

สัญญาการให้บริการโทรคมนาคมโทรศัพท์เคลื่อนที่ TOT 3G ประเภทเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าบริการภายหลัง (Post-Paid)

๑. คำนิยาม

๑.๑ “สัญญา” หมายถึง ข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ผู้ให้บริการ โดยจะมีผลผูกพันและใช้บังคับกับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการตามสิทธิและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมฉบับนี้ซึ่งคณะกรรมการเห็นชอบแล้วทันทีเมื่อผู้ให้บริการได้ยินยอมให้ผู้ให้บริการได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

๑.๒ “คำขอ” หมายถึง แบบคำขอรหัสประเภทที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้น

๑.๓ “สมัครใช้บริการ” หมายถึง การยื่นคำขอใช้บริการทุกประเภท โดยยื่นต่อผู้ให้บริการด้วยตนเองรวมถึงการพิมพ์หรือเลือกข้อความและการกระทำใดๆ ที่ทำให้ปรากฏซึ่งข้อความตามวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ผ่านเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือสื่ออื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่จะกำหนดขึ้นในอนาคต

๑.๔ “ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

๑.๕ “ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคคล หรือนิติบุคคลผู้ซึ่งได้ตกลงทำสัญญาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการไว้กับผู้ให้บริการ และให้หมายความรวมถึงผู้รับโอนสิทธิตามสัญญาจากผู้ให้บริการเดิม โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว

๑.๖ “ศูนย์บริการลูกค้า” หมายถึง ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ

๑.๗ “ตัวแทนศูนย์บริการลูกค้า” หมายถึง ตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ให้บริการให้เป็นผู้รับสมัครและจดทะเบียนคำขอใช้บริการ รับเปลี่ยนแปลงทะเบียน รับชำระค่าบริการและให้บริการอื่นๆ ตามที่ ผู้ให้บริการมอบหมาย

๑.๘ “บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” หมายความว่า รวมถึง บริการเสริม บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ข้ามแดนระหว่างประเทศ (International Roaming) บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (International Direct Dialing)

๑.๙ “บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการภายหลัง (Post-Paid)” หมายความว่า บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องชำระเงิน ค่าธรรมเนียม และค่าบริการต่างๆ ให้แก่ผู้ให้บริการ เมื่อครบกำหนดชำระค่าบริการรายเดือนโดยผู้ให้บริการจะต้องจดทะเบียนเลขหมาย

๑.๑๐ “บัตรประจำตัวผู้ให้บริการ (Subscriber Identity Module Card “SIM Card”)” หมายความว่า อุปกรณ์บรรจุหน่วยประมวลผลและความจำขนาดเล็กซึ่งผู้ให้บริการบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ประจำตัวของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการต่อสัญญาฉบับกับโครงข่ายได้ และใช้เก็บหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และข้อมูลต่างๆ ของผู้ให้บริการ

๑.๑๑ “บริการ” หมายถึง บริการปกติและบริการเสริม

๑.๑๒ “บริการปกติ” หมายถึง การให้บริการโทรคมนาคมที่ผู้ส่งหรือผู้รับสามารถสื่อสารกันได้ เป็นคำพูด สัญญาณ เครื่องหมาย ตัวหนังสือ ภาพ เสียง หรืออื่นใดที่สามารถสื่อความหมายได้ และหมายความรวมถึงบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการเพื่อการรับส่งข้อมูล บริการเชื่อมต่อ และ/หรือบริการโทรคมนาคมอื่นที่ให้บริการผ่านบริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ เช่น การเชื่อมต่อเพื่อรับบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

๑.๑๓ “บริการเสริม” หมายถึง บริการใดๆ ของผู้ให้บริการที่ให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการโทรออกและรับสายเข้าตามปกติทั้งประเภทที่ต้องหรือไม่ต้องสมัครขอใช้บริการก่อน

๑.๑๔ “ผู้ร่วมให้บริการเสริม” หมายถึง ผู้ที่มีข้อตกลงกับผู้ให้บริการเพื่อเสนอขายสินค้าหรือให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเสริม

๑.๑๕ “บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ” หมายถึง การเรียกออกต่างประเทศโดยผู้ใช้บริการเอง (International Direct Dialing: IDD) โดยเรียกผ่านเลขหมายสำหรับบริการเรียกออกต่างประเทศ หรือสัญลักษณ์ที่ใช้แทนรหัสเรียกออกต่างประเทศของผู้ให้บริการเอง หรือของผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศรายอื่นซึ่งมีข้อตกลงร่วมกับผู้ให้บริการ

๑.๑๖ “บริการข้ามแดนอัตโนมัติ” หมายถึง การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ข้ามแดนระหว่างประเทศ (International Roaming) โดยใช้โครงข่ายของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ

๑.๑๗ “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ใช้บริการและให้หมายความรวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่สามารถระบุตัวผู้ใช้บริการ หรืออาจจะระบุตัวผู้ใช้บริการนั้นได้ไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อม ข้อมูลการใช้บริการ เลขหมายโทรคมนาคม และพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ

๑.๑๘ “วงเงินค่าใช้บริการ” หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้บริการสูงสุดที่ผู้ให้บริการได้กำหนดสิทธิให้ผู้ใช้บริการในแต่ละรอบการใช้บริการ เพื่อป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

๑.๑๙ การกำหนดวงเงิน

กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการมีสิทธิกำหนดวงเงิน ปรับเพิ่ม ลด หรือยกเลิกวงเงินค่าบริการที่ผู้ใช้บริการจะมีสิทธิใช้บริการได้

๑.๑๙.๑ เมื่อมีการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้บริการ

๑.๑๙.๒ ผู้ใช้บริการอยู่ในระหว่างการผ่อนชำระค่าใช้บริการ

๑.๑๙.๓ อยู่ในระหว่างการขอตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ผู้ใช้บริการนำมาใช้ประกอบการจดทะเบียน

๑.๑๙.๔ เมื่อมีการยื่นคำขอทำสัญญาใช้บริการใหม่ภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการขอ หรือถูกบอกเลิกการให้บริการไปแล้ว

๑.๑๙.๕ เมื่อผู้ให้บริการพิจารณาพบความเสียหายนี้เสียจากข้อมูลและ พฤติกรรมการชำระเงินของผู้ใช้บริการ

๑.๑๙.๖ เมื่อมีการใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ

๑.๒๐ “รายการส่งเสริมการขาย” หมายถึง รายการส่งเสริมการขายของผู้ให้บริการ เช่น โพรโมชัน แพ็กเกจ อัตราค่าบริการ ส่วนลดค่าบริการ ซึ่งผู้ให้บริการกำหนดขึ้นสำหรับการให้บริการแต่ละประเภทแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการมีสิทธิเลือกใช้รายการส่งเสริมการขายดังกล่าวกับการให้บริการของตนได้ภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนดตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการเปิดให้สมัครใช้ได้ ณ เวลานั้น

๑.๒๑ “สิทธิพิเศษอื่นๆ” หมายถึง สิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้นสำหรับการให้บริการแก่ผู้ให้บริการโดยผู้ให้บริการมีสิทธิเลือกรับสิทธิพิเศษอื่นๆดังกล่าวเพิ่มเติมจากการใช้บริการได้ภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนด

๑.๒๒ “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

๑.๒๓ “ค่าบริการ” หมายถึง ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บจากผู้ให้บริการอันเนื่องจากการได้ใช้ประโยชน์ หรือจะได้ใช้ประโยชน์ในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ รวมถึงค่าบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศที่เรียกเก็บตามจำนวนหรือปริมาณการใช้ในแต่ละรอบการใช้บริการ

๑.๒๔ “รอบค่าบริการ” หมายถึง รอบระยะเวลาของการให้บริการเพื่อใช้ในการเรียกเก็บค่าบริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งไม่เกินกว่า ๓๑ วันต่อรอบ

๑.๒๕ “การระงับใช้บริการชั่วคราว” หมายถึง การระงับการใช้บริการโทรคมนาคมทั้งการโทรออกและการรับสายเรียกเข้ารวมถึงบริการเสริมอื่นๆเป็นการชั่วคราว”

