

Số: *2178*/KL-STTTT

Đồng Nai, ngày *16* tháng 10 năm 2019

KẾT LUẬN THANH TRA
Về việc chấp hành pháp luật trong hoạt động viễn thông
tại Mobifone tỉnh Đồng Nai

Thực hiện Quyết định số 128/QĐ-STTTT ngày 28/6/2019 của Giám đốc Sở thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai về việc thanh tra việc chấp hành pháp luật về viễn thông tại Mobifone tỉnh Đồng Nai và các điểm cung cấp dịch vụ do Mobifone tỉnh Đồng Nai thiết lập, ủy quyền. Từ ngày 16/7/2019 Đoàn thanh tra đã tiến hành kiểm tra, xác minh việc chấp hành pháp luật về hoạt động viễn thông tại Mobifone tỉnh Đồng Nai, 07 điểm cung cấp dịch vụ do Mobifone tỉnh Đồng Nai thiết lập, ủy quyền và 10 điểm lắp đặt trạm gốc điện thoại di động mặt đất (trạm BTS).

Xét báo cáo kết quả thanh tra của Trưởng đoàn thanh tra; văn bản xin gia hạn thời gian cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung thanh tra của Mobifone tỉnh Đồng Nai, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Mobifone tỉnh Đồng Nai có địa chỉ số 1343, Phạm Văn Thuận, Khu phố 2, phường Thống Nhất, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai - Chi nhánh Công ty dịch vụ Mobifone Khu vực 8 hoạt động theo ủy quyền của Tổng Công ty Viễn thông Mobifone - mã số doanh nghiệp 0100686209 đăng ký lần đầu ngày 18/01/2011, đăng ký thay đổi lần thứ 4 ngày 10/8/2015 do phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp. Địa chỉ trụ sở chính: Tòa nhà Mobifone, Lô VP1, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.

- Mô hình hoạt động trên địa bàn tỉnh Đồng Nai gồm Ban Giám đốc, 04 Tổ chức năng, 05 Mobifone huyện, 03 Cửa hàng SIS, 06 Cửa hàng cấp 2 và Tổng hợp với tổng nhân sự 143 người (nhân viên chính thức: 24 người). Tổng doanh thu các dịch vụ viễn thông trong thời kỳ thanh tra 1.611.741 tỷ đồng, nộp ngân sách nhà nước trong kỳ thanh tra 5.703 tỷ đồng.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc chấp hành pháp luật trong cung cấp dịch vụ viễn thông.

1.1 Về giấy phép:

- Mobifone tỉnh Đồng Nai hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0100686209-021 do phòng đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch

và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp lần đầu ngày 28/12/2010, thay đổi lần thứ 6, ngày 27/4/2016 và giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của Mobifone cấp huyện và cửa hàng

- Mobifone tỉnh Đồng Nai cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Đồng Nai theo ủy quyền của Tổng Công ty Viễn thông Mobifone đã được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp Giấy thiết lập mạng viễn thông công cộng số 474/GP-BTTTT ngày 17/10/2016 được phép thiết lập mạng viễn thông công cộng di động mặt đất sử dụng băng tần vô tuyến điện và số thuê bao viễn thông trong phạm vi toàn quốc.

1.2 Việc đăng ký, thông báo, áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

- Tổng Công ty Viễn thông Mobifone đã ban hành, đăng ký và được Cục Quản lý cạnh tranh Bộ Công thương chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, điều khoản chung hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất tại văn bản số 32/TB-CT ngày 14/9/2017. Hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông có điều kiện giao dịch chung đáp ứng đầy đủ các nội dung tối thiểu theo quy định tại Điểm g, Khoản 8, Điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ và Phụ lục 1, 2 ban hành kèm theo Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông.

