

Số: **22** /2021/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày **13** tháng **12** năm 2021

**THÔNG TƯ**

**Quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 91/2020/NĐ-CP  
ngày 14 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ về chống tin nhắn rác,  
thư điện tử rác, cuộc gọi rác**

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;*

*Căn cứ Luật Quảng cáo ngày 21 tháng 6 năm 2012;*

*Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;*

*Căn cứ Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ về chống tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi rác;*

*Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục An toàn thông tin,*

*Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác.*

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác và gửi tin nhắn quảng cáo, thư điện tử quảng cáo, gọi điện thoại quảng cáo tại Việt Nam theo quy định tại Điều 2 Nghị định 91/2020/NĐ-CP.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Nguồn gửi tin nhắn là nguồn thông tin được xác định thực hiện gửi tin nhắn tới một thuê bao.
2. Nguồn thực hiện cuộc gọi là nguồn thông tin được xác định thực hiện cuộc gọi tới một thuê bao.
3. Nguồn gửi thư điện tử là nguồn thông tin xác định việc thực hiện gửi thư điện tử tới một địa chỉ thư điện tử cụ thể.
4. Nguồn nhận tin nhắn hoặc cuộc gọi là thuê bao được xác định nhận tin nhắn hoặc cuộc gọi từ nguồn gửi.
5. Nguồn nhận thư điện tử là địa chỉ thư điện tử nhận thông tin từ nguồn gửi thư điện tử.
6. Tin nhắn USSD là tin nhắn trao đổi thông tin giữa người sử dụng và tổ chức, doanh nghiệp viễn thông, được hiển thị trực tiếp trên màn hình điện thoại, cho phép người sử dụng tương tác qua bàn phím.

### **Điều 4. Quy định bộ tiêu chí nhận diện tin nhắn rác, cuộc gọi rác, thư điện tử rác**

1. Tin nhắn được xác định là tin nhắn rác dựa vào các tiêu chí:
  - a) Tần suất gửi tin là số tin nhắn được thực hiện đi từ nguồn gửi tin nhắn trong một khoảng thời gian;
  - b) Đặc điểm hành vi sử dụng: Nguồn gửi chủ yếu sử dụng để nhắn tin đi, tỷ lệ thực hiện cuộc gọi và nhận cuộc gọi thấp; Tỷ lệ gửi tin nhắn tới các thuê bao không có mối quan hệ là tỷ lệ gửi tin nhắn đến các số thuê bao không có mối quan hệ (chưa từng nhắn tin trước đây) trên tổng số tin nhắn gửi đi;
  - c) Mẫu tin nhắn rác là các mẫu ký tự dùng chung để nhận diện tin nhắn rác bao gồm các mẫu tin nhắn rác do doanh nghiệp viễn thông thu thập và chia sẻ.
2. Cuộc gọi được xác định là cuộc gọi rác dựa vào các tiêu chí:
  - a) Tần suất thực hiện cuộc gọi là số cuộc gọi được thực hiện từ nguồn thực hiện cuộc gọi trong một khoảng thời gian;
  - b) Đặc điểm hành vi sử dụng: Nguồn gửi chủ yếu sử dụng để gọi đi không nhận và gửi tin nhắn; Tỷ lệ cuộc gọi có thời gian liên lạc ngắn là tỷ lệ số cuộc gọi có khoảng thời gian thực hiện ngắn (từ khi kết nối đến khi kết thúc cuộc gọi) trên tổng số cuộc gọi; Tỷ lệ cuộc gọi có thời gian giữa các cuộc gọi ngắn là tỷ lệ số

cuộc gọi có thời gian giữa các cuộc gọi ngắn (khoảng thời gian giữa hai cuộc gọi đi liên tiếp nhau) trên tổng số cuộc gọi; Tỷ lệ gọi đi cho các thuê bao không có mối quan hệ là tỷ lệ cuộc gọi đến các số điện thoại không có mối quan hệ (chưa từng gọi trước đây) trên tổng số cuộc gọi đi.

