

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG THÔNG TƯ BAN HÀNH QUY CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH TRÊN MẠNG INTERNET

1. Xác định vấn đề

1.1 Bối cảnh xây dựng chính sách

1.1 Bối cảnh xây dựng chính sách

Trên thế giới, lĩnh vực truyền hình đang chứng kiến những thay đổi sâu sắc trong cách thức con người tiêu thụ nội dung dưới tác động của sự phát triển nhanh chóng của công nghệ. Việc sử dụng các nền tảng phân phối nội dung trên Internet gia tăng mạnh mẽ, trong khi mức độ sử dụng các kênh truyền hình truyền thống có xu hướng suy giảm. Người xem không còn bị giới hạn bởi lịch phát sóng hay hạ tầng truyền dẫn truyền thống, mà có thể truy cập tức thời vào kho nội dung phong phú, đa dạng thông qua các thiết bị kết nối Internet mọi lúc, mọi nơi.

Tại Việt Nam, hạ tầng băng rộng đã và đang phát triển mạnh mẽ, tạo nền tảng quan trọng cho sự phát triển của các dịch vụ nội dung số. Đến năm 2025, tỷ lệ hộ gia đình sử dụng cáp quang đạt khoảng 87,6%; mạng di động 4G đã phủ sóng tới 99,48% dân số, trong khi công nghệ 5G đang được triển khai nhanh chóng với vùng phủ ngày càng mở rộng. Cùng với đó, sự phổ cập của các thiết bị đầu cuối thông minh như điện thoại thông minh và tivi thông minh đã thúc đẩy mạnh mẽ việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ trên nền Internet.

Trong bối cảnh đó, dịch vụ truyền hình qua mạng Internet (truyền hình OTT) đã và đang trở thành một trong những phương thức cung cấp nội dung chủ đạo tại Việt Nam. Tính đến hết quý II năm 2026, có 22 doanh nghiệp trong nước cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet (chưa bao gồm các nền tảng xuyên biên giới), với trên 16,1 triệu thuê bao trả tiền hàng tháng. Sự phát triển nhanh chóng của thị trường truyền hình OTT không chỉ làm thay đổi hành vi tiêu dùng nội dung của người dùng mà còn tạo ra áp lực cạnh tranh đáng kể đối với các loại hình truyền hình truyền thống. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích mang lại, thực tiễn phát triển dịch vụ truyền hình trên mạng Internet cũng đặt ra nhiều bất cập trong công tác quản lý nhà nước, đặc biệt trong việc kiểm soát và bảo đảm chất lượng dịch vụ cung cấp tới người sử dụng. Cụ thể:

- Thứ nhất, thiếu quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc về chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet. Mặc dù hệ thống quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đã được xây dựng tương đối đầy đủ đối với các loại hình truyền hình truyền thống như truyền hình số mặt đất, truyền hình vệ tinh, truyền hình cáp và IPTV, nhưng đối với dịch vụ truyền hình trên mạng Internet hiện nay mới chỉ có TCVN 10298:2014 “Tín hiệu truyền hình Internet - Yêu cầu kỹ thuật”. Tiêu chuẩn này chỉ quy định các yêu cầu kỹ thuật đối với tín hiệu truyền hình internet mang tính khuyến nghị, chưa có quy chuẩn kỹ thuật quốc gia có tính bắt buộc áp dụng. Điều này dẫn đến việc chưa thiết lập được mức chất lượng tối thiểu mà các doanh nghiệp phải tuân thủ.

- Thứ hai, khó khăn trong hoạt động kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ. Do chưa có bộ chỉ tiêu, phương pháp đo kiểm và ngưỡng đánh giá thống nhất, cơ quan quản lý nhà nước gặp nhiều hạn chế trong việc tổ chức đo kiểm, so sánh chất lượng giữa các doanh nghiệp, cũng như xử lý các trường hợp vi phạm. Việc đánh giá hiện nay chủ yếu dựa trên báo cáo của doanh nghiệp, thiếu công cụ kiểm chứng độc lập, dẫn đến độ tin cậy chưa cao.

- Thứ ba, chất lượng dịch vụ cung cấp trên thị trường chưa đồng đều và phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Chất lượng dịch vụ truyền hình OTT chịu ảnh hưởng của hạ tầng mạng truy nhập, hệ thống phân phối nội dung, thiết bị đầu cuối và mức độ tối ưu của từng doanh nghiệp. Trong điều kiện chưa có quy chuẩn kỹ thuật, các doanh nghiệp thiếu sở cứ quản lý, đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp tới người dùng.

