

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1) รูปแบบและวิธีการของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 โดยเป็นรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน โดยผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพื่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทเสียง บริการรับส่งข้อมูลความเร็วสูง บริการเสริม และบริการอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ โดยเมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบ จะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขั้นต้นไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน เนื่องจากสภาพตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่เปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้พฤติกรรมในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาการให้บริการที่มากกว่า 30 วันแต่ไม่ต้องการที่จะเติมเงินเข้าสู่ระบบบ่อยๆ หรือผู้ใช้บริการต้องการรับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ เช่น ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยยินดีที่จะชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดเพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ เป็นต้น เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการดังที่กล่าว บริษัทฯ จึงขอแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังนี้

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของบริษัทฯ มี 3 ลักษณะดังนี้

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 โดยเป็นรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน โดย

1.1 หลักเกณฑ์การเรียกเก็บเงินล่วงหน้า

1.1.1 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพื่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทเสียง บริการรับส่งข้อมูลความเร็วสูง บริการเสริม และบริการอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ

1.1.2 ผู้ใช้สามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพื่อการเลือกใช้บริการต่างๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะการจ่ายค่าบริการตามอัตราหรือปริมาณที่ใช้จริง หรือ โพรโมชันเสริมแบบรายเดือน รายสัปดาห์ รายวัน เพื่อรับสิทธิใช้บริการตามจำนวนหรือปริมาณที่บริษัทฯ กำหนด

1.1.3 กรณีเปิดใช้งานซิมระบบเติมเงินเป็นครั้งแรก ผู้ใช้บริการต้องใส่ซิมการ์ดลงในเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ เปิดเครื่อง และรอรับข้อความต้อนรับเข้าสู่บริการ หลังจากได้รับข้อความยืนยันจากทางบริษัทฯ แล้ว ผู้ใช้บริการจะสามารถใช้งานหรือทำการเติมเงินได้ตามต้องการ

1.1.4 กรณีที่ผู้ใช้บริการเมื่อชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบ จะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขั้นต้นไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน

1.1.5 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ทั้งขณะการใช้งานในพื้นที่ครอบคลุมการให้บริการของบริษัทฯ และการใช้บริการบนเครือข่ายรวม (Roaming)

1.1.6 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกเว้นกรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในสถานะถูกระงับการให้บริการถาวร

1.1.7 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจำนวนเงินสะสมคงเหลือในระบบได้สูงสุดไม่เกิน 10,000บาท

1.1.8 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่างๆ ตามที่บริษัทฯ กำหนด ได้ตามจำนวนเงินสะสมคงเหลือ กรณีจำนวนเงินสะสมคงเหลือในระบบน้อยกว่าอัตราค่าบริการที่ต้องการใช้งาน ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถใช้บริการดังกล่าวได้

1.1.9 ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ของค่าบริการล่วงหน้าที่ได้ชำระไว้ได้ด้วยตนเอง ตลอดเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามช่องทางบริการต่างๆของบริษัทฯกำหนด ได้แก่

- บริการด่วนพิเศษ (USSD)
- บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)
- บริการเว็บไซต์ของบริษัทฯ (E-Service)
- หรือผ่านสำนักงานบริการ หรือ Call Center ของบริษัทฯ

1.1.10 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ตามจำนวนที่บริษัทฯ กำหนดซึ่ง ประกอบด้วยมูลค่า 10 บาท, 20 บาท, 30 บาท, 40 บาท, 50 บาท, 60 บาท, 100 บาท, 200 บาท, 300 บาท, 400 บาท, 500 บาท, 800 บาท, และ 1000 บาท

1.1.11 เมื่อสัญญาเลิกกัน หากปรากฏว่าบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ให้บริการ ได้รับไว้ให้แก่ผู้ให้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ให้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ให้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ให้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ให้บริการ ในกรณีที่ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์

1.2 หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กสทช. กำหนด ทั้งนี้ ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้ให้บริการ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวหรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยราชการ สำหรับกรณีผู้ให้บริการเป็นบุคคลต่างด้วย ให้ใช้สำเนาหนังสือเดินทางแทนโดยอนุโลม

