



ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ  
ສັນຕິພາບ ເອກະລາດ ປະຊາທິປະໄຕ ເອກະພາບ ວັດທະນະຖາວອນ

ກະຊວງໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ

ເລກທີ 1061 /ປທສ  
ນະຄອນຫລວງວຽງຈັນ, ວັນທີ 05 ພຶສພາ 2020

**ຂໍ້ຕົກລົງ**

ວ່າດ້ວຍ ການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ

- ອີງຕາມ ກົດໝາຍວ່າດ້ວຍ ການໂທລະຄົມມະນາຄົມ ສະບັບເລກທີ 09/ສພຊ, ລົງວັນທີ 21 ທັນວາ 2011;
- ອີງຕາມ ດໍາລັດຂອງນາຍົກລັດຖະມົນຕີ ສະບັບເລກທີ 22/ນຍ, ລົງວັນທີ 16 ມັງກອນ 2017 ວ່າດ້ວຍການຈັດຕັ້ງ ແລະ ການເຄື່ອນໄຫວຂອງ ກະຊວງໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ.

**ລັດຖະມົນຕີ ອອກຂໍ້ຕົກລົງ:**

ໜວດທີ 1  
ບົດບັນຍັດທົ່ວໄປ

**ມາດຕາ 1 ຈຸດປະສົງ**

ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ກຳນົດຫຼັກການ, ລະບຽບການ ແລະ ມາດຕະການກ່ຽວກັບການຄຸ້ມຄອງ, ຕິດຕາມ, ກວດກາ, ການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ການບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດມີ ຄຸນນະພາບ, ໄດ້ມາດຕະຖານ, ໂປ່ງໃສ, ຍຸຕິທຳ, ສະດວກ, ວ່ອງໄວ, ແນໃສ່ຮັບປະກັນສິດ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ເຮັດໃຫ້ສັງຄົມມີຄວາມສະຫງົບ ປະກອບສ່ວນເຂົ້າໃນການພັດທະນາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ.

**ມາດຕາ 2 ການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ**

ການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ແມ່ນການນຳໃຊ້ມາດຕະການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເພື່ອຮັກສາຊັບສິນ, ສິດ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດອັນຊອບທຳຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກການນຳໃຊ້ບໍລິການ ຫຼືແລະ ການນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ເປັນຕົ້ນ ການຮຽກເກັບຄຳນຳໃຊ້ບໍລິການໂທລະສັບ ແລະ ອິນເຕີເນັດ, ການຕັດດາຕ້າແຜ່ກເກັດ (Data Package) ທີ່ບໍ່ເປັນທຳ, ການໄດ້ຮັບໂທລະສັບ ຫຼື ຂໍ້ຄວາມລົບກວນ ແລະ ອື່ນໆ.

**ມາດຕາ 3 ການອະທິບາຍຄຳສັບ**

ຄຳສັບທີ່ນຳໃຊ້ໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ມີຄວາມໝາຍ ດັ່ງນີ້:

1. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ໝາຍເຖິງ ຜູ້ສະໜອງການໃຫ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ;
2. ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ໝາຍເຖິງ ບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ຫຼື ການຈັດຕັ້ງ ທີ່ນຳໃຊ້ການບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ;
3. ການບໍລິການ ໝາຍເຖິງ ການຮັບໃຊ້, ການໃຫ້ໃຊ້, ການໃຫ້ປະໂຫຍດໃນຊັບສິນ ໂດຍມີຄ່າຕອບແທນເປັນເງິນ ຫຼື ຜົນປະໂຫຍດອື່ນ;
4. ຜະລິດຕະພັນ ໝາຍເຖິງ ເລກໝາຍໂທລະສັບ ແລະ ອິນເຕີເນັດ, ລະບົບໂທລະສັບຕັ້ງໂຕະ, ລະບົບໂທລະສັບເຄື່ອນທີ່, ລະບົບເຄືອຂ່າຍອິນເຕີເນັດ, ບັດຕື່ມມູນຄ່າໂທ ແລະ ອື່ນໆ;
5. ດາຕ້າແຜັກເກັດ (Data Package) ໝາຍເຖິງ ປະລິມານການຮັບ-ສົ່ງຂໍ້ມູນທາງອິນເຕີເນັດ;
6. ການຕັດດາຕ້າແຜັກເກັດ (Data Package) ທີ່ບໍ່ເປັນທຳ ໝາຍເຖິງ ການຕັດປະລິມານການຮັບ-ສົ່ງຂໍ້ມູນທາງອິນເຕີເນັດ ບໍ່ຖືກຕ້ອງຕາມປະລິມານນຳໃຊ້ຕົວຈິງ (ສຳລັບລະບົບການໃຊ້ບໍລິການແບບລາຍເດືອນ) ຫຼື ສອດຄ່ອງຕາມໂຄສະນາຕົວຈິງ ຫຼື ຕາມແຜັກເກັດທີ່ຊື້ມູນຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ (ສຳລັບລະບົບການໃຊ້ບໍລິການແບບຕື່ມເງິນ).

