

TẬP ĐOÀN  
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG  
VIỆT NAM  
**VIỄN THÔNG THÁI NGUYÊN**

Số: 2545 /VNPT-TNN-ĐHKD  
V/v đề nghị phối hợp truyền thông chuyên  
đổi thiết bị, SIM và kích hoạt VoLTE phục  
vụ lộ trình tắt sóng 2G.

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

Thái Nguyên, ngày 24 tháng 7 năm 2026

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Thái Nguyên

Thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử trong giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025; hỗ trợ khách hàng có đủ thông tin kịp thời tiếp ứng với lộ trình mục tiêu dừng công nghệ 2G chậm nhất vào **tháng 09/2026** của Bộ TTTT tại các Thông tư số 04/2024/TT-BTTTT, 03/2024/TT-BTTTT và 10/2024/TT-BTTTT.

Hiện trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, Viễn thông Thái Nguyên còn 50 trạm 2G đang đang phát sóng, theo lộ trình đơn vị sẽ hoàn thành tắt trạm 2G xong trước ngày 31/8/2026. Theo đó, toàn tỉnh sẽ tắt trạm BTS 2G tại 92/92 phường/xã, dự kiến ảnh hưởng đến hơn 5 nghìn thuê bao di động Vinaphone, bao gồm các đối tượng khách hàng sau:

- Khách hàng cá nhân sử dụng thiết bị 2G, cách xử lý: Phải đổi sang thiết bị khác có công nghệ phù hợp hơn (công nghệ 4G, 5G).

- Khách hàng sử dụng SIM chưa hỗ trợ 4G/VoLTE, cách xử lý: Đổi phôi sim 4G/5G, bật chế độ VoLTE.

- Thuê bao sử dụng điện thoại 4G nhưng chưa bật VoLTE, chưa cập nhật phần mềm/cấu hình nhà mạng hoặc thiết bị không tương thích với mạng VinaPhone, cách xử lý: Cần kiểm tra, cập nhật và cài đặt theo hướng dẫn.

Để hạn chế gián đoạn liên lạc, đặc biệt đối với người cao tuổi, người dân ở khu vực nông thôn, miền núi và các thuê bao sử dụng điện thoại phổ thông, vì mục tiêu đảm bảo cho các thuê bao di động sử dụng dịch vụ thông suốt sau thời điểm tắt trạm BTS 2G, Viễn thông Thái Nguyên kính đề nghị Sở Khoa học Công nghệ, chỉ đạo các xã, phường, các cơ quan đơn vị phối hợp thực hiện tuyên truyền với nội dung sau:

**1. Nội dung đề nghị phối hợp tuyên truyền về lộ trình tắt sóng trạm 2G.**

- Thông tin rộng rãi lộ trình VNPT Thái Nguyên hoàn thành tắt sóng 2G trước ngày 31/8/2026; khuyến nghị người dân chủ động kiểm tra thiết bị, SIM và tính năng VoLTE trước thời điểm nêu trên.

- Chỉ đạo UBND các xã, phường, cơ quan, đơn vị phối hợp truyền thông trên hệ thống thông tin cơ sở, trang thông tin điện tử, mạng xã hội, nhóm cộng đồng và tại các điểm giao dịch hành chính.

- Ưu tiên hỗ trợ các đối tượng có nguy cơ bị gián đoạn liên lạc: người cao tuổi, hộ nghèo/cận nghèo, người dân vùng sâu, vùng xa; người sử dụng điện thoại phím bấm 2G hoặc điện thoại 4G đời cũ.

- Phổ biến nội dung hướng dẫn kiểm tra, kích hoạt VoLTE tại Phụ lục kèm theo công văn này; hướng dẫn người dân liên hệ Điểm giao dịch VNPT Thái Nguyên khi không tự thực hiện được.

## **2. Hỗ trợ đổi sim 4G miễn phí**

Đổi sim 4G miễn phí tại các Điểm Giao dịch của VNPT Thái Nguyên và được hưởng gói cước DATA miễn phí:

- Đối tượng: Tất cả các thuê bao đang sử dụng SIM 2G/3G khi đổi sang SIM 4G, sẽ được gán quyền đăng ký trải nghiệm gói cước Data miễn phí:

| <b>Gói cước</b>                          | <b>Thời hạn sử dụng</b> | <b>Ưu đãi</b>                                                                           |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Gói cước Data trải nghiệm khi đổi SIM 4G | 30 ngày                 | 15GB Data (hết dung lượng dùng theo gói chính, hoặc nếu không có gói thì dùng truy cập) |

- Soạn cú pháp để đăng ký nhận ưu đãi: **KM4G** gửi **888**

- Mỗi thuê bao chỉ được nhận ưu đãi 1 lần đối với thuê bao đổi SIM 4G lần đầu.

