

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ฐานอำนาจในการออกประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เนื้อหาของประกาศ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมเป็นเอกสารทางวิชาการไว้สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยในกรณีนี้ในอนาคต

2.1 ความเป็นมาของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

สัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูล่า DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันคือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ไวร์เลส คอมมูนิเคชั่นส์ เซอร์วิส ปัจจุบันคือ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูล่า DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย กับ บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด หรือที่เรียกกันว่าสัญญาสัมปทาน ถือเป็นสัญญาร่วมการงานระหว่างรัฐกับเอกชนในลักษณะ BTO (Build-Transfer-Operate) (สร้าง-โอนให้-ให้บริการ) โดยเอกชนที่ได้รับสัมปทานต้องเป็นผู้ลงทุนเอง เป็นผู้วางโครงข่าย เครือข่าย หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ให้บริการเอง เมื่อวางเสร็จแล้วและผ่านการทดสอบและสามารถทำงานได้ ก็จะมีโอนกรรมสิทธิ์เป็นของหน่วยงานรัฐที่ให้สัมปทาน เอกชนผู้ลงทุนมีสิทธิใช้และหาผลประโยชน์จากโครงข่าย เครือข่าย หรืออุปกรณ์ต่างๆ

จนสิ้นอายุสัญญาสัมปทาน และเอกชนผู้ได้รับสัมปทานต้องจ่ายค่าตอบแทน หรือค่าสัมปทาน ให้กับหน่วยงานของรัฐที่ให้สัมปทานตามสัญญาสัมปทาน สำหรับกรณีของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ได้สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz ในการประกอบกิจการ โทรคมนาคม ทั้งนี้ สัญญาสัมปทานทั้งสองฉบับจะสิ้นสุดลงในวันที่ 15 กันยายน 2556 ซึ่งตามมาตรา 84 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 กำหนดให้ ผู้ได้รับอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญาประกอบกิจการต่อไปได้เฉพาะในช่วงระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามการอนุญาตสัมปทาน หรือตามสัญญานั้น และให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ที่ได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่คืนคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่คืนคลื่นความถี่ดังกล่าวเพื่อนำไปจัดสรรใหม่หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ โดยให้คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและความจำเป็นของการประกอบกิจการและการใช้คลื่นความถี่ ตามมาตรา 83 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ด้วย ดังนั้นตามกฎหมายวันที่ 16 กันยายน 2556 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด จึงหมดสิทธิที่จะใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz และสิทธิในการถือครอง บริหาร จัดสรรคลื่นความถี่ดังกล่าวจะกลับมา กสทช. เพื่อนำมาจัดสรรใหม่ หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ใหม่

ประเด็นดังกล่าวมีข้อโต้แย้งจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT) ในฐานะเจ้าของสัญญาสัมปทาน ผ่านไปทางกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในฐานะกระทรวงผู้กำกับดูแลบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัด นำเรื่องเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีตั้งแต่เดือนเมษายน 2556 เพื่อพิจารณาประเด็นคลื่นความถี่ดังกล่าว เมื่อหมดสัญญาสัมปทานจะต้องคืนคลื่นกลับมายังบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จนกระทั่งเดือนสิงหาคม 2556 เมื่อคณะรัฐมนตรี พิจารณารับทราบวาระของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และได้มอบหมายให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้าหารือกับ กสทช. ในประเด็นภายหลังจากสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด คลื่นความถี่จะกลับคืนมาที่ใคร จนได้ข้อสรุปว่า คลื่นความถี่ดังกล่าวจะกลับคืนมายัง กสทช. เพื่อนำไปดำเนินการจัดสรรใหม่ด้วยวิธีการประมูลต่อไปตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ

โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งกว่าจะได้ข้อสรุประยะเวลาของการคืนคลื่นความถี่ที่เหลือเพียง 1-2 เดือนแล้ว นั้นอาจเป็นสาเหตุให้ กสทช. ต้องออก ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช. เป็นประกาศที่ กสทช. จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบภายหลังสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz สิ้นสุดลง รวมถึงมีผลต่อการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในกรณีสัญญาสัมปทานการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่จะสิ้นสุดลงในปี 2558 และการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานระหว่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี 2561 ด้วย