๒. การทำสัญญาและการใช้บริการ

๒.๑ เมื่อผู้ให้บริการได้สมัครใช้บริการโดยวิธีการทำรายการลงทะเบียนบัตรประจำตัวผู้ให้บริการ (SIM Card) เพื่อเปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการ หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงการพิมพ์ หรือเลือกข้อความและการกระทำใดๆ ที่ทำให้ปรากฏซึ่งข้อความตามวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ผ่านเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด หรือเมื่อผู้ให้บริการได้เปิด หรือยินยอมให้ผู้ให้บริการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว ถือว่าผู้ให้บริการได้ตกลงทำสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมกับผู้ให้บริการตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้

๒.๒ ผู้ใช้บริการต้องให้ข้อมูลชื่อ-สกุล ที่อยู่ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นใด ที่หน่วยงานราชการออกให้ เพื่อแสดงตัวในฐานะเป็นผู้ให้บริการและผู้ครอบครองบัตรประจำตัวผู้ให้บริการ (SIM Card) ทั้งนี้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนดให้ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลแสดงตน กรณีผู้ให้บริการ ไม่ยินยอมให้ข้อมูลแสดงตนผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการใช้บริการชั่วคราวได้ตามกฎหมาย และ/หรือประกาศ หลักเกณฑ์ ที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและที่จะมีเกิดขึ้นในภายหน้า

๒.๓ ผู้ใช้บริการจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการ ตามเงื่อนไขและรายละเอียดที่กำหนดไว้ใน รายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการประกาศไว้ ให้แก่ผู้ที่สมัครใช้บริการหรือที่ให้บริการอยู่ในแต่ละเวลานั้น ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายและการใช้บริการได้ตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการเปิดให้สมัครใช้ได้อยู่ ณ เวลานั้น

๒.๔ ผู้ใช้บริการจะต้องใช้บริการตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนด รวมทั้งการ ใช้บริการต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) ใช้บริการ หรืออนุญาตให้บุคคลอื่นใช้บริการในลักษณะหยาบค้าย ลามก อนาจาร ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
- (๒) ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการข่มขู่ ครอบงำ คุกคาม ล่วงเกิน หรือเป็นการกระทำละเมิด ต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือทำให้บุคคลอื่นเสื่อมเสียชื่อเสียง
- (๓) กระทำการใดอันเป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
- (๔) ใช้เพื่อการสร้างความเข้าใจผิด และ/หรือหลอกลวงประชาชน
- (๕) ใช้ในลักษณะที่ต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ จรรยาบรรณ หรือประกาศใดๆ ที่ใช้บังคับ
- (๖) ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะของการแทรกแซงการให้บริการของผู้ให้บริการ หรือ ผู้ให้บริการรายอื่นซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ให้บริการ หรือโครงข่ายโทรคมนาคมอื่น ๆ

๒.๕ หากผู้ให้บริการได้ให้บริการอันเป็นการขัดต่อสัญญาให้บริการนี้ หรือขัดต่อกฎหมายใดๆ อันเป็นการละเมิดต่อบุคคลภายนอก และมีความเสียหายเกิดขึ้น ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น

๒.๖ ผู้ให้บริการมีสิทธินำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปใช้ในการให้บริการได้โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการโทรคมนาคมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดในเรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลฯ

๒.๗ กรณีผู้ให้บริการโอนสิทธิการใช้บริการโดยมอบการครอบครองบัตรประจำตัวผู้ให้บริการ (SIM Card) ให้แก่บุคคลอื่น ผู้รับโอน หรือผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการให้ผู้รับโอนมาดำเนินการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับโอน เพื่อแสดงตัวในฐานะเป็นผู้ใช้บริการและผู้ครอบครองบัตรประจำตัวผู้ให้บริการ (SIM Card) ทั้งนี้ เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนดให้ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลแสดงตน

กรณีผู้ให้บริการมิได้ดำเนินการตามวรรคแรก ผู้ใช้บริการไม่สามารถยกเหตุการณ์โอนสิทธิ มาปฏิเสธความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้รับโอนได้

