

- ร่าง -

ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๑ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลซึ่ง มาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๔ มาตรา ๓๗ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๕ มาตรา ๕๐ และมาตรา ๕๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และมาตรา ๕๑ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๔ มาตรา ๓๗ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๔ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคมไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้วในประกาศนี้หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“บริการโทรคมนาคม” หมายความว่า บริการโทรคมนาคมที่ผู้ให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้บริการเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อมูล พหุสื่อ หรือสื่อผสม

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ใช้บังคับ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมปลายทางของผู้ให้บริการ แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“สัญญา” หมายความว่า สัญญาให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด

“แบบสัญญา” หมายความว่า แบบของสัญญาให้บริการโทรคมนาคมที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิ และหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการไว้ล่วงหน้า เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา

ข้อ ๔ สัญญาจะมีผลผูกพันและใช้บังคับได้ ต้องเป็นไปตามแบบสัญญาที่คณะกรรมการได้ให้ความเห็นชอบแล้ว เว้นแต่คณะกรรมการจะประกาศกำหนดให้สัญญาลักษณะหรือประเภทใด ได้รับยกเว้นไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ

แบบสัญญาที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรมีรูปแบบ และสาระสำคัญไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ เว้นแต่คณะกรรมการจะประกาศกำหนดแบบของสัญญาเช่นนั้นไว้โดยเฉพาะ

ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่ารูปแบบหรือสาระสำคัญของแบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กำหนดในวรรคสอง คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ ๕ ก่อนนำแบบสัญญาไปใช้ในการประกอบกิจการ ผู้ให้บริการต้องจัดส่งแบบสัญญาให้คณะกรรมการพิจารณาล่วงหน้าไม่น้อยกว่าหกสิบวัน ในกรณีที่คณะกรรมการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา ผู้ให้บริการจะต้องส่งข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมตามที่คณะกรรมการกำหนด

แบบสัญญาใดที่คณะกรรมการได้ให้ความเห็นชอบแล้ว หากต่อมาผู้ให้บริการประสงค์จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด หรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการ อันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่เป็นข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการที่คณะกรรมการประกาศยกเว้นให้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ในกรณีดังกล่าวให้ผู้ให้บริการแจ้งให้คณะกรรมการทราบอย่างช้าไม่เกินสามสิบวันหลังจากที่ได้ดำเนินการแล้ว

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบ เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ใดๆ อันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการใช้บริการ สิทธิ หน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการตามสัญญา ให้ถือว่ามิใช่เป็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการ และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อนโดยให้ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีตามวรรคหนึ่ง

หมวด ๑
สัญญาให้บริการโทรคมนาคม

ข้อ ๖ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องแจ้งรายละเอียดของการให้บริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการอย่างชัดเจน และครบถ้วน ผ่านสื่อที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้บริโภคทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขาของผู้ให้บริการ
- (๒) ลักษณะและประเภทบริการ
- (๓) มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ
- (๔) อัตราค่าบริการและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการ
- (๕) ข้อจำกัดตลอดจนเงื่อนไขในการให้บริการ
- (๖) เหตุแห่งการปฏิเสธการให้บริการ

ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าการแจ้งรายละเอียดของผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามวรรคหนึ่ง และมีคำสั่งให้แก้ไขหรือเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ ๗ แบบสัญญาต้องมีข้อความภาษาไทยที่เข้าใจง่ายและสามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดของตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร และต้องมีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ชัดเจนและเป็นธรรม

แบบสัญญาและการแก้ไขเปลี่ยนแปลงแบบสัญญาหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการแล้ว ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาและเงื่อนไขดังกล่าวให้ประชาชนได้ทราบผ่านสื่อที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงและเข้าใจได้ง่ายเป็นการทั่วไปโดยเร็ว

