



# Giải quyết khiếu nại về giá cước và chất lượng dịch vụ cung cấp - trách nhiệm của doanh nghiệp và quyền lợi của khách hàng qua một số vụ việc cụ thể

ThS. Lê Minh Toàn  
Lê Minh Thắng

Thị trường viễn thông di động Việt Nam đã có bước phát triển vượt bậc với việc có trên 16 triệu thuê bao tại thời điểm tháng 12/2006. Trong đó, VinaPhone và MobiFone là hai nhà cung cấp dịch vụ chủ đạo với trên 66% thị phần (VinaPhone: 35,7%; MobiFone là 30,6%). Cùng với việc chạy đua khuyến mại, mở rộng thị phần của các nhà cung cấp dịch vụ là một loạt các yếu tố phát sinh làm ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng và uy tín của doanh nghiệp như: Chất lượng cuộc gọi thấp, rớt mạng, tính hoá đơn sai (bao gồm cả cước cuộc gọi và tin nhắn), khó khăn trong việc kết nối giữa các nhà cung cấp dịch vụ mạng và dịch vụ giá trị gia tăng theo mạng... Phân tích sau đây sẽ chỉ ra một số vấn đề qua một số vụ việc xảy ra thời gian qua, nhằm mục đích nêu rõ các yêu cầu đối với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mạng và quyền lợi của khách hàng, cũng như xây dựng hình ảnh và uy tín của doanh nghiệp.

1. Một số vụ việc cụ thể, nguyên nhân của tình trạng khiếu nại và hướng xử lý của doanh nghiệp.

**Trường hợp 1:** ngày 1/9/2005, anh NVS nhận được hoá đơn thanh toán tháng 8 cho số thuê bao 09141132XX với số tiền là 2.363.820 đồng, trong đó có cước tin nhắn chuyển thành 4535 cuộc gọi có thời gian

gọi là hơn 22 giờ (bình quân mỗi phút nhắn 12 tin).

**Trường hợp 2:** Ngày 23/9/2006, anh NTH, chủ thuê bao số 0904609XX gửi một tin nhắn tra cứu giá vàng tới số 996 có giá cước là 2000Đ/tin nhắn, sau đó anh nhận được hàng trăm tin nhắn trả lời liên tục từ tổng đài, và số cước tạm tính là hơn 1,8 triệu đồng.

**Trường hợp 3:** Ngày 23/9/2006, khách hàng của số điện thoại 09040570XX phản ánh gửi tin nhắn tra cứu giờ tàu chạy bằng tổng đài 996 của công ty VASC, và cũng nhận được tin nhắn liên tục, và số tiền cước mà thuê bao này phải trả là gần 2 triệu đồng.

**Trường hợp 4:** Thuê bao NDL tại Gia Lai, nhận được

hoá đơn thanh toán cước cho tháng 8/2006 của số điện thoại 0914890XX, có 8 cuộc tự gọi của chính thuê bao này với tổng dung lượng là trên 1000 giây. Nhưng khi phản ánh đến Trung tâm chăm sóc khách hàng Bưu điện Gia Lai thì được giải thích là lỗi chuyển cuộc gọi của máy khách hàng.

Nguyên nhân của tình trạng trên, sau khi kiểm tra của nhà cung cấp dịch vụ đều do lỗi hệ thống (của cả doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ giá trị gia tăng) và các giải quyết của nhà cung cấp dịch vụ đều là miễn cước cho khách hàng. Một số nguyên nhân cụ thể của tình trạng này là:

+ Thiết bị đầu cuối của máy khách hàng có cài đặt phần mềm lặp lại tin nhắn và khi sử dụng, khách hàng vô ý kích hoạt phần mềm này dẫn đến gửi tin nhắn liên tục (5 giây/tin);

+ Hệ thống của nhà cung cấp dịch vụ mạng bị lỗi.

+ Các nguyên nhân khách quan khác: kết nối, tính toán...

Tuy nhiên, cách giải quyết nhanh chóng của doanh nghiệp sẽ làm cho uy tín của doanh nghiệp không bị ảnh hưởng và quyền lợi của khách hàng được bảo vệ. Cụ thể:

+ Giải quyết nhanh chóng khiếu nại của khách hàng:

Trong TH 1, việc giải



Ảnh: Ngọc Ninh

quyết được VinaPhone tiến hành vào ngày 14/10/2005. Với TH 2 và 3, việc giải quyết đã được tiến hành nhanh hơn trong 48 giờ. TH 4 đang trong quy trình xử lý.

+ Miễn cước cho khách hàng do lỗi của nhà cung cấp: Trong các trường hợp 1, 2, 3 nói trên, khi xác định được lỗi, các nhà cung cấp đều phối hợp giải quyết và xin lỗi khách hàng, cũng như thông báo ngay lập tức việc miễn cước. Cách thức xử lý đã nhanh gọn hơn và làm hài lòng khách hàng.

