

Số: /KL-STTTT

Đắk Nông, ngày tháng 8 năm 2022

## KẾT LUẬN

### **Kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, cung cấp thuê bao di động trả trước và việc chuẩn hóa thông tin thuê bao di động đối với MobiFone Đắk Nông**

Thực hiện Quyết định số 108/QĐ-STTTT, ngày 01/6/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông về Kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, cung cấp thuê bao di động trả trước và việc chuẩn hóa thông tin thuê bao di động đối với MobiFone Đắk Nông.

Từ ngày 9/6/2022 đến ngày 12/7/2022, Đoàn kiểm tra đã tiến hành kiểm tra theo đúng đối tượng, nội dung, phạm vi, thời gian theo Quyết định số 108/QĐ-STTTT, ngày 01/6/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông.

Xét Báo cáo số 02/BC-ĐKT, ngày 20 tháng 7 năm 2022 của Đoàn Kiểm tra Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông kết luận như sau:

#### **I. Khái quát chung:**

- Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông (*Sau đây viết tắt: Điểm CCDVVT*) có địa chỉ xác định của MobiFone trên địa bàn tỉnh Đắk Nông có 08 địa điểm gồm: Cửa hàng SIS Gia Nghĩa; Trung tâm giao dịch huyện Cư Jút; Trung tâm giao dịch huyện Đắk GLong; Trung tâm giao dịch huyện Đắk Mil; Trung tâm giao dịch huyện Đắk Rlấp; Trung tâm giao dịch huyện Đắk Song; Trung tâm giao dịch huyện Krông Nô; Trung tâm giao dịch huyện Tuy Đức. MobiFone tỉnh Đắk Nông không thiết lập các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền trên địa bàn tỉnh.

- Tổng số lượng thuê bao di động trả trước MobiFone Đắk Nông tự rà soát dữ liệu thông tin thuê bao trong thời kỳ kiểm tra: 1.967 TB; Số lượng thuê bao đơn vị thực hiện nhắn tin yêu cầu cập nhật lại thông tin thuê bao: 1.846 TB (Việc nhắn tin thông báo cập nhật lại thông tin thuê bao do Công ty dịch vụ MobiFone khu vực 7 thuộc Tổng Công ty MobiFone tiến hành thực hiện).

#### **II. Kết quả kiểm tra, xác minh**

##### **2.1. Việc công khai các thông tin điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, trên trang thông tin điện tử.**

Danh sách các điểm CCDVVT trên địa bàn tỉnh của Mobifone Đắk Nông được đăng tải trên Website: <https://vnmobifone.vn/cua-hang-mobifone-dak-nong.html>; Tại thời điểm kiểm tra cho thấy một số điểm CCDVVT đã chấm dứt hợp đồng với MobiFone tỉnh Đắk Nông. Cụ thể: ĐLC Thành Luân; ĐLC Hà Thành; ĐLC Nguyễn Thị Thu Ba; ĐLC Thanh Ngân\_Đắk Nông (HKD cá thể Lê Văn Khôi); ĐLC (không TC) Bình Trung; ĐLC (không TC) Đặng Phan Gia; ĐLC (không TC) Đại Lý Phước Chiến; ĐLC (không TC) Công ty TNHH một thành viên Thành Lộc Đắk Nông; ĐLC (không TC) ĐLC Hoàng Văn Chi; ĐLC (không TC) ĐLC Công ty TNHH MTV Đức Căn Đắk Nông; ĐLC (không TC) Bưu điện

tỉnh Đắk Nông; ĐLC (không TC) Công ty TNHH Viễn thông Quốc Khánh; ĐLC (không TC) Công ty TNHH MTV Trúc Phượng; ĐLC (không TC) Công ty TNHH MTV Viễn thông Vũ Anh Tú.

*Như vậy: MobiFone tỉnh Đắk Nông không thực hiện rà soát ban hành công văn gửi Tổng Công ty về danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh để đăng tải trên trang thông tin điện tử - Quy định tại điểm n, khoản 8, Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP, ngày 24/4/2017 của Chính phủ (Số liệu trên trang thông tin điện tử không khớp với thực tế các điểm CCDV tại tỉnh Đắk Nông) <https://vnmobifone.vn/cua-hang-mobifone-dak-nong.html>.*

## **2.2. Việc bảo đảm khả năng truy nhập vào cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của CCDVVT.**

MobiFone tỉnh Đắk Nông cấp các tài khoản cho các nhân viên giao dịch tại các Điểm CCDVVT được phép truy nhập trực tiếp vào Website: [www.qlkh.mobifone.vn](http://www.qlkh.mobifone.vn) để thực hiện việc tra cứu thông tin thuê bao, chuyển quyền sử dụng, thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, giải quyết khiếu nại, chăm sóc khách hàng.

