

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการผู้บริโภค, มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ เว็บไซต์ Pantip.com

หมายเหตุ

* ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นสถิติข้อร้องเรียนโทรคมนาคมเฉพาะกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตั้งแต่เดือนมกราคม – ตุลาคม 2545 โดยกรณีโทรศัพท์พื้นฐานไม่มีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว

** ข้อมูลจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2543 และ 2544 เป็นข้อมูลรวมทั้งโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่

*** เก็บรวบรวมข้อมูลจากกระทู้ในเว็บไซต์พันธุ์ทิพย์.คอม ห้องมาบุญครองและห้องรัชดาในเดือนกรกฎาคม 2545

**** ปัญหาการปิดกั้นการส่งข้อความสั้น หรือ SMS มีการร้องเรียนในช่วงเดือนกรกฎาคม 2545 ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมกีดกันการแข่งขันของผู้ประกอบการที่มีอำนาจเหนือตลาดต่อผู้ประกอบการใหม่

ตารางที่ 5 ตัวอย่างคำร้องเรียนปัญหาโทรคมนาคมของผู้บริโภคไทย

เรื่อง	คำร้องเรียน
1. การชำระค่าบริการและอัตราค่าบริการ	- ปัญหาค่าบริการเสริมของ AIS อยากให้อธิบาย - ทำยังไงดี Dtac คิดเงินไม่ตรงเลย - เมื่อไรจะคิดค่าบริการเป็นวินาทีเหมือน Orange ทั้งหมด - รู้สึกโดนโกงค่ามือถือ - การคิดค่าบริการของ GSM คิดยังไงครับ เหมือนถูกโกง - ดิจิตอลโฟน ส่งจดหมายมาว่าจะฟ้องศาลถ้าไม่จ่ายเงินหลังจากที่เราปิดเบอร์นี้ไปแล้ว - วันนี้โดนดีแทคทวงค่าโทรศัพท์ที่ปิดเบอร์ไปแล้วกว่า 3 ปี - โดนค่าบริการเสริมไป 300 กว่าบาท ทั้งที่ปิดการโอนสาย ไม่รับชั่น - โดนองค์กรโทรศัพท์โกงค่าโทรศัพท์ - ค่าโทรศัพท์มากผิดปกติ ลูกค้าจีเอสเอ็ม
2. คุณภาพบริการโทรคมนาคม	- เทเลคอมทำไมติดโทรศัพท์ให้ช้ามาก - ขอโทรศัพท์จากองค์กรโทรศัพท์นาน 8 เดือนยังไม่มีวีแววได้เลย - คุณคิดอย่างไรกับจีเอสเอ็มจำกัดวงเงินลูกค้าโดยไม่แจ้งล่วงหน้า - แยมมาก ออเรนจ์ในม.มหิดล ศาลายาไม่มีสัญญาณเลย - ทำไมหนอ ออเรนจ์มาตรฐานชั้น ๆ ลง ๆ เริ่มกลับมาอีกแล้ว Network busy - เวลาคุยโทรศัพท์ที่มีคลื่นแทรกตลอดเลยครับ - ตอนนี้ใช้สัญญาณ DPC 1800 ไม่ได้เลย - AIS โทรหา DTAC ไม่ค่อยได้ ใครเจอบ้างครับ - อยู่เชียงใหม่แต่ทำไมออเรนจ์ถึงไม่มีสัญญาณเลยคะ ช้อมมากใช้ก็ไม่ได้คะ - เมื่อก่อน DTAC ส่งภาพผ่าน web ไปยังมือถือได้ตอนนี้ไม่ได้ละ - เกิดอะไรขึ้น สัญญาณเดิม no access โทรเข้าออกไม่ได้ - ทำไมสัญญาณ AIS ตอนนี้ห่วยลงเยอะเลย - AIS วันทูคอล ส่ง SMS ไม่ได้อีกแล้ว - Orange ส่ง SMS ไป 1-2-call ส่งครั้งเดียว แต่ทำไมเพื่อนได้รับตั้ง 15 ข้อความเลย - Y-tel 1234 โทรไม่ค่อยติด
3. คุณภาพบริการลูกค้า	- ใครเจอพนักงานขายโทรศัพท์มือถือที่ศูนย์ที่ไม่รู้เรื่องแบบผมบ้างไหม - DTAC shop ไม่ยอมทอนเงิน เศษสตางค์ - เอาเครื่องไปที่ DPC Shop ช้อมมาตั้งแต่เดือนเมษาแล้วยังไม่ได้เครื่องคืนเลย - คุณคิดยังไงกับพนักงานศูนย์ จะเชื่ออะไรดี มั่วหรือเปล่า - PCT ขององค์กรจะติดต่อ customer support ที่ไหน งงมาหลายเดือนแล้ว - พนักงานองค์กรโทรศัพท์แต่ละชุมสายมารยาทแย่มาก อยากบ่นนะครับ - TA ไม่ยอมให้คืนเครื่อง PCT ที่ยืมมา ที่บ้านไม่มีสัญญาณ ร้องเรียนที่ไหนดี - ผมว่าพนักงาน Orange นี่บริการยังสู้ระบบอื่นไม่ได้ละ
4. ปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณา	- SIM Just talk ที่แจกฟรีไม่เห็นมีของเลย - DTAC โฆษณาเกินจริงอีกแล้ว ไม่มีหน่วยงานไหนรับผิดชอบเลย - Orange โทรศัพท์มือถือโฆษณาเกินจริง - ดีแทคปกปิดข้อมูลความจริง - ถูก DTAC หลอกให้เสียเงินโหลดเพลง แต่ฟังไม่ได้ - เมื่อกี้โทรถาม Call center Dtac แล้วไม่เห็นมีการลดราคาเครื่องอย่างที่โฆษณาเลยครับ

	- ผสมโดน AIS โกง หลอกหลวง โฆษณาเกินจริง - GSM Advance โฆษณาเกินจริง - ราคาที่เว็บกับราคาในศูนย์ไม่เท่ากันครับ
5. ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์	- ทำไม่ซื้อเครื่อง 8250 มาวันเดียว เสียเลย - มือถือเสียแล้วเสียอีก - ช่วยด้วยครับ เมื่อวานซื้อเครื่องมาไม่ทันสังเกต มาเห็นที่บ้านว่าหน้าจอหายไปบางส่วน - เครื่องหายต้องทำยังงัยบ้าง - เครื่องออเรนจ์ 3310-8210 ห่วยจริง ซ่อมก็ช้า
6. ปัญหาการปลอมแปลงเอกสาร	- ถูกแอบอ้างนำบัตรประชาชนไปเปิดเบอร์โทรศัพท์ - ไม่เคยใช้เบอร์ของ Dtac แต่ถูกจดหมายบิัตรากฎหมายทวงหนี้ - เพื่อนผม อยู่ดี ๆ ได้รับหมายศาลมาจากผู้ให้บริการนะครับ ว่าไปใช้ระบบเขาและไม่ชำระเงิน

