

**THÔNG TƯ**

**Quy định về quản lý và cung cấp dịch vụ  
trợ giúp tra cứu số máy điện thoại cố định qua mạng viễn thông**

**BỘ TRƯỞNG BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

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

Căn cứ Nghị định số 187/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 12 năm 2007 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 Quyết định số 191/2004/QĐ-TTg ngày 08 tháng 11 năm 2004 của Thủ tướng Chính phủ về thành lập, tổ chức và hoạt động của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Viễn thông,

**QUY ĐỊNH:**

**CHƯƠNG I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định về việc quản lý và cung cấp dịch vụ trợ giúp tra cứu số máy điện thoại cố định (vô tuyến, hữu tuyến) qua mạng viễn thông nhằm bảo đảm cung cấp cho người sử dụng dịch vụ điện thoại (cố định, di động) khả năng tra cứu số máy điện thoại cố định do doanh nghiệp viễn thông quản lý và được đăng ký trong danh bạ điện thoại công cộng.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với:

- a) Các doanh nghiệp viễn thông;
- b) Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trợ giúp tra cứu số máy điện thoại cố định;
- c) Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam;
- d) Các Sở Thông tin và Truyền thông;
- đ) Các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trợ giúp tra cứu số máy điện thoại cố định.

### **Điều 3. Giải thích các từ ngữ**

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Dịch vụ 116 là dịch vụ trợ giúp tra cứu số máy điện thoại cố định qua mạng viễn thông khi người sử dụng dịch vụ điện thoại (cố định, di động) gọi đến số máy dịch vụ trợ giúp tra cứu số máy và nêu các thông tin liên quan đến tên hoặc địa chỉ của chủ thuê bao thì sẽ được biết số máy điện thoại cố định cần tra cứu.

2. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trợ giúp tra cứu số máy điện thoại cố định (sau đây gọi là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116) là doanh nghiệp thành lập theo pháp luật Việt Nam, được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép viễn thông để cung cấp dịch vụ 116.

3. Hệ thống cung cấp dịch vụ 116 là tập hợp các trang thiết bị (bao gồm cả phần cứng, phần mềm và cơ sở dữ liệu) được liên kết với nhau để thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ 116.

4. Điểm kết nối (POI) là điểm nằm trên tuyến kết nối giữa tổng đài của doanh nghiệp viễn thông (sau đây gọi là tổng đài kết nối) với hệ thống cung cấp dịch vụ 116 của Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116, phân định ranh giới trách nhiệm về kinh tế và kỹ thuật giữa doanh nghiệp viễn thông và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116.

5. Trung kế E1 là trung kế số cơ sở tốc độ 2048kb/s theo định nghĩa tại khuyến nghị ITU-T G.701 của Liên minh Viễn thông Quốc tế (ITU).

6. Cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 là cơ sở dữ liệu về thuê bao điện thoại cố định bao gồm các thông tin về tên, địa chỉ, số điện thoại của thuê bao và các thông tin liên quan khác phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ 116.

### **Điều 4. Nguyên tắc quản lý và cung cấp dịch vụ**

1. Bảo đảm cung cấp dịch vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

2. Bảo đảm bình đẳng, công bằng, không phân biệt đối xử đối với các doanh nghiệp viễn thông, người sử dụng dịch vụ.

3. Bảo đảm an toàn, bí mật thông tin riêng của người sử dụng dịch vụ theo quy định tại Điều 6 Luật Viễn thông.

4. Dịch vụ 116 được cung cấp bởi một doanh nghiệp và sử dụng một cơ sở dữ liệu chung trên phạm vi toàn quốc.

## **CHƯƠNG II QUẢN LÝ, CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

### **Điều 5. Số máy dịch vụ**

Bộ Thông tin và Truyền thông quy định số 116 là số máy dịch vụ trợ giúp tra cứu số máy điện thoại cố định qua mạng viễn thông trên phạm vi toàn quốc.

## **Điều 6. Định tuyến cuộc gọi**

Mọi cuộc gọi đến số 116 (sau đây gọi là cuộc gọi 116) của người sử dụng từ mạng điện thoại (cố định, di động) của tất cả các doanh nghiệp viễn thông trên phạm vi toàn quốc phải được định tuyến đến hệ thống cung cấp dịch vụ 116.

