

เที่ยวสบายใจ กับสิทธิในการระงับบริการชั่วคราว

เคยไหม เมื่อต้องเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศนานหลายวัน แต่ไม่อยากเสียค่าใช้จ่ายจากค่าโทรศัพท์หรือแพคเกจการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เปิดบริการไว้อยู่ที่นั่น หรือรู้สึกเป็นการไม่คุ้มค่ากับการไม่ได้ใช้งานในขณะที่อยู่ต่างประเทศ เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้น ในฐานะที่เราเป็นผู้บริโภค เราควรรู้ถึงสิทธิผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม คือ **สิทธิในการขอระงับการใช้บริการชั่วคราว**

ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อ 25 ระบุว่า **ผู้ใช้บริการมีสิทธิในการระงับการใช้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวได้** โดยบริษัทจะกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำสุด หรือ สูงสุด และผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใช้บริการไม่ได้ นอกจากนี้ ในกรณีที่ **ผู้บริโภคขอระงับบริการชั่วคราวแล้ว** เมื่อครบกำหนดการขอระงับใช้บริการ บริษัทต้องเปิดบริการให้ผู้บริโภคทันที โดยผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใช้บริการไม่ได้ **สิทธิ ในการระงับบริการชั่วคราว** จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริโภค ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องระงับบริการชั่วคราว เช่น เดินทางไปต่างประเทศ และไม่ต้องการให้เกิดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่ได้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการใช้งานแพคเกจอินเทอร์เน็ตเพราะ **อาจเกิดประเด็น "เน็ตรั่ว"** เพราะโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ๆ หรือที่เรียกว่า สมาร์ทโฟน นั้น สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา ทั้ง EDGE และ GPRS บางครั้งผู้ใช้งานอาจเลือกปิด EDGE ไปแล้ว แต่ GPRS ไปจับสัญญาณให้ ก็ทำให้ถูกคิดค่าบริการได้ หรือมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยทำให้สามารถเก็บเลขหมายของตนเองไว้ได้โดยไม่ต้องยกเลิกบริการ

ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอแนะนำผู้บริโภคในฐานะเป็นผู้บริโภคที่มีหน้าที่ต้องรักษาสิทธิประโยชน์ของตนในการมีสิทธิขอระงับใช้บริการชั่วคราว โดยมีวิธีการดำเนินการเพียงแจ้งหมายเลขที่ใช้งาน ข้อมูลเจ้าของเบอร์ เลขบัตรประชาชน 3 หลักสุดท้าย และ วัน เดือน ปีเกิด หรือ Fax สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวอื่นใดที่สามารถใช้แทนได้ตามกฎหมาย ของเจ้าของหมายเลข หรือติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ณ ศูนย์บริการเครือข่ายที่ผู้ใช้งานเปิดบริการอยู่
