

Số: 05 /2011/TT-BTTTT

*Hà Nội, ngày 28 tháng 01 năm 2011*

## **THÔNG TƯ**

### **Quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông**

Căn cứ Luật Báo chí ngày 28 tháng 12 năm 1989; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Báo chí năm 1999;

Căn cứ Luật Xuất bản ngày 03 tháng 12 năm 2004; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Xuất bản năm 2008;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 04 tháng 12 năm 2009;

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 187/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông như sau:

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định việc khiếu nại, giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ đối với bên cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông (bao gồm: bưu chính; viễn thông và internet; công nghệ thông tin và điện

tử; báo chí; xuất bản; phát thanh, truyền hình) và hướng dẫn giải quyết tranh chấp của cơ quan quản lý nhà nước.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này được áp dụng đối với:

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông (sau đây gọi tắt là người sử dụng dịch vụ).
2. Doanh nghiệp, đại lý cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông (sau đây gọi tắt là bên cung cấp dịch vụ).
3. Cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực thông tin và truyền thông (sau đây gọi tắt là cơ quan quản lý nhà nước).

## **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ**

1. Tự mình khiếu nại những sai sót liên quan trực tiếp đến dịch vụ do bên cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông cung cấp.
2. Có quyền rút đơn khiếu nại trong bất kỳ giai đoạn nào của quá trình giải quyết khiếu nại. Việc rút đơn khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản.
3. Trường hợp người sử dụng dịch vụ là người chưa thành niên, người mắc bệnh tâm thần hoặc mắc các chứng bệnh khác mà không thể nhận thức làm chủ được hành vi của mình thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại; trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị em ruột, con đã thành niên hoặc người khác để khiếu nại.
4. Đề nghị cơ quan quản lý nhà nước hướng dẫn giải quyết tranh chấp khi bên cung cấp dịch vụ không giải quyết trong thời hạn quy định tại Điều 11 Thông tư này hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của bên cung cấp dịch vụ.
5. Có quyền gửi đơn đề nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.
6. Khi thực hiện quyền khiếu nại, người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ có liên quan đến việc khiếu nại và phải chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, giấy tờ, bằng chứng, căn cứ do mình cung cấp theo quy định của pháp luật.

## **Điều 4. Trách nhiệm của bên cung cấp dịch vụ**

1. Xây dựng và niêm yết công khai quy trình giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ tại các điểm cung cấp dịch vụ.

2. Tiếp nhận, xem xét và giải quyết đúng thời hạn quy định mọi khiếu nại của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ do mình cung cấp trong thời hạn quy định tại Điều 11 của Thông tư này.

3. Lưu trữ đầy đủ hồ sơ và các thông tin có liên quan đến dịch vụ bị khiếu nại để phục vụ công tác giải quyết khiếu nại và hướng dẫn giải quyết tranh chấp.

### **Điều 5. Trách nhiệm hướng dẫn giải quyết tranh chấp của cơ quan quản lý nhà nước**

1. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ với bên cung cấp dịch vụ trong phạm vi địa phương do mình quản lý.

2. Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ với bên cung cấp dịch vụ trong trường hợp vụ việc phức tạp, liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực.

## **Chương II KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **Điều 6. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại**

1. Việc giải quyết khiếu nại phải được thực hiện trên nguyên tắc đúng thời hạn quy định, đúng pháp luật và bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ.

2. Khuyến khích người sử dụng dịch vụ và bên cung cấp dịch vụ tiến hành giải quyết khiếu nại thông qua hình thức thỏa thuận, thương lượng.

### **Điều 7. Hình thức khiếu nại**

Người sử dụng dịch vụ có thể khiếu nại trực tiếp tại trụ sở của bên cung cấp dịch vụ hoặc gián tiếp qua điện thoại; khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng thư điện tử với bên cung cấp dịch vụ các nội dung liên quan đến dịch vụ đã được cung cấp.