- Thứ tư, quyền lợi của người sử dụng dịch vụ chưa được bảo đảm đầy đủ. Khi xảy ra các vấn đề về chất lượng như gián đoạn dịch vụ, độ trễ cao, chất lượng hình ảnh thấp hoặc lỗi phát lại, người sử dụng thiếu căn cứ pháp lý cụ thể để phản ánh, khiếu nại hoặc yêu cầu doanh nghiệp khắc phục.

Nếu không có biện pháp quản lý phù hợp, các bất cập nêu trên sẽ tiếp tục tồn tại, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, niềm tin của người sử dụng, đồng thời làm giảm hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong bối cảnh dịch vụ truyền hình trên mạng Internet ngày càng phát triển và giữ vai trò quan trọng trong hệ sinh thái truyền thông số.

1.2. Mục tiêu giải quyết vấn đề

Xây dựng Thông tư ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet, quy định:

- Thứ nhất, thiết lập khung pháp lý về chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet, trong đó quy định rõ các chỉ tiêu kỹ thuật, ngưỡng chất lượng tối thiểu và phương pháp đo kiểm, làm cơ sở bắt buộc để các doanh nghiệp tuân thủ trong quá trình cung cấp dịch vụ.

- Thứ hai, tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước, thông qua việc cung cấp công cụ pháp lý và kỹ thuật để cơ quan quản lý thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá và so sánh chất lượng dịch vụ giữa các doanh nghiệp một cách khách quan, minh bạch.

- Thứ ba, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người sử dụng dịch vụ, bảo đảm người dùng được tiếp cận dịch vụ truyền hình trên mạng Internet với mức chất lượng tối thiểu, ổn định và có cơ sở rõ ràng để phản ánh, khiếu nại khi chất lượng dịch vụ không đáp ứng yêu cầu.

- Thứ tư, thúc đẩy doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh, thông qua việc áp dụng bộ chỉ tiêu chất lượng thống nhất, từ đó khuyến khích doanh nghiệp đầu tư hạ tầng, tối ưu công nghệ và cải thiện trải nghiệm người dùng.

- Thứ năm, bảo đảm sự đồng bộ, không có mâu thuẫn trong hệ thống quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, hoàn thiện khung quản lý chất lượng đối với tất cả các loại hình dịch vụ phát thanh, truyền hình, phù hợp với xu hướng phát triển công nghệ và thông lệ quốc tế.

2. Đánh giá tác động

2.1. Xác định vấn đề và mục tiêu giải quyết vấn đề

a) Xác định vấn đề

Dịch vụ truyền hình trên mạng Internet thuộc danh mục dịch vụ bắt buộc thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ theo quy định của Nghị định số 242/NĐ-CP ngày 26/6/2026 (thay thế Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 và Nghị định số 71/NĐ-CP ngày 01/10/2022) và thông tư số 24/2016/TT-BTTTT. Theo quy định, Cơ quan quản lý nhà nước cần kiểm tra, giám sát chất lượng, đơn vị cung cấp dịch vụ phải định kỳ thực hiện đo kiểm chất lượng dịch vụ này. Tuy nhiên, hiện chưa có quy chuẩn kỹ thuật quốc gia quy định cụ thể về các chỉ tiêu chất lượng, ngưỡng chất lượng tối thiểu và phương pháp đo kiểm bắt buộc áp dụng.

Xác định các bất cập:

- Thiếu chuẩn chung để doanh nghiệp tuân thủ;
- Khó khăn trong công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ;
- Quyền lợi người sử dụng chưa được bảo đảm đầy đủ.

Nguyên nhân:

- Hệ thống quy chuẩn hiện hành chưa bao phủ loại hình trên mạng Internet;

Hậu quả:

- Gây khó khăn cho công tác quản lý nhà nước;
- Ảnh hưởng đến trải nghiệm và quyền lợi người sử dụng;

- Làm giảm tính minh bạch và cạnh tranh lành mạnh trên thị trường.

b) Mục tiêu giải quyết vấn đề

- Thiết lập quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet;
- Quy định các chỉ tiêu, ngưỡng chất lượng tối thiểu và phương pháp đo kiểm;
- Tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước;
- Bảo vệ quyền lợi người sử dụng;
- Thúc đẩy doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.2. Các giải pháp và đánh giá tác động

2.2.1) Các giải pháp đề xuất

- Giải pháp 1: Tiếp tục áp dụng cơ chế quản lý như hiện nay
- Giải pháp 2: Ban hành QCVN

2.2.2) Đánh giá tác động của các giải pháp

a) Tác động đối với hệ thống pháp luật

- Giải pháp 1: Không hoàn thiện hệ thống quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, thiếu cơ sở pháp lý thực thi quản lý chất lượng.
Không đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet theo Nghị định 242/2026/NĐ-CP
- Giải pháp 2:
 - Hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;
 - Bảo đảm tính đồng bộ với các quy chuẩn kỹ thuật đã ban hành đối với các loại hình truyền hình khác.

