

**BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG****BỘ BƯU CHÍNH,  
VIỄN THÔNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 05/2007/QĐ-BBCVT

Hà Nội, ngày 05 tháng 4 năm 2007

**QUYẾT ĐỊNH****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, chuyển phát, viễn thông và Internet****BỘ TRƯỞNG BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG**

*Căn cứ Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 27 tháng 4 năm 1999;*

*Căn cứ Pháp lệnh Bưu chính Viễn thông ngày 25 tháng 5 năm 2002;*

*Căn cứ Nghị định số 69/2001/NĐ-CP ngày 02/10/2001 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;*

*Căn cứ Nghị định số 90/2002/NĐ-CP ngày 11/11/2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Bưu chính, Viễn thông;*

*Căn cứ Nghị định số 157/2004/NĐ-CP ngày 18/8/2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều*

*của Pháp lệnh Bưu chính Viễn thông về bưu chính;*

*Căn cứ Nghị định số 160/2004/NĐ-CP ngày 03/9/2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Bưu chính Viễn thông về viễn thông;*

*Căn cứ Nghị định số 55/2001/NĐ-CP ngày 23/8/2001 của Chính phủ về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet;*

*Theo đề nghị của Chánh thanh tra Bộ Bưu chính, Viễn thông,*

**QUYẾT ĐỊNH:****Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết**

định này 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, chuyển phát, viễn thông và Internet.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

**Điều 3.** Chánh thanh tra Bộ, Chánh Văn phòng, Vụ trưởng, Cục trưởng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ,

Giám đốc Sở Bưu chính Viễn thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, tổ chức, cá nhân kinh doanh, sử dụng dịch vụ bưu chính, chuyển phát, viễn thông và Internet chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**BỘ TRƯỞNG**

**Đỗ Trung Tá**

## 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

(ban hành kèm theo Quyết định số 05/2007/QĐ-BBCVT ngày 05 tháng 4 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông)

#### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1.** Phạm vi điều chỉnh:

Quy định này quy định trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại nghiệp vụ (sau đây gọi tắt là khiếu nại) và hướng dẫn giải quyết tranh chấp trong việc thực hiện hợp đồng giữa người sử dụng dịch vụ với bên cung cấp dịch vụ bưu chính, chuyên phát, viễn thông và Internet.

##### **Điều 2.** Đối tượng áp dụng:

Quy định này được áp dụng đối với:

1. Bên cung cấp dịch vụ bưu chính, chuyên phát, viễn thông và Internet (dưới đây gọi tắt là bên cung cấp dịch vụ) bao gồm:

Doanh nghiệp, đại lý cung cấp dịch vụ bưu chính, chuyên phát, viễn thông và Internet hoạt động hợp pháp tại Việt Nam.

2. Người sử dụng dịch vụ bưu chính, chuyên phát, viễn thông và Internet (dưới đây gọi tắt là người sử dụng dịch vụ) bao gồm:

a) Tổ chức, cá nhân có tên trong phần địa chỉ người gửi và người nhận ghi trên thư, bưu phẩm, bưu kiện;

b) Tổ chức, cá nhân đứng tên trong hợp đồng sử dụng dịch vụ và người trực tiếp sử dụng dịch vụ tại các điểm phục vụ của bên cung cấp dịch vụ hoặc tại đại lý hoạt động hợp pháp tại Việt Nam.

3. Cơ quan quản lý nhà nước hướng dẫn giải quyết tranh chấp giữa người sử dụng dịch vụ và bên cung cấp dịch vụ bao gồm:

a) Thanh tra Bộ Bưu chính, Viễn thông;

b) Sở Bưu chính Viễn thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

**Điều 3.** Người khiếu nại hoặc người đề nghị giải quyết tranh chấp theo Quy định này bao gồm:

1. Người sử dụng dịch vụ quy định tại khoản 2 Điều 2 Quy định này.

2. Người đại diện hợp pháp của người sử dụng dịch vụ.

3. Tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được người sử dụng dịch vụ ủy quyền.

**Điều 4.** Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại:

1. Người khiếu nại có quyền khiếu nại những sai sót về dịch vụ đã được cung cấp theo quy định của pháp luật.

2. Người khiếu nại không nhất trí với kết quả giải quyết khiếu nại của bên cung cấp dịch vụ có quyền đề nghị giải quyết tranh chấp đến cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều 6 Quy định này hoặc khởi kiện ra tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

3. 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 5.** Trách nhiệm giải quyết khiếu nại của bên cung cấp dịch vụ:

1. Xây dựng quy trình giải quyết khiếu nại của đơn vị, niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và báo cáo với Bộ Bưu chính, Viễn thông.