ที่มา : เก็บรวบรวมข้อมูลจากกระทู้ในเว็บไซต์พันทิพย์.คอม ห้องมาบุญครองและห้องรัชดาในเดือน
กรกฎาคม 2545

ตารางที่ 6 งบประมาณของ FCC จำแนกตามลักษณะงานปี 2001

ลักษณะงาน (activity)	งบประมาณ		บุคลากร	
	พันดอลลาร์ สรอ.	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ (licensing)	41,388	18.0	370	18.73
การแข่งขัน (competition)	69,000	30.4	510	25.82
การบังคับใช้กฎหมาย (enforcement)	72,889	31.7	658	33.32
การให้ข้อมูลผู้บริโภค (consumer information service)	22,993	10.0	265	13.42
การบริหารคลื่นความถี่ (spectrum management)	22,764	9.9	172	8.71
รวม	229,034	100	1975	100

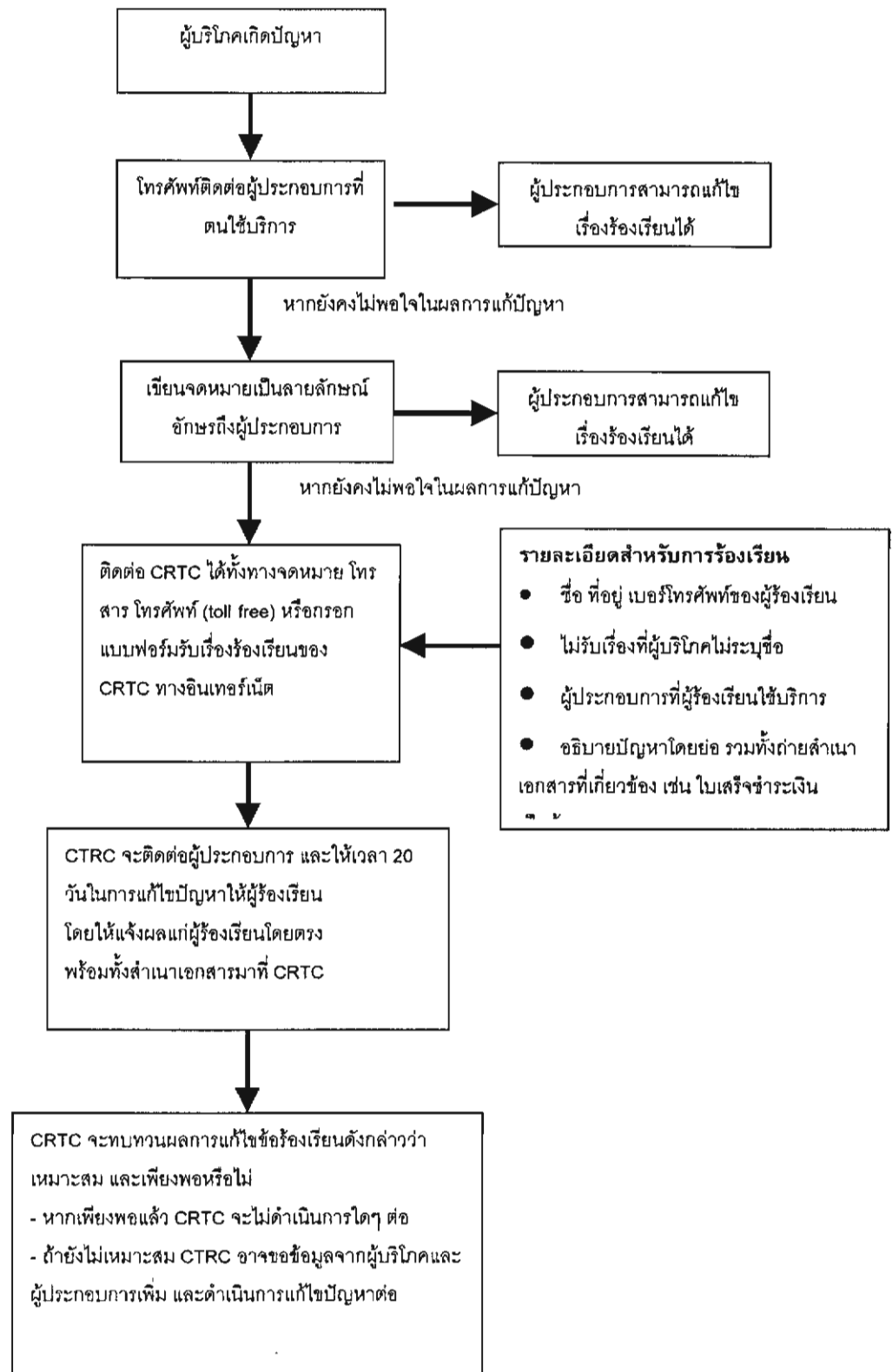
ที่มา : Fiscal year 2002 Budget Estimates, submitted to congress, FCC, April 2001