## **Điều 7. Kết nối và báo hiệu**

1. Vị trí địa lý của điểm kết nối cho cuộc gọi 116 là mọi điểm khả thi về kỹ thuật trên mạng viễn thông.

2. Vị trí điểm kết nối trong cấu trúc mạng là công trung kế của các tổng đài kết nối.

3. Giao diện kết nối là trung kế số E1 hoặc các giao diện khác theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

4. Số lượng điểm kết nối do các doanh nghiệp viễn thông và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 tự thỏa thuận.

5. Sử dụng báo hiệu C7 để kết nối giữa hệ thống cung cấp dịch vụ 116 với tổng đài kết nối của các doanh nghiệp viễn thông.

## **Điều 8. Chất lượng dịch vụ**

1. Chỉ tiêu chất lượng thoại theo tiêu chuẩn ngành TCN 68-176:2006.

2. Thời gian chờ đợi kể từ khi kết nối thành công cho đến khi có thông tin trả lời khách hàng bình quân / 1 cuộc gọi tối đa 30 giây.

3. Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập thành công lớn hơn 85%.

4. Tỷ lệ cuộc gọi trợ giúp thành công lớn hơn 95%.

## **Điều 9. Giá cước**

1. Miễn cước đối với các cuộc gọi 116 từ số máy điện thoại cố định.

2. Giá cước cuộc gọi 116 từ số máy điện thoại di động do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định.

## **Điều 10. Cơ sở dữ liệu dịch vụ 116**

1. Lưu giữ và sử dụng:

Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 cập nhật và lưu trữ trong cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 thông tin về các thuê bao điện thoại cố định (vô tuyến, hữu tuyến) có đăng ký trong danh bạ điện thoại công cộng của các doanh nghiệp viễn thông (trừ các thuê bao trong hợp đồng sử dụng dịch vụ yêu cầu không đăng ký thông tin thuê bao).

2. Nội dung cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 cung cấp cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 bao gồm:

- a) Tên chủ thuê bao (tổ chức, cá nhân);
- b) Địa chỉ lắp đặt thuê bao: tỉnh (thành phố), huyện (quận), xã (phường), thôn (tổ dân phố), đường phố (nếu có), số nhà (nếu có);
- c) Số máy điện thoại;
- d) Các thông tin khác phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ 116 theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Định dạng cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 là duy nhất và thống nhất do doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 quy định. Tập (file) cơ sở dữ liệu mà các doanh nghiệp viễn thông chuyển cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 do hai bên tự thỏa thuận.

Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 phải chuyển tập cơ sở dữ liệu do doanh nghiệp viễn thông chuyển sang về một định dạng cơ sở dữ liệu thống nhất.

4. Phương thức cung cấp cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 do doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 và doanh nghiệp viễn thông thỏa thuận, có thể là: trực tuyến qua đường truyền mạng, qua ổ đĩa cứng, qua đĩa CD, băng từ ..v.v.

5. Định kỳ 2 lần/tháng (ngày 05 và 20 hàng tháng) doanh nghiệp viễn thông chuyển cơ sở dữ liệu thuê bao điện thoại cố định thay đổi so với lần gần nhất cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116.

Riêng lần đầu doanh nghiệp viễn thông chuyển toàn bộ cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 trong vòng 45 ngày kể từ ngày doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp phép cung cấp dịch vụ 116.

### **CHƯƠNG III**

#### **ĐẤU THẦU, ĐẶT HÀNG VÀ HỖ TRỢ TÀI CHÍNH**

##### **Điều 11. Đấu thầu, đặt hàng cung cấp dịch vụ**

1. Việc lựa chọn doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 thực hiện thông qua các hình thức và theo thứ tự ưu tiên sau:

- a) Đấu thầu;
- b) Đặt hàng.

Trong trường hợp không đủ điều kiện để tổ chức đấu thầu cung ứng dịch vụ theo quy định của pháp luật thì Bộ Thông tin và Truyền thông sẽ chỉ định doanh nghiệp để đặt hàng.

