



(ฉบับประมวลครั้งที่ 3 ลงวันที่ 2 มกราคม 2563)

คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่ รก. 1/2562

เรื่อง การใช้หลักฐานประกอบการขอใช้บริการโทรคมนาคม

เพื่อให้การใช้หลักฐานประกอบการขอใช้บริการโทรคมนาคมต่าง ๆ ของบริษัท เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมกับการประกอบธุรกิจโทรคมนาคม และเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2 ของคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.5/2547 เรื่อง การลงนามในคำสั่งและประกาศ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงยกเลิกคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก.4/2549 เรื่อง การใช้หลักฐานประกอบการขอใช้บริการโทรคมนาคม และคำสั่งที่แก้ไขเพิ่มเติม และมีคำสั่งดังต่อไปนี้

1. กำหนดให้ใช้ หลักฐานประกอบการขอใช้บริการโทรคมนาคม ตามที่แนบท้ายคำสั่งนี้
- ¹2. การเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการขอใช้บริการโทรคมนาคม ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของบริษัทเกี่ยวกับการใช้งานระบบสอบถามข้อมูลทะเบียนราษฎร (Civil-Info3)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562

สั่ง ณ วันที่ 31 มกราคม 2562

(ลงชื่อ) มรกต เอี่ยมมนตรี

(นายมรกต เอี่ยมมนตรี)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานพัฒนาองค์กร

ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่

¹แก้ไขเพิ่มเติมโดยคำสั่ง ทีโอที ที่ รก.3/2562 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2562

หมายเหตุ : - เหตุผลในการประกาศใช้คำสั่งฉบับนี้ คือ เพื่อให้การแสดงหรือใช้เอกสารส่วนบุคคลในการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ เป็นไปตามแนวนโยบายแห่งรัฐ และปรับปรุงให้สอดคล้องกับงานบริการของบริษัท

1. หลักฐานประกอบการขอใช้บริการโทรคมนาคม

แบบท้ายคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก. 1 / 2562

หลักฐานประกอบการขอใช้บริการโทรคมนาคม

แนบท้ายคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก. 1 / 2562

1. บุคคลธรรมดา

- แบบขอใช้บริการต่าง ๆ
- แบบรับรองรายการบุคคลจากบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรที่ทางราชการออกให้
- สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ภ.พ.20) กรณีจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2. นิติบุคคล

- แบบขอใช้บริการต่าง ๆ
- สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล หรือหนังสือรับรองนิติบุคคลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อายุไม่เกิน 180 วัน
- แบบรับรองรายการบุคคลจากบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล
- แบบรับรองรายการบุคคลจากบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้ชำระบัญชี (กรณีนิติบุคคลเลิกกิจการ)
- สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบ ภ.พ.20) กรณีจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

3. ส่วนงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ

- หนังสือแจ้งความประสงค์จากส่วนงานราชการ/รัฐวิสาหกิจต้นสังกัด

4. บุคคลต่างด้าว

- แบบขอใช้บริการต่าง ๆ
- ใบสำคัญบุคคลต่างด้าว
- ใบอนุญาตการทำงาน (Work Permit)
- หนังสือเดินทาง (Passport)

เอกสารประกอบเพิ่มเติมกรณีผู้รับมอบอำนาจเป็นผู้ดำเนินการ

1. บุคคลธรรมดา

- หนังสือมอบอำนาจ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้มอบอำนาจ
- แบบรับรองรายการบุคคลจากบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้รับมอบอำนาจ

2. นิติบุคคล

- หนังสือมอบอำนาจ ลงนามโดยผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล และประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี)
- สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล หรือหนังสือรับรองนิติบุคคลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อายุไม่เกิน 180 วัน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้มอบอำนาจ
- แบบรับรองรายการบุคคลจากบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้รับมอบอำนาจ

¹หลักฐานประกอบการขอใช้บริการโทรคมนาคม
แบบท้ายคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก.1/2562

