

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าสำหรับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (บริษัทฯ) ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ให้มีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าสำหรับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ของบริษัทฯ จึงขอแจ้งรายละเอียด ดังนี้

“ค่าบริการล่วงหน้า” หมายความว่า ค่าบริการที่บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการโดยมีวันครบกำหนดชำระค่าบริการก่อนวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ

การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าสำหรับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ของบริษัทฯ หมายถึง การเรียกเก็บค่าใช้บริการในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายและ/หรือมาตรการทางการตลาดต่าง ๆ โดยผู้ให้บริการสามารถสมัครใช้บริการได้ตามความสมัครใจ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดรูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการมีทางเลือกในการชำระค่าบริการมากยิ่งขึ้น

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ประกอบด้วย

(1) รูปแบบและวิธีการของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการใช้บริการหลายเดือนในวันแรกที่สมัครใช้บริการหรือชำระได้ไม่เกินวันจัดทำใบแจ้งค่าใช้บริการของรอบระยะเวลาการใช้บริการแบบหลายเดือน เช่น 3 เดือน (3 รอบบิล) หรือ 6 เดือน (6 รอบบิล) หรือ 12 เดือน (12 รอบบิล) ตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องชำระไว้เต็มจำนวน เพื่อรับสิทธิประโยชน์ส่วนลดค่าบริการ โดยสามารถชำระเป็นเงินสด เช็ค บัตรเครดิต หรือ scan จ่าย ผ่าน QR Code ณ ศูนย์บริการ NT เท่านั้น หลังจากผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าแล้ว บริษัทฯ จะหักเงินค่าใช้บริการในระหว่างรอบบิลของผู้ใช้บริการ และจะนำส่งใบแจ้งค่าใช้บริการที่ได้หักค่าบริการรายเดือนของแต่ละรอบบิลนั้น ๆ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบเงินค่าบริการที่ชำระไปแล้วและเงินค่าบริการล่วงหน้าคงเหลือได้ และก่อนสิ้นสุดรอบระยะเวลาการใช้บริการแบบหลายเดือน หากผู้ให้บริการประสงค์จะชำระค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการใช้บริการหลายเดือนต่อเนื่องในรอบถัดไป ให้แจ้งความประสงค์พร้อมกับชำระค่าบริการล่วงหน้าสำหรับรอบถัดไปได้ที่ศูนย์บริการ NT เท่านั้น ทั้งนี้ วันที่หักเงินของผู้ใช้บริการแต่ละรายจะไม่ตรงกันซึ่งขึ้นอยู่กับวันตัดรอบบิลของผู้ใช้บริการแต่ละราย โดยผู้ให้บริการสามารถสมัครใช้บริการได้ที่ศูนย์บริการ NT ทั่วประเทศ เท่านั้น หรือสถานที่ที่บริษัทฯ จัดให้มีรายการส่งเสริมการขาย เช่น กิจกรรมออกบูธนอกสถานที่

ผู้ให้บริการสมัครใช้บริการโดยกรอกข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นในการติดตั้งและข้อมูลในการติดต่อของผู้ใช้บริการ เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ เลขบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง เป็นต้น พร้อมทั้งแสดงเอกสารหลักฐานในการสมัครใช้บริการ ดังนี้

กรณีบุคคลธรรมดา

- บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย : บัตรประจำตัวประชาชน
- บุคคลธรรมดาที่ไม่มีสัญชาติไทย : หนังสือเดินทาง (Passport) ฉบับจริง บัตรประจำตัวของบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทย (บัตรชมพู) พร้อมสำเนา

กรณีนิติบุคคล

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม
- สำเนาเอกสารรับรองสภาพการเป็นนิติบุคคลที่มีกำหนดอายุไม่เกิน 90 วัน
- สำเนา ภ.พ. 20

- กรณีมอบอำนาจจะต้องนำหนังสือมอบอำนาจฉบับจริง และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

โดยมีขั้นตอนในการสมัครใช้บริการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังนี้

1. เลือกรายการส่งเสริมการขายของแพ็คเกจที่มีรูปแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการใช้บริการแบบหลายเดือน เช่น 3 เดือน (3 รอบบิล) หรือ 6 เดือน (6 รอบบิล) หรือ 12 เดือน (12 รอบบิล)
2. สมัครใช้บริการโดยกรอกข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นในใบคำขอใช้บริการ/ใบคำขอเปลี่ยนแปลงบริการ (สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ) พร้อมทั้งแสดง/แนบเอกสารหลักฐาน ในการสมัครใช้บริการสำหรับใช้เป็นข้อมูลติดต่อผู้ใช้บริการและสถานที่ติดตั้งบริการ เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ เลขบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง เป็นต้น รวมถึงระยะเวลาที่ประสงค์จะชำระค่าบริการล่วงหน้า
3. ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าของแพ็คเกจที่มีรูปแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าตามความประสงค์ โดยชำระไว้เต็มจำนวนตามเดือนที่ประสงค์ชำระค่าบริการล่วงหน้า เช่น 3 เดือน (3 รอบบิล) หรือ 6 เดือน (6 รอบบิล) หรือ 12 เดือน (12 รอบบิล) สามารถชำระเป็นเงินสด เช็ค บัตรเครดิต หรือ scan จ่าย ผ่าน QR Code ณ ศูนย์บริการ NT เท่านั้น หรือสถานที่ที่บริษัทฯ จัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น กิจกรรมออกบูธนอกสถานที่

