

Số: **04** /CT-BTTTTHà Nội, ngày **15** tháng **01** năm 2016**CHỈ THỊ****Về tăng cường quản lý và thúc đẩy phát triển bền vững
thị trường dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất**

Trong thời gian qua, với sự nỗ lực không ngừng của các doanh nghiệp viễn thông, thị trường dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất đã có bước phát triển mạnh mẽ cả về số lượng thuê bao, công nghệ và chất lượng dịch vụ, góp phần mang lại nhiều tiện ích cho người sử dụng, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế-xã hội của đất nước. Tốc độ tăng trưởng thuê bao Internet băng rộng cố định mặt đất các năm gần đây luôn ở mức cao, riêng năm 2015 đạt 26,8%.

Bên cạnh các mặt tích cực đã đạt được trong phát triển mạng và dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, trên thị trường vẫn còn tồn tại các hành vi cạnh tranh không lành mạnh trong việc triển khai thiết lập hạ tầng mạng và thu hút người sử dụng như: độc quyền cung cấp dịch vụ ở một số khu chung cư, đô thị mới dẫn đến người tiêu dùng bị hạn chế sự lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ; cung cấp dịch vụ với giá cước thấp dưới giá thành với nhiều chương trình khuyến mại không đúng quy định đã gây lãng phí đầu tư chung của Nhà nước, xã hội; chưa thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chưa công bố đầy đủ thông tin về giá cước, khuyến mại, chất lượng dịch vụ, ...

Để tăng cường quản lý và thúc đẩy phát triển bền vững thị trường dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, nâng cao chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, nâng cao hiệu quả đầu tư của nhà nước và góp phần bảo đảm mỹ quan đô thị, cảnh quan môi trường, Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông yêu cầu các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, cá nhân nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ sau đây:

1. Cục Viễn thông

1.1. Nghiên cứu, đề xuất chính sách quản lý đồng bộ, hiệu quả và tăng cường công tác thực thi nhằm bảo đảm thị trường dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất cạnh tranh lành mạnh, phát triển bền vững; sớm đề xuất các cơ chế, chính sách nhằm tháo gỡ kịp thời các khó khăn cho các doanh nghiệp viễn thông trong việc sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật và chia sẻ, sử dụng chung hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động.

1.2. Tăng cường công tác thực thi các quy định về quản lý giá cước, khuyến mại, chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, công bố công khai thông tin về các doanh nghiệp vi phạm pháp luật trên trang thông tin điện tử của Bộ Thông tin và Truyền thông và của Cục Viễn thông.

1.3. Hướng dẫn doanh nghiệp cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất của doanh nghiệp, kết quả triển khai Chỉ thị này và tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

1.4. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về viễn thông, các cơ chế, chính sách về chia sẻ, sử dụng chung hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động; đơn đốc các địa phương khẩn trương ban hành quy hoạch hạ tầng viễn thông thụ động; tổ chức các hội nghị, hội thảo nhằm chia sẻ kinh nghiệm, đẩy mạnh và nâng cao hiệu quả sử dụng chung hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động giữa các doanh nghiệp viễn thông.

1.5. Thiết lập và công bố công khai địa chỉ tiếp nhận khiếu nại của doanh nghiệp và người sử dụng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định; tổng hợp, xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo các cơ quan có thẩm quyền giải quyết kịp thời các khiếu nại của doanh nghiệp và người sử dụng.

2. Thanh tra Bộ

2.1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông tăng cường thanh tra, kiểm tra hoạt động cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất; kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật, đặc biệt là hành vi bù chéo giữa các dịch vụ viễn thông và hành vi độc quyền trong hoạt động cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

2.2. Hướng dẫn, chỉ đạo thanh tra chuyên ngành các Sở Thông tin và Truyền thông thanh tra, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm trong hoạt động cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất trên địa bàn, đặc biệt là hành vi *“việc sử dụng công trình hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động không bảo đảm nguyên tắc người sử dụng dịch vụ được tự do lựa chọn doanh nghiệp viễn thông trong các tòa nhà, khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao, khu đô thị và khu công nghệ thông tin tập trung”* theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 37 Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.

3. Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử

Chủ trì nghiên cứu, đề xuất xây dựng và tăng cường thực thi các quy định của pháp luật liên quan tới dịch vụ truyền hình trả tiền nhằm bảo đảm cạnh tranh lành mạnh trên thị trường dịch vụ truyền hình trả tiền, đặc biệt là các dịch vụ

truyền hình trả tiền được cung cấp trên cùng hạ tầng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng.

4. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

4.1. Phối hợp với Cục Viễn thông và các đơn vị có liên quan hướng dẫn, đôn đốc doanh nghiệp viễn thông đẩy mạnh việc sử dụng chung hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động trên địa bàn.

4.2. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, ngăn chặn, kịp thời xử lý nghiêm hành vi độc quyền cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định ở các khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao, khu đô thị, khu dân cư tập trung, chung cư.

4.3. Yêu cầu các doanh nghiệp viễn thông đẩy mạnh triển khai mạng cáp quang mới thay thế dần mạng cáp đồng, thu hồi cáp kết cuối không còn được sử dụng để bảo đảm, mỹ quan đô thị, cảnh quan môi trường; xây dựng kế hoạch, tiến hành kiểm tra định kỳ và đột xuất để thúc đẩy việc thu hồi cáp kết cuối không còn được sử dụng.

4.4. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến quy định của pháp luật, các cơ chế, chính sách về viễn thông, về sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật và chia sẻ, sử dụng chung hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động tới chủ đầu tư các khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao, khu đô thị, tòa nhà cao tầng có nhiều chủ sử dụng trên địa bàn.

4.5. Thiết lập và công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận phản ánh của người sử dụng dịch vụ về các trường hợp doanh nghiệp cung cấp dịch vụ độc quyền, không bảo đảm chất lượng, giá cước như đã cam kết; xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có thẩm quyền để kịp thời xử lý các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, không cung cấp công khai đầy đủ thông tin về dịch vụ trước khi cung cấp dịch vụ, hành vi bù chéo giữa các dịch vụ viễn thông.

5. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất

5.1. Xây dựng kế hoạch và lộ trình cụ thể về phát triển hạ tầng cáp quang; Ưu tiên sử dụng công nghệ cáp quang để cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định cho các thuê bao mới; Sử dụng công nghệ cáp quang thay thế dần công nghệ truy nhập cáp đồng để nâng cao chất lượng dịch vụ truy nhập Internet, đáp ứng việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ đa phương tiện đòi hỏi lưu lượng dữ liệu lớn như video độ phân giải cao (HD, 2K, 4K, 8K).

5.2. Thực hiện nghiêm các quy định tại Thông tư số 14/2013/TT-BTTTT ngày 21/6/2013 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông hướng dẫn việc lập, phê duyệt và tổ chức thực hiện quy hoạch hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ

động tại địa phương; Xây dựng kế hoạch và chủ động phối hợp với các doanh nghiệp khác trong việc sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động.

5.3. Trước khi cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất cho người sử dụng phải công bố công khai trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp, niêm yết tại điểm cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp đầy đủ các thông tin theo mẫu tại Phụ lục ban hành kèm theo Chỉ thị này, cụ thể bao gồm: hợp đồng mẫu cung cấp và sử dụng dịch vụ, điều kiện sử dụng dịch vụ; chất lượng dịch vụ; giá cước dịch vụ và phương thức tính cước trong đó ghi rõ giá cước và phương thức tính cước, khuyến mại đối với từng loại hình dịch vụ riêng biệt (dịch vụ truy nhập Internet, dịch vụ điện thoại, dịch vụ truyền hình) và các chi phí cần thiết khác để sử dụng dịch vụ (chi phí thiết bị modem, wifi router, phụ kiện, ...).

5.4. Tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật về quản lý giá cước (đăng ký giá cước, thông báo giá cước, ...), quản lý khuyến mại, quản lý chất lượng dịch vụ; không bù chéo giữa các dịch vụ viễn thông.

5.5. Không ký kết thỏa thuận với chủ đầu tư để độc quyền cung cấp dịch vụ viễn thông trong các khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao, khu đô thị, tòa nhà cao tầng có nhiều chủ sử dụng (chung cư, tòa nhà văn phòng, khách sạn).

5.6. Tích cực thu hồi các hệ thống cáp kết cuối không còn sử dụng để bảo đảm mỹ quan đô thị, cảnh quan môi trường, tăng hiệu quả sử dụng hạ tầng mạng lưới.

5.7. Thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất về hiện trạng cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất của doanh nghiệp và tình hình triển khai Chỉ thị này theo hướng dẫn của Cục Viễn thông.

