

## ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโทรคมนาคมประจำที่ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ

### 1. ข้อความทั่วไป

1.1 ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโทรคมนาคมประจำที่นี้มีผลใช้บังคับระหว่างบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ

1.2 ผู้ใช้บริการได้อ่านและเข้าใจเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการซึ่งกำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการจนเข้าใจรายละเอียดต่างๆ ครบถ้วนแล้ว จึงตกลงใช้บริการโดยลงลายมือชื่อในคำขอใช้บริการ หรือคำขอรับโอนเลขหมาย หรือคำขออื่นใด และ/หรือได้ตกลงใช้บริการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ให้บริการแล้ว ถือว่าผู้ให้บริการได้ตกลงทำสัญญากับผู้ให้บริการและยินยอมผูกพันและปฏิบัติตามข้อตกลงฉบับนี้ทุกประการ

1.3 ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่ทำสัญญา หรือไม่เปิดให้ใช้บริการต่างๆ กับบุคคลใดๆ หรือกับผู้ให้บริการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อตกลงฉบับนี้

### 2. คำนิยาม

2.1 “ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด

2.2 “ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคคล หรือนิติบุคคลผู้ซึ่งได้ตกลงทำสัญญาใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่ไว้กับผู้ให้บริการ

2.3 “บริการโทรคมนาคมประจำที่” หมายถึง บริการโทรคมนาคมประจำที่ ดังต่อไปนี้

2.3.1 “บริการโทรศัพท์ประจำที่” หมายถึง บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์แบบมีภาพและเสียง (Video Phone) บริการประชุมทางโทรศัพท์และประชุมทางวิดีโอ (Voice/Video Conference) และรวมบริการเสริมบนบริการโทรศัพท์ประจำที่

2.3.2 “บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์” หมายถึง บริการระบบสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์แบบประจำที่ และรวมบริการเสริมบนอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์

2.4 “บริการเสริม” หมายถึง บริการใดๆ อันได้แก่ บริการเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อมูลพหุสื่อ หรือ สื่อผสม ซึ่งผู้ให้บริการหรือผู้ร่วมให้บริการเสริมเป็นผู้จัดทำเพื่อให้บริการแก่ผู้ให้บริการ นอกเหนือจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เพื่อการโทรออกหรือรับสายเข้าตามปกติ และการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ตามปกติ

2.5 “บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ” หมายถึง บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจากประเทศไทยไปยังหมายเลขปลายทางที่เป็นเบอร์โทรศัพท์ของต่างประเทศ (International Direct Dialing: IDD) ผ่านเครือข่ายของผู้ให้บริการ และ/หรือผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายอื่นๆ ที่มีข้อตกลงการให้บริการร่วมกับผู้ให้บริการ

2.6 “สำนักงานบริการ สำนักงานสาขา” หมายถึง สำนักงานบริการ สำนักงานสาขา หรือ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

2.7 “ศูนย์บริการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์บริการรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจัดตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะ หรือศูนย์บริการที่ผู้ให้บริการว่าจ้างให้ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการแทนผู้ให้บริการ

2.8 “ค่าบริการ” หมายถึง ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บจากผู้ให้บริการอันเนื่องจากการได้ใช้ประโยชน์ หรือจะได้ใช้ประโยชน์ในบริการโทรคมนาคมประจำที่ รวมถึงค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ และค่าบริการเสริมต่างๆ

2.9 “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ใช้บริการ และให้หมายความรวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่สามารถระบุตัวผู้ให้บริการ หรืออาจจะระบุตัวผู้ให้บริการนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ข้อมูลการใช้บริการ เลขหมายโทรคมนาคม และพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ

2.10 “รอบ” หมายถึง รอบระยะเวลาของการให้บริการ เพื่อใช้ในการเรียกเก็บค่าบริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งไม่เกินกว่า 31 วันต่อรอบ

2.11 “สัญญา” หมายถึง ความตกลงร่วมกันระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมประจำที่แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งไม่ว่าทำขึ้นในรูปแบบใด โดยจะมีผลผูกพันและใช้บังคับระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการตามสิทธิและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ฉบับนี้ ซึ่งคณะกรรมการเห็นชอบแล้วทันที เมื่อผู้ให้บริการได้ยินยอมให้ผู้ให้บริการได้ใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่

