

เงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
ของผู้ให้บริการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
(MNP Porting Process Manual)
ฉบับตามมติ กทค. ครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2559

สารบัญ

1. คำนิยาม.....	3
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)	4
3. บททั่วไป	4
4. จุดให้บริการโอนย้ายผู้ให้บริการ.....	5
5. การยื่นคำขอโอนย้าย การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นคำขอโอนย้ายผู้ให้บริการ และการส่งมอบสำเนาสัญญา	5
6. ขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการระบบกลาง	11
7. การขอโอนย้ายเลขหมายตั้งแต่ 25 เลขหมายขึ้นไป (Bulk and Big Bulk porting)	13
8. การเก็บเงิน การยกเลิก และการคืนเงินค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการ.....	13
9. การรับเรื่องร้องเรียนและตอบข้อซักถาม	14
10. การดำเนินการทางด้านเทคนิคและการแก้ไขเหตุขัดข้อง	15
11. การรักษาข้อมูลลับ ความรับผิด และการชดใช้ค่าเสียหาย	15
12. กระบวนการย้ายเลขหมายกลับไปสู่ผู้ให้บริการรายเดิม (Port Reversal)	16
13. กระบวนการให้เลขหมายที่ถูกโอนย้ายกลับไปอยู่ในความครอบครอง ของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมาย.....	16
14. การระงับข้อพิพาท.....	16
15. การปรับปรุงเงื่อนไขแนวปฏิบัติการโอนย้ายฯ เพิ่มเติม.....	17

1. คำนิยาม

“คู่มือ”	หมายถึง เงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
“ประกาศ กสทช.”	หมายถึง ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ฉบับลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาวันที่ 3 สิงหาคม 2552) และฉบับแก้ไข
“ผู้ให้บริการ”	หมายถึง ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือหน่วยงานรัฐแห่งอื่น อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ใช้บังคับ ทั้งนี้ให้รวมถึงผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน
“ผู้ให้บริการรายเดิม”	หมายถึง ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการขอโอนย้ายออกไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่
“ผู้ให้บริการรายใหม่”	หมายถึง ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการขอโอนย้ายเข้ามาใช้บริการ
“ผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่”	หมายถึง ผู้ให้บริการที่ได้รับการจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม
“คำขอ”	หมายถึง การแสดงความประสงค์ขอโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ซึ่งแสดงรายละเอียดตามที่คู่มือฉบับนี้กำหนด
“สัญญาให้บริการโทรคมนาคม”	หมายถึง สัญญาให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 และประกาศสำนักงาน เรื่อง แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่)
“การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่”	หมายถึง การโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ให้บริการรายหนึ่งไปยังผู้ให้บริการอีกรายหนึ่ง โดยผ่านขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ซึ่งกำหนดในเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP Porting Process Manual)

“ผู้ให้บริการระบบกลาง”	หมายถึง ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
“เลขหมาย”	หมายถึง เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
“คณะกรรมการ”	หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช.
“สำนักงาน”	หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
“รหัสแสดงตน”	หมายถึง รหัส หรือข้อความใดๆ ที่แสดงความเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม ภายหลังจากการกดหมายเลขในรูปแบบที่สำนักงานกำหนดพร้อมหมายเลขประจำตัวประชาชน สำหรับใช้ยืนยันความประสงค์ในการขอโอนย้ายของผู้ใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อพัฒนาการให้บริการและกระบวนการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถดำเนินการไปได้อย่างเหมาะสม ทันสมัย สอดรับกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี คุ่มครองสิทธิและประโยชน์ผู้ใช้บริการให้สามารถได้รับการให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว และสามารถรักษาสติในการเป็นเจ้าของเลขหมาย รวมทั้งสนับสนุนการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม

3. บททั่วไป

- 3.1 ให้คู่มือฉบับนี้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ขั้นตอน และวิธีการในการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ กสทช. เพื่อให้การดำเนินการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ กสทช. เป็นไปในแนวทางเดียวกัน คู่มือฉบับนี้เริ่มมีผลบังคับใช้ตามวันที่คณะกรรมการกำหนด
- 3.2 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรายละเอียด และเงื่อนไขของการให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านสื่อที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงและเข้าใจได้เป็นการทั่วไป
- 3.3 ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการเพื่อให้สามารถเรียกไปยังเลขหมายที่ถูกโอนย้ายไปได้
- 3.4 ผู้ให้บริการจะต้องร่วมกันตรวจสอบการดำเนินการตามคู่มือนี้ให้ถูกต้อง และเพื่อร่วมกันพิจารณาถึงข้อดี ข้อเสีย ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ เพื่อเสนอแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อคณะกรรมการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยการพิจารณาดำเนินการเพื่อแก้ไขปรับปรุงในแต่ละคราวนั้น ให้เป็นระยะที่เหมาะสม

4. จุดให้บริการโอนย้ายผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการจะต้องยื่นคำขอต่อผู้ให้บริการรายใหม่ ณ จุดให้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่ ดังนี้

