

ผนวก ค

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือน สิงหาคม 2532 เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 800MHz และ 1800MHz โดยได้รับ สัมปทานจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 16 สิงหาคม 2549 บริษัทมีทุนจดทะเบียน 5,114,161,260 บาท เป็นทุนชำระแล้ว 4,580,161,260 บาท แบ่งออกเป็นหุ้นสามัญ จำนวน 458,016,126 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท และเนื่องด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนา อุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยให้ก้าวหน้า รัฐบาลมีนโยบายอนุญาตให้ผู้ประกอบการภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการภายใต้สัญญาสัมปทานซึ่งอยู่ในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินการ หรือ Built-Transfer-Operate (BTO) จากรัฐวิสาหกิจ 2 ราย ซึ่งในปัจจุบันได้แปรสภาพกิจการเป็น บริษัทจำกัดมหาชน คือบริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน (ทีโอที) (ชื่อเดิม คือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน (ทศท.)) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด มหาชน (กสท.)

ภายใต้สัญญา BTO ผู้ประกอบการเอกชนในฐานะผู้ได้รับสัมปทานจะดำเนินการสร้าง เครือข่ายและอินฟราสตรักเจอร์ที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายให้แก่ผู้ให้สัมปทาน และผู้ประกอบการมีสิทธิใช้ เครือข่ายดังกล่าวแต่เพียงผู้เดียวตลอดระยะเวลาที่ระบุในสัญญาสัมปทานและมีสิทธิให้บริการแก่ ประชาชนโดยต้องแบ่งส่วนแบ่งรายได้ให้กับผู้ให้สัมปทาน (ในกรณีของดีแทค คือ กสท.) เพื่อเป็น การแลกเปลี่ยนกับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่

จุดเริ่มต้นของสำนักงานบริการลูกค้า

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เปิดสำนักงานบริการลูกค้า ดีแทคขึ้นมา ในปี 2532 ภายใต้นโยบายที่ว่า “Our Customer Our Family “ หรือที่เรียกว่า “ห่วงใย ใส่ใจ บริการลูกค้าดุจญาติมิตร “ โดยมีสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคเปิดให้บริการลูกค้าจำนวน ทั้งหมด 23 สาขา ทั่วประเทศ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวน 11 สาขา ได้แก่ สาขาอาคาร ชัย สาขาเอสซีบี สาขาฟิวเจอร์พาร์ครังสิต สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ สาขาซีคอนสแควร์ สาขาศรี นครินทร์ สาขาเดอะมอลล์บางแค สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า สาขาเซ็นทรัลพระราม 2 สาขาเซ็นทรัล เวิร์ด และสาขาสยามพารากอน สำหรับประเภทการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่มี ต่อผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ระบบดีแทคนั้น ได้แก่ บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค (จดทะเบียนใหม่ โอนสิทธิ์ ย้ายจุดจดทะเบียน ระบุการใช้บริการชั่วคราว ยกเลิกระบุการใช้บริการชั่วคราว ทำซิมการ์ด (Sim Card) ใหม่ เช็คซิมการ์ด (Sim Card) เปลี่ยนที่อยู่ใบแจ้งค่าบริการ แก้ไขค่านำหน้า หรือ แก้ไข ชื่อ-นามสกุล สมัคร-ยกเลิกบริการเสริม ขอเปลี่ยนอัตราค่าบริการ สมัคร-ยกเลิกการหักบัญชี ผ่านธนาคาร / บัตรเครดิต ขอเปิด-ระบุทางไกลระหว่างประเทศ ขอเปิด-ระบุบริการข้ามแดน อัตโนมติ / โทรข้ามแดนในต่างประเทศ การตั้งวงเงินการใช้บริการ ขอรายละเอียดการโทร ยกเลิก บริการ) บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค บริการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

เหตุการณ์สำคัญที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของบริษัทตามลำดับ มีดังนี้

กันยายน 2549	Standard & Poor's ได้ยืนยันอันดับความน่าเชื่อถือสำหรับองค์กรอยู่ที่ BB+ และมีแนวโน้มคงที่ เริ่มใช้เลขหมาย 10 หลัก สำหรับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้ 08 แทน 0 นำหน้าเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
สิงหาคม 2549	บริษัทได้เสร็จสิ้นกระบวนการลดทุนโดยลดจำนวนหุ้นที่ที่ถืออยู่จำนวน 16.4 ล้านหุ้น กทช . อนุมัติอัตราและหลักการเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเริ่มต้นเจรจาอัตราค่าเชื่อมโยงที่จะใช้ระหว่างกันได้
กรกฎาคม 2549	TRIS Rating ปรับเพิ่มอันดับเครดิตภายในประเทศระยะยาว (Local currency) มาที่ A โดยมีแนวโน้มเครดิตคงที่
เมษายน 2549	Fitch's Ratings ได้ปรับเพิ่มอันดับเครดิตสากลสกุลเงินต่างประเทศระยะยาว ขึ้นมาที่ BB+ และปรับเพิ่มอันดับเครดิตภายในประเทศระยะยาวมาที่ A (tha) และปรับเพิ่มอันดับเครดิตภายในประเทศระยะสั้นมาที่ F1 (tha)
มกราคม 2549	เอส แอนด์ พี ได้ยืนยันอันดับความน่าเชื่อถือสำหรับองค์กรอยู่ที่ BB+ และมีแนวโน้มคงที่
ธันวาคม 2548	คำเสนอซื้อหลักทรัพย์โดย บริษัท เทเลนอร์ เอเชีย ฟิทีอี ลิมิเต็ด (เทเลนอร์) และบริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด (ไทยเทลโค) ได้สิ้นสุดลงเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2548 โดยมีปริมาณหุ้นที่เสนอขายทั้งหมด 16,457,400 หุ้น (หรือ 3.47%)
พฤศจิกายน 2548	ดีแทคนำเสนอ “ ซิมกระปุก ” ซึ่งเป็นซิมการ์ดระบบเติมเงินที่เป็นนวัตกรรมแรกในเมืองไทย โดยผู้ที่รับสายโทรเข้าจะได้รับมูลค่าการโทรออกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ดีแทคเปิดตัวแพ็คเกจใหม่ “ Work” สำหรับลูกค้าแบบจดทะเบียนเพื่อกระตุ้นการโทรให้นานขึ้นนอกช่วงระยะเวลาเร่งด่วน

- ตุลาคม 2548
- บริษัท เทเลนอร์ เอเชีย พีทีอี ลิมิเต็ด (เทเลนอร์) และบริษัท ไทย เทลโคโฮลดิ้งส์ จำกัด (ไทยเทลโค) ได้ทำการเสนอซื้อหุ้นของแทค เป็นการทั่วไป ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ไทยเทลโคซื้อหุ้นยูคอม
 - เอส แอนด์ พี ได้ปรับอันดับความน่าเชื่อถือสำหรับองค์กร จากระดับ BB เป็น BB+ และปรับอันดับความน่าเชื่อถือสำหรับหนี้ประเภทไม่ด้อยสิทธิ และไม่มีหลักประกันจากระดับ BB เป็น BB+ และปรับเพิ่มแนวโน้มจากแนวโน้มคงที่เป็นแนวโน้มบวก
 - มูดีส์ ได้จัดอันดับความน่าเชื่อถือสำหรับเครดิตสกุลเงินต่างประเทศและหุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกันเป็น Ba2 โดยมีแนวโน้มว่าจะปรับอันดับความน่าเชื่อถือขึ้น
- สิงหาคม 2548
- นำเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการให้เครดิตแก่ลูกค้าในการใช้งานเพื่อเป็นการตอกย้ำการให้บริการในระบบรายเดือน เริ่มให้บริการแพ็คเกจ “ทรี” เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่โทรติดต่อกับกลุ่มคนพิเศษเป็นประจำ
- กรกฎาคม 2548
- นำเสนอการให้บริการอีเมลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ลูกค้ากลุ่มองค์กร ภายใต้ชื่อ “PushMail”
- มิถุนายน 2548
- ดีแทคได้รับรางวัล Mobile Operator of the Year ของประเทศไทยจาก Asian Mobile News Awards 2005 โดยนิตยสาร Asian MobileNews ที่โอบิตกลงให้บริษัทดำเนินการลดทุนโดยลดจำนวนหุ้นที่ที่ถืออยู่จำนวน 16.4 ล้านหุ้น
- พฤษภาคม 2548
- บริษัทได้รับการปรับอันดับความน่าเชื่อถือสำหรับเครดิตระยะยาวภายในประเทศ โดยบริษัท ฟิทช์ เรตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด จากระดับ BBB+ (tha) เป็น A- (tha)
- กุมภาพันธ์ 2548
- นำเสนอบริการ“ZAD” ซึ่งเป็นแพ็คเกจสำหรับลูกค้ากลุ่มวัยรุ่นที่ต้องการใช้บริการในระบบรายเดือน ซึ่งถือเป็นลูกค้ากลุ่มใหม่ในการให้บริการในระบบนี้
- ธันวาคม 2547
- Technology Fast 500 Asia Pacific 2004 ของ Asia Pacific จากการจัดอันดับของ Deloitte
 - เอส แอนด์ พี ประกาศคงอันดับเครดิตที่ BB และแนวโน้มมีเสถียรภาพ