2.12 “สมัครหรือยื่นคำขอ” หมายถึง การสมัครหรือยื่นคำขอเพื่อทำสัญญาใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่กับผู้ให้บริการด้วยตนเอง โดยทางไปรษณีย์ โดยโทรศัพท์หรือโทรสาร รวมถึงการพิมพ์หรือเลือกข้อความและการกระทำใดๆ ที่ทำให้ปรากฏซึ่งข้อความตามวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ผ่านเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะกำหนดขึ้นในอนาคต

2.13 “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

### 3. ลักษณะและประเภทของบริการ

ผู้ให้บริการเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมประจำที่แก่ผู้ให้บริการที่ได้สมัคร หรือยื่นคำขอและทำสัญญาไว้กับผู้ให้บริการ ซึ่งจะมีสิทธิใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่ รวมถึงเลขหมายโทรศัพท์ตามที่ผู้ให้บริการจัดสรรให้ เพื่อใช้ในการสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงตลอดถึงการให้บริการเสริมและการใช้บริการประเภทอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับบริการโทรคมนาคมประจำที่ ตามที่ผู้ให้บริการกำหนดและที่เปิดให้บริการอยู่แล้วทั้งในปัจจุบันและที่จะจัดให้มีขึ้นในอนาคต

### 4. การทำสัญญาและการให้บริการ

4.1 ผู้ใช้บริการต้องสมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่ พร้อมกับแนบเอกสารประกอบตามที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ เพื่อทำสัญญากับผู้ให้บริการตามรูปแบบของการให้บริการแต่ละประเภทที่กำหนดไว้

ผู้ให้บริการจะจัดส่งสำเนาสัญญาเป็นหนังสือ หรือ CD ROM หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ให้แก่ผู้ให้บริการเมื่อตกลงใช้บริการ หรือตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ

4.2 ผู้ให้บริการจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการให้บริการตามเงื่อนไขและรายละเอียดที่กำหนดไว้ในรายการส่งเสริมการขายและการใช้บริการที่ผู้ให้บริการประกาศกำหนดไว้ให้แก่ผู้สมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการอยู่ในแต่ละเวลานั้น ทั้งนี้ ผู้ให้บริการมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายและการใช้บริการได้ตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการเปิดให้ผู้สมัครใช้ได้อยู่ ณ เวลานั้น ในกรณีที่ผู้ให้บริการโอนสิทธิให้บริการหรือโอนเลขหมายไปให้ผู้อื่นไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ หรือถูกผู้ให้บริการบอกเลิกการให้บริการ สิทธิประโยชน์ของรายการส่งเสริมการขายการให้บริการนั้นเป็นอันสิ้นสุดลงทันที

4.3 ผู้ให้บริการมีสิทธินำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปใช้ในการให้บริการได้โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการโทรคมนาคมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดในเรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการมีสิทธิขอตรวจดู ขอสำเนา หรือขอสำเนารับรองถูกต้อง หรือขอแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลง หรือขอระงับการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หรือขอเพิกถอนความยินยอมให้ประมวลผลได้โดยให้ทำคำขอเป็นหนังสือยื่นต่อผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการตามคำขอให้ผู้ให้บริการมีหนังสือแจ้งสำนักงาน กสทช. เพื่อบังคับให้เป็นไปตามสิทธิของผู้ใช้บริการ และให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในกรณีที่ผู้ให้บริการขอตรวจดู ขอสำเนา หรือขอสำเนารับรองความถูกต้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้โดยไม่สูงกว่าความเป็นจริงตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

4.4 ผู้ให้บริการจะให้บริการโทรคมนาคมประจำที่ตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวจะไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

4.5 ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการโทรคมนาคมประจำที่ของผู้ให้บริการ อันเนื่องมาจากมาตรฐาน หรือคุณภาพการให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการโทรคมนาคมประจำที่ได้โดยเร็ว ผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บเงินค่าบริการในช่วงเวลาดังกล่าวจากผู้บริการ เว้นแต่ ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากผู้บริการ อย่างไรก็ตาม ค่าบริการที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่สามารถใช้งานได้ตามปกตินั้น ผู้บริการยังคงมีหน้าที่ต้องชำระให้แก่ผู้ให้บริการ