- 4.1 ศูนย์บริการลูกค้า หรือจุดให้บริการที่ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการรายใหม่ หรือจุดให้บริการที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากผู้ให้บริการรายใหม่เพื่อให้บริการ จัดจำหน่ายสินค้า ทำการตลาด ตลอดจนแสดงสัญลักษณ์ทางการค้าของผู้ให้บริการรายใหม่นั้นๆ แต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้ จุดให้บริการดังกล่าวมีหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ให้บริการรายใหม่ที่กำหนดตามคู่มือฉบับนี้และมีความรับผิดชอบร่วมกันกับผู้ให้บริการรายใหม่ รวมทั้งต้องมีระบบการสื่อสารข้อมูลเชื่อมต่อโดยตรงกับผู้ให้บริการรายใหม่นั้นๆ และจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ 4.3.3 ด้วย
- 4.2 เว็บไซต์ทางการของผู้ให้บริการรายใหม่ โดยให้บริการสำหรับกรณีการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบุคคลทั่วไปที่ดำเนินการด้วยตนเองเท่านั้น โดยผู้ให้บริการต้องติดต่อผู้ให้บริการรายใหม่ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการรายใหม่ หรือจุดให้บริการอื่นๆ ตาม 4.3 ที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ เพื่อขอรับซิมการ์ดใหม่
- 4.3 จุดให้บริการอื่นๆ ที่คณะกรรมการเห็นชอบ โดยให้บริการสำหรับกรณีการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบุคคลทั่วไปที่ดำเนินการด้วยตนเองเท่านั้น ทั้งนี้ จุดให้บริการต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้
 - 4.3.1 เป็นตัวแทนที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย รวมทั้งมีการทำสัญญาและได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ให้บริการรายใหม่ที่กำหนดตามคู่มือฉบับนี้และมีความรับผิดชอบร่วมกันกับผู้ให้บริการรายใหม่
 - 4.3.2 ต้องมีระบบการสื่อสารข้อมูลเชื่อมต่อโดยตรงกับผู้ให้บริการรายใหม่ทุกราย
 - 4.3.3 มีระบบและอุปกรณ์การให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบอ่านบัตรประจำตัวประชาชน (card reader) หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ได้รับการอนุญาตจากหน่วยงานราชการ หรือเป็นไปตามที่สำนักงานกำหนด และต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เพียงพอ โดยจุดให้บริการต้องไม่มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการไว้ที่ตนเอง แต่ให้มีการส่งข้อมูลโดยตรงไปที่ผู้ให้บริการรายใหม่โดยทันที
 - 4.3.4 มีการกำหนดวันและเวลาการให้บริการที่ชัดเจน
 - 4.3.5 ในการให้บริการและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ต้องไม่มีการกระทำและกำหนดข้อความประชาสัมพันธ์ที่เป็นการกีดกันการแข่งขันของผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่ง

5. การยื่นคำขอโอนย้าย การตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอโอนย้ายผู้ให้บริการ และการส่งมอบสำเนาสัญญา

5.1 ผู้ให้บริการรายเดิมมีหน้าที่ดังนี้

- 5.1.1 จัดเตรียมระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลผู้ให้บริการ และจัดส่งรหัสแสดงตนให้กับผู้ให้บริการสำหรับการยื่นคำขอโอนย้าย พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการใช้งานรหัสแสดงตนในแต่ละครั้ง ดังนี้
 - (ก) กรณีการขอรหัสแสดงตนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเป็นผู้ให้บริการที่มีสัญชาติไทย
 - (1) เมื่อผู้บริการกดหมายเลข USSD ในรูปแบบที่สำนักงานกำหนดพร้อมหมายเลขประจำตัวประชาชนเพื่อยืนยันความประสงค์ในการขอโอนย้ายแล้ว ผู้ให้บริการรายเดิมต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างน้อยประกอบด้วยเลขประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่า

ตรงกับข้อมูลผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการรายเดิมหรือไม่ และการค้างชำระค่าบริการ ทั้งนี้ การกด รหัส USSD ของผู้ใช้บริการจะต้องไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

- (2) หากผู้ให้บริการรายเดิมตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการตามข้อ (1) มีความถูกต้องและสมบูรณ์ และไม่มีปัญหาเรื่องการค้างชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) ให้กับผู้ให้บริการภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที ประกอบด้วยอย่างน้อย ดังนี้

(2.1) รหัสแสดงตน

(2.2) ข้อความแจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายเดิมจะต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) แจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1 ได้อีกไม่เกิน 3 ครั้งต่อการทำรายการ 1 คำขอ และครั้งละไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงให้กับผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม หากตรวจสอบพบว่าข้อมูลผู้ใช้บริการไม่ถูกต้อง หรือมีปัญหาเรื่องการค้างชำระค่าบริการ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบพร้อมสาเหตุของปัญหาเป็นข้อความสั้น (SMS) ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาทีเช่นเดียวกัน

- (ข) กรณีการขอรหัสแสดงตนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเป็นบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยหรือบุคคลต่างด้าว

- (1) ในกรณีหากไม่สามารถกดด้วยหมายเลข USSD ให้ผู้ใช้บริการกดหมายเลข SMS ในรูปแบบที่สำนักงานกำหนดพร้อมหมายเลขที่ออกโดยหน่วยงานราชการหรือหมายเลขหนังสือเดินทางเพื่อยืนยันความประสงค์ขอโอนย้ายแล้ว ผู้ให้บริการรายเดิมต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างน้อยประกอบด้วยเลขที่ออกโดยหน่วยงานราชการหรือหมายเลขหนังสือเดินทาง และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าตรงกับข้อมูลผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการรายเดิมหรือไม่ และการค้างชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การกดรหัส USSD และการส่งข้อความสั้น (SMS) ของผู้ใช้บริการจะต้องไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

- (2) หากผู้ให้บริการรายเดิมตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการตามข้อ (1) มีความถูกต้องและสมบูรณ์ และไม่มีปัญหาเรื่องการค้างชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) ให้กับผู้ให้บริการภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที ประกอบด้วยอย่างน้อย ดังนี้

(2.1) รหัสแสดงตน

(2.2) ข้อความแจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายเดิมจะต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) แจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1 ได้อีกไม่เกิน 3 ครั้งต่อการทำรายการ 1 คำขอ และครั้งละไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงให้กับผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม หากตรวจสอบพบว่าข้อมูลผู้ใช้บริการไม่ถูกต้อง หรือมีปัญหาเรื่องการค้างชำระค่าบริการ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบพร้อมสาเหตุของปัญหาเป็นข้อความสั้น (SMS) ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาทีเช่นเดียวกัน

(ค) กรณีการขอรหัสแสดงตนที่เป็นการใช้งานหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะ Machine to Machine (M2M) หรืออุปกรณ์ Tablet หรืออุปกรณ์ที่ไม่รองรับการรับส่งข้อความสั้น (SMS)

(1) เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และหมายเลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขที่ออกโดยหน่วยงานราชการหรือหมายเลขหนังสือเดินทางกรณีเป็นบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยหรือบุคคลต่างด้าวเพื่อยืนยันความประสงค์ในการขอโอนย้ายในช่องทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการรายเดิมแล้ว ผู้ให้บริการรายเดิมต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างน้อยประกอบด้วยหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และหมายเลขประจำตัวดังกล่าวของผู้ใช้บริการว่าตรงกับข้อมูลผู้ให้บริการของผู้ให้บริการรายเดิมหรือไม่ และการค้างชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการ

(2) หากผู้ให้บริการรายเดิมตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการตามข้อ (1) มีความถูกต้องและสมบูรณ์ และไม่มีปัญหาเรื่องการค้างชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องจัดส่งรหัสแสดงตนให้กับผู้ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือส่งข้อความสั้น (SMS) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการได้แจ้งไว้ ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที ประกอบด้วยอย่างน้อย ดังนี้

(2.1) รหัสแสดงตน

(2.2) ข้อความแจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายเดิมจะต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) แจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1 ได้อีกไม่เกิน 3 ครั้งต่อการทำรายการ 1 คำขอ และครั้งละไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงให้กับผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ตาม หากตรวจสอบพบว่าข้อมูลผู้ให้บริการไม่ถูกต้อง หรือมีปัญหาเรื่องการค้างชำระค่าบริการ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบพร้อมสาเหตุของปัญหาเป็นข้อความสั้น (SMS) ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาทีเช่นเดียวกัน

(ง) กรณีการขอรหัสแสดงตนที่เป็นนิติบุคคล

(1) เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และทะเบียนเลขที่ของนิติบุคคลเพื่อยืนยันความประสงค์ในการขอโอนย้ายในช่องทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการรายเดิมแล้ว ผู้ให้บริการรายเดิมต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างน้อยประกอบด้วยหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และทะเบียนเลขที่ของนิติบุคคลดังกล่าวของผู้ใช้บริการว่าตรงกับข้อมูลผู้ให้บริการของผู้ให้บริการรายเดิมหรือไม่ และการค้างชำระค่าบริการของผู้ให้บริการ

(2) หากผู้ให้บริการรายเดิมตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการตามข้อ (1) มีความถูกต้องและสมบูรณ์ และไม่มีปัญหาเรื่องการค้างชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องจัดส่งรหัสแสดงตนให้กับผู้ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือส่งข้อความสั้น (SMS) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการได้แจ้งไว้ ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที ประกอบด้วยอย่างน้อย ดังนี้

(2.1) รหัสแสดงตน

(2.2) ข้อความแจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายเดิมจะต้องจัดส่งข้อความสั้น (SMS) แจ้งให้ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกความประสงค์ในการขอโอนย้าย และวิธีการขอยกเลิกการขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1 ได้อีกไม่เกิน 3 ครั้งต่อการทำรายการ 1 คำขอ และครั้งละไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงให้กับผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ตาม หากตรวจสอบพบว่าข้อมูลผู้ให้บริการไม่ถูกต้อง หรือมีปัญหาเรื่องการค้างชำระค่าบริการ ผู้ให้บริการรายเดิมต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบพร้อมสาเหตุของปัญหาเป็นข้อความสั้น (SMS) ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาทีเช่นเดียวกัน

การกดรหัส USSD และการรับข้อความสั้น (SMS) ของผู้ให้บริการจะต้องไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายเดิมจะต้องจัดเก็บข้อมูลการขอรหัสแสดงตนของผู้ให้บริการ ผลการตรวจสอบข้อมูลผู้ให้บริการ รวมทั้งข้อมูลการจัดส่งรหัสแสดงตนผ่านข้อความสั้น (SMS) และเว็บไซต์ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งต้องจัดเตรียมระบบเพื่อการรายงานข้อมูลตามที่สำนักงานจะกำหนดสำหรับการตรวจสอบและการกำกับดูแลของสำนักงาน

5.2 ผู้ให้บริการรายใหม่มีหน้าที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลและเอกสารหลักฐานของผู้ให้บริการก่อนที่จะเริ่มขั้นตอนการโอนย้าย ดังต่อไปนี้

5.2.1 กรณีบุคคลทั่วไป

(ก) ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องให้ผู้ให้บริการให้รายละเอียดข้อมูลคำขอโอนย้าย โดยอาจเป็นรูปแบบกระดาษหรือให้ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(1) บัตรประจำตัวประชาชน หรือกรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทยหรือบุคคลต่างด้าว ให้ใช้บัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ หรือหนังสือเดินทางได้

(2) หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการขอโอนย้าย

(3) รหัสแสดงตนที่ผู้ให้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม

(ข) ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง กรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทยหรือบุคคลต่างด้าว ให้เรียกดูบัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ฉบับจริงหรือหนังสือเดินทางฉบับจริง

(ค) ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องจัดเก็บสำเนาบัตรประจำตัวของผู้ให้บริการตามข้อ 5.2.1 (ข) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยหากเป็นการจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนแบบสแกนการ์ดผ่านเครื่องอ่าน (card reader) หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นใด หรือเป็นไปตามที่สำนักงานกำหนด จะต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(1) ชื่อและนามสกุล

(2) หมายเลขประจำตัวประชาชน

(3) วันเดือนปีเกิด และวันหมดอายุของบัตรประจำตัว

(4) ที่อยู่

ทั้งนี้ การจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วย
ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 หรือที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในอนาคต และไม่ถือว่าการ
จัดเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นการลงทะเบียนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง
หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม

- (ง) ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องส่งมอบสำเนาสัญญาให้บริการโทรคมนาคม โดยผู้ให้บริการรายใหม่จะต้อง
แจ้งให้ผู้ใช้บริการเลือกช่องทางการรับสำเนาสัญญาให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าว

กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นยื่นคำขอแทน (ซึ่งกรณีนี้ผู้ใช้บริการต้องติดต่อขอโอนย้ายผู้ให้บริการ ณ
ศูนย์ให้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่เท่านั้น) ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องเรียกดู พร้อมทั้งต้องเรียกเก็บ
สำเนาหนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจด้วย

5.2.2 กรณีนิติบุคคล

ให้ดำเนินการยื่นคำขอโอนย้าย ณ ศูนย์ให้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่เท่านั้น โดย นอกจากการ
ดำเนินการตามข้อ 5.2.1 แล้ว ให้ดำเนินการเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

