

Thanh toán cước Internet vẫn bị ngừng cung cấp dịch vụ: VNPT có tắc trách?

22:43 21/11/2017

Mặc dù đã thanh toán tiền cước dùng Internet, tuy nhiên, đơn vị cung cấp dịch vụ là Trung tâm Điều hành bán hàng của VNPT Hà Nội vẫn ngưng cung cấp dịch vụ Internet một cách kỳ lạ khiến người sử dụng không khỏi bức xúc.

Thương hiệu & Công luận nhận được phản ánh của gia đình ông P.N.H sống tại Phòng 212, nhà C10, Khu tập thể Thanh Xuân Bắc (Thanh Xuân, Hà Nội) về việc gia đình ông đã đóng tiền internet tháng 9 và tháng 10. Tuy nhiên gia đình ông H vẫn bị đơn vị cung cấp dịch vụ là Trung tâm điều hành bán hàng của VNPT Hà Nội ngưng cấp internet cho gia đình ông.



Trung tâm điều hành bán hàng của VNPT Hà Nội tại 216 Trần Duy Hưng (Ảnh nguồn Internet)

Theo ông H, vào thời điểm tháng 9, gia đình ông đã xảy ra tình trạng tương tự, khi gia đình ông bị ngừng cung cấp dịch vụ internet, ông có gọi điện đến đơn vị để khiếu nại về vấn đề trên thì được nhân viên của trung tâm này yêu cầu mang hóa đơn đến thì phía nhà mạng mới giải quyết. Do không tìm thấy hóa đơn nên gia đình ông buộc lòng phải thanh toán tiền cước và được đơn vị tiếp tục cung ứng dịch vụ.

Vào đầu tháng 10, sau khi thanh toán tiền cước sử dụng dịch vụ internet, gia đình ông H có giữ lại hóa đơn cũng như các chứng từ thanh toán. Tuy nhiên, theo lời ông H gia đình ông lại tiếp tục bị nhà mạng ngừng cung cấp dịch vụ như thời điểm tháng 9. Bức xúc vì tình trạng trên, ông H cho biết ông có gọi điện đến nhà mạng thì được nhân viên nhà mạng yêu cầu mang hóa đơn chứ nhà mạng không hề chủ động kiểm tra.



Đã thanh toán cước sử dụng Internet, tuy nhiên VNPT vẫn ngừng cung cấp dịch vụ của người sử dụng

Theo ông H, thời điểm gia đình ông nộp tiền là ngày 06/11/2017, tuy nhiên ngay sau đó không lâu, đến khoảng ngày 13/11/2017 gia đình ông lại tiếp tục bị ngừng cung cấp dịch vụ.

Trước tình trạng trên PV Báo Thương hiệu & Công luận đã tiếp nhận thông tin và phản ánh trực tiếp đến Trung tâm điều hành bán hàng của VNPT Hà Nội, trả lời những nội dung trên đại diện phòng chăm sóc khách hàng của VNPT Hà Nội cho biết: Khách hàng nợ cước tháng 9/2017. Bộ phận đi thu cước tháng 9/2017 ngày 16,17,18/10/2017 khách hàng báo tự thanh toán vì đang đi vắng.

Ngày 25/10/2017, bộ phận thu cước đã liên hệ lại với khách hàng, khách hàng lại xác nhận sẽ tự thanh toán sau. Tuy nhiên, ngày 30/10 vẫn chưa thấy khách hàng thanh toán cước, bộ phận thu cước lại liên hệ với khách hàng lần nữa vì khách hàng chưa thanh toán cước. Do khách hàng chưa thanh toán cước nên hệ thống đã tự động khóa dịch vụ vào ngày 30/10/2017.

Đến ngày 06/11/2017 khách hàng đã tự thanh toán cước tháng 9,10/2017 qua Payoo và hệ thống đã tự khôi phục lại dịch vụ cho khách hàng luôn và đến hiện tại khách hàng vẫn đang sử dụng dịch vụ Internet bình thường.

Ngày 19/11, do sơ xuất của bộ phận thu cước không kiểm tra phần đã thanh toán cước của khách hàng trên hệ thống trước khi đến thu cước trực tiếp tại nhà của khách hàng. Sau đó, bộ phận thu cước đã phát hiện và đã liên hệ lại với khách hàng xin lỗi và qua nhà khách hàng để hoàn trả lại cho khách hàng vào tối (21/11/2017). Khách hàng cũng đã xác nhận và hoàn toàn hài lòng không có khiếu nại gì thêm.

Tuy nhiên, trao đổi với phóng viên vào tối 21/11/2017, thay mặt gia đình ông H cho biết, hiện tại gia đình vẫn chưa đồng ý với cách làm việc của VNPT.

Thương hiệu & Công luận sẽ tiếp tục thông tin vụ việc.

Đức Thế