

Số: /KL-STTTT

Đắk Nông, ngày tháng 6 năm 2023

KẾT LUẬN

Thanh tra đột xuất việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, cung cấp, sử dụng thuê bao di động tại Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông

Thực hiện Quyết định số 62/QĐ-STTTT ngày 6 tháng 4 năm 2023 của Sở Thông tin và Truyền thông quyết định thanh tra đột xuất việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, cung cấp, sử dụng thuê bao di động trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Từ ngày 17/4/2023 đến ngày 21/5/2023, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra theo đúng đối tượng, nội dung, phạm vi, thời gian theo Quyết định số 62/QĐ-STTTT ngày 6 tháng 4 năm 2023 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

Xét Báo cáo số 01/BC-ĐKT, ngày 9 tháng 6 năm 2023 của Đoàn Thanh tra; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông kết luận như sau:

(Viết tắt: Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông – Điểm CCDVVT)

I. Khái quát chung:

Trên địa bàn tỉnh, Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông có 77 điểm CCDVVT, trong đó: 08 điểm CCDVVT là phòng giao dịch của VNPT Đắk Nông thiết lập; 69 Địa điểm CCDVVT do Công ty cổ phần COKYVINA thiết lập được Trung tâm Kinh doanh VNPT ký hợp đồng ủy quyền.

100% các ĐCCDVVT trên địa bàn tỉnh được đào tạo nghiệp vụ, chính sách sản phẩm, dịch vụ và nghiệp vụ khai thác, sử dụng công cụ bán hàng.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh:

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 Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông được công khai trên Website: <https://vinaphone.com.vn/ho-tro/diem-giao-dich>.

Tại thời điểm kiểm tra cho thấy đăng tải gồm các thông tin: điểm cung cấp dịch vụ được ủy quyền; Các trường thông tin gồm: Tên, địa chỉ, số điện thoại.

Theo quy định tại điểm n, khoản 8, Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP, ngày 24/4/2017 của Chính phủ quy định: “Đăng tải trên trang thông tin điện tử của mình danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông theo từng tỉnh, thành phố bao gồm tối thiểu các thông tin sau: tên, địa chỉ của điểm cung cấp

dịch viễn thông; loại hình (cổ định của doanh nghiệp viễn thông, lưu động của doanh nghiệp viễn thông hay điểm ủy quyền); tên doanh nghiệp được ủy quyền; thời hạn được ủy quyền; số điện thoại liên hệ; thời gian hoạt động (đối với điểm cung cấp dịch vụ viễn thông lưu động)”.

Như vậy: Các thông tin về điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Vinaphone được công khai trên trang thông tin điện tử, thể hiện không đầy đủ, còn thiếu các trường thông tin như: thời hạn được ủy quyền. Đơn vị chưa thực hiện nghiêm Quy định tại điểm n, khoản 8, Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP, ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

2. Việc bảo đảm khả năng truy nhập vào cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của Điểm CCDVVT: Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông, cấp các tài khoản cho nhân viên giao dịch tại các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do doanh nghiệp viễn thông thiết lập được phép truy nhập trực tiếp vào cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao 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: Trung tâm Kinh doanh VNPT 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.

3. Việc thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

3.1. Tại các điểm CCDVVT của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông

3.1.1. Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông:

Theo báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông và qua kiểm tra xác minh thực tế cho thấy: Trên địa bàn tỉnh có 77 Điểm CCDVVT, trong đó: 08 điểm CCDV là Phòng giao dịch của VNPT Đắk Nông thiết lập; 69 Điểm CCDVVT do doanh nghiệp khác thiết lập được Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông ký hợp đồng ủy quyền.

Kiểm tra xác minh thực tế tại 6/8 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông cổ định của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông thiết lập: Các điểm CCDVVT 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.

3.1.2. Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do doanh nghiệp khác thiết lập, được doanh nghiệp viễn thông (Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông) ký hợp đồng ủy quyền:

Hợp đồng ủy quyền đại lý cung cấp sản phẩm, dịch vụ viễn thông số 01/VNPT VNP-ĐKG/HĐUQ ngày 11/5/2022 giữa Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông và Công ty Cổ phần COKYVINA.

Toàn tỉnh có 69 Điểm CCDVVT là địa điểm kinh doanh cung cấp dịch vụ viễn thông thuộc Chi nhánh Công ty Cổ phần COKYVINA Đắk Nông (Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do doanh nghiệp khác thiết lập, được Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông ký hợp đồng ủy quyền).

Đoàn Thanh tra xác minh thực tế 10 điểm cung cấp dịch vụ như sau:

- Trong đó có 07/10 điểm CCDVVT: chưa thực hiện nghiêm điểm b, khoản 2, Điều 1, Nghị định số 49/2017 của Chính phủ (cụ thể Không niêm yết quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung); Nhân viên thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (đăng ký thuê bao di động) khác so với giấy chứng nhận tập huấn do Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông cấp – chưa thực hiện nghiêm điểm d, khoản 2, Điều 1, Nghị định số 49/2017 của Chính phủ.

