

Số: 01/KL-TTr

Đắk Nông, ngày 19 tháng 9 năm 2023

KẾT LUẬN

Thanh tra việc chấp hành pháp luật về cung cấp dịch vụ truyền hình tại Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông

Thực hiện Quyết định số 02/QĐ-TTr ngày 9/8/2023 của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông, Thanh tra việc chấp hành pháp luật về cung cấp dịch vụ truyền hình tại Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông.

Từ ngày 15/8/2023 đến ngày 17/8/2023, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra theo đúng đối tượng, nội dung, phạm vi, thời gian theo Quyết định số 02/QĐ-TTr ngày 9/8/2023 của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông.

Xét Báo cáo số 01/BC-ĐTT, ngày 5 tháng 9 năm 2023 của Đoàn Thanh tra; Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông kết luận như sau:

I. Khái quát chung:

Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông thực hiện cung cấp dịch vụ truyền hình cáp và truy cập internet công nghệ DOCSIC tại khu vực trung tâm TP Gia Nghĩa.

Dịch vụ Truyền hình cung cấp gần 170 kênh chất lượng KTS, gần 70 kênh trên hệ thống analog với nội dung đa dạng và hấp dẫn. Đồng thời nhằm đáp ứng nhu cầu truy cập Internet, SCTV cung cấp dịch vụ trọn gói Truyền hình và Internet phù hợp nhu cầu người dân và định hướng phát triển nội dung làm thế mạnh cạnh tranh với các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông tại địa phương.

Tổng số thuê bao khách hàng tính đến 31/07/2023: Dịch vụ : Analog : 800 thuê bao; Internet : 532 thuê bao; KTS(SD/HD) : 215 KTS.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh

2.1. Việc chấp hành các quy định của pháp luật về giấy phép:

- Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền: số 80/GP-BTTTT ngày 9/2/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông cấp có giá trị đến ngày 29/12/2026.

- Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông số 198/GP-CVT ngày 18/7/2023 (có giá trị đến ngày 20/6/2024); Giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng số 202/GP-CVT ngày 30/12/2011.

- Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SAIGONTOURIST-Tỉnh Đắk Nông: giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, mã số chi nhánh 0301463315-096 đăng ký lần đầu ngày 3/7/2015 thay đổi lần 4 ngày 18/11/2022. Địa chỉ theo giấy chứng nhận đăng ký hoạt động: Đường Chu Văn An, Tổ 2, Phường Nghĩa Thành, Thành phố Gia Nghĩa, Tỉnh Đắk Nông. Địa chỉ

thực tế: Đường Tôn Đức Thắng, Phường Nghĩa Thành, Thành phố Gia Nghĩa, Tỉnh Đắk Nông.

Hoạt động theo ủy quyền của Công ty THHH Truyền hình cáp SAIGONTOURIST (Mã số doanh nghiệp 0301463315; Trụ sở chính: 31-33 Đinh Công Tráng, Phường Tân Định, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh)

Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông cơ bản đảm bảo các điều kiện hoạt động theo quy định của pháp luật. Tuy nhiên Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông trong quá trình hoạt động thay đổi địa chỉ trụ Sở chính đã không thực hiện thông báo việc thay đổi về Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi quản lý.

2.2 Việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý nội dung thông tin trên dịch vụ phát thanh, truyền hình:

- Về đăng ký danh mục kênh chương trình:

+ Giấy chứng nhận đăng ký danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 125/GCN-KENH-PTTH &TTĐT ngày 20/07/2021.

+ Loại hình dịch vụ truyền hình cáp đang cung cấp: công nghệ số, tương tự. Biểu tượng dịch vụ SCTV.

- Về nội dung thông tin trên dịch vụ truyền hình trả tiền:

+ Đơn vị cung cấp đầy đủ các kênh truyền hình trong nước phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu – Quy định tại Thông tư số 18/2016/TT-BTTTT ngày 28/6/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định về danh mục kênh chương trình truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và của địa phương.