## **3. Kích hoạt và kiểm tra VoLTE**

- Đăng ký/mở dịch vụ VoLTE VinaPhone: soạn HDCALL gửi 888 (miễn phí). Sau khi nhận tin nhắn xác nhận, khởi động lại điện thoại hoặc bật/tắt chế độ máy bay để thiết bị nhận lại cấu hình mạng.

- Thực hiện bật VoLTE/“Cuộc gọi 4G”/“LTE Calls” trong phần Cài đặt của điện thoại theo Phụ lục kèm theo.

- Kiểm tra thực tế bằng cách tắt Wifi, bảo đảm máy đang hiển thị 4G/LTE/5G, thực hiện cuộc gọi; nếu trong khi gọi biểu tượng mạng vẫn duy trì 4G/LTE/5G thì VoLTE đã hoạt động. Nếu máy hạ xuống 3G/H/H+/2G hoặc không thực hiện được cuộc gọi thì cần tiếp tục kiểm tra.

Viễn thông Thái Nguyên kính đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ quan tâm chỉ đạo các xã, phường, cơ quan, đơn vị phối hợp triển khai truyền thông tới người dân trên địa bàn; đồng thời tạo điều kiện để VNPT Thái Nguyên phối hợp tổ chức các điểm hỗ trợ kiểm tra thiết bị, đổi SIM và kích hoạt VoLTE khi cần thiết.

Đầu mối liên hệ: Ông Nguyễn Quang Huy - Trưởng phòng ĐHKD, số liên hệ: 0915.589.888.

Trân trọng cảm ơn!

### **Nơi nhận:**

- Như Kính gửi (đề t/h);
- Giám đốc VTTN (báo cáo);
- Lưu VT, ĐHKD.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Số eOffice : 524716 /VBĐT**

**Nguyễn Tiến Hải**

**PHỤ LỤC**  
**HƯỚNG DẪN KIỂM TRA, ĐĂNG KÝ VÀ KÍCH HOẠT VoLTE TRÊN ĐIỆN THOẠI**  
(Kèm theo Công văn số /VNPT-TNN-DHKD ngày /7/2026 của Viễn thông Thái Nguyên)

**I. Điều kiện để sử dụng VoLTE**

1. Thuê bao VinaPhone hoạt động hai chiều và đã sử dụng SIM 4G/5G. SIM 2G/3G hoặc SIM đời cũ cần được đổi tại Điểm giao dịch VNPT/VinaPhone.
2. Điện thoại hỗ trợ 4G LTE và VoLTE, đúng phiên bản phần cứng/phần mềm được nhà sản xuất và VinaPhone hỗ trợ. Không phải mọi điện thoại có 4G đều mặc nhiên sử dụng được VoLTE.
3. Dịch vụ VoLTE đã được mở trên thuê bao: soạn HDCALL gửi 888; sau khi có tin nhắn xác nhận, khởi động lại điện thoại hoặc bật/tắt chế độ máy bay.
4. Trên điện thoại đã bật chế độ VoLTE, cuộc gọi 4G, LTE Calls hoặc Enhanced 4G LTE Mode (tên gọi tùy hãng và phiên bản hệ điều hành).
5. Khu vực kiểm tra có sóng 4G/5G VinaPhone ổn định; ưu tiên đặt chế độ mạng 4G/5G tự động.

**II. Cách kiểm tra nhanh VoLTE có đang hoạt động**

Bước 1: Tắt Wifi để tránh nhầm với cuộc gọi qua Wifi; bật dữ liệu di động và kiểm tra máy đang hiển thị 4G, LTE hoặc 5G.

Bước 2: Thực hiện cuộc gọi tới một số điện thoại bất kỳ và duy trì cuộc gọi ít nhất 10-15 giây.

Bước 3: Quan sát biểu tượng mạng trong khi gọi. Nếu vẫn hiển thị 4G/LTE/5G, VoLTE đang hoạt động. Nếu chuyển xuống 3G, H, H+, E hoặc 2G thì VoLTE chưa hoạt động hoặc thiết bị chưa tương thích.

