

Số: 2197/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 Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile

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 Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 13/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

Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile (sau đây gọi tắt là Vietnamobile) hoạt động theo Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh số 0107429715, đăng ký lần đầu ngày 12/5/2016, đăng ký thay đổi lần thứ 4 ngày 22/7/2021 do Phòng Đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp. Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 6, Tòa nhà King Building, Số 7 phố Chùa Bộc, phường Quang Trung, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội. Người đại diện theo pháp luật: Ông Ho Wai Wing Raymond, chức vụ: Tổng Giám đốc, quốc tịch: Trung Quốc.

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

Vietnamobile có 04 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông (Điểm CCDVVT) 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 04 Điểm CCDVVT nêu trên, kết quả như sau: Vietnamobile 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 của Vietnamobile 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 CCDVVT 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 Vietnamobile ban hành.

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

Vietnamobile thực hiện ký hợp đồng ủy quyền với 03 doanh nghiệp để thiết lập Điểm CCDVVT ủy quyền thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, gồm: Công ty TNHH Tâm Tấn, địa chỉ: 102 Phương Sài, phường Phương Sài, thành phố Nha Trang; Công ty TNHH Gia Hưng Nha Trang, địa chỉ: 80 Đặng Tất, phường Vĩnh Hải, thành phố Nha Trang; Công ty TNHH Dịch vụ Thương mại và Viễn thông Tuấn Hùng, địa chỉ: 1310 đường 2/4, phường Vạn Thắng, thành phố Nha Trang.

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

Vietnamobile xây dựng hệ thống kỹ thuật, cơ sở dữ liệu để thu thập, lưu giữ, quản lý thông tin thuê bao trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ của thuê bao. Thông tin thuê bao sau khi được nhập vào hệ thống tại các Điểm CCDVVT được truyền về cơ sở dữ liệu tập trung của Công ty tại Hà Nội.

Vietnamobile thực hiện việc nhập, lưu giữ thông tin thuê bao di động trả trước tại các Điểm CCDVVT theo quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông 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 Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile ban hành:

- Quyết định 317/QĐ-VNM ngày 24/5/2017 về quy trình đăng ký thông tin cho thuê bao trả trước.

- Quyết định 393/QĐ-VNM ngày 24/7/2017 về việc kiểm tra thông tin thuê bao di động trả trước.

- Quyết định số 394/QĐ-VNM ngày 24/7/2017 về việc ban hành Quy trình vận hành hệ thống kỹ thuật, cơ sở dữ liệu nhập, lưu giữ và quản lý thông tin thuê bao.

- Quyết định số 1735/QĐ-VNM ngày 08/12/2017 về việc ban hành hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất Vietnamobile.

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

Kiểm tra 67 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 trả trước của Vietnamobile, kết quả như sau: 01 thuê bao đăng ký thông tin không chính chủ (cá nhân đăng ký thông tin đưa cho người thân sử dụng). Vietnamobile đã khắc phục kịp thời việc cập nhật lại thông tin thuê bao chính chủ.

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

Tổng số thuê bao đã nhắn: 505 thuê bao.

Tổng số thuê bao cập nhật: 38 thuê bao.

Tổng số thuê bao khóa 01 chiều: 203 thuê bao.

Tổng số thuê bao khóa 02 chiều: 120 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

Định kỳ, Vietnamobile 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.

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

Khi có khách hàng yêu cầu thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (chuẩn hóa thông tin thuê bao), Công ty tiếp nhận, hướng dẫn khách hàng thực hiện chuẩn hóa trực tiếp tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, qua trang thông tin điện tử và ứng dụng của Vietnamobile.

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

Thông tin thuê bao của Vietnamobile luôn được đảm bảo tính bảo mật cao nhất, không cho phép tiết lộ hay sử dụng trái quy định của pháp luật. Mọi thông tin đều được phân quyền quản lý đối với từng cấp và chỉ được phép cung cấp ra ngoài khi có sự phê duyệt của Tổng Giám đốc. Các cá nhân, bộ phận liên quan nếu để lộ thông tin sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của Công ty.

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 tại địa chỉ www.vietnamobile.com.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 04 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Vietnamobile trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, 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 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

Vietnamobile 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.

Vietnamobile 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 Vietnamobile 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);
- Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile;
- Lưu: VT, TTra, H/sơ ĐTTra (T, 03).

GIÁM ĐỐC

Phạm Duy Lộc