ข้อ ๘ สัญญายอมเกิดขึ้นเมื่อคู่สัญญาได้แสดงเจตนาเสนอสนองถูกต้องตรงกัน โดยชัดเจนว่า ผู้ให้บริการตกลงให้บริการโทรคมนาคม และผู้ใช้บริการตกลงใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมิได้ปฏิเสธข้อเสนอกับบริการใดของผู้ให้บริการ มิให้ถือว่าผู้ใช้บริการได้แสดงเจตนาตกลงใช้บริการนั้นของผู้ให้บริการ เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการใช้บริการนั้นอยู่แล้ว และประสงค์จะใช้บริการนั้นต่อไป

ในการพิจารณาข้อใช้บริการ ผู้ให้บริการจะกระทำการอันมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรมิได้ และการปฏิเสธมิให้ผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดเข้าทำสัญญาใช้บริการโทรคมนาคมจะต้องเป็นเหตุตามที่ระบุไว้ในข้อ ๖ (๖) เท่านั้น

ข้อ ๙ เมื่อได้ทำสัญญาแล้ว ผู้ให้บริการต้องจัดทำสำเนาสัญญานั้นเป็นหนังสือและส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือออกหลักฐานอย่างอื่นที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้เป็นหลักฐานได้ เช่นเดียวกับหนังสือในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีคำขอเช่นนั้น

ข้อ ๑๐ สัญญาอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้

- (๑) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของบริการ
 - (๒) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ
 - (๓) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม
 - (๔) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม และค่าบริการอย่างครบถ้วนเป็นธรรม และจะต้องมีข้อกำหนดรับรองการไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้
- ทั้งนี้ สัญญาดังกล่าวจะต้องไม่มีข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติแบ่งแยก กีดกัน หรือไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๑๑ การให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นการล่วงหน้าจะต้องไม่มีข้อกำหนดอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ให้บริการตามวรรคหนึ่งต้องเผยแพร่แบบสัญญาที่คณะกรรมการเห็นชอบแล้วเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นหนังสือก่อนเริ่มใช้บริการ

ข้อ ๑๒ ในการทำสัญญา ผู้ให้บริการจะขอให้ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกินกว่าความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาไม่ได้ เว้นแต่ผู้ใช้บริการได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้ง และผู้ให้บริการได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าแล้ว

ผู้ให้บริการจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้นไปใช้เพื่อประโยชน์อย่างอื่นโดยมิได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ใช้บริการมิได้ เว้นแต่เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

หมวด ๒

สิทธิและหน้าที่ในการให้บริการและการใช้บริการ

ข้อ ๑๓ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวต้องไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีที่มิข้อโต้แย้งว่าการให้บริการโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการมีภาระในการพิสูจน์ข้อโต้แย้งดังกล่าวและต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้อย่างเป็นธรรม

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการโทรคมนาคมได้โดยเร็วและผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาดังกล่าวได้ เว้นแต่ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวมิได้เกิดขึ้นเนื่องจากความผิดของผู้ให้บริการ

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ในขณะส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการโทรคมนาคมนั้น ผู้ให้บริการจะถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นเงื่อนไขให้ผู้บริการต้องกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อประโยชน์แก่ผู้ให้บริการมิได้

ผู้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่งมีหน้าที่ต้องให้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว และต้องส่งคืนให้แก่ผู้ให้บริการเมื่อสัญญาสิ้นสุดลง หากผู้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกให้ผู้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ จะต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ดังกล่าวในขณะนั้น

ในกรณีที่ผู้บริการประสงค์จะคิดค่าใช้จ่ายจากการส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่งจากผู้บริการ ค่าใช้จ่ายดังกล่าวจะต้องไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

หมวด ๓

สิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บและการชำระค่าบริการ

ข้อ ๑๖ ผู้ให้บริการต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการไม่เกินอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และต้องเป็นอัตราตามที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญาโดยต้องเรียกเก็บจากผู้ให้บริการของตนในอัตราเดียวกันสำหรับบริการโทรคมนาคมที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกัน และไม่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ให้บริการรายหนึ่งรายใด

ข้อ ๑๗ ผู้ให้บริการต้องจัดส่งใบแจ้งรายการการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนวันครบกำหนดชำระ โดยใบแจ้งรายการดังกล่าวจะต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ และการคำนวณค่าธรรมเนียมและค่าบริการในลักษณะที่ชัดเจนเพียงพอเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจถึงที่มาของค่าใช้จ่ายที่ปรากฏอยู่ในใบแจ้งรายการนั้นได้

