

(ร่าง) หลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP Porting Process Manual)  
ฉบับวันที่.....

## สารบัญ

1. คำนิยาม.....	3
2. วัตถุประสงค์ (Objectives) .....	4
3. บททั่วไป .....	4
4. จุดให้บริการโอนย้ายผู้ให้บริการ.....	4
5. การยื่นคำขอโอนย้าย การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นคำขอโอนย้ายผู้ให้บริการ และการส่งมอบสำเนาสัญญา.....	5
6. ขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการระบบกลาง .....	9
7. การเก็บเงิน การยกเลิก และการคืนเงินค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการ.....	10
8. การรับเรื่องร้องเรียนและตอบข้อซักถาม .....	11
9. การดำเนินการทางด้านเทคนิคและการแก้ไขเหตุขัดข้อง .....	11
10. การรักษาข้อมูลลับ ความรับผิดชอบ และการชดใช้ค่าเสียหาย .....	11
11. กระบวนการย้ายเลขหมายกลับไปสู่ผู้ให้บริการรายเดิม (Port Reversal) .....	11
12. กระบวนการให้เลขหมายที่ถูกโอนย้ายกลับไปอยู่ในความครอบครอง..... ของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมาย	11
13. การระงับข้อพิพาท.....	12
14. การปรับปรุงหลักเกณฑ์การโอนย้ายฯ เพิ่มเติม.....	12

## 1. คำนิยาม

“หลักเกณฑ์”	หมายถึง หลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
“ประกาศ กสทช.”	หมายถึง ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
“ผู้ให้บริการ”	หมายถึง ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
“ผู้ให้บริการรายใหม่ (Recipient Provider)”	หมายถึง ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการขอโอนย้ายเข้ามาใช้บริการ
“ผู้ให้บริการรายเดิม (Donor Provider)”	หมายถึง ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการขอโอนย้ายออกไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่
“ผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่”	หมายถึง ผู้ให้บริการที่ได้รับการจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จาก กสทช.
“คำขอ”	หมายถึง การแสดงความประสงค์ขอโอนย้ายผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งแสดงรายละเอียดตามที่หลักเกณฑ์ฉบับนี้กำหนด
“สัญญาให้บริการโทรคมนาคม”	หมายถึง สัญญาให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศว่าด้วยเรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม และประกาศสำนักงาน กสทช. ว่าด้วยเรื่องแบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) และที่แก้ไขเพิ่มเติม
“การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่”	หมายถึง การโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ให้บริการรายหนึ่ง ไปยังผู้ให้บริการอีกรายหนึ่ง โดยผ่านขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ซึ่งกำหนดในหลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP Porting Process Manual)
“ผู้ให้บริการระบบกลาง”	หมายถึง ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลกลาง ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
“เลขหมาย”	หมายถึง เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

“กสทช.”	หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
“สำนักงาน กสทช.”	หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
“รหัสแสดงตน”	หมายถึง รหัส หรือรหัสภาพ เช่น QR Code หรือสัญลักษณ์อื่นใด หรือข้อความใดๆ ที่แสดงความเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผู้ให้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม ในรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด สำหรับใช้ยืนยันความประสงค์ในการขอโอนย้ายของผู้ใช้ บริการ
“วันทำการ”	หมายถึง วันทำการของผู้ให้บริการระบบกลางได้แก่วันจันทร์ถึง วันศุกร์ไม่รวมวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

## 2. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อพัฒนาการให้บริการและกระบวนการโอนย้ายผู้ให้บริการสามารถดำเนินการไปได้อย่างเหมาะสม ทันสมัย สอดรับ กับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี คู่ครองสิทธิและประโยชน์ของผู้ใช้บริการให้สามารถได้รับการ ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว และสามารถรักษาสิทธิของผู้ใช้บริการในการ ครอบครองและใช้งาน เลขหมาย รวมทั้งสนับสนุนการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม

## 3. บททั่วไป

3.1 ให้หลักเกณฑ์ฉบับนี้ถือเป็นหลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้การดำเนินการ โอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ กสทช. เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยหลักเกณฑ์ฉบับนี้เริ่มมีผลบังคับใช้ ตามวันที่ กสทช. กำหนด

3.2 ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่หลักเกณฑ์ฉบับนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรายละเอียดและ หลักเกณฑ์ของการให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านสื่อที่ผู้บริการเข้าถึงและเข้าใจได้เป็นการทั่วไป

3.3 ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการเพื่อให้สามารถเรียกไปยังเลขหมายที่ถูกโอนย้ายไปได้