4.6 ผู้บริการจะโอนสิทธิการให้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ผู้บริการมีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่คณะกรรมการเห็นชอบ

กรณีผู้ให้บริการได้ให้ความยินยอม ผู้บริการไม่สามารถยกเหตุการณ์โอนสิทธิมาปฏิเสธความรับผิดชอบชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เกิดขึ้นได้

อนึ่ง กรณีผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้บริการโอนสิทธิการให้บริการให้กับบุคคลอื่นแล้ว ถือว่าสิทธิการให้บริการโทรคมนาคมประจำที่ตามรายการส่งเสริมการขาย และ/หรือการให้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศเดิมของผู้บริการเป็นอันสิ้นสุดลงทันที ในกรณีนี้ผู้รับโอนต้องดำเนินการสมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการใหม่กับผู้ให้บริการต่อไป

## 5. ข้อกำหนดและวิธีการใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ

กรณีผู้ใช้บริการสมัคร หรือยื่นคำใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของการใช้บริการเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

5.1 เมื่อผู้ใช้บริการสมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศกับผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถใช้โทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังหมายเลขปลายทางที่เป็นเบอร์โทรศัพท์ของต่างประเทศได้ตามวิธีการและขั้นตอนที่ผู้ให้บริการประกาศและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

5.2 ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมบริการอันเกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศตามจำนวนที่เรียกเก็บให้แก่ผู้ให้บริการ

5.3 ผู้ให้บริการมีสิทธิกำหนดวงเงินการใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศได้เป็นจำนวนเงินเทียบเท่าเป็นเงินตราไทยโดยประมาณไม่เกิน 3,000 บาทต่อวัน ในกรณีนี้ ผู้ให้บริการจะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า เมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการใกล้เต็มวงเงิน ทั้งนี้ การกำหนดวงเงินที่เหลือซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบนั้นเป็นไปตามที่คณะกรรมการเห็นชอบ หากมีการใช้บริการเกินวงเงินที่กำหนดไว้ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการได้ทันทีโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการใช้บริการครบวงเงินค่าบริการที่กำหนดแล้ว หากผู้ใช้บริการได้แสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการเพิ่มวงเงินค่าบริการและผู้ให้บริการยินยอมให้เฉพาะคราว จะมีผลเฉพาะคราวนั้นๆ เท่านั้น และผู้ให้บริการยินยอมชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมตามจำนวนที่เกิดขึ้นทั้งหมด

## 6. ค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

6.1 ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าบริการทั้งหมดให้แก่ผู้ให้บริการตามอัตราค่าบริการที่ผู้ให้บริการกำหนด และตามวิธีการที่ผู้ให้บริการแจ้งประกาศไว้ในใบแจ้งรายการใช้บริการ ในจดหมาย หรือในข่าวสารที่ส่งไปถึงผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการขอรับรองว่า จะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญา

6.2 ผู้ใช้บริการสามารถขอทราบอัตราค่าบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศได้ที่สำนักงานบริการ สำนักงานสาขา เว็บไซต์ หรือโทรศัพท์ผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

## 7. การกำหนดวงเงิน

กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการมีสิทธิกำหนดวงเงิน ปรับเพิ่ม ลด หรือยกเลิกวงเงินค่าบริการที่ผู้ใช้บริการจะมีสิทธิใช้บริการได้

7.1 เมื่อมีการโอนเปลี่ยนผู้ใช้บริการ

7.2 ผู้ใช้บริการอยู่ในระหว่างการผ่อนชำระค่าบริการ

7.3 อยู่ในระหว่างการขอตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ผู้ใช้บริการนำมาใช้ประกอบการขอจดทะเบียน

7.4 เมื่อมีการยื่นคำขอทำข้อตกลงใหม่ภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการขอ หรือถูกบอกเลิกการให้บริการไปแล้ว

7.5 เมื่อผู้ให้บริการพิจารณาพบความเสียหายนี้เสียจากข้อมูลและพฤติกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ

7.6 เมื่อมีการใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ

## 8. การแจ้งและการตรวจสอบใบแจ้งค่าบริการ

8.1 ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่ถึงกำหนดชำระตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งรายการค่าบริการ