ตารางที่ 7 งบประมาณของ OfTel จำแนกตามวัตถุประสงค์ปี 2001

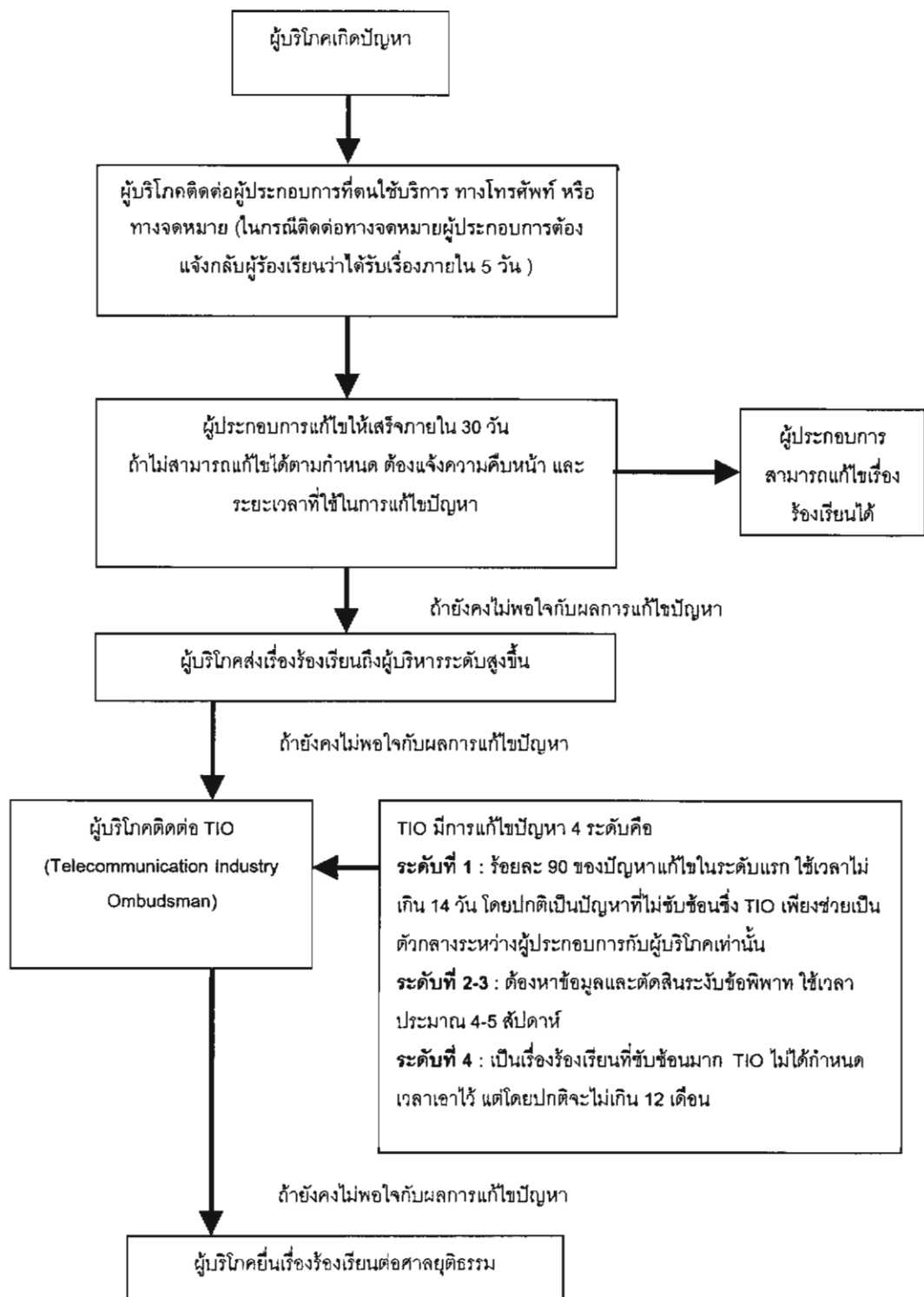
วัตถุประสงค์	งบประมาณ (พันปอนด์)	ร้อยละ
การแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ	4,373	32.0
การให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างเพียงพอ	2,323	17.0
การคุ้มครองผู้บริโภค	3,963	29.0
การป้องกันการปฏิบัติที่กีดกันการแข่งขัน	3,006	22.0
รวม	13,665	100

ที่มา : Resource Account 2000-01, Office of Telecommunications.

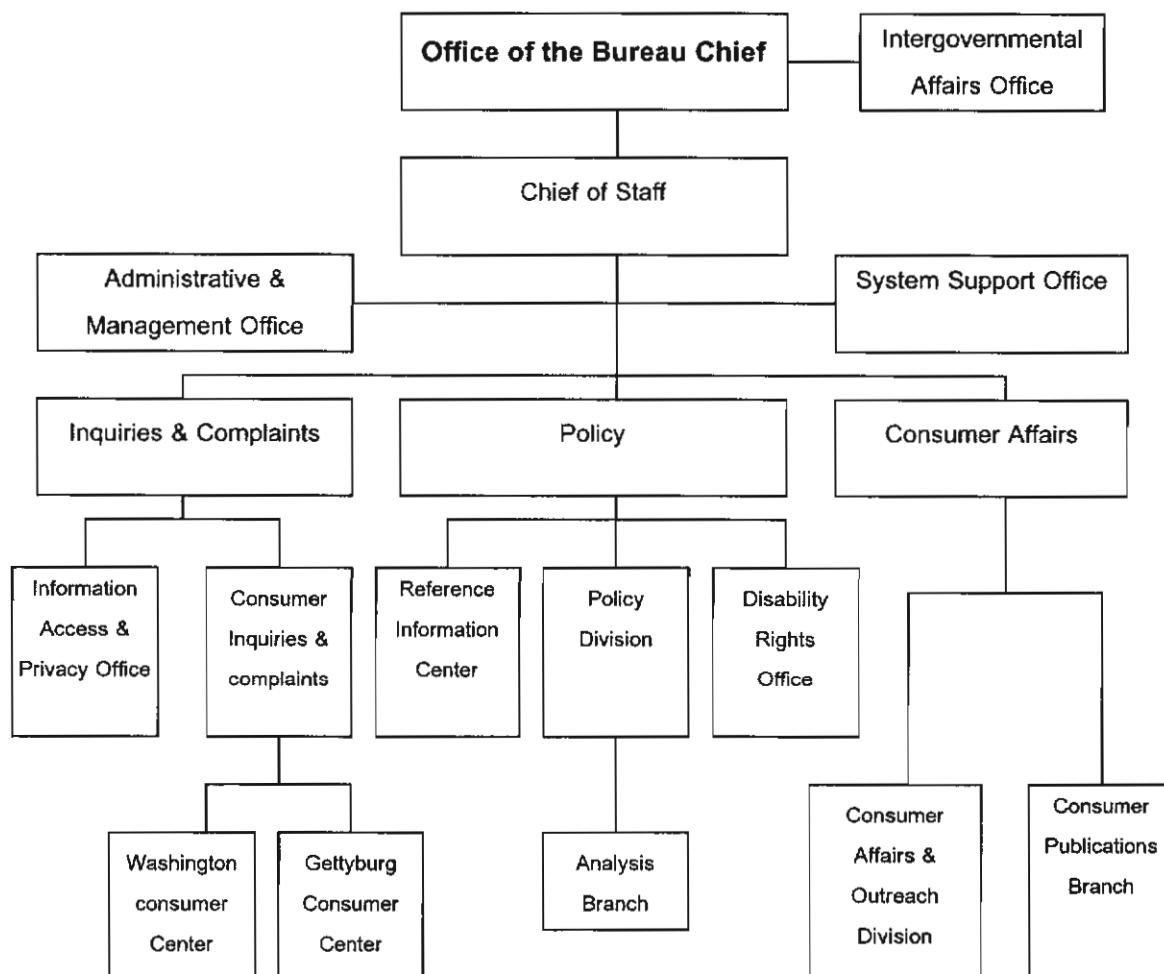
ภาพที่ 1 ขั้นตอนการร้องเรียนของผู้บริโภคต่อ CRTC (แคนาดา)



