

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

Số: 39/2016/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày 26 tháng 12 năm 2016

THÔNG TƯ**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 132/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 10 năm 2013 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;

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;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Viễn thông,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông.

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về việc quản lý, đăng ký, thông báo áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông giữa doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông và người sử dụng dịch vụ viễn thông trong lĩnh vực viễn thông.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng với các đối tượng sau đây:

1. Cơ quan quản lý chuyên ngành về viễn thông (Cục Viễn thông trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông).
2. Doanh nghiệp viễn thông cung cấp dịch vụ viễn thông cho người sử dụng dịch vụ viễn thông tại Việt Nam.

Điều 3. Danh mục dịch vụ viễn thông phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông

1. Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất.
2. Dịch vụ thông tin di động mặt đất.
3. Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

Điều 4. Danh mục dịch vụ viễn thông phải thông báo việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông

1. Các dịch vụ viễn thông cố định, bao gồm:

- a) Dịch vụ kênh thuê riêng;
- b) Dịch vụ truyền số liệu;
- c) Dịch vụ hội nghị truyền hình;
- d) Dịch vụ mạng riêng ảo.

2. Các dịch vụ viễn thông khác theo hướng dẫn cụ thể của Bộ Thông tin và Truyền thông

Điều 5. Yêu cầu chung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông

1. Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông phải được lập thành văn bản và phải đáp ứng đủ các điều kiện được quy định tại Điều 7 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 (Nghị định số 99/2011/NĐ-CP).

2. Hợp đồng theo mẫu về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông phải bao gồm tối thiểu các nội dung được quy định tại Phụ lục 1 ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông phải bao gồm tối thiểu các nội dung được quy định tại Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 6. Đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông

1. Cơ quan tiếp nhận hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông được quy định tại Điều 9 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ.

2. Quy trình, thủ tục đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông theo quy định tại Điều 10, Điều 11, Điều 12, Điều 14, Điều 15, Điều 16 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

Điều 7. Thông báo việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông

1. Cơ quan tiếp nhận thông báo việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông là Cục Viễn thông trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Hồ sơ thông báo việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông bao gồm:

a) Văn bản thông báo việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông;

b) Dự thảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông.

3. Doanh nghiệp viễn thông phải thông báo việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông tối thiểu 10 (mười) ngày làm việc trước khi áp dụng để giao kết với người sử dụng dịch vụ viễn thông.

4. Đối với dịch vụ viễn thông được quy định tại Điều 3 Thông tư này, Cục Viễn thông có trách nhiệm liên hệ với Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công thương để cập nhật và đăng tải hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các doanh nghiệp đã đăng ký và được chấp thuận theo quy định tại Điều 6 Thông tư này tại Cổng Thông tin điện tử của Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông.

5. Đối với dịch vụ viễn thông được quy định tại Điều 4 Thông tư này, Cục Viễn thông có trách nhiệm kiểm tra, rà soát các nội dung tại dự thảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

a) Trường hợp dự thảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của doanh nghiệp đáp ứng các quy định tại Thông tư này, Cục Viễn thông có trách nhiệm đăng tải hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp tại Cổng thông tin điện tử của Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông;

b) Trường hợp phát hiện dự thảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của doanh nghiệp có nội dung vi phạm, chưa phù hợp hoặc còn thiếu sót, Cục Viễn thông có trách nhiệm gửi văn bản cho doanh nghiệp yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo các nội dung được quy định tại Thông tư này.

6. Khi thay đổi bất kỳ nội dung nào của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các dịch vụ viễn thông được quy định tại Điều 4 Thông tư này, doanh nghiệp viễn thông phải gửi thông báo tới Cục Viễn thông theo quy định tại Điều này và công bố công khai các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã thay đổi trên trang thông tin điện tử, các điểm giao dịch, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông và đại lý dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp.

Điều 8. Trách nhiệm của doanh nghiệp viễn thông

1. Thông báo việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông theo quy định tại Điều 7 Thông tư này.

2. Đảm bảo việc người sử dụng dịch vụ viễn thông đọc và hiểu rõ các nội dung trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông trước khi sử dụng dịch vụ.

3. Đảm bảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông được giao kết giữa người sử dụng dịch vụ viễn thông với đại lý dịch vụ viễn thông bao gồm các nội dung tối thiểu được quy định tại Phụ lục 1 và Phụ lục 2 kèm Thông tư này.

4. Công bố công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của tất cả các dịch vụ viễn thông áp dụng cho người sử dụng dịch vụ viễn thông tại trang thông tin điện tử của doanh nghiệp, các điểm giao dịch, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông và đại lý dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp.

5. Đối chiếu, kiểm tra, nhập chính xác và lưu trữ đầy đủ thông tin thuê bao theo quy định.

6. Thực hiện các quy định khác của pháp luật về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông.

Điều 9. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2017.

Điều 10. Điều khoản chuyển tiếp

1. Trong vòng 60 (sáu 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; 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;

b) 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 trước khi áp dụng để giao kết với người sử dụng dịch vụ viễn thông theo quy định tại Điều 7 Thông tư này.

2. Trong vòng 60 (sáu 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 về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông 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 về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông đã được chỉnh sửa, bổ sung để giao kết với người sử dụng dịch vụ viễn thông 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 về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông;

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 11. 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, các cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan cần phản ánh kịp thời về Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, giải quyết./.