ความในวรรคหนึ่งมิให้นำมาใช้บังคับในกรณีที่ผู้ให้บริการได้ทำความตกลงเพื่อยกเว้นการแสดงรายละเอียดในใบแจ้งรายการใช้บริการดังกล่าวต่อผู้ให้บริการ

ใบแจ้งรายการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการตามวรรคหนึ่ง จะต้องกำหนดถึงวิธีการต่าง ๆ ในการรับชำระเงินของผู้ให้บริการไว้โดยชัดแจ้ง เพื่อประโยชน์ในการชำระเงินของผู้ใช้บริการ

ข้อ ๑๘ ผู้ให้บริการต้องกำหนดวิธีการในการส่งใบแจ้งรายการการใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการให้ชัดแจ้ง และต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเป็นหนังสือไปยังสถานที่ติดต่อของผู้ใช้บริการที่ได้แจ้งไว้ หรือโดยวิธีการอื่นหากผู้ให้บริการได้ยินยอมให้แจ้งโดยวิธีการอื่นนั้น

ข้อ ๑๙ ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญามิได้

ข้อ ๒๐ ผู้ให้บริการจะกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องวางเงินประกันหรือต้องชำระเงินอื่นที่มีลักษณะเช่นเดียวกับเงินประกันเพื่อใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการมิได้

ข้อ ๒๑ ผู้ให้บริการจะกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ หรือเงินอื่นใดในลักษณะดังกล่าว ในกรณีที่ผู้ให้บริการผิดนัดชำระค่าบริการให้เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดหรือที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบมิได้

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนดตามข้อ ๑๖ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการโดยไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากผู้ให้บริการได้

ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลตามวรรคหนึ่งให้ผู้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอตามวรรคหนึ่ง หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสละสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

ข้อ ๒๓ ในกรณีที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เรียกเก็บให้แก่ผู้ใช้บริการภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้เรียกเก็บจากผู้บริการในกรณีที่ผิดนัด เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

ข้อ ๒๔ เมื่อผู้ใช้บริการได้ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการตามที่เรียกเก็บแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องออกหลักฐานเป็นหนังสือแก่ผู้ใช้บริการเพื่อแสดงว่าตนได้รับชำระค่าบริการจากผู้บริการแล้ว

หมวด ๔

การระงับบริการโทรคมนาคม

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิระงับการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการอื่นใดที่ผู้ให้บริการจัดขึ้นเพื่อรับแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามวันและถือเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ต้องจัดให้มีระบบรับแจ้งดังกล่าวตลอดเวลา ในการนี้ ผู้ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำหรือขั้นสูงที่ยินยอมให้ผู้บริการระงับการใช้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวไว้ในแบบสัญญาด้วยก็ได้

ในการขอระงับการใช้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวตามวรรคหนึ่ง ผู้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ

ข้อ ๒๖ เมื่อผู้ให้บริการได้แจ้งขอระงับการใช้บริการโทรคมนาคมต่อผู้ให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการย่อมหลุดพ้นจากความรับผิดในค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งขอระงับการใช้บริการชั่วคราวมีผล เว้นแต่ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้ให้บริการ

ข้อ ๒๗ เมื่อครบกำหนดการขอระงับการใช้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวแล้ว ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้บริการดังกล่าวได้ทันที โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการขอเปิดใช้บริการดังกล่าวอีก

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการอาจขอใช้สิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวต่อผู้ให้บริการก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสัปดาห์ เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

(๑) เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ
 (๒) ผู้ให้บริการถึงแก่ความตาย
 (๓) ผู้ให้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ
 (๔) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคมที่ให้แก่ผู้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือขัดต่อสัญญา

(๕) ผู้บริการซึ่งใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลังได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ในกรณีนี้ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งเตือนให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าก่อนยกเลิกการให้บริการไม่น้อยกว่าสามวัน

