

## KẾT LUẬN THANH TRA

### **Việc chấp hành các quy định của pháp luật trong quản lý thông tin thuê bao di động đối với Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên**

Thực hiện Quyết định số 129/QĐ-STTTT ngày 29/5/2023 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Thái Nguyên về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong quản lý thông tin thuê bao dịch vụ di động mặt đất đối với Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông thuộc Công ty Cổ phần Viễn thông di động Vietnamobile trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, từ ngày 09 tháng 6 năm 2023 đến ngày 22 tháng 6 năm 2023 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra trực tiếp tại Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông cố định do doanh nghiệp thiết lập tại địa chỉ: Số 282, đường Thống Nhất, phường Đồng Quang, thành phố Thái Nguyên.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 23/6/2023 của Trưởng Đoàn Thanh tra, Sở Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

#### **1. Khái quát chung**

Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile với tiền thân là Dự án hợp đồng hợp tác kinh doanh ký ngày 12 tháng 7 năm 2004 giữa Hanoi Telecom và Hutchison (“Dự án BCC”). Từ tháng 10 năm 2016, Vietnamobile chính thức chuyển đổi hình thức hoạt động kinh doanh, trở thành Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile, với hai cổ đông chính là Công ty Cổ phần Viễn thông Hà Nội (“Hanoi Telecom”) và Tập đoàn Viễn thông châu Á Hutchison (“Hutchison”).

Người đại diện theo pháp luật: Ông Ho Wai Wing Raymond. Chức vụ: Tổng Giám đốc; Quốc tịch: Trung Quốc.

Trụ sở chính tại: Tầng 6, tòa nhà King Building, số 7, phố Chùa Bộc, phường Quang Trung, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội và chi nhánh tại thành phố Hồ Chí Minh.

Địa điểm kinh doanh tại Thái Nguyên: Số 282, đường Thống Nhất, phường Đồng Quang, thành phố Thái Nguyên do doanh nghiệp trực tiếp thiết lập, cơ cấu tổ chức bao gồm 3 nhân viên ký hợp đồng lao động chính thức với Vietnamobile

trong đó có 2 lao động nữ là nhân viên giao dịch trực tiếp tại cửa hàng và một nhân viên kinh doanh trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Người đại diện địa điểm kinh doanh: Trần Bảo Hồng; Giới tính: Nữ; Quốc tịch: Việt Nam.

**Tình hình phát triển thuê bao trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên từ 01/10/2022 đến 30/4/2023**

<b>STT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Ghi chú</b>
1	Tổng số thuê bao di động trên địa bàn tỉnh lũy kế đến 30/4/2023	40.371	Số liệu lấy theo hộ khẩu CCCD ở Thái Nguyên đăng ký ở các điểm CCDVVT của Vietnamobile
2	Số lượng thuê bao phát triển mới từ 01/10/2022 – 30/4/2023	25	Tổng số thuê bao đăng ký tại điểm CCDVVT ở Thái Nguyên
3	Tổng số thuê bao đã cắt hủy do không cập nhật lại thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 30/4/2023	133	
4	Số thuê bao được chuẩn hóa thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 30/4/2023	16	
5	Tổng số Điểm ủy quyền đăng ký thông tin thuê bao	01	
6	Số Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông đã cắt hợp đồng	01	Chấm dứt hợp đồng ủy quyền từ 01/6/2023
7	Tổng số nhân viên có chức năng đăng ký thông tin thuê bao	02	từ 01/10/2022 đến 30/4/2023
8	Số lượng giấy tờ của người dùng từ 90 tuổi trở lên trên toàn mạng đăng ký từ 03 SIM trở lên/01 giấy tờ (danh sách chi tiết)	0	từ 01/10/2022 đến 30/4/2023
9	Số lượng thuê bao đăng ký từ 12 giờ đêm đến 06 giờ sáng trên toàn	0	từ 01/10/2022 đến 30/4/2023

