

Số: 2195/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 MobiFone tỉnh Khánh Hòa

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 MobiFone tỉnh Khánh Hòa.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 11/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

MobiFone tỉnh Khánh Hòa hoạt động theo ủy quyền của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone, Giấy đăng ký hoạt động chi nhánh số 01006862096-085, đăng ký lần đầu ngày 16/6/2008, đăng ký thay đổi lần thứ 4 ngày 08/5/2019 do Phòng Đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Khánh Hòa cấp. Địa chỉ trụ sở chính: Số 21 Hai Bà Trưng, phường Xương Huân, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa. Người đại diện theo pháp luật: Ông Lê Nho Viên.

MobiFone tỉnh Khánh Hòa được thành lập vào ngày 16/3/2015 theo quyết định số 409/QĐ-MOBIFONE-TCHC của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone. MobiFone tỉnh Khánh Hòa có 13 đơn vị trực thuộc gồm: Tổ Hành chính Tổng hợp, Tổ Kế toán, Tổ Kinh doanh, Tổ Chăm sóc khách hàng, Cửa hàng SIS 69 Quang Trung, MobiFone Nha Trang, MobiFone Ninh Hòa, MobiFone Vạn Ninh, MobiFone Diên Khánh, MobiFone Khánh Vĩnh, MobiFone Cam Lâm, MobiFone Cam Ranh, MobiFone Khánh Sơn.

#### 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**

MobiFone tỉnh Khánh Hòa có 10 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 tất cả 10 Điểm CCDVVT do doanh nghiệp viễn thông thiết lập, kết quả như sau: MobiFone tỉnh Khánh Hòa 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 Msale Pro 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 Viễn thông MobiFone ban hành.

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

MobiFone tỉnh Khánh Hòa không có Điểm CCDVVT ủy quyền để thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông.

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

MobiFone tỉnh Khánh Hòa thực hiện việc nhập, lưu giữ thông tin thuê bao di động tại các Điểm CCDVVT do doanh nghiệp thiết lập theo quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông theo các Văn bản do Tổng Công ty Viễn thông MobiFone, Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 7, MobiFone tỉnh Khánh Hòa ban hành:

- 130/QĐ-MOBIFONEKHO-CSKH ngày 16/5/2017 về việc xác minh thuê bao trả trước và lưu trữ hồ sơ thuê bao.

- 993/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 02/6/2017 về việc ban hành Quy định về quy trình quản lý thuê bao di động trả trước ban hành lần 8.

- 191/QĐ-MOBIFONEKHO-CSKH ngày 10/8/2017 yêu cầu về nộp hồ sơ thuê bao về MobiFone tỉnh Khánh Hòa để thực hiện lưu trữ.

- 265/QĐ-MOBIFONEKHO-CSKH ngày 31/10/2017 về việc hướng dẫn giám tải nội dung lưu trữ hồ sơ TBTT phát triển mới.

- 1772/QĐ-MOBIFONE ngày 25/9/2020 quy trình đấu nối thuê bao (ban hành lần 3).

- 255/MOBIFONE7-CSKH-KHCN-KHDN-TH ngày 24/6/2022 quy định về xác minh thông tin thuê bao và xử lý vi phạm Nghị định 49/2017/NĐ-CP, Nghị định 15/2020/NĐ-CP, Nghị định 14/2022/NĐ-CP.

- 262/KHO ngày 19/8/2022 về việc chế tài xử lý thuê bao vi phạm Nghị định 49/2017/NĐ-CP, Nghị định 15/2020/NĐ-CP, Nghị định 14/2022/NĐ-CP.

Đồng thời, để đảm bảo thực hiện công tác quản lý thuê bao đúng quy định, Mobifone tỉnh Khánh Hòa nghiêm túc triển khai thực hiện và phổ biến Văn bản số: 318/MOBIFONE7-CSKH-KHCN-KHDN-TH ngày 12/8/2023 về việc bổ sung quy định xử lý vi phạm trong công tác phát triển thuê bao; 260/MOBIFONE7-CSKH-

KHCN-KHDN-TH ngày 29/6/2022 về việc tóm tắt một số hành vi vi phạm và hình thức xử lý vi phạm theo hướng tăng nặng của Nghị định 49/2017/NĐ-CP, Nghị định 15/2020/NĐ-CP, Nghị định 14/2022/NĐ-CP của Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 7 đến các đơn vị trực thuộc và Điểm CCDVVT.

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

Kiểm tra một số thuê bao trong tổng số 4.642 hồ sơ thuê bao thông tin 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 MobiFone tỉnh Khánh Hòa, kết quả như sau: Các hồ sơ đăng ký thông tin thuê bao di động thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đáp ứng đầy đủ theo quy định; thông tin thuê bao được lưu giữ, quản lý đúng quy định.

#### **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**

Việc cập nhật lại thông tin thuê bao: 719 thuê bao (số liệu chặn 01 chiều và cập nhật lại); Chặn 01 chiều từ ngày 31/3/2023; Chặn 02 chiều từ ngày 15/4/2023; Thời điểm hủy số từ ngày 15/5/2023 (30 ngày kể từ ngày chặn 02 chiều); Số thuê bao đã chặn 02 chiều: 2004 thuê bao; Hủy số: 1519 thuê bao.

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, MobiFone tỉnh Khánh Hòa thực hiện theo các Văn bản sau:

- 2981/MOBIFONE - KD ngày 19/5/2017 về việc hướng dẫn Nghị định số 49/2017/NĐ-CP và công tác chuẩn bị triển khai áp dụng (lần 1).