2. Tiếp nhận, xem xét và trả lời người khiếu nại về dịch vụ mà mình đã cung cấp trong thời hạn quy định tại Điều 12 của Quy định này.

3. Xem xét giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại theo yêu cầu

của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

**Điều 6.** Trách nhiệm hướng dẫn giải quyết tranh chấp của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền:

1. Sở Bưu chính Viễn thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hướng dẫn giải quyết tranh chấp đối với các tranh chấp phát sinh thuộc phạm vi và địa bàn giải quyết của Sở.

2. Thanh tra Bộ Bưu chính, Viễn thông có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị liên quan thuộc Bộ và các Sở Bưu chính Viễn thông trong việc hướng dẫn giải quyết tranh chấp.

3. Việc hướng dẫn giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định tại Điều 20, Điều 21, Điều 22 và Điều 23 Quy định này.

**Điều 7.** Nguyên tắc giải quyết khiếu nại và hướng dẫn giải quyết tranh chấp:

1. Khiếu nại trước hết phải được giải quyết thông qua thương lượng giữa các bên. Trường hợp qua thương lượng không đạt được thỏa thuận, bên cung cấp dịch vụ phải thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác định rõ nguyên nhân, giải quyết khiếu nại và trả lời cho người khiếu nại.

2. Việc hướng dẫn giải quyết tranh chấp được thực hiện trên nguyên tắc dân chủ, khách quan, đảm bảo công bằng

quyền, lợi ích hợp pháp của các bên tranh chấp.

3. Trường hợp việc hướng dẫn giải quyết tranh chấp không đạt được kết quả, các bên tranh chấp có quyền khởi kiện ra tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

## Chương II

### QUY ĐỊNH VỀ KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ

**Điều 8.** Người khiếu nại có thể khiếu nại trực tiếp bằng miệng (kể cả qua điện thoại) hoặc bằng đơn khiếu nại với bên cung cấp dịch vụ và có quyền yêu cầu bên cung cấp dịch vụ tiếp nhận khiếu nại theo quy định tại Điều 11 Quy định này.

**Điều 9.** Điều kiện để khiếu nại được giải quyết:

1. Người khiếu nại phải thuộc đối tượng được quy định tại Điều 3 Quy định này.

2. Việc khiếu nại phải được thực hiện trong thời hiệu khiếu nại được quy định tại Điều 10 của Quy định này.

**Điều 10.** Thời hiệu khiếu nại:

1. Thời hiệu khiếu nại đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện trong nước và quốc tế là sáu (06) tháng kể từ ngày sau ngày gửi.

2. Thời hiệu khiếu nại đối với dịch vụ viễn thông và Internet:

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 11.** Tiếp nhận khiếu nại:

1. Bên cung cấp dịch vụ có trách nhiệm cấp phiếu xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu khiếu nại cho người khiếu nại ngay sau khi hoàn thành việc ghi chép nội dung khiếu nại hoặc tiếp nhận đơn khiếu nại.

2. Trường hợp đơn khiếu nại được gửi qua đường bưu điện thì không quá hai (02) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn, bên cung cấp dịch vụ phải có văn bản thông báo cho người khiếu nại về việc đã tiếp nhận đơn khiếu nại; trường hợp không tiếp nhận đơn phải nêu rõ lý do từ chối.

**Điều 12.** Thời hạn giải quyết khiếu nại:

1. Đối với dịch vụ thư, bưu phẩm, bưu kiện trong nước là hai (02) tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.

