

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
CỤC VIỄN THÔNG**

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

Số: *1053* /CVT-CL

Hà Nội, ngày *20* tháng *3* năm 2020

V/v đảm bảo chất lượng mạng và dịch vụ  
viễn thông nhằm đáp ứng nhu cầu  
sử dụng dịch vụ trực tuyến

Kính gửi: .....

Trong thời gian từ cuối năm 2019 đến nay, dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona gây ra (COVID-19) có diễn biến phức tạp, khó lường. Thực hiện Chỉ thị số 05/CT-BTTTT ngày 02 tháng 02 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thực hiện công tác phòng, chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona gây ra, các doanh nghiệp viễn thông đã tích cực, chủ động tham gia thực hiện tốt nhiều giải pháp hỗ trợ công tác phòng, chống dịch như thiết lập hệ thống giao ban trực tuyến từ đầu cầu Cục Khám chữa bệnh - Bộ Y tế đến các bệnh viện (Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội thực hiện); tổ chức các đợt nhắn tin tuyên truyền với hơn 13 tỷ tin nhắn gửi đến các thuê bao di động; thiết lập, duy trì đường dây nóng 1900 9095 và 1900 3228 phục vụ phòng, chống dịch bệnh COVID-19, qua đó tiếp nhận, giải đáp hơn 300 nghìn cuộc gọi (tỷ lệ kết nối thành công hơn 99%); tham gia phát động chương trình nhắn tin “Toàn dân ủng hộ phòng, chống dịch Covid-19” qua Cổng thông tin điện tử nhân đạo Quốc gia 1400... Các biện pháp này đã có hiệu quả tích cực, kịp thời đưa những khuyến cáo cần thiết từ Bộ Y tế đến với người dân để chủ động phòng, chống dịch bệnh, tránh để lây lan vi rút Corona trong cộng đồng.

Ngày 11 tháng 3 năm 2020 Thủ tướng Chính phủ đã có Chỉ thị số 13/CT-TTg về việc tiếp tục đẩy mạnh phòng, chống dịch COVID-19 trong tình hình mới, theo đó yêu cầu tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong chỉ đạo, điều hành, học tập, khai báo điện tử, kiểm soát dịch bệnh; hướng dẫn, khuyến khích người dân tăng cường sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Thực hiện chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ, hiện nay các cấp, các ngành đang tăng cường, đẩy mạnh việc sử dụng các dịch vụ trên nền tảng trực tuyến như dịch vụ công trực tuyến, giao dịch điện tử, dạy và học trực tuyến, y tế từ xa, hội nghị, làm việc trực tuyến,... Lưu lượng dữ liệu phát sinh từ các dịch vụ trực tuyến, nhu cầu lắp đặt thuê bao mới dự báo sẽ có sự tăng trưởng đột biến đồng thời dự kiến cũng sẽ có sự dịch chuyển nguồn lưu lượng về phía kết cuối thuê bao tại các hộ gia đình cũng như thay đổi về chu kỳ giờ bận, lưu lượng đỉnh trong ngày...

Số liệu thống kê trong nước cho thấy lưu lượng lưu chuyển qua trạm trung chuyển Internet quốc gia VNIX tăng đến 40% trong thời gian vừa qua. Số liệu tham khảo từ các nước, khu vực chịu ảnh hưởng của dịch COVID-19 cho thấy tăng trưởng đến 50% về lưu lượng truy cập các website, cá biệt tại các khu vực chịu cách ly, phong tỏa lưu lượng tháng 3/2020 tăng đột biến 90% so với tháng 2/2020, tập trung chủ yếu vào lưu lượng từ các ứng dụng hội nghị, làm việc trực tuyến, dạy và học trực tuyến, giải trí trực tuyến,...