**ມາດຕາ 4 ຂອບເຂດການນຳໃຊ້**

ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ນຳໃຊ້ສຳລັບ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ.

**ໝວດທີ 2**

**ປະເພດການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ**

**ມາດຕາ 5 ປະເພດການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ**

ການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ມີ 02 ປະເພດ ດັ່ງນີ້:

1. ການປົກປ້ອງການນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ;
2. ການປົກປ້ອງການໃຊ້ບໍລິການ.

**ມາດຕາ 6 ການປົກປ້ອງການນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ**

ການປົກປ້ອງການນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ ແມ່ນການໃຊ້ມາດຕະການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ນຳໃຊ້ໄດ້ນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນທີ່ມີຄຸນນະພາບ, ໄດ້ມາດຕະຖານ, ມີຄວາມເປັນທຳ, ບໍ່ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ສິດ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ນຳໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ.

**ມາດຕາ 7 ການປົກປ້ອງການໃຊ້ບໍລິການ**

ການປົກປ້ອງການໃຊ້ບໍລິການ ແມ່ນການນຳໃຊ້ມາດຕະການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ນຳໃຊ້ໄດ້ໃຊ້ການບໍລິການທີ່ມີຄຸນນະພາບ, ໄດ້ມາດຕະຖານ, ມີຄວາມເປັນທຳ, ບໍ່ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ສິດ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ.

**ມາດຕາ 8 ການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຈາກໂທລະສັບ ຫຼື ຂໍ້ຄວາມລົບກວນ**

ໂທລະສັບ ຫຼື ຂໍ້ຄວາມລົບກວນ ແມ່ນການທີ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໄດ້ຮັບການລົບກວນລ່າຄານໃຈຈາກໂທລະສັບ ເຂົ້າ ຫຼື ຂໍ້ຄວາມໂຄສະນາສິນຄ້າ ຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ເກີນກຳນົດເວລາ ແລະ ເກີນຈຳນວນຄັ້ງ ຄື:

1. ໄລຍະເວລາທີ່ບໍ່ອະນຸຍາດໃຫ້ໂທ ຫຼື ສົ່ງຂໍ້ຄວາມ ແມ່ນແຕ່ 08:00 ຫາ 17:00 ໂມງ, ຈັນ ເຖິງ ສຸກ;
2. ຈຳນວນການໂທ ຫຼື ສົ່ງຂໍ້ຄວາມທີ່ອະນຸຍາດໃຫ້ສົ່ງແມ່ນ 10 ຄັ້ງ/ເດືອນ/ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
3. ບໍ່ໃຫ້ໂທ ຫຼື ສົ່ງຂໍ້ຄວາມເກີນ 2 ຄັ້ງຕໍ່ມື້;
4. ທຸກພາກສ່ວນໃນສັງຄົມ ທີ່ຕ້ອງການໂທ ຫຼື/ແລະ ສົ່ງຂໍ້ຄວາມເພື່ອຈຸດປະສົງໂຄສະນາຜະລິດຕະພັນ ຫຼື ແຈ້ງການບໍລິການ ແລະ ອື່ນໆ ໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຮັບຊາບ ຕ້ອງໄດ້ຮັບອະນຸຍາດຈາກບໍລິສັດຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໂທລະຄົມມະນາຄົມເທົ່ານັ້ນ.