b) Tác động về kinh tế - xã hội

- Giải pháp 1:
 - Không phát sinh chi phí tuân thủ.
- Giải pháp 2:
 - Đối với Nhà nước:
 - Tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước trong lĩnh vực truyền hình trên mạng Internet
 - Công cụ pháp lý để kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ một cách minh bạch, khách quan; nâng cao hiệu quả hậu kiểm.
 - Tuy nhiên, cơ quan quản lý cần nguồn lực giám sát chất lượng của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.
 - Đối với người dân:

Có cơ sở rõ ràng để giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ và được đảm bảo mức chất lượng tối thiểu khi sử dụng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet.

- Đối với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ:

+ Có bộ chỉ tiêu, ngưỡng chất lượng và phương pháp đo kiểm thống nhất để triển khai quản lý chất lượng

+ Có sở cữ kỹ thuật để nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm người dùng, tăng khả năng cạnh tranh với các dịch vụ xuyên biên giới, góp phần giữ chân và thu hút khách hàng.

+ Có định hướng rõ ràng trong việc đầu tư, phát triển và tối ưu chất lượng dịch vụ; nâng cao uy tín và thương hiệu trên thị trường.

+ Việc ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet sẽ làm phát sinh nghĩa vụ tuân thủ đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, bao gồm thực hiện giám sát, đo kiểm, công bố và duy trì chất lượng dịch vụ theo các chỉ tiêu và phương pháp đo kiểm quy định trong QCVN. Tuy nhiên, mức độ tác động được đánh giá là không lớn vì phần lớn doanh nghiệp hiện nay đã đầu tư hệ thống hạ tầng kỹ thuật, mạng phân phối nội dung (CDN), hệ thống giám sát vận hành và các công cụ quản lý chất lượng để phục vụ hoạt động kinh doanh. Việc đáp ứng các yêu cầu của QCVN chủ yếu là chuẩn hóa hoạt động đo kiểm và công bố chất lượng theo một bộ chỉ tiêu thống nhất, không làm thay đổi mô hình cung cấp dịch vụ hoặc yêu cầu doanh nghiệp phải thay đổi công nghệ đang sử dụng.

Để đáp ứng các yêu cầu của QCVN, doanh nghiệp có thể lựa chọn phương thức triển khai phù hợp với quy mô và năng lực tài chính, cụ thể như sau:

1) Kịch bản 1: Tự đầu tư đầy đủ hệ thống đo kiểm và giám sát chất lượng

Doanh nghiệp đầu tư hệ thống máy chủ giám sát, phần mềm đo kiểm chất lượng dịch vụ, hệ thống lưu trữ dữ liệu, công cụ phân tích và nhân sự vận hành.

Đối với phương án này, hầu hết doanh nghiệp truyền hình OTT đang cung cấp dịch vụ đã thiết lập hệ thống giám sát tự động, có khả năng tự đánh giá trực tiếp trên hệ thống. Do vậy, chi phí phát sinh nhìn chung không nhiều.

Ưu điểm của phương án này là chủ động trong công tác quản lý chất lượng, giám sát thời gian thực và tối ưu dịch vụ.

2) Kịch bản 2: Thuê dịch vụ đo kiểm và giám sát của bên thứ ba

Doanh nghiệp thuê tổ chức có năng lực thực hiện đo kiểm, giám sát và lập báo cáo chất lượng dịch vụ theo quy định của QCVN.

Phương án này giúp giảm đáng kể chi phí đầu tư ban đầu, không yêu cầu duy trì đội ngũ kỹ thuật chuyên sâu, phù hợp với doanh nghiệp có quy mô nhỏ hoặc số lượng thuê bao hạn chế. Đồng thời, việc sử dụng đơn vị độc lập cũng góp phần tăng tính khách quan trong hoạt động đánh giá chất lượng dịch vụ.

Nhìn chung, việc cho phép đa dạng phương thức tuân thủ sẽ giúp doanh nghiệp linh hoạt lựa chọn giải pháp phù hợp với điều kiện thực tế, qua đó giảm áp lực chi phí và tăng tính khả thi khi triển khai QCVN.