หากผู้ให้บริการผิดนัดชำระค่าบริการ ผู้ใช้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 ต่อปีให้แก่ผู้ให้บริการนับแต่วันที่ผู้ให้บริการผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นและผู้ใช้บริการจะใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่ได้เมื่อชำระหนี้ค่าบริการพร้อมดอกเบี้ยครบถ้วนแล้ว

8.2 ผู้ให้บริการจะส่งใบแจ้งรายการค่าบริการที่เกิดขึ้นในแต่ละรอบให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 (สิบห้า) วันก่อนวันครบกำหนดชำระ โดยทำเป็นหนังสือส่งไปยังสถานที่ติดต่อของผู้ใช้บริการตามที่ได้แจ้งในคำขอ หรือโดยวิธีการอื่นตามที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นและได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการแล้ว ทั้งนี้ ใบแจ้งรายการค่าบริการจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ และการคำนวณค่าบริการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด เว้นแต่ผู้ให้บริการจะแจ้งว่าไม่ต้องการแสดงรายละเอียดในใบแจ้งรายการค่าบริการ

8.3 เพื่อการตรวจสอบการคำนวณค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียม ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์เป็นคราวๆ ทางหนังสือ ทางโทรศัพท์ หรือเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น หรือโดยวิธีการอื่นใดมายังสำนักงานบริการ สำนักงานสาขาเพื่อขอรับใบแจ้งข้อมูลรายการใช้โทรคมนาคมประจำที่มีรายการข้างต้นย้อนหลังได้ไม่เกิน 3 รอบนับจากรอบปัจจุบัน ซึ่งผู้ให้บริการจะดำเนินการให้ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เว้นแต่ค่าจัดส่งทางไปรษณีย์ในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องการให้จัดส่งใบแจ้งรายการนั้นทางไปรษณีย์ และหากผู้ให้บริการต้องการรับรายละเอียดของค่าบริการในรอบนั้นซ้ำอีก ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กำหนดไว้ แต่ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมดังกล่าวจะไม่เกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ

อนึ่ง ผู้ให้บริการจะจัดทำใบแจ้งรายการตามวรรคแรกและส่งมอบให้แก่ผู้บริการที่มีหลักฐานแสดงตนว่าเป็นผู้บริการที่แท้จริงเท่านั้น

8.4 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการจัดทำใบแจ้งรายการข้างต้นจากผู้บริการ หากมีกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ หรือข้อบังคับของทางราชการกำหนดหรืออนุญาตให้ผู้บริการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในกรณีข้างต้นได้

8.5 กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้บริการในทันทีเมื่อได้รับใบแจ้งหนี้ค่าบริการ

8.5.1 กรณีถูกระงับการให้บริการเนื่องจากใช้บริการเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้

8.5.2 กรณีขอโอนเปลี่ยนผู้บริการ

8.5.3 กรณีขอยกเลิกการใช้บริการ

## 9. การตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ

9.1 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องยื่นคำขอเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น หรือโดยวิธีการอื่นใด มายัง สำนักงานบริการ สำนักงานสาขา หรือตัวแทนศูนย์บริการ หรือศูนย์บริการรับข้อร้องเรียน และ ผู้ให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่า 30 วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอ

หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

9.2 กรณีข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดว่าจะเรียกเก็บจากผู้ให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด โดยผู้ให้บริการจะจ่ายคืนเงินให้เป็นเงินสด หรือเช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการตามที่อยู่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้

## 10. การแจ้งขอร้องรับใช้บริการชั่วคราว

10.1 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีเหตุจำเป็นไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่ได้เป็นการชั่วคราว ผู้ใช้บริการสามารถขอร้องรับใช้บริการเป็นการชั่วคราวได้ 30 วันโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และต้องแจ้งความประสงค์เป็นคราวๆ ด้วยตนเอง หรือส่งโทรสารพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือแจ้งเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับมายังสำนักงานบริการ สำนักงานสาขา หรือตัวแทนศูนย์บริการ เป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน

กรณีมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ให้บริการระงับการให้บริการชั่วคราวได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ แต่ทั้งนี้ไม่เกินกว่าระยะเวลาที่เหตุสุดวิสัยนั้นคงอยู่