+ Qua kiểm tra số lượng kênh chương trình nước ngoài khai thác trên hệ thống dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền (32 kênh) không vượt quá 30% tổng số kênh khai thác (180 kênh), phù hợp với khoản 1, Điều 17, Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ quy định quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

2.3 Việc quản lý chất lượng thiết bị, dịch vụ truyền hình trả tiền

- Việc công bố chất lượng dịch vụ:

+ Bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh và truyền hình, danh mục các chỉ tiêu chất lượng số 113/SCTV ngày 01/2/2021 của Công ty TNHH Truyền hình cáp Saigontourist gửi Cục Phát thanh, Truyền hình và Thông tin điện tử; Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số 265/PTTH&TTĐT ngày 19/2/2021 do Cục Phát thanh, Truyền hình và Thông tin Điện tử, Bộ Thông tin và Truyền thông. Công khai lên trang thông tin điện tử <https://www.sctv.com.vn/chat-luong-dich-vu>; Đơn vị công khai theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

+ Đơn vị niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình” tại nơi dễ dàng đọc tại điểm giao dịch theo Điều 6, Thông tư số 24/2016/TT-

BTTTT ngày 15/11/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

- Việc thực hiện chứng nhận hợp quy hoặc công bố hợp quy đối với từng loại thiết bị và gắn dấu hợp quy trước khi lưu thông trên thị trường:

+ Đoàn xác minh 03 chủng loại thiết bị: Thuộc danh mục sản phẩm hàng hóa chuyên ngành công nghệ thông tin và truyền thông (Thuộc nhóm II, bắt buộc phải công bố hợp quy), qua kiểm tra cho thấy thiết bị phù hợp quy định tại Văn bản số 02/2020/VBHN-BTTTT ngày 11/8/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chứng nhận hợp quy và công bố hợp quy đối với sản phẩm hàng hóa chuyên ngành công nghệ thông tin và truyền thông; Thông tư số 04/2023/TT-BTTTT ngày 31/5/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây mất an toàn thuộc trách nhiệm quản lý của Bộ Thông tin và Truyền thông:

+ Đầu thu SD, kí hiệu PCS500-A1; Bản công bố hợp quy số CBHQ/150320 tổ chức công bố: Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Viễn Đạt, công bố ngày 20/3/2015. Thông báo tiếp nhận bản công bố hợp quy số 0336/2015/CB-TT2 ngày 31/3/2015 của Cục Viễn Thông. Qua kiểm tra có tem và dấu hợp quy theo quy định.

+ Thiết bị giải mã tín hiệu truyền hình trong mạng truyền hình cáp sử dụng kỹ thuật số, kí hiệu DTC6822; bản công bố hợp quy số 02/2014, tổ chức công bố Công ty Cổ phần Công nghệ truyền thông DTS, công bố ngày 30/10/2014; Thông báo tiếp nhận bản công bố hợp quy số 1742/2014/BC-TT2 ngày 3/11/2014 của Cục Viễn thông. Qua kiểm tra có tem và dấu hợp quy theo quy định.

+ Thiết bị giải mã tín hiệu truyền hình trong mạng truyền hình cáp sử dụng kỹ thuật số, kí hiệu PCS500-A1; bản công bố hợp quy số CBHQ/150320 tổ chức công bố: Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Viễn đạt, công bố ngày 20/3/2015. Thông báo tiếp nhận bản công bố hợp quy số 0336/2015/CB-TT2 ngày 31/3/2015 của Cục Viễn thông. Qua kiểm tra có tem và dấu hợp quy theo quy định.

2.4. Việc chấp hành các quy định của pháp luật về giá dịch vụ:

- Chi nhánh truyền hình cáp SCTV Đắk Nông hiện việc niêm yết giá dịch vụ, giá gói dịch vụ gắn với các thông tin, thông số kỹ thuật cơ bản của dịch vụ, gói dịch vụ tại điểm giao dịch.

- Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông công khai về giá, phí dịch vụ theo quy định tại trang thông tin điện tử <https://www.sctv.com.vn/bang-gia-dich-vu>; Đơn vị thực hiện công khai theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

2.5. Việc chấp hành các quy định của pháp luật về giải quyết tranh chấp, khiếu nại về dịch vụ của khách hàng:

Việc giải quyết khiếu nại về dịch vụ theo quy trình giải quyết khiếu nại: đơn vị tiếp nhận qua tổng đài 19001878, trang thông tin điện tử <https://www.sctv.com.vn/chat-luong-dich-vu/quy-trinh-khieu-nai-va-giai-quyet->



khieu-nại và tại các quầy điểm giao dịch. Trong thời kỳ thanh tra tổng số yêu cầu của khách hàng liên quan đến dịch vụ là 1137, qua kiểm tra các yêu cầu về dịch vụ đều được xử lý dứt điểm, không có tồn đọng kéo dài. Đơn vị công khai quy trình giải quyết khiếu nại theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

2.6. Việc chấp hành quy định về tự kiểm tra, giám sát:

Qua kiểm tra, đơn vị thực hiện theo quy định tại Quyết định số 269/QĐ-SCTV ngày 16/8/2017 của Công ty TNHH Truyền hình cáp SaigonTourist ban (SCTV) hành quy chế tự kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông, phát thanh, truyền hình.