+ Thông báo công khai cho khách hàng và các phương tiện thông tin đại chúng:

Một điểm dễ nhận thấy là hầu hết các trường hợp bị khiếu nại về cước đều được các cơ quan báo chí rất quan tâm đăng tải. Vì vậy, mà việc giải quyết của nhà cung cấp dịch vụ sau đó thường là thông báo cả khách hàng và cơ quan báo chí. Uy tín

của doanh nghiệp ít nhiều bị ảnh hưởng bởi vấn đề này.

Một phần nguyên nhân của tình trạng này là do khâu xử lý vụ việc và chăm sóc khách hàng của nhà cung cấp dịch vụ chưa làm khách hàng hài lòng, và việc họ thông tin lại cho các cơ quan báo chí là lựa chọn tất yếu. Mặt khác, trong một thị trường có sự cạnh tranh, nhiều trường hợp đăng tải trên báo chí (cho dù chưa có kết quả trả lời của doanh nghiệp), cũng làm cho các doanh nghiệp chiếm thị phần chủ đạo (trên 30% thị phần) như VinaPhone, MobiFone bị ảnh hưởng uy tín, cạnh tranh không lành mạnh từ các nhà cung cấp dịch vụ khác (cho dù chưa có chứng cứ hay một thống kê cụ thể).

## 2. Quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại và trách nhiệm của doanh nghiệp lập hoá đơn thanh toán cước.

Theo Pháp lệnh BCVT 2002 và Nghị định 160/2004/NĐ-CP ngày 03/09/2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông năm 2002 về Viễn thông quy định:

Việc giải quyết tranh chấp giữa bên cung cấp và người sử dụng dịch vụ viễn thông được thực hiện thông qua thương lượng giữa các bên. Nếu không có thỏa thuận khác trong hợp đồng

cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông thì thời hiệu giải quyết tranh chấp được quy định như sau :

a) Về giá cước là 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 03 tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm.

Trong trường hợp giữa các bên không đạt được thỏa thuận thông qua thương lượng thì các bên có thể yêu cầu các cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.

Nghị định 160/2004/NĐ-CP ngày 03/09/2004 của Chính phủ quy định: Doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm lập hoá đơn thanh toán giá cước dịch vụ chính xác, đầy đủ, kịp thời cho người sử dụng dịch vụ. Người sử dụng dịch vụ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, kịp thời cước sử dụng dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp theo đúng giá cước quy định.

Hoá đơn thanh toán giá cước dịch vụ phải thể hiện chính xác, đầy đủ, rõ ràng và gồm tối thiểu các nội dung sau:

a) Giá cước đối với từng loại dịch vụ viễn thông;

b) Tổng số giá cước phải thanh toán;

c) Tỷ giá quy đổi giữa ngoại tệ áp dụng để thu tiền và đồng Việt Nam (nếu có);

d) Thuế giá trị gia tăng (VAT).

Đối với việc lập hoá đơn hàng tháng theo hợp đồng, trừ trường hợp người sử dụng yêu cầu không in, doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm cung cấp hoặc ủy thác cho doanh nghiệp viễn thông khác thông qua hợp đồng để cung cấp bảng kê chi tiết miễn phí một lần kèm theo hoá đơn cho người sử dụng đối với:

a) Các cuộc gọi đường dài trong nước;

b) Các cuộc gọi quốc tế;

c) Các cuộc gọi vào mạng thông tin di động.

Nếu không có thỏa thuận khác giữa doanh nghiệp viễn thông và người sử dụng dịch vụ, bảng kê chi tiết kèm theo hoá đơn thanh toán giá cước phải có tối thiểu các thông tin sau đối với từng cuộc gọi có tính cước:

a) Ngày, tháng, năm thực hiện cuộc gọi;

b) Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc hoặc thời gian bắt đầu và tổng thời gian cuộc gọi;

c) Số máy bị gọi (cuộc gọi quốc tế: mã quốc gia, mã vùng, số thuê bao; cuộc gọi trong nước: mã vùng, số thuê bao);

d) Số tiền cho từng cuộc gọi.

Ngày 5/4/2007, Bộ BCVT ban hành Quyết định số 05/2007/QĐ-BBCVT về giải quyết khiếu nại và hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ và các bên cung cấp dịch vụ. Nội dung cơ bản của Quyết định này đề cập đến các vấn đề sau đây:

Thứ nhất, xác định rõ người khiếu nại hoặc người đề nghị yêu cầu giải quyết tranh chấp là tổ chức, cá nhân đứng tên trên hợp đồng cung cấp sử dụng dịch vụ (HĐCCSDDV) và người trực tiếp sử dụng dịch vụ (tại địa điểm hoặc đại lý); người đại diện hợp pháp của người sử dụng dịch vụ và tổ chức bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng được người sử dụng dịch vụ (SDDV) uỷ quyền.

