

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

Số: *817* /BTTTT-VP

Hà Nội, ngày *11* tháng *3* năm 2024

V/v trả lời kiến nghị của cử tri
Thành phố Hồ Chí Minh gửi tới
trước Kỳ họp thứ 6, Quốc hội khóa XV

Kính gửi: Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố Hồ Chí Minh

Bộ Thông tin và Truyền thông nhận được kiến nghị của cử tri Thành phố Hồ Chí Minh do Ban Dân nguyện chuyển đến theo công văn số 1611/BDN ngày 23/11/2023, sau khi nghiên cứu, Bộ Thông tin và Truyền thông (TTTT) có ý kiến trả lời như sau:

Câu 1: Cử tri cho rằng dự thảo Luật Viễn thông được xây dựng theo hướng có lợi cho doanh nghiệp viễn thông, chưa đảm bảo đầy đủ quyền lợi của khách hàng. Do đó, cử tri góp ý bổ sung dự thảo Luật một số nội dung, cụ thể như sau:

- Điều 1: đề nghị bổ sung quy định đại lý viễn thông có trách nhiệm bồi thường thiệt hại và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc tiết lộ bí mật thông tin khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào.

- Điều 6: đề nghị bổ sung quy định về doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm yêu cầu cá nhân, tổ chức có liên quan và nhân viên trong tổ chức của mình cam kết không tiết lộ bí mật thông tin mà họ biết được và doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm giải thích rõ nếu tiết lộ phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

- Điều 13: đề nghị bổ sung quy định về doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm bồi thường thiệt hại và liên đới bồi thường thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp viễn thông cung cấp; có trách nhiệm liên đới và có trách nhiệm trước pháp luật về việc tiết lộ bí mật thông tin của khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào.

- Điều 63: đề nghị bổ sung quy định về doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm bồi thường trực tiếp, gián tiếp cho khách hàng do việc cung cấp dịch vụ viễn thông không đảm bảo thời gian và chất lượng gây ra.

Luật Viễn thông (sửa đổi) đã được Quốc hội thông qua ngày 24/11/2023, theo đó liên quan đến các nội dung kiến nghị của cử tri trong Luật Viễn thông (sửa đổi) đã được tiếp thu, chỉnh sửa như sau:

- Về đề nghị bổ sung quy định đại lý viễn thông có trách nhiệm bồi thường thiệt hại và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc tiết lộ bí mật thông tin khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào.

Tại điểm đ, khoản 1, Điều 15 Luật Viễn thông (sửa đổi) đã có quy định về việc người sử dụng dịch vụ viễn thông được bảo đảm bí mật thông tin riêng theo quy định của pháp luật. Các đại lý viễn thông do vậy phải tuân thủ các quy định liên quan đến bảo vệ bí mật thông tin của người sử dụng theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân (Luật An ninh mạng, Nghị định số 13/2023/NĐ-CP...).

- Về đề nghị bổ sung quy định về doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm yêu cầu cá nhân, tổ chức có liên quan và nhân viên trong tổ chức của mình cam kết không tiết lộ bí mật thông tin mà họ biết được và doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm giải thích rõ nếu tiết lộ phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Tại Điều 6 Luật Viễn thông (sửa đổi) đã có quy định về trách nhiệm của doanh nghiệp viễn thông trong việc bảo đảm bí mật thông tin, doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm với hoạt động của doanh nghiệp mình nên tự có trách nhiệm yêu cầu nhân viên trong tổ chức của mình đảm bảo thực hiện đúng quy định

- Về đề nghị bổ sung quy định về doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm bồi thường thiệt hại và liên đới bồi thường thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp viễn thông cung cấp; có trách nhiệm liên đới và có trách nhiệm trước pháp luật về việc tiết lộ bí mật thông tin của khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào.

Việc xử lý vi phạm trong trường hợp tiết lộ bí mật thông tin của khách hàng được quy định theo pháp luật có liên quan như Luật An ninh mạng, Nghị định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực viễn thông, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử...

- Về đề nghị bổ sung quy định về doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm bồi thường trực tiếp, gián tiếp cho khách hàng do việc cung cấp dịch vụ viễn thông không đảm bảo thời gian và chất lượng gây ra.

