

## ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

## และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง หลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคมเพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบการชำระค่าบริการ รวมทั้งได้รับความสะดวกและสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ โดยให้เป็นแนวปฏิบัติทั่วไป ที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและสร้างความยืดหยุ่นในการนำเสนอบริการสำหรับผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ให้บริการหรือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) และ (๒๔) และมาตรา ๘๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมาตรา ๕๘ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นใดในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ค่าบริการล่วงหน้า” หมายความว่า ค่าบริการที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการก่อนการใช้บริการ หรือมีวันครบกำหนดชำระค่าบริการก่อนวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมปลายทางของผู้ให้บริการ แต่ไม่รวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ให้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

ข้อ ๔ การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ให้เป็นไปตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่

ข้อ ๕ การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน โดยผู้ให้บริการต้องยื่นคำขอพร้อมเอกสารหรือหลักฐานประกอบการพิจารณาอย่างน้อย ดังนี้

(๑) หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าที่แสดงรายละเอียด ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวกท้ายประกาศนี้

(๒) เหตุผลและความจำเป็นในการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

(๓) หลักการและวิธีการคำนวณการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

(๔) รายงานชี้แจงต้นทุนของบริการ พร้อมหลักการและวิธีคำนวณต้นทุน

(๕) รายงานเปรียบเทียบจำนวนเงินที่เรียกเก็บล่วงหน้ากับคู่แข่งในตลาด

(๖) รายงานผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาดและต่อผู้ใช้บริการ

(๗) รายงานชี้แจงถึงผลประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือประโยชน์สาธารณะที่จะได้รับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

(๘) เอกสารหรือหลักฐานอื่น ตามที่ กสทช. เห็นสมควร

ทั้งนี้ สำเนาเอกสารที่ยื่นต่อสำนักงาน กสทช. เพื่อประกอบการพิจารณาคำขอจะต้องรับรองสำเนาเอกสาร โดยผู้มีอำนาจตามกฎหมายทุกหน้า

ข้อ ๖ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าตามข้อ ๕ (๑) ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน โดยผู้ให้บริการต้องยื่นคำขอพร้อมเอกสารหรือหลักฐานประกอบการพิจารณาอย่างน้อย ดังนี้

(๑) หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบใหม่ที่แสดงรายละเอียด ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวกท้ายประกาศนี้

(๒) เหตุผลและความจำเป็นในการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบใหม่

(๓) หลักการและวิธีการคำนวณการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบใหม่ พร้อมเปรียบเทียบกับแบบเดิม

(๔) รายงานชี้แจงต้นทุนของบริการ พร้อมหลักการและวิธีคำนวณต้นทุน

(๕) รายงานจำนวนผู้ใช้บริการและความถี่ของการใช้บริการ (ถ้ามี) รวมทั้งรายได้จากการให้บริการดังกล่าว

(๖) รายงานเปรียบเทียบจำนวนเงินที่เรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการใช้ในแต่ละเดือน

(๗) รายงานเปรียบเทียบจำนวนเงินที่เรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของตนกับคู่แข่งในตลาด (ถ้ามี)

(๘) รายงานผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาดและต่อผู้ใช้บริการ

(๙) รายงานชี้แจงถึงผลประโยชน์ ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือประโยชน์สาธารณะที่จะได้รับจากการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบใหม่

(๑๐) เอกสารหรือหลักฐานอื่น ตามที่ กสทช. เห็นสมควร

ทั้งนี้ สำเนาเอกสารที่ยื่นต่อสำนักงาน กสทช. เพื่อประกอบการพิจารณาคำขอจะต้องรับรองสำเนาเอกสารถูกต้อง โดยผู้มีอำนาจตามกฎหมายทุกหน้า

ข้อ ๗ การให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจะต้องไม่มีข้อกำหนดอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เว้นแต่ผู้ให้บริการจะได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. เป็นการล่วงหน้า ทั้งนี้ กสทช. อาจกำหนดเงื่อนไขการให้บริการประกอบด้วยก็ได้ เช่น การถ่ายโอนมูลค่าที่เหลืออยู่ การคืนเงินค่าบริการในส่วนที่ยังไม่ได้ใช้บริการ การกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการใช้บริการ การขึ้นทะเบียนชื่อที่อยู่ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ข้อ ๘ ผู้ให้บริการที่ประสงค์จะเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ต้องจัดให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการชำระค่าบริการล่วงหน้า และการชำระค่าบริการหลังจากการใช้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการในแต่ละบริการ ซึ่งมีช่องทางในการเสนอขายในลักษณะเดียวกัน โดยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการได้ตามเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนดซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ตามข้อ ๕ (๑) และข้อ ๖ (๑) เว้นแต่โดยสภาพของบริการไม่สามารถจัดเก็บค่าบริการหลังจากการใช้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการได้ หรือสร้างภาระเกินสมควรให้แก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องเสนอหลักฐานและแสดงเหตุผลประกอบการพิจารณาให้ความเห็นชอบจาก กสทช. ในการยกเว้นดังกล่าวด้วย

ข้อ ๙ กสทช. จะพิจารณาให้ความเห็นชอบในการกำหนดระยะเวลาสูงสุดในการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าเป็นรายกรณี

ข้อ ๑๐ ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดในการชำระค่าบริการล่วงหน้าให้เหมาะสมกับสภาพตลาด สมเหตุสมผล เป็นธรรม และคำนึงถึงระยะเวลาในการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า โดยต้องแสดงมูลค่าสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ชัดเจนให้แก่ผู้ให้บริการรับทราบก่อนการใช้บริการ

