

Số: *A766* /KL-STTTT

Đồng Nai, ngày *30* tháng 8 năm 2019

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành pháp luật trong hoạt động viễn thông, Internet và truyền hình trả tiền tại Viễn thông Đồng Nai, Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai

Thực hiện Quyết định số 86/QĐ-STTTT ngày 22/5/2019 của Giám đốc Sở thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai về việc thanh tra việc chấp hành pháp luật về viễn thông, internet và truyền hình trả tiền tại Viễn thông Đồng Nai, Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai - Chi nhánh Tổng công ty dịch vụ Viễn thông và các điểm cung cấp dịch vụ do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai thiết lập, ủy quyền, từ ngày 28/5/2019 đến ngày 08/7/2019 Đoàn Thanh tra đã tiến hành kiểm tra, xác minh việc chấp hành pháp luật về hoạt động viễn thông, Internet và truyền hình trả tiền tại VNPT Đồng Nai, 07 điểm cung cấp dịch vụ do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai thiết lập, ủy quyền và 10 địa điểm lắp đặt trạm gốc điện thoại di động mặt đất.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 08/7/2019 của Trưởng đoàn thanh tra, báo cáo giải trình của Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

1. VNPT Đồng Nai được thành lập theo Quyết định số 615/QĐ-TCCB-HĐQT, ngày 06/12/2007 của Hội đồng Quản trị Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Đơn vị chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/01/2008 trên cơ sở tách ra từ Bưu điện Tỉnh Đồng Nai (cũ), là đơn vị hạch toán phụ thuộc trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT).

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông trong việc triển khai hoạt động tái cấu trúc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, đến tháng 10/2015, VNPT Đồng Nai thực hiện chuyển giao Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai sang Tổng công ty dịch vụ viễn thông (VNPT - Vinaphone) quản lý.

VNPT Đồng Nai có địa chỉ số 61, Nguyễn Văn Trị, phường Hòa Bình, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai là đơn vị hạch toán phụ thuộc trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam - mã số doanh nghiệp 0100684378 đăng ký lần đầu ngày 28/12/2007, đăng ký thay đổi lần thứ 7 ngày 27/08/2014 do phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp. Địa chỉ trụ sở chính: Tòa nhà VNPT, số 57 phố Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.

2. Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai có địa chỉ Tầng 1, số 01, đường 30/4, phường Trung Dũng, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai là chi nhánh và hoạt động theo ủy quyền của Tổng Công ty dịch vụ Viễn thông từ ngày 25/9/2015 - mã số doanh nghiệp 0106869738 đăng ký lần đầu ngày 11/6/2015 do phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp. Địa chỉ trụ sở chính: Tòa nhà VNPT, số 57 phố Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.

Mô hình hoạt động trên địa bàn tỉnh Đồng Nai gồm khối kỹ thuật và kinh doanh với tổng nhân sự 856 người, cụ thể:

- Khối kỹ thuật do VNPT Đồng Nai thực hiện gồm: Ban Giám đốc, 03 phòng chuyên môn nghiệp vụ (phòng nhân sự - Tổng hợp, Kế toán - Kế hoạch, Kỹ thuật - Đầu tư) và 14 trung tâm, đơn vị trực thuộc; tổng nhân sự 520 người.

- Khối kinh doanh do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai thực hiện gồm: Ban Giám đốc, 03 phòng chuyên môn, nghiệp vụ (phòng Tổng hợp - Nhân sự, Kế hoạch - Kế toán, Điều hành nghiệp vụ), 14 đơn vị trực thuộc (đài hỗ trợ khách hàng, phòng Khách hàng Tổ chức và Doanh nghiệp, 12 phòng bán hàng tại các huyện, thị, thành phố); tổng nhân sự 336 người.

- Các dịch vụ doanh nghiệp đang cung cấp, số lượng thuê bao tồn tại trên địa bàn tỉnh Đồng Nai: Viễn thông cố định: 88.617 thuê bao; Gphone: 3.228 thuê bao; Viễn thông di động: 580.109 thuê bao; Internet: 154.338 thuê bao và truyền hình MyTV: 35911 thuê bao.

- Tổng doanh thu trong thời kỳ thanh tra 1.599 tỷ đồng, nộp ngân sách nhà nước trong kỳ thanh tra hơn 49 tỷ đồng.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc chấp hành pháp luật trong cung cấp hàng hóa, dịch vụ viễn thông, Internet, truyền hình trả tiền.