2.2 ฐานอำนาจในการออกประกาศ

ในการออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นั้น คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้ให้เหตุผลที่มา และฐานอำนาจในการออกประกาศฉบับนี้ไว้ว่า โดยที่การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จะสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ ซึ่งแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2555) กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อสิ้นสุดอายุการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาประกอบกิจการโทรคมนาคมใดแล้ว ให้รัฐวิสาหกิจต้องคืนคลื่นความถี่ที่ให้บริการเพื่อนำไปจัดสรรใหม่โดยระบบใบอนุญาตต่อไป แต่ปรากฏว่าการโอนย้ายผู้ใช้บริการออกจากระบบไม่สามารถโอนย้ายได้ทั้งหมดในวันสิ้นสุดสัญญาสัมปทานเนื่องจากมีข้อจำกัดทางเทคนิคและปัญหาข้อกฎหมายซึ่งจะกระทบต่อผู้ใช้บริการ และไม่สามารถใช้มาตรการอื่นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเตรียมการรองรับผลของการสิ้นสุดสัญญาดังกล่าว ให้มีความต่อเนื่องในการให้บริการ การคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ได้รับประโยชน์และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องปราศจากข้อจำกัดในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างที่การจัดสรรคลื่นความถี่

ดังกล่าวแก่ผู้รับใบอนุญาตรายใหม่ ยังไม่แล้วเสร็จ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวเพื่อใช้บังคับในกรณีสัญญาสัมปทานสิ้นสุดลง จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 27 (4) (6) (7) (13) และ (24) มาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 83 และมาตรา 84 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 41 มาตรา 43 มาตรา 45 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 61 และมาตรา 64 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และอำนาจตามมาตรา 15 และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 41 มาตรา 43 และมาตรา 45 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย (ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 29 สิงหาคม 2556 ราชกิจจานุเบกษา)

2.2.1 พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ฉบับนี้เป็นกฎหมายหลักที่จัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กำหนดที่มาของคณะกรรมการ กำหนดอำนาจหน้าที่ การดำเนินงาน การดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อันเป็นหน่วยงานธุรการ ที่ปฏิบัติงานให้แก่คณะกรรมการ รวมถึงการตรวจสอบคณะกรรมการ

สำหรับการออกประกาศประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) อาศัยอำนาจตามมาตรา 27 (4) (6) (7) (13) และ (24) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ที่กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุ

คมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว และอำนาจในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมถึงอำนาจในการออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

ประกอบกับใช้มาตรา 29 ที่กำหนดให้การกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่าย ค่าธรรมเนียมใด ๆ หรือค่าบริการในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หรือตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและภาระของผู้บริโภคความสอดคล้องกับต้นทุนการให้บริการ ความคุ้มค่า และการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพด้วย

รวมทั้งอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 83 วรรคแรกที่กำหนดให้ ผู้ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่ หรือใช้คลื่นความถี่เพื่อการประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย อยู่ในวันที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 นี้ใช้บังคับและได้แจ้งรายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติตามมาตรา 82 แล้ว ให้ถือว่าได้รับอนุญาตจาก กสทช. ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 นี้ และให้ กสทช. กำกับดูแลให้ผู้ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่นั้นปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่นและตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ทั้งนี้ จนกว่าจะถึงกำหนดที่ต้องคืนคลื่นความถี่ตามวรรคสาม และวรรคสองที่ว่า ความในมาตรา 43 มิให้ใช้บังคับกับส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่นำคลื่นความถี่ที่ได้รับจัดสรรไป

ให้ผู้อื่นประกอบกิจการ โดยการอนุญาต สัมปทาน หรือตามสัญญาที่ชอบด้วยกฎหมายและให้ผู้ที่ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาประกอบกิจการต่อไปได้เฉพาะในช่วงระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามการอนุญาต สัมปทาน หรือตามสัญญานั้น รวมไปถึงบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติในวรรคสาม ที่กำหนดว่า ให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่คืนคลื่นความถี่ดังกล่าวเพื่อนำไปจัดสรรใหม่หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ตามมาตรา 48 โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและความจำเป็นของการประกอบกิจการและการใช้คลื่นความถี่ ทั้งนี้ ให้นำเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ตามที่ได้รับแจ้งตามมาตรา 82 มาพิจารณาประกอบด้วย