3.4 ผู้ให้บริการจะต้องร่วมกันตรวจสอบการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องครบถ้วน และร่วมกัน พิจารณาถึงข้อดี ข้อเสีย ปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อเสนอ กสทช. แก้ไขปรับปรุงการดำเนินการโอนย้ายผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป โดยการแก้ไขปรับปรุงในแต่ละคราวนั้นให้ดำเนินการเป็นระยะที่เหมาะสม

## 4. จุดให้บริการโอนย้ายผู้ให้บริการ

ผู้บริการจะต้องยื่นคำขอต่อผู้ให้บริการรายใหม่ ณ จุดให้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่ ดังนี้

4.1 ศูนย์บริการลูกค้า หรือจุดให้บริการที่ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ของผู้บริการรายใหม่ หรือจุดให้บริการที่ได้รับ แต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากผู้ให้บริการรายใหม่เพื่อให้บริการ จัดจำหน่ายสินค้า ทำการตลาด ตลอดจนแสดงสัญลักษณ์ ทางการค้าของผู้ให้บริการรายใหม่นั้นๆ เพียงรายเดียว ทั้งนี้ จุดให้บริการดังกล่าวมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ และมีความรับผิดชอบร่วมกันกับผู้ให้บริการรายใหม่ รวมทั้งต้องมี ระบบการสื่อสารข้อมูลเชื่อมต่อโดยตรงกับผู้ให้บริการ รายใหม่นั้นๆ และจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ 4.3.3 ด้วย

4.2 ช่องทางออนไลน์ของผู้ให้บริการรายใหม่ เช่น เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน เป็นต้น โดยให้บริการสำหรับกรณีการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบุคคลทั่วไปที่ดำเนินการด้วยตนเองเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายใหม่ จะต้องนำเสนอรายละเอียดวิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคล โดยจัดทำเป็นระบบในช่วงระยะเวลาทดสอบให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาเห็นชอบ ก่อนใช้งานจริง

4.3 จุดให้บริการอื่นๆ ที่ กสทช. เห็นชอบ โดยให้บริการสำหรับกรณีการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบุคคลทั่วไปที่ดำเนินการด้วยตนเองเท่านั้น ทั้งนี้ จุดให้บริการต้องมีคุณสมบัติ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

4.3.1 เป็นตัวแทนที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย รวมทั้งมีการทำสัญญาและได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ให้บริการรายใหม่ที่กำหนดตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ และมีความรับผิดชอบร่วมกันกับผู้ให้บริการรายใหม่

4.3.2 ต้องมีระบบการสื่อสารข้อมูลเชื่อมต่อโดยตรงกับผู้ให้บริการรายใหม่ทุกราย

4.3.3 มีระบบและอุปกรณ์การให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบอ่านบัตรประจำตัวประชาชน (Card Reader) หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ได้รับการอนุญาตจากหน่วยงานราชการ หรือเป็นไปตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด และต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เพียงพอ โดยจุดให้บริการต้องไม่มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการไว้ที่ตนเอง แต่ให้มีการส่งข้อมูลโดยตรงไปที่ผู้ให้บริการรายใหม่โดยทันที

4.3.4 มีการกำหนดวันและเวลาการให้บริการที่ชัดเจน

4.3.5 ในการให้บริการและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ต้องไม่มีการกระทำและกำหนดข้อความประชาสัมพันธ์ที่เป็นการกีดกันการแข่งขันของผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่ง

4.4 การจัดส่งซิมการ์ดของผู้ให้บริการรายใหม่ ผู้ใช้บริการสามารถรับซิมการ์ดใหม่ โดยติดต่อผู้ให้บริการรายใหม่ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการรายใหม่ หรือจุดให้บริการอื่นๆ ตามข้อ 4.3

ผู้ให้บริการรายใหม่ สามารถจัดส่งซิมการ์ดให้กับผู้ใช้บริการได้ตามที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ โดยจัดให้มีการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลก่อนเปิดใช้งานเลขหมาย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายใหม่จะต้องนำเสนอรายละเอียดวิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคล โดยจัดทำเป็นระบบในช่วงระยะเวลาทดสอบให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาเห็นชอบ ก่อนใช้งานจริง

## 5. การยื่นคำขอโอนย้าย การตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอโอนย้ายผู้ให้บริการ และการส่งมอบสำเนาสัญญา