(๖) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้บริการได้นำบริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

(๗) ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ

ทั้งนี้ เหตุในการระงับการให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวจะต้องไม่มีข้อกำหนดที่เป็นการจำกัดการใช้ประโยชน์ของผู้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อ ๒๙ ในกรณีการให้บริการโทรคมนาคมเป็นประเภทที่มีอุปกรณ์ที่ระบุตัว ผู้บริการในการคิดค่าบริการ เมื่อผู้บริการได้แจ้งเหตุที่อุปกรณ์ระบุตัวผู้บริการสูญหายให้ผู้บริการทราบ ผู้บริการต้องดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้ง และผู้บริการไม่ต้องรับผิดชอบชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว เว้นแต่ผู้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าความรับผิดในหนี้ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้บริการเอง

หมวด ๕
การเลิกสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

ข้อ ๓๐ ผู้ใช้บริการจะโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลภายนอกมิได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ
ถ้าผู้ให้บริการกระทำการฝ่าฝืนความในข้อนี้ ผู้ให้บริการจะบอกเลิกสัญญาเสียก็ได้

ข้อ ๓๑ การโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญาไปยังผู้ให้บริการรายอื่นจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการก่อน และผู้รับโอนจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาที่มีผลอยู่ก่อนการโอน

ข้อ ๓๒ ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกสัญญาในเวลาใดก็ได้ด้วยการบอกกล่าวให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามวัน

ในกรณีที่มีเหตุดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

- (๑) ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ
- (๒) ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
- (๓) ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
- (๔) ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

ข้อ ๓๓ ห้ามมิให้ผู้ให้บริการยกเลิกการให้บริการโทรคมนาคมตามสัญญา เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
- (๒) ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการและได้ทำการเตือนตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว
- (๓) ผู้ให้บริการมีเหตุผลอันเชื่อได้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการ หรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย
- (๔) ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

(๕) เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ข้อ ๓๔ เมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ให้บริการ

ในการคืนเงินดังกล่าว เมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ให้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการอย่างถูกต้องแล้ว ให้ผู้ให้บริการคืนเงินภายในกำหนดเวลาดังต่อไปนี้

(๑) สิบห้าวันนับแต่วันเลิกสัญญาสำหรับผู้ให้บริการทั่วไป

(๒) สามสิบวันนับแต่วันเลิกสัญญา สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นสมาชิกใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ทั้งนี้ การคืนเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ให้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

กรณีผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการต้องชำระค่าเสียหายในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้ให้บริการ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

หมวด ๖

การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ข้อ ๓๕ ผู้ให้บริการต้องจัดทำและแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งต้องมีความชัดเจนในเรื่องขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และผลของการดำเนินการ ทั้งนี้ ในการดำเนินการดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๓๖ สัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการที่ใช้บังคับอยู่ก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมแบบสัญญาให้เป็นไปตามประกาศ

ฉบับนี้ และส่งให้คณะกรรมการภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับเพื่อให้
คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ

เมื่อคณะกรรมการให้ความเห็นชอบแล้ว ให้ผู้ให้บริการแจ้งการแก้ไขเพิ่มเติม
ดังกล่าวเป็นหนังสือลงทะเบียนไปยังผู้ให้บริการภายในสามสิบวัน เพื่อให้ผู้ให้บริการพิจารณาให้
ความเห็นชอบหรือยกเลิกสัญญาดังกล่าว

เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาสามสิบวันตามวรรคสองแล้ว หากผู้ให้บริการมิได้แสดง
เจตนายกเลิกสัญญาเป็นหนังสือ ให้ถือว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นชอบและยอมตนเข้าผูกพันใน
สัญญาดังกล่าว

ให้สัญญาใหม่มีผลใช้บังคับเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคสาม ทั้งนี้ ใน
ระหว่างระยะเวลาพิจารณาตามวรรคสองและวรรคสาม ให้สัญญาเก่ายังคงมีผลใช้บังคับอยู่ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่

พ.ศ.

พลเอก

(ชูชาติ พรหมพระสิทธิ์)

ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