

Số: /KL-STTTT

Lai Châu, ngày tháng năm 2022

KẾT LUẬN THANH TRA
Đột xuất việc quản lý thông tin thuê bao di động
trên địa bàn tỉnh Lai Châu

Thực hiện Công văn số 5059/BTTTT-TTra ngày 09/12/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc chỉ đạo thanh tra quản lý thông tin thuê bao di động;

Thực hiện Công văn số 4177/UBND-VX ngày 13/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu về việc tổ chức thanh tra công tác quản lý thông tin thuê bao di động trên địa bàn tỉnh;

Thực hiện Quyết định thanh tra số 139/QĐ-STTTT ngày 14/12/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông về thanh tra đột xuất việc quản lý thông tin thuê bao di động trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

Xét báo cáo kết quả thanh tra số 09/BC-ĐTTr ngày 06/01/2021 của Trưởng Đoàn thanh tra. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Lai Châu kết luận như sau:

A. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH ĐƠN VỊ ĐƯỢC THANH TRA

Tỉnh Lai Châu có 3 doanh nghiệp viễn thông chính là: Viettel Lai Châu, VNPT Lai Châu và Mobifone Lai Châu.

Các đơn vị đã chú trọng, quan tâm thực hiện xây dựng các quy trình thực hiện 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 việc phát triển thuê bao di động tuân thủ nghiêm theo quy định tại Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017.

B. KẾT QUẢ THANH TRA, KIỂM TRA

I. TẠI VNPT LAI CHÂU

1. Kết quả thực hiện trong năm 2021

VNPT Lai Châu thiết lập 15 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

Từ ngày 01/01 đến ngày 15/12/2021 đã phát triển được 3.483 thuê bao di động Vinaphone, trong đó 3.281 thuê bao trả trước; 202 thuê bao trả sau, việc phát triển thuê bao di động tuân thủ nghiêm theo quy định tại Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017.

2. Đối với chi nhánh doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông di động, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông

2.1. Việc thiết lập các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông:

Tại thời điểm thanh tra VNPT Lai Châu thiết lập 15 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do VNPT Lai Châu thiết lập hoặc ủy quyền đều có biển hiệu với các thông tin điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, địa chỉ; số điện thoại liên hệ. Trong đó:

+ Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lai Châu đã thiết lập 08 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định, tương ứng với 08 điểm giao dịch trực thuộc các phòng Bán hàng trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

+ Thiết lập 07 điểm cung cấp dịch vụ Viễn thông có địa chỉ xác định do doanh nghiệp khác thiết lập, được Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lai Châu ký 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.

Thực hiện 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; VNPT đã cung cấp được hợp đồng ủy quyền với doanh nghiệp được ủy quyền và danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp ủy quyền thiết lập.

Tổng số điểm cung cấp dịch vụ viễn thông lưu động do doanh nghiệp viễn thông thiết lập là: 0 điểm.

2.2. Việc thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao, dịch chung; đảm bảo đúng quy định về thông tin thuê bao.

a) Việc thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung:

- Đối với cá nhân: Từ thuê bao thứ 4 trở lên khi giao kết hợp đồng thực hiện theo mẫu hợp đồng theo mẫu của tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam cung cấp. (Từ ngày 01/01/2021 đến ngày 15/12/2021 không có tổ chức, cá nhân có thuê bao thứ 4 trở lên trên địa bàn tỉnh).

- Đối với tổ chức: Khi ký hợp đồng với tổ chức, đều có đủ thông tin giấy tờ tùy thân của người đại diện tổ chức đến giao kết hợp đồng, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của tổ chức, trường hợp không phải là người đại diện tổ chức đều xuất trình được văn bản ủy quyền.

b) Việc đảm bảo quy định về thông tin thuê bao

Các điểm cung cấp dịch vụ do doanh nghiệp được VNPT Lai Châu ủy quyền thiết lập không lưu giữ thông tin thuê bao trên cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

Qua kiểm tra xác xuất 150 thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu thuê bao cho thấy các thông tin thuê bao đều có đủ thông tin theo quy định. Tuy nhiên còn thuê bao 0852127636 sai tên giữa CMTND và bản xác nhận thông tin thuê bao.

c) Việc thực hiện xây dựng, tổ chức thực hiện quy trình nội bộ để rà soát, kiểm tra, bảo đảm thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu tập trung của mình tuân thủ theo đúng quy định:

