

Số: 2194/KL-STTTT

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 7 năm 2023

KẾT LUẬN THANH TRA

Về việc thanh tra diện rộng việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý thông tin thuê bao điện thoại di động tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Khánh Hòa - Chi nhánh Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông

Thực hiện Quyết định thanh tra số 96/QĐ-STTTT ngày 28/4/2023 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Khánh Hòa về thanh tra diện rộng việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý thông tin thuê bao điện thoại di động, từ ngày 16/5/2023 đến ngày 15/6/2023, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Khánh Hòa - Chi nhánh Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 10/BC-ĐTTra ngày 30/6/2023 của Trưởng Đoàn thanh tra, Sở Thông tin và Truyền thông kết luận thanh tra như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Khánh Hòa (sau đây gọi tắt là Trung tâm) hoạt động theo ủy quyền của Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông, Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0106869738-034, đăng ký lần đầu ngày 07/10/2015, đăng ký thay đổi lần thứ 1 ngày 31/10/2022 do Phòng Đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Khánh Hòa cấp. Địa chỉ trụ sở chính: Số 01 Hùng Vương, phường Lộc Thọ, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa. Người đại diện theo pháp luật: Ông Hồ Quang Huệ.

Trung tâm là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông, được thành lập theo Quyết định số 830/QĐ-VNPT VNP-NS ngày 28/9/2015 của Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông. Trung tâm có 03 phòng chức năng và 08 đơn vị sản xuất tại các địa bàn huyện/thị/thành phố, gồm: Phòng Nhân sự - Tổng hợp, phòng Điều hành - Nghiệp vụ, phòng Kế toán - Kế hoạch; phòng Khách hàng Tổ chức Doanh nghiệp, phòng bán hàng Nha Trang, phòng bán hàng Cam Ranh, phòng bán hàng Cam Lâm, phòng bán hàng Diên Khánh, phòng bán hàng Ninh Hòa, phòng bán hàng Vạn Ninh, Phòng bán hàng online.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc triển khai các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông: Biển hiệu; niêm yết công khai các biểu mẫu, quy trình; trang thiết bị; việc tập huấn cho nhân viên

Trung tâm có 20 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông (Điểm CCDVVT) do doanh nghiệp thiết lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Đoàn thanh tra kiểm tra việc tuân thủ các quy định, quyền và nghĩa vụ thực hiện các quy định của 12 Điểm CCDVVT do doanh nghiệp viễn thông thiết lập gồm: Giao dịch Vinaphone Hùng Vương, Giao dịch Vinaphone Cam Ranh, Giao dịch Vinaphone Mỹ Ca, Giao dịch Vinaphone Cam Đức, Giao dịch Vinaphone Suối Dầu, Giao dịch Vinaphone Khánh Vĩnh, Giao dịch Vinaphone Diên Khánh, Giao dịch Vinaphone Diên Phước, Giao dịch Vinaphone Vạn Ninh, Giao dịch Vinaphone Tu Bông, Giao dịch Vinaphone Ninh Hòa, Giao dịch Vinaphone Ninh Quang, kết quả như sau: Trung tâm đã trang bị biển hiệu, trang thiết bị (Điện thoại di động thông minh, máy vi tính, máy in) để nhập thông tin thuê bao trên ứng dụng VNPT Employee và niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông và 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 được tập huấn, đào tạo về quy trình, thủ tục giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông cập nhật, đăng ký thông tin thuê bao trên phần mềm theo quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông do Tổng Công ty Dịch vụ viễn thông ban hành.

2. Việc ký hợp đồng với các doanh nghiệp để thiết lập Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền

Trung tâm thực hiện ký hợp đồng với các doanh nghiệp để thiết lập 76 Điểm CCDVVT để thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông.

Trung tâm ký Hợp đồng số 01/VNPT VNP - KHA/HĐUQ với Chi nhánh Công ty Cổ phần Cokyvina Cung cấp Dịch vụ Viễn thông tại Khánh Hòa (trực thuộc Công ty Cổ phần Cokyvina, địa chỉ: Số 178 Phố Triệu Việt Vương, phường Nguyễn Du, quận Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội) để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ viễn thông Vinaphone. Chi nhánh Công ty Cổ phần Cokyvina Cung cấp Dịch vụ Viễn thông tại Khánh Hòa thành lập các Địa điểm kinh doanh để thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông.