Nhằm đảm bảo chất lượng mạng và dịch vụ viễn thông trong tình hình mới, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu bùng nổ về kết nối và xử lý dữ liệu từ các dịch vụ trực tuyến của các cấp, các ngành và người dân, Cục Viễn thông đề nghị các doanh nghiệp viễn thông thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Tăng cường đầu tư, nâng cấp hạ tầng băng rộng; mở rộng dung lượng băng thông kết nối Internet trong nước thông qua các kết nối trực tiếp ngang hàng, kết nối tới trạm trung chuyển Internet quốc gia VNIX; mở rộng kết nối Internet khu vực và quốc tế; tăng vùng phủ băng rộng tới cấp huyện, xã để đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ trực tuyến.

2. Khẩn trương nâng cấp, bảo đảm kết nối Internet băng rộng tại các khu vực cách ly tập trung, các cơ sở y tế đang thực hiện cách ly, điều trị để phòng, chống dịch bệnh COVID-19. Có phương án dự phòng cơ động để nhanh chóng bổ sung dung lượng, điểm kết nối Internet cho các khu vực dân cư cách ly, phong tỏa.

3. Tăng cường phát triển thuê bao băng rộng cố định tới hộ gia đình; bảo đảm nguồn lực để nhanh chóng ứng cứu, khắc phục kết nối Internet ngay khi phát hiện sự cố.

4. Nghiên cứu, có phương án nâng băng thông đường truyền với mức giá cước không đổi cho khách hàng đang sử dụng dịch vụ; đối với trường hợp khách hàng tại các khu vực cách ly tập trung, các cơ sở y tế đang thực hiện cách ly, điều trị để phòng, chống dịch bệnh COVID-19 chưa kịp thanh toán cước, có phương án tạm thời không thực hiện ngắt kết nối trong vòng 30 ngày.

5. Chấp hành nghiêm các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông. Khẩn trương áp dụng các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia do Bộ Thông tin và Truyền thông mới ban hành, gồm: QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất; QCVN 81:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất.

6. Chủ động tối ưu hóa mạng lưới; đẩy mạnh công tác tự đo kiểm, tự giám sát chất lượng dịch vụ truy nhập Internet, kịp thời phát hiện và nhanh chóng khắc phục những vấn đề còn tồn tại về chất lượng mạng lưới, chất lượng dịch vụ.

7. Kịp thời xử lý, giải quyết các vấn đề về chất lượng dịch vụ do khách hàng phản ánh qua các kênh chăm sóc khách hàng.

8. Nghiên cứu, có kế hoạch đầu tư, nâng cấp mạng lưới sử dụng các công nghệ truy nhập mới để nâng cao băng thông kết nối đến người dùng (như công nghệ truy nhập siêu băng rộng Gigabit Internet)

9. Các doanh nghiệp viễn thông di động:

- Sớm hoàn thiện các thủ tục, cơ sở hạ tầng để triển khai dịch vụ mobile money nhằm hạn chế sử dụng tiền mặt.

- Nghiên cứu, có phương án đẩy nhanh việc triển khai thương mại hóa 5G, tạo điều kiện để phát triển các ứng dụng y tế từ xa, đào tạo trực tuyến, sản xuất thông minh, ...

- Khẩn trương công bố vùng cung cấp dịch vụ dưới dạng bản đồ số kèm theo các giá trị tốc độ truy nhập Internet theo quy định tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 81:2019/BTTTT; tiếp tục duy trì, đảm bảo chất lượng dịch vụ tin nhắn ngắn theo quy định tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 82:2014/BTTTT.

10. Báo cáo kết quả và những khó khăn, vướng mắc trong việc triển khai về Cục Viễn thông để kịp thời tháo gỡ. *MMU*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng (để b/c);
- Thứ trưởng Phan Tâm (để b/c);
- Sở TT&TT tỉnh, thành phố trực thuộc TƯ;
- Các đ/c Phó cục trưởng;
- Các doanh nghiệp viễn thông;
- Lưu: VT, CL