- พฤศจิกายน 2547 บริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด ประกาศคงอันดับเครดิตองค์กรที่ A- และปรับเปลี่ยน
แนวโน้มจากแนวโน้มคงที่เป็นแนวโน้มบวก
- ตุลาคม 2547 เปิดตัวบริการ “ ใจดีให้แลก ”
- สิงหาคม 2547 บริษัทได้รับการปรับอันดับความน่าเชื่อถือสำหรับเครดิตสกุลเงินต่างประเทศ
ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน โดย Moodys' Asia Pacific Limited จาก
ระดับ B1 เป็น Ba2
- กรกฎาคม 2547 เปิดตัวบริการ “ ใจดีให้ยืม ”
- พฤษภาคม 2547 นำเสนอบริการ Happy-Go-Inter เพื่อให้บริการระหว่างประเทศสำหรับลูกค้า
ระบบเติมเงินตามข้อตกลงที่บริษัททำไว้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน
ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก
- เมษายน 2547 จากผลการสำรวจ “Asia 's Best Companies 2004 - Thailand” โดย
นิตยสาร Financial Asia ดีแทคได้รับรางวัล
บริษัทยอดเยี่ยมด้านนักลงทุนสัมพันธ์ (อันดับที่ 4)
บริษัทยอดเยี่ยมด้านการจัดการ (อันดับที่ 6)
- มีนาคม 2547 ดีแทค นำเสนอบริการ Maximize สำหรับลูกค้าในระบบรายเดือน
เริ่มให้บริการในเชิงพาณิชย์สำหรับเทคโนโลยี EDGE
- กุมภาพันธ์ 2547 เปิดตัวบัตรเติมเงิน 50 บาท ซึ่งเป็นบัตรเติมเงินที่มีมูลค่าต่ำที่สุดเป็นครั้งแรก
ในประเทศไทย
- มกราคม 2547 นำเสนอ “ ซิมรุ่นเล็ก ” หรือ “Baby SIM” สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้
น้อย
- ตุลาคม 2546 ดีแทคได้รับรางวัล Disclosure Report Award 2003 จากสำนักงานคณะกรรมการ
การกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- พฤษภาคม 2546 เปิดตัว “Happy Dprompt” ซึ่งเป็นบริการในระบบเติมเงิน ซึ่งให้ผู้ใช้บริการ
สามารถเลือกหนึ่งในสี่ช่วงเวลาของวันเพื่อได้รับอัตราโทรลดพิเศษ
- เมษายน 2546 นำเสนอแพ็คเกจ “My” สำหรับลูกค้าในระบบรายเดือน ซึ่งอัตราค่าบริการจะ
ลดลงตามจำนวนนาทีที่ใช้
จากผลการสำรวจ “ Asia 's Best Companies 2003-Thailand ” โดย
นิตยสาร Financial Asia ดีแทคได้รับเลือกให้เป็น
1. บริษัทยอดเยี่ยมด้านการบริหารการเงิน (อันดับ 4)
 2. บริษัทยอดเยี่ยมด้านการสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้น (อันดับ 5)