2. วันและเวลาที่เริ่มให้บริการและยุติการใช้เลขหมายโทรคมนาคม

3. เลขหมายโทรคมนาคมที่ใช้บริการ

4. ชื่อและสถานที่ตั้งของผู้จัดจำหน่าย จ่ายแจก หรือกระจายเลขหมายโทรคมนาคม

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิในความเป็นส่วนตัวของผู้ให้บริการต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นและตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กสทช. กำหนด

1.3 วิธีการเรียกเก็บเงินล่วงหน้า

1.3.1 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ตามช่องทาง และวิธีการที่บริษัทฯ กำหนด โดยช่องทางการเติมเงิน ได้แก่

- ตัวแทนเติมเงิน “แอปพลิเคชัน”
- ดีแทคเซ็นเตอร์
- บัตรเงินสด (Cash card)
- ช่องทางต่างๆ ของธนาคาร เช่น เอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต Telephone banking SMS และอื่นๆ
- เว็บไซต์ของบริษัท
- ตัวแทนบริการรับชำระเงิน หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส
- ระบบรายเดือนเติมเงินให้ระบบเติมเงิน
- ช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทฯ จะได้เปิดให้บริการเพิ่มเติมในอนาคต

1.3.2 ผู้ใช้บริการจะได้รับการแจ้งเตือนผ่านสัญญาณเสียง เมื่อมีการโทรออก และมีจำนวนเงินสะสมคงเหลือน้อยกว่า 20 บาท หรือตามมูลค่าที่บริษัทฯ สามารถกำหนดขึ้น

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป โดยผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการเปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน ลงทะเบียนซิมการ์ด และเติมเงินเข้าสู่ระบบรอไว้ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการเก็บเงินล่วงหน้าตามรูปแบบที่ 1 ซึ่งบริษัทฯ ได้รับอนุมัติจาก กสทช แล้ว จากนั้นผู้ใช้บริการสามารถทำรายการสมัครใช้บริการรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป โดยระบบจะตัดเงินจากเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเพื่อชำระค่าบริการรายการส่งเสริมการขายใหม่ โดยมีขั้นตอนเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนดโดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 2. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 3. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, สิทธิประโยชน์ dtac Reward เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น

สำหรับช่องทางการชำระค่าบริการล่วงหน้าผู้ใช้บริการสามารถเติมเงินได้ทุกช่องทางเติมเงินเช่นเดียวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินตามรูปแบบที่ 1 ของบริษัทฯ ได้แก่

- ตัวแทนเติมเงิน “แฮปปี้ออนไลน์”
- ดีแทคเซ็นเตอร์
- บัตรเงินสด (Cash card)
- ช่องทางต่างๆ ของธนาคารเช่นเอทีเอ็มอินเตอร์เน็ต Telephone banking SMS และอื่นๆ
- เว็บไซต์ของบริษัท
- ตัวแทนบริการรับชำระเงินหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- ระบบรายเดือนเติมเงินให้ระบบเติมเงิน
- ช่องทางอื่นๆที่บริษัทฯจะได้เปิดให้บริการเพิ่มเติมในอนาคต

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆซึ่งโดยลักษณะของการให้บริการนั้นจะเป็นรูปแบบเดียวกันกับการให้บริการแบบรายเดือน แตกต่างกันเพียงผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดก่อนเริ่มใช้บริการหรือก่อนสิ้นสุดรอบการใช้งานโดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายและวันตัดรอบบิลของผู้ใช้บริการแต่ละรายโดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์ หรือ 2. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 3. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 4. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, สิทธิประโยชน์ dtac Reward เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น

สำหรับช่องทางการชำระค่าบริการล่วงหน้า ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้าได้ทุกช่องทางที่บริษัทฯ จัดไว้เช่นเดียวกับการชำระค่าบริการแบบรายเดือน โดยช่องทางการชำระค่าบริการได้แก่ ศูนย์บริการดีแทคทุกสาขา ธนาคาร และบัตรเครดิตตัวแทนรับชำระ เครื่องให้บริการอัตโนมัติ dtac Application และบริการ mydtac eService เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้บริการสำหรับแต่ละรายการส่งเสริมการขาย