Thứ hai, xác định nguyên tắc giải quyết khiếu nại trước hết thông qua thương lượng giữa các bên; trong trường hợp không đạt được thỏa thuận, các bên có quyền khởi kiện tại Tòa án.

Thứ ba, về điều kiện khiếu nại được giải quyết phải bảo đảm hai điều kiện: (i) người khiếu nại phải đúng đối tượng; và (ii) Phải được thực hiện trong thời gian quy định về thời hiệu khiếu nại. Cụ thể là:

+ Về giá cước: là 1 tháng kể từ ngày nhận được thông báo hoặc hoá đơn thanh toán cước đầu tiên hoặc kể từ ngày thanh toán cước dịch vụ;

+ Về chỉ tiêu chất lượng và các vi phạm khác: là 3 tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm

Thứ tư, việc tiếp nhận khiếu nại thuộc trách nhiệm của bên cung cấp dịch vụ, phải cấp phiếu xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu khiếu nại hoặc gửi văn bản thông báo. Thời hạn giải quyết khiếu nại là 2 tháng (với BPBK trong nước), 3 tháng (với BPBK quốc tế), 2 tháng (với dịch vụ VT và internet) kể từ ngày nhận được khiếu nại.

Thứ năm, với việc giải quyết khiếu nại và thông báo kết quả theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bên CCDV có trách nhiệm xem xét và giải quyết trong thời hạn 10 ngày, đồng thời yêu cầu người khiếu nại cho biết ý kiến về kết quả trong thời hạn 2 ngày, báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong thời hạn 2 ngày kể từ ngày có ý kiến của người khiếu nại.

Thứ sáu, quy định việc hướng dẫn giải quyết tranh chấp của cơ quan quản lý nhà nước theo đó: (i) Gửi đơn đề nghị giải quyết tranh chấp (điều 17); (ii) Thời hiệu hướng dẫn giải quyết là 30 ngày kể từ ngày người khiếu nại nhận được kết quả; (iii) Yêu cầu giải quyết tranh chấp trong thời hạn không quá 5 ngày; (iv) Thời hạn hướng dẫn giải quyết tranh chấp là 45 ngày kể từ ngày cơ quan quản lý

tiếp nhận đơn.

### 3. Một số giải pháp đối với việc giải quyết khiếu nại về cước phí với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

Qua các vụ việc điển hình nêu trên, có thể nhận thấy, việc giải quyết khiếu nại của khách hàng về vấn đề giá cước mà phân trách nhiệm là do lỗi của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đòi hỏi doanh nghiệp phải có một quy trình chặt chẽ, nhanh gọn và tin cậy có thể đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách nhanh nhất, thoả mãn các yêu cầu và bảo vệ uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trong môi trường cạnh tranh gay gắt hiện nay.

Một thị trường có nhiều nhà cung cấp mà chất lượng dịch vụ kém, việc giải quyết không thấu đáo sẽ làm giảm uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp cũng như hình ảnh doanh nghiệp với khách hàng. Một số vấn đề sau đây cần được cân nhắc với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ:

*Thứ nhất*, doanh nghiệp phải xây dựng được một quy trình chuẩn về giải quyết khiếu nại về cước phí và chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Quy trình này phải được các nhân viên làm công tác chăm sóc khách hàng trên toàn mạng lưới tập huấn và xử lý thành thục, nhanh chóng, tin cậy và chính xác. Quy

trình này cũng phải cập nhật các vấn đề nảy sinh từ thực tiễn mạng lưới, để không ngừng hoàn thiện. Trên mạng của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có thể nêu ra các vấn đề phát sinh khi khách hàng sử dụng dịch vụ, để họ có điều kiện tìm hiểu, phòng tránh, cũng như trình tự khiếu nại nhằm bảo đảm uy tín của doanh nghiệp và quyền lợi của khách hàng ( Ví dụ: Giải quyết trực tiếp giữa doanh nghiệp với khách hàng qua thương lượng, nếu không đồng ý, khiếu nại lên cơ quan có thẩm quyền theo trình tự trên đây, chứ không phải, phản ánh trực tiếp với báo chí làm ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp). Tổ chức tuyên truyền sâu rộng trên mạng của doanh nghiệp và các trung tâm chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp.