รวมถึงได้นำฐานอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 84 ที่บัญญัติให้ ผู้ที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการ โทรคมนาคมที่ชอบด้วยกฎหมายอยู่ในวันที่พระราชบัญญัติออกจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 นี้ใช้บังคับ และได้แจ้งรายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติตามมาตรา 82 แล้ว ให้ถือว่าได้รับอนุญาตจาก กสทช. และให้ กสทช. กำกับดูแลให้ผู้ที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่นั้นปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่น และตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ทั้งนี้ จนกว่าจะถึงกำหนดที่ต้องคืนคลื่นความถี่ตามวรรคสี่ และวรรคสองที่ยังคงสิทธิของสัญญาสัมปทานไว้ โดยให้รัฐวิสาหกิจที่นำคลื่นความถี่ที่ได้รับจัดสรรไปให้ผู้อื่นประกอบกิจการ โดยการอนุญาต สัมปทาน หรือตามสัญญาที่ชอบด้วยกฎหมายและให้ผู้ที่ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาสามารถประกอบกิจการต่อไปได้เฉพาะในช่วงระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามการอนุญาต สัมปทาน หรือตามสัญญา แต่เมื่อพระราชบัญญัติออกจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 บังคับใช้ได้ 3 ปี รัฐวิสาหกิจตามวรรคสองต้องนำรายได้จากผลประกอบการในส่วนที่ได้รับจากการให้อุญาต สัมปทาน หรือสัญญาตามวรรคสอง ที่รัฐวิสาหกิจได้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะได้นำดำเนินการทั้งหมดหรือบางส่วน โดยให้หักค่าใช้จ่ายต่อไปนี้ (1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการ เฉพาะในส่วนที่เกิดจากฐานรายได้ที่เกิดจากการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา (2) ค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคมตามนโยบายของรัฐบาล และตามมาตรา 50 เฉพาะในส่วนที่เกิดจากฐานรายได้ที่เกิดจากการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา (3) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด แล้วเหลือเท่าใดให้ส่ง กสทช. และให้ กสทช. นำส่งเงินจำนวนดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป โดยในวรรคสามของมาตรา 84 นี้ยังได้กำหนดให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่น ความถี่คืนคลื่นความถี่ดังกล่าวเพื่อนำไปจัดสรรใหม่หรือปรับปรุงการใช้คลื่น

ความถี่ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ตามมาตรา 48 โดยให้นำความในมาตรา 83 วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม และโดยที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ฉบับนี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล แต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 29 มาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 41 มาตรา 43 มาตรา 45 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 61 และมาตรา 64 บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย

2.2.2 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นกฎหมายกำหนดเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดนิยามของกิจการโทรคมนาคม การอนุญาตการประกอบกิจการโทรคมนาคม ประเภทใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม มาตรฐานของโครงข่ายโทรคมนาคมและอุปกรณ์ สิทธิของผู้รับใบอนุญาต สิทธิของผู้ให้บริการ สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ค่าธรรมเนียมและค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม การกำกับดูแลการบังคับทางปกครอง บทกำหนดโทษ บทเฉพาะกาล เปรียบเสมือนคู่มือในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ซึ่ง กสทช. ได้ใช้อำนาจตามมาตรา 15 วรรคหนึ่ง ที่กำหนดให้ ในการประกอบกิจการโทรคมนาคม ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการ ซึ่งปัจจุบันหมายถึง กสทช. เป็นผู้กำหนด และวรรคสองที่กำหนดให้ ในการกำหนดเงื่อนไขในการอนุญาต ให้ กสทช. กำหนดสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบโดยเฉพาะของผู้รับใบอนุญาตให้ชัดเจน รวมทั้งกำหนดแผนการให้บริการกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต โดยอย่างน้อยต้องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการเริ่มให้บริการ รายละเอียดของลักษณะหรือประเภทการให้บริการ อัตราค่าบริการ การให้บริการแจ้งข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคม และการอื่นที่จำเป็นในการให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ และวรรคสาม ในกรณีที่มีเหตุสำคัญเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือกฎหมายหรือพหุติการณณ์เปลี่ยนแปลงไป ให้ กสทช. มีอำนาจแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขในการอนุญาตได้ตามความจำเป็น และมาตรา 20 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ เป็นฐานอำนาจในการออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ประกอบกับอำนาจตามมาตรา 20 ที่กำหนดในวรรคหนึ่งว่า ผู้รับใบอนุญาตจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก กสทช. ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กสทช. กำหนด วรรคสอง ผู้รับใบอนุญาตจะปฏิเสธการ

ให้บริการแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรไม่ได้ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นฐานอำนาจในการออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 และโดยที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล แต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 29 มาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 41 มาตรา 43 และมาตรา 45 บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

2.3 ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

ประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์ที่จะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีที่การให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จะสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ และคลื่นความถี่ต้องคืนกลับมายัง กสทช. ตามกฎหมาย แต่ยังคงเหลือผู้ใช้บริการที่โอนย้ายออกจากระบบไม่ทันในวันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน เนื่องจากมีข้อจำกัดทางเทคนิคและปัญหาข้อกฎหมายซึ่งจะกระทบต่อผู้ใช้บริการ และไม่สามารถที่จะใช้มาตรการอื่นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยออกการประกาศฉบับนี้เพื่อเป็นการเตรียมรองรับผลของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ให้มีความต่อเนื่องในการให้บริการ เพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับประโยชน์และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องปราศจากข้อจำกัดในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างที่การจัดสรรคลื่นความถี่ดังกล่าวแก่ผู้รับใบอนุญาตรายใหม่ ยังไม่แล้วเสร็จ

ประกาศฉบับนี้มีเนื้อหาสำคัญในการดำเนินการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบไปด้วย

1) การกำหนดผู้มีหน้าที่ให้บริการ และการกำหนดว่าใครคือผู้ใช้บริการ

ผู้มีหน้าที่ให้บริการตามประกาศฉบับนี้ ได้แก่ ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานเดิมตามสัญญาการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่สิ้นสุดลง ส่วนผู้ใช้บริการตามประกาศฉบับนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในวันที่การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาสิ้นสุดลง

2) ระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ

กำหนดไว้ที่ไม่เกิน 1 ปี นับตั้งแต่วันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แต่สำหรับกรณีที่ผู้ใช้บริการโอนย้ายออกจากระบบไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นหมดก่อนระยะเวลาหนึ่งปี หรือผู้ให้บริการได้รายงานต่อ กสทช. พร้อมทั้งพิสูจน์ได้ว่าเลขหมายที่ยังคงอยู่ในระบบไม่มีการใช้บริการมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน กสทช. อาจสั่งให้ผู้ให้บริการยุติหน้าที่การให้บริการตามประกาศฉบับนี้ได้

3) สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ประกาศฉบับนี้ได้กำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการว่า ในระหว่างระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยก่อนสัญญาสัมปทานจะสิ้นสุดลงไม่น้อยกว่า 90 วัน ให้ผู้ให้บริการจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการเสนอต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้ กสทช. อาจมีคำสั่งให้แก้ไขแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นได้ โดย กสทช. ต้องพิจารณาแผนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับตั้งแต่ได้รับแผนมา และในกรณีที่มีความจำเป็น กสทช. อาจขยายหรือย่นระยะเวลาจัดทำแผนได้ โดยแผนความคุ้มครองอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญประกอบด้วย ข้อมูลการให้บริการ เช่น ข้อมูลผู้ใช้บริการ จำนวนคงค้างในระบบ เป็นต้น แผนงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แผนงานส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability หรือ MNP) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปอย่างทั่วถึง และต้องมีข้อมูลค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และภาระที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องรักษาคุณภาพมาตรฐานบริการ ขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการลดลงตลอดเวลา

นอกจากนั้น ประการฉบับนี้ยังกำหนดให้ในระหว่างระยะเวลาคุ้มครอง ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ว่า ผู้ให้บริการจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้ และไม่มีสิทธิรับผู้ขอใช้บริการรายใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการรับ โดยให้สัญญาบริการหรือโดยผ่านบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งยังคงต้องรักษาคุณภาพการให้บริการและกำหนดค่าบริการตามประกาศที่เกี่ยวข้อง และทำการประชาสัมพันธ์แจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่องตามที่กำหนดในแผนงาน ประชาสัมพันธ์ตามแผนความคุ้มครอง ผู้ให้บริการ ให้เร่งรัดการโอนย้ายผู้ใช้บริการตามที่กำหนดในแผนงาน และรับภาระค่าใช้จ่ายในการพัฒนาช่องทางและเพิ่มประสิทธิภาพในการโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงให้รายงานจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือให้ กสทช. ทราบภายในวันที่เจ็ดของทุกเดือนด้วย

4) การจัดสรรรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการโทรคมนาคมในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง

ในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ประกาศฉบับนี้กำหนดให้ผู้ให้บริการเป็นผู้รับชำระเงินรายได้จากการให้บริการแทนรัฐ โดยต้องแยกบัญชีการรับเงินไว้เป็นการเฉพาะ แล้วรายงานจำนวนเงินรายได้และดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นซึ่งได้หักต้นทุนค่าใช้จ่าย โครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการแล้ว ส่วนที่เหลือให้นำส่งสำนักงาน กสทช. เพื่อตรวจสอบก่อนนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป ซึ่งการตรวจสอบนั้น ทำโดยคณะทำงานซึ่งสำนักงาน กสทช. แต่งตั้งขึ้นตามประกาศฉบับนี้ โดยคณะทำงานจำนวน 5 คน ประกอบด้วยผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชีหนึ่งคนและผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์หนึ่งคน โดยมีผู้แทนสำนักงานเป็นเลขานุการคณะทำงาน

5) แผนการประมุลคลื่นความถี่

เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาที่แน่นอนในการจัดสรรคลื่นความถี่ที่ให้อยู่ในสัญญาสัมปทาน ประกาศฉบับนี้จึงกำหนดว่า กสทช. จะจัดทำแผนการประมุลคลื่นความถี่ที่ให้อยู่ในสัญญาสัมปทานเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และแผนการประมุลคลื่นความถี่ อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาการประมุลคลื่นความถี่แล้วเสร็จ

6) วันสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง

ในกรณีที่ระยะเวลาคุ้มครองยังไม่สิ้นสุดตามประกาศยังไม่สิ้นสุด เมื่อ กสทช. ได้จัดสรรคลื่นความถี่ให้กับผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รายใหม่แล้ว ให้ กสทช. กำหนดวันหยุดการให้บริการซึ่งถือว่าเป็นวันสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครอง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงกำหนดวันหยุดให้บริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำคลื่นความถี่ไปให้บริการใหม่ และผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งกำหนดวันหยุดให้บริการให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 90 วันก่อนที่ผู้ให้บริการจะหยุดให้บริการ