1.3 Việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, lưu giữ thông tin thuê bao viễn thông theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

Tính đến ngày 31/5/2019, Mobifone tỉnh Đồng Nai đã triển khai 258 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, trong đó: 09 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do Mobifone tỉnh Đồng Nai thiết lập; 249 điểm do chi nhánh Công ty cổ phần dịch vụ và sự kiện Tín Nghĩa Đồng Nai thiết lập và giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung cập nhật lại thông tin cho 139.983 thuê bao trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Đoàn thanh tra tiến hành kiểm tra, xác minh thực tế ghi nhận:

- Trên trang thông tin điện tử Tổng Công ty Viễn thông Mobifone <https://Mobifone.vn/wps/portal/public/gioi-thieu/danh-sach-diem-cung-cap-dich-vu-vien-thong> có đăng tải danh sách điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Tuy nhiên, nội dung đăng tải thể hiện chưa đúng thông tin về loại hình điểm cung cấp dịch vụ theo quy định.

- Kiểm tra thực tế 07/07 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ghi nhận: 07/07 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông đều đáp ứng các điều kiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP.

- Kiểm tra, đối chiếu xác suất thông tin thuê bao của 750/139.983 thuê bao được giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh Đồng Nai với cơ sở dữ liệu tập trung của Tổng Công ty Viễn thông Mobifone ghi nhận:

+ **07 thuê bao** (tỷ lệ 0,93% số thuê bao được kiểm tra) do **03 điểm** cung cấp dịch vụ viễn thông chấp nhận bản sao không được chứng thực từ bản chính giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp khi giao kết hợp đồng.

+ **12 thuê bao** (tỷ lệ 1,6% số thuê bao được kiểm tra) có thông tin trên giấy tờ tùy thân của chủ thuê bao trên cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp không khớp đúng so với thông tin trên giấy tờ tùy thân của chủ thuê bao trên bản số hóa đính kèm.

1.5 Việc chấp hành pháp luật về giá cước

1.5.1 Việc đăng ký và ban hành giá cước

Tổng Công ty Viễn thông Mobifone thực hiện thông báo và ban hành giá cước dịch vụ viễn thông đối với các dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp với Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông theo đúng quy định.

1.5.2 Việc công khai giá cước

Tổng Công ty Viễn thông Mobifone có công khai trên trang thông tin điện tử tên miền <https://mobifone.vn/wps/portal/public/goi-cuoc/co-ban> giá cước dịch vụ di động gồm: 11 gói trả sau (10 gói MobiF và 01 gói Mobigold); dịch vụ di động trả trước (MobiCard, MobiQ); giá cước dịch vụ cộng thêm gồm: Mobifone internet, Okara Data, Fim+, Data Plus, HTV Data, Mobifone Go, Mobifone Music, Viber Data, Dịch vụ K+ Data, Video data iflix, Game Data và Fast Connect

Mobifone tỉnh Đồng Nai có niêm yết giá cước dịch vụ tại các điểm giao dịch trực thuộc trên địa bàn tỉnh

1.5.3 Việc tính và thu cước

Kiểm tra xác xuất việc tính, thu cước dịch vụ viễn thông đối với một số khách hàng sử dụng dịch vụ do Mobifone tỉnh Đồng Nai cung cấp (10 hóa đơn giá trị gia tăng và 15 bảng kê chi tiết cước thuê bao viễn thông di động trả sau gói MIU, 12M70, MobiGold, KN69 và MF60 trong các tháng 12 năm 2018, tháng 1, 2, 3 năm 2019; 10 bảng kê chi tiết cước thuê bao viễn thông di động trả trước gói MobiQ, MobiCard, F90, HD90, D10 trong các tháng 4, 5 năm 2019) ghi nhận: Doanh nghiệp thu đúng giá cước được ban hành tại các Quyết định số 2232/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 10/11/2015, Số 2237/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 10/11/2015, Số 2236/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 10/11/2015, Số 1099/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 06/6/2017, Số 1162/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 06/6/2018 của Tổng Công ty Viễn thông Mobifone

1.6 Về khuyến mại

Theo báo cáo từ ngày 01/01/2018 đến 31/5/2019, Mobifone tỉnh Đồng Nai thực hiện khuyến mại do Tổng Công ty Viễn thông Mobifone ban hành, chủ yếu các chương trình khuyến mại giảm giá hàng hóa viễn thông chuyên dùng.