*Như vậy: Việc bảo đảm khả năng truy nhập vào cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của Điểm CCDVVT để phục vụ kiểm tra, thanh tra thông tin thuê bao của các thuê bao, MobiFone tỉnh Đắk Nông thực hiện theo đúng quy định tại điểm e, khoản 4, Điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.*

## **2.3. Việc thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.**

### **2.3.1. Tại các điểm CCDVVT của MobiFone tỉnh Đắk Nông.**

#### **- Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định của MobiFone tỉnh Đắk Nông.**

Theo báo cáo của MobiFone tỉnh Đắk Nông và qua kiểm tra xác minh thực tế cho thấy: Trên địa bàn tỉnh có 8 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do MobiFone tỉnh Đắk Nông quản lý, cụ thể gồm: Cửa hàng SIS Gia Nghĩa; Trung tâm giao dịch MobiFone Huyện Cư Jút; Trung tâm giao dịch MobiFone Huyện Đắk Glong; Trung tâm giao dịch MobiFone huyện Đắk Mil; Trung tâm giao dịch MobiFone huyện Đắk Rlấp; Trung tâm giao dịch MobiFone huyện Đắk Song; Trung tâm giao dịch MobiFone huyện Krông Nô; Trung tâm giao dịch MobiFone huyện Tuy Đức. Tổng số giao dịch viên 17 nhân viên.

+ Đoàn kiểm tra thực tế tại 06/8 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông cố định của MobiFone tỉnh Đắk Nông thiết lập: Các điểm CCDVVT có đầy đủ biển hiệu: “Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông”, thông tin về địa chỉ; số điện thoại liên hệ; Niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; có đầy đủ trang thiết bị để nhập thông tin trên giấy tờ của các cá nhân, tổ chức; số hóa giấy tờ của cá nhân, tổ chức; chụp ảnh người trực tiếp đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; nhân viên thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu điều kiện giao dịch chung được tập huấn, đào tạo về quy trình, thủ tục giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

+ 01 điểm CCDVVT “Trung tâm giao dịch MobiFone huyện Đắk Glong” không niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

*Như vậy: Trung tâm giao dịch MobiFone huyện Đắk Glong không niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung – Quy định tại điểm b, Khoản 2, Điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.*

**- Điểm CCDVVT ủy quyền của MobiFone tỉnh Đắk Nông.**

Qua kiểm tra, xác minh MobiFone tỉnh Đắk Nông không thiết lập điểm CCDVVT ủy quyền.

**- Điểm CCDVVT lưu động của MobiFone tỉnh Đắk Nông**

+ MobiFone tỉnh Đắk Nông giao các nhân viên bán hàng của mình có hợp đồng làm việc để thiết lập các Đoàn lưu động và bán hàng (trong đó có thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung). Số liệu nhân viên bán hàng 14 nhân viên/ 6 huyện.

+ MobiFone tỉnh Đắk Nông thiết lập các Điểm cung cấp dịch vụ lưu động cho chính đơn vị thiết lập theo các Kế hoạch, văn bản triển khai của Công ty dịch vụ MobiFone khu vực 7 ban hành theo hàng quý; Đoàn kiểm tra tiến hành kiểm tra các nội dung về việc tuân thủ các quy định khi thiết lập các điểm bán hàng lưu động của MobiFone tại các văn bản triển khai chương trình bán hàng cho thấy: Các đoàn lưu động (điểm cung cấp dịch vụ viễn thông lưu động) khi triển khai dựng Booth bán hàng di động, dù MobiFone, standee tại các địa điểm triển khai lưu động, máy tính, dàn âm thanh, đồng phục, như vậy Mobifone tỉnh Đắk Nông thực hiện theo đúng quy định tại điểm a, b, c, khoản 1, Điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

**2.3.2. Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật về quản lý thuê bao di động.**

- Kiểm tra ngẫu nhiên thông tin thuê bao di động phát triển mới trong tháng 4 năm 2022 tại Trung tâm giao dịch Huyện Krông Nô gồm các số: 0905.380.348; 0905.342.490; 0905.294.828; 0905.288.402; 0905.309.578; 0905.388.607; 0905.380.542; 0773.475.426; 0772.528.602; 0773.544.790; 0772.426.621; 0794.560.485; 0706.072.324; 0706.100.917; 0706.181.147; 0782.573.877; 0782.525.732; 0772.458.161 dữ liệu thông tin thuê bao đầy đủ các trường thông tin theo quy định tại Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- Tại Trung tâm giao dịch Huyện Cư Jút, số lượng thuê bao phát triển mới trong tháng 12/2021 là 615 TB (Số lượng thuê bao phát triển bởi đoàn lưu động). Đoàn kiểm tra ngẫu nhiên các số thuê bao gồm: 0782.739.325; 0706.191.262; 0706.273.781; 0706.280.030; 0706.292.635; 0706.207.287; 0706.260.439; 0706.243.398; 0706.248.099 dữ liệu thông tin thuê bao đầy đủ các trường thông tin theo quy định tại Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ. Số thuê bao 0706.293.053 (hình chứng minh nhân dân không có ngày tháng).