**ໝວດທີ 3**

**ການສະເໜີ ແລະ ການພິຈາລະນາແກ້ໄຂ**

**ມາດຕາ 9 ຊ່ອງທາງການສະເໜີ**

ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ສາມາດສະເໜີບັນຫາຕໍ່ການຈັດຕັ້ງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ຜ່ານຊ່ອງທາງ ດັ່ງນີ້:

1. ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ສາມາດສະເໜີຕໍ່ບໍລິສັດຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໂທລະຄົມມະນາຄົມໂດຍກົງ;
2. ກໍລະນີສະເໜີດ້ວຍຕົນເອງ: ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ສາມາດສະເໜີຕໍ່ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ;
3. ຜ່ານໂທລະສັບສາຍດ່ວນ:
  - ສາມາດສະເໜີຜ່ານໂທລະສັບສາຍດ່ວນ 1510 ຂອງກະຊວງ ອຸດສາຫະກຳ ແລະ ການຄ້າ;
  - ສາມາດສະເໜີຜ່ານໂທລະສັບສາຍດ່ວນ 1516 ຂອງຫ້ອງວ່າການສຳນັກງານນາຍົກລັດຖະມົນຕີ;
  - ສາມາດສະເໜີຜ່ານໂທລະສັບສາຍດ່ວນ 156 ຂອງສະພາແຫ່ງຊາດ.
4. ສະເໜີຜ່ານເວັບໄຊຂອງກະຊວງ ອຸດສາຫະກຳ ແລະ ການຄ້າ [www.lcp.gov.la](http://www.lcp.gov.la).

**ມາດຕາ 10 ການສະເໜີບັນຫາຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ**

ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ສາມາດນຳສະເໜີຮຽກຮ້ອງເອົາຄ່າເສຍຫາຍນຳຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ເມື່ອເຫັນວ່າສິດ, ຜົນປະໂຫຍດ ຂອງຕົນໃນການນຳໃຊ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ບໍ່ມີຄວາມເປັນທຳ, ບໍ່ໄດ້ຄຸນນະພາບ ແລະ ບໍ່ໄດ້ມາດຕະຖານ.

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຕ້ອງແກ້ໄຂຄຳສະເໜີຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການພາຍໃນກຳນົດເວລາ ເຈັດ ວັນລັດຖະການ ນັບແຕ່ ວັນໄດ້ຮັບຄຳສະເໜີເປັນຕົ້ນໄປ.

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຕ້ອງເຮັດບົດບັນທຶກຮ່ວມກັນເປັນລາຍລັກອັກສອນ ເພື່ອໄວ້ເປັນຫຼັກ ຖານ ໂດຍມີພະຍານຂອງທັງສອງຝ່າຍເຊັນຢັ້ງຢືນນຳ.

**ມາດຕາ 11 ການສະເໜີຕໍ່ອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ**

ໃນກໍລະນີ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໄດ້ສະເໜີບັນຫາຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການແລ້ວ ແຕ່ຍັງບໍ່ໄດ້ຮັບຄວາມເປັນທຳ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການສາມາດສະເໜີຕໍ່ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ເພື່ອພິຈາລະນາແກ້ໄຂ.

ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ຄົ້ນຄວ້າພິຈາລະນາຄຳສະເໜີ ຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ພາຍໃນກຳນົດເວລາ ສິບວັນ ລັດຖະການ ນັບແຕ່ວັນໄດ້ຮັບຄຳສະເໜີເປັນຕົ້ນໄປ.

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຕ້ອງລາຍງານຊື່ແຈງບັນຫາຕໍ່ ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ພາຍໃນກຳນົດເວລາ ສິບວັນ ລັດຖະການ.

ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ຕ້ອງອະທິບາຍຊື່ແຈງບັນຫາໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຫຼື ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ພາຍໃນກຳນົດເວລາ ເຈັດວັນ ລັດຖະການ ນັບແຕ່ວັນໄດ້ຮັບລາຍງານຄຳຊື່ແຈງຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

ໃນກໍລະນີມີຄວາມຈຳເປັນ ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ຕ້ອງຮຽກຮຸ້ນກໍລະນີມາຊື່ແຈງບັນຫາ ເພື່ອຄົ້ນຄວ້າ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາຮ່ວມກັນ.