	mạng phát triển đối với Điểm ủy quyền đăng ký thông tin thuê bao và nhân viên có chức năng đăng ký thông tin thuê bao		
10	Tổng số thuê bao sử dụng từ 04 thuê bao trở lên phải thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu	0	từ 01/10/2022 đến 30/4/2023
11	Số lượng các thuê bao cá nhân sử dụng dịch vụ được nhắn tin đăng ký lại thông tin tính đến 30/4/2023	149	
12	Số lượng thuê bao của cá nhân nhận tin nhắn đã được đăng ký lại tính đến 30/4/2023	16	
13	Số thuê bao đang hoạt động	21.908	
14	Số thuê bao chặn 1 chiều đến 30/4/2023	8.316	
15	Số thuê bao chặn 2 chiều đến 30/4/2023	5.660	

## **2. Kết quả kiểm tra, xác minh**

### **2.1. Về điều kiện hoạt động của Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông**

Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile được cấp Giấy chứng nhận địa điểm kinh doanh mã số 00022, đăng ký lần đầu ngày 14/02/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên cấp. Hoạt động theo mô hình Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile có địa chỉ tại: Số 282, đường Thống Nhất, phường Đồng Quang, thành phố Thái Nguyên do doanh nghiệp trực tiếp thiết lập.

### **2.2. Việc chấp hành các quy định về quản lý thuê bao di động**

- **Việc ký kết hợp đồng ủy quyền Điểm đăng ký thông tin thuê bao di động:** Theo báo cáo từ Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên có 01 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông được ký hợp đồng ủy quyền Công ty TNHH thương mại Thái Anh; địa chỉ: tổ 1, phường Mỏ

Chè, thành phố Sông Công, tỉnh Thái Nguyên. Từ 10/9/2017, phát triển 13 thuê bao. Tuy nhiên đến ngày 25/5/2023 Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile có thông báo chấm dứt hợp đồng ủy quyền đối với Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông Công ty TNHH thương mại Thái Anh do kinh doanh không đạt hiệu quả.

**- Việc thực hiện Nghị định 49/2017/NĐ-CP đối với Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp thiết lập:**

+ Đoàn thanh tra, kiểm tra Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ: Số 282, đường Thống Nhất, phường Đồng Quang, thành phố Thái Nguyên cho thấy: Biển hiệu đầy đủ, địa điểm rõ ràng, có thực hiện việc 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 tại điểm giao dịch. Kiểm tra trực tiếp tại Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông không phát hiện tình trạng SIM kích hoạt trước thông tin thuê bao.

+ Trong thời kỳ thanh tra, Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile có tổ chức thực hiện việc kiểm tra, giám sát đối với Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Việc giám sát được nghi nhận trên hệ thống cơ sở dữ liệu của Công ty.

+ Có tổ chức phổ biến, hướng dẫn nhân viên giao dịch tại Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông quy trình đăng ký thông tin thuê bao, quy trình tiếp nhận, xử lý khiếu nại của khách hàng, thực hiện việc chuẩn hóa thông tin thuê bao tại Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

**- Việc thực hiện quy trình, thủ tục và xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu lưu trữ thông tin thuê bao di động:** Trong thời kỳ thanh tra Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông thực hiện quy trình đăng ký thuê bao di động được ban hành từ Công ty. Kiểm tra thực tế cho thấy hệ thống cho phép truy nhập vào cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao để phục vụ việc kiểm tra, đối soát và lưu giữ thông tin thuê bao trên cơ sở dữ liệu tập trung theo quy định tại điểm đ, điểm e, khoản 4, điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP.

**- Việc thực hiện quản lý thuê bao di động:** Theo báo cáo từ Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile tình hình thực hiện quản lý thuê bao di động trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đối với Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông từ 01/10/2022 đến 30/4/2023 như sau:

Tổng số thuê bao đang hoạt động trên địa bàn tỉnh đến 30/4/2023	21.209
Tổng số thuê bao phát triển từ 01/10/2022 đến 30/4/2023	25
Tổng số thuê bao chặn 1 chiều đến 30/4/2023	8.316
Tổng số thuê bao chặn 2 chiều đến 30/4/2023	5.660
Tổng số thuê bao đã cập nhật thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 30/4/2023	16
Tổng số thuê bao đã cắt hủy do không cập nhật lại thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 31/3/2023	133
Số lượng giấy tờ của người dùng từ 90 tuổi trở lên trên toàn mạng	0
Số lượng thuê bao đăng ký từ 12 giờ đêm đến 06 giờ sáng trên toàn mạng	0