3. บริษัทยอดเยี่ยมด้านนักลงทุนสัมพันธ์ (อันดับที่ 6)
 4. บริษัทยอดเยี่ยมด้านการจัดการ (อันดับที่ 7)
 5. บริษัทยอดเยี่ยมด้านบรรษัทภิบาล (อันดับที่ 8)
- กุมภาพันธ์ 2546 เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์สำหรับบริการ MMS (Multimedia Messaging Service)
- มกราคม 2546 ภาษีสรรพสามิตมีผลบังคับใช้
- พฤษภาคม 2545 หยุดดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เสริม โดยโอนธุรกิจดังกล่าวให้แก่บริษัท ยูโนเด็ต ดิสทริบิวชั่น บิซิเนส จำกัด (ยูดี) ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง ดีแทคและยูคอม โดยมีสัดส่วนการถือหุ้นเป็นร้อยละ 25 และ 75 ตามลำดับ
- เมษายน 2545 ปลดล็อกอีมี (IMEI C odes) ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถนำเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกชนิดมาใช้บนโครงข่ายของบริษัทได้
- พฤศจิกายน 2544 เริ่มให้บริการ GPRS ผ่านโครงข่าย GPRS ทั้งหมดของบริษัท
- มีนาคม 2544 บริษัทเริ่มใช้ชื่อทางการค้า “ดีแทค” และนับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในวิธีการดำเนินธุรกิจการตลาดของบริษัท
- สิงหาคม 2543 บริษัทขายหุ้นใหม่เพิ่มทุนจำนวน 48.5 ล้านหุ้นให้แก่เทเลนอร์ เป็นผลให้เทเลนอร์ถือหุ้นคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.94 ของทุนชำระแล้วของบริษัท
- มิถุนายน 2543 บริษัทขายหุ้นใหม่เพิ่มทุนจำนวน 21.5 ล้านหุ้นให้แก่เทเลนอร์ เป็นผลให้เทเลนอร์ถือหุ้นทั้งหมดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.34 ของทุนชำระแล้วของบริษัท
- พฤษภาคม 2543 บริษัท ยูโนเด็ต คอมมูนิเกชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ขายหุ้นของบริษัทจำนวน 5.5 ล้านหุ้นให้แก่บริษัท เทเลนอร์ เอเชีย พีทีอี
- พฤศจิกายน 2539 กสท. ตกลงขยายระยะเวลาการดำเนินการภายใต้สัญญาร่วมกิจการฯ ส่งผลให้สัญญาร่วมกิจการฯสิ้นสุดในปี 2561
- พฤศจิกายน 2538 ออกหุ้นใหม่จำนวน 42.8 ล้านหุ้นให้แก่ทีโอที และทีโอทีตกลงให้ส่วนลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายแก่บริษัท
- ตุลาคม 2538 เสนอขายหุ้นต่อประชาชนทั่วไปคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 13 ของทุนชำระแล้ว และนำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสิงคโปร์
- กุมภาพันธ์ 2538 บริษัทได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด

- 2538 ออกหุ้นใหม่จำนวน 42.8 ล้านหุ้นให้แก่ทีโอที และทีโอทีตกลงให้ส่วนลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายแก่บริษัท
- กุมภาพันธ์ 2537 บริษัทได้เข้าทำสัญญาเชื่อมโยงโครงข่ายกับบริษัททีโอที จำกัด มหาชน (เดิมคือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย)
- พฤศจิกายน 2533 บริษัทได้เข้าทำสัญญาร่วมงานกับ กสท. เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีส่วนแบ่งรายได้ตามสัญญาร่วมการงานประเภท สร้าง-โอน-ดำเนินการ (Build-Transfer-Operate)