10.2 ในการขอร้องรับใช้บริการชั่วคราวผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ ในการขอร้องรับบริการ เว้นแต่ กรณีที่ผู้ใช้บริการระงับบริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูงที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ ผู้ให้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการได้โดยแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า 30 วัน

10.3 ผู้ให้บริการจะเปิดให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการทันทีในวันถัดจากวันที่ครบกำหนดการขอร้องรับใช้บริการชั่วคราว โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ ในการขอเปิดใช้บริการ

## 11. กรณีอุปสรรคการใช้บริการโทรคมนาคมสูญหายหรือถูกโจรกรรม

11.1 เมื่ออุปสรรคการใช้บริการโทรคมนาคมสูญหายหรือถูกโจรกรรม ผู้ใช้บริการต้องรีบแจ้งมายังสำนักงานบริการ สำนักงานสาขาของผู้ให้บริการทราบเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น หรือโดยวิธีการอื่นใด โดยผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการในทันที

ที่ได้รับแจ้งเพื่อระงับการให้บริการเป็นการชั่วคราวโดยเร็วที่สุดและผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว เว้นแต่ ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าความรับผิดชอบในขั้นนี้ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้ให้บริการเอง

11.2 ผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการให้ทันทีเมื่อได้ตรวจสอบเป็นที่ชัดเจนแล้วว่าผู้แจ้งเป็นผู้ให้บริการที่แท้จริงเท่านั้น

11.3 ในระหว่างการระงับการให้บริการชั่วคราว ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นคำขอให้ผู้ให้บริการเปิดให้บริการใหม่โดยใช้เลขหมายโทรคมนาคมเดิมได้ภายในเวลา 30 วันนับแต่วันที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งการสูญหาย หรือถูกโจรกรรมแล้ว เมื่อครบกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว ผู้ให้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการได้โดยแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า 30 วัน

## 12. การบอกเลิกข้อตกลงโดยผู้ให้บริการ

12.1 ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกข้อตกลงการใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่ได้โดยบอกกล่าวความประสงค์เป็นหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงานบริการ สำนักงานสาขาของผู้ให้บริการ และ/หรือตามช่องทางและขั้นตอนการยกเลิกการใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดและประกาศไว้

12.2 ในกรณีดังต่อไปนี้ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกข้อตกลงได้ทันที

12.2.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

12.2.2 ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของข้อตกลง

12.2.3 ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

12.2.4 ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญา หรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

12.3 การบอกเลิกข้อตกลงตามข้อ 12.2 ผู้ใช้บริการยังคงมีหน้าที่ชำระค่าบริการที่เกิดขึ้นก่อนวันที่การยกเลิกข้อตกลงมีผลบังคับจนครบถ้วน ทั้งนี้แม้ว่าข้อตกลงจะสิ้นสุดลงแล้วก็ตาม

12.4 การบอกเลิกข้อตกลงของผู้ใช้บริการไม่ลบล้างสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการในการเรียกเก็บเงินค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการก่อนวันที่การยกเลิกข้อตกลงมีผลบังคับ

## 13. การยื่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

กรณีผู้ใช้บริการมีข้อเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมประจำที่ของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นข้อร้องเรียนได้ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่ผู้ให้บริการได้กำหนดและประกาศแจ้งให้ทราบแล้ว

## 14. การคืนเงินค่าบริการ

เมื่อข้อตกลงเลิกกันไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ หากปรากฏว่าผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระให้แก่ผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้หักชำระหนี้ค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมที่ผู้ใช้บริการค้างชำระแล้ว ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนที่ผู้ให้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริง หรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการ ภายใน 30 วัน

นับแต่วันเลิกสัญญา ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องยื่นคำขอแจ้งความประสงค์พร้อมมอบหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการจะจ่ายคืนเป็นเงินสด หรือเช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือวิธีการอื่นใดที่ผู้ให้บริการจะได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเพิ่มเติมในภายหลัง หรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

## 15. การปฏิเสธการให้บริการ

เหตุดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการมีสิทธิปฏิเสธการทำสัญญาใช้บริการได้ทันที

15.1 เมื่อปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีรายชื่อปรากฏอยู่ในระบบการค้างชำระค่าบริการ และ/หรือ ค่าธรรมเนียมของผู้ให้บริการ