### **Điều 8. Điều kiện để khiếu nại được giải quyết**

1. Người khiếu nại phải thuộc đối tượng được quy định tại khoản 1 Điều 2 Thông tư này.

2. Việc khiếu nại phải được thực hiện trong thời hiệu khiếu nại được quy định tại Điều 9 của Thông tư này.

### **Điều 9. Thời hiệu khiếu nại**

1. Thời hiệu khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính:

a) Sáu (06) tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố; trường hợp doanh nghiệp không công bố thời gian toàn trình thì thời hiệu này được tính từ ngày bưu gửi được chấp nhận;

b) Một (01) tháng, kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy suyển, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.

2. Thời hiệu khiếu nại đối với dịch vụ viễn thông và internet; công nghệ thông tin và điện tử; báo chí; xuất bản; phát thanh, truyền hình:

a) Về giá cước là một (01) tháng kể từ ngày nhận được thông báo hoặc hóa đơn thanh toán cước đầu tiên hoặc kể từ ngày thanh toán cước dịch vụ;

b) Về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ và các vi phạm khác là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm.

### **Điều 10. Tiếp nhận khiếu nại**

1. Bên cung cấp dịch vụ khi nhận được khiếu nại của người sử dụng dịch vụ phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại. Phiếu tiếp nhận khiếu nại có thể được thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử và phải thể hiện rõ nội dung khiếu nại của người khiếu nại, yêu cầu giải quyết khiếu nại.

2. Trường hợp không tiếp nhận khiếu nại, trong thời hạn không quá năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, bên cung cấp dịch vụ phải có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

### **Điều 11. Thời hạn giải quyết khiếu nại**

1. Thời hạn giải quyết khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính:

a) Không quá hai (02) tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính trong nước;

b) Không quá ba (03) tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính quốc tế.

2. Thời hạn giải quyết khiếu nại đối với dịch vụ viễn thông và internet; công nghệ thông tin và điện tử; báo chí; xuất bản; phát thanh, truyền hình là không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

### **Điều 12. Giải quyết khiếu nại**

1. Bên cung cấp dịch vụ tiến hành giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ theo quy trình đã được xây dựng và niêm yết quy định tại khoản 1 Điều 4 Thông tư này.

2. Bên cung cấp dịch vụ có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về kết quả giải quyết khiếu nại.

3. Trong trường hợp khiếu nại được giải quyết ngay khi người sử dụng dịch vụ trực tiếp đến khiếu nại và đạt được thỏa thuận của hai bên, bên cung cấp dịch vụ không cần phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại, nhưng phải lập biên bản kết quả giải quyết và lưu vào hồ sơ.

### **Chương III** **HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP** **CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC**

#### **Điều 13. Hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ với bên cung cấp dịch vụ**

Trường hợp khiếu nại đã được bên cung cấp dịch vụ giải quyết nhưng người khiếu nại không đồng ý hoặc quá thời hạn quy định tại Điều 11 Thông tư này mà bên cung cấp dịch vụ không giải quyết, thì người sử dụng dịch vụ sẽ được cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực thông tin và truyền thông tiến hành hướng dẫn giải quyết tranh chấp khi:

1. Vụ việc khiếu nại chưa được cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quy định tại Điều 5 Thông tư này hướng dẫn giải quyết tranh chấp.
2. Vụ việc khiếu nại chưa được giải quyết tranh chấp theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

#### **Điều 14. Đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp**

1. Đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp phải được người khiếu nại gửi bằng văn bản tới cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quy định tại Điều 5 Thông tư này.
2. Đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp phải nêu rõ ràng, đầy đủ các nội dung sau:
  - a) Ngày, tháng, năm gửi đơn;
  - b) Họ tên, địa chỉ và số điện thoại (nếu có) của người đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp;
  - c) Tên, địa chỉ bên cung cấp dịch vụ;
  - d) Nêu rõ vụ việc khiếu nại, quá trình giải quyết của bên cung cấp dịch vụ và yêu cầu cần được giải quyết.