Khoản 2, Điều 62 của Luật Viễn thông (sửa đổi) quy định “Doanh nghiệp viễn thông không phải bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi không thu được do cung cấp dịch vụ viễn thông không bảo đảm thời gian và chất lượng” là phù hợp với thực tế vì việc xác định thiệt hại gián tiếp do việc cung cấp dịch vụ

viễn thông không bảo đảm thời gian và chất lượng là khó khả thi. Quy định này cũng bảo đảm tính minh bạch, rõ ràng trong việc thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa doanh nghiệp viễn thông và người sử dụng. Khoản 3, Điều 62 đã có quy định doanh nghiệp có trách nhiệm bồi thường cho khách hàng thiệt hại vật chất trực tiếp do lỗi của mình gây ra, trừ trường hợp bất khả kháng. Các quy định về bồi thường phù hợp với quy định của Bộ Luật Dân sự.

Câu 2: Cử tri tiếp tục kiến nghị có biện pháp triệt để giải quyết tình trạng sử dụng SIM rác để lừa đảo, quảng cáo không đúng sự thật,... gây ảnh hưởng đến cuộc sống người dân.

Nhằm tăng cường quản lý SIM điện thoại, giải quyết tình trạng các đối tượng sử dụng SIM có thông tin thuê bao không đúng quy định (SIM rác) thực hiện các hành vi phát tán tin nhắn rác, cuộc gọi rác và các hành vi vi phạm pháp luật (giả danh cơ quan chức năng, doanh nghiệp gọi điện, nhắn tin cho người dân để đe dọa, dụ dỗ với mục đích lừa đảo chiếm đoạt tài sản; quảng cáo không đúng sự thật... vẫn còn diễn ra) gây phiền hà cho người dân. Trong thời gian qua, Bộ TTTT đã triển khai các giải pháp:

- Chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông triển khai kết nối, xác thực cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

- Mỗi tháng, các doanh nghiệp viễn thông đã chặn khoảng 50 triệu tin nhắn, 50.000 thuê bao lừa đảo.

- Năm 2023, các doanh nghiệp viễn thông di động đã hoàn thành xử lý 17 triệu thuê bao có thông tin thuê bao chưa trùng khớp với thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và 10 triệu thuê bao thuộc tập sử dụng 01 giấy tờ tùy thân để đứng tên hơn 10 SIM/01 giấy tờ, góp phần ngăn chặn tình trạng phát tán cuộc gọi rác, tin nhắn rác.

- Ngày 24/11/2023, Quốc hội đã thông qua Luật Viễn thông (sửa đổi), các điều, khoản trong Luật đã quy định nghĩa vụ của doanh nghiệp phải xác thực, quản lý thông tin thuê bao, xử lý các SIM có thông tin không đầy đủ, không chính xác; nghĩa vụ của thuê bao viễn thông không được sử dụng thông tin cá nhân của mình để giao kết hợp đồng cho người khác trừ trường hợp pháp luật cho phép và chịu trách nhiệm về các số thuê bao đã đăng ký sử dụng.

- Bộ TTTT cũng đã tham mưu trình Chính phủ ban hành Nghị định số 14/2022/NĐ-CP ngày 27/01/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định

số 15/2020/NĐ-CP ngày 03/02/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử, trong đó quy định xử phạt đến 100 triệu đồng đối với các hành vi vi phạm quy định về quản lý thông tin thuê bao. Bổ sung hình thức xử phạt là đình chỉ phát triển thuê bao mới từ 01 tháng đến 12 tháng nếu thực hiện các hành vi vi phạm quy định về quản lý thông tin thuê bao. Đây là hình thức xử phạt rất nặng, nghiêm minh đối với các doanh nghiệp viễn thông.

- Vận hành hệ thống hỗ trợ tiếp nhận, phản ánh tin nhắn rác, cuộc gọi rác thông qua đầu số tiếp nhận 5656, 156 và website: <https://thongbaorac.ais.gov.vn>.

- Tuyên truyền, cảnh báo người sử dụng dịch vụ viễn thông về các cuộc gọi lừa đảo.

