

信息产业部关于信息服务类用户申诉调查处理的实施细则

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/318/2021_2022__E4_BF_A1_E6_81_AF_E4_BA_A7_E4_c80_318253.htm 信息产业部关于信息服务类用户申诉调查处理的实施细则(2006年9月14日)

自2005年以来，信息服务中收费欠透明、诱骗宣传误导消费及订制流程不规范等问题引发的用户申诉逐渐增多。为促进信息服务市场规范经营和诚信服务，保护电信用户合法权益，根据《中华人民共和国电信条例》、《电信服务规范》和《关于规范短信息服务有关问题的通知》等相关法规和规章的规定，经研究制定信息服务业务相关用户申诉处理的实施细则。

一、用户申诉受理和处理的原则

(一) 用户申诉的受理

- 1、用户申诉信息服务业务服务质量问题的，应符合《中华人民共和国电信条例》和《电信用户申诉处理暂行办法》的规定和条件。申诉人应以真实姓名和联系方式进行申诉，并且有明确的被申诉人，申诉内容具体，事实清楚，申诉请求理由充分。
- 2、用户已先行向相关基础电信业务经营者投诉，且基础电信业务经营者已在规定时限内按相关政策规定做出妥善处理的，电信用户申诉受理机构可不再受理，并向用户做好解释工作。
- 3、用户所申诉事项为两年之前收取的费用，或距用户主动取消订制关系超过5个月，且以后均再未产生过收费的，按信息产业部颁布的《电信用户申诉处理暂行办法》的规定，电信用户申诉受理机构可不予受理。

(二) 用户申诉的处理

- 1、用户申诉反映信息服务业务服务质量问题，按照“谁经营谁负责、谁接入谁负责”的原则，电信用户申诉受理机构应及时向提供接入的基础电信业务经营者

进行调查取证，由基础电信业务经营者负责，相关信息服务提供商配合，核查用户申诉的问题是否存在。2、基础电信业务经营者应在规定时限内，如实向电信用户申诉受理机构反馈与相关信息服务提供商共同核查的报告，包括双方认可（盖章）的核查处理情况及证明材料，还应包含用户申诉所涉信息服务提供商的全称、经营许可证号、业务接入代码和用户申诉所涉业务名称等内容。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com