5.1 ผู้ให้บริการรายเดิมมีหน้าที่ดังนี้

5.1.1 จัดเตรียมระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลผู้ให้บริการ และข้อมูลเลขหมายของผู้ใช้บริการที่ขอโอนย้ายว่ามียอดการใช้บริการที่ยังมีได้ชำระค่าบริการ ณ วันที่ยื่นคำขอโอนย้ายหรือไม่ โดยเมื่อได้ตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ให้จัดส่งรหัสแสดงตนให้กับผู้ให้บริการสำหรับใช้ในการยื่นคำขอโอนย้าย พร้อมทั้งแจ้งระยะเวลาการใช้งานรหัสแสดงตนในแต่ละครั้ง

ในการจัดส่งรหัสแสดงตนผู้ให้บริการรายเดิมจะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีการขอรหัสแสดงตนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดาผู้มีสัญชาติไทย

(1.1) เมื่อผู้ใช้บริการกดหมายเลข USSD ในรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด พร้อมหมายเลขประจำตัวประชาชนเพื่อยืนยันความประสงค์ในการขอโอนย้ายแล้ว ผู้ให้บริการรายเดิม ต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างน้อยประกอบด้วย เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ว่าตรงกับข้อมูลผู้ให้บริการที่ได้ลงทะเบียนไว้หรือไม่

(1.2) หากผู้ให้บริการรายเดิม ตรวจสอบแล้วพบว่า ข้อมูลของผู้ใช้บริการตามข้อ (1.1) มีความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว ผู้ให้บริการรายเดิม ต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) ให้กับผู้ให้บริการภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

(1.2.1) รหัสแสดงตน

(1.2.2) ข้อความแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 7.2.1

ผู้ให้บริการรายเดิม จะต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 7.2.1 ได้อีกไม่เกิน 3 ครั้งต่อการทำรายการ 1 คำขอ และแต่ละครั้งเว้นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง

(1.2.3) หากผู้ให้บริการรายเดิมตรวจสอบพบว่า ข้อมูลผู้ให้บริการตามข้อ 5.1.1 ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ พร้อมสาเหตุของปัญหาเป็นข้อความสั้น (SMS) ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที

(2) กรณีการขอรหัสแสดงตนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเป็นผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดา ผู้ไม่มีสัญชาติไทย

(2.1) ในกรณีหากไม่สามารถกดด้วยหมายเลข USSD ให้ผู้ให้บริการกดหมายเลข SMS ในรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนดพร้อมหมายเลขหนังสือเดินทางหรือหมายเลขที่ออกโดยหน่วยงานราชการ เพื่อยืนยันความประสงค์ขอโอนย้ายแล้ว ผู้ให้บริการรายเดิม ต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างน้อยประกอบด้วย หมายเลขหนังสือเดินทาง หรือหมายเลขที่ออกโดยหน่วยงานราชการ และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าตรงกับข้อมูลผู้ให้บริการที่ได้ลงทะเบียนไว้หรือไม่ และข้อมูลเลขหมายของผู้ใช้บริการที่ขอโอนย้ายว่ามียอดการใช้บริการที่ยังมิได้ชำระค่าบริการ ณ วันที่ยื่นคำขอโอนย้ายตามข้อ 5.1.1

(2.2) หากผู้ให้บริการรายเดิมตรวจสอบแล้วพบว่า ข้อมูลของผู้ใช้บริการตามข้อ (2.1) มีความถูกต้องและสมบูรณ์ และไม่มียอดการใช้บริการที่ยังมิได้ชำระค่าบริการ ณ วันที่ยื่นคำขอโอนย้ายตามข้อ 5.1.1 ผู้ให้บริการรายเดิม ต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) ให้กับผู้ให้บริการภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

(2.2.1) รหัสแสดงตน

(2.2.2) ข้อความแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 7.2.1

ผู้ให้บริการรายเดิมจะต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 7.2.1 ได้อีกไม่เกิน 3 ครั้งต่อการทำรายการ 1 คำขอ และแต่ละครั้งเว้นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง

(2.2.3) หากผู้ให้บริการรายเดิม ตรวจสอบพบว่า ข้อมูลผู้ให้บริการไม่ถูกต้องสมบูรณ์ หรือมียอดการใช้บริการที่ยังมิได้ชำระค่าบริการ ณ วันที่ยื่นคำขอโอนย้าย ตามข้อ 5.1.1 ผู้ให้บริการรายเดิม ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบพร้อมสาเหตุของปัญหาเป็นข้อความสั้น (SMS) ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที

(3) กรณีการขอรหัสแสดงตนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยผู้ให้บริการที่เป็นนิติบุคคล และที่เป็นการใช้งานหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะ Machine to Machine (M2M) หรืออุปกรณ์ Tablet หรืออุปกรณ์ที่ไม่รองรับการรับส่งข้อความสั้น (SMS)