1.1 Về giấy phép:

- Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0106869738-059 do phòng đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp lần đầu ngày 08/10/2015, thay đổi lần thứ 1, ngày 14/5/2018; 12 giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh của phòng bán hàng trực thuộc (*danh sách đính kèm*).

- Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam đã được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp các giấy phép cung cấp dịch vụ gồm:

+ Dịch vụ viễn thông cố định, di động: Giấy phép số 179/GP-BTTTT ngày 07/4/2016 được phép cung cấp các dịch vụ viễn thông cố định (dịch vụ cố định mặt đất, dịch vụ viễn thông cố định vệ tinh); dịch vụ viễn thông di động (dịch vụ di động mặt đất, dịch vụ viễn thông di động vệ tinh, dịch vụ viễn thông di động hàng hải, dịch vụ viễn thông di động hàng không) trên phạm vi toàn quốc.

+ Dịch vụ Internet: Giấy phép số 1312/GP-BTTTT ngày 21/9/2009 được phép cung cấp các dịch vụ kết nối Internet, dịch vụ truy nhập Internet và dịch vụ ứng dụng Internet trong viễn thông (dịch vụ thư điện tử, dịch vụ điện thoại Internet loại hình "PC-to-PC trong nước và quốc tế" và "PC-to-Phone chiều đi quốc tế") trên phạm vi trong nước và ở nước ngoài.

+ Dịch vụ truyền hình trả tiền: Giấy phép số 1341/GP-BTTTT ngày 26/7/2019 được phép cung cấp các dịch vụ truyền hình cáp (công nghệ IPTV) trên 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 dịch vụ viễn thông 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 đối với các dịch vụ viễn thông, Internet và truyền hình trả tiền tại văn bản số 283/TB-QLCT ngày 27/7/2017. Hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông (bao gồm cả dịch vụ thông tin di động trả trước), Internet, truyền hình trả tiền và 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.

- Về đăng ký, cung cấp các kênh chương trình trên dịch vụ truyền hình:

+ Tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam đã thực hiện đăng ký danh mục kênh chương trình trên dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV với Cục Quản lý Phát thanh, Truyền hình và Thông tin điện tử số 1421/VNPT-VP ngày 09/4/2019 và số 2388/VNPT-VP ngày 30/5/2019.

+ Qua kiểm tra thực tế danh sách 185 kênh truyền hình trả tiền được cung cấp trên hệ thống truyền hình trả tiền tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai và các Giấy phép số 44/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 14/3/2018; giấy phép số 118/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 14/5/2018; giấy phép số 231/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 6/9/2018; giấy phép số 302/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 29/11/2018 và giấy phép số 123/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 22/7/2019 do Cục Phát thanh truyền hình và Thông tin điện tử - Bộ Thông tin và Truyền thông cấp, Đoàn ghi nhận: Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai có cung cấp 08/185 kênh chưa được cấp phép tại các, cụ thể: VITV (SCTV8); MTV (HD); HiTV; HaTinh (HD); HungYenTV (HY) HD; QuangNgaiTV (PTQ1) HD; ThaiNguyenTV1 (TV1) HD; DaNangTV2 (DRT2).

* Báo cáo giải trình của Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai: trong 08 kênh truyền hình có kênh HiTV (HCATV) đã được cục cấp trong Giấy chứng nhận số 118/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 14/5/2018, còn lại 07 kênh chưa được cấp. Nguyên nhân: Công ty MyTV là chủ dịch vụ có thông tin lại là 07 kênh trên do mới đưa vào nên chưa được Cục cung cấp giấy chứng nhận, Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai đã kiến nghị Công ty MyTV tạm ngưng phát sóng tại địa bàn Đồng Nai.

1.3 Việc thực hiện trách nhiệm của doanh nghiệp viễn thông trong tổ chức thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, lưu giữ thông tin thuê bao theo quy định tại Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

- Việc triển khai điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh:

+ Tính đến 30/4/2019, Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai báo cáo đã triển khai 224 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, trong đó: 41 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai thiết lập; 183 điểm do doanh nghiệp khác thiết lập, viễn thông ký hợp đồng ủy quyền (43/183 điểm do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai ký hợp đồng ủy quyền trực tiếp, 140/183 là điểm cung cấp dịch vụ của chi nhánh dịch vụ gia tăng Đồng Nai - Công ty cổ phần Những trang vàng Việt Nam). Từ ngày 01/01/2018 đến 30/4/2019, đã thực hiện giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung đăng ký thông tin cho 592.804 thuê bao di động trả trước.