อนึ่ง กรณีผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการโอนสิทธิการใช้บริการให้กับบุคคลอื่นแล้ว ถือว่าสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามรายการส่งเสริมการขาย สิทธิการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือการใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศเดิมของผู้ใช้บริการเป็นอันสิ้นสุดลงทันทีในกรณีนี้ผู้รับโอนต้องดำเนินการสมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการใหม่กับผู้ให้บริการต่อไป

๓. การให้บริการ

๓.๑ ผู้ให้บริการจะให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวจะไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

๓.๒ ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการอันเนื่องมาจากมาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยเร็ว ผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บเงินค่าบริการในช่วงเวลาดังกล่าวจากผู้บริการ เว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากความผิดของผู้บริการ อย่างไรก็ตาม ค่าบริการที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ นั้น ผู้บริการยังคงมีหน้าที่ต้องชำระให้แก่ผู้ให้บริการ

๔. วิธีการใช้บริการเสริม

๔.๑ การใช้บริการเสริมประเภทที่กำหนดให้ต้องชำระค่าผ่าน หรือรหัสประจำตัวของผู้บริการ ผู้บริการต้องเก็บรักษาห้ดังกล่าวไว้เป็นความลับแต่เพียงผู้เดียวเท่านั้น และผูกพันการกระทำอันเกิดจากการใช้รหัสประจำตัว หรือรหัสส่วนตัวใดๆ ของผู้บริการ

๔.๒ ผู้บริการเสริมมีสิทธิทำรายการบริการเสริมแต่ละประเภทได้ไม่เกินจำนวนครั้งและจำนวนเงินที่ผู้บริการกำหนดไว้ ตามรายละเอียดของบริการแต่ละประเภทที่ได้แจ้งแก่ผู้บริการผ่านสื่อต่างๆ และหากปรากฏว่าผู้บริการกรดรหัสผ่าน หรือรหัสประจำตัวผิดเกินกว่าที่กำหนดผู้บริการจะไม่สามารถทำรายการใดๆ ได้อีกจนกว่าผู้บริการจะติดต่อกับผู้ให้บริการเพื่อแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ดังเดิม

๔.๓ ผู้บริการยินยอมให้ผู้บริการเป็นผู้เรียกเก็บเงินค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งหมด จากผู้บริการ แทนผู้ร่วมให้บริการเสริม

ทั้งนี้ ผู้บริการจะต้องร่วมรับผิดชอบกับผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการให้บริการเสริมด้วย

๔.๔ กรณีผู้บริการประสงค์จะบอกเลิกบริการเสริม ผู้บริการต้องดำเนินการดังกล่าวทันที และกรณีมีข้อโต้แย้ง หากผู้บริการไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้บริการแสดงเจตนาสมัครใช้บริการเสริมโดยชัดแจ้ง ผู้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการเสริมดังกล่าว

๔.๕ ผู้บริการสามารถใช้บริการเสริมในต่างประเทศหากผู้บริการในต่างประเทศนั้นเปิดให้บริการนั้นๆ โดยผู้บริการต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติมตามอัตราของการบริการข้ามแดนอัตโนมัติตามที่ผู้บริการประเทศนั้นๆ หรือผู้บริการได้กำหนดไว้

๕. วิธีการใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ

กรณีผู้ใช้บริการสมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือบริการโทรทางไกล ระหว่างประเทศ ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของการใช้บริการเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

๕.๑ เมื่อผู้ใช้บริการได้สมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติกับผู้ให้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการสามารถนำเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ หรือเลขหมายอื่นที่ผู้ให้บริการกำหนดไปใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศในประเทศที่ผู้ให้บริการมีข้อตกลงดังกล่าวกับผู้ให้บริการในต่างประเทศ และ/หรือในกรณีที่ผู้ใช้บริการสมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศไว้กับผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถใช้โทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังเลขหมายปลายทางที่เป็นเบอร์โทรศัพท์ของต่างประเทศได้ตามวิธีการและขั้นตอนที่ผู้ให้บริการประกาศและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