Bước 4: Có thể kiểm tra thêm bằng cách vừa gọi vừa truy cập Internet di động. Nếu dữ liệu 4G/5G vẫn hoạt động bình thường, đây là dấu hiệu VoLTE đã được thiết lập.

**III. Hướng dẫn bật VoLTE theo nhóm thiết bị**

| Nhóm máy | Phiên bản/lưu ý                                                                                                | Đường dẫn cài đặt thông dụng                                                                                                                                         | Xử lý khi không thấy nút VoLTE                                                                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| iPhone   | iPhone hỗ trợ LTE/VoLTE; giao diện thay đổi theo phiên bản iOS. Nên cập nhật iOS và Cài đặt nhà mạng mới nhất. | Cài đặt > Di động (hoặc Dữ liệu di động) > chọn SIM VinaPhone > Tùy chọn dữ liệu di động > Thoại & dữ liệu > chọn 4G/LTE hoặc 5G Tự động; bật VoLTE nếu có công tắc. | Vào Cài đặt > Cài đặt chung > Giới thiệu, chờ thông báo cập nhật cài đặt nhà mạng; khởi động lại máy. Một số iOS tự kích hoạt VoLTE và không hiển thị công tắc riêng. |

| Nhóm máy                 | Phiên bản/lưu ý                                                                                                                 | Đường dẫn cài đặt thông dụng                                                                                                                        | Xử lý khi không thấy nút VoLTE                                                                                                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Samsung Galaxy           | Tên menu có thể khác giữa One UI và phiên bản Android; máy 2 SIM phải chọn đúng SIM VinaPhone.                                  | Cài đặt > Kết nối > Các mạng di động > bật Cuộc gọi VoLTE cho SIM VinaPhone. Có thể vào Cài đặt > Kết nối > Quản lý SIM để chọn SIM gọi và dữ liệu. | Cập nhật phần mềm; đặt Chế độ mạng 5G/4G/3G/2G tự động; tháo lắp SIM/khởi động lại. Một số model/phiên bản nhà mạng không hiện nút nhưng VoLTE được bật tự động. |
| OPPO/realme /OnePlus     | Giao diện ColorOS/realme UI/OxygenOS thay đổi theo đời máy.                                                                     | Cài đặt > Mạng di động/SIM và mạng di động > chọn SIM VinaPhone > bật Cuộc gọi VoLTE hoặc Sử dụng VoLTE.                                            | Cập nhật hệ điều hành; kiểm tra mục Loại mạng ưu tiên; với máy xách tay/ROM quốc tế có thể thiếu cấu hình nhà mạng Việt Nam.                                     |
| Xiaomi/Red mi/POCO       | Tên menu tùy MIUI hoặc HyperOS; một số máy ẩn công tắc VoLTE theo cấu hình khu vực/nhà mạng.                                    | Cài đặt > Thẻ SIM & mạng di động > chọn SIM VinaPhone > bật Sử dụng VoLTE hoặc Thực hiện cuộc gọi bằng VoLTE.                                       | Cập nhật MIUI/HyperOS chính thức. Không tự ý dùng mã kỹ thuật hoặc ROM không chính thức; liên hệ điểm hỗ trợ nếu không thấy tùy chọn.                            |
| vivo/iQOO                | Giao diện Funtouch OS/OriginOS có thể khác nhau; máy nhập khẩu có thể không tương thích đầy đủ.                                 | Cài đặt > Mạng di động > chọn SIM VinaPhone > bật Cuộc gọi VoLTE/HD hoặc VoLTE.                                                                     | Cập nhật phần mềm; chọn mạng 4G/5G tự động; kiểm tra đúng khe SIM và SIM mặc định dùng cho cuộc gọi.                                                             |
| Google Pixel/Android gốc | Trên một số phiên bản Android, VoLTE được nhà mạng cấp cấu hình và không có nút bật/tắt riêng.                                  | Cài đặt > Mạng và Internet > SIM > chọn VinaPhone > bật Cuộc gọi 4G/VoLTE (nếu hiển thị).                                                           | Cập nhật Android và Carrier Services; nếu không có nút, kiểm tra bằng cuộc gọi thực tế. Khả năng hỗ trợ phụ thuộc model và cấu hình nhà mạng.                    |
| Điện thoại phím bấm 4G   | Phải là máy 4G có hỗ trợ VoLTE; nhiều máy 4G chỉ hỗ trợ dữ liệu nhưng không hỗ trợ thoại VoLTE.                                 | Vào Cài đặt > Mạng/Di động > VoLTE/4G Calling > Bật; đặt mạng ưu tiên 4G/3G/2G tự động.                                                             | Kiểm tra đúng model trong danh sách hỗ trợ của nhà mạng; trường hợp không có mục VoLTE cần đổi sang thiết bị tương thích.                                        |
| Máy 2 SIM                | Chỉ SIM được chọn cho cuộc gọi/dữ liệu mới có thể hiển thị đúng trạng thái VoLTE; một số máy chỉ hỗ trợ VoLTE trên một khe SIM. | Chọn SIM VinaPhone làm SIM gọi mặc định và/hoặc SIM dữ liệu; bật VoLTE riêng cho SIM VinaPhone.                                                     | Thử chuyển SIM sang khe SIM 1, khởi động lại máy và kiểm tra lại.                                                                                                |