Qua kiểm tra **44 hồ sơ** khuyến mại do Mobifone tỉnh Đồng Nai cung cấp ghi nhận: 44/44 chương trình khuyến mại đều bảo hạn mức, thời gian khuyến mại và có văn bản thông báo Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông.

1.7 Việc công khai thông tin chất lượng

Việc quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông do Tổng Công ty Viễn thông Mobifone thực hiện thủ tục trên phạm vi cả nước. Tại mục quản lý chất lượng dịch vụ trên trang thông tin điện tử <https://Mobifone.vn/wps/portal/public/gioithieu> tại mục quản lý chất lượng của Tổng Công ty Viễn thông Mobifone đã công khai đầy đủ thông tin theo quy định tại Điều 22 Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/3/2013 đã được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Mobifone tỉnh Đồng Nai có niêm yết Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông tại các điểm giao dịch theo quy định

1.8 Việc mua bán, lưu thông các sản phẩm hàng hóa chuyên ngành CNTT&TT bắt buộc phải chứng nhận và công bố hợp quy

Việc lưu thông, mua bán và kết nối vào mạng viễn thông công cộng các sản phẩm, hàng hóa chuyên ngành CNTT&TT bắt buộc phải chứng nhận, công bố và gắn dấu hợp quy: Theo báo cáo của Mobifone Đồng Nai không lưu thông, mua bán các sản phẩm, hàng hóa chuyên ngành CNTT&TT bắt buộc phải chứng nhận, công bố và gắn dấu hợp quy.

2. Kiểm định trạm gốc điện thoại di động mặt đất

Tính đến 31/5/2019, tổng số trạm BTS của Mobifone trên địa bàn tỉnh Đồng Nai là 921 trạm. Trong đó, có 332 trạm có giấy chứng nhận kiểm định (45 trạm còn hạn kiểm định và 287 trạm đã nộp hồ sơ và đang chờ gia hạn), 134 trạm có biên bản kiểm định (do các phòng đo kiểm được Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ định), 417 trạm tự thực hiện công bố và 38 trạm đã nộp hồ sơ kiểm định và đang chờ kiểm định.

Kiểm tra thực tế **10** địa điểm lắp đặt trạm BTS tại huyện Xuân Lộc và thành phố Long Khánh ghi nhận: 10/10 trạm loại anten tự đứng đều có giấy chứng nhận kiểm định/biên bản kiểm định còn hạn; (01/10 trạm có giấy chứng nhận, 09/10 trạm có biên bản kiểm định) và thực hiện đầy đủ việc niêm yết giấy chứng nhận/biên bản kiểm định theo quy định; 10/10 trạm đảm bảo an toàn về vận hành khai thác (có bình chữa cháy, tiếp đất, điện dự phòng)

3. Việc giải quyết khiếu nại

Tổng Công ty viễn thông Mobifone có ban hành quy trình cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại của khách hàng số QT 7.2-04 ngày 06/5/2015 và thực hiện công khai trên trang thông tin điện tử của Tổng Công ty viễn thông Mobifone theo đúng quy định.

Theo báo cáo của Mobifone tỉnh Đồng Nai, trong thời kỳ thanh tra đơn vị có tiếp nhận **105** trường hợp khiếu nại đối với các dịch vụ cụ thể. Kiểm tra hồ sơ lưu trữ tại Mobifone tỉnh Đồng Nai ghi nhận việc tiếp nhận, giải quyết và lưu trữ đầy đủ hồ sơ khiếu nại được thực hiện theo đúng quy định.