กรณีบริษัทฯ ประสงค์จะพักหรือหยุดการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ บริษัทฯ จะมีหนังสือขออนุญาตต่อ กสทช. ล่วงหน้าก่อนพักหรือหยุดให้บริการตามระยะเวลาที่ข้อ 6 ของประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพักหรือหยุดการให้บริการโทรคมนาคม กำหนด และในกรณีที่บริษัทฯ ประสงค์จะเลิกกิจการ บริษัทฯ จะแจ้งให้ กสทช. ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ข้อ 12.8

(2) ระยะเวลาของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

ระยะเวลาเก็บค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการใช้บริการรายเดือน สูงสุดไม่เกิน 12 เดือน (รอบบิล) เช่น 3 เดือน (3 รอบบิล) หรือ 6 เดือน (6 รอบบิล) หรือ 12 เดือน (12 รอบบิล) เป็นต้น ตามที่ผู้ใช้บริการเลือกระยะเวลาการชำระค่าบริการล่วงหน้า

(3) รายละเอียดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด

ผู้ให้บริการจะได้รับสิทธิประโยชน์หรือผลตอบแทนจากการที่ชำระค่าบริการไว้ล่วงหน้าเป็นส่วนลดค่าบริการรายเดือน โดยได้ส่วนลดเป็นอัตราตามจำนวนระยะเวลาการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า และเป็นส่วนลดที่หักจากค่าบริการรายเดือนของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะดำเนินการให้ส่วนลดหลังจากได้รับชำระค่าบริการล่วงหน้าเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะชำระค่าบริการแบบล่วงหน้าจะต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายตามที่บริษัทฯ กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับต้นทุนบริการและสภาพการแข่งขันในตลาด

บริษัทฯ พิจารณาสหสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับเทียบเท่าหรือไม่ต่ำกว่าอัตราอ้างอิง ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี (MLR) * โดยเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ตัวอย่างเช่น ข้อมูลและการคำนวณ ณ วันที่ 26 สิงหาคม 2568 มีค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี $(6.5000 + 6.5000 + 6.7200) / 3$ เท่ากับร้อยละ 6.5733 ต่อปี หรือร้อยละ 0.5478 ต่อเดือน

กรณีผู้ใช้บริการเลือกรายการส่งเสริมการขายที่มีอัตราค่าบริการเดือนละ 599 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เลือกชำระค่าบริการล่วงหน้า 6 เดือน ซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ใช้บริการได้รับจะเท่ากับส่วนลดค่าบริการจากการที่บริษัทฯ ได้รับเงินล่วงหน้าของค่าบริการแต่ละเดือนมารวมกัน คำนวณ

จาก $(0.5478/100 \times 599 \times 1 \text{ เดือน}) + (0.5478/100 \times 599 \times 2 \text{ เดือน}) + (0.5478/100 \times 599 \times 3 \text{ เดือน}) + (0.5478/100 \times 599 \times 4 \text{ เดือน}) + (0.5478/100 \times 599 \times 5 \text{ เดือน}) + (0.5478/100 \times 599 \times 6 \text{ เดือน})$ เท่ากับ 68.90 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.917 $(68.90 \times 100/3,594)$ เมื่อเทียบกับยอดรวมค่าบริการ 6 เดือน $(599 \times 6 = 3,594 \text{ บาท})$ (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) (ก่อนหักส่วนลด)

ทั้งนี้ ผลตอบแทนต่อผู้ใช้บริการในกรณีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าตามจำนวนเดือนต่าง ๆ (ยกตัวอย่างกรณีค่าบริการรายเดือน ๆ ละ 599 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)) เป็นดังนี้

จำนวนเดือนที่ เก็บล่วงหน้า	ยอดค่าบริการรวม (บาท)	ส่วนลดตาม อัตราอ้างอิง (บาท)	ส่วนลดตามอัตรา อ้างอิงเทียบกับยอด ค่าบริการรวม (ร้อยละ)
1	599.00	3.28	0.55
2	1,198	9.84	0.82
3	1,797	19.69	1.10
4	2,396	32.81	1.37
5	2,995	49.22	1.64
6	3,594	68.90	1.92
7	4,193	91.87	2.19
8	4,792	118.12	2.47
9	5,391	147.65	2.74
10	5,990	180.47	3.01
11	6,589	216.56	3.29
12	7,188	255.93	3.56