#### **IV. Lưu ý về model máy và phiên bản hệ điều hành**

1. Đường dẫn cài đặt trong Phụ lục là đường dẫn thông dụng. Tên mục và vị trí có thể thay đổi theo hãng, model, ngôn ngữ máy, phiên bản hệ điều hành và bản tùy biến của nhà sản xuất.
2. Cần cập nhật điện thoại lên phiên bản phần mềm chính thức mới nhất mà nhà sản xuất cung cấp; không khuyến nghị sử dụng ROM tùy chỉnh, phần mềm can thiệp hệ thống hoặc mã kỹ thuật không được công bố.
3. Điện thoại xách tay, máy khóa mạng, máy dành cho thị trường nước ngoài hoặc model quá cũ có thể có 4G nhưng không có cấu hình VoLTE của VinaPhone; khi đó công tắc VoLTE có thể không xuất hiện hoặc cuộc gọi vẫn hạ xuống 2G/3G.
4. Với iPhone, cần kiểm tra cập nhật iOS và cập nhật cài đặt nhà mạng. Với Android, cần cập nhật hệ điều hành, bản vá phần mềm và ứng dụng/dịch vụ cấu hình nhà mạng (nếu có).
5. Không căn cứ duy nhất vào biểu tượng “VoLTE/HD” trên thanh trạng thái vì nhiều điện thoại không hiển thị biểu tượng này dù VoLTE vẫn hoạt động. Cách xác định tin cậy là thực hiện cuộc gọi và kiểm tra mạng vẫn duy trì 4G/LTE/5G.
6. Sau khi đổi SIM, đăng ký HDCALL hoặc thay đổi cài đặt, cần khởi động lại máy hoặc bật chế độ máy bay khoảng 15-30 giây rồi tắt để cập nhật lại đăng ký mạng.
7. Khi cần hỗ trợ, khách hàng mang theo điện thoại, SIM và giấy tờ thuê bao đến Điểm giao dịch VNPT/VinaPhone gần nhất; không cung cấp mã OTP, mật khẩu hoặc thông tin tài khoản cho người không rõ danh tính.

#### **V. Trình tự xử lý khi VoLTE chưa hoạt động**

1. Kiểm tra SIM đã là SIM 4G/5G; nếu chưa, thực hiện đổi SIM miễn phí tại Điểm giao dịch.
2. Soạn HDCALL gửi 888 và chờ tin nhắn xác nhận mở dịch vụ.
3. Bật dữ liệu di động, chọn chế độ mạng 4G/5G tự động và bật VoLTE/Cuộc gọi 4G trên máy.
4. Cập nhật hệ điều hành, cài đặt nhà mạng; khởi động lại điện thoại.
5. Thực hiện cuộc gọi kiểm tra tại khu vực có sóng 4G/5G tốt.
6. Nếu vẫn không hoạt động, thử SIM VinaPhone trên một điện thoại khác đã xác nhận hỗ trợ VoLTE để phân biệt lỗi SIM/thuê bao và lỗi thiết bị.
7. Liên hệ nhân viên VNPT/VinaPhone để kiểm tra trạng thái dịch vụ, model máy và phương án đổi thiết bị khi cần.

**VIỆN THÔNG THÁI NGUYÊN**