(3.1) เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และทะเบียนเลขที่ของนิติบุคคล เพื่อยืนยันความประสงค์ในการขอโอนย้ายในช่องทางออนไลน์ของผู้ให้บริการรายเดิมแล้ว ผู้ให้บริการรายเดิม ต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างน้อยประกอบด้วย หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และทะเบียนเลขที่ของนิติบุคคลดังกล่าวของผู้ใช้บริการ ว่าตรงกับข้อมูลผู้ให้บริการที่ได้ลงทะเบียนไว้หรือไม่ และข้อมูลเลขหมายของผู้ใช้บริการที่ขอโอนย้ายว่ามี ยอดการใช้บริการที่ยังมิได้ชำระค่าบริการ ณ วันที่ยื่นคำขอโอนย้าย ตามข้อ 5.1.1 หรือไม่

(3.2) หากผู้ให้บริการรายเดิมตรวจสอบแล้วพบว่า ข้อมูลของผู้ใช้บริการตามข้อ (3.1) มีความถูกต้องและสมบูรณ์ และไม่มียอดการใช้บริการที่ยังมิได้ชำระค่าบริการ ณ วันที่ยื่นคำขอโอนย้ายตามข้อ 5.1.1 ผู้ให้บริการรายเดิม ต้องจัดส่งรหัสแสดงตนให้กับผู้ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์หรือส่งข้อความสั้น (SMS) ไปยังหมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผู้ให้บริการได้แจ้งไว้ภายในเวลา 3 วันทำการ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

(3.2.1) รหัสแสดงตน

(3.2.2) ข้อความแจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 7.2.1

ผู้ให้บริการรายเดิม จะต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่า สามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 7.2.1 ได้อีกไม่เกิน 3 ครั้ง ต่อการทำรายการ 1 คำขอ และแต่ละครั้งเว้นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง

(3.2.3) หากตรวจสอบพบว่าข้อมูลผู้ให้บริการไม่ถูกต้องสมบูรณ์ หรือมียอด การใช้บริการที่ยังมิได้ชำระค่าบริการ ณ วันที่ยื่นคำขอโอนย้าย ตามข้อ 5.1.1 ผู้ให้บริการรายเดิมต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ พร้อมสาเหตุของปัญหาเป็นข้อความสั้น (SMS) หรือช่องทางออนไลน์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายในเวลา 3 วันทำการ

5.1.2 การกรอกรหัส USSD และการรับข้อความสั้น (SMS) ของผู้ให้บริการจะต้องไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

ผู้ให้บริการรายเดิม จะต้องจัดทำ จัดเก็บข้อมูลการขอรหัสแสดงตนของผู้ใช้บริการ ผลการ ตรวจสอบข้อมูลผู้ให้บริการ รวมทั้งข้อมูลการจัดส่งรหัสแสดงตนผ่านข้อความสั้น (SMS) และช่องทางออนไลน์ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งต้องจัดเตรียมระบบเพื่อการรายงานข้อมูลตามที่สำนักงาน กสทช. จะกำหนดสำหรับการตรวจสอบ และการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช.

5.2 ผู้ให้บริการรายใหม่ มีหน้าที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลและเอกสารหลักฐานของผู้ใช้บริการก่อนที่จะเริ่ม ขั้นตอนการโอนย้าย ดังนี้

5.2.1 กรณีผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดา

(1) ผู้ให้บริการรายใหม่ ต้องให้ผู้ให้บริการให้รายละเอียดข้อมูลคำขอโอนย้าย โดยอาจเป็นรูปแบบ กระดาษ หรือให้ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

(1.1) กรณีบุคคลผู้มีสัญชาติไทยบัตรประจำตัวประชาชน หรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด ที่ใช้แทนบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด หรือกรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทย ให้ใช้หนังสือ เดินทางได้ หรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด ที่ใช้แทนหนังสือเดินทางฉบับจริง ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด หรือบัตร ที่ออกโดยหน่วยงานราชการ

(1.2) หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการขอโอนย้าย

(1.3) รหัสแสดงตนที่ผู้ให้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม

(2) ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนบุคคลของผู้ใช้บริการ ด้วยระบบอัตลักษณ์

(3) กรณีผู้ให้บริการมอบอำนาจให้บุคคลอื่นยื่นคำขอแทน ต้องดำเนินการ ณ ศูนย์ให้บริการของ ผู้ให้บริการรายใหม่เท่านั้น โดยผู้ให้บริการรายใหม่ ต้องเรียกดู พร้อมทั้งเรียกเก็บหนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประจำตัว ประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ

(4) ผู้ให้บริการรายใหม่ ต้องส่งมอบสำเนาสัญญาให้บริการโทรคมนาคมแก่ผู้ใช้บริการในรูปแบบเอกสาร หรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ มิให้ผู้ให้บริการรายใหม่เรียกเก็บค่าดำเนินการใดๆ จากผู้ใช้บริการ

#### 5.2.2 กรณีนิติบุคคล

ให้ดำเนินการยื่นคำขอโอนย้าย ณ ศูนย์ให้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่เท่านั้น โดยผู้ให้บริการรายใหม่ เรียกดูเอกสารของผู้ใช้บริการประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

(1) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล หรือกรณีผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลเป็นบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทย ให้ใช้บัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ หรือหนังสือเดินทาง หรือกรณีผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล มอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทน ให้ใช้สำเนาเอกสารข้างต้นซึ่งลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องแล้ว

(2) หนังสือรับรองนิติบุคคล

(3) สำเนาใบแจ้งหนี้ที่ได้มีการชำระค่าใช้บริการแล้ว

(4) หนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ ในกรณีให้บุคคลอื่นยื่นคำขอแทน

(5) หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการขอโอนย้าย

(6) รหัสแสดงตนที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม

5.2.3 การจัดเก็บข้อมูล การพิสูจน์และยืนยันตัวตนบุคคลให้เป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลงทะเบียน และการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.3 ผู้ให้บริการรายใหม่ มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะโอนย้ายผู้ให้บริการทราบถึงรายละเอียดหลักเกณฑ์ปฏิบัติการโอนย้าย ดังนี้

5.3.1 ระยะเวลาดำเนินการโอนย้าย

5.3.2 ค่าธรรมเนียมการโอนย้าย (หากมี)

5.3.3 ผู้กรณีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้า หากมีเงินค่าบริการ และ/หรือวันใช้บริการคงเหลือจากการใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิม จะไม่ถูกโอนไปยังผู้ให้บริการรายใหม่ ให้ผู้ให้บริการรายใหม่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบด้วย

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับเงินค่าบริการคงเหลือจากผู้ให้บริการรายเดิม ตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามประกาศว่าด้วยเรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการ

5.4 ผู้ให้บริการรายใหม่ ต้องส่งมอบสำเนาเอกสารคำขอโอนย้าย ที่ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์แก่ผู้ใช้บริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในรูปแบบเอกสาร หรือข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ มิให้ผู้ให้บริการรายใหม่ เรียกเก็บค่าดำเนินการใดๆ จากผู้ใช้บริการ โดยเอกสารคำขอโอนย้าย ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

5.4.1 ชื่อ และที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของผู้ให้บริการรายใหม่ตามหนังสือรับรองนิติบุคคล และช่องทางการติดต่อผู้ใช้บริการรายใหม่

5.4.2 วันเดือนปี เวลา และจุดให้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่ ที่ผู้ใช้บริการยื่นคำขอโอนย้าย

5.4.3 ชื่อ นามสกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน หรือกรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทย ให้ใช้หมายเลขหนังสือเดินทาง หรือหมายเลขที่หน่วยงานราชการออกให้

5.4.4 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการขอโอนย้าย

5.4.5 รายละเอียดรายการส่งเสริมการขาย และประเภทสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมใหม่ ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการเมื่อการโอนย้ายเสร็จสมบูรณ์

5.4.6 รหัสแสดงตนที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม



5.4.7 ชื่อหรือรหัสแสดงตนของพนักงานที่ให้บริการ หรือรหัสอื่นใด ที่สามารถนำมาใช้เพื่อการตรวจสอบตัวตนของผู้ที่ให้บริการ ณ จุดบริการ

5.5 ผู้ให้บริการรายใหม่ มีหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสาร จัดทำ และจัดเก็บข้อมูลหลักฐานของผู้ใช้บริการตามข้อ 5.2 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วน โดยให้ถือว่าผู้ให้บริการได้แสดงเจตนาในการยื่นขอโอนย้ายผู้ให้บริการโดยสมบูรณ์ และให้เริ่มดำเนินการโอนย้ายผู้ให้บริการตามขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ของหลักเกณฑ์ฉบับนี้ต่อไป

5.6 ผู้ให้บริการรายใหม่ ผู้ให้บริการรายเดิม และผู้ให้บริการระบบกลาง มีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และรายงานข้อมูลเพื่อการตรวจสอบและการกำกับดูแลตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