- Kiểm tra ngẫu nhiên thông tin thuê bao di động phát triển trong tháng 11/2021 tại Trung tâm giao dịch huyện Đắk Rlấp gồm các số: 0794.539.581; 0769.492.586; 0769.523.138; 0772.565.292; 0769.478.549; 0782.556.598; 0706.526.338; 0769.473.725; 0706.071.490; 0769.529.056; 0794.602.561; 0903.594.587; 0905.017.654; 0793.562.734; 0794.585.936; 0782.779.230; 0782.779.230; 0794.619.784 cho thấy dữ liệu thông tin thuê bao đầy đủ các trường thông tin theo quy định tại Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ. Số thuê bao 0782.704.787 (dữ liệu hình chứng minh nhân dân, không có ngày tháng).

- Kiểm tra ngẫu nhiên thông tin thuê bao di động tại Trung tâm giao dịch huyện Đắk Glong gồm các số: 0772.520.537; 0797.979.339; 0798.251.082; 0797.728.088; 0706.001.382; 0935.991.239; 0935.846.500; 0769.549.519; 0905.751.080; 0782.250.808 cho thấy dữ liệu thông tin thuê bao đầy đủ các trường thông tin theo quy định tại Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- Kiểm tra ngẫu nhiên dữ liệu thông tin thuê bao di động tại Trung tâm giao dịch huyện Đắk Mil gồm các số thuê bao: 0794.587.033; 0785.881.163; 0772.534.160; 0793.551.408; 0773.473.426; 0773.519.325; 0769.578.182; 0706.033.753; 0793.680.635; 0706.196.620; 0782.700.254 cho thấy dữ liệu thông tin thuê bao đầy đủ các trường thông tin theo quy định tại Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- Kiểm tra ngẫu nhiên dữ liệu thông tin thuê bao di động tại Trung tâm giao dịch huyện Đắk Song gồm các số thuê bao: 0906.523.335; 0793.603.336; 0905.046.663; 0772.445.556; 0899.369.997; 0935.846.667; 0935.881.938; 0773.444.886; 0782.700.089; 0769.579.998; 0772.510.438; 0706.094.466; 0706.285.008; 0706.141.862; 0706.221.398; 0793.597.773; 0706.289.720; 0706.070.289 cho thấy dữ liệu thông tin thuê bao đầy đủ các trường thông tin theo quy định tại Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

*Như vậy: Các số thuê bao 0706.293.053; 0782.704.787 (dữ liệu hình chứng minh nhân dân, không có ngày tháng) dữ liệu thông tin thuê bao chưa đúng theo điểm b, Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ. Do vẫn tồn tại một số ít CMND của công dân (lớn tuổi) được cấp không có ngày tháng.*

### **2.3.3. Việc rà soát các tổ chức, cá nhân đăng ký số lượng lớn Sim thuê bao di động trả trước bất thường của Mobi Fone trên địa bàn tỉnh.**

Theo báo cáo của MobiFone tỉnh Đắk Nông, trong thời kỳ kiểm tra không có tổ chức, doanh nghiệp đăng ký thuê bao di động trả trước với số lượng lớn. Có 05 cá nhân đăng ký sử dụng 3 thuê bao di động/1 người.

*Như vậy: Số lượng tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trên địa bàn tỉnh đăng ký sử dụng số lượng lớn thuê bao di động trả trước của MobiFone phát sinh không lớn, chưa phát hiện dấu hiệu đăng ký sử dụng số lượng lớn Sim thuê bao di động trả trước với số lượng lớn bất thường nhằm mục đích bán lại...*

#### **2.4. Việc thực hiện rà soát chuẩn hóa dữ liệu thông tin thuê bao trong thời kỳ kiểm tra của đơn vị.**

Tổng số lượng thuê bao di động trả trước MobiFone Đắk Nông tự rà soát dữ liệu thông tin thuê bao trong thời kỳ kiểm tra: 1.967 thuê bao; Số lượng thuê bao đơn vị thực hiện nhắn tin yêu cầu cập nhập lại thông tin thuê bao: 1.846 thuê bao (Việc nhắn tin thông báo cập nhập lại thông tin thuê bao do Công ty dịch vụ MobiFone khu vực 7 thuộc Chi nhánh Tổng Công ty MobiFone tiến hành thực hiện).