(กรณีค่าบริการรายเดือนเป็นจำนวนอื่น ๆ สามารถคำนวณเทียบเคียงได้ด้วยหลักการทำงานเดียวกัน)

โดยอัตราสิทธิประโยชน์จริงที่เสนอต่อผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาจะเป็นไปตามภาวะตลาดและเศรษฐกิจ แต่จะไม่น้อยกว่าส่วนลดตามอัตราอ้างอิง MLR ดังกล่าวข้างต้น สำหรับการชำระค่าบริการล่วงหน้าตามตารางที่แสดงข้างต้น

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

โดยมีตัวอย่างการคำนวณที่ได้หักส่วนลดให้แก่ผู้ใช้บริการ เมื่อบริษัทฯ ได้รับจากการชำระค่าบริการล่วงหน้าแล้ว ดังนี้

ตัวอย่างการคำนวณ

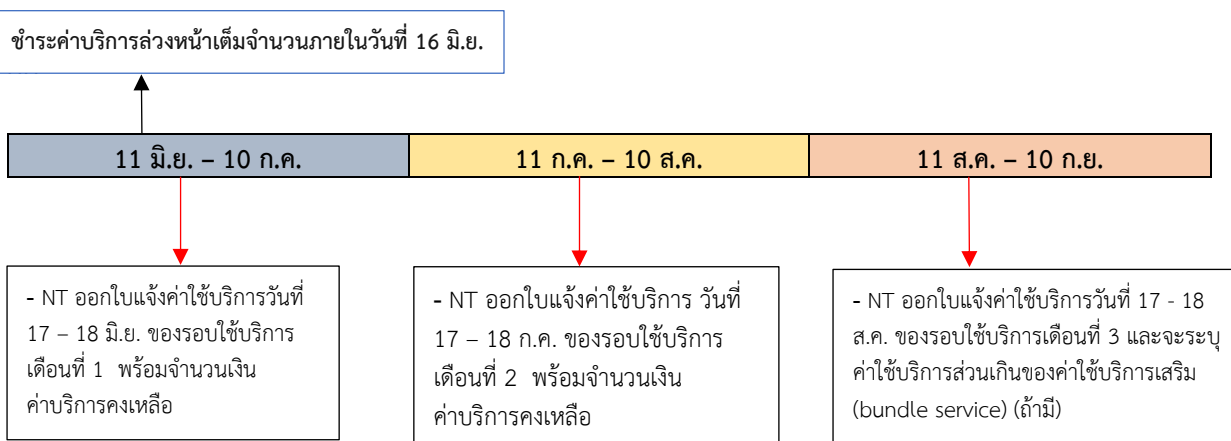
สมมติผู้ใช้บริการสมัคร Package รายเดือน 599 บาท (ไม่รวม VAT) ชำระล่วงหน้า 6 เดือน ได้รับส่วนลด 3% หรือ 17.97 บาท/เดือน เป็นเงินรวม 3,730.21 บาท (รวม VAT)

เดือนที่	ค่าบริการรายเดือน (บาท) (ไม่ VAT)	ส่วนลดค่าบริการ 3%	ค่าบริการหลังหักส่วนลด	VAT (7%)	ค่าบริการรายเดือน (รวม VAT)	ค่าบริการคงเหลือ (บาท)
ค่าบริการชำระล่วงหน้า						3,730.21
1	599.00	17.97	581.03	40.67	621.70	3,108.51
2	599.00	17.97	581.03	40.67	621.70	2,486.81
3	599.00	17.97	581.03	40.67	621.70	1,865.11
4	599.00	17.97	581.03	40.67	621.70	1,243.41
5	599.00	17.97	581.03	40.67	621.70	621.71
6	599.00	17.97	581.03	40.67	621.70	0.01
total	3,594.00	107.82	3486.18	244.02	3,730.20	