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการยุติการใช้บริการหรือถูกยุติการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ และยังคงมีค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าคงเหลืออยู่(ภายหลังจากการหักหนี้ค่าบริการและสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากการยุติการใช้บริการก่อนกำหนด หรือหนี้อื่นใด ที่ผู้ใช้บริการค้างชำระแก่บริษัทฯ แล้ว (หากมี)) บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าดังกล่าวให้กับผู้ใช้บริการภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญา

บริการ (แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า) โดยการคืนเงินดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้แสดงหลักฐาน เพื่อยืนยันว่าเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริง และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการ ตามสัญญาบริการ

## 2) ระยะเวลาของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 เมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบจะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขึ้นต่ำไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไปสูงสุดไม่เกิน 24 เดือน ซึ่งอาจเป็นรายการส่งเสริมการขายหลักหรือรายการส่งเสริมการขายเสริมก็ได้ โดยมีระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 1 เดือนสูงสุดไม่เกิน 24 เดือน เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน เป็นต้น

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาตามสัญญาการใช้บริการ เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ โดยระยะเวลาของสัญญาขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการเลือก โดยมีระยะเวลาสัญญาสูงสุดไม่เกิน 24 เดือน

## 3) รายละเอียดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1.1 การชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) โดยมีผลให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่างๆ ตามที่บริษัทฯ กำหนดได้ตามจำนวนเงินสะสมคงเหลือ เป็นการเพิ่มทางเลือกการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งด้านการอำนวยความสะดวก และตอบสนองพฤติกรรมการใช้งานเฉพาะกลุ่ม

1.2 ผู้ใช้บริการที่เลือกระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) จะได้รับความสะดวกในการควบคุมค่าใช้จ่ายหรือจำกัดการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ตามจำนวนเงินที่ชำระค่าบริการล่วงหน้า

1.3 ระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) สามารถตอบสนองการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ บางพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี อาทิเช่น

1.3.1 ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แน่นอนในแต่ละเดือน

1.3.2 ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นครั้งแรกหรือมีความต้องการใช้งานน้อยกว่าค่าบริการขั้นต่ำราย

เดือนของระบบชำระค่าบริการภายหลัง (Postpaid)

1.4 ผู้ใช้บริการที่เลือกระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้รับความสะดวกจากช่องทางการเติมเงินที่มีทั้งวิธีการที่หลากหลาย และมีจำนวนจุดให้บริการที่มากกว่า ระบบชำระค่าบริการภายหลัง (Postpaid)

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป โดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 2. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 3. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, สิทธิประโยชน์ dtac Reward เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น ทั้งนี้รายละเอียดของสิทธิประโยชน์และส่วนลดต่างๆจะแสดงในเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายนั้นๆเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบและใช้ประกอบการตัดสินใจ

ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดจะเทียบเท่าไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร (ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร x จำนวนค่าบริการล่วงหน้า x ระยะเวลาการใช้บริการ) ตัวอย่างเช่น ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2566 เท่ากับร้อยละ 6.93 ต่อปี<sup>1</sup> หากรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ 6 เดือนจะต้องกำหนดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าในอัตราไม่ต่ำกว่า  $6.93\%/12*6 = 3.465\%$  เช่น หากรายการส่งเสริมการขายมีราคา 500 บาท จะต้องกำหนดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่า  $500*3.465\% = 17.325$  บาท เป็นต้น

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆโดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์ หรือ 2. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 3. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 4. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, สิทธิประโยชน์ dtac Reward เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น รายละเอียดของสิทธิประโยชน์และส่วนลดต่างๆ จะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละรายการส่งเสริมการขายซึ่งจะมีการแจ้งให้ผู้ให้บริการรับทราบก่อนในเงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้บริการทั้งนี้ รายละเอียดของสิทธิประโยชน์และส่วนลดต่างๆจะแสดงในเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายนั้นๆเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ให้บริการทราบและใช้ประกอบการตัดสินใจ

ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดจะเทียบเท่าไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร (ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร x จำนวนค่าบริการล่วงหน้า x ระยะเวลาการใช้บริการ) ตัวอย่างเช่น ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2566 เท่ากับร้อยละ 6.93 ต่อปี<sup>1</sup> หากผู้ใช้บริการต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ Xiaomi Redmi A1 ราคาพิเศษซึ่งบริษัทฯ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายผู้ใช้บริการสามารถซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ Xiaomi Redmi A1 ราคาพิเศษ 599 บาทจากราคาคปกติ 2,999 บาท โดยต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 599 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ขึ้นไป โดยมีระยะเวลาสัญญา 12 เดือน และชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน 720 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาการคืนส่วนลด 12 เดือน ดังนั้นสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่า  $720*6.93\% = 49.90$  บาท ซึ่งรายการส่งเสริมการขายนี้ บริษัทฯ ให้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นจำนวน 2,400 บาทซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าขั้นต่ำ

#### 4) รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการ

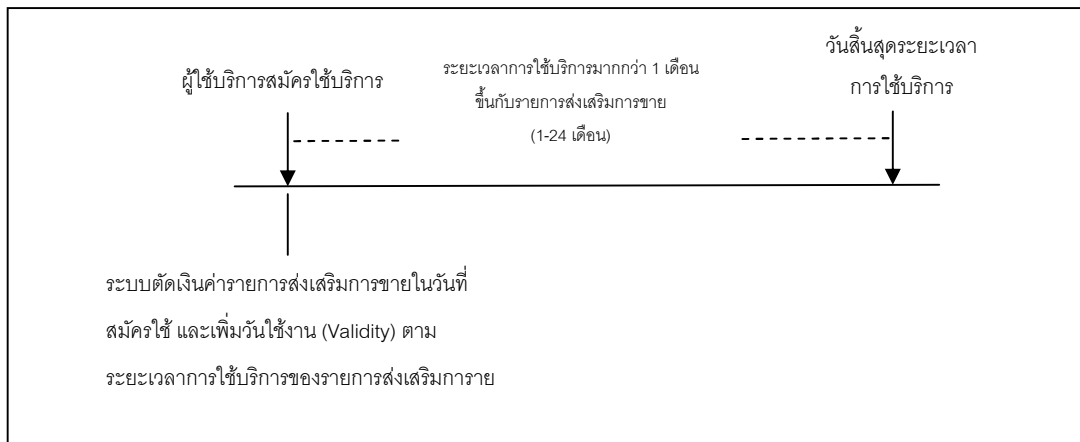
รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเติมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมเห็นชอบจาก กสทช. แล้วเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 เมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบจะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วันโดยผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกเว้นกรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในสถานะถูกระงับการให้บริการถาวร