+ Qua kiểm tra trực tiếp 07/07 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai thiết lập, ủy quyền (trong đó: 03 điểm tại phòng giao dịch huyện trảng Bom, Trạm viễn thông Tam Phước và phòng bán hàng Long Thành do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai thiết lập; 01 điểm do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai ủy quyền; 03 điểm hoạt động theo ủy quyền của Chi nhánh dịch vụ gia tăng Đồng Nai - Công ty cổ phần Những trang vàng Việt Nam); rà soát kiểm tra xác suất các thông tin thuê bao trên cơ sở dữ liệu tập trung của Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông - Viễn thông Đồng Nai, Đoàn ghi nhận:

Ưu điểm: 07/07 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có biển hiệu đáp ứng đầy đủ các thông tin theo quy định; có niêm yết công khai hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung, quy trình tiếp nhận đăng ký thông tin thuê bao, hợp đồng ủy quyền; nhân viên trực tiếp giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được doanh nghiệp viễn thông tập huấn, đào tạo về quy trình, thủ tục giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bằng nhiều hình thức như cử người đến hướng dẫn trực tiếp hoặc mở lớp đào tạo về nghiệp vụ trên phần mềm đăng ký, quản lý thông tin thuê bao của doanh nghiệp (phần mềm CCBS).

Thiếu sót, sai phạm: Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai đã thiếu kiểm tra, giám sát đối với các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông dẫn đến những sai phạm như sau:

+ Để cho 07/224 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông chấp nhận Chứng minh nhân dân không còn thời hạn sử dụng đối với người có quốc tịch Việt Nam để giao kết hợp đồng theo mẫu điều kiện giao dịch chung cung cấp 11 thuê bao di động trả trước không đúng quy định tại Điểm a Khoản 3 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.

- Giải trình: Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai đã rà soát, khắc phục xử lý còn 01/224 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông sai CMND đối với 02 thuê bao di động trả trước không đúng quy định (*danh sách đính kèm*).

+ Thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho 28 thuê bao có thông tin 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.

- Giải trình: Trung tâm Kinh doanh VNPT - Đồng Nai đã quán triệt đến điểm cung cấp dịch vụ viễn thông và các cửa hàng trực thuộc thực hiện nghiêm túc từ việc tiếp nhận, số hóa giấy tờ, ảnh chụp và đăng ký thông tin thuê bao cho khách hàng. Tuy nhiên, do lỗi nhập thông tin từ giấy tờ tùy thân của khách hàng vào phần mềm quản lý tập trung CCBS của doanh nghiệp dẫn đến 28 thuê bao có thông tin không đúng quy định. Trung tâm Kinh doanh VNPT - Đồng Nai đã rà soát, khắc phục được 18/28 thuê bao đúng quy định (*danh sách đính kèm*).

- Việc đăng tải danh sách Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp:

Đoàn tiến hành kiểm tra trực tiếp trên trang thông tin điện tử <https://vnpt.com.vn/gioi-thieu/diem-giao-dich> nhận thấy: Tập đoàn Bru chính viễn thông đã thực hiện đăng tải danh sách điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Tuy nhiên, thông tin đăng tải chưa đầy đủ theo quy định Điểm n Khoản 8 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, cụ thể: thiếu loại hình cung cấp dịch vụ, thời hạn được ủy quyền, thời gian hoạt động (đối với điểm cung cấp dịch vụ viễn thông lưu động), vi phạm Điểm đ Khoản 5 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 2 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ.

Đề xuất hướng xử lý: yêu cầu Tập đoàn Bru chính viễn thông đăng tải đầy đủ các thông tin theo quy định tại Điểm n Khoản 8 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.

- Việc ban hành và công khai giá cước: Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam chịu trách nhiệm thực hiện đăng ký/thông báo và ban hành giá cước dịch vụ sau khi được Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông chấp thuận. Qua kiểm tra hồ sơ thực tế cho thấy:

Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai ban hành các Quyết định quy định về giá cước trên cơ sở căn cứ các quyết định hoặc văn bản triển khai từ Tổng Công ty dịch vụ Viễn thông; Có thực hiện niêm yết công khai giá cước dịch vụ trên trang thông tin điện tử <http://dongnai.vnpt.vn> và tại các điểm giao dịch trực thuộc trên địa bàn tỉnh, các gói cước đã được công khai gồm:

+ 16 gói cước dịch vụ di động trả trước (B50SV, Thương gia 245, Thương gia 345, HEY 90, HEY 125, Gói D250, Gói D500, EzCom 6T, EzCom 12T,

Vina690CN, Đại Phát , Cứu Phát, Cứu Phát Plus, *Khuyến nông (KN690), Giáo viên, SIM HEY - HEY Sinh viên).