(4) รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการ

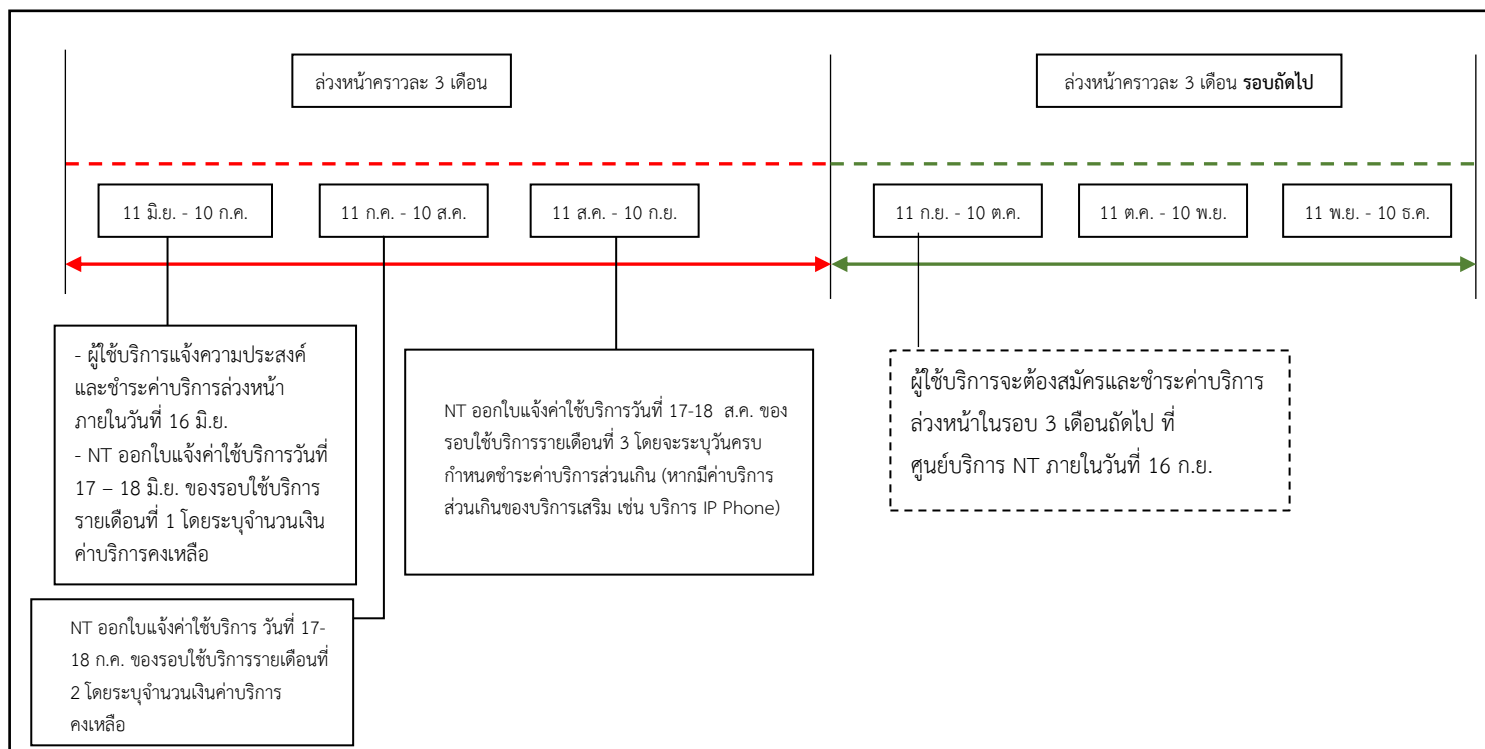
เก็บค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการใช้บริการรายเดือน สูงสุดไม่เกิน 12 เดือน (รอบบิล) เช่น 3 เดือน (3 รอบบิล) หรือ 6 เดือน (6 รอบบิล) หรือ 12 เดือน (12 รอบบิล) เป็นต้น ตามที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ และชำระค่าใช้บริการล่วงหน้าก่อนวันจัดทำใบแจ้งค่าบริการ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการที่มีรอบระยะเวลาการให้บริการของเดือนแรก ระหว่างวันที่ 11 มิถุนายน – 10 กรกฎาคม ต้องชำระเงินค่าบริการล่วงหน้าภายในวันที่ 16 มิถุนายน (คือภายใน 5 วันนับแต่วันเริ่มรอบบิล) ซึ่งบริษัทฯ จะตัดยอดค่าบริการที่รับชำระล่วงหน้าเต็มจำนวนจากผู้ใช้บริการมาแล้วในวันที่ 17 มิถุนายน ซึ่งเป็นวันที่บริษัทฯ จะออกใบแจ้งค่าบริการที่ได้หักชำระค่าบริการรายเดือนของรอบบิลนั้น ๆ จนครบรอบของการใช้บริการที่ผู้ใช้บริการเลือก กรณีหากผู้ใช้บริการเลือกชำระล่วงหน้า 3 เดือน เมื่อครบกำหนดของรอบการชำระค่าบริการล่วงหน้าแล้ว หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะชำระค่าใช้บริการล่วงหน้าในรอบถัดไป จะต้องมาแจ้งความประสงค์พร้อมกับชำระค่าบริการล่วงหน้าในรอบถัดไป ที่ศูนย์บริการ NT ก่อนถึงวันที่บริษัทฯ จะจัดทำใบแจ้งค่าบริการของรอบการให้บริการเดือนที่ 4 กล่าวคือให้ชำระภายในวันที่ 16 กันยายน