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการร้องเรียนของผู้บริโภคต่อ TIO (ออสเตรเลีย)



ภาพที่ 3 ตัวอย่างโครงสร้างสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค
(Consumer & Governmental Affairs Bureau)
ของ FCC (สหรัฐ)



ที่มา : Consumer & Government Affair Bureau, Federal Communications Commission

กรอบที่ 1 Telecommunication Industry Ombudsman ของออสเตรเลีย

TIO เป็นองค์กรอิสระจากภาครัฐ ซึ่งจัดตั้งขึ้นจากการริเริ่มของรัฐบาลกลางออสเตรเลียในปี 1993 เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ TIO มีอำนาจในการตัดสินและระงับข้อพิพาทในเรื่องที่มีมูลค่าสูงสุดไม่เกิน 10,000 ดอลลาร์ออสเตรเลีย¹⁵ และใช้ระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนไม่เกิน 12 เดือน ตามกฎหมาย Telecommunications Consumer Protection and Service Standards Act 1999 ผู้ให้บริการโทรคมนาคมทุกรายต้องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทของ TIO เมื่อถูกร้องเรียนโดยผู้บริโภค

ในด้านโครงสร้างองค์กร TIO ถูกกำกับดูแลโดยสภากรรมการ (council) และ คณะกรรมการบริหาร (board of director) สภากรรมการประกอบด้วยผู้แทนจากสมาชิกของ TIO ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ 5 คน และตัวแทนผู้บริโภค 5 คน รายได้ของ TIO มาจากผู้ให้บริการโทรคมนาคมและผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งจะถูกเก็บค่าบริการเมื่อใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทของ TIO การจ่ายค่าบริการเมื่อถูกร้องเรียนจากผู้บริโภคดังกล่าวจะช่วยจูงใจให้ผู้ประกอบการพยายามแก้ไขข้อพิพาทกับผู้บริโภคด้วยตนเองให้ได้มากที่สุด

เรื่องร้องเรียนที่ TIO มีอำนาจได้ส่วนคือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับ ค่าบริการ การซ่อมแซม การโอนย้ายผู้ให้บริการ การควบคุมวงเงิน ความลับส่วนบุคคล คุณภาพของหน่วยบริการลูกค้า สัญญา การฝ่าฝืนแนวทางปฏิบัติของอุตสาหกรรม เป็นต้น ส่วนเรื่องร้องเรียนที่ TIO ไม่มีอำนาจได้ส่วนคือ นโยบายของรัฐบาล การกำหนดอัตราค่าบริการ พฤติกรรมการผูกขาดของผู้ประกอบการ การระงับข้อพิพาทระหว่างสมาชิก TIO เนื้อหาของสารสนเทศ และ บริการฉุกเฉิน เป็นต้น

TIO แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับคือ

- **ระดับที่ 1** เป็นข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้โดยง่าย โดย TIO ไม่ต้องเข้าไปมีบทบาท โดย TIO กำหนดเวลาไว้ว่าผู้ประกอบการจะต้องแก้ไขเรื่องร้องเรียนนี้ภายใน 14 วัน กว่าร้อยละ 90 ของเรื่องร้องเรียนถูกแก้ไขได้ในระดับนี้
- **ระดับที่ 2 และ 3** เป็นระดับที่ต้องอาศัยกระบวนการอนุญาโตตุลาการ (arbitration) ซึ่งต้องใช้เวลาในการหาข้อมูลและตัดสิน TIO กำหนดเวลาในขั้นนี้ไว้ประมาณ 4-5 สัปดาห์
- **ระดับที่ 4** ข้อร้องเรียนในระดับที่ 4 คือข้อเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับ 2 และ 3 ในเวลาที่กำหนด ข้อร้องเรียนในระดับนี้อาจจะต้องใช้เวลาหลายเดือนในการพิจารณา

ที่มา: TIO (www.tio.com.au)

¹⁵ ในกรณีให้คำแนะนำ (recommendations) สำหรับเรื่องที่ไม่เกิน 50,000 ดอลลาร์ออสเตรเลีย ในกรณีไกล่เกลี่ย (arbitration) และตรวจสอบข้อเท็จจริง (finding of fact) สำหรับเรื่องเกิน 50,000 ดอลลาร์ออสเตรเลีย

กรอบที่ 2 ดัชนีวัดคุณภาพ (Q factor) ในมลรัฐโรดไอแลนด์

มลรัฐโรดไอแลนด์ สหรัฐอเมริกา ได้ใช้วิธีกำกับดูแลคุณภาพบริการของบริษัท NYNEX ซึ่งเป็นผู้ประกอบบริการโทรศัพท์พื้นฐานโดยใช้ "ปัจจัยคุณภาพบริการ" (service quality adjustment factor หรือ SQAF) เข้ามาใช้ในการกำหนดเพดานราคาดังต่อไปนี้

$$PCI^I = PCI^{I-1} (1 + I^I - X \pm SQAF^I)$$

โดยที่ PCI หมายถึงเพดานราคา I หมายถึงดัชนีค่าเงินเฟ้อ X หมายถึงค่าผลผลิตภาพ ส่วน SQAF หมายถึงปัจจัยคุณภาพบริการ ในแต่ละเดือน NYNEX จะต้องรายงานผลของคุณภาพบริการต่อหน่วยงานกำกับดูแลของมลรัฐ คุณภาพบริการดังกล่าวจะถูกนำไปคิดเป็นดัชนีวัดคุณภาพตามวิธีในตารางข้างล่าง โดยค่าสูงสุดของดัชนีคุณภาพบริการ (service quality index หรือ SQI) คือ 42 และค่าผ่านเกณฑ์คือ 25 สูตรในการกำหนดเพดานราคาจะปรับปีละครั้ง ทั้งนี้ หาก NYNEX มีค่าดัชนีคุณภาพบริการ (SQI) ไม่ผ่านเกณฑ์ในเดือนใด ค่า SQAF จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.0417 และหากไม่ผ่านเกณฑ์ภายใน 6 เดือน ค่า SQAF จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.25 ซึ่งจะทำให้เพดานราคาต้องลดลงในช่วงถัดไปเพื่อชดเชยคุณภาพที่ด้อยลง