๕.๒ ในระหว่างที่ใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติอยู่ในต่างประเทศ ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการจำหน่าย จ่าย โอน หรือเปลี่ยนแปลงสิทธิการเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเลขหมายที่นำไปใช้งานในต่างประเทศ

๖. การแก้ไขเปลี่ยนแปลง

๖.๑ บรรดาข้อตกลง ข้อกำหนด และเงื่อนไขการใช้บริการ และเอกสารแนบท้ายสัญญาการใช้บริการอื่นใดที่มีอยู่ก่อนแล้วระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในสัญญาการใช้บริการนี้ซึ่งขัดหรือแย้งกับสัญญาให้บริการนี้ ให้ใช้สัญญาให้บริการนี้แทน

๖.๒ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมสัญญาให้บริการนี้ตามที่ได้รับความคิดเห็นชอบจากคณะกรรมการ หรือตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ และศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ ตัวแทนศูนย์บริการลูกค้า หรือศูนย์บริการรับข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ หรือผ่านเลขหมายของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะบอกเลิกสัญญาให้บริการได้ทันที ในกรณีที่การเปลี่ยนแปลงสัญญาให้บริการมีผลเป็นการลดสิทธิ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการให้น้อยลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายกำหนด

๖.๓ กรณีที่สัญญาข้อหนึ่งข้อใดขัดหรือแย้งกับกฎหมาย ระเบียบ หรือประกาศ ซึ่งออกโดยคณะกรรมการ หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันให้ถือว่าสาระสำคัญของสัญญาในข้ออื่นๆ ที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายระเบียบ หรือประกาศดังกล่าวยังคงมีผลใช้บังคับต่อไป

๗. การตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ

๗.๑ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตาม

ประกาศ กทข. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลฯ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องยื่นคำขอเป็นหนังสือ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการกำหนดเพิ่มเติม และผู้ให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการตรวจสอบ ข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่า ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้ให้บริการมีคำขอ

หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ให้บริการได้โต้แย้งนั้น

๗.๒ กรณีข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ ให้บริการจะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติและผู้ให้บริการ ต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดว่าจะเรียกเก็บจากผู้ให้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการผิดนัด โดยผู้ให้บริการจะจ่ายคืนเงินให้เป็นเงินสด หรือเช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝาก ของผู้ให้บริการตามผู้ให้บริการแจ้ง ไว้ หรือโอนเงินค่าบริการที่ผู้ให้บริการชำระล่วงหน้าไว้ไปยังเลขหมายอื่นที่อยู่ภายในเครือข่ายเดียวกันตามที่ ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

๗.๓ ผู้ให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ แจ้งผล และคืนเงิน(ถ้ามี) ให้แก่ผู้ให้บริการที่มี หลักฐานแสดงตนว่าเป็นผู้ให้บริการที่แท้จริงเท่านั้น

๘. อัตราและการเรียกเก็บค่าบริการ

๘.๑ ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการต่อผู้ให้บริการตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด ทั้งนี้ อัตราค่าบริการประเภท เสียง (voice) บริการที่ไม่ใช่ประเภทเสียง (non-voice) ให้เป็นไปตามเงื่อนไขใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมแบบที่สามของผู้ให้บริการจนกว่าคณะกรรมการจะออกประกาศกำหนดอัตราขั้นสูงต่อไป ซึ่งผู้ ให้บริการได้เผยแพร่ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นการทั่วไป ณ ที่ทำการ และเว็บไซต์ของผู้ให้บริการผู้ให้บริการ รับรองว่าจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการนอกเหนือจากที่กำหนดดังกล่าว

๘.๒ ภายใต้อัตราค่าบริการตามข้อ ๘.๑ ผู้ให้บริการอาจลดหรือยกเว้นการเรียกเก็บค่าบริการตามสัญญา ให้บริการนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนได้ โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขาย หรือสิทธิพิเศษอื่นๆที่ ผู้ใช้บริการเข้าร่วมหรือได้รับ ทั้งนี้ ตามที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ให้ผู้ให้บริการทราบ ภายใต้เงื่อนไขการเข้า ร่วมรายการส่งเสริมการขาย หรือการขอรับสิทธิพิเศษอื่นๆ ทั้งนี้ เงื่อนไขในการเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขายแต่ ละรายการ หรือการขอรับสิทธิพิเศษอื่นๆ รวมถึงระยะเวลาของรายการส่งเสริม การขายแต่ละรายการ หรือการ รับสิทธิอื่นๆ จะเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้ตกลงกัน

