

ĐÀI TRUYỀN HÌNH VIỆT NAM  
TỔNG CÔNG TY  
TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 25 tháng 01 năm 2024

Số: 113 /VTVcab

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ:** Dịch vụ Truy cập Internet Băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ  
FTTH/xPON (Dịch vụ Truy nhập Internet Cấp quang)

**Quý IV năm 2023**

Kính gửi: Cục Viễn thông

**1. Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM.**

Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024. 37714929 Fax: 024. 38317364

E-mail: info@vtvcab.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Vũ Hải Thanh – Chủ tịch Công ty.

**2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Trung tâm Vận hành hạ tầng**

Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024.36893689

Số máy lẻ: 2127

E-mail: vienthong@vtvcab.vn

3. Số tỉnh/Thành phố trực thuộc mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 31

4. Tổng số Khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 155.742

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch (đề BC);
- Ban Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, PKT.





## BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

### DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/Xpon

Quý: IV năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông số 113, ngày 25 tháng 01 năm 2024 của Công ty cổ phần

Tổng Công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

TT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	Hà Nội	99.90%	95.23%	-	95.60%	95.32%	-	Không có khiếu nại của Khách hàng	24h	84 %	
2	Vinh Phúc	99.94%	99.04%	100%	100%	100%	-		24h	84 %	
3	Phú Thọ	99.83%	95.41%	-	100%	99.60%	-		24h	84 %	
4	Cần Thơ	99.83%	95.92%	-	-	100%	-		24h	84 %	
5	Bến Tre	99.99%	100%	-	100%	96.88%	-		24h	84 %	
6	Bình Dương	99.83%	98.57%	-	-	100%	-		24h	84 %	
7	Thanh Hóa	99.91%	98.86%	-	93.10%	98.41%	-		24h	84 %	
8	Khánh Hòa	99.91%	96.96%	-	100%	95.09%	-		24h	84 %	
9	Đồng Tháp	99.97%	100%	-	100%	100%	-		24h	84 %	
10	Hải Phòng	-	-	-	100%	100%	-		24h	84 %	
11	Ninh Thuận	99.88%	97.14%	100%	100%	100%	-		24h	84 %	





12	Thái Bình	-	-	-	100%	100%	-	24h	84 %
13	Đồng Nai	99.91%	98.21%	-	93.75%	100%	-	24h	84 %
14	Sóc Trăng	99.94%	95.92%	-	100%	100%	-	24h	84 %
15	Tiền Giang	99.98%	97.74%	-	100%	100%	100%	24h	84 %
16	Bà Rịa Vũng Tàu	99.90%	99.50%	-	100%	100%	-	24h	84 %
17	Thái Nguyên	99.87%	98.24%	-	100%	96.23%	-	24h	84 %
18	Quảng Ninh	99.86%	96.37%	-	92.59%	96.05%	-	24h	84 %
19	Hòa Bình	-	-	-	100%	100%	-	24h	84 %
20	Thừa Thiên Huế	99.87%	96.44%	-	100%	97.74%	-	24h	84 %
21	An Giang	99.87%	95.73%	-	96.00%	99.71%	-	24h	84 %
22	Quảng Nam	99.90%	96.27%	94.16%	100%	100%	100%	24h	84 %
23	Bạc Liêu	99.93%	95.95%	100%	100%	95.35%	-	24h	84 %
24	Nam Định	100%	-	-	100%	100%	-	24h	84 %
25	Ninh Bình	99.86%	96.09%	100%	100%	100%	-	24h	84 %
26	Bình Thuận	99.95%	96.20%	-	100%	99.43%	-	24h	84 %
27	Đà Nẵng	99.91%	99.27%	-	-	100%	-	24h	84 %
28	Hưng Yên	99.88%	97.06%	-	100%	97.01%	-	24h	84 %
29	Lào Cai	99.88%	97.32%	-	100%	100%	-	24h	84 %
30	Long An	99.98%	100%	-	93.33%	100%	-	24h	84 %
31	Nghệ An	99.92%	99.47%	-	98.36%	99.34%	-	24h	84 %

TT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	VTVcab – Viettel	23.65%	2.34%
2	VTVcab – HTC	39.94%	3.44%
3	VTVcab – Mobifone	36.71%	2.62%

Chú thích: “-“ không có số liệu do không phát sinh yêu cầu trong quý.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**Bùi Huy Năm**