2. Điều kiện doanh nghiệp tham gia đấu thầu hoặc được đặt hàng cung cấp dịch vụ 116: Doanh nghiệp Việt Nam, thành lập và hoạt động theo Luật Doanh nghiệp, hạch toán kinh doanh độc lập.

## **Điều 12. Hợp đồng cung cấp dịch vụ**

Việc cung cấp dịch vụ 116 được thực hiện thông qua Hợp đồng cung cấp dịch vụ 116 được ký giữa Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam và Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116. Hợp đồng này có thể là Hợp đồng giao nhận thầu hoặc Hợp đồng đặt hàng.

## **Điều 13: Phương thức hỗ trợ tài chính**

1. Cho vay:

a) Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam cho vay ưu đãi đối với Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 để thực hiện đầu tư xây dựng mới, nâng cấp, mở rộng hệ thống cung cấp dịch vụ 116;

b) Cơ chế cho vay đối với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 được thực hiện theo Quy định cho vay ưu đãi của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam.

2. Hỗ trợ kinh phí không hoàn lại:

a) Hỗ trợ kinh phí một phần cước liên lạc nội hạt đối với cuộc gọi 116 từ máy điện thoại cố định cho doanh nghiệp viễn thông;

b) Hỗ trợ một phần kinh phí cung cấp dịch vụ 116 cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116.

## **Điều 14. Kinh phí hỗ trợ**

1. Kinh phí hỗ trợ bằng (=) Sản lượng dịch vụ 116 nhân (x) Định mức hỗ trợ.

2. Sản lượng dịch vụ 116 được tính theo số cuộc (hoặc số phút) từ máy điện thoại cố định gọi đến dịch vụ 116.

3. Định mức hỗ trợ:

a) Trường hợp thực hiện đấu thầu lựa chọn Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116: Định mức hỗ trợ được áp dụng dựa trên kết quả đấu thầu được Bộ Thông tin và Truyền thông phê duyệt;

b) Trường hợp thực hiện đặt hàng Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116: Định mức hỗ trợ do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành.

4. Nguồn kinh phí hỗ trợ: Được trích từ nguồn kinh phí hỗ trợ cung cấp dịch vụ viễn thông công ích của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam.

## **CHƯƠNG IV**

### **QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM**

### **THỰC HIỆN QUẢN LÝ, CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ 116**

## **Điều 15. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116**

1. Được thiết lập (thuê hoặc tự xây dựng) đường truyền dẫn nội hạt, đường dài liên tỉnh để kết nối hệ thống cung cấp dịch vụ 116 với tổng đài của các doanh nghiệp viễn thông.

2. Được mua lưu lượng dịch vụ 116 của các doanh nghiệp viễn thông trong trường hợp không thiết lập đường truyền dẫn.

3. Được phân chia giá cước dịch vụ đối với cuộc gọi 116 từ số máy điện thoại di động theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

4. Được thỏa thuận với doanh nghiệp viễn thông về phương thức cung cấp, sử dụng cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 để cung cấp các dịch vụ khác.

5. Đầu tư xây dựng, tổ chức vận hành, khai thác an toàn hệ thống cung cấp dịch vụ 116 và đảm bảo cung cấp dịch vụ 116 cho người sử dụng theo đúng chỉ tiêu chất lượng quy định tại Thông tư này.

6. Có trách nhiệm trợ giúp tra cứu đối với tất cả các số máy điện thoại cố định (vô tuyến, hữu tuyến) của các doanh nghiệp viễn thông có đăng ký trong danh bạ điện thoại công cộng.

7. Tối thiểu phải có 02 (hai) hệ thống cung cấp dịch vụ 116 đặt tại 02 (hai) tỉnh, thành phố khác nhau trên phạm vi toàn quốc để dự phòng, bảo đảm an toàn cho hệ thống cung cấp dịch vụ 116.

8. Xây dựng chương trình quản lý dịch vụ 116, cập nhật, lưu trữ dữ liệu thuê bao điện thoại cố định do doanh nghiệp viễn thông cung cấp vào cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 do mình quản lý và bảo mật cơ sở dữ liệu dịch vụ 116.