**ໝວດທີ 4**

**ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ**

**ມາດຕາ 12 ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ**

ອົງການດັດສົມໂທລະຄົມມະນາຄົມ, ພະແນກໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ແຂວງ, ນະຄອນຫຼວງ ເປັນຜູ້ຮັບ ແລະ ພິຈາລະນາແກ້ໄຂຄຳສະເໜີກ່ຽວກັບ ວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ຕາມລະບຽບ ແລະ ຂັ້ນຕອນ ທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້.

ຫ້ອງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານເມືອງ, ເທດສະບານ ເປັນຜູ້ຮັບຄຳສະເໜີກ່ຽວກັບ ວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ສົ່ງໃຫ້ພະແນກໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ພິຈາລະນາແກ້ໄຂ ຕາມລະບຽບ ແລະ ຂັ້ນຕອນ ທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້.

**ມາດຕາ 13 ສິດ ແລະ ໜ້າທີ່ຂອງ ກະຊວງໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ**

ໃນການຄຸ້ມຄອງວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ກະຊວງໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ມີສິດ ແລະ ໜ້າທີ່ ດັ່ງນີ້:

1. ຄົ້ນຄວ້າ, ສ້າງ ແລະ ປັບປຸງບັນດານິຕິກຳຕ່າງໆ ກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃຫ້ແທດເໝາະກັບສະພາບການພັດທະນາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ແຕ່ລະໄລຍະ;
2. ຮັບ ແລະ ພິຈາລະນາແກ້ໄຂຄຳສະເໜີກ່ຽວກັບ ວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
3. ໂຄສະນາ, ເຜີຍແຜ່ ແລະ ຝຶກອົບຮົມກ່ຽວກັບ ວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
4. ຈັດຕັ້ງກອງປະຊຸມສຳມະນາ, ປຶກສາຫາລືແລກປ່ຽນຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວກັບວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
5. ຊີ້ນຳພະແນກໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ແຂວງ, ນະຄອນຫຼວງ ກ່ຽວກັບວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
6. ພົວພັນ ແລະ ຮ່ວມມື ກັບຕ່າງປະເທດກ່ຽວກັບວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;

7. ສະຫຼຸບ ແລະ ລາຍງານການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ລັດຖະບານ;
8. ນຳໃຊ້ສິດ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ອື່ນ ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ.

**ມາດຕາ 14 ສິດ ແລະ ໜ້າທີ່ຂອງພະແນກໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ແຂວງ, ນະຄອນຫຼວງ**

ໃນການຄຸ້ມຄອງວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ພະແນກໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ແຂວງ, ນະຄອນຫຼວງ ມີສິດ ແລະ ໜ້າທີ່ ດັ່ງນີ້:

1. ໂຄສະນາ, ເຜີຍແຜ່ ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້;
2. ຮັບ ແລະ ຝ່າຍລະນາແກ້ໄຂຄຳສະເໜີຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບ, ມາດຕະຖານເຕັກນິກ, ຄ່າບໍລິການ ແລະ ຄຳສະເໜີອື່ນໆ ພາຍໃນທ້ອງຖິ່ນຂອງຕົນ;
3. ເກັບກຳຂໍ້ມູນສະຖິຕິກ່ຽວກັບຄຳສະເໜີຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ພາຍໃນທ້ອງຖິ່ນຂອງຕົນ;
4. ຊີ້ນຳທ້ອງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ເມືອງ, ເທດສະບານ ກ່ຽວກັບວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
5. ຜົວພັນ ແລະ ຮ່ວມມືກັບຕ່າງປະເທດກ່ຽວກັບວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຕາມການມອບໝາຍຂອງຂັ້ນເທິງ;
6. ສະຫຼຸບ ແລະ ລາຍງານການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຂອງຕົນຕໍ່ ກະຊວງໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ, ອົງການປົກຄອງແຂວງ, ນະຄອນຫຼວງ ຢ່າງເປັນປົກກະຕິ;
7. ນຳໃຊ້ສິດ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ອື່ນ ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ.