<sup>1</sup> ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

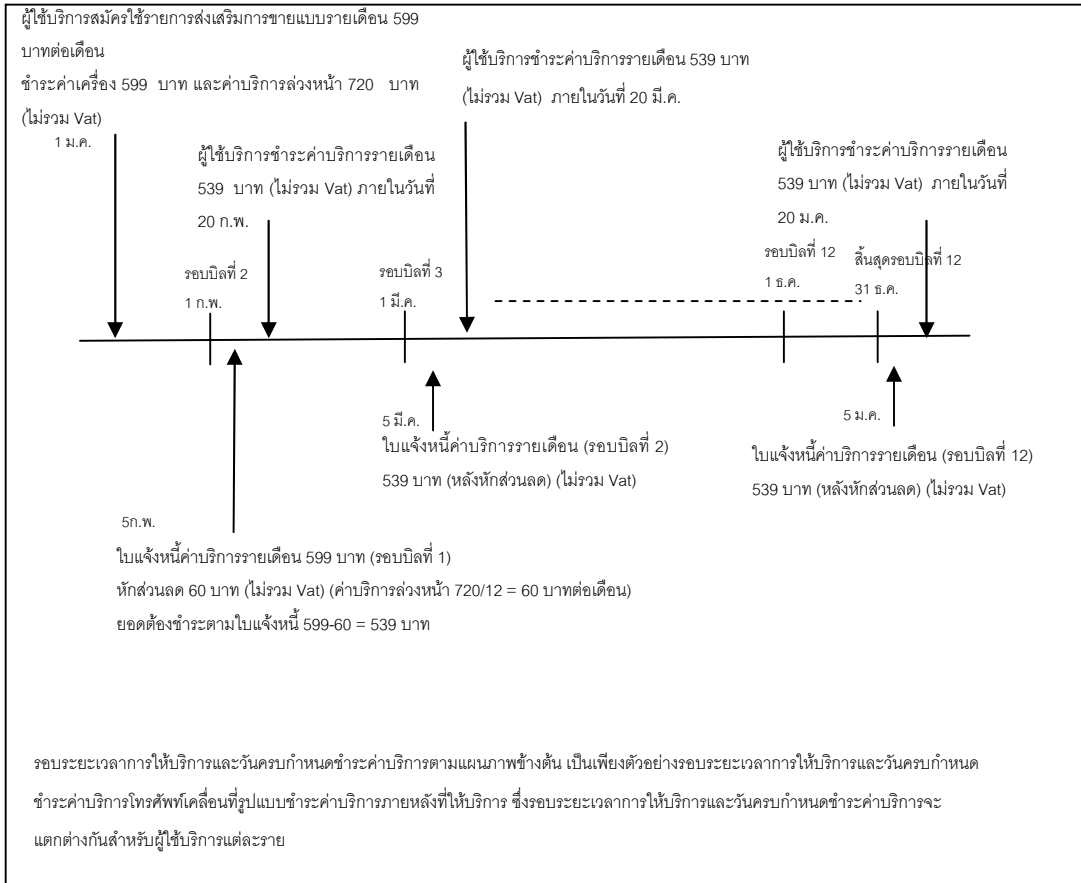
<https://www.bot.or.th/th/statistics/interest-rate.html>

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไปจะมีรอบระยะเวลาการให้บริการแตกต่างกันไปตามแต่ละรายการส่งเสริมการขาย โดยมีรอบระยะเวลาการให้บริการสูงสุด 24 เดือน



3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดก่อนเริ่มใช้บริการ โดยมีรอบระยะเวลาการใช้งาน (รอบปี) เป็นระยะเวลา 1 เดือนโดยมีวันครบกำหนดชำระค่าบริการภายหลังจากวันครบรอบระยะเวลาการใช้งาน และวิธีการชำระค่าบริการรายเดือนเหมือนกันกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รูปแบบชำระค่าบริการภายหลังทุกประการ แต่ต่างกันในการออกใบแจ้งหนี้ค่าบริการรายเดือนจะนำค่าบริการล่วงหน้าที่ผู้ให้บริการชำระเข้ามาแล้วมาทยอยคืนเป็นส่วนลดค่าใช้บริการรายเดือนตามสัดส่วนระยะเวลาการคืนส่วนลดตามที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้บริการ

ตัวอย่าง ผู้ใช้บริการต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ Xiaomi Redmi A1 ราคาพิเศษซึ่งบริษัทฯ มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการสามารถซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ Xiaomi Redmi A1 ราคาพิเศษ 599 บาทจากราคาปกติ 2,999 บาท โดยต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 599 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ขึ้นไป โดยมีระยะเวลาสัญญา 12 เดือน และชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน 720 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาการคืนส่วนลด 12 เดือน



5) รายละเอียดทางเลือกในการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการให้บริการ พร้อมทั้งระบุช่องทางในการเสนอขาย

บริษัทฯ ได้จัดให้มีรายการส่งเสริมการขายที่มีลักษณะการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการให้บริการ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกให้บริการตามความสมัครใจ และเลือกให้บริการได้เหมาะสมกับความต้องการ

ช่องทางในการเสนอขายบริการทั้งแบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการให้บริการสามารถรับบริการได้ผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ และศูนย์บริการ Call Center 1678, ช่องทาง online ผ่านเว็บไซต์ <https://www.dtac.co.th/> และช่องทาง Mobile Application

6) เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ

ในกรณีผู้ให้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าไม่ว่าจะรูปแบบใดก็ตามที่มีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนไปให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการภายหลัง ผู้ให้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ และศูนย์บริการ Call Center 1678 และช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีต่อไป โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการจะต้องทำการยกเลิกสัญญาการใช้บริการเดิมก่อนและเริ่มต้นสัญญาการใช้บริการใหม่ที่มีรูปแบบการชำระค่าบริการตามผู้ให้บริการต้องการ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกันตาม ข้อ 8)

