

ผู้บริโภค ระวัง!

อย่าชะล่าใจ ค้างชำระค่าบริการเกิน ๒ รอบบิล
ส่งผลให้เลขหมายถูกยกเลิกสัญญา ใช้บริการไม่ได้

ISSUE



เรียนรู้จากเรื่องร้องเรียน



“ผมถูกยึดเบอร์ เบอร์ติดต่อธุรกิจทั้งหมดของผม ตอนนี้ผมทำอะไรไม่ได้เลยครับ” ผู้ร้องเรียน รายหนึ่งแจ้งความเดือดร้อนผ่านโทรศัพท์ โดยเล่าว่าจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 การค้าขายและการทำธุรกิจซบเซา ไม่คล่องตัวเหมือนเดิม ตนเองได้รับแจ้งวันครบกำหนดชำระค่าบริการแต่ยังไม่สะดวกไปชำระด้วยค่าใช้จ่ายที่เข้ามาหลายทาง และเห็นว่าเคยค้างชำระค่าบริการสองถึงสามเดือนผู้ให้บริการก็ไม่ตัดบริการแต่ยังให้ใช้บริการตามปกติ จึงใจเย็นไม่ไปชำระค่าบริการตามกำหนดและในที่สุดเลขหมายก็ถูกยกเลิกบริการไม่สามารถใช้บริการได้ ขณะที่ผู้ร้องเรียนอีกรายร้องเรียนเข้ามาว่า ถูกยึดเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เช่นกัน และต้องการเลขหมายดังกล่าวคืนอย่างมาก เพราะเป็นเลขหมายมงคล เลขหมายสวย ยินยอมทำทุกอย่างเพื่อให้ได้เลขหมายคืน จากข้อเท็จจริงพบว่า ผู้ร้องเรียนทั้งสองรายค้างชำระค่าบริการจำนวน ๔ เดือน ต่อมาได้ชำระค่าบริการคงค้างให้กับผู้ให้บริการครบถ้วนทั้งหมดหลังจากถูกยกเลิกบริการ เนื่องจากเข้าใจว่า เมื่อชำระค่าบริการแล้ว จะได้รับเลขหมายคืน แต่เหตุการณ์ไม่เป็นเช่นนั้น เพราะตามประกาศ กทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๓๓ (๒) กำหนดว่า ห้ามมิให้ผู้ให้บริการยกเลิกการให้บริการ โทรคมนาคมตามสัญญา เว้นแต่ กรณีดังต่อไปนี้ (๒) ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการและได้ทำการเตือนตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการเป็นฝ่ายผิดสัญญาจึงนำไปสู่การยกเลิกสัญญาและยกเลิกเลขหมายดังกล่าว กรณีดังกล่าว จึงถือว่า สัญญาการให้บริการสิ้นสุดลงแล้ว ผู้ให้บริการจึงไม่ต้องคืนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับผู้ร้องเรียน อีกทั้งไม่มีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขใครรองรับกรณีเมื่อมีการยกเลิกสัญญาแล้ว หากจะมีการทำสัญญาใหม่ ผู้ใช้บริการรายเดิมจะได้รับสิทธิใช้เลขหมายโทรคมนาคมเดิม หรือมีสิทธิจะใช้บริการ

ภายใต้รายการส่งเสริมการขายเดิมต่อไป การชำระค่าบริการที่ผู้ร้องเรียนได้ชำระนั้น จึงเป็นการชำระค่าบริการค้างชำระที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ หลังจากยกเลิกบริการแล้ว

จากสถานการณ์เศรษฐกิจที่ซบเซา ในการให้บริการ โทรคมนาคม ทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการบางรายอาจไม่ระงับบริการ ผู้ใช้บริการทันทีเมื่อผู้ใช้บริการค้างชำระค่าบริการเกินสองคราวติดต่อกัน อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการไม่ควรนิ่งนอนใจเพราะหากผู้ใช้บริการค้างชำระค่าบริการเกินกว่า สองคราวติดต่อกัน ผู้ให้บริการจะมีสิทธิตามกฎหมายในการยกเลิกสัญญาเลขหมายนั้น ๆ ของผู้ใช้บริการได้ และหากเลขหมายดังกล่าวเป็นเลขหมายสำคัญที่ใช้ในการติดต่อ ธุรกิจ หรือครอบครัว ก็จะสร้างความเดือดร้อนเสียหายให้กับผู้บริโภคได้เช่นกัน

- TIP** ๑. ข้อมูลหมายเลขติดต่อด้านธุรกิจ/ครอบครัว สามารถสำรอง เก็บได้ทั้งในซิมและเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือคราวน์เพื่อ ป้องกันปัญหาข้อมูลสูญหายจากการถูกยกเลิกบริการ
๒. หากผู้ใช้บริการค้างชำระค่าบริการไม่เกินสองคราวติดต่อกัน ผู้ให้บริการจะไม่สามารถยกเลิกสัญญา หรือยกเลิกบริการได้ เช่นกัน