ตัวอย่าง สมมุติ ผู้ใช้บริการเลือกชำระค่าบริการล่วงหน้าคราวละ 3 เดือน เช่น หากวันเริ่มต้นใช้บริการคือ วันที่ 11 มิถุนายน วันสิ้นสุดรอบใช้บริการของเดือนแรกหรือรอบบิลเดือนที่ 1 จะเป็นวันที่ 10 กรกฎาคม วันสิ้นสุดรอบใช้บริการของเดือนที่ 2 และ 3 จะเป็นวันที่ 10 สิงหาคม และ 10 กันยายน ตามลำดับ ดังนั้น รอบระยะเวลาการให้บริการเก็บค่าบริการล่วงหน้าคราวละ 3 เดือน จะนับตั้งแต่วันที่ 11 มิถุนายน ถึง วันที่ 10 กันยายน โดยระหว่างรอบใช้บริการเดือนแรกผู้ใช้บริการต้องชำระเงินล่วงหน้าเต็มจำนวนภายในวันที่ 16 มิถุนายน ซึ่งเป็นวันที่บริษัทฯ จะหักค่าบริการในระบบ จากนั้นจะออกใบแจ้งค่าบริการที่ได้หักชำระค่าบริการรายเดือนของรอบบิลนั้น ๆ

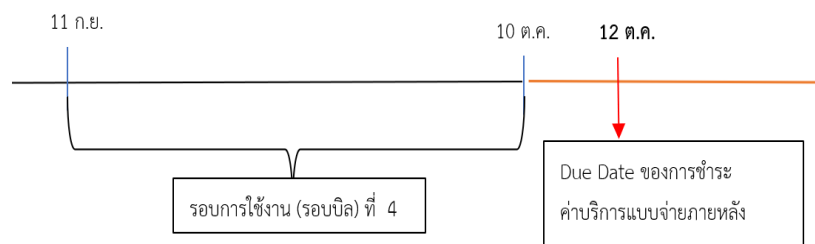


กรณีเป็นการสมัครใช้บริการใหม่และผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะชำระค่าบริการล่วงหน้า เมื่อบริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบและมีความพร้อมในการติดตั้งให้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการจึงจะสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้าได้

หากผู้ให้บริการประสงค์ใช้บริการต่อเนื่องอีกคราวละ 3 เดือน ผู้ใช้บริการจะต้องสมัครและชำระค่าบริการล่วงหน้าในรอบ 3 เดือนถัดไปที่ศูนย์บริการ NT เท่านั้น ภายในวันที่ 16 กันยายน ดังนี้

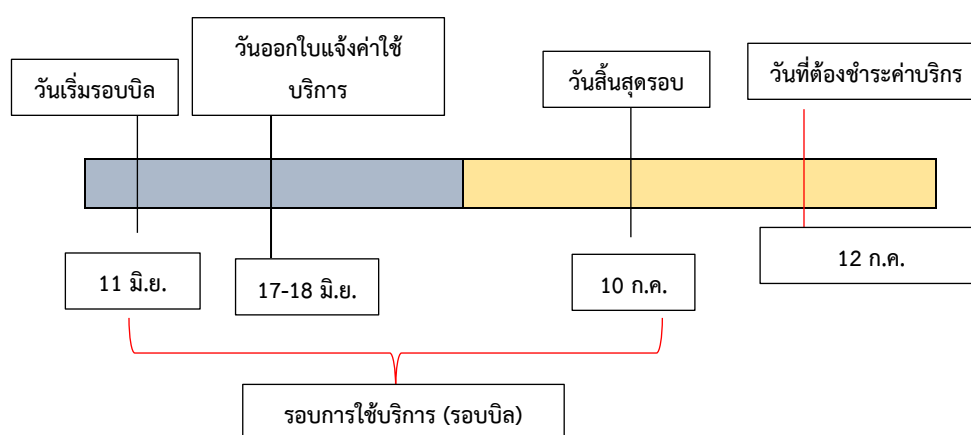


หากผู้ให้บริการไม่ชำระค่าบริการล่วงหน้าสำหรับรอบถัดไป (คราวละ 3 เดือน) ภายในวันที่ 16 กันยายน การชำระค่าบริการล่วงหน้าจะสิ้นสุดลงทันทีโดยให้ถือว่าผู้ให้บริการประสงค์ยกเลิกการชำระค่าบริการล่วงหน้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการ NT ได้แจ้งรายละเอียดรูปแบบของการชำระค่าบริการล่วงหน้าให้ผู้บริการทราบ ณ วันสมัครใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้บริการยังสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือที่ได้ชำระล่วงหน้าจากใบแจ้งค่าใช้บริการหลังหักค่าบริการในแต่ละเดือน (รอบบิล) โดยบริษัทฯ จะเปลี่ยนรูปแบบการชำระค่าบริการเป็นการชำระค่าบริการแบบภายหลัง ตั้งแต่รายเดือนที่ 4 เป็นต้นไป คือ ตั้งแต่รอบการใช้บริการ 11 กันยายน - 10 ตุลาคม เป็นต้นไป โดยผู้บริการต้องชำระค่าบริการแบบภายหลังตามวันครบกำหนดชำระค่าบริการที่จะระบุไว้ในใบแจ้งค่าใช้บริการ รายละเอียดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าตามข้อ (6) ทั้งนี้ ในระหว่างการชำระค่าบริการแบบภายหลังผู้บริการสามารถปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการใช้บริการแบบหลายเดือน (เช่น 3 เดือน/6 เดือน/12 เดือน) ในช่วงระหว่างรอบการใช้บริการรายเดือนใดก็ได้ จากตัวอย่างข้างต้น ผู้บริการต้องมาแจ้งความประสงค์พร้อมชำระค่าบริการแบบล่วงหน้าภายในวันที่ 16 ของรอบบิลที่จะเริ่มชำระค่าบริการล่วงหน้าของรอบบิลถัดไป ทั้งนี้ ผู้บริการจะต้องชำระค่าบริการที่ค้างค้างอยู่ให้ครบถ้วนก่อน