15.2 เมื่อปรากฏว่าผู้ให้บริการถูกระงับการให้บริการหรือเคยถูกผู้ให้บริการระงับการให้บริการเนื่องมาจากเหตุข้อหนึ่งข้อใดตามข้อ 16.2-16.7 และข้อ 16.9

15.3 เมื่อปรากฏว่าผู้ใช้บริการถูกยกเลิก หรือเคยถูกผู้ให้บริการยกเลิกการให้บริการเนื่องมาจากเหตุข้อหนึ่งข้อใดตามข้อ 17.1-17.3

15.4 เมื่อผู้ให้บริการตรวจสอบพบว่าผู้บริการปลอมเอกสารประกอบการทำสัญญา หรือเอกสารไม่ถูกต้อง เอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

15.5 เมื่อผู้ให้บริการพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้บริการใช้ หรือปลอมแปลงเอกสารของบุคคลอื่นในการทำสัญญาใช้บริการ

15.6 เมื่อผู้บริการมีคุณสมบัติ หรือใช้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการ โทรคมนาคมประจำที่หรือบริการเสริมที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

## 16. กรณีดังต่อไปนี้ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการ

16.1. กรณีเกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

16.2. ผู้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

16.3 ผู้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ

16.4 ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคมที่ให้แก่ผู้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อข้อตกลง

16.5 ผู้บริการได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญากับผู้ให้บริการ และผู้บริการได้แจ้งเตือนให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าว่าได้ใช้บริการใกล้เต็มวงเงินแล้ว

16.6 ผู้บริการผิดนัดชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในใบแจ้งค่าบริการสองคราวติดต่อกัน

16.7 ผู้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้บริการได้นำบริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียม

16.8 ผู้บริการมีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษา หรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ

16.9 ผู้บริการมีจำนวนค่าบริการสูงผิดปกติในกรณีที่ไม่มีกำหนดวงเงินการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้บริการจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยจะระบุเหตุแห่งการใช้สิทธิของผู้บริการให้ผู้บริการทราบในหนังสือ



16.10 กรณีที่ระบุในข้อ 16.1 ถึง 16.8 ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการได้ทันที

16.11 ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมที่ค้างชำระ หรือตามจำนวนที่มีการใช้บริการทั้งหมดให้แก่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงจะเปิดให้ใช้บริการได้ตามปกติ

## 17. ผู้ให้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

17.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

17.2 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่ากำหนดระยะเวลาชำระค่าบริการ ตามที่ผู้ให้บริการระบุไว้ในใบแจ้งรายการใช้บริการสองคราวติดต่อกัน และได้แจ้งเตือนพร้อมยกเลิกสัญญานี้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ใช้บริการทราบแล้ว

17.3 ผู้ให้บริการมีเหตุผลการันเชื่อได้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการ หรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในข้อตกลง

17.4 ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

17.5 การยกเลิกโดยบทบัญญัติของกฎหมาย

## 18. การระงับ หรือยกเลิกบริการ

เมื่อมีเหตุที่ผู้ให้บริการจะระงับการให้บริการ การยกเลิกการให้บริการ หรือการอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ ผู้ให้บริการจะแจ้งเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปยังที่อยู่ตามที่ปรากฏในคำขอใช้บริการหรือที่อยู่ครั้งล่าสุดของผู้ใช้บริการที่ได้มีการแจ้งไว้ต่อผู้ให้บริการเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ยกเว้นกรณีตามข้อ 16.10 และข้อ 17 ที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน

## 19. การแก้ไขเปลี่ยนแปลง

19.1 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมข้อตกลง เงื่อนไข ระเบียบ ประกาศหรือข้อกำหนดใดๆ ของการให้บริการ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการโทรคมนาคมต่างๆ ตามที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นหนังสือเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน

ในกรณีที่การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาอันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่เป็นข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการที่คณะกรรมการประกาศยกเว้นให้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ในกรณีดังกล่าวให้ผู้ให้บริการแจ้งให้คณะกรรมการทราบอย่างช้าไม่เกิน 30 วันหลังจากที่ได้ดำเนินการแล้ว

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบ เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ใดๆ อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำลง หรือกระทบสิทธิ หน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการตามสัญญาให้ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการและต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อนโดยให้ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีตามวรรคสอง

ความในวรรคแรกไม่ใช้บังคับกับการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ หรือ การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการโดยกฎหมายกำหนดให้มีผลบังคับใช้ภายในกำหนดเวลาที่น้อยกว่า 30 วัน

19.2 กรณีที่ผู้ให้บริการต้องการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าบริการตลอดจน เอกสารข่าวสารข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบด้วย วิธีการ ดังต่อไปนี้

19.2.1 แจ้งเป็นหนังสือมายังสำนักงานบริการ สำนักงานสาขา

19.2.2 แจ้งทางโทรศัพท์ มายังศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

19.2.3 แจ้งทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet)

## ข้อ 20. อื่น ๆ

20.1 ผู้ใช้บริการตกลงยอมรับว่ากรณีที่ผู้ให้บริการสมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการอื่นใดที่เกี่ยวข้องเนื่อง กับการใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่ บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ หรือบริการอื่นใดที่ผู้ให้บริการ จะเปิดให้บริการในอนาคต ผู้ใช้บริการยังต้องปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการโทรคมนาคม ประจำที่ฉบับนี้ทุกประการ

20.2 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมสัญญาให้บริการนี้ตามที่ได้รับ ความเห็นชอบจากคณะกรรมการ หรือตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยจะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ ล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ สำนักงานบริการลูกค้าของผู้ให้บริการ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน หรือผ่าน เลขหมายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ให้บริการที่จะบอกเลิกข้อตกลงได้ทันที

## ข้อ 21. เงื่อนไขเพิ่มเติม

21.1 ผู้ใช้บริการรับทราบและยอมรับว่าในการใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่นี้ ผู้ให้บริการต้อง ลงทุนจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์การให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อการใช้บริการโทรคมนาคมประจำที่ สิ้นสุดลง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ผู้ใช้บริการตกลงส่งมอบอุปกรณ์นั้นในสภาพสมบูรณ์และสามารถใช้งานได้ ตามปกติให้แก่ ผู้ให้บริการภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดการใช้บริการ

21.2 ผู้ใช้บริการตกลงว่าจะไม่ทำการเคลื่อนย้าย หรือเปลี่ยนแปลงสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ การให้บริการโทรคมนาคมประจำที่โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ให้บริการก่อน หากผู้ให้บริการ กระทำการฝ่าฝืนข้อตกลงตามข้อนี้ ผู้ให้บริการยินยอมชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการฝ่าฝืนดังกล่าวแก่ ผู้ให้บริการ

21.3 ผู้ใช้บริการยินยอมและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ ลูกจ้าง และ/หรือผู้ที่ผู้ให้บริการ มอบหมายในการเข้าไปในสถานที่ติดตั้ง เพื่อทำการซ่อมแซม ตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์การให้บริการ อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ หรือเก็บคืนอุปกรณ์ตามข้อ 21.1 ได้ตลอดเวลา โดยทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ให้บริการ ทราบล่วงหน้าก่อนการเข้าไปในสถานที่ติดตั้งดังกล่าว

21.4 เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการรายอื่น ผู้ให้บริการขอสงวน สิทธิในการกำหนดเงื่อนไขการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เพื่อการใช้งานอย่างเท่าเทียม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการส่วนรวมเป็นสำคัญ ทั้งนี้ บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เป็นบริการ

แบบใช้ความเร็วรับ-ส่งข้อมูลร่วมกัน คุณภาพและความเร็วในการใช้งานขึ้นอยู่กับปริมาณหรือจำนวนผู้ใช้งานในขณะนั้น โดยระยะทางระหว่างโครงข่ายอินเทอร์เน็ตกับสถานที่ของผู้ใช้บริการ คุณภาพและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อ รวมถึงเซิร์ฟเวอร์ของเว็บไซต์ที่เข้าใช้งาน อาจส่งผลให้ความเร็วเชื่อมต่อต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแพ็คเกจที่ผู้ให้บริการสมัครใช้บริการ

21.5 ผู้ใช้บริการตกลงจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องโทรศัพท์และอุปกรณ์ปลายทางซึ่งใช้เพื่อเชื่อมต่อกับบริการโทรศัพท์ประจำที่ของผู้ให้บริการ