### **III. Kết luận về những nội dung đã tiến hành kiểm tra.**

#### **1. Ưu điểm:**

- MobiFone tỉnh Đắk Nông đã chấp hành theo Quyết định số 108/QĐ-STTTT, ngày 01/6/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông; Phối hợp tốt và cử người có thẩm quyền làm việc với Đoàn kiểm tra.

- Các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của đơn vị: Có biển hiệu bao gồm các thông tin: “*Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông*”; tên thương hiệu của doanh nghiệp viễn thông thiết lập điểm cung cấp dịch vụ viễn thông; địa chỉ; số điện thoại liên hệ; các điểm CCDVVT niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông; quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; Có đủ trang thiết bị để nhập thông tin trên giấy tờ của các cá nhân, tổ chức; số hóa giấy tờ của cá nhân, tổ chức; chụp ảnh người trực tiếp đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (đối với dịch vụ viễn thông di động) và chuyển thông tin, bản số hóa giấy tờ, ảnh chụp về cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp viễn thông; ảnh chụp có thông tin về thời gian (ngày, giờ) chụp. Nhân viên thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được tập huấn, đào tạo về quy trình, thủ tục giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Qua kiểm tra ngẫu nhiên (Số liệu lấy mẫu cụ thể đã nêu ở mục 3.2) dữ liệu thông tin thuê bao trên hệ thống quản lý thông tin thuê bao của MobiFone cho thấy đơn vị thực hiện nghiêm theo Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- Đơn vị ứng dụng phần mềm MSale và Ekyc do Tổng công ty Mobiphone xây dựng, triển khai thực hiện tiếp nhận, giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung góp phần tăng tính chính xác thông tin của chủ thuê bao, hạn chế tình trạng Sim rác.

#### **2. Tồn tại, thiếu sót.**

- Các số thuê bao 0706.293.053; 0782.704.787 (dữ liệu hình chứng minh nhân dân, không có ngày tháng) có dữ liệu thông tin thuê bao chưa đúng theo điểm b, Khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- Trung tâm giao dịch MobiFone huyện Đắk Glong không niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung – Quy định tại điểm b, Khoản 2, Điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- MobiFone tỉnh Đắk Nông không thực hiện rà soát ban hành công văn gửi Trung tâm 7 thuộc Tổng Công ty về danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh để đăng tải cập nhật trên trang thông tin điện tử - Quy định tại Điểm n, Khoản 8, Điều 1, Nghị định số 49/2017/NĐ-CP, ngày 24/4/2017 của Chính phủ (Số liệu trên trang thông tin điện tử không khớp với thực tế các điểm CCDV tại tỉnh Đắk Nông).

**IV. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng:** Không.

**V. Kiến nghị các biện pháp xử lý.**

**1. Biện pháp xử lý:** Thống nhất với kiến nghị của Đoàn kiểm tra, nhắc nhở đơn vị đối với tồn tại, thiếu sót được nêu ở trên.

**2. Yêu cầu MobiFone tỉnh Đắk Nông thực hiện một số nội dung sau:**

- Chủ động tự kiểm tra rà soát thường xuyên, liên tục thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu trong tỉnh, nhằm đảm bảo tuân thủ đúng quy định.

- Quán triệt nhân viên nâng cao trách nhiệm trong việc sử dụng tài khoản quản lý thông tin thuê bao di động được cấp theo đúng quy định. Tổ chức đào tạo tập huấn nhân viên giao dịch, nhân viên được cấp tài khoản quản lý thông tin thuê bao di động thực hiện nghiêm Nghị định số 49/2017/NĐ-CP, ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- Chỉ đạo Trung tâm giao dịch các huyện, thành phố thực hiện nghiêm yết đầy đủ các thông tin theo quy định tại địa điểm giao dịch. Rà soát ban hành công văn gửi Công ty dịch vụ MobiFone khu vực 7 và Tổng Công ty về danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh để đăng tải, cập nhật trên trang thông tin điện tử cho khớp với số liệu thực tế hiện tại của đơn vị trên địa bàn tỉnh. Khắc phục các tồn tại, thiếu sót đã được chỉ ra tại mục 2 (III) của Kết luận kiểm tra.

- Báo cáo bằng văn bản kết quả quán triệt, triển khai khắc phục thiếu sót nêu trên gửi về Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày 15/9/2022.

Giao Thanh tra Sở theo dõi, đôn đốc MobiFone tỉnh Đắk Nông thực hiện nghiêm Kết luận kiểm tra./.

**Nơi nhận:**

- Giám đốc Sở (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Thanh tra Bộ TTTT (B/c);
- Thanh tra Sở (t/h);
- MobiFone tỉnh Đắk Nông (t/h);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, HS, TTra.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Đoàn Ngọc Vinh**