7) การโอนย้ายผู้ให้บริการเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครอง

เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครองตามประกาศฉบับนี้ หากยังมีผู้ให้บริการอยู่ในระบบแต่ไม่แจ้งความประสงค์จะขอโอนย้ายเลขหมายไปยังผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น ให้สิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวตามประกาศนี้ จะไม่มีการโอนย้ายอีก สำหรับกรณีที่ผู้ให้บริการที่ยังคงอยู่ในระบบไม่โอนย้าย มีเงินค้างอยู่ในระบบให้ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้น

แก่ผู้ใช้บริการ โดยการคืนเงินให้ขึ้นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อ 34 โดยอนุโลม

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรวดี รัตนานุกูล และอกฤติ สมบุญจนนท์ (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของไทยต่อการเปิดเสรีโทรคมนาคม” ผลการศึกษาพบว่า ในฐานะสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) ประเทศไทยมีพันธะที่ต้องเปิดเสรีโทรคมนาคมภายในประเทศในเดือนตุลาคม 2543 และเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี 2549 โดยมีแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2540 ของกระทรวงคมนาคม เป็นกรอบในการดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีโทรคมนาคม ด้วยการจัดตั้ง คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์แห่งชาติ (กสช.) การแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง ได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) รวมถึงต้องมีการแปรสัญญาสัมปทานร่วมการงานระหว่างภาครัฐและเอกชน จำนวน 33 สัญญา โดยยึดหลักความสมัครใจในการแปรสัญญาระหว่างคู่สัญญา ผลการศึกษาเรื่องนี้สรุปว่า (1) เมื่อการแปรสัญญาร่วมการงานเป็นผลสำเร็จ จะส่งกระทบในทางบวกต่อฐานะการคลังของรัฐบาล เนื่องจากบริษัทที่ได้รับสัมปทานจะต้องชดเชยเงินได้ให้แก่รัฐวิสาหกิจเจ้าของสัมปทาน ซึ่ง TDR คาดการณ์ว่าจะมีมูลค่าสูงนับหลายแสนล้านบาท (2) หากกิจการโทรคมนาคมมีอัตราการขยายตัวสูง จะก่อให้เกิดอุปสงค์ต่อเนื่องทางด้านเทคโนโลยี โครงข่าย และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ซึ่งต้องมีการนำเข้าจากต่างประเทศ อาจส่งกระทบในระยะสั้นทางด้านลบต่อดุลการชำระเงิน อย่างไรก็ตามในระยะยาวจะเอื้อประโยชน์ต่อการเพิ่มความสามารถในการส่งออกของประเทศได้ (3) หาก กทช. ไม่สามารถกำกับดูแลการเชื่อมโยงเครือข่าย การศึกษาเรื่องนี้มีประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ในการมองเห็นถึงกรณีของการแปรสัญญาสัมปทาน ซึ่งเป็นการยุติการผูกขาดในการให้บริการโทรคมนาคมของรัฐ หรือเอกชนที่ดำเนินการโดยรัฐ ซึ่งการแปรรูปจะทำให้การผูกขาดยุติลงก่อนที่สัญญาสัมปทานจะสิ้นสุดลง เป็นแนวทางที่จะพิจารณาการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่เกิดขึ้นได้

ธิดารัตน์ ทวีวัฒนานนท์ (2545) ศึกษาเรื่อง “การแปรสัมปทานโทรคมนาคม ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า จากสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งจากระบบเศรษฐกิจที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การ

การค้าโลกแม้จะยังไม่มีการเปิดเสรีในกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างชัดเจน และกฎหมายนับตั้งแต่รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติให้มืองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระเข้ามากำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม มีพ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 และพ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ทำให้สัญญาสัมปทานระหว่างหน่วยงานของรัฐและเอกชนในการดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ไม่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและกฎหมาย ซึ่งหน่วยงานของรัฐและเอกชนควรจะร่วมมือกันปรับปรุงเงื่อนไขของสัญญา หรือที่เรียกว่า “กระบวนการแปรสัญญา” โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการด้วย โดยให้ส่งผลกระทบต่อทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด สำหรับสัญญาสัมปทานระหว่าง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นสัญญาที่มีระยะเวลา 25 ปี ประกอบกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่มีความมั่นคงในการดำเนินกิจการ มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงทำให้คู่สัญญาทั้ง 2 ฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน กระบวนการแปรสัญญาตามงานวิจัยของมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย หรือ TDRI จึงไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จ ยังคงติดปัญหาในเรื่องของค่าชดเชยและทรัพย์สิน