- 4392/MBF-CSKH ngày 21/7/2017 về việc hướng dẫn cập nhật bổ sung thông tin thuê bao theo Nghị định 49.

- 2381/QĐ-MOBIFONE ngày 15/12/2020 ban hành hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- 1893/MOBIFONE-CSKH ngày 21/4/2020 về việc hướng dẫn công cụ phục vụ cập nhật, bổ sung, chuẩn hóa thông tin thuê bao.

- 2305/QĐ-MOBIFONE ngày 01/12/2022 ban hành Quy trình bán hàng 7.2-01 lần thứ 13.

- 233/MOBIFONE7-CSKH-KHCN-KHDN-TH ngày 09/6/2022 về việc nghiêm túc thực hiện công tác rà soát, quản lý thông tin thuê bao theo Nghị định 14/2022/NĐ-CP tại Công ty 7.

- 781/MOBIFONE7-CSKH-KHCN-KHDN-CNTT ngày 06/3/2023 về việc hướng dẫn bổ sung triển khai rà soát thông tin thuê bao với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

#### **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**

MobiFone tỉnh Khánh Hòa thực hiện như sau:

- Hoàn thiện các công cụ trực tuyến thông qua trang thông tin điện tử <http://tttb.mobifone.vn>, ứng dụng My MobiFone, mạng xã hội, kênh SMS 1414... hướng dẫn khách hàng tự chủ động thực hiện cập nhật thông tin thuê bao theo quy định pháp luật một cách thuận tiện và nhanh chóng.

- Tuyên truyền đa kênh (SMS, trang thông tin điện tử, báo chí và mạng xã hội), vận động, tiếp xúc đến người dân thực hiện cập nhật thông tin thuê bao.

- Thực hiện theo các Văn bản do Tổng Công ty Viễn thông MobiFone ban hành: 4392/MOBIFONE-CSKH ngày 21/07/2017 về việc hướng dẫn cập nhật, bổ sung thông tin thuê bao theo Nghị định số 49/2017/NĐ-CP; 4269/MBF-KHCN ngày 04/09/2019 về việc hướng dẫn triển khai việc thực hiện điều chỉnh thông tin qua 1414 (lần 3). Theo đó có nội dung 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.

**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 của Nghị định số 49/2017/NĐ-CP**

MobiFone tỉnh Khánh Hòa thực hiện như sau:

- Hoàn thiện các công cụ trực tuyến thông qua trang thông tin điện tử <https://tttb.mobifone.vn/thay-doi-tttb/>, ứng dụng My MobiFone, mạng xã hội, Kênh SMS 1414, ... hướng dẫn khách hàng tự chủ động thực hiện cập nhật thông tin thuê bao theo quy định pháp luật một cách thuận tiện và nhanh chóng.

- Tuyên truyền đa kênh (SMS, trang thông tin điện tử, báo chí và mạng xã hội), vận động, tiếp xúc đến người dân thực hiện cập nhật thông tin thuê bao.

- Thực hiện theo các Văn bản do Tổng Công ty Viễn thông MobiFone ban hành: Quyết định số 993/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 02/6/2017 về việc ban hành Quy định về quy trình quản lý thuê bao di động trả trước ban hành lần 8; Công văn số 2981/MOBIFONE-KD ngày 19/5/2017 về việc hướng dẫn Nghị định 49/2017/NĐ-CP và công tác chuẩn bị triển khai áp dụng (lần 1); Công văn số 4392/MOBIFONE-CSKH ngày 21/7/2017 về việc hướng dẫn cập nhật, bổ sung thông tin thuê bao theo Nghị định số 49/2017/NĐ-CP; Công văn số 781/MOBIFONE7-CSKH-KHCN-KHDN-CNTT ngày 06/3/2023 về việc hướng dẫn bổ sung triển khai rà soát thông tin thuê bao 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**

MobiFone tỉnh Khánh Hòa thực hiện theo các Văn bản của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone ban hành: Quyết định số 1370/QĐ-MOBIFONE ngày 26/8/2022 quy chế cung cấp thông tin khách hàng của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone; Công văn số 1482/QĐ-MOBIFONE ngày 01/9/2021 ban hành Quy trình quản lý dữ liệu khách hàng (ban hành lần 4). Khách hàng chỉ có thể truy xuất thông tin của số thuê bao mình đang sử dụng. Khi đến các Trung tâm Giao dịch

MobiFone, Cửa hàng MobiFone, khách hàng muốn đăng ký thông tin hoặc tra cứu thông tin thuê bao cần phải xuất trình các giấy tờ tùy thân theo quy định của pháp luật. Ảnh và thông tin cá nhân của khách hàng được lưu trữ trên cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp viễn thông, chỉ sử dụng trong việc quản lý thông tin thuê bao theo quy định của pháp luật. 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 cung cấp dịch vụ viễn thông được đăng tải trên trang thông tin điện tử theo địa chỉ: <http://www.mobifone.vn>.

### **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 10 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do MobiFone tỉnh Khánh Hòa thiết lập, kết quả cho thấy: Tất cả các 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 chuyên 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**

MobiFone tỉnh Khánh Hòa 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.

MobiFone tỉnh Khánh Hòa 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 MobiFone tỉnh Khánh Hòa 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 thể 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.

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);
- Mobifone tỉnh Khánh Hòa;
- Lưu: VT, TTTra, H/sơ ĐTTra (T, 03).

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Duy Lộc**