VNPT Lai Châu đã chú trọng trong việc triển khai các quy trình giao kết hợp đồng đảm bảo thông tin thuê bao đủ thông tin theo quy định ban hành các văn bản: Công văn số 2702/TTKDLCU-ĐHNV ngày 07/6/2017 về việc hướng dẫn triển khai hệ thống ĐKTT theo Nghị định 49/2017/NĐ-CP; 1032/TTKDLCU-ĐHNV ngày 26/7/2019 về việc hướng dẫn triển khai các nội dung theo NĐ 49/2017/NĐ-CP; 1085/TTKDLCU-ĐHNV ngày 05/8/2017 về việc triển khai hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung; công văn số 2702/TTKD LCU-ĐHNV ngày 29/10/2021 về việc Ban hành bộ biểu mẫu giao dịch năm 2021.

d) Việc đăng tải trên trang thông tin danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông:

Qua tra xuất thông tin trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp đã có danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông với các thông tin: Tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ thông tin tên doanh nghiệp được ủy quyền, thời hạn được ủy quyền (của các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do đơn vị được ủy quyền thiết lập). Doanh nghiệp viễn thông đã thực hiện đúng theo quy định tại điểm n, khoản 8, điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017.

3. Đối với tổ chức doanh nghiệp, cá nhân đăng ký sử dụng thuê bao số lượng lớn, cửa hàng, đại lý, điểm bán sim điện thoại.

Qua kiểm tra không phát hiện việc bán sim điện thoại kích hoạt trước thông tin tại các cửa hàng, đại lý, điểm bán sim điện thoại.

II. TẠI VIETTEL LAI CHÂU

1. Kết quả thực hiện trong năm 2021

Viettel Lai Châu thiết lập 244 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

Từ ngày 01/01 đến ngày 15/12/2021 đã phát triển được 66.408 thuê bao di động Viettel, trong đó 58.039 thuê bao trả trước; 8.369 thuê bao trả sau, việc phát triển thuê bao di động tuân thủ nghiêm theo quy định tại Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017.

2. Đối với chi nhánh doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông di động, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông

2.1. Việc thiết lập các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông:

Tại thời điểm thanh tra Viettel Lai Châu thiết lập 252 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do Viettel Lai Châu thiết lập hoặc ủy quyền đều có biển hiệu với các thông tin điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, địa chỉ; số điện thoại liên hệ. Trong đó:

+ Viettel Lai Châu đã thiết lập 08 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định, tương ứng với 08 điểm giao dịch trực thuộc trên địa bàn các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

+ Thiết lập 244 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do doanh nghiệp khác thiết lập, được Viettel Lai Châu ký 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.

Thực hiện nghiêm 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; Viettel Lai Châu đã cung cấp được hợp đồng ủy quyền với doanh nghiệp được ủy quyền và danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp ủy quyền thiết lập.

2.2. Việc thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao, dịch chung; đảm bảo đúng quy định về thông tin thuê bao.

a) Việc thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung:

- Đối với cá nhân: Từ thuê bao thứ 4 trở lên khi giao kết hợp đồng thực hiện theo mẫu hợp đồng theo mẫu của đơn vị cung cấp. Tuy nhiên qua kiểm tra một số thuê bao hiện nay không chính chủ sở hữu thuê bao. (0928065316, 0565830991, 0565849377, 0387919361, 865309475).

- Đối với tổ chức: Khi ký hợp đồng với tổ chức, đều có đủ thông tin giấy tờ tùy thân của người đại diện tổ chức đến giao kết hợp đồng, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của tổ chức, trường hợp không phải là người đại diện tổ chức đều xuất trình được văn bản ủy quyền.

b) Việc đảm bảo quy định về thông tin thuê bao

Các điểm cung cấp dịch vụ do doanh nghiệp được Viettel Lai Châu ủy quyền thiết lập không lưu giữ thông tin thuê bao trên cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

Qua kiểm tra xác xuất 200 thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu thuê bao cho thấy các thông tin thuê bao đều có đủ thông tin theo quy định. Tuy nhiên còn một số thuê bao còn sai tên giữa CMTND và bản xác nhận thông tin thuê bao; một số chưa có chữ ký của khách hàng (0339216306, 0378671647).

c) Việc thực hiện xây dựng, tổ chức thực hiện quy trình nội bộ để rà soát, kiểm tra, bảo đảm thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu tập trung của mình tuân thủ theo đúng quy định:

Viettel Lai Châu đã chú trọng trong việc triển khai các quy trình giao kết hợp đồng đảm bảo thông tin thuê bao đủ thông tin theo quy định ban hành.