- (ก) ผู้ให้บริการรายใหม่เรียกดูเอกสารของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล
อย่างน้อยประกอบด้วย บัตรประจำตัวประชาชน หรือกรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทย หรือบุคคล
ต่างด้าว ให้ใช้บัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ หรือหนังสือเดินทาง หนังสือรับรองของนิติบุคคล
ในการแจ้งความประสงค์ขอโอนย้ายไปยังผู้ให้บริการรายใหม่ สำเนาใบแจ้งหนี้ที่ได้มีการชำระ
ค่าใช้บริการแล้ว
- (ข) ผู้ให้บริการรายใหม่ เรียกเก็บสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลที่ออกไม่เกิน 3 เดือน ซึ่งลงนามรับรอง
สำเนาถูกต้องแล้วพร้อมประทับตราสำคัญของนิติบุคคลทุกหน้า (หากมี) โดยจัดเก็บในรูปแบบ
อิเล็กทรอนิกส์
- (ค) ผู้ให้บริการรายใหม่ เรียกเก็บสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้บริการ ที่ลงนามรับรองสำเนา
ถูกต้องแล้ว โดยจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- (ง) กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นยื่นคำขอแทน ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องเรียกดูและเรียกเก็บหนังสือ
มอบอำนาจ พร้อมทั้งสำเนาบัตรประจำตัวของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจด้วย โดยจัดเก็บ
ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- (จ) การจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรม
ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 หรือที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในอนาคต และไม่ถือว่าการจัดเก็บข้อมูล
ดังกล่าวเป็นการลงทะเบียนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์
การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม

5.3 ผู้ให้บริการรายใหม่มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทราบถึง
รายละเอียดเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้าย ดังต่อไปนี้

- (1) ระยะเวลาดำเนินการโอนย้าย
- (2) ค่าธรรมเนียมการโอนย้าย (หากมี)
- (3) ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องส่งมอบสำเนาสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ประเภทเรียกเก็บค่าบริการภายหลังแก่
ผู้ใช้บริการสำหรับกรณีการโอนย้ายไปใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระเงินรายเดือน (post paid) หรือ

ส่งมอบสำเนาสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแก่ผู้ให้บริการสำหรับกรณีการโอนย้ายไปใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้า (pre paid) แก่ผู้ให้บริการ ตามช่องทางและวิธีการรับสำเนาสัญญาให้บริการโทรคมนาคมที่ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ตามข้อ 5.2.1 (ง) โดยผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใด

- (4) กรณีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้า หากมีเงินค่าบริการ และ/หรือ วันใช้บริการคงเหลือจากการใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิม จะไม่ถูกโอนไปยังผู้ให้บริการรายใหม่ ให้ผู้ให้บริการรายใหม่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบด้วย

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถขอรับเงินค่าบริการคงเหลือจากผู้ให้บริการรายเดิมตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

- 5.4 ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องส่งมอบสำเนาเอกสารคำขอโอนย้ายที่ผู้ให้บริการได้ให้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ตามข้อ 5.2.1 (ก) แก่ผู้ให้บริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน โดยคำขอโอนย้ายจะต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ และที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของผู้ให้บริการรายใหม่ตามหนังสือรับรองนิติบุคคล และช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการรายใหม่
- (2) วันเดือนปี เวลา และจุดให้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่ที่ผู้บริการยื่นคำขอโอนย้าย
- (3) ชื่อ นามสกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน หรือกรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทยหรือบุคคลต่างด้าว ให้ใช้หมายเลขที่หน่วยงานราชการออกให้ หรือเลขหนังสือเดินทางได้
- (4) หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้บริการขอโอนย้าย
- (5) รายละเอียดการให้บริการโทรคมนาคม (แพ็คเกจการใช้บริการ) และประเภทสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมใหม่ ที่ผู้บริการจะได้รับบริการเมื่อการโอนย้ายเสร็จสมบูรณ์
- (6) รหัสแสดงตนที่ผู้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม
- (7) ชื่อหรือรหัสแสดงตนของพนักงานที่ให้บริการ หรือรหัสอื่นใดที่สามารถนำมาใช้เพื่อการตรวจสอบตัวตนของผู้ที่ให้บริการ ณ จุดบริการ

- 5.5 ผู้ให้บริการรายใหม่มีหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสารและจัดเก็บข้อมูลหลักฐานของผู้ใช้บริการตามข้อ 5.2 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วน และให้ถือว่าผู้บริการได้แสดงเจตนาในการยื่นขอโอนย้ายผู้ให้บริการโดยสมบูรณ์ และให้เริ่มดำเนินการโอนย้ายผู้บริการตามขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ของเงื่อนไขแนวทางปฏิบัติการโอนย้ายผู้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ฉบับนี้ต่อไป

- 5.6 ผู้ให้บริการรายใหม่ ผู้ให้บริการรายเดิม และผู้ให้บริการระบบกลางมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลตามที่คู่มือฉบับนี้กำหนดในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และต้องจัดเตรียมระบบการรายงานข้อมูลตามที่สำนักงานจะกำหนดสำหรับการตรวจสอบและการกำกับดูแลของสำนักงาน ทั้งนี้ การจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 หรือที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในอนาคต

6. ขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่ และผู้ให้บริการระบบกลาง