3. Thư điện tử được xác định là thư điện tử rác dựa vào các tiêu chí:

a) Tần suất gửi thư điện tử: là số thư điện tử được gửi từ một địa chỉ thư điện tử trong một khoảng thời gian;

b) Đặc điểm hành vi sử dụng:

- Nguồn gửi chỉ sử dụng với mục đích gửi thư điện tử không sử dụng để nhận, trao đổi thông tin;

- Tỷ lệ gửi thư điện tử tới các địa chỉ thư điện tử khác không có mối quan hệ: là tỷ lệ gửi thư điện tử tới các địa chỉ thư điện tử không có mối quan hệ (chưa từng trao đổi thư điện tử) trên tổng số thư điện tử gửi đi.

c) Công nghệ sử dụng để gửi, nhận thư.

**Điều 5. Hướng dẫn người sử dụng phản ánh, cung cấp các bằng chứng tới Hệ thống tiếp nhận phản ánh tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác.**

1. Hướng dẫn người sử dụng phản ánh, cung cấp các bằng chứng tin nhắn rác:

a) Phản ánh qua tin nhắn tới tổng đài 5656: Người sử dụng soạn tin nhắn phản ánh theo cú pháp: S [Nguồn phát tán][Nội dung tin nhắn rác] hoặc S (nguồn phát tán)(Nội dung tin nhắn rác) gửi 5656;

b) Phản ánh theo hướng dẫn tại website [thongbaorac.ais.gov.vn](http://thongbaorac.ais.gov.vn) hoặc qua tổng đài hoặc ứng dụng.

2. Hướng dẫn người sử dụng phản ánh, cung cấp các bằng chứng cuộc gọi rác:

a) Phản ánh qua tin nhắn tới tổng đài 5656: Người sử dụng soạn tin nhắn phản ánh theo cú pháp: V [Nguồn phát tán][Nội dung cuộc gọi rác] hoặc V (Nguồn phát tán)(Nội dung cuộc gọi rác) gửi 5656;

b) Phản ánh theo hướng dẫn tại website [thongbaorac.ais.gov.vn](http://thongbaorac.ais.gov.vn) hoặc qua tổng đài hoặc ứng dụng.

3. Hướng dẫn người sử dụng phản ánh, cung cấp các bằng chứng thư điện tử rác:

a) Phản ánh thông qua việc chuyển tiếp thư điện tử rác tới địa chỉ thư điện tử: [chongthurac@vncert.vn](mailto:chongthurac@vncert.vn);

b) Phản ánh theo hướng dẫn tại website [thongbaorac.ais.gov.vn](http://thongbaorac.ais.gov.vn) hoặc qua tổng đài hoặc ứng dụng.

### **Điều 6. Hướng dẫn người sử dụng cách đăng ký hoặc hủy đăng ký Danh sách không quảng cáo**

1. Đăng ký hoặc hủy đăng ký Danh sách không quảng cáo được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

a) Đăng ký hoặc hủy qua tin nhắn SMS (qua đầu số 5656);

b) Đăng ký hoặc hủy qua website ([khongquangcao.ais.gov.vn](http://khongquangcao.ais.gov.vn)) hoặc tổng đài hoặc ứng dụng.

2. Nội dung đăng ký hoặc hủy đăng ký.

a) Đăng ký hoặc hủy đăng ký Danh sách không nhận tin nhắn quảng cáo.

- Cú pháp đăng ký: DK DNC S gửi 5656;

- Cú pháp hủy: HUY DNC S gửi 5656.

b) Đăng ký hoặc hủy đăng ký Danh sách không nhận cuộc gọi quảng cáo.

- Cú pháp đăng ký: DK DNC V gửi 5656;

- Cú pháp hủy: HUY DNC V gửi 5656.

c) Đăng ký hoặc hủy đăng ký Danh sách không nhận tin nhắn và cuộc gọi quảng cáo.

- Cú pháp đăng ký: DK DNC gửi 5656;

- Cú pháp hủy: HUY DNC gửi 5656.

3. Mọi đăng ký hoặc hủy đăng ký Danh sách không quảng cáo qua website hoặc qua ứng dụng phải được xác thực qua số điện thoại đã thực hiện đăng ký hoặc hủy đăng ký.