**ມາດຕາ 15 ສິດ ແລະ ໜ້າທີ່ຂອງຫ້ອງການ ໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ເມືອງ, ເທດສະບານ.**

ໃນການຄຸ້ມຄອງວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຫ້ອງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ເມືອງ, ເທດສະບານ ມີສິດ ແລະ ໜ້າທີ່ ດັ່ງນີ້:

1. ຮັບ ແລະ ນຳສົ່ງຄຳສະເໜີກ່ຽວກັບວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃຫ້ພະແນກໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ແຂວງ, ນະຄອນຫຼວງ;
2. ເກັບກຳຂໍ້ມູນສະຖິຕິກ່ຽວກັບຄຳສະເໜີຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ພາຍໃນທ້ອງຖິ່ນຂອງຕົນ;
3. ສະຫຼຸບລາຍງານການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານຂອງຕົນຕໍ່ ພະແນກໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ, ອົງການປົກຄອງເມືອງ, ເທດສະບານ ຢ່າງເປັນປົກກະຕິ;
4. ນຳໃຊ້ສິດ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ອື່ນ ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ.

**ໜວດທີ 5**

**ສິດ ແລະ ຜົນທະ ຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ**

**ມາດຕາ 16 ສິດ ແລະ ຜົນທະ ຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ**

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ມີສິດ ແລະ ຜົນທະ ດັ່ງນີ້:

1. ສະໜອງຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບ ການນຳໃຊ້ເລກໝາຍໂທລະສັບ, ດາຕ້າແຜັກເກັດ (Data Package), ຄ່າບໍລິການໂທລະສັບ ແລະ ອິນເຕີເນັດ, ໃບຮຽກເກັບຄ່າບໍລິການໂທລະສັບ ແລະ ອິນເຕີເນັດ ແລະ ເອກະສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງອື່ນໆ ໃຫ້ຂະແໜງການໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ເມື່ອມີການສະເໜີ;

2. ຮັບຜິດຊອບຂັ້ນທະບຽນເລກໝາຍໂທລະສັບທຸກລະບົບ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃຫ້ມີຂໍ້ມູນຖືກຕ້ອງຄົບຖ້ວນ;
3. ຕິດຕາມກວດກາ ທຸກພາກສ່ວນທີ່ຕົນເອງອະນຸຍາດໃຫ້ມີການນຳໃຊ້ບໍລິການ ການໂທ ຫຼື/ແລະ ສິ່ງຂໍ້ຄວາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນມາດຕາ 8 ຂອງຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້;
4. ຮັບ ແລະ ພິຈາລະນາແກ້ໄຂບັນຫາຕາມການສະເໜີຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
5. ຊິດເຊີຍຄ່າເສຍຫາຍ ເນື່ອງມາຈາກຜະລິດຕະພັນ, ການບໍລິການ ທີ່ບໍ່ໄດ້ຄຸນນະພາບ ແລະ ບໍ່ໄດ້ມາດຕະຖານໃຫ້ແກ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
6. ນຳໃຊ້ສິດ ແລະ ປະຕິບັດພັນທະອື່ນ ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ.

**ມາດຕາ 17 ສິດ ແລະ ພັນທະ ຂອງ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ**

ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ມີສິດ ແລະ ພັນທະ ດັ່ງນີ້:

1. ໄດ້ຮັບການສະໜອງການບໍລິການຢ່າງມີຄຸນນະພາບ, ໄດ້ມາດຕະຖານ, ສະດວກ, ວ່ອງໄວ, ໂປ່ງໃສ ແລະ ຍຸຕິທຳ;
2. ສະເໜີຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ເມື່ອເຫັນວ່າຕົນເອງບໍ່ໄດ້ຮັບຄວາມເປັນທຳໃນການນຳໃຊ້ບໍລິການ, ໄດ້ຮັບການໂທ ຫຼື/ແລະ ຂໍ້ຄວາມລົບກວນຈາກພາກສ່ວນອື່ນ ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນມາດຕາ 8 ຂອງຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້;
3. ສະເໜີຫາພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຂອງລັດ ຖ້າຫາກການແກ້ໄຂຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ຍຸຕິທຳ;
4. ສະໜອງຂໍ້ມູນທີ່ຖືກຕ້ອງໃນການຂຶ້ນທະບຽນເລກໝາຍໂທລະສັບທຸກລະບົບ;
5. ສະໜອງຂໍ້ມູນ, ຫຼັກຖານ ເຊັ່ນ: ໃບຮຽກເກັບຄ່າບໍລິການ, ສັນຍາ ແລະ ຂໍ້ມູນຕ່າງໆ ໃຫ້ແກ່ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;
6. ເສຍຄ່າບໍລິການຢ່າງຄົບຖ້ວນ ແລະ ທັນເວລາ;
7. ນຳໃຊ້ສິດ ແລະ ປະຕິບັດພັນທະອື່ນ ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ.