- 6.1 ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องจัดส่งข้อมูลคำขอโอนย้ายของผู้ใช้บริการให้แก่ผู้ให้บริการรายเดิมผ่านผู้ให้บริการระบบกลาง ดังต่อไปนี้
 - (1) หมายเลขประจำตัวประชาชนของผู้ใช้บริการ หรือกรณีบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยหรือบุคคลต่างด้าว ให้ใช้หมายเลขที่หน่วยงานราชการออกให้ หรือเลขหนังสือเดินทาง
 - (2) หมายเลขโทรศัพท์ที่ขอโอนย้าย
 - (3) รหัสแสดงตนที่ผู้ให้บริการได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม
 - (4) รหัสแสดงผู้ให้บริการใหม่ โดยหากเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) จะต้องมีการรหัสที่แตกต่างจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้เช่าโครงข่าย (MNO)
 - (5) รหัสแสดงจุดให้บริการโอนย้ายของผู้ให้บริการใหม่
 - (6) วันและเวลาในการส่งคำขอโอนย้ายจากระบบของผู้ให้บริการรายใหม่
- 6.2 คำขอที่ผู้ให้บริการได้ยื่นกับผู้ให้บริการรายใหม่หลังเวลา 15.30 น. ให้ถือว่าเป็นการยื่นคำขอโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในวันถัดไป
- 6.3 ผู้ให้บริการรายใหม่มีหน้าที่ต้องส่งข้อมูลคำขอที่ได้รับจากผู้ใช้บริการตามข้อ 6.1 ก่อนเวลา 15.30 น. ของวันนั้นไปยังผู้ให้บริการระบบกลางภายในเวลา 16.00 น. ของวันเดียวกัน (โดยให้ถือว่าเป็นวันดำเนินการวันทำการที่หนึ่ง) โดยผู้ให้บริการระบบกลางจะต้องดำเนินการส่งข้อมูลคำขอที่ได้รับจากผู้ให้บริการรายใหม่ไปยังผู้ให้บริการรายเดิม ภายในเวลา 17.30 น.
- 6.4 เมื่อผู้ให้บริการรายเดิมได้รับข้อมูลคำขอจากผู้ให้บริการรายใหม่แล้ว ผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการรายเดิมจะต้องตรวจสอบข้อมูลในข้อ 6.1 และต้องแจ้งผลการตรวจสอบไปยังผู้ให้บริการระบบกลางทราบภายในเวลา 18.30 น. ในวันเดียวกัน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการระบบกลางจะทำการคำนวณจำนวนเลขหมายที่ผู้ให้บริการสามารถรองรับได้ (โควตา) เพื่อกำหนดวันที่ตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการ และแจ้งเลขหมายที่ทำการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการรายเดิมแก่ผู้ให้บริการรายใหม่และแจ้งผู้ให้บริการรายเดิมทราบ ภายในเวลา 20.00 น. ในวันเดียวกัน
- 6.5 ผู้ให้บริการรายเดิมอาจปฏิเสธคำขอของผู้ใช้บริการได้ หากมีเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้
 - 6.5.1 เลขหมายที่ขอโอนย้ายได้มาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของชาติ
 - 6.5.2 เลขหมายที่ขอโอนย้ายอยู่ระหว่างการดำเนินคดี หรืออยู่ในระหว่างอายัดหรือห้ามการเปลี่ยนแปลงตามคำสั่งที่ขอด้วยกฎหมาย
 - 6.5.3 เลขหมายที่ขอโอนย้ายถูกยกเลิกบริการหรืออยู่ระหว่างการระงับบริการ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเลขหมายที่อยู่ระหว่างการร้องเรียนต่อ กสทช.
 - 6.5.4 เลขหมายที่ขอโอนย้ายอยู่ระหว่างการโอนย้าย (กรณีดำเนินการขอโอนย้ายซ้อนกัน)
 - 6.5.5 ข้อมูลคำขอตามข้อ 6.1 (1) (2) และ (3) ไม่ตรงกันระหว่างข้อมูลที่จัดส่งในระบบจากผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการรายเดิม

- 6.5.6 เลขหมายของผู้ใช้บริการที่ขอโอนย้ายที่ใช้บริการแบบชำระเงินรายเดือน (post paid) กับผู้ให้บริการรายเดิม มีการค้างชำระค่าใช้บริการรายเดือนในรอบการแจ้งให้ชำระเงิน (รอบบิล) ล่าสุด ณ วันที่ยื่นคำขอโอนย้าย
- 6.6 กรณีที่ผู้ให้บริการรายเดิมอนุมัติให้ผู้ให้บริการที่ขอโอนย้ายออกจากโครงข่ายของผู้ให้บริการรายเดิม ให้ผู้ให้บริการรายเดิมแจ้งผลการอนุมัติแก่ผู้ให้บริการระบบกลางทราบภายในเวลา 18.30 น. โดยผู้ให้บริการรายเดิมมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ระบบกลางทราบว่า มีกรณีที่ผู้ให้บริการขอยกเลิกการโอนย้ายเลขหมายภายในเวลา 17.30 น. เช่นกัน เพื่อให้ระบบกลางสามารถประมวลผลข้อมูลได้ว่าเลขหมายนั้น พร้อมทั้งจะเข้าสู่กระบวนการโอนย้ายเลขหมายหรือไม่ หากปรากฏว่าคำขอได้รับการอนุมัติจากผู้ให้บริการรายเดิม และไม่มี การขอยกเลิกการขอโอนย้ายที่ผู้ให้บริการรายเดิม ให้ผู้ให้บริการระบบกลางเป็นผู้แจ้งให้ผู้ให้บริการรายเดิมและผู้ให้บริการรายใหม่ ทราบว่าเลขหมายนั้นสามารถเข้าสู่กระบวนการโอนย้ายเลขหมายได้ภายในเวลา 20.00 น. ในกรณีที่เลขหมายที่ขอโอนย้ายสามารถเข้าสู่กระบวนการโอนย้ายเลขหมายได้ ให้ผู้ให้บริการรายใหม่ดำเนินการแจ้งผลการอนุมัติ รวมทั้งแจ้งว่าเลขหมาย ได้เข้าสู่กระบวนการโอนย้าย โดยจะถูกตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการในช่วงเวลา 02.30 – 07.00 น. ของวันทำการวันถัดไป (หรือตามวันที่ที่ระบบกลางแจ้งตามข้อ 6.5 ให้ผู้ให้บริการทราบ) โดยแจ้งผ่านระบบรับส่งข้อความสั้น (SMS) เว้นแต่ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ขอให้แจ้งเป็นหนังสือ กรณีแจ้งผ่านระบบรับส่งข้อความสั้น (SMS) ผู้ให้บริการรายใหม่จะต้องแจ้งผู้ให้บริการภายในเวลา 21.00 น. ของวันดำเนินการวันทำการที่หนึ่ง
- 6.7 กรณีที่ผู้ให้บริการรายเดิมปฏิเสธการโอนย้าย ให้ผู้ให้บริการรายเดิมแจ้งผลการปฏิเสธพร้อมทั้งเหตุผลในการปฏิเสธให้ผู้ให้บริการระบบกลางทราบภายในเวลา 18.30 น. และผู้ให้บริการระบบกลางต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการรายใหม่ทราบภายในเวลา 20.00 น. จากนั้นผู้ให้บริการรายใหม่จะต้องดำเนินการแจ้งผลการปฏิเสธพร้อมทั้งเหตุผลในการปฏิเสธให้ผู้ให้บริการทราบผ่านทางระบบรับส่งข้อความสั้น (SMS) ด้วย เว้นแต่ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ ขอให้แจ้งเป็นหนังสือ กรณีแจ้งผ่านระบบรับส่งข้อความสั้น (SMS) ผู้ให้บริการรายใหม่จะต้องแจ้งผู้ให้บริการ ภายในเวลา 21.00 น. ของวันดำเนินการวันทำการที่หนึ่ง
- 6.8 เมื่อเลขหมายที่ขอโอนย้ายเข้าสู่กระบวนการโอนย้ายแล้ว ให้ผู้ให้บริการรายใหม่จัดเตรียมเลขหมายที่ขอโอนย้าย เข้าสู่ระบบของผู้ให้บริการรายใหม่ และให้ผู้ให้บริการรายเดิมดำเนินการยกเลิกการให้บริการกับเลขหมายที่ขอโอนย้ายนั้น โดยช่วงเวลาที่ทำกรยกเลิกบริการของผู้ให้บริการเดิม (Disconnection) กับช่วงเวลาที่จะเริ่มให้บริการ โดยผู้ให้บริการรายใหม่ (Activation) รวมทั้งวิธีการต่างๆ เพื่อตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการ (Cut-over) จะอยู่ใน ช่วงเวลา 02.30 ถึง 07.00 น. ของวันทำการที่สอง ซึ่งผู้ให้บริการรายใหม่ได้แจ้งวันและเวลาในการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการให้ผู้ให้บริการทราบตามแล้วตามข้อ 6.7 ในกรณีที่การตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการในช่วงเวลา 02.30-07.00 น. ข้างต้นไม่สามารถกระทำได้นี้เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการรายเดิมและผู้ให้บริการรายใหม่จะดำเนินการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการในช่วงเวลา 12.00-15.00 น. ของวันทำการที่สอง โดยผู้ให้บริการรายใหม่จะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบผ่านระบบรับส่งข้อความสั้น (SMS) ของวันวันทำการที่สอง เว้นแต่ในกรณีการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการในช่วงเวลา 12.00-15.00 น. ไม่สามารถกระทำได้ ผู้ให้บริการระบบกลางจะดำเนินการแจ้งวันและเวลาแก่ผู้ให้บริการรายเดิมและรายใหม่ทราบต่อไป
- 6.9 เมื่อมีการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการสำเร็จแล้ว (เลขหมายถูกโอนย้ายจากผู้ให้บริการรายเดิมมาสู่ผู้ให้บริการรายใหม่) ให้ผู้ให้บริการรายใหม่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบโดยแจ้งผ่านระบบรับส่งข้อความสั้น (SMS) เว้นแต่ผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ขอให้แจ้งเป็นหนังสือ
- 6.10 การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสองวันทำการนับตั้งแต่ได้รับคำขอครบถ้วนถูกต้อง เว้นแต่กรณีที่มิใช่คำขอโอนย้ายเลขหมายย้ายออกจาก (Port out) และย้ายเข้ามาสู่ (Port in) ผู้ให้บริการรายใหม่หรือผู้ให้บริการรายเดิมรายใดรายหนึ่งรวมกันแล้วมากกว่าจำนวนที่ระบบของแต่ละผู้ให้บริการสามารถรองรับได้ต่อวัน หรือกรณีที่มีการขอโอนย้ายเลขหมายตั้งแต่ยี่สิบห้าเลขหมายขึ้นไป (Bulk and Big Bulk