6. Chủ đầu tư xây dựng công trình giao thông, khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao, khu đô thị, tòa nhà cao tầng có nhiều chủ sử dụng (chung cư, tòa nhà văn phòng, khách sạn)

6.1. Thực hiện nghiêm quy định về quy hoạch công trình viễn thông tại Điều 57 Luật viễn thông và thiết kế, xây dựng, sử dụng công trình viễn thông tại Điều 42 Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông.

6.2. Trong quá trình thiết kế, xây dựng và ký kết thỏa thuận sử dụng hạ tầng viễn thông thụ động với các doanh nghiệp viễn thông phải bảo đảm cho người sử dụng dịch vụ trong khu vực công trình xây dựng được lựa chọn doanh nghiệp viễn thông.

6.3. Không ký kết thỏa thuận độc quyền cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất với bất kỳ doanh nghiệp viễn thông nào.

7. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, chủ đầu tư xây dựng công trình giao thông, khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao, khu đô thị, tòa nhà cao tầng có nhiều chủ sử dụng (chung cư, tòa nhà văn phòng, khách sạn) có trách nhiệm phối hợp quán triệt và thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này.

Cục Viễn thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này, định kỳ 6 tháng tổng hợp kết quả và báo cáo Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông./.

Nơi nhận:

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các DN cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất;
- Công báo;
- Cổng thông tin điện tử Chính phủ;
- Bộ TT&TT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;
- Cổng thông tin điện tử Bộ TTTT;
- Lưu: VT, CVT.

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Bắc Sơn

Phụ lục - Biểu mẫu cung cấp thông tin dịch vụ Truy nhập Internet băng rộng

Tên doanh nghiệp:

Gói cước	Thời hạn hợp đồng	Hình thức thanh toán giá cước	Đối tượng sử dụng dịch vụ	Tốc độ cam kết (Mb/s)				Giá cước dịch vụ/ tháng (VNĐ)						Chi phí lắp đặt (VNĐ)				Thiết bị (VNĐ)	
				Tải xuống		Tải lên		Truy nhập Internet	Truyền hình (nếu có)	Điện thoại (nếu có)	Tổng cộng	Cài đặt	Lắp đặt đường dây	Chi phí khác (nếu có)	Tổng cộng	Loại thiết bị	Giá thuê (đặt cọc)		
																		Quốc tế	Trong nước
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Thời hạn	Trả trước																	
	Thời hạn	Trả sau																	
2	Thời hạn	Trả trước																	
	Thời hạn	Trả sau																	
...	Thời hạn	Trả trước																	
	Thời hạn	Trả sau																	

GHI CHÚ:

Các doanh nghiệp cung cấp thông tin theo mẫu, công bố trên trang thông tin điện tử và tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ, điểm giao dịch công cộng của doanh nghiệp.

(1): Ghi rõ tên dịch vụ cung cấp bao gồm loại hình cụ thể cáp đồng (ADSL và cáp đồng trục) hoặc cáp quang và thời hạn của hợp đồng (3 tháng, 6 tháng, 12 tháng, ...);

(3): Ghi rõ đối tượng sử dụng dịch vụ: Hộ gia đình, Doanh nghiệp vừa và nhỏ, Doanh nghiệp, Cơ quan, Điểm công cộng, ...;

(4), (5), (6), (7): Tốc độ tải lên và tải xuống cam kết theo gói dịch vụ cung cấp;

(8), (9), (10), (11) : Cước phí thu khách hàng hàng tháng không bao gồm thuế VAT;

Đối với các gói dịch vụ có thời hạn thanh toán cước trước lớn hơn 1 tháng, khai báo giá cước dịch vụ trung bình theo tháng;

(12): Tiền công cài đặt, thiết lập tham số hệ thống, thiết bị để bảo đảm hệ thống hoạt động;

(13), (14), (15): Nếu rõ chi phí lắp đặt mới kể cả việc thay cáp cũ bằng cáp mới tính từ bảng đầu dây (Main Distribution Frame – MDF) tới thiết bị kết cuối của người sử dụng;

(16): Chủng loại thiết bị được đi kèm theo hợp đồng cung cấp dịch vụ;

(17): Giá thiết bị tại thời điểm cung cấp dịch vụ, nếu đặt cọc ghi rõ số tiền đặt cọc thu của khách hàng;

Doanh nghiệp có thể cung cấp bổ sung các thông tin khác liên quan (địa chỉ IP tĩnh, dịch vụ nội dung khác nếu có,...).