**ໜວດທີ 6**

**ຂໍ້ຫ້າມ**

**ມາດຕາ 18 ຂໍ້ຫ້າມສຳລັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ**

ຫ້າມຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ມີພຶດຕິກຳ ດັ່ງນີ້:

1. ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ສະໜອງຜະລິດຕະພັນ ທີ່ບໍ່ໄດ້ຄຸນນະພາບ, ບໍ່ໄດ້ມາດຕະຖານ, ບໍ່ມີຄວາມເປັນທຳ ແລະ ບໍ່ສອດຄ່ອງກັບກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ;
2. ລະເມີດສັນຍາຕໍ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ;
3. ລາຍງານຂໍ້ມູນທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງ ໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;
4. ໂຄສະນາເກີນຄວາມເປັນຈິງ ແລະ ໃສ່ຮ້າຍປ້າຍສີໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອື່ນ;
5. ມີພຶດຕິກຳອື່ນ ທີ່ມີການລະເມີດກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ.

ມາດຕາ 19 ຂໍ້ຫ້າມສໍາລັບຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ

ຫ້າມຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ມີພຶດຕິກຳ ດັ່ງນີ້:

1. ບໍ່ຊໍາລະຄ່າບໍລິການທັນຕາມກຳນົດເວລາ;
2. ໂທລົບກວນ ຫຼື ກໍ່ຄວາມວຸ້ນວາຍແກ່ບຸກຄົນອື່ນ ຫຼື ສັງຄົມ;
3. ໃສ່ຮ້າຍປ້າຍສີຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍຜ່ານທຸກປະເພດບໍລິການຂອງສີ່ມວນຊົນ ຫຼື ສີ່ສັງຄົມອອນລາຍ;
4. ມີພຶດຕິກຳອື່ນ ທີ່ມີການລະເມີດກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ.

ໝວດທີ 7

ນະໂຍບາຍຕໍ່ຜູ້ມີຜົນງານ ແລະ ມາດຕະການຕໍ່ຜູ້ລະເມີດ

ມາດຕາ 20 ນະໂຍບາຍຕໍ່ຜູ້ມີຜົນງານ

ບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ຫຼື ການຈັດຕັ້ງ ທີ່ມີຜົນງານດີເດັ່ນໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕາມຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ຈະໄດ້ຮັບການຍ້ອງຍໍຕາມຄວາມເໝາະສົມ.

ມາດຕາ 21 ມາດຕະການຕໍ່ຜູ້ລະເມີດ

ບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ຫຼື ການຈັດຕັ້ງທີ່ໄດ້ລະເມີດຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ຈະຖືກກ່າວເຕືອນ ຫຼື ສຶກສາອົບຮົມລວມທັງໃຊ້ແທນຄົນຄ່າເສຍຫາຍທີ່ຕົນໄດ້ກໍ່ຂຶ້ນ.

ໝວດທີ 8

ບົດບັນຍັດສຸດທ້າຍ

ມາດຕາ 22 ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

ມອບໃຫ້ອົງການດັດສົມໂທລະຄົມມະນາຄົມ, ກະຊວງໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານສົມທົບກັບພາກສ່ວນອື່ນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ຢ່າງເຂັ້ມງວດ.

ມາດຕາ 23 ຜົນສັກສິດ

ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ມີຜົນສັກສິດນັບແຕ່ວັນລົງລາຍເຊັນ ແລະ ພາຍຫຼັງໄດ້ລົງຈົດໝາຍເຫດທາງລັດຖະການສືບທໍາ ວັນ.

ລັດຖະມົນຕີ