+ 14 gói cước dịch vụ di động trả sau (06 gói dành cho cá nhân ECO90, ECO125, ECO145, ECO169, ECO169PLUS, ECO195 và 8 gói dành cho doanh nghiệp DN-50, DN-89, DN-189, Thương gia 1, Thương gia 2, Thương gia 249, Thương gia 349, Thương gia 499).

+ 19 gói cước dịch vụ Internet.

+ Bảng giá cước dịch vụ cố định.

- Việc tính và thu cước dịch vụ viễn thông, Internet và truyền hình trả tiền:

Kiểm tra xác suất 41 hóa đơn dịch vụ viễn thông gồm: 02 dịch vụ di động trả trước, 08 dịch vụ di động trả sau, 19 dịch vụ Internet, 02 dịch vụ cố định và 10 dịch vụ truyền hình trả tiền trong tháng 8, tháng 12 năm 2018 và tháng 2, tháng 4 năm 2019 ghi nhận: Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai thực hiện tính đúng và thu đúng với giá đã ban hành và công khai trên trang thông tin điện tử <http://dongnai.vnpt.vn>

- Về khuyến mại: Từ ngày 01/01/2018 đến 30/4/2019, Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai thực hiện khuyến mại căn cứ theo các chương trình do Tổng Công ty dịch vụ Viễn thông triển khai.

- Qua kiểm tra 15 hồ sơ khuyến mại do Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai cung cấp ghi nhận: 15/15 chương trình khuyến mại đều bảo hạn mức, thời gian khuyến mại theo quy định tại Thông tư số 47/2017/TT-BTTTT ngày 29/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông. Các chương trình khuyến mại được thông báo/ đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

- Về Chất lượng: Việc quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông, Internet, truyền hình trả tiền do Tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam thực hiện và quản lý tập trung trên phạm vi cả nước. Đoàn kiểm tra xác suất 07 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do Viễn thông Đồng Nai thiết lập, ủy quyền đều có niêm yết bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông, Internet, truyền hình trả tiền theo đúng nội dung đã được Tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam đăng tải trên trang thông tin điện tử <http://vnpt.vn> tại mục công bố chất lượng dịch vụ.

Đồng thời, trên mục quản lý chất lượng dịch vụ trên trang thông tin điện tử <http://vnpt.vn> của Tập đoàn Bưu chính, Viễn thông Việt Nam 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.

-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: Kiểm tra việc lưu thông, mua bán hàng hóa chuyên ngành CNTT&TT tại Phòng Giao dịch huyện Trảng Bom ghi nhận: Model N0 N600R nhãn hiệu TOTO LINK đang được trưng bày có gắn dấu hợp quy mã zioncom (Vietnam) B00242016 và giấy chứng nhận hợp quy số B0017040118AE01A2 do

Trung tâm Kiểm định và Chứng nhận 2 cấp cho Công ty TNHH ZIONCOM (VIETNAM) ngày 04/01/2018 theo đúng quy định.

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

Theo báo cáo của VNPT Đồng Nai, tính đến 30/4/2019, tổng số trạm gốc điện thoại di động mặt đất của VNPT Đồng Nai là 654 trạm.

- Kiểm tra hồ sơ và đối chiếu với danh sách 654 trạm trên cơ sở dữ liệu của Cục Viễn thông cho thấy 497 trạm đã được cấp giấy chứng nhận kiểm định, 50 trạm đã nộp hồ sơ kiểm định và 107 trạm đang hoàn thiện hồ sơ nộp.

- Kiểm tra thực tế 10 địa điểm lắp đặt trạm gốc điện thoại di động mặt đất tại huyện Long Thành. Trong đó, 05/10 địa điểm có giấy chứng nhận kiểm định còn hạn, 04/10 địa điểm có biên bản kiểm định còn hạn, 01/10 địa điểm chưa có giấy chứng nhận kiểm định. VNPT Đồng Nai có giải trình đã nộp hồ sơ kiểm định vào ngày 15/6/2019.

3. Việc giải quyết khiếu nại

- Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai có ban hành quy định về tiếp nhận và giải quyết khiếu nại các dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin và Internet số 1274/QĐ-TTKD-ĐNi ĐHNV ngày 03/7/2017 và thực hiện công khai trên trang thông tin điện tử <http://vnpt.vn> theo đúng quy định.