- Có 03/10 điểm CCDVVT chấp hành tốt các quy định tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

3.2. Kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật về quản lý thuê bao di động: Kiểm tra ngẫu nhiên dữ liệu thông tin thuê bao di động phát triển mới trong thời kỳ thanh tra, qua kiểm tra dữ liệu thông tin thuê bao đầy đủ các trường thông tin theo quy định (đầy đủ các trường thông tin theo quy định Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ).

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 Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông trên địa bàn tỉnh: Theo báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông, dữ liệu hiện có trên hệ thống, không có doanh nghiệp, tổ chức đăng ký sử dụng từ 50 Sim trở lên và cá nhân sử dụng từ 20 Sim trở lên trên địa bàn tỉnh Đắk Nông (Công văn số 329/TTKD ĐNO-ĐHNV ngày 12/4/2023 của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông).

Tuy nhiên, qua nhận được số liệu phát sinh từ Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông. Sở đã thực hiện chỉ đạo Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông tiến hành rà soát và chuẩn hóa lại thông tin thuê bao **ngoài thời kỳ thanh tra**. Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông tiến hành thực hiện và báo cáo về Sở

tại Công văn số 570/TTKD- ĐNO-ĐHNV ngày 29/6/2023 của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông.

4. Việc thực hiện rà soát chuẩn hóa dữ liệu thông tin thuê bao trong thời kỳ kiểm tra của đơn vị: Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông thực hiện chuẩn hóa đối chiếu thông tin thuê bao với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư tính đến tháng 4 năm 2023, thực hiện cập nhật thông tin cho 4,960 thuê bao, tỷ lệ thực hiện 62,8%.

5. Rà soát các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông đăng ký số lượng lớn Sim thuê bao di động trong thời kỳ thanh tra:

Kiểm tra rà soát tại 05 điểm CCDVVT như sau: (1) Điểm CCDVVT Phước Chiến, địa chỉ: Xã Đắc Sắk, Huyện Đắc Mil, tỉnh Đắk Nông – Tổng số thuê bao đã đăng ký 286; (2) Điểm CCDVVT Trúc Phụng, địa chỉ Xã Đắc Gằn, Huyện Đắc Mil, tỉnh Đắk Nông - Tổng số thuê bao đã đăng ký 195; (3) Điểm CCDVVT Thịnh, Xã Nam Dong, Huyện Cư Jút, tỉnh Đắk Nông - Tổng số thuê bao đã đăng ký 28;(4) Điểm CCDVVT TP Gia Nghĩa, địa chỉ Phường Nghĩa Trung, TP Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông - Tổng số thuê bao đã đăng ký 350; (5) Điểm CCDVVT huyện Đắc Mil, địa chỉ: Thị trấn Đắc Mil, huyện Đắc Mil, tỉnh Đắk Nông - Tổng số thuê bao đã đăng ký 465.

Qua rà soát dữ liệu thông tin thuê bao trên hệ thống quản lý thông tin thuê bao 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. Qua rà soát đối chiếu, chưa phát hiện bất thường về việc đăng ký thông tin thuê bao di động tại các điểm CCDVVT đăng ký số lượng lớn thuê bao di động.

6. Việc thực hiện các chế độ báo cáo định kỳ trong thời kỳ thanh tra liên quan đến nội dung thanh tra:

Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông chấp hành nghiêm chế độ báo cáo định kỳ theo Thông tư số 04/2022/TT-BTTTT ngày 22/6/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

III. Kết luận về những nội dung đã tiến hành thanh tra:

1. Ưu điểm:

- Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông chấp hành theo Quyết định số 62/QĐ-STTTT ngày 6 tháng 4 năm 2023 của Sở Thông tin và Truyền thông; Phối hợp và cử đại diện có thẩm quyền làm việc với Đoàn thanh tra. Phối hợp trong quá trình kiểm tra xác minh các nội dung thanh tra.

- Các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông cố định của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông thiết lập: 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.

- Qua kiểm tra lấy mẫu (dữ liệu trong thời kỳ thanh tra) trên hệ thống quản lý thông tin thuê bao của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông cho thấy đơn vị thực hiện đúng theo khoản 5, Điều 1, Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ. Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông chấp hành nghiêm chế độ báo cáo định kỳ theo Thông tư số 04/2022/TT-BTTTT ngày 22/6/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Các vi phạm:

- 07 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do Chi nhánh Công ty cổ phần COKYVINA thiết lập được Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông ký hợp đồng ủy quyền: Chưa thực hiện nghiêm điểm b và d khoản 2, Điều 1, Nghị định số 49/2017 của Chính phủ; *Cụ thể: “Không niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông; Không niêm yết quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; Nhân viên thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (đăng ký thuê bao di động) khác so với giấy chứng nhận tập huấn do Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông cấp; Không niêm yết thỏa thuận hợp tác tại địa điểm cung cấp dịch vụ”*.