2. Đối với dịch vụ thư, bưu phẩm, bưu kiện quốc tế là ba (03) tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.

3. Đối với dịch vụ viễn thông và Internet là hai (02) tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.

**Điều 13.** Giải quyết khiếu nại và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại:

1. Bên cung cấp dịch vụ có trách nhiệm xem xét, giải quyết khiếu nại trong thời hạn quy định tại Điều 12 Quy định này.

2. Việc giải quyết khiếu nại phải tuân thủ đúng quy trình giải quyết khiếu nại quy định tại khoản 1 Điều 5 Quy định này.

3. Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 12 Quy định này, bên cung cấp dịch vụ có trách nhiệm trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại về kết quả giải quyết khiếu nại.

**Điều 14.** Bên cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bồi thường thiệt hại do mình gây ra cho người sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

**Điều 15.** Giải quyết khiếu nại và thông báo kết quả giải quyết theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền:

1. Không quá mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quy định tại Điều 21 Quy định này, bên cung cấp dịch vụ có trách nhiệm xem xét, giải quyết khiếu nại và thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại; đồng thời yêu cầu người khiếu

nại cho biết ý kiến về kết quả giải quyết khiếu nại trong vòng hai (02) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo.

2. Không quá hai (02) ngày làm việc kể từ ngày có ý kiến của người khiếu nại về kết quả giải quyết khiếu nại, bên cung cấp dịch vụ phải báo cáo bằng văn bản với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền. Báo cáo phải nêu rõ:

- a) Diễn biến vụ khiếu nại;
- b) Kết quả giải quyết khiếu nại lần đầu của doanh nghiệp (nếu có);
- c) Kết quả giải quyết khiếu nại theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước;
- d) Ý kiến của người khiếu nại về kết quả giải quyết khiếu nại.

### Chương III

## QUY ĐỊNH VỀ HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

**Điều 16.** Quá thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 12 của Quy định này mà khiếu nại không được bên cung cấp dịch vụ giải quyết hoặc người khiếu nại không nhất trí với kết quả giải quyết của bên cung cấp dịch vụ thì có quyền gửi đơn đề nghị giải quyết tranh chấp kèm theo các giấy tờ bằng chứng liên quan

đến cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền để được hướng dẫn giải quyết.

**Điều 17.** Đơn đề nghị giải quyết tranh chấp phải nêu rõ ràng, đầy đủ và trung thực các nội dung sau:

1. Ngày, tháng, năm gửi đơn.
2. Họ tên, địa chỉ và số điện thoại (nếu có) của người đề nghị giải quyết tranh chấp.
3. Tên, địa chỉ bên cung cấp dịch vụ.
4. Kết quả giải quyết khiếu nại của bên cung cấp dịch vụ (nếu có) và yêu cầu cần được giải quyết.

**Điều 18.** Thời hiệu hướng dẫn giải quyết tranh chấp:

Thời hiệu hướng dẫn giải quyết tranh chấp là ba mươi (30) ngày 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 12 mà bên cung cấp dịch vụ không giải quyết đơn khiếu nại theo quy định.

**Điều 19.** Điều kiện để đơn đề nghị giải quyết tranh chấp được thụ lý, giải quyết:

1. Đơn đề nghị giải quyết tranh chấp phải đáp ứng các quy định tại Điều 17, Điều 18 Quy định này.
2. Bên cung cấp dịch vụ liên quan đến vụ tranh chấp phải là đơn vị hoạt động

hợp pháp tại Việt Nam và có địa chỉ được xác định rõ ràng.

3. Người đề nghị giải quyết tranh chấp phải thuộc đối tượng quy định tại Điều 3 Quy định này.

4. Vụ việc tranh chấp chưa được khởi kiện ra Tòa án để giải quyết.

**Điều 20.** Tiếp nhận đơn đề nghị giải quyết tranh chấp.

1. Cơ quan quản lý nhà nước quy định tại khoản 1 Điều 6 Quy định này có trách nhiệm tiếp nhận đơn đề nghị giải quyết tranh chấp và cấp phiếu xác nhận đã tiếp nhận đơn cho người đề nghị giải quyết tranh chấp nếu đơn đáp ứng đủ các điều kiện quy định tại Điều 19 Quy định này. Đối với đơn đề nghị giải quyết tranh chấp không đáp ứng các điều kiện quy định, cơ quan hướng dẫn giải quyết tranh chấp có trách nhiệm hướng dẫn để người đề nghị giải quyết tranh chấp thực hiện đúng các quy định đó.