ดัชนี	คุณภาพบริการของ NYNEX	คะแนน
การติดตั้งไม่เสร็จสมบูรณ์ภายใน 5 วันทำการ (ร้อยละ) (New installations orders not completed within 5 working days)	<12 12.0-13.99 >14.0	2 1 0
จำนวนการผิดนัดในการติดตั้ง (Installation appointments missed)	<2.5 2.5-3.49 >3.5	2 1 0
การไม่สามารถให้บริการโทรศัพท์นานเกิน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ) (Line out of service > 24 hours)	<40	4
รายงานการซ่อมแซมซ้ำ (ร้อยละ) (Repeat repair reports)	<11 11.0-13.99 >14	2 1 0
เวลาที่ผู้ใช้บริการรอการตอบรับบริการซ่อมแซม (วินาที) (Repair service answer time)	<14.0 14.0-16.99 >17	4 2 0
เวลาที่ผู้ใช้บริการรอเมื่อให้บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ (วินาที) (directory assistance answer time)	<4.0 4.0-5.99 >6.0	2 1 0
ความสามารถในการบริการต่อเนื่องเฉลี่ย - เชื่อมต่อวงจร 1.5 เมกะบิต (ชั่วโมง) (Average duration time -special access 1.5 Mbits circuits)	<2.5 2.5-4.49 >4.49	2 1 0
คะแนนสูงสุด		22
จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการต่อ 100 สายบริการ ต่อชุมสาย (customer trouble reports per 100 lines per central office)	<4.0 4.0-4.99 >5	2 1 0
คะแนนสูงสุดที่เป็นไปได้ (สมมติมีชุมสาย 10 แห่ง)		20
คะแนนเต็มสูงสุด		42

ที่มา Intven (2000)

**กรอบที่ 3 กรณีศึกษาปัญหาผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม:
คุณภาพบริการไม่ตรงกับโฆษณา**

เมื่อประมาณปลายปี 2544 ถึงต้นเดือนมีนาคม 2545 บริษัทเอไอเอส (AIS) ได้โฆษณาขายโทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ 900 ในราคาถูกประมาณเครื่องละ 1,000 -2,000 บาท เหม่าจ่าย 250 บาท ไม่มีค่าบริการรายเดือน โดยเงื่อนไขสิ้นสุดในวันที่ 23 พฤษภาคม 2546 ต่อมาประมาณเดือนสิงหาคม 2545 ทางบริษัท AIS ได้โฆษณาเชิญชวนให้นำโทรศัพท์เซลลูลาร์ 900 ไปเปลี่ยนเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM โดยอ้างว่าเพื่อความชัดเจนของสัญญาและเป็นของขวัญแก่ผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในพื้นที่ของกลุ่มผู้ร้องเรียน (ต.วังใหม่ อ.เมือง จ.ชุมพร) ยังไม่มีคลื่นสัญญาณ GSM แต่ทางบริษัทผู้แทนจำหน่ายให้ข้อมูลว่า ภายใน 2 เดือนจะมีคลื่นสัญญาณ ผู้บริโภคบางคนเกรงว่าจะเสียโอกาสในการเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ฟรี จึงเปลี่ยนไปใช้ระบบ GSM โดยยอมเสียค่าบริการรายเดือน เดือนละ 300 บาท ทั้ง ๆ ที่ยังไม่สามารถใช้โทรศัพท์ได้ เพราะยังไม่มีคลื่นสัญญาณ ขณะที่ผู้บริโภคบางคนเห็นว่าเมื่อเปลี่ยนไปเป็นระบบ GSM แล้วยังใช้ไม่ได้ เลยยังใช้ระบบเซลลูลาร์ 900 ต่อไป โดยได้สอบถามไปยังบริษัทตัวแทนว่า ต้องเปลี่ยนไปใช้ระบบ GSM หรือไม่ และจะมีการยกเลิกสัญญาณระบบ 900 ตามที่เป็นข่าวหรือไม่ ทางบริษัทตัวแทนได้แจ้งว่าไม่เปลี่ยนก็ได้ และจะไม่มีการยกเลิกสัญญาณคลื่นระบบ 900 แต่อย่างใด

ปรากฏว่าเมื่อผ่านไป 2 เดือน ผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปใช้ระบบ GSM ก็ยังไม่สามารถใช้โทรศัพท์ได้เพราะยังไม่มีสัญญาณ แต่ยังคงเสียค่าบริการรายเดือน เดือนละ 300 บาท และไม่สามารถยกเลิกบริการได้เนื่องจากในสัญญาผู้บริโภคจะต้องใช้บริการอย่างน้อย 6 เดือน โดยในปัจจุบันใช้ได้เฉพาะช่วงหลัง 4 ทุ่มถึง 6 โมงเช้าเท่านั้น

สำหรับทางด้านผู้บริโภคที่ยังใช้บริการเซลลูลาร์ 900 สามารถใช้โทรศัพท์ได้จนกระทั่งต้นเดือนตุลาคม 2545 โทรศัพท์ก็เริ่มขัดข้อง พอถึงวันที่ 17 ตุลาคมเป็นต้นมา โทรศัพท์ก็ไม่สามารถใช้ได้เลย เมื่อผู้บริโภคสอบถามไปที่บริษัทตัวแทนจำหน่ายของ AIS (บริษัทเจริญกรุง) บริษัทได้แจ้งว่าได้ยกเลิกระบบเซลลูลาร์ 900 แล้ว โดยอ้างว่าสถานีฐานเสียหาย และไม่มีอะไหล่ซ่อมแซมเพราะเป็นเทคโนโลยีเก่า และไม่สามารถแก้ปัญหาอะไรให้ได้ กลุ่มผู้ร้องเรียนเห็นว่ากรณีที่เกิดขึ้นนี้ถือเป็นการฉ้อโกงประชาชน โดยได้ล่ารายชื่อและส่งจดหมายร้องเรียนถึงมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคให้ช่วยดำเนินการ

ที่มา: กลุ่มผู้บริโภคในตำบลวังใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร และ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

กรอบที่ 4 กรณีศึกษาปัญหาผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม : ซิมการ์ดปลอม

ผู้บริโภคหลายรายได้รับจดหมายเรียกเก็บเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมาก โดยไม่ได้ใช้บริการมาก่อนหรือไม่ได้ใช้บริการมาขนาดนั้น ซึ่งเกิดขึ้นจากสาเหตุหลัก 2 ประการคือ การถูกนำสำเนาบัตรประชาชนมาซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ การถูกก๊อปปี้ซิมการ์ด (SIM card) โดยกลุ่มมิจฉาชีพที่ทำมี 3 กลุ่ม