porting) ตามข้อ 7. ซึ่งการดำเนินการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับกรณีข้างต้นอาจต้องใช้เวลาดำเนินการมากกว่าตามที่กำหนดไว้ในแต่ละกรณี ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายใหม่จะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงวันตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการ (Cut-over) ที่จะสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ

- 6.11 การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยเป็นการที่ผู้ให้บริการแสดงเจตนายกเลิกบริการทางเสียง และ/หรือ ข้อมูล บนเลขหมายที่ผู้ให้บริการต้องการโอนย้ายกับผู้ให้บริการรายเดิมซึ่งให้มีผลนับตั้งแต่วันที่มีการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการ และเป็นการที่ผู้ให้บริการแสดงเจตนาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการรายใหม่ตั้งแต่วันที่มีการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน
- 6.12 ในส่วนของบริการที่ผู้ให้บริการได้สมัครไว้กับผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (IDD) บริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ (Roaming) ให้ถือว่ามิใช่เป็นการยกเลิกบริการดังกล่าว ณ เวลาที่มีการตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการ ในกรณีของการสมัครใช้บริการคอนเทนต์ที่ผู้ให้บริการคอนเทนต์ไม่สามารถให้บริการได้หากผู้ใช้บริการเปลี่ยนผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าบริการได้เท่าที่ผู้ให้บริการได้ให้บริการจริงเท่านั้น และหากเป็นกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นแก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้หลักเกณฑ์ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549
- 6.13 ในกรณีผู้ให้บริการรายเดิมเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือนให้จัดเตรียมระบบร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการโครงข่ายนั้นอยู่ โดยมีขั้นตอนการโอนย้าย (Porting Process) ระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่ และผู้ให้บริการระบบกลางให้เป็นไปตามคู่มือฉบับนี้

7. การขอโอนย้ายเลขหมายตั้งแต่ 25 – 100 เลขหมาย (Bulk porting)

- 7.1 เพื่อให้การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ใช้บริการซึ่งประสงค์จะขอโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตั้งแต่ยี่สิบห้าเลขหมายจนถึงหนึ่งร้อยเลขหมายต่อการโอนย้ายหนึ่งครั้ง ให้ถือว่าเป็นการขอโอนย้ายเลขหมายปริมาณที่มากในคราวเดียว (Bulk porting) ทั้งนี้ รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการขอโอนย้ายสำหรับกรณีดังกล่าวเป็นไปตามขั้นตอนที่ผู้ให้บริการได้ตกลงกับผู้ให้บริการระบบกลาง เพื่อให้ได้ขั้นตอนที่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภค
- 7.2 การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีการขอโอนย้ายเลขหมาย ตามข้อ 7.1 ผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่ และผู้ให้บริการระบบกลางจะต้องดำเนินการตามให้แล้วเสร็จภายในยี่สิบวันนับ ตั้งแต่ได้รับคำขอครบถ้วนถูกต้อง เว้นแต่กรณีที่มีคำขอย้ายออกจาก (Port out) และย้ายเข้ามาสู่ (Port in) ผู้ให้บริการรายใหม่ หรือผู้ให้บริการรายเดิมรายใดรายหนึ่งรวมกันแล้วมากกว่าจำนวนที่ระบบของแต่ละผู้ให้บริการสามารถรองรับได้ต่อวัน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายใหม่จะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงวันตัดเปลี่ยนผู้ให้บริการ (Cut-over) ที่จะสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ
- 7.3 การดำเนินการในข้อ 7. ผู้ให้บริการจะต้องรายงานการกำหนดรายละเอียดขั้นตอนและวิธีการโอนย้ายที่ผู้ให้บริการได้ตกลงกับผู้ให้บริการระบบกลาง ให้สำนักงานทราบสำหรับการตรวจสอบและการกำกับดูแล