*Thứ hai*, chú trọng đội ngũ nhân viên làm công tác chăm sóc khách hàng qua việc đào tạo bài bản, thành thạo chuyên môn và nghiệp vụ, công tác chăm sóc khách hàng, xây dựng văn hoá doanh nghiệp trong giao tiếp với khách hàng, phương ngôn "Khách hàng luôn luôn đúng" với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cần phải được quán triệt nghiêm túc. Doanh nghiệp cần tạo được hình ảnh đội ngũ nhân viên nhiệt tình, năng động, tôn trọng và lắng nghe ý kiến khách hàng. Khi giải quyết, cần phải đặt ra các tình huống

mà khách hàng có thể tự kiểm tra xem lỗi có phải do họ hay không, trong trường hợp các tình huống này đã được kiểm tra hết mà không có lỗi của khách hàng thì phải nhanh chóng hướng dẫn khách hàng liên hệ trực tiếp hoặc trả lời trực tiếp sau khi tìm được lỗi từ phía doanh nghiệp. Xây dựng Bộ quy tắc đạo đức doanh nghiệp (Code of Conduct), mà trong đó, ngoài các quy định chung đối với nhân viên trong doanh nghiệp về thái độ làm việc, cách thức giải quyết, ứng xử với khách hàng đều phải đại diện cho hình ảnh của doanh nghiệp, cho uy tín và lợi ích chung của doanh nghiệp và toàn ngành. Tổ chức tuyên truyền phổ biến trong toàn doanh nghiệp nhằm thực hiện nhất quán từ đội ngũ lãnh đạo đến nhân viên; tuyên truyền đến khách hàng để có điều kiện kiểm tra về thái độ làm việc, ứng xử của nhân viên khi giao tiếp và giải quyết với khách hàng (ví dụ: qua website, bảng thăm dò ý kiến khách hàng về thái độ phục vụ, hòm thư góp ý, đường dây nóng miễn phí...)

*Thứ ba*, phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ giá trị gia tăng khác xem xét và nâng cấp hệ thống và mạng lưới đưa vào khai thác, bảo đảm ít nhất lỗi hệ thống gây ra với khách hàng. Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Trong trường hợp có vụ việc xảy ra, phải phối

hợp chặt chẽ và giải quyết nhanh chóng; các kết luận và trách nhiệm của các bên phải được thông báo đến khách hàng bằng văn bản và qua các phương tiện liên lạc khác (điện thoại, mạng của doanh nghiệp).

*Thứ tư*, bên cạnh việc xây dựng người phát ngôn của doanh nghiệp để giải quyết các vấn đề với các cơ quan báo chí trong các khiếu nại của khách hàng, cần thiết phải phối hợp chặt chẽ giữa các trung tâm chăm sóc khách hàng tại các địa phương và tại trụ sở chính của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, nhằm bảo đảm, ý kiến và kết luận giải quyết là thống nhất và công khai. Các phản ánh, kiến nghị của khách hàng, sau khi giải quyết theo quy trình đã được nêu trên mà vẫn tiếp tục bị khiếu nại, cần được báo về trụ sở chính, để tổng hợp và có giải pháp giải quyết kịp thời cho khách hàng, cũng như trả lời cho các cơ quan thông tấn, báo chí khi có yêu cầu.

*Thứ năm*, không ngừng nâng cao chất lượng và đội ngũ làm công tác chăm sóc khách hàng qua việc đào tạo, rèn luyện chuyên môn và nghiệp vụ, đào tạo qua các tình huống, phổ biến các quy định trên toàn mạng và tại các trung tâm chăm sóc khách hàng. Một trong các yếu tố quan trọng của việc xây dựng một khung quản trị doanh nghiệp tốt đó là khi mà việc tuyển dụng nhân viên vào làm việc dựa

trên trình độ và chuyên môn của chính người đó, chứ không dựa trên các mối quan hệ với các cơ quan công quyền tại các địa phương, mà tuyển dụng người vào làm việc tại doanh nghiệp. Bên cạnh đó, càng không thể tuyển dụng những người mà vừa học việc, vừa làm việc (theo kiểu tập sự) trong việc giải quyết khiếu nại của khách hàng bởi lẽ, chuyên môn nghiệp vụ không thành thạo, kỹ năng giao tiếp kém, trái ngành, nghề sẽ chỉ làm ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của doanh nghiệp.

---

#### *Tài liệu tham khảo:*

1. Pháp lệnh BCVT 2002;
2. Nghị định 160/2004/NĐ-CP ngày 03/09/2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông năm 2002 về Viễn thông.
3. B.M “Một SMS có giá cước gần 2 triệu đồng”, VietnamNet, ngày 26/9/2006
4. Nguyễn Thế Thịnh “Chuyện lạ VinaPhone: bản in chi tiết một tin nhắn dài 19,2 mét”, Báo Thanh Niên, ngày 14/10/2005.
5. Hoàng Dũng “ Thuê bao tự gọi cho mình”, Báo Tiền phong, ngày 23/9/2006
6. Lê Minh Toàn, Võ Thanh Lâm (chủ biên), Quản lý nhà nước về BCVT và CNTT. Nhà xuất bản Bưu điện, Hà Nội-2005.