

TIÊU CHUẨN TCN 68-227:2006:CÓ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI DÙNG ADSL?

Tiêu c

Tiêu chuẩn TCN 68-227:2006 sẽ có hiệu lực từ giữa tháng 1-07, quy định 90% hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong nội thành, thị xã tối đa là 7 ngày; đối với thị trấn, làng xã là 15 ngày.

Nhưng... theo cam kết của các công ty đang cung cấp dịch vụ ADSL như VDC, FPT, Viettel... thì thời gian khảo sát từ khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng là 24 giờ; thời gian lắp đặt và cung cấp dịch vụ trong vòng 7 ngày (không phân biệt vị trí địa lý). Dịch vụ Internet băng thông rộng (ADSL) được cung cấp tại Việt Nam từ lâu, nhưng tiêu chuẩn chất lượng cho dịch vụ này mới được Bộ Bưu chính - Viễn thông (BC-VT) ban hành ngày 25-12-2006 và sẽ chính thức có hiệu lực từ giữa tháng 1-2007.

Đăng ký dịch vụ ADSL của FPT

Trên thực tế, chất lượng dịch vụ ADSL của nhiều khách hàng sử dụng còn một khoảng cách xa với các tiêu chuẩn quy định. Tiêu chuẩn chất lượng do Bộ BC-VT đưa ra (TCN 68-227:2006) quy định ít nhất 90% số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong nội thành, thị xã ít hơn hoặc bằng 7 ngày; đối với thị trấn, làng xã thì 15 ngày. Trong khi đó, theo cam kết của các công ty đang cung cấp dịch vụ ADSL như VDC, FPT, Viettel... thì thời gian tiến hành khảo sát từ khi tiếp nhận được yêu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng là 24 giờ; thời gian lắp đặt và cung cấp dịch vụ trong vòng 7 ngày (không phân biệt vị trí địa lý).

Ông Lê Hữu Hiền, Phó giám đốc Viettel Telephone khẳng định thời gian lắp đặt dịch vụ cho khách

hàng của công ty đảm bảo trong 7 ngày và đạt tỷ lệ từ 90% trở lên: "Chỉ tiêu này của Viettel cao hơn tiêu chuẩn ngành TCN 68-227: 2006 vừa mới được ban hành và chuẩn bị áp dụng". Về thời gian khắc phục mất kết nối (được tính từ lúc nhà cung cấp dịch vụ nhận được thông báo từ phía khách hàng), TCN 68-227 quy định ít nhất 90% số lần mất kết nối được khắc phục trong thời gian thấp hơn hoặc bằng 36 giờ đối với nội thành, thị xã và 72 giờ đối với thị trấn, làng xã. Hiện nay, những cuộc chạy đua khuyến mãi của các doanh nghiệp (DN) đang khiến số lượng thuê bao ADSL tăng vọt. Thế nhưng nhiều khách hàng cũng nhanh chóng thất vọng khi nhận ra chất lượng dịch vụ ADSL không đúng như cam kết của các công ty trước khi ký hợp đồng. Khi rớt mạng, khách hàng điện thoại khiếu nại thì tổng đài bị kẹt hoặc nhân viên kỹ thuật hẹn nhiều lần mới xuống nhà sửa chữa; cước phí bị tính nhầm hoặc đóng cước rồi cũng bị cắt dịch vụ; tốc độ truy cập không như công bố...

Hàng năm, Cục Quản lý chất lượng BC-VT và CNTT (thuộc Bộ BC-VT) đều phải tiến hành đo kiểm các chỉ tiêu chất lượng tại các DN cung cấp dịch vụ internet. Kết quả kiểm tra cho thấy hầu hết các nhà cung cấp dịch vụ internet tại Việt Nam đều đạt được các chỉ tiêu chất lượng. Nhưng thực tế, người sử dụng vẫn cứ phàn nàn, kêu ca. Đó là chưa kể đến việc bồi thường thiệt hại cho khách hàng khi dịch vụ không sử dụng được vẫn chưa được cơ quan quản lý nhà nước quy định cụ thể và các nhà cung cấp cũng chưa có những cam kết này.

Mai Phương