### **Điều 7. Hướng dẫn thực hiện đánh giá tình trạng tin nhắn rác, cuộc gọi rác trên mạng viễn thông**

1. Cục An toàn thông tin thực hiện thống kê phản ánh tin nhắn rác, cuộc gọi rác của Người sử dụng trên Hệ thống tiếp nhận phản ánh tin nhắn rác, cuộc gọi rác (qua đầu số 5656).



2. Doanh nghiệp viễn thông thực hiện thống kê, cập nhật số liệu theo mẫu trong phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này lên Hệ thống tiếp nhận phản ánh tin nhắn rác, cuộc gọi rác của Cục An toàn thông tin.

### **Điều 8. Quy định việc gửi tin nhắn đăng ký quảng cáo đầu tiên và duy nhất**

1. Người quảng cáo chỉ được phép gửi tin nhắn đăng ký quảng cáo đầu tiên và duy nhất tới 01 số thuê bao. Tin nhắn đăng ký quảng cáo đầu tiên và duy nhất được gắn nhãn có định dạng DKQC. Nhãn được đặt vị trí đầu tiên trong tin nhắn.

2. Tin nhắn tối thiểu bao gồm các nội dung:

a) Giới thiệu người quảng cáo đề nghị đăng ký;

b) Hướng dẫn đăng ký nhận quảng cáo qua hệ thống do người quảng cáo thiết lập;

c) Hướng dẫn từ chối qua hệ thống do người quảng cáo thiết lập.

3. Chỉ được phép gửi tin nhắn đăng ký quảng cáo đầu tiên và duy nhất từ 07 giờ đến 22 giờ.

4. Trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm gửi tin nhắn đăng ký quảng cáo đầu tiên và duy nhất, người dùng không phản hồi thì người quảng cáo không được phép gửi bất kỳ tin nhắn đăng ký quảng cáo hoặc tin nhắn quảng cáo nào đến số điện thoại đó.

5. Người quảng cáo phải gửi đồng thời bản sao tin nhắn đăng ký quảng cáo đầu tiên và duy nhất về đầu số 5656 và đồng bộ dữ liệu đăng ký, từ chối nhận tin nhắn quảng cáo đầu tiên và duy nhất về hệ thống quản lý Danh sách không quảng cáo.

### **Điều 9. Hướng dẫn hiển thị tên định danh trong tin nhắn USSD và cuộc gọi quảng cáo**

1. Tên định danh trong tin nhắn USSD được hiển thị ở đầu bản tin quảng cáo.

2. Doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm triển khai các giải pháp kỹ thuật đảm bảo hiển thị tên định danh đối với các cuộc gọi sử dụng mục đích quảng cáo.

### **Điều 10. Điều khoản thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2022.

2. Chánh Văn phòng, Cục trưởng Cục An toàn thông tin, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Tổng Giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp viễn

thông, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Internet, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thư điện tử và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục An toàn thông tin) để được xem xét, hướng dẫn và giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Trung ương Đảng và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Công báo, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng; các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ, Cổng Thông tin điện tử của Bộ;
- Lưu: VT, CATT.

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Mạnh Hùng**

## PHỤ LỤC

(kèm theo Thông tư số **22**/2021/TT-BTTTT ngày **13** tháng **12** năm 2021  
của Bộ Thông tin và Truyền thông)

### Mẫu cập nhật số liệu tin nhắn rác, cuộc gọi rác

TÊN TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .....

....., ngày .....tháng .....năm .....