9. Thiết lập Trang thông tin điện tử về dịch vụ 116 nhằm tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân có kết nối Internet có thể truy cập để tra cứu thông tin về số máy điện thoại cố định tương tự như phương thức tra cứu bằng cách gọi điện thoại đến số dịch vụ 116.

10. Bảo đảm an toàn và bí mật thông tin cá nhân của người sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

11. Thực hiện cung cấp dịch vụ 116 theo hợp đồng cung cấp dịch vụ 116.

12. Chủ trì thực hiện phổ biến, tuyên truyền các quy định về dịch vụ 116.

13. Là đầu mối giải quyết các khiếu nại của khách hàng về việc cung cấp, sử dụng dịch vụ 116.

14. Báo cáo với Bộ Thông tin và Truyền thông định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu về các nội dung quản lý và cung cấp dịch vụ 116.

### **Điều 16. Doanh nghiệp viễn thông**

1. Được thỏa thuận với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 về phương thức cung cấp, sử dụng cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 để cung cấp các dịch vụ khác.

2. Cung cấp công trung kế của tổng đài kết nối cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 để kết nối với hệ thống cung cấp dịch vụ 116 đảm bảo đủ dung lượng kết nối và đúng thời gian.

3. Phối hợp với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 bảo đảm chất lượng dịch vụ 116 theo quy định.

4. Định tuyến cuộc gọi 116 đến hệ thống cung cấp dịch vụ 116.

5. Cung cấp cơ sở dữ liệu dịch vụ 116 đầy đủ, kịp thời theo đúng quy định tại Thông tư này.

6. Báo cáo với Bộ Thông tin và Truyền thông định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu về các nội dung có liên quan đến việc quản lý và cung cấp dịch vụ 116.

#### **Điều 17. Người sử dụng dịch vụ 116**

1. Được cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về dịch vụ 116 mà mình sử dụng.

2. Khiếu nại đúng quy định những sai sót về việc cung cấp dịch vụ 116.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và bị xử lý vi phạm về các hành vi gây rối, phá hoại và cản trở việc cung cấp, sử dụng dịch vụ 116.

### **CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 18: Bộ Thông tin và Truyền thông**

1. Ban hành và hướng dẫn thực hiện các quy định về đấu thầu, đặt hàng cung cấp dịch vụ 116.

2. Phê duyệt kế hoạch đấu thầu và kết quả đấu thầu hoặc chỉ định đặt hàng để lựa chọn doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116.

3. Quản lý chất lượng dịch vụ 116 trên cơ sở các tiêu chuẩn chất lượng tại Điều 8 của Thông tư này.

4. Kiểm tra, thanh tra, xử lý vi phạm và giải quyết các khiếu nại, tố cáo trong các hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ 116 theo thẩm quyền.

#### **Điều 19: Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam**

1. Tổ chức đấu thầu, đặt hàng và ký hợp đồng cung cấp dịch vụ 116 với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Thực hiện hỗ trợ tài chính cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 và doanh nghiệp viễn thông theo quy định tại Thông tư này.

## **Điều 20: Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Thực hiện chức năng quản lý Nhà nước đối với hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ 116 trên địa bàn theo thẩm quyền.

2. Chủ trì, phối hợp với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116, doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn để tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ 116 theo các quy định tại Thông tư này.

3. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ 116 trên địa bàn theo thẩm quyền.

## **CHƯƠNG VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 21. Hiệu lực thi hành và tổ chức thực hiện**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/07/2010.

2. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Viễn thông, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch - Tài chính, Giám đốc Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Tổng giám đốc và Giám đốc các doanh nghiệp viễn thông, Giám đốc doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116 và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

3. 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 Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, giải quyết./.

**BỘ TRƯỞNG**

#### ***Nơi nhận:***

- Thủ tướng và các phó Thủ tướng CP;
- Các Bộ, Cơ quan ngang Bộ, Cơ quan thuộc CP;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thủ trưởng các cơ quan đơn vị thuộc Bộ;
- Các Sở Thông tin và Truyền thông;
- Các doanh nghiệp viễn thông;
- Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 116;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Công báo;
- Website Chính phủ;
- Lưu: VT, Vụ VT.

**Lê Doãn Hợp**