SCTV tự thực hiện kiểm tra, giám sát định kỳ hàng năm. Văn bản số 947/KQ-SCTV ngày 8/7/2023 về kết quả kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông quý 2 năm 2023.

Qua kiểm tra cho thấy Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông thực hiện đầy đủ việc báo cáo chất lượng dịch vụ về Sở Thông tin và Truyền thông, báo cáo chất lượng dịch vụ theo quy định tại Thông tư số 19/2016/TT-BTTTT ngày 30/6/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định các biểu mẫu tờ khai đăng ký, đơn đề nghị cấp giấy phép, giấy chứng nhận, giấy phép và báo cáo nghiệp vụ theo quy định tại Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016; Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

2.7. Việc chấp hành các quy định của pháp luật về cung cấp dịch vụ thu tín hiệu từ vệ tinh:

- Việc truyền dẫn phát sóng tín hiệu Phát thanh, Truyền hình từ tổng khống chế tại Thành phố Hồ Chí Minh được kiểm soát bởi Đài truyền hình Việt Nam(VTV) theo hệ thống truyền dẫn cáp quang, không thực hiện tiếp phát tín hiệu qua vệ tinh.

- Tại Trụ Sở chính ở Thành phố Hồ Chí Minh: Giấy chứng nhận đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh số 03/GCN-TVRO ngày 09/08/2022 do Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Hồ Chí Minh cấp.

2.7. Việc thực hiện các quy chuẩn về chất lượng dịch vụ truyền hình:

Qua kiểm tra xác xuất trong thời kỳ thanh tra cho thấy: Về thời gian thiết lập dịch vụ; Thời gian khắc phục dịch vụ; giải quyết khiếu nại (yêu cầu) của khách hàng về chất lượng dịch vụ; Hồi âm khiếu nại (yêu cầu) của khách hàng; Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: Chi nhánh SCTV Đắk Nông thực hiện đúng theo thời gian, chỉ tiêu quy định tại Thông tư số 28/2020/TT-BTTTT ngày 01/10/2020 về “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình cáp số ứng dụng công nghệ DVB-T2”.

2.8. Việc chấp hành chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất, việc lưu trữ báo cáo:

Chi nhánh Truyền hình cáp SCTV thực hiện đầy đủ báo cáo theo Thông tư số 19/2016/TT-BTTTT ngày 30/6/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy

định các biểu mẫu tờ khai đăng ký, đơn đề nghị cấp giấy phép, giấy chứng nhận, giấy phép và báo cáo nghiệp vụ theo quy định tại Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016; Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

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

1. Ưu điểm:

- Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông, chấp hành theo Quyết định thanh tra của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông, phối hợp và cử người có trách nhiệm làm việc với Đoàn thanh tra.

- Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông, chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật về cung cấp dịch vụ truyền hình trên địa bàn tỉnh.

2. Thiếu sót tồn tại: Không.

V. Kiến nghị các biện pháp xử lý:

5.1. Biện pháp xử lý: Không.

5.2. Yêu cầu Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông: Trong quá trình hoạt động trường hợp thay đổi địa chỉ làm việc đề nghị thực hiện thông báo việc thay đổi địa chỉ trụ Sở chính về Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi quản lý.

Trên đây là Kết luận Thanh tra việc chấp hành pháp luật về cung cấp dịch vụ truyền hình tại Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông./.

Nơi nhận: *eln*

- Thanh tra Bộ TT&TT (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Ban Giám đốc (b/c);
- Chi nhánh Công ty TNHH Truyền hình cáp SCTV Đắk Nông (t/h);
- Các phòng: BCVT, TTBCXB;
- Lưu: Hs, TTra.

CHÁNH THANH TRA



Nguyễn Phụng