

Số : 82.6.../STTTT-BCVT

Về việc thông báo tình trạng đăng ký sử dụng dịch vụ giá trị gia tăng trên nền điện thoại di động.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 6 tháng 7 năm 2016

Kính gửi: Các doanh nghiệp viễn thông di động tại TP.HCM.

Trong 6 tháng đầu năm 2016, Sở Thông tin và Truyền thông đã nhận được rất nhiều phản ánh của người dân về tình trạng nhà mạng tự động trừ tiền trong tài khoản của khách hàng do khách hàng kích hoạt các dịch vụ giá trị gia tăng trên nền điện thoại di động. Qua quá trình xem xét giải quyết sự việc, Sở Thông tin và Truyền thông nhận thấy, đa số người dân đăng ký kích hoạt dịch vụ nhưng lại không sử dụng hoặc không có nhu cầu sử dụng. Do đó, để khắc phục tình trạng người dân bị trừ tiền trong tài khoản khi không sử dụng dịch vụ giá trị gia tăng dẫn đến các bức xúc, khiếu nại như hiện nay, Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các doanh nghiệp viễn thông di động thực hiện các biện pháp sau:

1. Không cài đặt các dịch vụ giá trị gia tăng khi chưa nhận được sự đồng ý của chủ thuê bao.

2. Tiến hành gửi tin nhắn thông báo số lượng các gói dịch vụ giá trị gia tăng mà chủ thuê bao đã đăng ký, đang sử dụng. Hướng dẫn chủ thuê bao cách thức xem thông tin chi tiết về giá cước, tiện ích của dịch vụ đã đăng ký. Tần suất gửi tin nhắn thông báo là 1 lần/ngày, trong 3 ngày liên tục để chủ thuê bao nắm rõ thông tin.

3. Đối với các trường hợp thuê bao đã đăng ký kích hoạt dịch vụ giá trị gia tăng nhưng sau 30 ngày (*tính từ ngày đăng ký kích hoạt dịch vụ*) không phát sinh lưu lượng/dung lượng sử dụng dịch vụ. Đề nghị các doanh nghiệp viễn thông di

động có biện pháp thông báo giá cước định kỳ để chủ thuê bao xem xét quyết định việc tiếp tục duy trì sử dụng dịch vụ.

Sở Thông tin và Truyền thông TP.HCM yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện và gửi báo cáo kết quả thực hiện 03 nội dung nêu trên về Sở bằng văn bản và file qua thư điện tử ssttt@tphcm.gov.vn trước ngày 30/7/2016./Jean

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Thông tin và Truyền thông (để báo cáo);
- Thường trực UBND TP (để báo cáo);
- Cục Viễn thông;
- BGD;
- Thanh tra Sở;
- Lưu: VT, BCVT (NN, 16).



Lê Quốc Cường