Đoàn thanh tra kiểm tra 02 Điểm CCDVVT gồm: Điểm CCDVVT Thảo Anh - 29 Trần Bình Trọng, phường Phước Tiến, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa; Điểm CCDVVT Hồng Mobile, 50A Vân Đồn, phường Phước Hòa, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa, kết quả như sau: Các Điểm CCDVVT thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông theo quy định.

3. Việc nhập, lưu giữ, quản lý thông tin thuê bao di động

Trung tâm thực hiện việc nhập, lưu giữ thông tin thuê bao di động tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông theo quy định tại Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung

Điều 15 của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông và Điều 30 của Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện và theo các Văn bản của Tổng Công ty Dịch vụ viễn thông và Trung tâm ban hành:

- Quyết định số 651/QĐ-VNPT VNP-CL ngày 23/6/2017 của Tổng Công ty Dịch vụ viễn thông về việc ban hành Quy định quản lý thuê bao dịch vụ thông tin di động.

- Văn bản số 1423/TTKD KH-ĐHNV ngày 18/12/2021 của TTKD về việc triển khai niêm yết các ấn phẩm tại Điểm giao dịch.

- Triển khai và áp dụng các công cụ số để quản lý giám sát việc đăng ký, cập nhật thông tin thuê bao theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông như công nghệ AI, Video Call và đối soát với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

4. Kiểm tra thông tin thuê bao di động của các thuê bao

Kiểm tra một số thuê bao di động trong tổng số 9.432 hồ sơ thuê bao di động đăng ký mới từ ngày 01/10/2022 đến thời điểm thanh tra trên cơ sở dữ liệu thuê bao di động của Trung tâm, kết quả như sau: 03 thuê bao có thông tin đăng ký không chính chủ (03 cá nhân, mỗi cá nhân đăng ký 01 thuê bao). Qua làm việc, Trung tâm đã khắc phục kịp thời việc cập nhật lại thông tin thuê bao chính chủ cho 03 thuê bao trên.

Tại thời điểm thanh tra, phần mềm của doanh nghiệp viễn thông không thể tự động đối soát được số lượng thuê bao đã sử dụng của một khách hàng khi sử dụng các giấy tờ khác nhau để đăng ký: Hộ chiếu, chứng minh nhân dân, căn cước công dân.

5. Việc thông báo, tổ chức thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với thuê bao di động có thông tin thuê bao không đúng quy định tại điểm e khoản 8 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ

Việc thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ với các thuê bao khi các thuê bao không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung: Tổng Công ty Dịch vụ viễn thông rà soát và thực hiện các nghiệp vụ chêm/khoá, thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ với các thuê bao khi các thuê bao không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định chung của Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông trên toàn quốc và theo các văn bản liên quan:

- Thoả thuận ký giữa các nhà mạng về kế hoạch việc quản lý thông tin thuê bao di động, ngăn chặn và xử lý Sim rác.

- Văn bản số 2761/KHCN-ĐHBH ngày 24/06/2021 của TCT về việc rà soát, cập nhật thông tin thuê bao theo các tiêu chí của Cục Viễn thông.

Tình hình cập nhật thông tin thuê bao trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa:

- Tổng số thuê bao đã nhắn tin: 40.692 thuê bao.
- Tổng số thuê bao cập nhật: 12.537 thuê bao.

Tình hình thực hiện khóa, thanh lý đối với thuê bao chưa chuẩn hóa: 9.739 thuê bao.

6. Việc tổ chức, hướng dẫn để thuê bao di động trả trước tự kiểm tra được thông tin thuê bao của mình trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp hoặc nhắn tin theo cú pháp TTTB gửi 1414

Việc tổ chức, hướng dẫn để thuê bao di động tự kiểm tra được thông tin thuê bao của mình bằng các hình thức sau:

- Khách hàng Soạn tin nhắn: TTTB gửi 1414.
- Tải ứng dụng MyVNPT và tra cứu.
- Truy cập website <http://my.vinaphone.com.vn>.
- Liên hệ tổng đài Chăm sóc khách hàng Vinaphone số 18001091 hoặc các Điểm CCDVVT Vinaphone gần nhất.