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และธราธร รัตนนฤมิตร (2546) ศึกษาเรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม” ผลการศึกษาพบว่า สำหรับประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย ตลาดโทรคมนาคมยังคงมีลักษณะผูกขาด หรือมีการแข่งขันอย่างไม่เต็มที่ ปัญหาของผู้บริโภคจะมีลักษณะบางประการที่แตกต่างจากปัญหาในประเทศพัฒนาแล้ว ทั้งนี้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ถือเป็นกฎหมายหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคมของประเทศไทย ซึ่งแม้จะในกฎหมายดังกล่าวจะได้ระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้อย่างครบถ้วน แต่ยังมีรายละเอียดไม่เพียงพอ อาทิ ประเด็น การกำกับดูแลคุณภาพการบริการ การรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่ง กทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมจะต้องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมาย ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาวิจัยได้มีข้อเสนอแนะทางนโยบายใน 2 ด้านหลัก คือ (1) มาตรการทั่วไปเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค โดย กทช. ควรจัดตั้งหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะขึ้นในสำนักงาน กทช. พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณและกำลังคนเพื่อดูแลเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอ และจัดสรรงบประมาณอีกส่วนหนึ่งเพื่อการสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคโดยผู้บริโภคเอง รวมถึง กทช. ควรจัดทำแนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาท โดยกำหนดให้ผู้บริโภคต้องร้องเรียนกับผู้ประกอบการก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน กทช. และ กทช. จะรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคต่อเมื่อผู้ประกอบการไม่สามารถแก้ไข

ปัญหาของผู้บริโภคอย่างเป็นทางการที่พอใจของผู้บริโภค และในการรับเรื่องร้องเรียนของ กทข. ให้มีการกำหนดขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้วย (2) มาตรการเฉพาะในการกำกับดูแลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดย กทข. ควรกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการของผู้ประกอบการที่เป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาด และให้ผู้ประกอบการทุกรายมีหน้าที่ในการรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพบริการและให้เปิดเผยผลให้แก่ผู้บริโภคเป็นการทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ และควรกำหนดให้ผู้ประกอบการนำเอามาตรฐานของระบบวัดและเรียกเก็บค่าบริการมาใช้ในการให้บริการกับผู้บริโภค และควรกำหนดให้ผู้ประกอบการวางระบบในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตามหลักเกณฑ์ของ กทข. และกำหนดให้ผู้ประกอบการสรุปสถิติการร้องเรียนให้ กทข. ทราบและเปิดเผยต่อสาธารณะ รวมถึง กทข. ควรกำหนดมาตรฐานในการรักษาความเป็นส่วนตัว ข้อมูลส่วนบุคคล และเสรีภาพในการสื่อสาร

สารตี อารีย์ (2547) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษากรณีโทรศัพท์มือถือ” ผลการศึกษาพบว่า แม้ว่าจะมีบทบัญญัติของกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโทรศัพท์มือถือที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือมีกฎหมายที่ใช้บางส่วนแล้ว แต่ก็ไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้ โดยเฉพาะปัญหาเรื่องความชำรุดบกพร่อง สิทธิของผู้บริโภค โทรศัพท์มือถือ อัตราค่าบริการ และคุณภาพของการบริการได้ โดยเมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับกรณีของต่างประเทศแล้ว ในต่างประเทศจะมีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคโทรศัพท์มือถือในปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยได้เสนอแนะมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์มือถือ ทั้งปัญหาเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่อง ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ปัญหาเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ และปัญหาของคุณภาพของการบริการ โดยเสนอให้ เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคโทรศัพท์มือถือสามารถร้องเรียนถึงปัญหาต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทข.) อันเป็นหน่วยงานกำกับดูแลในขณะนั้น ได้หลากหลายช่องทาง กรณีสัญญาสัมปทานโทรศัพท์มือถือ ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานควรปรึกษาร่วมมือกันเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย โดยอาจมีการยกเลิก หรือแก้ไขเงื่อนไขบางประการในสัญญาสัมปทาน เพื่อประโยชน์สำหรับประชาชนผู้บริโภค นอกจากนั้นควรให้มีการตั้งหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือเพื่อเป็นหลักในการทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภครับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ อันเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ รวมถึงให้ กทข. กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนออกมาเป็นประกาศในเรื่องเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ คุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจโทรศัพท์มือถือปฏิบัติตาม และมีการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้ผู้บริโภคได้รับทราบด้วย อีกทั้งควรมีการห้ามนำเข้าเครื่องโทรศัพท์มือถือที่ไม่สามารถใช้งานได้ กรณีที่มีการอนุญาตให้นำเข้าได้ต้องกำหนดเป็นสินค้ามาตรฐานบังคับ มีการแจ้งสาระสำคัญที่ชัดเจนเพียงพอ อาทิ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้นำเข้าโทรศัพท์มือถือ

รุ่น อายุการใช้งาน กรณีปัญหาความชำรุดบกพร่องของเครื่องโทรศัพท์มือถือ ให้ผลการพิจารณา พิสูจน์ให้ศาลเห็นถึงความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นผู้ประกอบการ