### CẬP NHẬT SỐ LIỆU TIN NHẮN RÁC, CUỘC GỌI RÁC

(Tháng báo cáo: ...../2021)

#### 1. Số liệu tin nhắn

stt	Nội dung	Số lượng	
1	Số Phản ánh hợp lệ của người dùng về tin nhắn rác (trên đầu số 5656) <sup>1</sup>		
2	Số tin nhắn chiều đến thuê bao mạng đó nhận được <sup>2</sup>		
2	Số tin nhắn rác chặn nội mạng		
3	Số tin nhắn rác bị chặn liên mạng của mạng A <sup>3</sup>	Mạng B	
		Mạng C	
		Mạng ...	
		<b>Tổng cộng</b>	
4	Số tin nhắn mạng A gửi tới các mạng khác <sup>4</sup>	Tin nhắn gửi mạng B	
		Tin nhắn gửi mạng C	
		Tin nhắn gửi Mạng ...	
		<b>Tổng cộng</b>	
5	Số lượng thuê bao phát tán tin nhắn rác đã thực hiện ngăn chặn bởi mạng A <sup>5</sup>	Nội mạng	
		Liên mạng	Mạng B
			Mạng C
			Mạng ...
	<b>Tổng cộng</b>		

## 2. Số liệu cuộc gọi

stt	Nội dung	Số lượng
1.	Số Phản ánh hợp lệ của người dùng về cuộc gọi rác (trên đầu số 5656) <sup>6</sup>	
2.	Số cuộc gọi đi <sup>7</sup>	
3.	Số lượng thuê bao nghi ngờ phát tán cuộc gọi rác	
4.	Số lượng thuê bao đã thực hiện ngăn chặn	
5.	Số lượng cuộc gọi phát sinh từ thuê bao nghi ngờ	
6.	Số lượng cuộc gọi phát sinh từ thuê bao đã chặn	

### ĐẠI DIỆN CÓ THẨM QUYỀN CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

(Chữ ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))

<sup>(1)</sup> Số Phản ánh hợp lệ của người dùng về tin nhắn rác (trên đầu số 5656)\*: Là số phản ánh tin nhắn rác ghi nhận trên hệ thống tiếp nhận phản ánh tin nhắn rác (trên đầu số 5656) khi có đầy đủ thông tin về nguồn phát tán; số phản ánh; nội dung phản ánh có nghĩa; phản ánh không trùng lặp các thông tin sau trong vòng 01 giờ đồng thời về: nguồn phát tán, số phản ánh, nội dung phản ánh và được doanh nghiệp viễn thông xác minh có dữ liệu trên hệ thống của các mạng viễn thông.

<sup>(2)</sup> Số tin nhắn chiều đến thuê bao mạng đó nhận được: Là tổng số tin nhắn mà thuê bao của nhà mạng đó nhận được bao gồm tin nhắn từ người dùng tới người dùng; từ ứng dụng tới người dùng; tin nhắn từ các tên định danh, đầu số ngắn, không bao gồm các tin nhắn chiều đến quốc tế.

<sup>(3)</sup> Số tin nhắn rác bị chặn liên mạng của mạng A: Là tổng số tin nhắn rác từ mạng A gửi sang các mạng khác, do các mạng khác chặn được và báo cáo về Cục An toàn thông tin.

<sup>(4)</sup> Số tin nhắn gửi tới các mạng khác của mạng A: Là tổng số tin nhắn gửi từ mạng A tới các mạng khác do mạng A báo cáo về Cục An toàn thông tin.

<sup>(5)</sup> Số lượng thuê bao phát tán tin nhắn rác đã thực hiện ngăn chặn bởi mạng A: Là số thuê bao đã chặn một chiều do có hành vi phát tán tin nhắn rác.

<sup>(6)</sup> Số Phản ánh hợp lệ của người dùng về cuộc gọi rác (trên đầu số 5656): Là số phản ánh cuộc gọi rác ghi nhận trên hệ thống tiếp nhận phản ánh tin nhắn rác (trên đầu số 5656) khi có đầy đủ thông tin về: nguồn phát tán; số phản ánh; nội dung phản ánh có nghĩa; phản ánh không trùng lặp trong vòng 01 giờ đồng thời về: nguồn phát tán, số phản ánh, nội dung phản ánh và được doanh nghiệp viễn thông xác minh có dữ liệu trên hệ thống của các mạng viễn thông.

<sup>(7)</sup> Số cuộc gọi đi: Là số cuộc gọi thuê bao mạng đó phát sinh bao gồm số cuộc gọi nội mạng và số cuộc gọi liên mạng.