



เครือข่ายพลเมืองเน็ต  
15 อาคารรัตนาคาร ชั้น 5  
ซอยประดิพัทธ์ 17 เขตพญาไท กทม. 10400  
<https://thainetizen.org>

Thai Netizen Network  
15 Rajanakarn Building 5<sup>th</sup> Floor  
Pradipat 17 Road, Bangkok 10500  
[contact@thainetizen.org](mailto:contact@thainetizen.org)

## แถลงการณ์เครือข่ายพลเมืองเน็ต

### “สนับสนุนผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่ปกป้องสิทธิผู้บริโภค”

เป็นความคาดหวังของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมทุกคนที่จะได้รับการประกันว่า บริการที่พวกเขาใช้ติดต่อหากันทั้งเรื่องธุรกิจและชีวิตส่วนตัวนั้นสามารถเชื่อถือและพึ่งพาได้ กล่าวคือ สะดวกรวดเร็ว ใช้ได้ในทันทีที่ต้องการ ไม่ติดขัด และปลอดภัย ผู้ประกอบการในตลาดโทรคมนาคมแข่งขันและสร้างสรรค์บริการต่างๆ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นบนพื้นฐานความคาดหวังเหล่านี้ของผู้บริโภค ในขณะที่เดียวกันก็มีพันธะในการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งรวมถึงการให้ความร่วมมือกับผู้บังคับใช้กฎหมายในการดำเนินมาตรการที่จำเป็นเท่าที่ทำได้เพื่อประโยชน์ของสาธารณะ

แม้การปิดกั้นหรือแทรกแซงการสื่อสารจะเป็นมาตรการที่ละเมิดสิทธิ แต่ก็อาจยกเว้นให้ผู้บังคับใช้กฎหมายกระทำได้ในกรณีที่เป็นอย่างยิ่ง โดยมีเหตุผลที่ชอบด้วยกฎหมายและเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ชอบธรรมซึ่งสอดคล้องกับประโยชน์ในทางกฎหมายที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อสังคมประชาธิปไตย ทั้งนี้ก็ต่อเมื่อไม่สามารถใช้มาตรการอื่นบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันได้อีกแล้ว และจะต้องผ่านการวินิจฉัยของหน่วยงานตุลาการ มีขอบเขตและกรอบเวลาที่ชัดเจน ได้สัดส่วนกับจุดประสงค์ ทำด้วยความโปร่งใส ติดตามตรวจสอบได้ มีกลไกเอาผิดและเยียวยา

### การปิดกั้นเฟซบุ๊กเมื่อ 28 พ.ค. 2557 เป็นการใช้อำนาจเกินสัดส่วนและไม่รับผิดชอบต่อ

การเข้าถึงเฟซบุ๊กและอินสตาแกรมไม่ได้ในระหว่างเวลาประมาณ 15.30 น. ถึง 16.30 น. ของวันที่ 28 พฤษภาคม 2557 เป็นเรื่องที่ประชาชนจำนวนมากได้รับผลกระทบ เห็นได้จากเสียงบ่นร้องทุกข์ที่ปรากฏในทุกสื่อ ข้อมูลปรากฏภายหลังว่า สาเหตุที่เข้าถึงไม่ได้ เนื่องจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตปิดกั้นตามคำร้องขอจากทางการ

แม้รัฐอาจอ้างเหตุผลว่ามีเนื้อหาบางส่วนในสื่อสังคมที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อย แต่การปิดกั้นการเข้าถึงทั้งเว็บไซต์เป็นมาตรการที่เกินสัดส่วน กระทบต่อสิทธิของประชาชนโดยทั่วไป ทั้งนี้มีธุรกิจจำนวนมากเปิดร้านบนเฟซบุ๊ก ใช้เฟซบุ๊กและอินสตาแกรมเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ ผู้คนจำนวนมากติดต่อครอบครัวผ่านเฟซบุ๊กและไลน์ ขึ้นเรียนใช้กลุ่มบนเฟซบุ๊กในการเรียนการสอน สื่อสังคมยังเป็นช่องทางติดต่อกับหน่วยงานรัฐและการบรรเทาสาธารณภัย