อนันต์ สันติภาพ (2547) ศึกษาเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงิน” ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาวิเคราะห์ ข้อกำหนดและข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต กับบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของ ประเทศไทย รวมทั้งได้ศึกษาเปรียบเทียบกับคำพิพากษาของศาลต่างประเทศ ตลอดจนกฎหมาย ของต่างประเทศโดยเฉพาะกฎหมายของประเทศอเมริกา อังกฤษ และฝรั่งเศส อันเกี่ยวข้องกับบัตร เครดิต พบว่า แม้ประเทศไทยจะไม่มีกฎหมายเฉพาะที่บัญญัติเกี่ยวกับบัตรเครดิต แต่กฎหมายที่ใช้ อยู่ในปัจจุบัน เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ก็สามารถให้ความคุ้มครอง ผู้บริโภคบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงินได้ แต่เพื่อให้เกิดความแน่นอนชัดเจนมากขึ้น วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้เห็นว่ารัฐควรที่จะเข้าแทรกแซงควบคุมการประกอบธุรกิจของบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงิน การศึกษาเรื่องนี้ มีประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ในการมองเห็นถึงกรณี การหาแนวทาง หรือ มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคบัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงิน อันเป็นตัวอย่างแนวทางที่อาจจะนำมาการปรับเงื่อนไขมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการฯ ได้

ไทรยาณีย์ เจริญวิจิตร (2549) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการ ธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ” ผลการศึกษาพบว่า เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาทางกฎหมายต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ อันได้แก่ ปัญหา ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำเกี่ยวกับ การยกเลิกเที่ยวบินหรือการรวม เที่ยวบิน กรณีที่เที่ยวบินทำการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด ปัญหาการใช้สิทธิของผู้บริโภคในการ เรียกร้องขอคืนค่าโดยสารและการใช้สิทธิเรียกคอกเบี้ยระหว่างเวลาที่ผิดสัญญา ปัญหาการคุ้มครอง ผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้ข้อความโฆษณาของผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ ปัญหาการ คุ้มครองผู้บริโภคจากการเข้าทำสัญญาในธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ ปัญหาการรวมกลุ่มของผู้ ประกอบธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำที่มีลักษณะผูกขาดทางการค้า ประเทศไทยควรเข้าเป็นภาคี สมาชิของความร่วมมือกัน ในอนุสัญญาที่เกี่ยวข้องการรับขนคนโดยสารทางอากาศระหว่าง ประเทศ และควรมีการปรับปรุงการออกกฎหมายภายในประเทศให้เป็นไปตามสัญญามอนตรีโอล ค.ศ. 1999 โดยกำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำโดยเฉพาะ และควรกำหนดมาตรการทางกฎหมายการรับขนคนโดยสารทางอากาศให้มีความชัดเจนในการ

ควบคุมผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ รวมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคืนเงินค่าโดยสารให้มีความชัดเจนมากขึ้น และควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุม พร้อมบทลงโทษให้รัดกุมขึ้น นอกจากนี้ควรประกาศให้ธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำเป็นธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญา และควรจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง เพื่อให้ผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และมีมาตรฐานเดียวกันตรงตามเจตนารมณ์ของทุกฝ่าย

รัชนิญ ภาระหอม (2550) ศึกษาเรื่อง “การโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ” ผลการศึกษาพบว่า สัญญาโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ เป็นสัญญาทางแพ่งที่อยู่ภายใต้บังคับของสัญญาสัมปทานอันเป็นสัญญาทางปกครอง ซึ่งสัญญาทางปกครองนั้น มีแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่แตกต่างไปจากสัญญาทางแพ่ง โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ ว่า คู่สัญญาฝ่ายรัฐเข้าทำสัญญาโดยมุ่งผลประโยชน์ต่อส่วนรวม อันถือว่าผลประโยชน์ต่อส่วนรวมย่อมเหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น คู่สัญญาฝ่ายรัฐจึงมีฐานะที่เหนือกว่าคู่สัญญาฝ่ายเอกชน มีอำนาจในการกำกับดูแลเอกชน มีอำนาจในการเลิกสัญญาฝ่ายเดียว และสามารถแก้ไขสัญญาฝ่ายเดียวได้ เพื่อให้เอกชนดำเนินการตามสัมปทานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งนี้พบว่า สัมปทานที่รัฐทำกับเอกชน สามารถแบ่งกลุ่มโดยอาศัยวัตถุประสงค์ ลักษณะ และความสำคัญของสัมปทาน ได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.สัมปทานบริการสาธารณะ 2.สัมปทานบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ และ 3.สัมปทานทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะพบปัญหาในเรื่องสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการฟ้องร้องบังคับคดีที่ต่างกัน เมื่อการโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากหน่วยงานของรัฐเป็นปกติในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับสัมปทาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับเอกชนคู่สัญญาในเรื่อง สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการฟ้องร้องบังคับคดีระหว่างเอกชนคู่สัญญา และระหว่างเอกชนคู่สัญญากับรัฐ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้เสนอให้ในการกำหนดเงื่อนไขในกฎหมายที่เกี่ยวกับการโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ และสัญญาสัมปทานต้องมีความชัดเจน ครอบคลุมสัมปทานทุกประเภท อันจะเป็นการพัฒนากฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจะส่งผลดีต่อประเทศโดยรวม