ในกรณีผู้ให้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าในรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมจากกสทช. แล้วเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 มีความประสงค์จะเปลี่ยนไปให้บริการรูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป สามารถทำการซื้อรูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป

ได้ทันที โดยต้องเติมเงินให้เพียงพอสำหรับค่าบริการของรายการส่งเสริมการขายนั้น ก่อนการดำเนินการซื้อรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ ตามช่องทางที่บริษัทฯ จัดให้

ในกรณีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะอื่นๆ จะเป็นการยกเลิกสัญญาการใช้บริการเดิมและเริ่มต้นสัญญาการใช้บริการใหม่ที่มีรูปแบบการชำระค่าบริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศและศูนย์บริการCall Center 1678 และช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีต่อไปโดยมีรายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกันตามข้อ 8)

7) รายละเอียดการดำเนินการกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดนอกเหนือจากค่าบริการ (ถ้ามี)

8) รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการหรือเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ใช้บริการชำระไว้

ผู้ใช้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าสามารถแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกสัญญาและขอคืนเงินผ่านช่องทางศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ, ศูนย์บริการCall Center 1678 (ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง) โดยต้องผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานอาทิสำเนาบัตรประชาชนพร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง, สำเนาหน้าบัญชีออมทรัพย์หรือหน้าStatement กระแสรายวันและบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการตามสัญญาบริการและบริษัทฯ จะพิจารณาแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบตามช่องทางติดต่อที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งไว้วิธีการคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าบริษัทฯ อาจเป็นการคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ ซึ่งเป็นไปตามข้อ 34 ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมชอบจาก กสทช. แล้วเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 เมื่อสัญญาเลิกกัน หากปรากฏว่าบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ใช้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไปหากผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาที่เหลือทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการหักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการเนื่องจากยกเลิกบริการก่อนครบสัญญาตามที่ได้ตกลงกัน บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ใช้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์



ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องเป็นการร้องเรียนการใช้บริการโดยสุจริตและเหตุดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ให้บริการ
2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
3. ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการหากผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาคงเหลือทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการหักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการเนื่องจากยกเลิกบริการก่อนครบสัญญาตามที่ได้ตกลงกัน บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ใช้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้บริการ ภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์

ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ยกเว้นส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือส่วนลดหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดในลักษณะเดียวกันซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องคืนให้แก่ผู้ให้บริการในทุกกรณี

1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องเป็นการร้องเรียนการใช้บริการโดยสุจริตและเหตุดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ให้บริการ
2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
3. ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

9) แนวทางการดำเนินการกรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

กรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะดำเนินการตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ รวมถึงประกาศอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้ใช้บริการสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยมีช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ (Call Center) ผ่านเลขหมาย 02-202-8267 (โทรฟรีจากหมายเลขของผู้ให้บริการ)  
เวลาทำการ เวลา 09.00 น. - 16.30 น. (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- Line@dtaccallcenter: <https://page.line.me/dtaccallcenter>
- ทางจดหมาย (mail): ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

วิธีการดำเนินการของบริษัทฯ เมื่อบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนผ่านจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ข้างต้น บริษัทฯ จะติดต่อผู้ใช้บริการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ใช้บริการทราบภายในเวลา 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และบริษัทฯ จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 30 วัน

**10) แนวทางในการดำเนินการเพื่อเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าดังกล่าวเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ**

บริษัทฯ จะดำเนินการเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าผ่านความเห็นชอบจาก กสทช. เป็นการทั่วไปผ่านช่องทางเว็บไซต์ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบผ่านช่องทางการนำเสนอรายการส่งเสริมการขาย ช่องทางหลักของบริษัทฯ ได้แก่ ช่องทาง online ผ่านเว็บไซต์ <https://www.dtac.co.th/> และช่องทาง Mobile Application หรือ ช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, Instagram), SMS โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจะเริ่มมีผลใช้บังคับอย่างน้อย 30 นับแต่วันที่ผู้รับใบอนุญาตได้ประกาศเผยแพร่เป็นการทั่วไป