

DỊCH VỤ ADSL: TỐC ĐỘ RÙA!

Thị tr

Thị trường dịch vụ Internet băng rộng ADSL “bùng nổ”, phát triển với tốc độ chóng mặt! Thế nhưng chất lượng thấp kém và khâu chăm sóc khách hàng quá tệ vẫn đang là câu chuyện bận tâm nhất đối với đông đảo người sử dụng ADSL.

Đông như... mua hàng khuyến mãi!

Chờ... đến lượt ký hợp đồng lắp đặt dịch vụ ADSL của Netsoft (ảnh chụp chiều 30-11-2006) -
Ảnh: Như Hùng

Hòa vào dòng người có đến hàng trăm, tôi được nhân viên phục vụ của Công ty tin học Bưu điện TP.HCM (Netsoft) trao cho một tích kê số thứ tự để đăng ký lắp đặt ADSL. Mới 9g30 nhưng số thứ tự của tôi đã là 1.107. Và những giây phút chờ đợi bắt đầu... Cùng chờ đợi, một khách hàng của Netsoft cho biết đã đọc hết nhiều trang sách nhưng cũng chưa tới lượt vào phòng... ký hợp đồng. Chốc chốc lại có tiếng thở dài: “Sao mà lâu thế? Sao mà chậm chạp thế? Mất cả buổi sáng rồi”!

Ông Hoàng Minh - giám đốc Netsoft - cho biết: “Đợt khuyến mãi vừa qua giúp tăng số thuê bao dịch vụ ADSL gấp năm lần so với bình thường”. Hằng tháng có hàng nghìn thuê bao mới dịch vụ ADSL của Netsoft được lắp đặt. Tuy nhiên, ông Nguyễn Hữu Lộc - trưởng phòng tiếp thị bán hàng Bưu điện TP.HCM - khẳng định: “Netsoft - một đơn vị trực thuộc Bưu điện TP.HCM - chỉ mới đáp ứng được xấp xỉ 50% nhu cầu lắp đặt dịch vụ ADSL của người dân TP.HCM”. Theo ông Lộc, phấn đấu đến cuối năm nay, bước sang đầu năm sau sẽ đáp ứng được khoảng 70-80%.

Thị trường dịch vụ ADSL liên tục có các đợt khuyến mãi với mục tiêu lớn nhất của các nhà cung

cấp dịch vụ là “chạy đua giành thuê bao về mình càng nhiều càng tốt”. Tổng thuê bao ADSL tại TP.HCM xấp xỉ 200.000, trong đó những nhà cung cấp chiếm thị phần lớn là Netsoft, FPT, Viettel...

Dịch vụ ADSL: dùng chung và... chia sẻ!?

* “Tôi hoàn toàn ủng hộ việc xem xét các qui định đảm bảo chất lượng dịch vụ ADSL, trong đó có vấn đề về chuẩn tốc độ tối thiểu... Theo tôi, các cơ quan quản lý cần kiểm tra, đo đạc... thường xuyên để đánh giá chất lượng loại dịch vụ này và kết quả phải được công bố rộng rãi cho người tiêu dùng biết”.

Ông NGUYỄN HỮU LỘC - trưởng phòng tiếp thị bán hàng Bưu điện TP.HCM

* “Chúng tôi sẵn sàng và có thể trang bị các loại thiết bị đo kiểm để kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ ADSL. Tuy nhiên, cho đến nay cơ quan quản lý nhà nước địa phương chưa được giao nhiệm vụ và có chức năng trực tiếp kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ ADSL. Vì vậy không có cơ sở pháp lý để thực hiện những điều này. Hiện chúng tôi chỉ có thể phối hợp thực hiện với các đơn vị chức năng của Bộ Bưu chính - viễn thông mà thôi...”.

Ông LÊ MẠNH HÀ - giám đốc Sở Bưu chính - viễn thông TP.HCM

Chị K.Dung - chủ thuê bao dịch vụ ADSL MegaVNN do Netsoft cung cấp - với giọng hết sức bất bình, nói: “Chẳng biết Internet băng rộng, tốc độ cao... kiểu gì mà vào mạng chậm như rùa, chờ đến mệt mỏi”. Theo chị K.Dung, trước đây tình trạng “tốc độ rùa” đâu đến mức thường xuyên, nhưng không hiểu sao gần đây tình trạng này liên tục.

Những than phiền về chất lượng dịch vụ ADSL thường tập trung vào các nhà cung cấp dịch vụ như Netsoft, Viettel, FPT...

Còn đường dây nóng của báo Tuổi Trẻ trong thời gian gần đây liên tục nhận được phản ánh của bạn đọc về tình trạng chất lượng dịch vụ ADSL quá tệ, tốc độ chậm, rớt mạng; gọi số máy hỗ trợ khách hàng chẳng có ai nghe. Tốc độ tải dữ liệu (download) chỉ vài chục kbps, thậm chí có lúc còn 10-15 kbps... và điều này hoàn toàn trái ngược với những gì nhiều nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo “tốc độ download có thể lên đến hàng nghìn kbps”.

Trả lời những than phiền này, ông Nguyễn Hữu Lộc lập luận rằng bản chất của dịch vụ ADSL là dùng chung và chia sẻ dung lượng đường truyền. Vì vậy, lúc người sử dụng ít thì tốc độ truy cập nhanh, còn ngược lại thì chậm.

Theo ông Lộc, ở đây cũng giống như mạng lưới cấp nước, trên một đường ống nếu ít người sử dụng thì áp lực nước mạnh, nước chảy nhiều; còn khi có quá nhiều người sử dụng thì áp lực yếu, nước sẽ chảy yếu đi. Ông Lộc cũng nhìn nhận ngoài vấn đề chất lượng dịch vụ ADSL, “những phản ánh của người sử dụng ADSL về tình trạng chăm sóc khách hàng quá tệ là có cơ sở”.

Ông Đặng Hồng Minh - giám đốc Trung tâm Internet băng rộng của FPT - cam kết “chấm dứt chuyện ký hợp đồng, thu tiền lắp đặt dịch vụ ADSL của khách hàng nhưng không có cổng để đấu nối, hòa mạng, bắt khách hàng phải chờ đợi lâu”.

Ông Nguyễn Quốc Thông - trưởng phòng kế hoạch Netsoft - cũng cam kết sẽ không có chuyện “giữ chân” khách hàng bằng cách ký hợp đồng nhưng rồi để đó, không có cổng đấu nối hòa mạng cho họ.

Liên quan đến tốc độ truy cập Internet bằng dịch vụ ADSL, các nhà cung cấp dịch vụ chỉ cam kết tốc độ tối đa. Theo phân tích của giới chuyên môn, “ở góc độ nào đó việc cam kết tốc độ tối đa của từng gói dịch vụ ADSL là vô nghĩa đối với người dùng, bởi tốc độ truy cập càng nhanh thì càng tốt đối với họ”.

Chính vì không có cam kết “chuẩn dưới” nên có những lúc tốc độ truy cập mạng qua dịch vụ ADSL quá chậm, tụt thấp đến thê thảm, và dù có tụt thấp đến bao nhiêu cũng không vi phạm cam kết với khách hàng. Có thể các nhà cung cấp dịch vụ e ngại khi mở rộng đường truyền sẽ tăng chi phí, ảnh hưởng đến lợi nhuận.

GIÁNG HƯƠNG