ไชยาน นาควานนท์ (2553) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ระบบบริการคงสิทธิเลขหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่” ผลการศึกษาพบว่า จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคในประเทศไทย ต่อการระบบบริการคงสิทธิเลขหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อมีความต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ 1 ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ ปัจจัยที่ 2 ได้แก่ ความรู้สึก ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย อันได้แก่ 1.ความรู้สึกว่าปัญหาการ

ไม่สามารถคงเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นปัญหาสำคัญซึ่งควรได้รับการแก้ไข 2.ความรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคงเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นไม่แพง 3.ความรู้สึกว่าการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถทำได้สะดวก ไม่ยาก

ปีตฤมิ นิตยานันตะ (2553) ศึกษาเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม: มาตรการป้องกันการถูกละเมิดสิทธิ” ผลการศึกษาพบว่า มาตรการเชิงป้องกันการถูกละเมิดสิทธิ ถือได้ว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิในการติดต่อสื่อสาร อันเป็นสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และเป็นการส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม ส่งเสริมการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมอย่างโปร่งใส ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มของนโยบายการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมทั่วโลก โดยประเด็นสำคัญมาตรการดังกล่าว คือ (1) เนื่องจากหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยมีหลายหน่วยงาน อาทิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไป กทช. ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เป็นการเฉพาะ รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค อาทิ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย จึงจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันความสับสนและเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบกิจการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีสภาพการบังคับใช้กฎหมายอย่างแท้จริง (2) เนื่องจากการให้บริการโทรคมนาคมเป็นบริการที่มีความซับซ้อนโดยธรรมชาติ เนื่องจากต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการให้บริการ รวมถึงต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ทำให้มีผู้ให้บริการจํานวนน้อยราย ทำให้ผู้ประกอบการมีอำนาจในการต่อรองสูง จึงต้องมีมาตรการถ่วงดุลอำนาจทางเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองให้กับผู้บริโภค โดยการให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจนอย่างเพียงพอ มีการกำหนดควบคุมเนื้อหาของสัญญาให้บริการให้มีความเป็นธรรม ให้มีบริการคงสิทธิเลขหมาย รวมถึงให้ผู้ประกอบการเปิดเผยขั้นตอนการเรียกเก็บค่าบริการที่จำเป็นอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดรวมถึงปัญหาการเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่ได้มีการใช้งานจริง (3) ต้องมีมาตรการควบคุมคุณภาพของการให้บริการโทรคมนาคม รวมถึงต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการบริการให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย เข้าถึงได้ง่ายโดยเป็นการทั่วไป และมีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการให้บริการอินเทอร์เน็ตด้วย (4) ควรมีมาตรการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล โดยควรมีประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองส่วนบุคคลที่เป็นกฎหมายกลาง เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างครอบคลุมทั้งระบบ และควรมีกฎหมายควบคุมการทำ

การตลาดผ่านช่องทางบริการโทรคมนาคม ในการให้บริการเสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรให้มีหลักการที่ทำให้ผู้บริโภคยืนยันในการใช้บริการ 2 ครั้ง และบริการควรมีระยะเวลาผูกพันตามสมควรที่สมัครไว้เท่านั้น หากครบกำหนด ผู้ให้บริการจะต้องมีการสอบถามไปยังผู้บริโภคเพื่อให้ยืนยันการสมัครใช้บริการต่อ กรณีโฆษณาเสี่ยงโชคสามารถทำได้เมื่อได้รับอนุญาตตามพ.ร.บ. พนัน พ.ศ. 2478 แต่เห็นว่าไม่สมควรให้มีการอนุญาตให้มีการส่งเสริมให้มีการส่งข้อความสั้นเชิญชวนรับบริการการพนัน หรือเสี่ยงโชคดังกล่าว (5) ให้มีมาตรการคุ้มครองเนื้อหาของการบริการ และป้องกันการล่อลวง และให้มีการลงทะเบียนให้บริการสำหรับบริการรับเนื้อหาข่าวสาร เพื่อป้องกันกรณีผู้ใช้บริการอยู่ในวัย หรือมีคุณสมบัติที่ไม่เหมาะสมที่จะใช้บริการเนื้อหาข่าวสารนั้นได้