

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: **1752**/BT-TT-VP
V/v trả lời chất vấn
của Đại biểu Quốc hội Nguyễn Sỹ Cương

Hà Nội, ngày **05** tháng 6 năm 2015



VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ **Kính gửi:**

CÔNG VĂN ĐẾN

Giữ S. 966

Kính chuyển: ... **VIII** ...

- Văn phòng Quốc hội;
- Ông Nguyễn Sỹ Cương, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Ninh Thuận.

Trả lời chất vấn của Đại biểu Quốc hội Nguyễn Sỹ Cương, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Ninh Thuận tại Kỳ họp thứ 9, Quốc hội khoá XIII, Bộ Thông tin và Truyền thông có ý kiến trả lời như sau:

Câu hỏi:

“Kính thưa Bộ trưởng,

Vừa qua, VNPT Hà Nội giao cho nhân viên thu tiền gặp các chủ thuê bao điện thoại và viễn thông yêu cầu đăng ký hình thức thanh toán cước. Theo đó, nếu chủ thuê bao nào đăng ký thanh toán tại nhà thì họ sẽ thu thêm 4.000đ/lần/1 hóa đơn ngoài giá trị theo mức sử dụng dịch vụ (mặc dù thu cùng 1 lúc cùng 1 chủ thuê bao và cùng 1 địa chỉ nhưng họ yêu cầu mỗi hóa đơn phải nộp thêm 4.000đ). Khi được hỏi đó là tiền gì thì nhân viên thu tiền nói đó là phí thu tiền; hỏi phí đó thu theo quy định nào thì nhân viên đó nói là quy định của VNPT Hà Nội nhưng không mang theo.

Thưa Bộ trưởng, việc làm trên gây rất nhiều bất bình cho người dân trên địa bàn Hà Nội. Họ cho rằng VNPT Hà Nội tự đặt ra khoản phí ngoài luật để áp đặt với người dân. Lẽ ra thay vì phải có thông báo cụ thể cho người dân và xin phép điều chỉnh hợp đồng đã ký với các chủ thuê bao thì họ lại đơn phương áp đặt và phá vỡ hợp đồng đã ký với khách hàng. Tôi trân trọng đề nghị Bộ trưởng chỉ đạo kiểm tra việc làm trên của VNPT Hà Nội và thông báo cho tôi được biết để trả lời cho cử tri”.

Trả lời

1. Từ khi mới triển khai cung cấp dịch vụ viễn thông, việc giao hóa đơn thanh toán và thu cước dịch vụ viễn thông được triển khai tại điểm thu cước của doanh nghiệp viễn thông. Để tạo thuận lợi cho khách hàng, các doanh nghiệp viễn thông (trong đó có VNPT) đã triển khai phương thức thanh toán thu tại nhà và phương thức thanh toán điện tử trong những năm gần đây. Những phương thức này giúp khách hàng chủ động thanh toán cả về thời gian và địa điểm. Như

vậy việc thu cước tại nhà chỉ là một trong nhiều hình thức thanh toán mà khách hàng có thể tùy ý lựa chọn.

Trong những năm gần đây, do đẩy mạnh ứng dụng Công nghệ thông tin nên các doanh nghiệp viễn thông đã tăng cường triển khai phương thức thanh toán điện tử. Thực tế cho thấy, ngày càng nhiều khách hàng nhất là thuê bao di động, khách hàng ở các thành phố lựa chọn phương thức thanh toán điện tử. Phương thức thanh toán điện tử vừa tiện lợi cho khách hàng, vừa giảm được chi phí thu cước cho doanh nghiệp cũng như giúp doanh nghiệp giảm thiểu rủi ro phát sinh trong quản lý tiền mặt khi tổ chức thu cước tại nhà trên khắp các địa bàn. Đặc biệt, phương thức thanh toán điện tử phù hợp với chủ trương, định hướng thúc đẩy thanh toán điện tử của Nhà nước. Chính vì thế không chỉ có VNPT mà một số doanh nghiệp viễn thông khác như Tập đoàn Viễn thông Quân đội Viettel, Tổng công ty Viễn thông FPT,...đang khuyến khích khách hàng sử dụng thanh toán điện tử hay thanh toán qua điểm thu cước và hạn chế dần phương thức thu cước tại nhà thuê bao.