กลุ่มแรก คือ ลูกค้าที่ทำที่เข้ามาซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้สำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านของบุคคลอื่นที่รับรองสำเนาถูกต้อง มาขอจดทะเบียนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถทำได้ค่อนข้างง่ายกับร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป เพราะหากทางร้านตรวจสอบกับสำนักงานใหญ่แล้วพบว่าไม่มีประวัติต่างพร้อยกับบริษัทแล้วก็จะเปิดให้บริการให้ทันที

กลุ่มที่สอง คือ ผู้ขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ วิธีการคล้ายกับกลุ่มแรกคือใช้สำเนาบัตรประชาชนของคนอื่นมาจดทะเบียนแล้วนำไปจำหน่ายต่อให้กับลูกค้านำไปใช้หรือไม่ก็จ้างหรือหลอกลวงให้ผู้อื่นไปจดทะเบียนซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้

กลุ่มที่สาม สันนิษฐานว่าเป็นเจ้าหน้าที่ในบริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยก๊อปปี้ซิมการ์ดออกมาขายเสียเอง หรือเรียกกันในห้องตลาดว่า “ซิมการ์ดผี” โดยขายผ่านทางร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป ซิมการ์ดนี้สามารถโทรออกได้ไม่จำกัด แต่ห้ามรับสายใด ๆ ทั้งสิ้น ราคาซิมการ์ดผีจะอยู่ที่ประมาณใบละ 1,500-2,000 บาท โดยจะใช้โทรเท่าไรก็ได้ ภายในระยะเวลา 3-4 เดือน พอครบกำหนดก็มาหาซื้อซิมการ์ดใบใหม่

สำหรับการก๊อปปี้ซิมการ์ดนั้น ซิมการ์ด 1 ใบ สามารถก๊อปปี้ออกมาได้ถึง 10 ใบ โดยการเลือกซิมการ์ดที่จะมาก๊อปปี้ขึ้น มักจะเลือกจากลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินที่ดีและเป็นลูกค้ามานานกว่า 1 ปี เพราะสำหรับลูกค้าเหล่านี้ระบบการจำกัดวงเงินเกินจำนวนจะถูกตัดออก ดังนั้น จึงเป็นไปได้หากคนข้างในบริษัทจะไม่ให้การร่วมมือด้วย

วิธีการป้องกันสำหรับผู้บริโภค คือ ผู้บริโภคควรซื้อซิมการ์ดจากศูนย์บริการโดยตรง ตลอดจนในการทำธุรกรรมสัญญาต่าง ๆ หรือในการสมัครงาน ที่จำเป็นต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ผู้บริโภคควรจะต้องติดคร่อมสำเนาบัตรบริเวณรูปถ่าย พร้อมทั้งลงลายมือชื่อกำกับด้วยทุกครั้ง ขณะเดียวกันก็ควรจะเขียนหมายเหตุระบุลงไปด้วยว่าเอกสารฉบับนั้นจะนำไปใช้ทำธุรกรรมสัญญาใด

ที่มา: เรียบเรียงจากหนังสือพิมพ์คมชัดลึก วันที่ 20 พฤศจิกายน 2545

กรอบที่ 5 กรณีศึกษาปัญหาผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม : เครื่องโทรศัพท์ปลอม

ปัญหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ปลอมได้แพร่ระบาดในขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ปลอมที่นำมาขายมีที่มา 2 แหล่งที่สำคัญ คือ

แหล่งแรก คือ การเปลี่ยนอะไหล่โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งถูกค่านำมาให้ซ่อม โดยนำอะไหล่ของเก่าหรือของมือสองมาใส่แทน ซึ่งอุปกรณ์ที่มักถูกสับเปลี่ยนบ่อยมาก คือ ไมโครโฟน ลำโพง พียู ซึ่งเป็นตัวควบคุมระบบทั้งหมดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น วิธีการป้องกันของผู้บริโภคในด้านนี้คือ หากผู้บริโภคนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปซ่อม ควรจะเฝ้าดูในการซ่อมของช่าง หรือควรจะโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปซ่อมที่ศูนย์บริการลูกค้าของบริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เชื่อถือได้เท่านั้น

แหล่งที่สอง คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากต่างประเทศที่นำเข้ามา ซึ่งมีทั้งที่เสียภาษีและหลบหนีภาษี โดยส่วนใหญ่เป็นเครื่องเก่าที่มาจากประเทศฟินแลนด์ มาเลเซีย สิงคโปร์ จีน และเกาหลี โดยเมื่อผู้ประกอบการนำเครื่องมือสองเข้ามา จะนำมาขัดน้ำยาเพิ่มความมันวาวของเครื่อง จากนั้นก็เปลี่ยนอะไหล่ ซึ่งเรียกกันในภาษาวงการว่า “นำเครื่องมาบิ้วด์ (build) ใหม่” แล้วนำมาขายเป็นเครื่องใหม่แกะกล่อง โดยจะขายในราคาที่ถูกกว่าเครื่องที่เสียภาษีอย่างถูกต้อง

ที่มา: เรียบเรียงจากหนังสือพิมพ์คมชัดลึก วันที่ 29 พฤศจิกายน 2545

**กรอบที่ 6 กรณีศึกษาปัญหาผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม:
ข้อความลามกในโทรศัพท์เคลื่อนที่**

วันที่ 3 ตุลาคม 2545 เวลา 14:00 น. นายวัลลภ ตังคณานุรักษ์ สมาชิกวุฒิสภา (ส.ว.) กรุงเทพฯ ประธานคณะกรรมการการกิจการสตรี เยาวชน และผู้สูงอายุ วุฒิสภา พร้อมด้วย นาง อรัญญา สุจินล ส.ว.หนองคายที่ปรึกษากรรมการฯ ได้ร่วมกันแถลงข่าวกรณีที่ได้รับเรื่องจากผู้ปกครองเด็กจำนวน 4 รายว่า บุตรสาวได้นำเอาแผ่นพับโฆษณาของบริษัท สามารถอร์เปอเรชั่น จำกัด ที่ให้โหลดข้อความลงในโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสามารถส่งต่อไปยังเบอร์โทรศัพท์อื่นได้ตามที่ต้องการ ซึ่งข้อความที่อยู่ในแผ่นพับมีความไม่เหมาะสม สร้างทัศนคติที่ไม่ดีทางเพศ