ผู้ให้บริการต้องกำหนดค่าบริการในการชำระค่าบริการล่วงหน้าก่อนจัดให้มีสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จากค่าบริการกรณีการชำระค่าบริการหลังจากการใช้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการที่มีการเสนอขายหรือให้บริการในตลาด ซึ่งมีปริมาณ คุณภาพ มาตรฐาน การให้บริการในลักษณะเดียวกันหรือเทียบเคียงกันได้

ข้อ ๑๑ การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดที่กำหนดไว้ในสัญญา ทั้งในกรณีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า และการเรียกเก็บค่าบริการหลังจากการใช้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายดังกล่าว และระบุรายการของค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในใบแจ้งรายการการใช้บริการโทรคมนาคมให้ชัดเจนด้วย

ข้อ ๑๒ เมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการหรือเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ผู้ให้บริการชำระไว้ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ให้บริการ

การคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ผู้ให้บริการชำระไว้ ในส่วนที่ยังไม่ได้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเกิดจากสัญญาเลิกกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการขาย ผู้ให้บริการต้องคืนเงินค่าบริการ

ล่วงหน้าและภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยให้คืนตามสัดส่วนที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามรายละเอียดในภาคผนวกข้อ (๙) ท้ายประกาศนี้ที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช.

ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ใช้บริการชำระไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และให้นำกรณีการคืนเงินเมื่อสัญญาเลิกกันตามประกาศว่าด้วยมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคมมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ ในการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ใช้บริการชำระไว้ ผู้ให้บริการจะต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการอันเนื่องมาจากการสัญญาเลิกกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรายการส่งเสริมการขายก่อนครบระยะเวลาที่ได้ตกลงกัน โดยคำนึงถึงสัดส่วนที่ได้ใช้บริการ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามรายละเอียดในภาคผนวกข้อ (๑๐) ท้ายประกาศนี้ที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช.

ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

(๓) ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

(๔) ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

ข้อ ๑๔ กรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการรวมทั้งประกาศอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๕ เมื่อ กสทช. ให้ความเห็นชอบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าตามข้อ ๕ หรือข้อ ๖ ผู้ให้บริการจะต้องเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าดังกล่าวเป็นการทั่วไปและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจะเริ่มมีผลใช้บังคับอย่างน้อยสามสิบวัน นับแต่วันที่ผู้ให้บริการได้ประกาศเผยแพร่เป็นการทั่วไป

ข้อ ๑๖ ผู้ให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว ให้รายงานโครงสร้างและอัตราค่าบริการที่จัดเก็บจากผู้บริการต่อสำนักงาน กสทช. ทุกเดือนภายในวันที่สิบห้าของเดือนถัดไป หากวันครบกำหนดเป็นวันหยุดราชการให้รายงานในวันทำการก่อนวันหยุดราชการดังกล่าว โดยรายงานดังกล่าวต้องระบุข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าหรือภายหลังจากการใช้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ ระยะเวลาการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า รายละเอียดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด และจำนวนผู้ใช้บริการ ของแต่ละรายการส่งเสริมการขายให้ชัดเจน ทั้งนี้ ให้จัดทำและนำส่งข้อมูลในรูปแบบเอกสารหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

การนำส่งข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าเป็นการแจ้งโครงสร้างอัตราค่าบริการตามข้อ ๑๖ ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๙ หรือตามข้อ ๑๓ ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ข้อ ๑๗ ให้การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเก็บค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๙ ที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. อยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับยังคงมีผลต่อไป โดยผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ซึ่งได้มีการเผยแพร่เป็นการทั่วไปและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบแล้ว

การเสนอขายหรือให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้ารูปแบบใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าที่เคยได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเก็บค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๙ แล้ว ให้ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า และให้ผู้ให้บริการยื่นคำขอพร้อมเอกสารหรือหลักฐานประกอบการพิจารณาตามข้อ ๖ ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ศาสตราจารย์คลินิกสรณ บุญใบชัยพฤกษ์

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

## ภาคผนวก

### หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ประกอบด้วย

- (๑) รูปแบบและวิธีการของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า
- (๒) รายละเอียดข้อกำหนดหากมีการบังคับให้ผู้ให้บริการต้องให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด (ถ้ามี)
- (๓) รายละเอียดทางเลือกในการชำระค่าบริการล่วงหน้าและการชำระค่าบริการหลังจากการใช้บริการ หรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ พร้อมทั้งระบุช่องทางการเสนอขาย เว้นแต่กรณีที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. เพื่อยกเว้นการมีทางเลือกในการชำระค่าบริการหลังจากการใช้บริการ หรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ ตามข้อ ๘
- (๔) เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ
- (๕) ระยะเวลาของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า
- (๖) รายละเอียดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด
- (๗) รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการ
- (๘) รายละเอียดการดำเนินการกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดที่กำหนดไว้ในสัญญา (ถ้ามี)
- (๙) รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน และในการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ผู้ใช้บริการชำระไว้ในส่วนที่ยังไม่ได้ใช้บริการ ตามข้อ ๑๒
- (๑๐) รายละเอียดการคืนสิทธิประโยชน์ หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการ ตามข้อ ๑๓
- (๑๑) แนวทางการดำเนินการกรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ตามข้อ ๑๔
- (๑๒) แนวทางในการดำเนินการเพื่อเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าดังกล่าว เป็นการทั่วไปและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ ตามข้อ ๑๕
- (๑๓) รายละเอียดอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)