Mặc dù ngày càng nhiều khách hàng lựa chọn phương thức thanh toán điện tử hay thanh toán qua điểm thu cước nhưng vẫn còn một số lượng khách hàng có nhu cầu được trả tiền cước tại nhà. Từ cuối năm 2013 đến nay, VNPT đang triển khai thí điểm việc tính riêng chi phí thu cước đối với khách hàng lựa chọn trả tiền cước viễn thông tại nhà. Để triển khai việc thu cước tại nhà, doanh nghiệp phải sử dụng một số lượng lớn nhân viên thu cước, trong nhiều trường hợp nhân viên thu cước phải đến nhà khách hàng nhiều lần mới thu được cước. Vì vậy, việc triển khai việc tính riêng chi phí thu cước đối với khách hàng lựa chọn trả tiền cước viễn thông tại nhà là nhằm hỗ trợ một phần cho chi phí thu cước của doanh nghiệp. Trong quá trình thí điểm, mức chi phí thu cước tại nhà do các doanh nghiệp tự quy định dựa trên chi phí chênh lệch giữa tổ chức thu cước tại nhà với tổ chức thu cước theo phương thức khác (thanh toán điện tử và thanh toán tại điểm thu cước). Mức chi phí thu cước tại nhà được thỏa thuận với khách hàng khi ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ hoặc gửi thông báo của doanh nghiệp đến khách hàng và được khách hàng xác thực đồng ý. Tuy nhiên, tại một số địa điểm nhân viên thu cước dùng thuật ngữ “ phí” nên dễ bị xã hội hiểu nhầm với “ phí” thuộc thẩm quyền phê duyệt của Quốc hội.

2. Qua kiểm tra, Bộ Thông tin và Truyền thông được biết VNPT Hà Nội ban hành quy định thu 4.000đ/hóa đơn cho dịch vụ thu cước trực tiếp tại nhà từ năm 2013 và đã triển khai việc này một cách có lộ trình. Theo đó, từ 01/10/2013, doanh nghiệp mới chỉ triển khai thí điểm đối với khách hàng đăng

ký mới sử dụng dịch vụ và trên một số địa bàn quận nội thành, dự kiến sẽ áp dụng chính thức đối với toàn bộ khách hàng tại Hà Nội từ ngày 01/7/2015. Trong quá trình thí điểm, doanh nghiệp đã thông báo, tổ chức lấy ý kiến khách hàng đang đăng ký thu cước tại nhà để khách hàng biết và lựa chọn hình thức thanh toán thích hợp. Tinh thần chung là VNPT khuyến khích khách hàng sử dụng phương thức thanh toán tại điểm thu cước của doanh nghiệp viễn thông, nhất là phương thức thanh toán điện tử để giảm đi lại của nhân viên thu cước cũng như của khách hàng, giảm được chi phí thu cước cho doanh nghiệp và phù hợp với chủ trương thúc đẩy thanh toán điện tử của Nhà nước.

Trên cơ sở tổng hợp ý kiến của khách hàng, VNPT sẽ xem xét, hoàn thiện phương án triển khai, bảo đảm quyền lợi của khách hàng và phù hợp với các quy định hiện hành của pháp luật. Đối với trường hợp khách hàng có nhiều hóa đơn tại cùng một địa chỉ, doanh nghiệp sẽ áp dụng phương án tích hợp chung vào một hóa đơn (nếu khách hàng có nhu cầu) để tiết giảm chi phí thu cước cho cả khách hàng và doanh nghiệp.

3. Với trách nhiệm quản lý Nhà nước của mình, Bộ Thông tin và Truyền thông sẽ chỉ đạo Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam và các doanh nghiệp viễn thông khác rà soát lại việc tổ chức thanh toán, thu cước dịch vụ viễn thông trong đó có việc tính giá dịch vụ thu cước tại nhà, tuân thủ đúng các quy định của pháp luật và đảm bảo quyền lợi của khách hàng; khuyến khích phương thức thanh toán điện tử, giảm dần sử dụng tiền mặt; tăng cường hoạt động truyền thông để khách hàng có đầy đủ thông tin, chia sẻ với doanh nghiệp và lựa chọn hình thức thanh toán phù hợp.

Trên đây là ý kiến trả lời của Bộ Thông tin và Truyền thông. Trân trọng cảm ơn sự quan tâm của Đại biểu./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đoàn ĐBQH tỉnh Ninh Thuận
- Vụ Phục vụ hoạt động giám sát (VPQH);
- Vụ V.III (VPCP);
- Lưu: VT, VP, TKTH.

BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Bắc Sơn