BỘ TRƯỞNG

Trương Minh Tuấn

PHỤ LỤC 1

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**NỘI DUNG TỐI THIỂU CỦA HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG THEO MẪU****1. Căn cứ xây dựng hợp đồng, bao gồm tối thiểu các nội dung sau**

Ngoài các văn bản quy phạm pháp luật khác liên quan đến việc xây dựng hợp đồng, căn cứ xây dựng hợp đồng theo mẫu trong lĩnh vực viễn thông bao gồm tối thiểu các văn bản sau: Luật Viễn thông năm 2009, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Nghị định số 25/2011/NĐ-CP, Nghị định số 81/2016/NĐ-CP, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

2. Thông tin về các bên tham gia giao kết hợp đồng bao gồm tối thiểu các nội dung sau và các thông tin khác theo quy định hiện hành:**a) Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bao gồm:**

- Tên doanh nghiệp;
- Số giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- Số, ngày cấp, nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/giấy chứng nhận đăng ký đầu tư;
- Số hợp đồng;
- Mã số thuế;
- Tài khoản (một hoặc nhiều tài khoản để thuận tiện cho việc giao dịch với người sử dụng dịch vụ viễn thông);
- Địa chỉ, số điện thoại liên hệ, website, thư điện tử (nếu có).

b) Thông tin về người sử dụng dịch vụ viễn thông bao gồm:

- Họ và tên (cá nhân) hoặc Tên tổ chức/doanh nghiệp (bao gồm Họ và Tên người đại diện);
- Ngày tháng năm sinh (cá nhân/người đại diện của tổ chức, doanh nghiệp);
- Địa chỉ, số điện thoại liên hệ;
- Số, ngày cấp, nơi cấp CMND/CCCD, Hộ chiếu hoặc mã số định danh cá nhân (đối với cá nhân hoặc đối với người đại diện của tổ chức giao kết hợp đồng);
- Số, ngày cấp, nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/quyết định thành lập doanh nghiệp (đối với tổ chức).

3. Mô tả dịch vụ viễn thông sẽ cung cấp, bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- a) Thông tin về loại hình dịch vụ viễn thông, phương thức cung cấp dịch vụ;
- b) Thông tin về giá cước dịch vụ;
- c) Thông tin về hình thức, phương thức thanh toán giá cước dịch vụ;
- d) Thông tin về chất lượng dịch vụ;
- đ) Thông tin về thời điểm và thời hạn cung cấp dịch vụ;
- e) Thông tin về địa chỉ cung cấp dịch vụ (đối với dịch vụ viễn thông được cung cấp trên mạng viễn thông cố định mặt đất);
- g) Thông tin về hỗ trợ, chăm sóc người sử dụng dịch vụ viễn thông bao gồm: địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử, website;
- h) Các trường hợp tạm ngừng/ngừng cung cấp dịch vụ và hủy cung cấp dịch vụ viễn thông;
- i) Các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm.

4. Quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia giao kết hợp đồng

a) Thông tin về quyền của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông, bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- Được quyền yêu cầu người sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông ghi trong hợp đồng;
- Được quyền yêu cầu người sử dụng dịch vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ và các khoản phí, lệ phí ghi trong hợp đồng.

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 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 trong vòng nhiều nhất 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

c) Thông tin về quyền của người sử dụng dịch vụ, bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- Được quyền yêu cầu doanh nghiệp viễn thông cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;

- Sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước trong hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;

- Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;

- Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra;

- Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;

- Các quyền được quy định tại khoản 3 Điều 18 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) Thông tin về nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ, bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về người sử dụng dịch vụ được ghi trong hợp đồng;

- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ và các loại phí, lệ phí đi kèm (nếu có);

- Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông;

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;

- Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của doanh nghiệp viễn thông để kinh doanh dịch vụ viễn thông.

PHỤ LỤC 2

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

NỘI DUNG TỐI THIỂU CỦA ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG**1. Căn cứ xây dựng điều kiện giao dịch chung**

Ngoài các văn bản quy phạm pháp luật khác liên quan đến việc xây dựng điều kiện giao dịch chung, căn cứ xây dựng điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông bao gồm tối thiểu các văn bản sau: Luật Viễn thông năm 2009, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Nghị định số 25/2011/NĐ-CP, Nghị định số 81/2016/NĐ-CP, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

2. Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông

- a) Tên doanh nghiệp;
- b) Số giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- c) Số, ngày cấp, nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/giấy chứng nhận đầu tư;
- d) Địa chỉ, số điện thoại liên hệ.

3. Dịch vụ viễn thông cung cấp

- a) Loại hình dịch vụ viễn thông cung cấp;
- b) Gói dịch vụ cung cấp.

4. Cách thức kích hoạt, điều kiện sử dụng dịch vụ

- a) Hướng dẫn kích hoạt dịch vụ; thời hạn sử dụng dịch vụ;
- b) Điều kiện để sử dụng dịch vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng khác.

5. Cách thức tính cước, phương thức thanh toán giá cước

- a) Thông tin về giá cước dịch vụ;
- b) Thanh toán giá cước.

6. Các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm

- a) Các dịch vụ giá trị gia tăng có sẵn khi kích hoạt dịch vụ;
- b) Cách thức hủy bỏ, đăng ký lại dịch vụ giá trị gia tăng.

7. Các trường hợp đơn phương ngừng cung cấp dịch vụ

- a) Trường hợp xảy ra do người sử dụng dịch vụ viễn thông;
- b) Trường hợp xảy ra do doanh nghiệp cung cấp dịch vụ;

c) Do yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

d) Trường hợp bất khả kháng.

8. Đảm bảo chất lượng dịch vụ

Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố

9. Đảm bảo bí mật thông tin cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ

Có cam kết bảo đảm bí mật thông tin cá nhân của người sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

10. Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông

a) Địa chỉ liên hệ;

b) Số điện thoại liên hệ;

c) Website, thư điện tử liên hệ;

d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông kể từ ngày nhận được khiếu nại.