Trong thời gian tới, Bộ TTTT sẽ tiếp tục triển khai các giải pháp sau:

- Triển khai các biện pháp bảo đảm SIM chính chủ, xử lý triệt để tình trạng một thuê bao sở hữu nhiều SIM, quy định trách nhiệm đối với thuê bao đăng ký sở hữu >3 SIM, quy định nghĩa vụ của doanh nghiệp phải xác thực, quản lý thông tin thuê bao, xử lý các SIM có thông tin không đầy đủ, không chính xác, nghĩa vụ của thuê bao viễn thông không được sử dụng thông tin cá nhân của mình để giao kết hợp đồng cho người khác trừ trường hợp pháp luật cho phép và chịu trách nhiệm về các số thuê bao đã đăng ký sử dụng.

- Phối hợp với Bộ Công an đề nghị người dân có trách nhiệm cung cấp số thuê bao di động của bản thân vào cơ sở dữ liệu dân cư theo quy định của Luật Căn cước, góp phần xác định thuê bao chính chủ.

- Chỉ đạo các nhà mạng khóa 02 chiều và thu hồi SIM đã kích hoạt sẵn đang tồn kênh.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng của Bộ Công an để có các biện pháp xử lý nghiêm các hành vi vi phạm có liên quan.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, cảnh báo về các cuộc gọi lừa đảo trên hệ thống thông tin đại chúng.

Câu 3: Cử tri đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông có biện pháp quản lý chặt chẽ, kiểm soát, kiểm duyệt hiệu quả hơn đối với những thông tin được truyền tải trên Internet.

Bên cạnh mặt tích cực thì thông tin trên mạng Internet vẫn còn tồn tại các thông tin tiêu cực, thông tin không đúng quy định pháp luật, gây hệ lụy xã hội. Nhận diện rõ nguy cơ này, nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế của thông tin trên mạng xã hội, Bộ TTTT đã và đang triển khai nhiều giải pháp nhằm tăng cường quản lý các thông tin trên mạng xã hội như:

1. Hoàn thiện hành lang pháp lý: Tham mưu Chính phủ xem xét sớm ban hành Nghị định thay thế Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng và Nghị định số 27/2018/NĐ-CP ngày 01/3/2018, trong đó bổ sung các quy định nhằm hạn chế tối đa người dùng mạng xã hội cung cấp, phát tán thông tin, hình ảnh vi phạm quy định của pháp luật; bổ sung quy định về xác thực số điện thoại di động đối với tài khoản mạng xã hội...

2. Triển khai hệ thống kỹ thuật, chủ động rà soát không gian mạng: Vận hành Trung tâm Giám sát không gian mạng; Trung tâm xử lý tin giả, thông tin xấu độc nhằm phát hiện kịp thời nguồn phát tán hình ảnh, thông tin vi phạm trên không gian mạng để chủ động thực hiện các biện pháp ngăn chặn phù hợp, kịp thời; Kết nối các Bộ, Ban, Ngành, địa phương với Trung tâm xử lý tin giả, thông tin xấu độc Việt Nam để hướng dẫn thành lập Trung tâm xử lý tin giả tại các địa phương, hình thành mạng lưới xử lý tin giả, thông tin xấu độc quốc gia.

3. Xử lý quyết liệt, mạnh mẽ các trường hợp người dùng trong nước phát tán thông tin vi phạm: Bộ TTTT đã phối hợp với Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tăng cường công tác quản lý, xử lý theo thẩm quyền được giao theo hướng: (1) Nếu xác định được nhân thân đối tượng vi phạm trên địa bàn thì các địa phương chủ động xử lý đối tượng (xử phạt vi phạm hành chính); trong trường hợp đối tượng vi phạm nhiều lần, nghiêm trọng thì Sở TTTT phối hợp với Công an tỉnh/thành phố củng cố chứng cứ để có thể xử lý ở mức cao hơn (xử phạt hình sự); (2) Trong trường hợp không xác định được danh tính, nhân thân của đối tượng vi phạm, thì các địa phương phối hợp với Bộ TTTT, Bộ Công an để có biện pháp ngăn chặn, xử lý phù hợp.

4. Kiên quyết đấu tranh yêu cầu các mạng xã hội xuyên biên giới (như Facebook, Google, TikTok...) phải ngăn chặn gỡ bỏ hình ảnh, thông tin xấu độc, vi phạm pháp luật Việt Nam.