- Các thông tin về điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông (Vinaphone) được công khai trên trang thông tin điện tử, thể hiện không đầy các trường thông tin như: thời hạn được ủy quyền. Đơn vị chưa thực hiện nghiêm quy định tại điểm n, khoản 8, Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ (*Đăng tải trên trang thông tin điện tử của mình danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông theo từng tỉnh, thành phố bao gồm tối thiểu các thông tin sau: tên, địa chỉ của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông; loại hình (cổ định của doanh nghiệp viễn thông, lưu động của doanh nghiệp viễn thông hay điểm ủy quyền); tên doanh nghiệp được ủy quyền; thời hạn được ủy quyền; số điện thoại liên hệ; thời gian hoạt động (đối với điểm cung cấp dịch vụ viễn thông lưu động)*).

Trong quá trình Dự thảo Kết luận thanh tra, Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông giải trình như sau:

Đối với hành vi đăng tải không đầy đủ các trường thông tin về danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên trang thông tin điện tử: *Việc cập nhật danh sách từ Tổng Công ty, Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông định kỳ cũng đã báo cáo số liệu danh sách đầy đủ về Tổng Công ty. Tuy nhiên, trong quá trình cập nhật còn thiếu trường thông tin tối thiểu. Hiện tại trên Web cũng*

đã điều chỉnh và cập nhật đầy đủ các trường thông tin đối với các điểm CCDVVT trên địa bàn tỉnh; tại đường dẫn: <https://vinaphone.com.vn/ho-tro/diem-giao-dich>.

Đối với hành vi 07 điểm cung cấp dịch vụ Không niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông; Không niêm yết quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung: 100% các điểm cung cấp dịch vụ được Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông cung cấp bộ 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. Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông đã thường xuyên kiểm tra, rà soát việc niêm yết quy trình cập nhật đăng ký thông tin thuê bao tại các địa điểm kinh doanh. Tuy nhiên, sau một thời gian địa điểm kinh doanh bị thất lạc. Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông thừa nhận có thiếu sót và đã yêu cầu 07 địa điểm CCDVVT nêu trên thực hiện niêm yết đầy đủ theo quy định tại địa điểm kinh doanh.

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

V. Kiến nghị biện pháp xử lý:

Căn cứ Báo cáo kết quả thanh tra ngày 09/6/2023 của Đoàn thanh tra; Căn cứ biên bản cuộc họp thông qua Dự thảo Kết luận Thanh tra ngày 27/6/2023 và giải trình của doanh nghiệp viễn thông tại các Công văn số 570/TTKD- ĐNO-ĐHNV ngày 29/6/2023 của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông và Công văn số 561/TTKD ĐNO-ĐHNV ngày 28/6/2023 báo cáo giải trình gửi Sở Thông tin và Truyền thông. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Kết luận như sau:

1. Xử lý nhắc nhở đối với 02 hành vi sau:

(1) 07 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do Chi nhánh Công ty cổ phần COKYVINA thiết lập được Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông ký hợp đồng ủy quyền: Không niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông; Không niêm yết quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; Nhân viên thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (đăng ký thuê bao di động) khác so với giấy chứng nhận tập huấn do Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông cấp); Không niêm yết thỏa thuận hợp tác tại địa điểm cung cấp dịch vụ. Chưa thực hiện nghiêm điểm b và d khoản 2, Điều 1, Nghị định số 49/2017 của Chính phủ.

(2) Các thông tin về điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông (Vinaphone) được công khai trên trang thông tin điện tử, thể hiện không đầy các trường thông tin như: thời hạn được ủy quyền. Đơn vị chưa thực hiện nghiêm quy định tại điểm n, khoản 8, Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

2. Yêu cầu Trung tâm Kinh doanh VNPT 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 quản lý thông tin thuê bao di động nhằm đảm bảo tuân thủ đúng quy định.

- Tiếp tục thực hiện rà soát, chuẩn hóa dữ liệu thông tin thuê bao di động của đơn vị tại Công văn số 570/TTKD- ĐNO-ĐHNV ngày 29/6/2023 của Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông gửi Sở Thông tin và Truyền thông. Đồng thời báo cáo kết quả thực hiện về Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày **21/7/2023**.

3. Giao Chánh Thanh tra Sở: Theo dõi đơn đốc Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông thực hiện nghiêm kết luận thanh tra.

Trên đây là Kết luận thanh tra đột xuất việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, cung cấp, sử dụng thuê bao di động đối với Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông./.

Nơi nhận:

- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Giám đốc, PGĐ (Đ/c Thắng);
 - Trung tâm Kinh doanh VNPT Đắk Nông (t/h);
- Thành viên Đoàn Thanh tra;
- Lưu: VT, Hs, TTra.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Mạnh Thắng