Tổ chức tập huấn, cấp chứng chỉ bồi dưỡng cho các điểm bán, cộng tác viên...việc thực hiện quy trình nội bộ để rà soát, kiểm tra, bảo đảm thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu tập trung đảm bảo theo quy định của pháp luật.

d) Việc đăng tải trên trang thông tin danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông:

Qua tra xuất thông tin trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp đã có danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông với các thông tin: Tên, địa chỉ,

số điện thoại liên hệ thông tin tên doanh nghiệp được ủy quyền, thời hạn được ủy quyền (của các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do đơn vị được ủy quyền thiết lập). Doanh nghiệp viễn thông đã thực hiện đúng theo quy định tại điểm n, khoản 8, điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017.

3. Đối với tổ chức doanh nghiệp, cá nhân đăng ký sử dụng thuê bao số lượng lớn, cửa hàng, đại lý, điểm bán sim điện thoại.

Qua kiểm tra Điểm ủy quyền không phát hiện việc bán sim điện thoại kích hoạt trước thông tin.

III. TẠI MOBIFONE LAI CHÂU

1. Kết quả thực hiện

Mobifone Lai Châu thiết lập 05 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

Trong năm 2021 phát triển được 519 thuê bao di động trả trước, việc phát triển thuê bao di động tuân thủ nghiêm theo quy định tại nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017.

2. Đối với chi nhánh doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông di động, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông

2.1. Việc thiết lập các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông:

+ Mobifone Lai Châu đã thiết lập 05 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định, tương ứng với 05 điểm giao dịch trực thuộc các điểm giao dịch trên địa bàn tỉnh Lai Châu (có 3 huyện chưa có điểm cung cấp dịch vụ gồm Huyện Nậm Nhùn; Huyện Mường Tè; Huyện Sìn Hồ).

Thực hiện 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; Mobifone Lai Châu đã cung cấp hợp đồng ủy quyền với doanh nghiệp được ủy quyền và danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp ủy quyền thiết lập.

2.2. Việc thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao, dịch chung; đảm bảo đúng quy định về thông tin thuê bao.

a) Việc thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung:

- Đối với cá nhân: Từ thuê bao thứ 4 trở lên khi giao kết hợp đồng thực hiện theo mẫu hợp đồng theo mẫu của Tổng công ty Mobifone cung cấp. Trong năm 2021 có 02 cá nhân ký hợp đồng sử dụng 5 sim thuê bao.

- Đối với tổ chức: Khi ký hợp đồng với tổ chức, đều có đủ thông tin giấy tờ tùy thân của người đại diện tổ chức đến giao kết hợp đồng, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của tổ chức, trường hợp không phải là người đại diện tổ chức đều xuất trình được văn bản ủy quyền.

b) Việc đảm bảo quy định về thông tin thuê bao

Các điểm cung cấp dịch vụ do doanh nghiệp được Mobifone Lai Châu ủy quyền thiết lập không lưu giữ thông tin thuê bao trên cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

Qua kiểm tra xác xuất 120 thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu thuê bao cho thấy các thông tin thuê bao đều có đủ thông tin theo quy định. Tuy nhiên còn thuê bao sai thông tin ngày tháng năm sinh giữa CMTND và bản xác nhận thông tin thuê bao, một số hợp đồng không ghi nội dung số phiếu yêu cầu (số thuê bao 0796073603; 0796073856).

c) Việc thực hiện xây dựng, tổ chức thực hiện quy trình nội bộ để rà soát, kiểm tra, bảo đảm thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu tập trung của mình tuân thủ theo đúng quy định:

Mobifone Lai Châu đã chú trọng trong việc triển khai các quy trình giao kết hợp đồng đảm bảo thông tin thuê bao đủ thông tin theo quy định ban hành các văn bản: Quyết định số 993/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 02/6/2017 của Tổng công ty viễn thông Mobifone về việc ban hành Quy định về quy trình quản lý thuê bao di động trả trước ban hành lần 8.

d) Việc đăng tải trên trang thông tin danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông:

Qua tra xuất thông tin trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp đã có danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông với các thông tin: Tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ thông tin tên doanh nghiệp được ủy quyền, thời hạn được ủy quyền (của các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do đơn vị được ủy quyền thiết lập). Doanh nghiệp viễn thông đã thực hiện đúng theo quy định tại điểm n, khoản 8, điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017.