5. Chỉ đạo các cơ quan báo chí sử dụng các hình thức thông tin phù hợp để đẩy mạnh tuyên bài tuyên truyền, nâng cao ý thức, trách nhiệm cho người sử dụng

Internet, mạng xã hội; kịp thời lan tỏa thông tin chính thống, thông tin tích cực, gương người tốt việc tốt, lan tỏa cộng đồng sống tử tế trên không gian mạng, các thông tin khuyến khích thế hệ thanh niên giữ gìn truyền thống văn hóa, đạo đức, bảo tồn thuần phong mỹ tục của dân tộc...; kết nối, tập hợp các nhà sáng tạo nội dung, kênh nội dung trong nước để định hướng, khuyến khích sản xuất các nội dung hay, nội dung tích cực trên mạng để quảng bá hình ảnh, đất nước, con người Việt Nam.

6. Xây dựng và triển khai Quyết định của Thủ tướng Chính phủ về việc đưa nền tảng truyền hình số quốc gia VTVgo lên tivi thông minh cung cấp đến người sử dụng tại Việt Nam.

7. Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội nhằm xây dựng chuẩn mực đạo đức về hành vi, ứng xử trên mạng xã hội, giáo dục ý thức, tạo thói quen tích cực trong các hành vi ứng xử của người dùng trên mạng xã hội, đề từng người sử dụng cho các hành xử phù hợp, không cung cấp, sử dụng các nội dung không lành mạnh.

8. Xây dựng và phát hành cuốn “Cẩm nang phòng chống tin giả, tin sai sự thật trên không gian mạng” nhằm cung cấp các thông tin, kỹ năng cơ bản nhất tới các cơ quan, tổ chức, cá nhân dùng mạng Internet để nhận biết, ứng phó và xử lý có hiệu quả tin giả, tin sai sự thật.

9. Phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch triển khai các biện pháp hạn chế sự xuất hiện hình ảnh, sản phẩm nghệ thuật biểu diễn của người hoạt động trong lĩnh vực nghệ thuật biểu diễn trên báo chí, các phương tiện truyền thông (nhất là trên Facebook, YouTube, TikTok) khi có vi phạm về pháp luật hoặc vi phạm Quy tắc ứng xử trên không gian mạng để tránh gây ảnh hưởng tiêu cực tới giới trẻ, góp phần ngăn chặn việc sản xuất nội dung phản cảm, thúc đẩy sự phát triển lành mạnh cho môi trường mạng; khuyến khích, phát triển nội dung thông tin phù hợp với người Việt Nam trên mạng để pha loãng, cân bằng tiến tới mục tiêu giảm mạnh tỷ lệ thông tin, hình ảnh không tốt, tiêu cực trên mạng xã hội nói riêng và trên môi trường mạng nói chung.

10. Tích cực phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương để quản lý thông tin trên mạng, với nhận thức thế giới thực ra sao, trên không gian mạng như vậy - ai quản lý lĩnh vực nào ở thế giới thực thì quản lý lĩnh vực đó trên không gian mạng, để quản lý hiệu quả không gian mạng cần có sự vào cuộc tích cực, chủ động của

các Bộ, ngành, các tổ chức liên quan, khi toàn bộ xã hội vào cuộc thì mới quản lý được hiệu quả, giải quyết được căn cơ các vấn đề.

Trong thời gian tới, Bộ TTTT sẽ tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp trên, đặc biệt chú trọng về tuyên truyền để nâng cao nhận thức của người sử dụng và phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương để nâng cao công tác quản lý thông tin trên mạng tiến tới sử dụng các kênh thông tin chính thống trên mạng Internet để thúc đẩy, góp phần vào quá trình phát triển và hội nhập của đất nước.

Trên đây là nội dung trả lời của Bộ Thông tin và Truyền thông đối với kiến nghị của cử tri Thành phố Hồ Chí Minh, trân trọng gửi tới Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố Hồ Chí Minh để trả lời cử tri./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Dân nguyện - Ủy ban TVQH;
- Ủy ban TWMTTQVN;
- Vụ QHĐP (VPCP);
- Vụ Dân nguyện (VPQH);
- Tổng Thư ký Quốc hội;
- Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng;
- Thứ trưởng Phạm Đức Long;
- Trung tâm Thông tin (để đăng lên Cổng TTĐT của Bộ);
- Lưu: VT, VP, TKTH.

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Mạnh Hùng