## 6. ขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่ และผู้ให้บริการระบบกลาง

6.1 ผู้ให้บริการรายใหม่ ต้องจัดส่งข้อมูลคำขอโอนย้ายของผู้ใช้บริการให้แก่ผู้ให้บริการรายเดิมผ่านผู้ให้บริการระบบกลาง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

6.1.1 ผู้ให้บริการรายใหม่ ส่งข้อมูลที่เป็นตัวแทน (Hash) ของหมายเลขประจำตัวประชาชน กรณีบุคคลผู้มีสัญชาติไทย หรือหมายเลขหนังสือเดินทาง หรือหมายเลขที่หน่วยงานราชการออกให้ กรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทย และผู้ให้บริการรายเดิม สร้างข้อมูลที่เป็นตัวแทน (Hash) ด้วยวิธีการเดียวกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบ เมื่อมีความพร้อมทางด้านเทคนิค

6.1.2 หมายเลขโทรศัพท์ที่ขอโอนย้าย

6.1.3 รหัสแสดงตนที่ผู้ให้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม

6.1.4 รหัสแสดงผู้ให้บริการใหม่ โดยหากเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) จะต้องมียี่ห้อที่แตกต่างจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (MNO)

6.1.5 รหัสแสดงจุดให้บริการโอนย้ายของผู้ให้บริการใหม่

6.1.6 วันและเวลาในการส่งคำขอโอนย้ายจากระบบของผู้ให้บริการรายใหม่

6.2 ขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ให้เป็นไปตามเอกสารแนบท้ายหลักเกณฑ์ฉบับนี้ โดยกรณีคำขอที่ผู้ให้บริการได้ยื่นกับผู้ให้บริการรายใหม่ ภายหลังจากเวลา 15.30 น. ให้เริ่มขั้นตอนการโอนย้ายผู้ให้บริการในวันทำการถัดไป

6.3 ผู้ให้บริการรายเดิม อาจปฏิเสธคำขอของผู้ใช้บริการได้ หากมีเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

6.3.1 เลขหมายที่ขอโอนย้ายได้มาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของชาติ

6.3.2 เลขหมายที่ขอโอนย้ายอยู่ระหว่างการดำเนินคดี หรืออยู่ในระหว่างอายัด หรือห้ามการเปลี่ยนแปลงตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย

6.3.3 เลขหมายที่ขอโอนย้ายถูกยกเลิกบริการหรืออยู่ระหว่างการระงับบริการ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเลขหมายที่อยู่ระหว่างการร้องเรียนต่อ กสทช.

6.3.4 เลขหมายที่ขอโอนย้ายอยู่ระหว่างการโอนย้าย (กรณีดำเนินการขอโอนย้ายซ้อนกัน)

6.3.5 ข้อมูลคำขอตามข้อ 6.1.1 6.1.2 และ 6.1.3 ไม่ตรงกัน ระหว่างผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการรายเดิม ซึ่งรวมถึงกรณีแจ้งรหัสแสดงตนไม่ถูกต้องตรงกันกับที่ได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม หรือกรณีรหัสแสดงตนหมดอายุก่อนยื่นคำขอโอนย้าย

6.3.6 เลขหมายที่ขอโอนย้ายมิได้ปฏิบัติตามสัญญาให้บริการระหว่างผู้ให้บริการรายเดิมให้ครบถ้วน

6.4 เมื่อเลขหมายถูกโอนย้ายจากผู้ให้บริการรายเดิมมาสู่ผู้ให้บริการรายใหม่สำเร็จแล้ว ให้ผู้ให้บริการรายใหม่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านระบบรับส่งข้อความสั้น (SMS) หรือช่องทางออนไลน์ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

6.5 การโอนย้ายผู้ให้บริการ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา 2 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับคำขอถูกต้องครบถ้วน เว้นแต่กรณีที่มีคำขอโอนย้ายเลขหมายย้ายออกจาก (Port out) และย้ายเข้ามาสู่ (Port in) ของผู้ให้บริการรายใหม่ หรือของผู้ให้บริการรายเดิมรายใดรายหนึ่งรวมกันแล้วมากกว่าจำนวนที่ระบบของแต่ละผู้ให้บริการสามารถรองรับได้ต่อวัน อาจต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่าที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้ให้บริการรายใหม่จะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงวันตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการ (Cut-over) ที่จะสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ผ่านระบบรับส่งข้อความสั้น (SMS) หรือช่องทางออนไลน์ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

6.6 การโอนย้ายผู้ให้บริการ เป็นสิทธิของผู้ใช้บริการที่แสดงเจตนายกเลิกบริการกับผู้ให้บริการรายเดิม และแสดงเจตนาจะใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่ ซึ่งให้มีผลนับตั้งแต่เวลาที่เลขหมายถูกโอนย้ายจากผู้ให้บริการรายเดิมมาสู่ผู้ให้บริการรายใหม่ สำเร็จแล้ว