8 การเก็บเงิน การยกเลิก และการคืนเงินค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการ

8.1 การเก็บเงินค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการรายใหม่หรือผู้ให้บริการระบบกลางมีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ให้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการยื่นความประสงค์ขอโอนย้ายผู้ให้บริการในอัตราไม่เกินกว่าที่คณะกรรมการกำหนด

8.2 การยกเลิกค่าขอโอนย้าย

8.2.1 ผู้ใช้บริการสามารถขอยกเลิกค่าขอโอนย้ายได้โดยติดต่อกับผู้ให้บริการรายเดิม หรือจากการกด USSD ในรูปแบบที่สำนักงานกำหนดพร้อมหมายเลขประจำตัวประชาชน สำหรับในกรณีบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทยหรือบุคคลต่างด้าว ให้ใช้หมายเลขที่หน่วยงานราชการออกให้หรือเลขหนังสือเดินทาง เพื่อยืนยันความประสงค์ขอยกเลิกค่าขอโอนย้ายของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการรายเดิม โดยหากไม่สามารถกดด้วยหมายเลข USSD ให้ผู้ให้บริการกดหมายเลข SMS ในรูปแบบที่สำนักงานกำหนดพร้อมหมายเลขที่ออกโดยหน่วยงานราชการหรือหมายเลขหนังสือเดินทาง ทั้งนี้ การกดรหัส USSD และการส่งข้อความสั้น (SMS) ของผู้ให้บริการจะต้องไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งยกเลิกการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในเวลา 17.30 น. ของวันดำเนินการวันทำการที่หนึ่ง

8.2.2 ผู้ให้บริการรายเดิมมีหน้าที่ต้องตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการว่าผู้ให้บริการเข้าหลักเกณฑ์มีสิทธิยกเลิกค่าขอโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่

8.2.3 ในกรณีที่มีการยกเลิกค่าขอโอนย้ายอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีการตรวจสอบข้อมูลการยืนยันความประสงค์ขอยกเลิกค่าขอโอนย้ายตามข้อ 8.2.1 แล้ว ผู้ให้บริการรายเดิม ดำเนินการแจ้งให้ผู้ให้บริการระบบกลางทราบถึงการขอยกเลิกค่าขอนั้นภายใน 18.30 น.

8.2.4 หากผู้ให้บริการรายเดิมรับคำขอยกเลิกโอนย้ายที่พ้นกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.2.1 หรือไม่ดำเนินการแจ้ง หรือไม่แจ้งการขอยกเลิกค่าขอโอนย้ายไปยังผู้ให้บริการระบบกลางภายใน 18.30 น. ซึ่งเป็นผลให้ผู้ให้บริการโอนย้ายไปยังผู้ให้บริการรายใหม่สำเร็จแล้ว ให้ผู้ให้บริการรายใหม่เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกิดขึ้น

8.2.5 ผู้ให้บริการรายใหม่ ผู้ให้บริการรายเดิม และผู้ให้บริการระบบกลางมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลการยกเลิกการขอโอนย้ายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และต้องจัดเตรียมระบบการรายงานข้อมูลตามที่สำนักงานจะกำหนดสำหรับการตรวจสอบและการกำกับดูแลของสำนักงาน ทั้งนี้ การจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 หรือที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในอนาคต

8.3 การคืนเงินค่าธรรมเนียมโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมโอนย้าย และผู้ให้บริการรายเดิมไม่สามารถโอนย้าย ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามข้อ 6.6 หรือผู้ให้บริการยกเลิกค่าขอภายในกำหนดเวลาในข้อ 8.2.1 ให้ผู้ให้บริการรายใหม่คืนเงินค่าธรรมเนียมการโอนย้ายนั้นแก่ผู้ให้บริการที่ขอโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

9. การรับเรื่องร้องเรียนและตอบข้อซักถาม

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาให้มีการแก้ไขปัญหาร้องเรียนดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

10. การดำเนินการทางด้านเทคนิคและการแก้ไขเหตุขัดข้อง

ผู้ให้บริการรวมและผู้ให้บริการระบบกลางต้องใช้ความพยายามอย่างดีที่สุดและในเวลาที่รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการโอนย้ายเลขหมายตามคู่มือนี้