ตัวอย่าง Timeline ของการชำระค่าบริการแบบภายหลัง

สำหรับรอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการของบริการเรียกเก็บค่าบริการแบบภายหลังใช้บริการของรอบบิลวันที่ 11 มิถุนายน – 10 กรกฎาคม มีรายละเอียดตามตัวอย่าง



เปรียบเทียบรอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการของการชำระค่าบริการล่วงหน้ากับการเรียกเก็บค่าบริการแบบภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการให้บริการ ดังนี้

	การเก็บค่าบริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า	การเรียกเก็บค่าบริการแบบภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการให้บริการ
ระยะเวลาการใช้งาน	สามารถเลือกชำระได้ เช่น 3 เดือน (3 รอบบิล) หรือ 6 เดือน (6 รอบบิล) หรือ 12 เดือน (12 รอบบิล) เป็นต้น	เรียกเก็บเป็นรายเดือน (1 รอบบิล)
วันครบกำหนดชำระค่าบริการ	ชำระค่าบริการเต็มตามจำนวนของรอบหลายเดือน เช่น 3 เดือน (3 รอบบิล) หรือ 6 เดือน (6 รอบบิล) หรือ 12 เดือน (12 รอบบิล) เป็นต้น เมื่อแสดงความประสงค์เลือกใช้บริการแพ็คเกจ และเมื่อใกล้จะสิ้นสุดรอบใช้บริการของแพ็คเกจที่แจ้งความประสงค์ไว้ หากต้องการใช้งานแพ็คเกจอย่างต่อเนื่องในรอบถัดไป ให้แจ้งความประสงค์และชำระค่าบริการล่วงหน้าได้ที่ศูนย์บริการ NT	ชำระค่าบริการตามวันที่กำหนดในรอบบิลของผู้ใช้บริการ ซึ่งบริษัทฯ กำหนดรอบบิลของผู้ใช้บริการแต่ละราย โดยมีวันเริ่มต้นการใช้บริการที่แตกต่างกันตามรอบบิล แบ่งเป็น 6 รอบบิล ได้แก่ วันที่ 1 – สิ้นเดือน, วันที่ 06-05, วันที่ 11-10, วันที่ 16-15, วันที่ 21-20 และ วันที่ 26-25

(5) รายละเอียดทางเลือกในการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ โดยมีปริมาณ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการในลักษณะเดียวกัน พร้อมทั้งระบุช่องทางในการเสนอขาย

การให้บริการแบบเก็บค่าบริการล่วงหน้า เป็นการจัดให้มีทางเลือกในการชำระค่าบริการตามความสมัครใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า หรือชำระค่าบริการภายหลังก็ได้ โดยการชำระค่าบริการทั้ง 2 รูปแบบดังกล่าวจะมีอัตราค่าบริการรายเดือนตามอัตราปกติเท่ากัน สำหรับการให้บริการที่มีปริมาณ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการในลักษณะเดียวกัน จะแตกต่างกันเพียงการได้รับสิทธิประโยชน์ตามข้อ (3) ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความสมัครใจ และเลือกใช้บริการได้เหมาะสมกับความต้องการ ตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้บริการเลือกจ่ายการส่งเสริมการขาย มีค่าบริการรายเดือนปกติ 599 บาทต่อเดือน (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้ทั้งชำระค่าบริการแบบชำระล่วงหน้า หรือชำระค่าบริการภายหลังครบรอบการใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยจะได้รับสิทธิการใช้งานอินเทอร์เน็ตตามปริมาณ ความเร็ว คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการไม่แตกต่างกัน

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางในการเสนอขายรายการส่งเสริมการขายสำหรับการชำระค่าบริการทั้ง 2 รูปแบบดังกล่าว ได้ที่ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ เว็บไซต์ของบริษัท www.ntplc.co.th ตลอดจนสถานที่ที่บริษัทฯ จัดให้มีการเสนอขายรายการส่งเสริมการขาย เช่น กิจกรรมออกบูธนอกสถานที่