2. Trường hợp đơn đề nghị giải quyết tranh chấp được gửi đến cơ quan quản lý nhà nước theo đường bưu điện, không quá năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn, cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người đề nghị giải quyết tranh chấp về việc tiếp nhận đơn. Trường hợp không tiếp nhận đơn phải nêu rõ lý do từ chối.

**Điều 21.** Yêu cầu giải quyết tranh chấp.

Không quá năm (05) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn đề nghị giải quyết tranh chấp, cơ quan hướng dẫn giải quyết tranh chấp phải gửi văn bản (kèm theo bản sao đơn đề nghị giải quyết tranh chấp cùng các tài liệu, bằng chứng có liên quan) yêu cầu bên cung cấp dịch vụ xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết cho người đề nghị giải quyết tranh chấp theo quy định tại Điều 15 Quy định này.

**Điều 22.** Hướng dẫn giải quyết tranh chấp.

1. Trường hợp người đề nghị giải quyết tranh chấp không nhất trí với kết quả giải quyết của bên cung cấp dịch vụ thì cơ quan hướng dẫn giải quyết tranh chấp thẩm tra, xác minh làm rõ cơ sở pháp lý của vụ việc và hướng dẫn hai bên thương lượng giải quyết tranh chấp.

2. Việc hướng dẫn giải quyết tranh chấp được tiến hành giải quyết tại trụ sở cơ quan giải quyết tranh chấp với sự có mặt của người đại diện hợp pháp của bên cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ quy định tại Điều 3 Quy định này. Quá trình hướng dẫn giải quyết tranh chấp phải được lập thành biên bản có chữ ký của đại diện cơ quan và các bên tranh chấp.

3. Trường hợp người sử dụng dịch vụ và bên cung cấp dịch vụ đạt được thỏa thuận về việc giải quyết tranh chấp thì cơ quan hướng dẫn giải quyết tranh chấp ra văn bản thông báo kết thúc việc tranh chấp. Văn bản thông báo được giao trực tiếp cho người đại diện hợp pháp của cả hai bên.

4. Trường hợp người sử dụng dịch vụ và bên cung cấp dịch vụ không đạt được thỏa thuận về việc giải quyết tranh chấp thì hai bên có quyền khởi kiện ra tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 23.** Thời hạn hướng dẫn giải quyết tranh chấp.

Thời hạn hướng dẫn giải quyết tranh chấp là bốn lăm (45) ngày làm việc kể từ ngày cơ quan quản lý nhà nước tiếp nhận đơn đề nghị giải quyết tranh chấp.

## Chương IV

### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 24.** Tổ chức thực hiện:

1. Chánh thanh tra Bộ Bưu chính, Viễn thông hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; đồng thời chịu trách nhiệm tổng hợp tình hình kết quả hướng dẫn giải quyết tranh chấp sáu (06) tháng, hàng năm của cơ quan quản lý nhà nước



quy định tại Điều 6 Quy định này để báo cáo Bộ trưởng.

2. Giám đốc Sở Bưu chính Viễn thông, Vụ trưởng, Cục trưởng, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy định này và định kỳ báo cáo kết quả hướng dẫn giải quyết tranh chấp sáu (06) tháng, hàng năm theo hướng dẫn của Thanh tra Bộ.

3. Tổ chức, cá nhân cung cấp, sử dụng dịch vụ bưu chính, chuyển phát, viễn

thông và Internet có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy định này.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan cần phản ánh kịp thời về Bộ Bưu chính, Viễn thông để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy định này./.

**BỘ TRƯỞNG**

**Đỗ Trung Tá**