

**BỘ THÔNG TIN VÀ  
TRUYỀN THÔNG**

-----

Số: 16/2018/TT-BTTTT

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

*Hà Nội, ngày 05 tháng 12 năm 2018*

## **THÔNG TƯ**

**SỬA ĐỔI, BỔ SUNG THÔNG TƯ SỐ 39/2016/TT-BTTTT NGÀY 26 THÁNG 12 NĂM 2016  
CỦA BỘ TRƯỞNG BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG QUY ĐỊNH VỀ HỢP ĐỒNG  
THEO MẪU VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG TRONG LĨNH VỰC VIỄN THÔNG**

*Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;*

*Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;*

*Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;*

*Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông đã được sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 ngày 06 tháng 4 năm 2011 và Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017;*

*Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;*

*Căn cứ Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đã được sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 và Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Viễn thông,*

*Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông (sau đây gọi là Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT).*

**Điều 1. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 4 Phụ lục I của Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT như sau**

"b. Thông tin về nghĩa vụ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông; bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố;
- Đảm bảo bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với người sử dụng dịch vụ viễn thông, trừ các trường hợp được quy định tại Điều 26 Luật Viễn thông;
- Thông báo cho người sử dụng dịch vụ viễn thông trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- Các nghĩa vụ của doanh nghiệp quy định tại Khoản 4, Điều 18, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông theo thời hạn quy định của pháp luật."

## **Điều 2. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 21 tháng 01 năm 2019.

## **Điều 3. Điều khoản chuyển tiếp.**

1. Trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực, doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm:

a. rà soát, chỉnh sửa, bổ sung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đang áp dụng giao kết với người sử dụng dịch vụ viễn thông để đảm bảo tuân thủ các quy định tại Thông tư này;

b. Thực hiện việc đăng ký/đăng ký lại với cơ quan có thẩm quyền đối với các dịch vụ viễn thông thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung ban hành kèm theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đã được sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 và Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2018;

c. Thông báo việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông đã được chỉnh sửa, bổ sung theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT trước khi áp dụng để giao kết với khách hàng.

2. Trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày gửi văn bản thông báo áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung hoặc kể từ ngày nhận được văn bản chấp thuận đăng ký lại hợp

đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được sửa đổi, bổ sung của các cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm:

a. Áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được chỉnh sửa, bổ sung để giao kết với khách hàng mới;

b. Thông báo với khách hàng đang sử dụng dịch vụ về các nội dung đã được chỉnh sửa, bổ sung tại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

c. Ký lại hợp đồng với khách hàng nếu khách hàng có nhu cầu ký lại theo mẫu hợp đồng mới đã được chỉnh sửa, bổ sung.

#### **Điều 4. Tổ chức thực hiện**

1. Chánh Văn phòng, Cục trưởng Cục Viễn thông, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; các doanh nghiệp viễn thông và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, đề nghị các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân liên quan phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông để được xem xét, giải quyết./.

**BỘ TRƯỞNG**

#### ***Nơi nhận:***

- Thủ tướng và các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Cục Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật (Bộ pháp);
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Công báo, Công thông tin điện tử Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng; các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; Công Thông tin điện tử Bộ;
- Các doanh nghiệp viễn thông;
- Lưu: VT, CVT (140).

**Nguyễn Mạnh Hùng**