7. Việc thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức đang sử dụng số thuê bao theo quy định tại khoản 4, khoản 7 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ

Sử dụng công nghệ AI, kết nối hệ thống Videocall quét thông tin trên CCCD/CMND và chân dung khách hàng. Hệ thống cung cấp số liệu cho Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội để đối soát với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

8. Việc đảm bảo bí mật thông tin thuê bao theo quy định của pháp luật

Việc bảo đảm bí mật thông tin thuê bao được thực hiện nghiêm quy định của pháp luật, các khách hàng cần cung cấp thông tin thuê bao đều yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh chính chủ. Qua kiểm tra chưa phát hiện việc lộ, lọt bí mật thông tin thuê bao theo quy định của pháp luật.

9. Việc đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp viễn thông danh sách các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông

Danh sách các Điểm CCDVVT được đăng tải trên Trang thông tin điện tử theo địa chỉ <https://vnpt.com.vn/ho-tro/diem-giao-dich>.

10. Việc tuân thủ các quy định, quyền và nghĩa vụ thực hiện các quy định của Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông

Kiểm tra 12 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do Trung tâm thiết lập, kết quả cho thấy: 12 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông tuân thủ các quy định tại khoản 2, khoản 4 Điều 1 của Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ, cụ thể: Tại các Điểm CCDVVT có biển hiệu thể hiện đầy đủ các nội dung (tên điểm, địa chỉ, số điện thoại liên hệ); 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 và chuyển thông tin, bản số hóa giấy tờ, ảnh chụp về cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp. Thiết bị số hóa giấy tờ, chụp ảnh bảo đảm bản số hóa giấy tờ, ảnh chụp rõ ràng; bản số hóa giấy tờ có đầy đủ các thông tin so với các giấy tờ đã xuất trình của cá nhân, tổ chức khi giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; ảnh chụp có thông tin về thời gian (ngày, giờ) chụp.

Chưa phát hiện các Điểm CCDVVT vi phạm các hành vi bị nghiêm cấm sau:

- Việc giả mạo; sử dụng giấy tờ tùy thân, giấy chứng nhận pháp nhân của cá nhân, tổ chức khác để giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- Việc nhập sẵn thông tin thuê bao; kích hoạt dịch vụ di động trả trước cho SIM thuê bao khi chưa thực hiện, hoàn thành việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định.
- Việc mua bán, lưu thông trên thị trường SIM thuê bao đã được nhập sẵn thông tin thuê bao, kích hoạt sẵn dịch vụ di động trả trước.
- Việc tiết lộ, sử dụng thông tin thuê bao di động trái pháp luật.
- Việc sử dụng SIM đa năng, thiết bị có chức năng kích hoạt SIM thuê bao không cần phải bẻ SIM để nhập sẵn thông tin thuê bao, kích hoạt sẵn dịch vụ di động trả trước cho SIM thuê bao.

III. KẾT LUẬN

1. Kết luận

Trung tâm chấp hành nghiêm túc Quyết định thanh tra số 96/QĐ-STTTT ngày 28/4/2023 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Khánh Hòa về thanh tra diện rộng việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý thông tin thuê bao điện thoại di động; cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan, báo cáo giải trình kịp thời, tạo điều kiện thuận lợi để Đoàn Thanh tra hoàn thành nhiệm vụ.

Trung tâm chấp hành đúng các quy định của pháp luật về: Thiết lập các Điểm CCDVVT, ký hợp đồng với các doanh nghiệp để thiết lập Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP; Thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, lưu giữ và sử dụng thông tin thuê bao theo quy định tại khoản 8 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP; Tổ chức thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với thuê bao di động có thông tin thuê bao không đúng quy định hoặc theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức đang sử dụng số thuê bao theo quy định tại khoản 4, khoản 7 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP; Tuân thủ các yêu cầu về bảo đảm bí mật thông tin thuê bao theo quy định tại điểm g khoản 4 Điều 1 của Nghị định số 49/2017/NĐ-CP; Thực hiện đăng tải trên Trang thông tin điện tử của doanh nghiệp viễn thông danh sách các Điểm CCDVVT theo đúng quy định tại điểm n khoản 8 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP; Không vi phạm các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số

49/2017/NĐ-CP.