+ Qua kiểm tra xác suất trên hệ thống phần mềm của doanh nghiệp cho thấy: Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông thực hiện đúng quy định về đăng ký, quản lý thông tin thuê bao. Các thuê bao được kiểm tra trên hệ thống đều có ảnh chụp giấy tờ tùy thân mặt trước, mặt sau, ảnh chụp chân dung có ngày, giờ theo quy định.

+ Thời điểm kiểm tra thông tin thuê bao do Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile cung cấp. Các thuê bao được phát triển tại Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông không phát hiện các tình trạng: Thuê bao được đăng ký thông tin vào khung giờ từ 12 giờ đêm đến 06 giờ sáng; thuê bao của người dùng có CCCD hoặc CMND từ 90 tuổi trở lên; thuê bao sử dụng từ 04 SIM/ 01 giấy tờ tùy thân phải thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu.

#### **- Nhận xét:**

Trong thời kỳ thanh tra Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile thiết lập đã thực hiện đúng quy định trong việc chấp hành quản lý thông tin thuê bao di động, đáp ứng quy định tại Nghị định 49/2017/NĐ-CP.

### **2.3. Việc chấp hành chế độ báo cáo Đoàn thanh tra theo đề cương**

Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile đã chấp hành chế độ báo cáo Đoàn thanh tra theo đề cương kịp thời, đúng quy định.

#### **2.4. Việc cung cấp hồ sơ tài liệu phục vụ Đoàn thanh tra**

Trong thời kỳ thanh tra Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile đã kịp thời cung cấp hồ sơ, tài liệu, dữ liệu phục vụ Đoàn thanh tra.

#### **2.5. Công tác phối hợp với Đoàn thanh tra**

Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile và Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trực thuộc đã cử cán bộ và nhân viên làm việc với Đoàn thanh tra trong quá trình Đoàn làm việc trực tiếp tại đơn vị.

### **3. Kết luận các nội dung đã tiến hành thanh tra**

- Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trực thuộc Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile đã chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động quản lý thông tin thuê bao di động trên địa bàn tỉnh. Là doanh nghiệp viễn thông chiếm thị phần nhỏ trên địa bàn tỉnh.

- Trong thời kỳ thanh tra, đã thực hiện nhiều biện pháp hướng dẫn khách hàng đăng ký đúng thông tin thuê bao.

- Nhân viên giao dịch được tập huấn và thao tác đăng ký thông tin thuê bao theo quy trình của doanh nghiệp và Nghị định 49/2017/NĐ-CP.

- Chấp hành theo Quyết định thanh tra của Cơ quan quản lý nhà nước (*Quyết định của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên*).

- Đã báo cáo Đoàn thanh tra và cử người có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ với Đoàn trong quá trình làm việc.

Trong thời kỳ thanh tra không phát hiện tình trạng SIM kích hoạt trước thông tin thuê bao tại Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

### **4. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng**

**Không**

### **5. Yêu cầu Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Vietnamobile**

- Chủ động kiểm tra, rà soát thông tin thuê bao theo quy trình nội bộ để phát hiện các thuê bao có thông tin không chính xác, không đầy đủ; yêu cầu chủ thuê bao đăng ký lại thông tin theo quy định.

- Rà soát, cập nhật, chuẩn hóa thông tin thuê bao theo quy định Nghị định 49/2017/NĐ-CP đối với các thuê bao chưa được chuẩn hóa.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong quản lý thông tin thuê bao di động mặt đất đối với Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông thuộc Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra Bộ TT&TT (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở;
- Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile;
- Trang TTĐT Sở TT&TT (công khai);
- Lưu: VT; Hồ sơ TTR.

**GIÁM ĐỐC**

**Đỗ Xuân Hòa**