

Số: **07**/2019/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày **16** tháng **8** năm 2019

THÔNG TƯ

Ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất”

Căn cứ Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;

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

Căn cứ Luật Tần số vô tuyến điện ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 8 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật;

Căn cứ Nghị định số 78/2018/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 8 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều Luật tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật;

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;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

Điều 1. Ban hành kèm theo Thông tư này Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất (QCVN 35:2019/BTTTT).

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 03 năm 2020.

2. Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất, Ký hiệu QCVN 35:2011/BTTTT quy định tại Khoản 2 Điều 1 Thông tư số 11/2011/TT-BTTTT ngày 26 tháng 5 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về viễn thông hết hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 03 năm 2020.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

Nơi nhận:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND và Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Công TTĐT Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng,
Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ,
Công thông tin điện tử Bộ;
- Lưu: VT, KHCN (250).

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Mạnh Hùng



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

QCVN 35:2019/BTTTT

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

*National technical regulation
on quality of telephone service on the Fixed Public
Telecommunications Network*

HÀ NỘI - 2019

Mục lục

1. QUY ĐỊNH CHUNG	5
1.1. Phạm vi điều chỉnh.....	5
1.2. Đối tượng áp dụng	5
1.3. Giải thích từ ngữ.....	5
1.4. Ký hiệu, chữ viết tắt	6
2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT	6
2.1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật	6
2.1.1. Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	6
2.1.2. Độ chính xác ghi cước	7
2.1.3. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai.....	8
2.2. Chỉ tiêu chất lượng phục vụ	8
2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ	8
2.2.2. Sự cố đường dây thuê bao	9
2.2.3. Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao.....	10
2.2.4. Thời gian thiết lập dịch vụ	10
2.2.5. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	10
2.2.6. Hồi âm khiếu nại của khách hàng	10
2.2.7. Dịch vụ trợ giúp khách hàng.....	11
3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ	11
4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN	11
5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	12

Lời nói đầu

QCVN 35:2019/BTTTT thay thế QCVN 35:2011/BTTTT.

QCVN 35:2019/BTTTT do Cục Viễn thông biên soạn, Vụ Khoa học và Công nghệ thẩm định và trình duyệt, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành kèm theo Thông tư số/2019/TT- BTTTT ngày ... tháng năm 2019.