2. Xử lý

Với kết quả thanh tra và kết luận như trên, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông xử lý như sau:

a) Yêu cầu Trung tâm thực hiện các nội dung sau:

Tiếp tục thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong hoạt động quản lý thông tin thuê bao điện thoại di động.

Thực hiện rà soát, kiểm tra, bảo đảm thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp tuân thủ đầy đủ các thông tin cần lưu giữ theo quy định; trường hợp thiếu thông tin, phải thực hiện các biện pháp cập nhật bổ sung đầy đủ; bảo đảm thông tin chính chủ.

Thường xuyên hướng dẫn, tập huấn cho nhân viên thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về quy trình, thủ tục giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Khi phát triển mới thuê bao di động cần đặc biệt lưu ý: Trường hợp khách hàng cung cấp Căn cước công dân thì phải kiểm tra chủ thẻ đã từng sử dụng số CMND hoặc các giấy tờ tùy thân khác đăng ký sử dụng bao nhiêu số thuê bao trước đó để thực hiện đúng theo quy định khi giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; trong hợp đồng, bản đăng ký thông tin thuê bao phải thể hiện đúng đối tượng sử dụng cho từng số thuê bao theo quy định.

Lưu ý việc đề xuất, kiến nghị Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông về hoàn thiện phần mềm để tự động đối soát được số lượng thuê bao đã sử dụng của một khách hàng khi sử dụng các giấy tờ khác nhau để đăng ký: Hộ chiếu, chứng minh nhân dân, căn cước công dân, tránh tình trạng một cá nhân đăng ký sử dụng nhiều hơn 03 thuê bao của cùng một doanh nghiệp nhưng không thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu với khách hàng đăng ký số thuê bao thứ tư trở lên theo quy định tại điểm b khoản 7 Điều 1 của Nghị định số 49/2017/NĐ-CP.

b) Giao Phòng Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông tăng cường công tác theo dõi, hướng dẫn các doanh nghiệp viễn thông thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong quá trình hoạt động.

c) Kiến nghị Bộ Thông tin và Truyền thông

Chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông thực hiện đúng các quy định của Nhà nước về quản lý thông tin thuê bao di động, đặc biệt là việc rà soát lại toàn bộ các thông tin thuê bao được lưu giữ trong cơ sở dữ liệu tập trung, phải đầy đủ các nội dung thông tin theo yêu cầu; đồng thời, thông báo và hướng dẫn khách hàng xác nhận chuẩn hóa thông tin, đăng ký chính chủ. Trường hợp khách hàng không thực hiện chuẩn hóa thông tin, đăng ký chính chủ theo thời hạn, phải thực hiện chặn chiều và hủy số theo quy định.

Tiếp tục chỉ đạo triển khai các đợt tuyên truyền quy định của pháp luật về việc sử dụng thuê bao di động trả trước trên toàn quốc, bằng nhiều hình thức đa dạng, phong phú, tạo sự hưởng ứng, tham gia của người dân, tổ chức, cá nhân trong xã hội, nhằm nâng cao nhận thức của người dân về trách nhiệm sử dụng

SIM, bảo đảm chính chủ, đúng mục đích sử dụng, không tham gia mua bán SIM kích hoạt sẵn, không cho các cá nhân khác mượn, sử dụng giấy tờ của mình để đăng ký thông tin thuê bao, cũng như thực hiện đầy đủ các thủ tục khi đăng ký sử dụng SIM hoặc chuyển quyền sử dụng SIM.

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN ĐÃ ÁP DỤNG

Không.

V. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Không.

Giao Trưởng Đoàn thanh tra theo Quyết định số 96/QĐ-STTTT ngày 28/4/2023 tổ chức công bố, công khai Kết luận này theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:

- Bộ TTTT;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra Bộ TTTT;
- Thanh tra tỉnh;
- Phòng CNTTBCVT (VBĐT);
- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Khánh Hòa;
- Lưu: VT, TTra, H/sơ ĐTTra (T, 03).

GIÁM ĐỐC

Phạm Duy Lộc