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
1. ขอใช้/ยกเลิก/ระงับบริการ SPC / I-BOX/ Caller ID/SMS	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100 / ศูนย์บริการลูกค้า</u> ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM โดยไม่ต้องมีเอกสารอื่นประกอบ
2. ยกเลิกบริการสายด่วนทวงไquiry 1669	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100 / ศูนย์บริการลูกค้า</u> ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM โดยไม่ต้องมีเอกสารอื่นประกอบ
3. การเปลี่ยนแปลง Package บริการของ ทีโอที เช่น บริการโทรศัพท์ ADSL TOT WiFi Fiber2U TOTmobile	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100 / ศูนย์บริการลูกค้า</u> ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM โดยไม่ต้องมีเอกสารอื่นประกอบ
4. การขอเปลี่ยนสถานที่ส่งบิล - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100/ ศูนย์บริการลูกค้า</u> ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM โดยไม่ต้องมีเอกสารอื่นประกอบ <u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax / e-mail หนังสือแจ้งความประสงค์ ลงนามโดยผู้มีอำนาจ และประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอเปลี่ยนสถานที่ส่งบิล - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทน นิติบุคคล
5. การแก้ไขตัวสะกดที่ผิดพลาด	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100 / ศูนย์บริการลูกค้า</u> ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM โดยไม่ต้องมีเอกสารอื่นประกอบ

¹ แก้ไขโดยคำสั่ง ทีโอที ที่ รก.5/2562 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2562

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
6. เปลี่ยนชื่อ-สกุล/เปลี่ยนเลขที่บ้านที่เขตแจ้งเปลี่ยน - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM - Fax / e-mail ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล/เลขที่บ้าน พร้อมแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล/เลขที่บ้าน <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล/เลขที่บ้าน - ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล/เลขที่บ้าน - แสดงบัตรประจำตัวประชาชน <u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax / e-mail เอกสารหนังสือเปลี่ยนชื่อ/เลขที่ตั้งนิติบุคคล/ ภ.พ.20 / หนังสือรับรองนิติบุคคลหรือส่งหนังสือรับรองนิติบุคคลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อายุไม่เกิน 180 วัน / หนังสือแจ้งความประสงค์ลงนามโดยผู้มีอำนาจและประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอเปลี่ยนชื่อ/เลขที่ตั้งนิติบุคคล / ภ.พ.20 / หนังสือรับรองนิติบุคคลหรือหนังสือรับรองนิติบุคคลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อายุไม่เกิน 180 วัน - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
7. การระงับใช้ชั่วคราว/ยกเลิกการระงับใช้ชั่วคราว - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอระงับ/ยกเลิกการระงับใช้ชั่วคราว - แสดงบัตรประจำตัวประชาชน <u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax / e-mail หนังสือแจ้งความประสงค์ ซึ่งลงนามโดยผู้มีอำนาจ และประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอระงับ / ยกเลิกการระงับใช้ชั่วคราว - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล
8. เปิด/ระงับใช้ Audiotex - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการเปิด/ระงับใช้ Audiotex - แสดงบัตรประจำตัวประชาชน <u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax / e-mail หนังสือแจ้งความประสงค์ ลงนามโดยผู้มีอำนาจ และประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการเปิด/ระงับใช้ Audiotex - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
9. ระบุ/เปิดใช้ทางไกลต่างประเทศ - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการระบุ/เปิดใช้ทางไกลต่างประเทศ - แบบรับรองรายการบุคคลจากบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน <u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax / e-mail หนังสือแจ้งความประสงค์การระบุ/เปิดใช้ทางไกลต่างประเทศ ลงนามโดยผู้มีอำนาจ และประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการระบุ/เปิดใช้ทางไกลต่างประเทศ - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล
10. การเผยแพร่/ยกเลิก/ขอเพิ่มชื่อข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์ในระบบบริการสอบถามหมายเลข (1133)/บน website - บุคคลธรรมดา / นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100 / ศูนย์บริการลูกค้า</u> ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM โดยไม่ต้องมีเอกสารอื่นประกอบ