- Theo báo cáo của Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai, trong thời kỳ thanh tra đơn vị có tiếp nhận 16 trường hợp khiếu nại đối với các dịch vụ cụ thể: 06 dịch vụ di động, 05 dịch vụ cố định, 04 dịch vụ Internet, 01 dịch vụ MyTV. Đoàn đã kiểm tra trực tiếp 16 hồ sơ khiếu nại trên cho thấy Viễn thông Đồng Nai thực hiện tiếp nhận, giải quyết và lưu trữ đầy đủ hồ sơ khiếu nại theo đúng quy định.

4. Việc chấp hành chế độ báo cáo

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Đồng Nai thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo 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. Tuy nhiên chưa thực hiện chế độ báo cáo về dịch vụ truyền hình trả tiền theo quy định tại Khoản 1 Điều 4 Thông tư số 19/2016/TT-BTTTT ngày 30/6/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam là một trong những doanh nghiệp tiên phong, dẫn đầu trong lĩnh vực viễn thông, thời gian qua đã có nhiều cố gắng, nỗ lực trong hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông, internet, truyền hình trả tiền, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Quá trình thanh tra ghi nhận Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam chấp hành nghiêm túc nghiêm túc các quy định pháp luật về giấy phép hoạt động; việc ban hành, đăng ký hợp đồng theo mẫu; việc công khai thông tin chất lượng và việc giải quyết khiếu nại của khách hàng.

2. Sai phạm, tồn tại

Qua kiểm tra, xác minh ghi nhận: bên cạnh những kết quả đạt được Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam, Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai vẫn tồn tại, sai phạm sau:

- Thiếu kiểm tra, giám sát đối với các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông được ủy quyền, để cho 07/224 Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông chấp nhận Chứng minh nhân dân không còn thời hạn sử dụng đối với người có quốc tịch Việt Nam để giao kết hợp đồng theo mẫu điều kiện giao dịch chung cung cấp 11 thuê bao di động trả trước không đúng quy định tại Điểm a Khoản 3 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.

- Thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho 28 thuê bao có thông tin 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.

- Chưa thực hiện chế độ báo cáo về dịch vụ truyền hình trả tiền theo quy định tại Khoản 1 Điều 4 Thông tư số 19/2016/TT-BTTTT ngày 30/6/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Thông tin đăng tải chưa đầy đủ theo quy định Điểm n Khoản 8 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.

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 giải trình của Trung tâm kinh doanh VNPT - 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 Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam, Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai, cụ thể:

+ 01 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông chấp nhận Chứng minh nhân dân không còn thời hạn sử dụng đối với người có quốc tịch Việt Nam để giao kết hợp đồng theo mẫu điều kiện giao dịch chung cung cấp 02 thuê bao di động trả trước không đúng quy định tại Điểm a Khoản 3 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.

+ Thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho 10 thuê bao có thông tin 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.

2. Giám đốc Trung tâm kinh doanh VNPT - 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:

- Thực hiện rà soát, giao kết lại hợp đồng theo mẫu điều kiện giao dịch chung cho 10 thuê bao có thông tin thuê bao không đúng quy định; 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.

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ chế độ báo cáo về dịch vụ truyền hình trả tiền theo quy định tại Khoản 1 Điều 4 Thông tư số 19/2016/TT-BTTTT ngày 30/6/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Đề nghị Tập đoàn Bưu chính viễn thông thực hiện đăng tải đầy đủ danh sách điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên trang thông tin điện tử <https://vnpt.com.vn/gioi-thieu/diem-giao-dich> hoặc tự đăng tải trên trang thông tin điện tử <http://dongnai.vnpt.vn> của đơn vị theo quy định.

- Yêu cầu Giám đốc Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai nghiêm túc thực hiện và báo cáo kết quả về Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai trước ngày 30/9/2019.

3. Kiến nghị Cục Phát thanh truyền hình và Thông tin điện tử rà soát, cấp giấy phép 08 kênh truyền hình trên hệ thống truyền hình trả tiền của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam theo quy định.

4. Lãnh đạo phòng Công nghệ thông tin - Viễn thông, lãnh đạo phòng Báo chí - Xuất bản - Thông tin - Bưu chính tăng cường giám sát, hướng dẫn, nhắc nhở đối với Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai trong việc chấp hành pháp luật về viễn thông, internet, truyền hình trả tiền.

5. 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;
- Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam;
- Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Nai;
- VNPT Đồng Nai;
- Phòng CNTT-VT;
- Phòng BCXB&TTBC;
- Thanh tra Sở;
- Lưu: VT, HS TT.



Lê Hoàng Ngọc