

โรมมิ่ง ใช้อย่างไรไม่ให้เกิดปัญหา



บริการโรมมิ่งวันนี้เปรียบได้กับดาบสองคมที่ถึงแม้จะสร้างความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารทั้งเสียงและข้อมูล รวมทั้งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตยามอยู่ต่างประเทศ แต่ก็มีภัยเงียบที่มาพร้อมความชาญฉลาดของสมาร์ทโฟน ที่เมื่อเปิดเครื่องก็สามารถเชื่อมโยงอัตโนมัติ ทำให้ผู้บริโภคที่ไม่ศึกษาข้อมูลรายละเอียด ทั้งอัตราค่าบริการ ประเทศที่มีความร่วมมือให้บริการด้านโรมมิ่ง รวมทั้งการแจ้งเตือนในรูปแบบ SMS อาจกลายเป็นเหยื่อโดยไม่รู้ตัว

ส่วนใหญ่แล้วค่าบริการโรมมิ่งที่เกิดปัญหาขึ้นมักจะมาจากการใช้งานดาต้าเป็นหลัก เนื่องจากผู้บริโภคหลายรายไม่ทราบว่าตัวโทรศัพท์จะมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอัตโนมัติ หรือใช้งานเฟลิมจนไม่ได้สังเกตการแจ้งเตือนในรูปแบบต่างๆว่าได้ใช้งานไปจำนวนเท่าใดแล้ว ผิดกับบริการรายชั่งที่มักจะเป็นการใช้งานจริง โทร. จริง โดยรู้อัตราค่าบริการอยู่แล้ว ดังนั้นในแต่ละโอเปอเรเตอร์จึงพยายามหาวิธีการที่จะคอยป้องกันภัยเงียบที่เกิดขึ้น

สาเหตุของปัญหาโรมมิ่ง (ข้อมูลจากกสทช.)

การโต้แย้งเรื่องการค้าบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ประเด็นหลักไม่ใช่เรื่องการค้าบริการผิดพลาด แต่พบว่าประเด็นหลักคือ

1. ผู้ใช้บริการไม่ทราบระบบการทำงานของเครื่องโทรศัพท์ที่เกี่ยวกับ DATA เช่น กรณี Blackberry ซึ่งมีการเชื่อมต่อเครือข่ายทุกครั้งที่มี การ pushmail สถานะของเพื่อน ซึ่งทำให้เกิดค่าใช้จ่าย , กรณีเครื่องโทรศัพท์สมาร์ทโฟนสามารถจับสัญญาณอัตโนมัติ โดยจะเกาะสัญญาณที่แรงกว่าหากเครือข่ายตามแพ็คเคจสัญญาณอ่อน

2. ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการตั้งค่าเครื่องโทรศัพท์ที่ใช้งานอยู่ เช่น iPhone , iPad, Blackberry

3 ผู้ใช้ไม่ทราบรายละเอียดที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายทั้งหมดจากการใช้บริการ เช่น

- ค่ารับสาย
- ค่าโทรออกกรณีไม่มีผู้รับสาย
- ค่าโทรเข้ากรณีไม่รับสาย (Misscall)
- กรณีฝากข้อความเสียง
- การโทรเข้า Call center เมื่อประสบปัญหาจากการใช้งาน

4. ประเด็นปัญหาที่เกิดจากการให้ข้อมูลและการดำเนินการบางประการ อาทิ

- การจำกัดวงเงินสูงสุดที่พบว่า หลายกรณีมีการใช้เกินวงเงินที่จำกัด และมีการขยายวงเงินให้โดยไม่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ เป็นต้น
- การแจ้งเตือนปริมาณการใช้บริการยังไม่ Realtime ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงจนเกิดสถานการณ์ Bill Shock
- การให้ข้อมูลการใช้บริการในแต่ละประเทศไม่เหมือนกัน เช่น บางประเทศเมื่อเดินทางไปถึงมีข้อความสั้นให้รายละเอียดค่าบริการครบถ้วน ขณะที่ในบางประเทศไม่ให้รายละเอียด
- ชื่อแพ็คเกจ Unlimited ที่อาจต้องมีการแจ้งรายละเอียดแนบท้าย
- ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการของเครือข่ายที่สมัครตามรายการส่งเสริมการขาย

ข้อควรระวัง

ในการนำโทรศัพท์มือถือไปใช้งานต่างประเทศนั้น จำเป็นอย่างมากที่ผู้บริโภคควรให้ความสนใจในรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้เรื่องอุปกรณ์เครื่องโทรศัพท์มือถือของตนเองที่ใช้และการใช้งานคาดว่า จะใช้ในช่วงเวลาใด เพื่อจะได้เปิดปิดได้ถูกช่วงเวลา ซึ่งการใช้งานไม่จำเป็นต้องเปิดทิ้งไว้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. ควรที่จะศึกษาแพ็คเกจในประเทศที่จะเดินทางไปว่ามีราคาถูกกว่าแพ็คเกจในประเทศไทยหรือไม่ ซึ่งสามารถไปซื้อซิมการ์ดที่ต่างประเทศเพื่อนำมาใช้งานได้ หรือถ้าไม่สะดวกเพราะต้องการใช้งานหมายเลขเดิม ก็ควรปรึกษากับผู้ให้บริการในการเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสม
3. ในการใช้งานโรมมิ่ง ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้ทำสัญญาโปรโมชันไว้กับแต่ละโอเปอเรเตอร์ในแต่ละประเทศ ดังนั้นในการใช้งานควรศึกษา และตั้งค่าตัวเครื่องให้ทำการเชื่อมต่อกับเครือข่ายให้ถูกต้อง

4. เมื่อผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีทั้งแอปพลิเคชัน และ SMS เพื่อแจ้งเตือนก็ควรที่จะสนใจอ่าน กรณีที่พบการคิดค่าบริการผิดปกติ แต่ละค่ายก็จะมีเลขหมายโทร.ฟรีให้ติดต่อกลับมาอยู่แล้ว

5. ในการเปิดโรมมิ่งไปต่างประเทศ ผู้ใช้งานสามารถเลือกได้ว่าจะเปิดโรมมิ่งเฉพาะการใช้งานด้านวอยซ์เพียงอย่างเดียว เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน ดังนั้นสามารถแจ้งโอเปอเรเตอร์ให้ทำการปิดค่าโรมมิ่งที่อาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่บานปลายได้

กสทช. แนะนำผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปิดเน็ตก่อนเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ กด*106# แล้วโทรออก ป้องกันปัญหาค่าบริการโรมมิ่งสูงผิดปกติ หากผู้ใช้บริการพบปัญหาอัตราค่าบริการสูงผิดปกติก็สามารถร้องเรียนมาได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กสทช. โทร 1200