4. Việc chấp hành chế độ báo cáo

Mobifone tỉnh Đồng Nai thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo hàng quý và năm về lĩnh vực viễn thông theo quy định tại Thông tư số 24/2009/TT-BTTTT ngày 23/7/2009 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

Quá trình thanh tra ghi nhận, Tổng Công ty viễn thông Mobifone, Mobifone tỉnh Đồng Nai chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật về giấy phép hoạt động, việc ban hành, đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; về chất lượng dịch vụ và giải quyết khiếu nại của khách hàng trên địa bàn tỉnh.

2. Tồn tại, sai phạm

Qua kết quả kiểm tra, xác minh ghi nhận, Tổng Công ty viễn thông Mobifone, Mobifone tỉnh Đồng Nai có nhiều cố gắng, nỗ lực chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động viễn thông. Tuy nhiên, vẫn còn sai sót trong việc giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung trong tiếp nhận và đăng ký thông tin thuê bao trên địa bàn tỉnh Đồng Nai dẫn đến một số sai phạm, tồn tại như sau:

- Để cho **03 điểm** cung cấp dịch vụ viễn thông chấp nhận giấy tờ không đúng quy định tại Khoản 3 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP khi giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp dịch vụ cho **07 thuê bao**.

- Thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho **12 thuê bao** không đúng quy định tại Điểm c Khoản 4 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- Đăng tải danh sách điểm cung cấp dịch vụ viễn thông tại Đồng Nai trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp có thông tin về loại hình điểm cung cấp dịch vụ chưa đúng quy định tại Điểm n Khoản 8 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP.

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

Không

V. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Qua xem xét báo cáo kết quả của Đoàn Thanh tra và báo cáo của Mobifone tỉnh Đồng Nai, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông yêu cầu:

1. Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện thủ tục xử phạt vi phạm hành chính đối với Tổng Công ty viễn thông Mobifone với các hành vi vi phạm của Mobifone tỉnh Đồng Nai thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho 12 thuê bao không đúng quy định tại Điểm c Khoản 4 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ (danh sách đính kèm)

2. Giám đốc Mobifone tỉnh Đồng Nai nghiêm túc kiểm điểm, rút kinh nghiệm đối với các sai phạm, tồn tại đã nêu tại mục 2 Phần III Kết luận thanh tra, đồng thời triển khai các biện pháp khắc phục cụ thể như sau:

- Thực hiện rà soát, giao kết lại hợp đồng theo mẫu điều kiện giao dịch chung cho **07** thuê bao có giấy tờ không đúng quy định, cập nhật thông tin thuê bao đối với **12 thuê bao** chưa nhập chính xác thông tin thuê bao; đồng thời thường xuyên kiểm tra, giám sát đối với các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, cũng như cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp nhằm đảm bảo việc đăng ký, lưu trữ thông tin thuê bao theo đúng quy định pháp luật.

- Đề nghị Tổng Công ty viễn thông Mobifone thực hiện đăng tải đầy đủ thông tin điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên trang thông tin điện tử theo quy định.

- Yêu cầu Giám đốc Mobifone tỉnh Đồng Nai nghiêm túc thực hiện và báo cáo kết quả về Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai trước ngày 22/10/2019.

3. Chánh Thanh tra Sở tổ chức công bố Kết luận thanh tra; Thực hiện nội dung tại Mục 1 Phần V Kết luận thanh tra; Theo dõi, đôn đốc việc chấp hành Kết luận thanh tra theo quy định pháp luật./.

Nơi nhận:

- Bộ TT&TT;
- Thanh tra Bộ TT&TT;
- Tổng công ty Viễn thông Mobifone;
- CN công ty dịch vụ Mobifone KV 8;
- Mobifone Đồng Nai;
- Phòng CNTT (Sở TTTT);
- Thanh tra Sở (03);
- Lưu: VT, HSTT.

GIÁM ĐỐC

Lê Hoàng Ngọc