11. การรักษาสัญญา ความรับผิดชอบ และการชดเชยค่าเสียหาย

- 11.1 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางอาจประมวลผลข้อมูล และ/หรือเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ ในระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันหรือระหว่างผู้ให้บริการกับระบบกลางโดยทางวาจา ลายลักษณ์อักษร รูปภาพหรือโดยรูปแบบอื่น ๆ ภายใต้หลักเกณฑ์และวิธีการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม โดยผู้ให้บริการและระบบกลางจะใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการหรือข้อมูลใดๆ ที่อยู่ที่ระบบกลางเพื่อประโยชน์ในการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามคู่มือนี้เท่านั้น
- 11.2 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางให้การรับรองว่าอุปกรณ์ ระบบ และส่วนใด ๆ ของโครงข่ายที่ตนได้จัดทำให้เพื่อประโยชน์ในการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีได้ละเมิดลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และเครื่องหมายบริการ รวมทั้งสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ ของบุคคลที่สาม
- 11.3 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางจะไม่นำเครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ หรือชื่อทางการค้าของอีกฝ่ายหนึ่งมาใช้เป็นของตนเอง เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้มีสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญานั้น
- 11.4 การโอนข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางไม่ก่อให้เกิดการอนุญาตทั้งโดยทางตรงหรือทางอ้อมในการให้สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาไม่ว่าในระหว่างที่มีการโอนข้อมูลหรือภายหลังการโอนข้อมูลนั้น
- 11.5 เพื่อเป็นการป้องกันการเปิดเผยข้อมูลอย่างไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการและระบบกลางตกลงที่จะจำกัดการเข้าถึงซึ่งข้อมูลดังกล่าวเฉพาะแต่โดยพนักงาน ลูกจ้างหรือตัวแทน ซึ่งอยู่ในสถานะที่มีความจำเป็นจะต้องรู้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์แห่งคู่มือนี้เท่านั้น พนักงาน ลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางซึ่งได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล จะต้องรักษาข้อมูลนั้นไว้อย่างเป็นความลับเฉพาะและจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลนั้นต่อบุคคลอื่น ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่พนักงาน ลูกจ้างหรือตัวแทนของตนได้เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่น
- 11.6 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใหม่ทดแทนให้กับอีกฝ่ายหนึ่งในกรณีที่มีบุคคลที่สามกล่าวอ้าง เรียกร้องและดำเนินการใด ๆ ประกอบขอกว่าอ้างว่า การใช้ Circuit, อุปกรณ์ (Apparatus) หรือระบบ Software หรือการทำงานของบริการใด ๆ โดยฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดภายใต้คู่มือนี้ก่อให้เกิดการละเมิดหรือการนำไปใช้ในทางมิชอบซึ่งสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ รวมทั้งสิทธิในการเป็นเจ้าของของบุคคลที่สามนั้น หากสามารถพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นกับการกระทำความผิดนั้น
- 11.7 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางรับว่าการละเมิดเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งของข้อ 11 นี้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่อีกฝ่ายหนึ่ง
- 11.8 เหตุสุดวิสัย
ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางไม่ต้องรับผิดชอบต่อกัน อันเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัย อันหมายถึง เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น และเพื่อประโยชน์ในการตีความเงื่อนไขนี้ เหตุสุดวิสัยให้รวมถึง (แต่ไม่จำกัดเฉพาะ) การก่อการกบฏ การก่อการร้ายสงคราม การ

ปฏิวัติรัฐประหาร ภาวะฉุกเฉินแห่งชาติ ภัยธรรมชาติร้ายแรง คลื่นยักษ์สึนามิ อัคคีภัย वादภัย อุทกภัย การระเบิด การก่อวินาศกรรม แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงข้อพิพาททางด้านแรงงานทุกประเภทหรือการนัดหยุดงาน ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางซึ่งได้รับผลกระทบจากเหตุสุดวิสัย จะต้องแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบโดยพลันซึ่งสภาพและรายละเอียดของเหตุสุดวิสัยนั้น

กรณีเหตุสุดวิสัยดังกล่าวได้สิ้นสุดลง หรือเปลี่ยนแปลงไป ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางซึ่งได้รับผลกระทบจะต้องแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบโดยพลัน

ในกรณีที่เหตุสุดวิสัยกระทบถึงการปฏิบัติตามคู่มือของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางฝ่ายหนึ่งเพียงบางส่วน ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางฝ่ายนั้นยังคงมีภาระผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามสัญญาตามส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุสุดวิสัยนั้น

12. กระบวนการย้ายเลขหมายกลับไปสู่ผู้ให้บริการรายเดิม (Port Reversal)

กรณีเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล เกิดความขัดข้องของระบบ หรือเกิดการหลอกลวงหรือฉ้อฉลขึ้นกับเลขหมายที่อยู่ระหว่างดำเนินการโอนย้าย หรือได้ดำเนินการโอนย้ายเสร็จสิ้นไปแล้ว แล้วแต่กรณี ผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการระบบกลางจะต้องร่วมกันดำเนินการให้เลขหมายดังกล่าวสามารถกลับมาใช้งานได้โดยเร็ว ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสองวันทำการนับแต่วันที่พบหรือทราบถึงเหตุดังกล่าว

กรณีที่เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการถูกโอนย้ายไปโดยสำคัญผิด การหลอกลวง หรือ ก่อฉ้อฉลซึ่งผู้ให้บริการไม่ได้ทราบข้อเท็จจริงโดยชัดเจนว่าเป็นการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งถึงเหตุดังกล่าวได้ทั้งต่อผู้ให้บริการรายใหม่และผู้ให้บริการรายเดิม ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบต่อบริการที่ตนมิได้สมัครหรือแสดงความยินยอมไว้

13. กระบวนการให้เลขหมายที่ถูกโอนย้ายกลับไปอยู่ในความครอบครองของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมาย

- 13.1 ภายหลังจากโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หากเลขหมายที่ถูกโอนย้ายไปได้ยกเลิกหรือถูกยกเลิกการใช้งาน ให้เลขหมายนั้นกลับไปอยู่ในความครอบครองของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมาย
- 13.2 หากเกิดกรณีที่เลขหมายที่ถูกโอนย้ายไปไม่สามารถกลับไปอยู่ในความครอบครองของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมายได้เนื่องจากผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมายถูกระงับการให้บริการ หรือหยุดประกอบกิจการ หรือไม่สามารถประกอบกิจการต่อไปได้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือแนวทางที่คณะกรรมการกำหนดต่อไป

14. การระงับข้อพิพาท

- 14.1 ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบกลางทุกฝ่ายตกลงที่จะปฏิบัติตามหรือดำเนินการใดๆ ตามคู่มือด้วยความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานร่วมกัน และด้วยความสุจริต และจะแสวงหาหนทางร่วมกันในการระงับข้อพิพาทใดๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 14.2 ในกรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับการโอนย้ายผู้ให้บริการตามคู่มือฉบับนี้ระหว่างผู้ให้บริการ ให้ผู้ให้บริการฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธินำข้อพิพาทเสนอ กสทช. เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

15. การปรับปรุงเงื่อนไขแนวปฏิบัติการโอนย้ายฯ เพิ่มเติม

- 15.1 ภายหลังจากดำเนินการตามเงื่อนไขแนวปฏิบัติฉบับนี้แล้ว หากผู้ให้บริการเห็นว่า แนวทางปฏิบัติข้อใด มีอุปสรรคในการดำเนินการหรืออาจสร้างผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ให้ผู้ให้บริการนำเสนอข้อปรับปรุงเงื่อนไข เพื่อเสนอคณะกรรมการให้ความเห็นชอบในการปรับปรุงต่อไปได้
- 15.2 ให้สำนักงานมีหน้าที่รวบรวมปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามเงื่อนไขแนวปฏิบัติฉบับนี้ เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้คณะกรรมการพิจารณาเห็นชอบต่อไปได้