(6) เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ

หากผู้ใช้บริการประสงค์จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการไม่ว่าจะใช้บริการแบบชำระค่าบริการภายหลัง หรือ ชำระค่าบริการล่วงหน้า ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ได้ที่ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ เพียงช่องทางเดียว เท่านั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการจะต้องลงนามใบคำขอเปลี่ยนแปลงต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และได้รับการตรวจสอบข้อมูลตัวตนของผู้ใช้บริการโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ซึ่งจะต้องทำการตรวจสอบข้อมูลและแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการด้วย โดยแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

- กรณีที่ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า มีความประสงค์จะเปลี่ยนไปใช้รูปแบบชำระค่าบริการแบบภายหลัง ให้แจ้งความประสงค์ได้ที่ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศในวันและเวลาทำการของบริษัทฯ โดยผู้ใช้บริการต้องลงนามในใบคำขอเปลี่ยนแปลงต่อเจ้าหน้าที่ กรณีผู้ใช้บริการยังไม่สิ้นสุดรอบระยะเวลาการใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า หากมีค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าคงเหลืออยู่ในระบบบริษัทฯ จะทำการคืนเงินค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้กับผู้ใช้บริการภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าเป็นแบบชำระค่าบริการภายหลังการใช้บริการโดยหักตามสัดส่วนที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการไปแล้ว และผู้ใช้บริการต้องคืนส่วนลดที่ได้รับให้แก่บริษัทฯ

ผู้ใช้บริการสามารถขอคืนเงินค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้า หลังจากผู้ใช้บริการได้แสดงหลักฐานอาทิ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการตามสัญญาใช้บริการ โดยมีขั้นตอนการขอคืนเงินตามรายละเอียดในข้อ (8) รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน

- กรณีที่ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบการชำระค่าบริการแบบภายหลังมีความประสงค์จะเปลี่ยนไปใช้รูปแบบชำระค่าบริการแบบล่วงหน้า ให้แจ้งความประสงค์ได้ที่ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศในวันและเวลาทำการของบริษัทฯ โดยผู้ใช้บริการต้องลงนามในใบคำขอเปลี่ยนแปลงต่อเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการที่ค้างค้างทั้งหมดก่อนจึงจะสามารถเปลี่ยนรูปแบบการชำระค่าบริการตามที่ต้องการได้

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะจัดให้มีช่องทางอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการต่อไป เช่น ช่องทาง online เป็นต้น

(7) รายละเอียดการดำเนินการ กรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดนอกเหนือจากค่าบริการ (ถ้ามี)

ในกรณีที่บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใด นอกเหนือจากค่าบริการ บริษัทฯ จะแจ้งวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อประกอบการตัดสินใจใช้บริการ ในบางกรณีบริษัทฯ จะมีการเรียกเก็บค่าติดตั้งอุปกรณ์ และค่าธรรมเนียมแรกเข้า ซึ่งบริษัทฯ ได้ระบุถึงค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในแบบสัญญาให้บริการ โทรคมนาคมของบริษัทฯ ที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคมแล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะได้ระบุรายละเอียดดังกล่าวไว้ในสัญญาที่เกี่ยวข้องที่มีกับผู้ให้บริการด้วย

(8) รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการหรือเงินค่าบริการล่วงหน้าจากผู้ให้บริการชำระไว้

เมื่อสัญญาเลิกกัน และยังคงมีค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าคงเหลืออยู่ เช่น ชำระค่าบริการล่วงหน้าไว้จำนวน 3,730.26 บาท ได้รับส่วนลด 3% นาน 6 เดือน และใช้ Package ที่มีราคา 599 บาทต่อเดือน (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) จะได้รับส่วนลดค่าบริการเฉพาะ Package หลัก จำนวน 17.97 บาท คงเหลือค่าบริการ 581.03 บาท/เดือน ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% เท่ากับ 40.68 บาท รวมเป็นเงิน 621.71 บาท หากผู้ให้บริการประสงค์การใช้บริการตั้งแต่เดือนที่ 5 ทำให้ยังมีค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าคงเหลืออยู่ บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าเป็นจำนวนเงิน 1,243.41 (ตามตารางด้านล่าง) แก่ผู้ให้บริการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ยกเลิกสัญญาบริการ (แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า) และผู้ให้บริการจะต้องคืนส่วนลด ที่ได้รับจากการชำระล่วงหน้าให้แก่บริษัทฯ จำนวน 76.91 บาท ($17.97 \times 4 + \text{VAT} 7\%$) ดังนั้น บริษัทฯ จะคืนเงินให้ผู้ให้บริการ จำนวน 1,166.50 บาท โดยผู้ให้บริการสามารถติดต่อขอคืนเงินได้ที่ศูนย์บริการ NT ทั่วประเทศ เท่านั้น

ค่าบริการรายเดือน (บาท)	ใช้บริการ ล่วงหน้า (เดือน)	รวมค่าบริการ ⁶ เดือน (บาท)	ส่วนลดชำระล่วงหน้า 3% (บาท)	VAT 7%	ส่วนลด (รวม VAT) (บาท)	ค่าบริการชำระ ล่วงหน้า (รวม VAT) (บาท)
ยอดเงินคงเหลือในใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการเดือนที่ 4						1,243.41
599.00	4	2,396.00	71.88	5.03	76.91	76.91
ยอดเงินคืนให้ผู้ให้บริการ						1,166.50