#### **Điều 15. Thời hiệu gửi đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp**

Thời hiệu gửi đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp là mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày người khiếu nại nhận được kết quả giải quyết khiếu nại của bên cung cấp dịch vụ hoặc kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 11 Thông tư này, mà bên cung cấp dịch vụ không giải quyết đơn khiếu nại theo quy định.

### **Điều 16. Tiếp nhận đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp**

1. Trường hợp vụ việc khiếu nại đảm bảo những điều kiện quy định tại Điều 13, Điều 14, Điều 15 Thông tư này thì cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, tiếp nhận đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp, cấp phiếu tiếp nhận đơn và tiến hành hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người khiếu nại với bên cung cấp dịch vụ.

2. Trường hợp vụ việc khiếu nại không đảm bảo một trong những điều kiện quy định Điều 13, Điều 14, Điều 15 Thông tư thì cơ quan quản lý nhà nước nhận được đơn có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể cho người đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp thực hiện trình tự thủ tục theo quy định.

### **Điều 17. Chuẩn bị hướng dẫn giải quyết tranh chấp**

Cơ quan tiếp nhận đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp tiến hành:

1. Yêu cầu người sử dụng dịch vụ và bên cung cấp dịch vụ cung cấp đầy đủ hồ sơ giải quyết khiếu nại (đối với vụ việc khiếu nại đã được bên cung cấp dịch vụ giải quyết).

2. Yêu cầu bên cung cấp dịch vụ bị khiếu nại cung cấp thông tin liên quan đến vụ việc khiếu nại.

3. Xem xét, xác minh các nội dung khiếu nại, tổ chức hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người khiếu nại và bên cung cấp dịch vụ bị khiếu nại.

### **Điều 18. Tổ chức hướng dẫn giải quyết tranh chấp**

1. Việc hướng dẫn giải quyết tranh chấp được tiến hành giải quyết tại trụ sở cơ quan hướng dẫn giải quyết tranh chấp với sự có mặt của người sử dụng dịch vụ hoặc người đại diện hợp pháp của người sử dụng dịch vụ; người đại diện hợp pháp của bên cung cấp dịch vụ bị khiếu nại. Quá trình hướng dẫn giải quyết tranh chấp phải được lập thành biên bản có chữ ký của đại diện cơ quan hướng dẫn giải quyết tranh chấp và các bên tranh chấp.

2. Trường hợp người sử dụng dịch vụ và bên cung cấp dịch vụ không đạt được thỏa thuận, thì hai bên có quyền đề nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

### **Điều 19. Thời hạn hướng dẫn giải quyết tranh chấp**

Thời hạn hướng dẫn giải quyết tranh chấp là hai mươi (20) ngày làm việc kể từ ngày cơ quan quản lý nhà nước tiếp nhận đơn đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp.

## **Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

## **Điều 20. Tổ chức thực hiện**

1. Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm giúp Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ với bên cung cấp dịch vụ thuộc phạm vi quy định tại khoản 2 Điều 5 Thông tư này.

2. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ với bên cung cấp dịch vụ thuộc phạm vi quy định tại khoản 1 Điều 5 Thông tư này.

3. Vụ trưởng, Cục trưởng, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp Thanh tra Bộ trong quá trình hướng dẫn giải quyết tranh chấp.

4. Trong quá trình thực hiện Thông tư này, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông để giải đáp, sửa đổi, bổ sung.

## **Điều 21. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 07 năm 2011, thay thế Quyết định số 05/2007/QĐ-BBCVT ngày 05/4/2007 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành Quy định về giải quyết khiếu nại và hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ với bên cung cấp dịch vụ bưu chính, chuyên phát, viễn thông và Internet./.

**BỘ TRƯỞNG**

### ***Nơi nhận:***

- Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, CQ ngang Bộ, CQ thuộc CP;
- UBND các tỉnh, TP thuộc Trung ương;
- Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các Sở TT&TT;
- Cục kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Công báo;
- Lưu: VT (3), TTra (136).

**Lê Doãn Hợp**