๙. วิธีการชำระค่าบริการและกำหนดเวลาชำระค่าบริการ

๙.๑ ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้ให้บริการตามช่องทางการชำระเงินต่างๆรวมถึงการชำระผ่านเครือข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ต ตามที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

กรณีผู้ให้บริการแก้ไข ลด หรือเพิ่มเติมช่องทางการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม ผู้ให้บริการจะประกาศและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบต่อไป

๙.๒ ผู้ให้บริการจะแจ้งรายการการใช้บริการ และยอดค่าบริการในแต่ละรอบการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน ก่อนครบกำหนดชำระค่าบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะจัดส่งใบแจ้งค่าบริการของผู้ใช้บริการเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด เช่น โดยทางไปรษณีย์ หรือโดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ หรือวิธีการอื่นที่อาจมีขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกช่องทางการรับใบแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าบริการผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด หรือโดยวิธีการอื่นใดตามที่ตกลงกัน

๙.๓ ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนดตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งรายการใช้บริการ

๙.๔ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระดอกเบี้ยให้แก่ผู้ให้บริการในอัตราไม่เกินอัตราที่กฎหมายกำหนด นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น รวมทั้งต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามตามที่กฎหมายกำหนด

๑๐. การแจ้งขอรหัสลับใช้บริการชั่วคราวของผู้ใช้บริการ

๑๐.๑ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีเหตุจำเป็นไม่สามารถใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เป็นการชั่วคราว ผู้ใช้บริการสามารถขอรหัสลับการใช้บริการเป็นการชั่วคราวได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์เป็นคร่าวๆ ด้วยตนเอง หรือส่งโทรสารพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนมายังศูนย์บริการลูกค้า หรือตัวแทนศูนย์บริการลูกค้าเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถขอรหัสลับการใช้บริการได้คราวละไม่เกิน ๑๕ วัน โดยการขอรหัสลับชั่วคราวในแต่ละครั้งต้องห่างกันอย่างน้อย ๑๘๐ วัน

กรณีมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ จนเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้บริการระงับการใช้บริการชั่วคราวได้ตามระยะเวลาที่ผู้บริการร้องขอ แต่ทั้งนี้ไม่เกินกว่าระยะเวลาที่เหตุสุดวิสัยนั้นคงอยู่

ในการขอรหัสลับการใช้บริการชั่วคราวผู้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆในการขอรหัสลับบริการ เว้นแต่กรณีผู้บริการระงับบริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูงที่ผู้บริการกำหนดไว้ ผู้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการได้โดยแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน

๑๐.๒ ผู้ให้บริการจะเปิดให้ผู้บริการได้ใช้บริการทันทีในวันถัดจากวันที่ครบกำหนดการขอรหัสลับชั่วคราว โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ ในการขอเปิดใช้บริการ

๑๑. การแจ้งขอระงับการให้บริการชั่วคราวของผู้ให้บริการ

เมื่อมีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมต่อผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมระบุเหตุให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการได้

- ๑) เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ
- ๒) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
- ๓) ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอม หรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จในการขอใช้บริการ
- ๔) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคมที่ให้แก่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือฝ่าฝืนต่อสัญญาให้บริการ
- ๕) ผู้ให้บริการมีเหตุอันเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมิเจตนาจะไม่ชำระค่าใช้บริการ
- ๖) ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ
- ๗) ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำสั่งที่ออกโดย กสทช. ทันที
- ๘) ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ในกรณีนี้ผู้ให้บริการจะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อเห็นว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการใกล้เต็มวงเงินตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา
- ๙) ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน

๑๒. กรณีเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือ SIM Card สูญหายหรือถูกโจรกรรม

หากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือ SIM Card สูญหาย หรือถูกโจรกรรม ให้ผู้ใช้บริการแจ้งเหตุสูญหาย หรือถูกโจรกรรมให้ผู้ให้บริการทราบ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์หรือโดยวิธีการอื่นใดตามผู้ให้บริการกำหนดและสามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นผู้ใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการโดยทันทีที่ได้รับแจ้ง หากมีค่าใช้บริการเกิดขึ้นหลังจากการแจ้งสูญหาย หรือถูกโจรกรรม ผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบ เว้นแต่ค่าใช้บริการจะเกิดจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง

๑๓. เหตุแห่งการปฏิเสธการให้บริการ

ผู้ให้บริการมีสิทธิปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้ยื่นคำขอใช้บริการได้ ดังนี้

- ๑) เมื่อผู้ใช้บริการปฏิเสธไม่ให้ข้อมูลรายละเอียดการแสดงตัวในฐานะเป็นผู้ใช้บริการและผู้ครอบครองบัตรประจำตัวผู้ใช้บริการ (SIM Card)
- ๒) เมื่อปรากฏว่าผู้ใช้บริการถูกระงับการให้บริการ หรือเคยถูกผู้ให้บริการระงับการให้บริการเนื่องมาจากเหตุข้อหนึ่งข้อใดตามข้อ ๑๔

๑๔. เหตุแห่งการเลิกสัญญาของผู้ให้บริการ

ในกรณีที่มีเหตุผลดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาให้บริการได้ทันที

- ๑) ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งรายการการใช้บริการเพื่อเรียกเก็บค่าบริการและได้ทำการเตือนตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว
- ๒) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
- ๓) ผู้ให้บริการมีเหตุผลอันเชื่อได้ว่าผู้ให้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อกำหนดในสัญญาให้บริการ
- ๔) ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
- ๕) ผู้ใช้บริการโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญานี้ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ
- ๖) เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

๑๕. เหตุแห่งการเลิกสัญญาของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการบอกเลิกสัญญาให้บริการในเวลาใดก็ได้ โดยบอกกล่าวเป็นหนังสือให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ หรือด้วยวิธีอื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาให้บริการได้ทันที

- ๑) ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุผลที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอยู่เหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
- ๒) ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญาให้บริการ
- ๓) ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
- ๔) ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลง หรือเงื่อนไขในสัญญาให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายกำหนด

๑๖. การคืนเงินค่าบริการ

๑) เมื่อสัญญาเลิกกันไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ หากปรากฏว่าผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระให้แก่ผู้บริการ หลังจากที่ได้หักชำระหนี้ค่าบริการ และ/ค่าธรรมเนียมที่ผู้บริการค้างชำระแล้ว ผู้บริการจะคืนเงินส่วนที่ผู้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้บริการที่แท้จริง หรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้บริการ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันเลิกสัญญา ทั้งนี้ ผู้บริการต้องยื่นคำขอแจ้งความประสงค์พร้อมมอบหลักฐานยืนยันการเป็นผู้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้บริการ และผู้บริการจะจ่ายคืนเป็นเงินสด หรือเช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการ หรือโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของผู้บริการตามที่ผู้บริการแจ้งความประสงค์ไว้กับผู้บริการ หรือวิธีการอื่นใดที่ผู้บริการจะได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเพิ่มเติมในภายหน้าหรือตามวิธีการที่ผู้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

๒) กรณีผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินค้ำชำระให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการผิดนัด ไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้ให้บริการ แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

ผู้ใช้บริการได้ศึกษารายละเอียดของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการภายหลัง (Post-Paid) ของผู้ให้บริการ และเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญานี้แล้ว จึงตกลงใช้บริการโดยยินยอมปฏิบัติตามสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมนี้ทุกประการ

ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการของผู้ให้บริการตามสัญญา สามารถร้องเรียนโดยตรงต่อผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

- ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ
- ทางไปรษณีย์ถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เลขที่ 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
- ทางเว็บไซต์ (Website) www.tot.co.th
- ทางโทรศัพท์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1100
- ทางโทรศัพท์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1777
- หรือร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการกำหนด โดยระบุรายละเอียดที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของคณะกรรมการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการใช้สิทธิร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)