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
11. ขอใช้บริการของ ทีโอที เช่น Fix line/ Broadband Internet/DATA Service - บุคคลธรรมดา	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - แจ้งลูกค้าว่าศูนย์บริการลูกค้าจะติดต่อกลับเพื่อนัดหมาย ดำเนินการและจัดทำสัญญาบริการ <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบคำขอ/สัญญาฯ - แบบรับรองรายการบุคคลจากบัตรประจำตัวประชาชน - สำเนา ภ.พ. 20 (กรณีจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม)
- นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax /e-mail หนังสือแจ้งความประสงค์ ลงนามโดยผู้มีอำนาจ และประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) - แจ้งลูกค้าว่าศูนย์บริการลูกค้าจะติดต่อกลับเพื่อนัดหมาย ดำเนินการและจัดทำสัญญา <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบคำขอ/สัญญาฯ - สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลหรือหนังสือรับรองนิติบุคคล ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อายุไม่เกิน 180 วัน - สำเนาหนังสือ ภ.พ.20 (กรณีจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม) - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทน นิติบุคคล

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
12. ขอเปลี่ยนเลขหมาย - บุคคลธรรมดา	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - แจ้งลูกค้าว่าศูนย์บริการลูกค้า จะติดต่อกลับเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบขอเปลี่ยนเลขหมาย - แสดงบัตรประจำตัวประชาชน
- นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax / e-mail หนังสือแจ้งความประสงค์ ลงนามโดยผู้มีอำนาจและประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) - แจ้งลูกค้าว่าศูนย์บริการลูกค้า จะติดต่อกลับเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบขอเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
13. การย้าย	
- บุคคลธรรมดา	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - แจ้งลูกค้าว่าศูนย์บริการลูกค้า จะติดต่อกลับเพื่อนัดหมายดำเนินการ <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบขอย้ายสถานที่ติดตั้งบริการ - แสดงบัตรประจำตัวประชาชน
- นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax / e-mail หนังสือแจ้งความประสงค์ ลงนามโดยผู้มีอำนาจและประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) - แจ้งลูกค้าว่าศูนย์บริการลูกค้า จะติดต่อกลับเพื่อนัดหมายดำเนินการ <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบขอย้ายสถานที่ติดตั้งบริการ - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
14. การโอน / การโอนพร้อมย้าย - บุคคลธรรมดา	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - แจ้งลูกค้าว่าศูนย์บริการลูกค้าจะติดต่อกลับเพื่อนัดหมายดำเนินการและจัดทำสัญญาบริการ <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการโอน (สำหรับผู้โอน) - แบบคำขอ/สัญญาบริการ (สำหรับผู้รับโอน) - แบบรับรองรายการบุคคลจากบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ของผู้โอนและผู้รับโอน) - สำเนา ภ.พ. 20 (กรณีผู้รับโอนจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม)
- นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - แจ้งลูกค้าว่าศูนย์บริการลูกค้าจะติดต่อกลับเพื่อนัดหมายดำเนินการและจัดทำสัญญาบริการ <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการโอน (สำหรับผู้โอน) - แบบคำขอ/สัญญาบริการ (สำหรับผู้รับโอน) - สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล หรือหนังสือรับรองนิติบุคคลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (ของผู้รับโอน) อายุไม่เกิน 180 วัน - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล (ของผู้โอนและผู้รับโอน) - สำเนา ภ.พ. 20 (กรณีผู้รับโอนจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม)

¹แก้ไขโดยคำสั่ง ที่ ๑๐๓๓ ที่ รก.1/2563 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2563

บริการโทรคมนาคม	หลักฐานประกอบการขอใช้
15. ขอยกเลิกการใช้บริการ - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - แจ้งลูกค้าให้ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอยกเลิกบริการ - แสดงบัตรประจำตัวประชาชน <u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - แจ้งลูกค้าให้ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอยกเลิกบริการ - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล
16. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายบริการผิดปกติ - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล	<u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - ให้ตรวจสอบความเป็นตัวตนของลูกค้าในระบบ CRM <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอตรวจสอบค่าใช้จ่ายบริการผิดปกติ <u>ลูกค้าติดต่อผ่าน 1100</u> - Fax / e-mail หนังสือแจ้งความประสงค์ ลงนามโดยผู้มีอำนาจ และประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) <u>ลูกค้าติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า</u> - แบบการขอตรวจสอบค่าใช้จ่ายบริการผิดปกติ