

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Đối tượng khiếu nại: Là các tổ chức, cá nhân đứng tên trong hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc là người đại diện hợp pháp của người sử dụng dịch vụ do Viettel Telecom cung cấp.

2. Hình thức khiếu nại: Khách hàng khi có phản ánh, khiếu nại về dịch vụ của Viettel Telecom có thể khiếu nại trực tiếp tại các điểm giao dịch của Viettel; khiếu nại gián tiếp bằng cách gọi đến tổng đài CSKH Viettel; gửi email đến địa chỉ cskh@viettel.com.vn; gửi văn bản hoặc các hình thức khác,...

Các tổng đài CSKH Viettel:

- **18008098** (miễn phí): Dịch vụ Di động và các sản phẩm khác
- **18008119** (miễn phí): Dịch vụ Cố định, Internet và Truyền hình
- **18008000** (miễn phí): Dịch vụ Khách hàng Doanh nghiệp

3. Thời hiệu khiếu nại: Là thời hạn khách hàng được quyền khiếu nại theo quy định của pháp luật:

- Thời hiệu khiếu nại về giá cước: Là một (01) tháng kể từ ngày nhận được thông báo cước hoặc hóa đơn thanh toán cước đầu tiên hoặc kể từ ngày thanh toán cước dịch vụ của tháng khiếu nại.
- Thời hiệu khiếu nại về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ và các vi phạm khác: Là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng hoặc xảy ra vi phạm.
- Với các khiếu nại sau thời hiệu kể trên, Viettel Telecom có quyền từ chối tiếp nhận và giải quyết.

II. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

Bước 1: Tiếp nhận và hồi âm khiếu nại

Tất cả các cá nhân, đơn vị thuộc Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội đều có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của khách hàng.

Viettel sẽ kiểm tra và hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.

Bước 2: Xác minh, xử lý

Sau khi tiếp nhận khiếu nại của khách hàng, bộ phận tiếp nhận trực tiếp sẽ chủ động kiểm tra, giải quyết trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình.

Các khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết sẽ được phối hợp và chuyển lên cấp cao hơn giải quyết cho khách hàng.

Bước 3: Đơn vị chức năng xem xét, giải quyết

Các bộ phận chức năng theo thẩm quyền quy định tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin khiếu nại của khách hàng để đưa ra kết luận cuối cùng.

Bước 4: Trả lời khách hàng

Khi có kết quả kiểm tra, xác minh, Viettel sẽ trả lời khách hàng theo một hoặc nhiều hình thức: Gọi điện thoại, đến gặp trực tiếp, gửi văn bản phúc đáp, gửi email,...

Nếu khách hàng không đồng ý với kết quả giải quyết: Bộ phận chức năng có trách nhiệm kiểm tra lại từ đầu thông tin khiếu nại và phúc đáp cho khách hàng.

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại.

III. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Thời hạn giải quyết khiếu nại sẽ căn cứ theo từng nội dung khiếu nại của khách hàng nhưng tối đa không quá 20 ngày làm việc (trừ thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ theo quy định của Nhà nước) kể từ ngày Viettel nhận được khiếu nại của khách hàng.