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ให้บริการ (ภายหลังจากการหักหนี้ค่าบริการ, หนี้อื่นใด และส่วนลดที่ผู้ให้บริการค้างชำระหรือต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากยกเลิกสัญญาก่อนครบระยะเวลาของสัญญา (หากมี)) บริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้ให้บริการภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาใช้บริการ และส่วนลดที่ผู้ให้บริการได้รับจากการชำระค่าบริการล่วงหน้าจะสิ้นสุดลงทันทีพร้อมสัญญาใช้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องยื่นหลักฐานเพื่อให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ให้บริการที่ได้ทำสัญญาใช้บริการกับบริษัทฯ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และสำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร (Book Bank) ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถติดต่อขอคืนเงินได้ที่ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยการคืนเงินค่าบริการพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มดังกล่าวจะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ให้บริการได้ยื่นคำขอคืนเงิน พร้อมหลักฐานยืนยันตัวตน และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ให้บริการที่ได้ทำสัญญาใช้บริการ

วิธีการคืนเงินค่าบริการพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระไว้ล่วงหน้าบริษัทฯ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ ซึ่งเป็นไปตามประกาศว่าด้วยมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ ในการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าสำหรับผู้ให้บริการชำระไว้ บริษัทฯ จะคำนวณคืนตามสัดส่วนระยะเวลาคงเหลือทั้งหมดที่ผู้ให้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ โดยบริษัทฯ จะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเมื่อคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าสำหรับผู้ให้บริการชำระไว้ และผู้ให้บริการจะต้องคืนในส่วนของสิทธิประโยชน์ หรือส่วนลดที่ได้รับจากบริษัทฯ เนื่องจากยกเลิกสัญญาก่อนครบสัญญาตามที่ได้ตกลงกัน เว้นแต่การยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

(8.1) ผู้ให้บริการไม่สามารถรับบริการจากบริษัทฯ ได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

(8.2) บริษัทฯ ได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

(8.3) บริษัทฯ ตกเป็นบุคคลล้มละลาย

(8.4) บริษัทฯ เปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในกรณีที่ผู้ให้บริการเลิกใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามจำนวนเงินค่าบริการล่วงหน้าชำระไว้แล้ว บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ชำระไว้ตามสัดส่วนจำนวนวันที่เหลืออยู่ภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันสิ้นสุดสัญญา กรณีที่บริษัทไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ จะชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทฯ คิดจากผู้ให้บริการกรณีผู้ให้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่บริษัทฯ

ในกรณีที่บริษัทฯ มีความประสงค์จะพัก หรือหยุดการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ บริษัทฯ จะขออนุญาตต่อ กสทช. ล่วงหน้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพักหรือหยุดการให้บริการโทรคมนาคม ก่อนการพัก หรือหยุดการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ และจะชี้แจงเหตุพร้อมทั้งนำเสนอหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ กสทช. เพื่อประกอบการพิจารณา และในกรณีที่บริษัทฯ ประสงค์จะเลิกกิจการ บริษัทฯ จะแจ้งให้ กสทช. ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ข้อ 12.8

(9) แนวทางการดำเนินการกรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

กรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะดำเนินการตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ รวมถึงประกาศอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้บริการสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ หากผู้ให้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยมีช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ (Call Center) ผ่านเลขหมาย 1888 (ไม่คิดค่าบริการ)
- ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ (NT Shop) ทุกวันทำการ เวลา 08.30 – 16.30 น.
- ทางเว็บไซต์ (Website) : <https://www.ntplc.co.th/complaintform>
- ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : complaint@ntplc.co.th

- ทางจดหมาย (mail) : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 99 ถนน แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

วิธีการดำเนินการของบริษัทฯ เมื่อบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนผ่านจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ข้างต้น บริษัทฯ จะติดต่อผู้ใช้บริการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ใช้บริการทราบภายในเวลา 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และบริษัทฯ จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 30 วัน

**(10) แนวทางในการดำเนินการเพื่อเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า
ดังกล่าวเป็นการทั่วไปและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ**

บริษัทฯ จะดำเนินการเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าผ่านความเห็นชอบจาก กสทช. เป็นการทั่วไปผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบผ่านช่องทางที่ใช้ติดต่อผู้ใช้บริการตามปกติ ได้แก่ ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจะเริ่มมีผลใช้บังคับอย่างน้อย 30 วัน นับแต่วันที่ผู้รับใบอนุญาตได้ประกาศเผยแพร่เป็นการทั่วไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสมในการทำความเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าเพื่อประกอบการตัดสินใจใช้บริการ
