

Số: 827 /CVT-CPTT

V/v trả lời công dân
Nguyễn Hoài Thương.

Hà Nội, ngày 24 tháng 5 năm 2016

Kính gửi: Công Thông tin điện tử Chính phủ - Văn phòng Chính phủ.

Phúc đáp công văn số 312/PC-TTĐT của Quý Đơn vị về việc trả lời công dân Nguyễn Hoài Thương, Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Viễn thông) có ý kiến trả lời như sau:

Năm 2015, qua công tác quản lý nhà nước về viễn thông và phản ánh của các cơ quan thông tin tuyên truyền về việc các thuê bao điện thoại di động bị tự động trừ tiền cước 3G, tự động trừ tiền cho những dịch vụ giá trị gia tăng mà họ không có nhu cầu sử dụng hoặc không sử dụng trên thực tế... Bộ Thông tin và Truyền thông đã yêu cầu Cục Viễn thông chỉ đạo, hướng dẫn các doanh nghiệp thông tin di động thực hiện các biện pháp khắc phục để bảo vệ quyền và lợi ích của người sử dụng dịch vụ viễn thông.

Để thực hiện được nhiệm vụ được Bộ Thông tin và Truyền thông giao, Cục Viễn thông đã nghiên cứu tình hình thực tế để tìm hiểu nguyên nhân đồng thời có văn bản số 904/CVT-CPTT ngày 09/7/2015 gửi các doanh nghiệp thông tin di động yêu cầu các doanh nghiệp báo cáo, giải trình chi tiết các nội dung được người dân cũng như cơ quan thông tin tuyên truyền phản ánh. Sau khi nắm bắt được các nguyên nhân nêu trên dẫn đến tình trạng nêu trên, trên cơ sở báo cáo và đề xuất của các doanh nghiệp, Cục Viễn thông đã có văn bản chỉ đạo số 1424/CVT-CPTT ngày 13/10/2015 yêu cầu doanh nghiệp thông tin di động triển khai các giải pháp nhằm khắc phục để bảo vệ lợi ích của người dân, bao gồm các giải pháp cụ thể như sau:

- Cung cấp cho khách hàng khả năng truy các dịch vụ giá trị gia tăng đã đăng ký và đang sử dụng. Thông tin về giá cước sử dụng dịch vụ, phương thức thanh toán, cách thức đăng ký, gia hạn, hủy dịch vụ... của tất cả các dịch vụ giá trị gia tăng mà doanh nghiệp viễn thông và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nội dung thông tin đang cung cấp cho khách hàng tại trang thông tin điện tử và các điểm giao dịch của doanh nghiệp.

- Chỉ được kích hoạt dịch vụ giá trị gia tăng khi có được sự đồng ý, xác nhận của khách hàng, trừ cước đúng chu kỳ và đảm bảo các doanh nghiệp cung



cấp dịch vụ nội dung thông tin không được tác động đến hoạt động đăng ký và trừ cước của thuê bao.

- Rà soát trên hệ thống của mình các dịch vụ giá trị gia tăng mà khách hàng đã đăng ký nhưng không phát sinh lưu lượng thực tế và có thông báo để khách hàng chủ động hủy dịch vụ trong trường hợp không có nhu cầu sử dụng.

- Rà soát, bổ sung hợp đồng hợp tác với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nội dung thông tin để yêu cầu thực hiện nghiêm túc quy định tại Nghị định số 90/2008/NĐ-CP về chống thư rác và Nghị định số 77/2012/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 90/2008/NĐ-CP. Tăng cường giám sát, hình thức xử phạt các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nội dung thông tin không thực hiện đúng theo hợp đồng, các đại lý, điểm giao dịch đăng ký thông tin thuê bao trục lợi từ việc tự ý đăng ký dịch vụ cho người sử dụng mà không có sự đồng ý của chủ thuê bao.

- Tiếp nhận, xử lý ngay các phản ánh, khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông có liên quan đến các dịch vụ giá trị gia tăng đồng thời phối hợp chặt chẽ với các cơ quan truyền thông để cung cấp thông tin, hướng dẫn việc sử dụng dịch vụ giá trị gia tăng, nâng cao nhận thức cho người sử dụng dịch vụ.

Đây là vấn đề được cả xã hội quan tâm, gây bức xúc và liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người sử dụng dịch vụ viễn thông nên cần cần phải được khắc phục ngay lập tức. Do đó ngoài việc chỉ đạo các doanh nghiệp thông tin di động khẩn trương và nghiêm túc triển khai các biện pháp đồng bộ nêu trên, Cục Viễn thông sẽ thực hiện các biện pháp quản lý chặt chẽ hơn nữa bằng việc hoàn thiện, bổ sung các chính sách và văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

- Về việc quản lý thông tin thuê bao di động trả trước, ngày 13/4/2012 Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành Thông tư số 04/2012/TT-BTTTT quy định về việc quản lý thuê bao di động trả trước. Hiện nay Cục Viễn thông đang xây dựng thông tư sửa đổi thông tư này để tăng cường, thắt chặt hơn nữa quy trình đối với việc đăng ký thông tin thuê bao, hướng dẫn doanh nghiệp một số tiêu chí để rà soát tính hợp lệ, tính chính xác của thông tin thuê bao và phân định rõ trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc xây dựng cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao.

- Về việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ viễn thông, hiện nay Cục Viễn thông đang xây dựng Thông tư quy định về hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông. Theo dự thảo Thông tư thì doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thông tin di động mặt đất – hình thức thanh toán giá cước trả sau phải xây dựng và đăng ký hợp đồng theo mẫu, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thông tin di động mặt đất – hình thức thanh toán

giá cước trả trước phải xây dựng và đăng ký hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước. Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung của doanh nghiệp phải bao gồm các nội dung tối thiểu được quy định trong thông tư, các nội dung này được Cục Viễn thông dự thảo với mục đích bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ viễn thông ngay từ trước khi sử dụng dịch vụ.

Với các biện pháp thực thi, chỉ đạo kịp thời của Cục Viễn thông, tình trạng các thuê bao điện thoại di động bị tự động trừ tiền cước 3G, tự động trừ tiền cho những dịch vụ giá trị gia tăng mà họ không có nhu cầu sử dụng hoặc không sử dụng trên thực tế... đã được khắc phục, giảm thiểu và gần như không còn. Trong thời gian tới, Cục Viễn thông sẽ tiếp tục bổ sung, hoàn thiện chính sách đồng thời theo dõi, chỉ đạo, đôn đốc doanh nghiệp chặt chẽ hơn nữa để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ viễn thông.

Trên đây là ý kiến trả lời của Cục Viễn thông, kính gửi Quý Đơn vị để tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ và thông tin đến công dân.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thứ trưởng Phan Tâm (để b/c);
- Cục trưởng (để b/c);
- Lưu: VT, CPTT(2).

Tài liệu đính kèm:

- Công văn số 904/CVT-CPTT;
- Công văn số 1424/CVT-CPTT.

KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Phong Nhã