6.7 ในส่วนของบริการที่ผู้ให้บริการได้สมัครไว้กับผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (IDD) บริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ (Roaming) ให้ถือว่ามิใช่เป็นการยกเลิกบริการดังกล่าว ณ เวลาที่มีการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการ ในกรณีของการสมัครใช้บริการคอนเทนต์ที่ผู้ให้บริการคอนเทนต์ไม่สามารถให้บริการได้หากผู้ใช้บริการเปลี่ยนผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าบริการได้เท่าที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการจริงเท่านั้น และหากเป็นกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นแก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้หลักเกณฑ์ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

6.8 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (MNO) และผู้ให้บริการระบบกลาง จะต้องจัดทำระบบร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) ให้สามารถดำเนินการโอนย้ายเลขหมายผ่านระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลกลาง ทั้งกรณีการโอนย้ายภายในโครงข่าย (Internal port) และการโอนย้ายภายนอกโครงข่าย (External port) ทั้งนี้ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน จะต้องดำเนินการเชื่อมต่อไปยังผู้ให้บริการระบบกลาง ผ่าน Gateway ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (MNO) เท่านั้น โดยมีขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่ และผู้ให้บริการระบบกลาง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ ทั้งนี้ เมื่อมีความพร้อมทางด้านเทคนิค

## 7. การเก็บเงิน การยกเลิก และการคืนเงินค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการ

### 7.1 การเก็บเงินค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการรายใหม่ มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการจากผู้บริการ ในอัตราไม่เกินกว่าที่ กสทช. กำหนด และผู้ให้บริการระบบกลาง เรียกเก็บค่าให้บริการระบบกลางกับผู้ให้บริการรายใหม่

### 7.2 การยกเลิกค่าขอโอนย้าย

7.2.1 ผู้ใช้บริการสามารถขอยกเลิกค่าขอโอนย้ายได้โดยติดต่อกับผู้ให้บริการรายเดิม หรือจากการกด USSD ในรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนดพร้อมหมายเลขประจำตัวประชาชน สำหรับในกรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทย หรือบุคคลต่างด้าว ให้ใช้หมายเลขที่หน่วยงานราชการออกให้ หรือเลขหนังสือเดินทาง เพื่อยืนยันความประสงค์ขอยกเลิกค่าขอโอนย้ายของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการรายเดิม โดยหากไม่สามารถกดด้วยหมายเลข USSD ให้ผู้บริการกดหมายเลข SMS ในรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนดพร้อมหมายเลขที่ออกโดยหน่วยงานราชการ หรือหมายเลขหนังสือเดินทาง ทั้งนี้ การกดรหัส USSD และการส่งข้อความสั้น (SMS) ของผู้บริการจะต้องไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งยกเลิกการโอนย้ายผู้ให้บริการ ภายในเวลา 17.30 น. ของวันทำการที่หนึ่ง

7.2.2 ผู้ให้บริการรายเดิม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูลตามข้อ 7.2.1 ว่าผู้บริการสามารถยกเลิกค่าขอโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้หรือไม่

### 7.3 การคืนเงินค่าธรรมเนียมโอนย้ายผู้ให้บริการ

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมโอนย้าย และผู้ให้บริการรายเดิมไม่สามารถโอนย้ายผู้ให้บริการตามข้อ 6 หรือผู้ใช้บริการยกเลิกค่าขอภายในกำหนดเวลาในข้อ 7.2.1 ให้ผู้ให้บริการรายใหม่คืนเงินค่าธรรมเนียมการโอนย้ายนั้นแก่ผู้ใช้บริการที่ขอโอนย้ายผู้ให้บริการ

## 8. การรับเรื่องร้องเรียนและตอบข้อซักถาม

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ กสทช. พิจารณาให้มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตามประกาศว่าด้วยเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม

## 9. การดำเนินการทางด้านเทคนิคและการแก้ไขเหตุขัดข้อง

ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลาง ต้องใช้ความพยายามอย่างดีที่สุด และในเวลาที่รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการโอนย้ายผู้ให้บริการตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้

## 10. การรักษาข้อมูลลับ ความรับผิด และการชดใช้ค่าเสียหาย

10.1 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลาง อาจประมวลผลข้อมูล และเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการตามข้อตกลงระหว่างกัน ในระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันหรือระหว่างผู้ให้บริการกับระบบกลาง โดยทางวาจา ลายลักษณ์อักษร รูปภาพ หรือโดยรูปแบบอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก และประโยชน์ของผู้ใช้บริการในการโอนย้ายผู้ให้บริการตาม หลักเกณฑ์ฉบับนี้เท่านั้น