3. Đối với tổ chức doanh nghiệp, cá nhân đăng ký sử dụng thuê bao số lượng lớn, cửa hàng, đại lý, điểm bán sim điện thoại.

Qua kiểm tra không phát hiện việc bán sim điện thoại kích hoạt trước thông tin tại các cửa hàng, đại lý, điểm bán sim điện thoại.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm:

Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh đã thực hiện nghiêm túc theo Quyết định thanh tra số 139/QĐ-STTTT ngày 14/12/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông, phối hợp cung cấp 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.

Quán triệt thực hiện sâu rộng tới các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông và các nhân viên, cộng tác viên của đơn vị. Thông tin dữ liệu thuê bao đã có đủ các trường thông tin theo quy định. Chưa phát hiện việc kích hoạt Sim sẵn. Hiện tại, các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh ứng dụng phần mềm nhận diện khuôn mặt hỗ trợ trong việc chụp ảnh chân dung để hạn chế việc ảnh của người đến giao kết hợp đồng không phải là chụp chân dung.

2. Một số khuyết điểm

Đối với VNPT chấp hành chưa nghiêm túc Quyết định thanh tra số 139/QĐ-STTTT ngày 14/12/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông trong việc thực hiện công bố quyết định thanh tra tại đơn vị.

Còn một số thuê bao hiện nay không chính chủ sở hữu thuê bao.

Một số thuê bao còn sai tên giữa CMTND và bản xác nhận thông tin thuê bao; một số chưa có chữ ký của khách hàng, giao dịch viên

V. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN

Căn cứ điều kiện thực tiễn triển khai thực hiện các quy định việc quản lý thông tin thuê bao di động trên địa bàn tỉnh Lai Châu, xét tính chất, mức độ và ý thức chấp hành của các đơn vị được thanh tra, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông không tiến hành xử lý vi phạm hành chính đối với khuyết điểm nêu trên, chỉ nhắc nhở, chấn chỉnh và hướng dẫn các đơn vị nhanh chóng khắc phục.

VI. GIÁM ĐỐC SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG YÊU CẦU

Các đơn vị tuân thủ thực hiện nghiêm các quy định khi triển khai việc quản lý thông tin thuê bao di động trên địa bàn tỉnh Lai Châu như sau:

1. Đối với VNPT chấp hành nghiêm túc việc thực hiện công bố quyết định thanh tra tại đơn vị.

2. Tiếp tục rà soát lại tất cả các hợp đồng, đảm bảo nội dung ký kết theo quy định.

3. Tiếp tục rà soát thông tin thuê bao trên cơ sở dữ liệu để đảm bảo đầy đủ, chính xác thông tin theo quy định.

4. Tiếp tục kiểm tra, rà soát thuê bao hiện nay không chính chủ sở hữu thuê bao để đăng ký lại thông tin thuê bao theo đúng quy định của pháp luật.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Phòng Bưu chính Viễn thông - Công nghệ thông tin.

Tăng cường hướng dẫn các doanh nghiệp viễn thông trong việc tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý thông tin thuê bao.

Theo dõi việc khắc phục hạn chế của các cơ quan, đơn vị được thanh tra, tổng hợp kết quả báo cáo Giám đốc sở trước 28/02/2022.

2. Giao Phòng Thông tin, Báo chí – Xuất bản

Tiếp tục chỉ đạo cơ quan báo chí tăng cường tuyên truyền cho các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh các quy định trong việc đăng ký, lưu giữ và sử dụng thông tin thuê bao theo Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

3. Giao Thanh tra Sở

Tiếp tục theo dõi, đôn đốc các đơn vị có liên quan thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

Tham mưu thanh tra việc quản lý thông tin thuê bao di động trên địa bàn tỉnh Lai Châu khi cần thiết và có chỉ đạo của Bộ TTTT; UBND tỉnh.

Trên đây là kết luận thanh tra quản lý thông tin thuê bao trên địa bàn tỉnh Lai Châu. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các đơn vị liên quan triển khai thực hiện.

Nơi nhận:

- Bộ TTTT (B/c);
- UBND tỉnh (B/c);
- Thanh tra Bộ TTTT;
- Các doanh nghiệp viễn thông (t/h);
- Phòng BCVTCNTT;
- Phòng TTBCXB;
- Thanh tra Sở;
- Website Sở TTTT;
- Lưu: VT, Hồ sơ TTr.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Minh Hiệu