



กรณีตัวอย่าง : ผู้ใช้บริการ โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก

ประสบปัญหาเข้าชมช่องรายการดิจิทัล 1-36 ไม่ได้



<https://www.facebook.com/con.rights>

โดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช.



กรณีตัวอย่าง : ผู้ใช้บริการโทรทัศนแบบบอกรับสมาชิก
ประสบปัญหาเข้าชมช่องรายการดิจิทัล 1-36 ไม่ได้

ข้อเท็จจริง

นายไก่อ๊ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการกล่องรับสัญญาณดาวเทียม โดยเชื่อมต่อผ่านจานรับสัญญาณดาวเทียม ในระบบ KU-Band ของ บริษัท ABCD ได้ร้องเรียนว่า ประสบปัญหาเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 25xx ไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ในลำดับช่องที่ 1 - 36 ได้ตามปกติ **โดยมีลักษณะเป็น "จอดำ"** จึงติดต่อ บริษัท ผ่าน Call Center แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ จึงร้องเรียนมายัง กสทช. ขอให้บริษัท ABCD จำกัด แก้ไขให้สามารถรับชมโทรทัศน์ ภาคพื้นดิน ในระบบดิจิทัลลำดับช่องที่ 1 - 36 ได้ตามปกติ

โดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช.



กรณีตัวอย่าง : ผู้ใช้บริการโทรทัศนแบบบอกรับสมาชิก
ประสบปัญหาเข้าชมช่องรายการดิจิทัล 1-36 ไม่ได้

กสทช.ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้อง / ผู้ให้บริการ พบว่า

1 บริษัท ABCD ชี้แจงว่า เนื่องจากดาวเทียมไทยคม 5 มีปัญหาขัดข้องทางเทคนิค ทางบริษัท ABCD จึงต้องเปลี่ยนจาก "ดาวเทียมไทยคม 5" ไปเป็น "ดาวเทียมไทยคม 8" แทน ทำให้เกิดปัญหาจอดำ ไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลในลำดับช่องที่ 1 - 36 ได้



ขอบคุณภาพ : it24hrs.com

โดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช.



กรณีตัวอย่าง : ผู้ใช้บริการโทรทัศนแบบบอกรับสมาชิก
ประสบปัญหารับชมช่องรายการดิจิทัล 1-36 ไม่ได้

กสทช.ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้อง / ผู้ให้บริการ พบว่า

2 บริษัท ABCD มีหน้าที่ต้องชี้แจงให้ผู้บริโภคทราบเป็นลายลักษณ์อักษร (ข้อความตัววิ่งทางหน้าจอ เว็บไซต์ หรือ อื่นๆ) ภายใน 30 วัน แต่บริษัท ABCD ได้มีการแจ้งผู้ให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางข้อความทางหน้าจอ ช่องกล่องรับดาวเทียม วันที่ 10 – 15 กุมภาพันธ์ 25XX (เป็นจำนวน 6 วัน แต่น้อยกว่า 30 วัน ตามกฎหมาย)



ซึ่งการแจ้งผู้ให้บริการทราบการเปลี่ยนแปลง
ในกรณีดังกล่าวไม่เป็นไปตามประกาศ กสทช.
เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการ
โทรทัศนแบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556
ข้อ 15 วรรคแรก ที่กำหนดว่า
“กรณีที่ผู้ให้บริการประสงค์จะเปลี่ยนแปลง
ลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐาน
และคุณภาพในการให้บริการที่ตกลงในสัญญา
หรือที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ
หรือการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอื่นๆ
อันมีลักษณะเป็นสาระสำคัญของการให้บริการ
ผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ
เป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 30 วัน
ก่อนมีการเปลี่ยนแปลง”

โดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน สำนักงาน กสทช.



กรณีตัวอย่าง : ผู้ใช้บริการโทรทัศนแบบบอกรับสมาชิก
ประสบปัญหารับชมช่องรายการดิจิทัล 1-36 ไม่ได้

ข้อพิจารณาของ กสทช.

1

ถือว่าเป็นการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศกสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน พ.ศ. 2555 ข้อ 5

ข้อ 5
(7)

กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้าโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

2

มาตรการชดเชยเยียวยา ที่บริษัท ABCD ทำ ต้องเสนอให้ กสทช. เห็นชอบ ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศนแบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556 ข้อ 15 วรรคสอง กรณีการเปลี่ยนแปลง ตามวรรคหนึ่งมีลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในสัญญาเดิม ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเยียวยา หรือลดค่าบริการหรือยกเว้นค่าบริการแก่ผู้ใช้อย่างเป็นธรรม หรือให้โอกาสผู้ให้บริการบอกเลิกสัญญานั้นก็ได้

3

ให้บริษัท ABCD ได้ทำแผนการจัดจำหน่ายอุปกรณ์หัวรับสัญญาณโทรทัศนดาวเทียม (LNB) ในราคาพิเศษที่ 500 บาท โดยราคาหัวรับสัญญาณโทรทัศนดาวเทียม (LNB) ดังกล่าวรวมบริการติดตั้งในรัศมี 5 กม. ของระยะทางจากตัวแทนจำหน่าย



หากผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศนเจอการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
สามารถร้องเรียนมาได้ที่ช่องทาง ศูนย์ Call Center
1200

โดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน สำนักงาน กสทช.