นอกจากนี้ ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังชี้แจงว่า เหตุดังกล่าวเกิดขึ้นจากปัญหาทางเทคนิค แต่ภายหลังมีผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายหนึ่งแถลงยอมรับว่ามีการร้องขอจากทางการของไทยให้ปิดกั้นการเข้าถึงเฟซบุ๊กในวันดังกล่าวจริง สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงการพยายามใช้อำนาจของรัฐโดยไม่ต้องการมีความรับผิดชอบ

## หยุดลงโทษการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

ผู้ประกอบการดังกล่าวคือบริษัทเทเลนอร์ ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อทางการค้า “ดีแทค” การแถลงนั้นเป็นไปหลักการดำเนินธุรกิจเพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม Telecommunications Industry Dialogue ที่เทเลนอร์เป็นสมาชิก ซึ่งระบุว่าองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องสื่อสารถึงผลกระทบต่อด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของตัวเอง ให้ผู้ได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งรวมถึงนักลงทุนและผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสร้างความรับผิดชอบ โดยหลักการนี้อ้างอิงกับหลักปฏิบัติด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ

อย่างไรก็ตาม หลังพยายามคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของผู้บริโภคเท่าที่ตัดสินใจว่าเราจะทำได้ภายใต้สถานการณ์รัฐประหาร นั่นคือได้ดำเนินการปิดกั้นตามคำร้องขอของทางการแล้ว จากนั้นจึงเปิดเผยว่ามีการร้องขอจริง เทเลนอร์กลับถูกประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.) ซึ่งมีภาระหน้าที่ในคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคมด้วย กล่าวหาว่า “ไร้มารยาท” โดยประธานกทค.ไม่ได้ปฏิเสธคำยืนยันเรื่องการร้องขอ นอกจากนี้ยังกล่าวว่าจะพิจารณามาตรการ “ลงโทษ” การประกอบธุรกิจของบริษัทในลักษณะดังกล่าว

## เต็ม Happy ให้ประชาชน ปฏิรูปประเทศด้วยความโปร่งใส

เครือข่ายพลเมืองเน็ตตระหนักว่าปัจจุบันเป็นช่วงเวลาที่ยากลำบากในการประกอบกิจการด้านการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นกิจการโทรคมนาคม กระจายเสียง สิ่งพิมพ์ และอื่นๆ เนื่องจากกลไกคุ้มครององค์กรธุรกิจที่ประกอบกิจการอย่างชอบธรรม โปร่งใส มีธรรมาภิบาล และคุ้มครองผู้บริโภค ที่เคยมีในภาวะปกติ หายไปหรือไม่ทำงาน อีกทั้งกฏอัยการศึกยังให้อำนาจที่ไม่ต้องมีความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่รัฐ

เพื่อจะช่วยให้ผู้บริโภคมีความสุข กสทช.ต้องกลับมาทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ยืนยันสิทธิของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในทุกช่องทางที่กสทช.มีอำนาจกำกับดูแลตามกฎหมาย และเพื่อที่จะคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กสทช.จำเป็นต้องคุ้มครองผู้ประกอบการที่คุ้มครองผู้บริโภคด้วย

การปฏิรูปประเทศไม่สามารถทำได้โดยคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงลำพัง สังคมที่เป็นสุขและเป็นธรรมจะเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องอาศัยองค์กรธุรกิจที่มีธรรมาภิบาลช่วยขับเคลื่อน การทุจริตคอร์รัปชันในทุกส่วนของสังคมลดลงได้ ถ้าเราเพิ่มความโปร่งใสและความตรวจสอบเอาผิดได้ในส่วนที่เรารับผิดชอบ นั่นคือสิ่งที่เทเลนอร์และดีแทคได้ทำและเราขอขอบคุณ

**เครือข่ายพลเมืองเน็ต**

15 มิถุนายน 2557