**CỤC TRƯỞNG**



**Hoàng Minh Cường**

## PHỤ LỤC THAM KHẢO

Theo số liệu quan trắc, thống kê của Akamai<sup>1</sup> thì các biện pháp về cách ly, phong tỏa để phòng chống dịch COVID-19 đã khiến cho lưu lượng trên mạng lưới tăng hai lần so với ngày thường, mức đỉnh của tải lưu lượng trong quý I năm 2020 cao gấp 2 lần so với cùng kỳ năm 2019. Theo Akamai thì sự tăng trưởng lưu lượng này chủ yếu do chịu sự cách ly, hạn chế di chuyển nên rất nhiều người làm việc từ xa, trẻ con học từ xa, nhu cầu giải trí tại nhà tăng rất mạnh (xem phim, chơi games trực tuyến...)

Tại Ý, phát ngôn viên của công ty Telecom Italia SpA cho biết, những người trẻ chịu cách ly tại nhà đã chơi các trò chơi trên PC đã đẩy lưu lượng truy cập Internet trên mạng băng rộng cố định địa phương của tăng hơn 90% so với lưu lượng truy cập vào tháng 2/2020. Và tại một số khu vực của châu Âu vào tuần trước, lưu lượng truy cập vào WebEx, một dịch vụ hội nghị truyền hình do Cisco điều hành, đã tăng tới 80%<sup>2</sup>.

Tại Seattle, nơi từng là trung tâm của sự bùng phát virus ở Hoa Kỳ, lưu lượng truy cập Internet đã bắt đầu tăng vọt vào ngày 30/1/2020, 09 ngày sau khi trường hợp nhiễm virus đầu tiên trong khu vực có người truy cập tin tức và sử dụng ứng dụng trò chuyện, theo công ty bảo mật Cloudflare. Tuần đầu tháng 3/2020, lưu lượng truy cập Internet tổng thể ở Seattle đã tăng 30% so với một tuần bình thường của thành phố vào tháng 01/2020.

Tại Vương quốc Anh, Vodafone cho biết đã ghi nhận lưu lượng Internet trên mạng băng rộng cố định, băng rộng di động tăng 30%, cả theo chiều tải xuống và tải lên, giờ bận lưu lượng đạt đỉnh đã dịch chuyển từ khung giờ 18:00 đến 20:00 sang xung quanh khung 12 giờ trưa. Trong khi đó TalkTalk, một nhà cung cấp dịch vụ khác tại Anh, thì cho biết kể giữa tháng 3 năm 2020, lưu lượng ban ngày đã tăng 20% so với thường lệ. Thậm chí, châu Âu còn kêu gọi các nhà cung cấp dịch vụ nội dung xem xét việc giảm chất lượng hình ảnh từ độ nét cao về mức chuẩn để vẫn có thể đáp ứng nhu cầu về giải trí trực tuyến<sup>3</sup>.

Các doanh nghiệp Cogent Communications và Zayo<sup>4</sup>, chuyên cung cấp dịch vụ Internet cho các công ty lớn và thành phố, cho biết họ cũng đã ghi nhận lưu lượng truy cập tăng đột biến từ các ngân hàng, nhà bán lẻ và công ty công nghệ ở Hoa Kỳ cho nhân viên từ xa của họ. Các doanh nghiệp như Verizon, Charter, Cox, Comcast và AT&T cho biết họ có thể đáp ứng các yêu cầu cho các dịch vụ Internet tại nhà của họ, bao gồm băng thông rộng cố định như Xfinity, băng thông rộng dựa trên sợi quang như FIOS, dịch vụ LTE di động từ Verizon và AT&T, và các điểm cung cấp Wi-Fi để hỗ trợ những người đang làm việc và học tập tại nhà./.

<sup>1</sup> <https://www.businessinsider.com/coronavirus-akamai-high-internet-traffic-2020-3>

<sup>2</sup> <https://www.nytimes.com/2020/03/16/technology/coronavirus-working-from-home-internet.html>

<sup>3</sup> <https://www.bbc.co.uk/news/technology-51947447>

<sup>4</sup> <https://www.nytimes.com/2020/03/16/technology/coronavirus-working-from-home-internet.html>