10.2 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลาง ต้องจำกัดสิทธิในการเข้าถึงซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการโอนย้ายผู้ให้บริการ ให้มีเฉพาะแต่โดยพนักงาน ลูกจ้างหรือตัวแทน ซึ่งอยู่ในสถานะที่มีความจำเป็นจะต้องรู้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์ของหลักเกณฑ์ฉบับนี้เท่านั้น พนักงาน ลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลาง ซึ่งได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลนั้นต่อบุคคลอื่น ในการนี้ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลาง จะต้องรับผิดชอบในกรณีที่พนักงาน ลูกจ้างหรือตัวแทนของตน ได้เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่น

## 11. กระบวนการย้ายเลขหมายกลับไปสู่ผู้ให้บริการรายเดิม (Port Reversal)

กรณีเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล เกิดความขัดข้องของระบบ หรือเกิดการหลอกลวง หรือกลฉ้อฉล หรือโดยสำคัญผิด กับเลขหมายที่อยู่ระหว่างดำเนินการโอนย้าย หรือได้ดำเนินการโอนย้ายเสร็จสิ้นไปแล้ว แล้วแต่กรณี ผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่ และผู้ให้บริการระบบกลาง จะต้องร่วมกันดำเนินการให้เลขหมายดังกล่าวสามารถกลับมาใช้งานได้โดยเร็ว ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน 2 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบ หรือได้รับแจ้งถึงเหตุดังกล่าว และหากไม่สามารถดำเนินการได้ในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้ให้บริการรายเดิม หรือผู้ให้บริการรายใหม่ แล้วแต่กรณีของเหตุแจ้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ผู้ให้บริการทราบ

กรณีที่เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการถูกโอนย้ายไปโดยการหลอกลวง หรือกลฉ้อฉล หรือโดยสำคัญผิด ซึ่งผู้ใช้บริการไม่ได้ทราบข้อเท็จจริงโดยชัดเจนว่าเป็นการโอนย้ายผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งถึงเหตุดังกล่าวได้ทั้งต่อผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการรายเดิม ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบต่อบริการที่ตนมิได้สมัครหรือแสดงความยินยอมไว้

## 12. กระบวนการให้เลขหมายที่ถูกโอนย้ายกลับไปอยู่ในความครอบครองของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมาย

12.1 ภายหลังการโอนย้ายผู้ให้บริการ หากเลขหมายที่ถูกโอนย้ายไปได้ยกเลิกหรือถูกยกเลิกการใช้งาน ให้เลขหมายนั้นกลับไปอยู่ในความครอบครองของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมาย (Number Range Holder)

12.2 หากเกิดกรณีที่เลขหมายที่ถูกโอนย้ายไปไม่สามารถกลับไปอยู่ในความครอบครองของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมาย (Number range holder) ได้เนื่องจากผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมายถูกระงับการให้บริการ หรือหยุดประกอบกิจการ หรือไม่สามารถประกอบกิจการต่อไปได้ ให้การบริหารจัดการเลขหมายนั้น เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือแนวทางที่ กสทช. กำหนดว่าด้วยเรื่องการคืนเลขหมายโทรศัพท์สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไม่เต็มกลุ่ม

## 13. การระงับข้อพิพาท

13.1 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางทุกฝ่ายตกลงที่จะปฏิบัติตามหรือดำเนินการใดๆ ตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ด้วยความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานร่วมกัน และด้วยความสุจริต รวมทั้งพิจารณาแนวทางร่วมกันในการระงับข้อพิพาท และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใดๆ ที่เกิดขึ้น

13.2 ในกรณีมีข้อพิพาทเกี่ยวกับการโอนย้ายผู้ให้บริการตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ระหว่างผู้ให้บริการ ให้ผู้ให้บริการฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธินำข้อพิพาทเสนอ กสทช. เพื่อพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดต่อไป

## 14. การปรับปรุงหลักเกณฑ์เพิ่มเติม

ภายหลังการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ หากผู้ให้บริการเห็นว่าหลักเกณฑ์ปฏิบัติการโอนย้ายข้อใดมีอุปสรรคในการดำเนินการ หรืออาจสร้างผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ให้ผู้ให้บริการนำเสนอข้อปรับปรุงในหลักเกณฑ์ฉบับนี้ต่อ กสทช. เพื่อพิจารณา