- Đối với thị trường truyền hình trả tiền:

Không gây tác động tiêu cực đáng kể; ngược lại, góp phần chuẩn hóa chất lượng và nâng cao tính cạnh tranh lành mạnh trên thị trường.

c) Tác động về giới:

Các giải pháp không tạo ra sự khác biệt hay phân biệt đối xử về giới. Việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet được thực hiện bình đẳng giữa các nhóm đối tượng trong xã hội.

d) Tác động của thủ tục hành chính

- Giải pháp 1: Doanh nghiệp, đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên Internet tự nguyện công bố chất lượng theo TCVN 10298:2014.
- Giải pháp 2:
 - Doanh nghiệp thực hiện giám sát, báo cáo chất lượng định kỳ;
 - Doanh nghiệp bắt buộc thực hiện công bố chất lượng dịch vụ, tuy nhiên, mức độ phát sinh thấp, phù hợp hoạt động quản lý chất lượng cũng như các quy định tại Nghị định số 242/NĐ-CP ngày 26/6/2026 (trước đây là Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ).
 - Giải pháp này cũng không tạo ra rào cản kỹ thuật không cần thiết trong thương mại do:
 - + Thứ nhất, QCVN chỉ quy định các yêu cầu về mức chất lượng dịch vụ tối thiểu mà doanh nghiệp phải bảo đảm khi cung cấp dịch vụ tại Việt Nam; không quy định hoặc bắt buộc sử dụng một công nghệ, thiết bị, giao thức truyền dẫn hoặc giải pháp kỹ thuật cụ thể. Doanh nghiệp được quyền lựa chọn công nghệ và giải pháp kỹ thuật phù hợp để đáp ứng các yêu cầu của quy chuẩn.
 - + Thứ hai, các chỉ tiêu kỹ thuật và phương pháp đo kiểm trong dự thảo QCVN được xây dựng trên cơ sở tham khảo các tiêu chuẩn, khuyến nghị quốc tế và kinh nghiệm quản lý của nhiều quốc gia, bảo đảm tính minh bạch, khách quan và phù hợp với thông lệ quốc tế.
 - + Thứ ba, các yêu cầu của QCVN được áp dụng bình đẳng đối với mọi doanh nghiệp cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet tại Việt Nam, không phân biệt doanh nghiệp trong nước hay doanh nghiệp nước ngoài hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Vì vậy, QCVN không tạo ra sự phân biệt đối xử hoặc hạn chế cạnh tranh không cần thiết.

2.3. Lựa chọn giải pháp

Việc quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet có thể được thực hiện thông qua nhiều công cụ như tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn cơ sở hoặc

quy chuẩn kỹ thuật quốc gia. Qua đánh giá cho thấy, các công cụ trên có phạm vi và hiệu lực pháp lý khác nhau.

Đối với TCVN 10298:2014, đây là tiêu chuẩn quốc gia được áp dụng trên cơ sở tự nguyện theo quy định của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật. Vì vậy, tiêu chuẩn này không tạo ra nghĩa vụ bắt buộc đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và không thể làm căn cứ để cơ quan quản lý yêu cầu doanh nghiệp duy trì mức chất lượng tối thiểu hoặc xử lý khi doanh nghiệp không đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ.

Đối với tiêu chuẩn cơ sở hoặc quy trình nội bộ của doanh nghiệp, nội dung được xây dựng theo điều kiện riêng của từng doanh nghiệp nên không bảo đảm tính thống nhất trên toàn thị trường, không tạo cơ sở để so sánh chất lượng giữa các doanh nghiệp và không đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước.

Trong khi đó, QCVN là công cụ quản lý được pháp luật quy định để thiết lập mức giới hạn của đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý bắt buộc áp dụng đối với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, quá trình, môi trường và các đối tượng khác trong hoạt động kinh tế - xã hội. Việc ban hành QCVN đối với chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet sẽ tạo cơ sở pháp lý thống nhất để doanh nghiệp thực hiện, cơ quan quản lý kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng và xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật.

Do đó, trong điều kiện dịch vụ truyền hình trên mạng Internet đã phát triển với quy mô lớn, số lượng doanh nghiệp và thuê bao ngày càng tăng, việc lựa chọn biện pháp quản lý bằng QCVN là cần thiết, phù hợp với quy định của pháp luật về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật, đáp ứng đầy đủ mục tiêu quản lý nhà nước, tạo cơ sở pháp lý rõ ràng, minh bạch, bảo vệ hiệu quả quyền lợi người sử dụng dịch vụ cũng như thúc đẩy thị trường truyền hình phát triển bền vững.

3. Kết luận

Việc ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet qua mạng Internet là cần thiết, phù hợp với xu hướng phát triển của công nghệ và thị trường. Quy chuẩn sẽ góp phần hoàn thiện khung pháp lý, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, bảo vệ quyền lợi người sử dụng, đồng thời thúc đẩy doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh.

Tổng thể, các tác động tích cực của chính sách là chủ yếu, các tác động tiêu cực là không đáng kể và nằm trong khả năng kiểm soát, do đó việc ban hành quy chuẩn là phù hợp và khả thi trong điều kiện thực tiễn tại Việt Nam hiện nay.