ตัวอย่างของข้อความ เช่น “ผู้หญิงก็เหมือนยาคุลท์ ต้องรีบมีคู่ก่อนหมดอายุ”, “หมายเลขที่ท่านเรียนไม่สามารถให้บริการทางเพศได้ในขณะนี้” และ “การร่วมเพศถี่เกินไปเป็นอันตรายต่อระบบประสาท ดังนั้นจึงควรแ่พอดี” เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีข้อความให้เลือกอีกจำนวน 27 ข้อความ ซึ่งส่อไปในลักษณะลามกอนาจารเช่นเดียวกัน ซึ่งกรรมการเห็นว่าข้อความเหล่านี้ไม่น่าจะมีอยู่ในแผ่นพับโฆษณา จึงอยากร้องเรียนไปยังบริษัท ให้ยกเลิกข้อความในลักษณะเช่นนี้ และเรียกร้องให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เข้าไปดูแลการโฆษณาทางแผ่นพับของบริษัทอื่น ๆ ด้วยว่า จะต้องไม่ให้มีถ้อยคำเหล่านี้ออกมาอีก เพราะถือว่าถ้อยคำเหล่านี้รุนแรงเกินไป ไม่ควรเกิดขึ้นในสังคม เป็นการสร้างค่านิยมทางเพศที่ผิด ๆ เป็นการตอกย้ำทัศนคติที่ไม่ดี

ที่มา: เรียบเรียงจากหนังสือพิมพ์คมชัดลึก วันที่ 4 ตุลาคม 2545

ภาคผนวกที่ 1
แนวทางการปฏิบัติของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของออสเตรเลีย
(Industry Code of Practices)

ในปัจจุบันหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมออสเตรเลีย (ACA) ได้ขึ้นทะเบียนแนวทางการปฏิบัติของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำนวน 17 เรื่อง คือ

- การแสดงหมายเลขเรียกเข้า (calling number display)
- การจัดการเรื่องร้องเรียน (complaint handling)
- การให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับข้อมูล เงื่อนไข และราคา (customer information on prices, terms and conditions)
- การชำระค่าบริการ (billing)
- การบริหารเครดิต (credit management)
- การคิดค่าบริการและความถูกต้องของการชำระเงิน (call charging and billing accuracy)
- การโอนลูกค้า (customer transfer)
- ผู้ให้บริการและผู้จัดการข้อมูล IPND (Integrated public number database (IPND) data providers, data user and IPND manager)
- การใช้โครงข่ายท้องถิ่นอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditioned local loop service network deployment rules)
- บริการโทรศัพท์ฉุกเฉิน (emergency call services requirement)
- การให้ความช่วยเหลือด้านความมั่นคงของชาติ ผู้รักษากฎหมาย และหน่วยงานรัฐ (provision of assistance to national security, enforcement and government agencies)
- การคงไว้ซึ่งเลขหมายโทรศัพท์เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ (mobile number portability)
- คุณภาพของโครงข่าย (end-to-end network performance)
- การเลือกผู้ประกอบการล่วงหน้า (Pre-selection single basket/multi service deliverer)
- การแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางโทรศัพท์และโทรศัพท์ที่ไม่พึงประสงค์ (handling of life threatening and unwelcome calls)
- การจัดการโครงสร้างพื้นฐานวิทยุคมนาคม (deployment of radio-communications infrastructure)
- การเลิกใช้บริการของผู้ประกอบการ (commercial churn)

ตัวอย่างเนื้อหาของแนวทางการปฏิบัติ

- **แนวทางปฏิบัติในการแสดงเลขหมายการเรียกเข้า (Calling Number Display)**
 - ลูกค้าจะต้องสามารถเลือกที่จะแสดง (send) หรือปิดกั้น (block) การแสดงเลขหมายการเรียกออกของตน ทั้งอย่างถาวรหรือต่อการโทรแต่ละครั้ง

- ลูกค้าจะต้องสามารถใช้หรือยกเลิกการปิดกั้นการแสดงผลหมายเลขอย่างถาวรของตนจากผู้ให้บริการอย่างน้อยหนึ่งครั้งภายใน 6 เดือนโดยไม่เสียค่าบริการ
- ลูกค้าจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมของตนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (privacy implications) ของการแสดงผลหมายเลขบริการโทรศัพท์ (called party's telephone service หรือ CND)
- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมซึ่งให้บริการ CND แก่องค์กรต่าง ๆ จะต้องจัดเตรียมวิธีปฏิบัติในการใช้ข้อมูลให้องค์กรเพื่อรับรองว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกปกป้อง

- **แนวทางปฏิบัติเรื่องการชำระค่าบริการ (Billing)**

- ใบเสร็จชำระเงินของลูกค้าจะต้องมีข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยจำนวนการเรียกออก รายละเอียดของการเก็บค่าบริการ เวลาสิ้นสุดสำหรับการชำระค่าบริการ ทางเลือกในการชำระค่าบริการ โดยข้อมูลเหล่านี้จะต้องอยู่ในรูปแบบที่อ่านและเข้าใจง่าย
- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องรับประกันว่า ลูกค้าสามารถตรวจสอบการคิดค่าบริการได้ เช่น ลูกค้าสามารถขอใบเรียกเก็บเงินที่มีรายละเอียดและอัตราค่าบริการได้
- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องกำหนดวิธีการชำระค่าบริการอย่างน้อยหนึ่งวิธี และการชำระเงินทางจดหมายต้องเป็นวิธีหนึ่ง นอกจากลูกค้าจะยินยอมให้ใช้วิธีอื่น
- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องมีกระบวนการจัดการกับการร้องเรียนซึ่งลูกค้าทุกคนสามารถเข้าถึงได้

- **แนวทางปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling)**

- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรและผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย
- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะไม่จัดเก็บค่าจัดการเรื่องร้องเรียน นอกจากต้องมีการสืบสวนที่มีค่าใช้จ่ายซึ่งต้องมีเหตุผลพอจึงคิดค่าบริการได้
- ลูกค้าจะต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเพียงพอ ซึ่งรวมถึงความคืบหน้าในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของตน
- ลูกค้าจะต้องได้รับข้อแนะนำเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของตน เมื่อลูกค้ายังคงไม่พอใจกับผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการร้องเรียนวิธีการอื่น รวมถึงวิธีการร้องเรียนต่อ TIO
- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องจัดเก็บข้อร้องเรียนต่าง ๆ และผลลัพธ์สุดท้ายไว้ด้วย

- **แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการโอนลูกค้า (Customer Transfer)**

- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องมีขั้นตอนที่สมเหตุสมผลที่จะรับประกันได้ว่าการโอนย้ายบริการเกิดขึ้นเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าแล้ว
- ลูกค้าจะต้องได้รับแจ้งเกี่ยวกับบริการที่ตนเลือกอย่างสมบูรณ์
- พนักงานขายจะต้องจัดหาข้อมูลที่เป็นทั้งหมดแก่ลูกค้า

- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องยืนยันรายละเอียดในการโอน ซึ่งรวมถึงระบุชื่อลูกค้าและบริการที่โอนย้าย
- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อการโอนย้ายบริการสมบูรณ์แล้ว

ภาคผนวกที่ 2

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ FCC รับพิจารณา

บริการโทรคมนาคมไร้สาย (wireless telecommunications)

1. การชำระค่าบริการและอัตราค่าบริการ (billing and rates)

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคิดค่าบริการในการใช้โทรศัพท์ตามเวลาที่ใช้จริง (airtime charge)
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเครดิต (credits) การคืนเงิน (refunds) และการแก้ไขใบเสร็จ (bill adjustment)
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บเงินเพิ่มและภาษีในใบเสร็จชำระเงิน
 - ค่าบริการเชื่อมต่อระบบ (access charge)
 - การโทรแจ้งความ (E-911) : ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดข้อมูลสถานที่อัตโนมัติและการระบุหมายเลขอัตโนมัติผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ติดต่อผ่านศูนย์ 911
 - ภาษี (taxes)
 - การเก็บค่าบริการสำหรับกองทุนการให้บริการอย่างทั่วถึง (universal service)
- การเรียกเก็บค่าบริการรายเดือนต่อเนื่อง (recurring monthly charges)
- อัตราค่าบริการโรมมิ่ง (roaming rates)
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปัดเศษให้เต็มนาที (practice of rounding calls to a full minute)
- อัตราค่าบริการตามรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ (service plan rate)
 - ค่าบริการที่เก็บเมื่อเริ่มใช้บริการ (activation fee)
 - ค่าบริการช่วงเวลาประหยัด (off-peak)
 - ค่าบริการเสริม (optional services)
 - ค่าบริการช่วงเวลาปกติ (peak)
 - ค่าบริการแบบจ่ายก่อน (prepaid service)
 - ค่าบริการในช่วงโปรโมชั่น (promo plan)
 - เงินมัดจำ (security deposit)

2. การโฆษณาและการทำการตลาด (carrier marketing and advertising)

3. สัญญาการให้บริการ (contract) : ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเลิกบริการก่อนเวลาที่ระบุในสัญญา

- การยกเลิกบริการโดยผู้ใช้บริการ
- การยกเลิกบริการโดยผู้ประกอบการ

4. การยัดเยียดบริการ (cramming)

5. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ (equipment)

- อุปกรณ์เสียหาย (faulty equipment) ทั้งปัญหาทางเทคนิค (technical problems) และ การไม่สามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างปกติ (malfunctioning)
- อุปกรณ์ถูกขโมย (stolen equipment) รวมถึงการนำอุปกรณ์ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

6. คุณภาพบริการ (quality service)

- จุดอับสัญญาณ (dead spots) : ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่สามารถรับบริการได้
- สายหลุด (dropped calls)
- คุณภาพบริการในพื้นที่ของผู้ใช้บริการ (local calling area หรือ home area service)
- สัญญาณแสดงโครงข่ายแออัด (network busy signal)

- ความสามารถในการโรมมิ่ง (roaming availability)
- คุณภาพของบริการโรมมิ่ง (roaming service)
- การหยุดชะงักของบริการ (service interruption) : ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากบริการถูกขัดขวางโดยผู้ให้บริการ

บริการโทรคมนาคมแบบใช้สาย (wireline telecommunications)

1. การชำระค่าบริการและอัตราค่าบริการ (billing and rates)

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเครดิต (credits) การคืนเงิน (refunds) และการแก้ไขใบเสร็จ (bill adjustment)
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บค่าบริการต่าง ๆ ที่ปรากฏในใบเสร็จชำระเงิน
 - ค่าบริการเชื่อมต่อระบบ (access charge)
 - การเก็บค่าบริการสำหรับกองทุนการให้บริการอย่างทั่วถึง (universal service)
 - ค่าบริการไดเรกทอรีโทรศัพท์ทางไกล (interstate directory assistance)
 - ภาษี (taxes)
- ความน่าเชื่อถือของระบบการชำระค่าบริการ : ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับชื่อของผู้ให้บริการหรือข้อมูลในการติดต่อกับผู้ให้บริการในใบเสร็จชำระเงิน และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้รายละเอียดในการเก็บค่าบริการอย่างเพียงพอ (bundled charges)
- อัตราค่าบริการ (rates)
 - การเรียกเก็บค่าบริการซ้ำ (double billing)
 - อัตราค่าบริการดีเอสแอล (DSL rate problem)
 - อัตราค่าบริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (international internet dial-up)
 - อัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (international calls rates)
 - อัตราค่าบริการข้อมูลหรือบริการบนแท็บเล็ต (900 pay-per-call)
 - อัตราค่าบริการโทรคมนาคมระหว่างรัฐ (rates for interstate telecommunications services)
- การเรียกเก็บค่าบริการต่อเนื่อง (recurring charges)

2. การโฆษณาและการทำการตลาด (carrier marketing and advertising)

3. คุณภาพบริการ (service quality)

- ความไม่พอเพียงของบริการดีเอสแอล (DSL service inadequate)
- คุณภาพบริการโทรคมนาคมระหว่างรัฐ (interstate telecommunication) : การบริการรับสายไม่ดี (poor call reception) บริการเสีย (service outage) ไม่สามารถใช้บริการได้ (service disconnects)
- คุณภาพบริการโทรศัพท์ทางไกล (long distance service treatment)

4. การเปลี่ยนผู้ให้บริการโดยไม่แจ้งต่อผู้บริโภค (slamming) ซึ่งรวมทั้งบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (international slam) บริการโทรศัพท์ท้องถิ่น (local service slammed) และบริการโทรศัพท์ทางไกล (long distance slammed)

5. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค (telephone consumer protection act หรือ TCPA)

- ปัญหาการละเมิดสิทธิของกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์ (called party) โดยโทร.เข้าและใช้ข้อความปลอมแปลงหรือเสียงที่บันทึกไว้ล่วงหน้า (artificial or prerecorded message) เพื่อส่งข้อความที่ไม่ได้รับการอนุญาตจากกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์
- ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโทรสารขยะ (junk fax complaint)
- ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโทร.ชักชวนหรือฝากข้อความให้ซื้อ เซา หรือลงทุน
- ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการโทร.รบกวนในยามวิกาล (time of day violation) หรือช่วงเวลาก่อน 8 โมงเช้า และหลัง 3 ทุ่ม