

Số: 51 /KL-TT

Đồng Nai, ngày 28 tháng 9 năm 2017

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành pháp luật về viễn thông, internet và truyền hình trả tiền tại Công ty cổ phần viễn thông FPT - chi nhánh Đồng Nai

Thực hiện Quyết định số 45/QĐ-TT ngày 08/8/2017 của Chánh Thanh tra 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 Công ty cổ phần viễn thông FPT - Chi nhánh tỉnh Đồng Nai (sau đây gọi tắt là Chi nhánh FPT Đồng Nai). Từ ngày 21/8/2017 đến ngày 29/8/2017, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh, kiểm tra tại chi nhánh FPT Đồng Nai.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 13/9/2017 của Đoàn thanh tra, ý kiến giải trình của đối tượng thanh tra.

Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Chi nhánh FPT Đồng Nai, có địa chỉ hoạt động tại số 196, Hà Huy Giáp, KP1, phường Quyết Thắng, TP Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai.

Về tổ chức, bộ máy, nhân sự: Chi nhánh có 01 Giám đốc, 01 phó Giám đốc, 08 phòng chức năng và 06 địa điểm kinh doanh trực thuộc tại thị xã Long Khánh và các huyện Long Thành, Trảng Bom, Định Quán, Xuân Lộc, Thống Nhất, với 184 nhân sự.

Tình hình sản xuất, kinh doanh của Chi nhánh FPT Đồng Nai:

- Các dịch vụ đang triển khai cung cấp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai: Dịch vụ truy nhập Internet và truyền hình trả tiền.

- Số thuê bao hiện có trên mạng của các dịch vụ tính đến 31/7/2017: dịch vụ Internet 776.274 thuê bao (trong đó có 99 đại lý Internet); dịch vụ truyền hình trả tiền: 16.650 thuê bao. Doanh thu trong thời kỳ thanh tra: 312.458.958.543 đồng.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc chấp hành pháp luật về đăng ký kinh doanh, điều kiện hoạt động

Công ty cổ phần viễn thông FPT, địa chỉ trụ sở chính tại tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội

có đầy đủ các giấy phép hoạt động trong lĩnh vực viễn thông, internet và truyền hình trả tiền trên phạm vi toàn quốc.

Chi nhánh FPT Đồng Nai và 06 địa điểm kinh doanh trực hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông, internet, truyền hình trả tiền trên địa bàn tỉnh Đồng Nai theo ủy quyền của Công ty cổ phần viễn thông FPT và có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh theo đúng quy định (danh sách đính kèm).

Kết luận: Doanh nghiệp chấp hành đúng pháp luật về đăng ký kinh doanh, điều kiện hoạt động

2. Việc chấp hành pháp luật về cung cấp dịch vụ viễn thông, internet và truyền hình trả tiền

2.1. Việc ban hành, đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với dịch vụ truy nhập internet, truyền hình trả tiền.

Công ty cổ phần viễn thông FPT đã ban hành, đăng ký và được Cục Quản lý cạnh tranh – Bộ Công Thương chấp thuận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình trả tiền tại văn bản số 188/TB-QLCT ngày 12/4/2016 theo quy định tại Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ. Kiểm tra xác suất 53 hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông và truyền hình trả tiền trong năm 2016 và 2017 ghi nhận: Chi nhánh áp dụng đúng hợp đồng theo mẫu do doanh nghiệp ban hành và đăng ký với Cục quản lý cạnh tranh. Tuy nhiên, một số hợp đồng đã ký kết với khách hàng chưa thể hiện đầy đủ thông tin như ngày tháng năm ký hợp đồng, số hợp đồng.

2.2. Việc chấp hành pháp luật về giá cước

- Việc ban hành, đăng ký giá cước

Công ty cổ phần viễn thông FPT ban hành chính sách kinh doanh áp dụng tại Chi nhánh FPT Đồng Nai trong 02 năm 2016, 2017 có giá cước thấp hơn so với giá Công ty niêm yết trên trang thông tin điện tử tên miền fpt.vn, cụ thể: Giá cước dịch vụ viễn thông được ban hành tại các Quyết định số 207/2016/QĐ-FTEL-MKT; số 208/2016/QĐ-FTEL ngày 01/01/2016; số 257/2017/QĐ-FTEL-MKT và số 258/2017/QĐ-FTEL-MKT ngày 01/01/2017. Giá cước dịch vụ truyền hình được ban hành tại các Quyết định số 07-2015/QĐ-FTEL/PAYTV-GC, số 12 – 2016/QĐ-FTEL/PAYTV-GC.

Theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 38 Nghị định 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông và Thông tư số 18/2012/TT-BTTTT ngày 15/11/2012 về danh mục doanh nghiệp viễn thông, nhóm doanh nghiệp viễn thông có vị trí thống lĩnh thị trường đối với các dịch vụ viễn thông quan trọng, công ty cổ phần viễn thông FPT phải đăng ký giá cước dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - dịch vụ truy nhập internet băng rộng với Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông trước khi ban hành và áp dụng. Tại thời điểm thanh tra, doanh nghiệp

không cung cấp được văn bản xác nhận đăng ký giá cước của Cục Viễn thông - Bộ TT&TT.

- Việc niêm yết giá cước: Chi nhánh FPT Đồng Nai có niêm yết giá cước các dịch vụ internet, truyền hình trả tiền áp dụng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai tại địa điểm giao dịch.

- Việc lập hóa đơn và thu cước: Kiểm tra xác suất hóa đơn thu cước liên tục trong thời kỳ thanh tra của 53 khách hàng (40 khách hàng cá nhân, 13 khách hàng đại lý) theo hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông nêu trên ghi nhận: Chi nhánh FPT Đồng Nai thu cước đúng giá do doanh nghiệp ban hành.

2.3. Việc chấp hành pháp luật về khuyến mãi

Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh FPT Đồng Nai đã tổ chức triển khai thực hiện 01 chương trình khuyến mại trong thời gian 04 ngày (từ 28/11/2016 đến 02/12/2016) với hình thức tặng 01 năm tiền cước dịch vụ truy nhập Internet, truyền hình FPT với tổng mức giá trị vật chất khuyến mại 6.480.000 đồng và đã thông báo thực hiện khuyến mại cho Sở Công thương tỉnh Đồng Nai tại văn bản số 28/2016/FTEL-DNI ngày 21/11/2016 nhưng không thông báo cho Sở Thông tin và Truyền thông Đồng Nai.

2.4. Việc chấp hành pháp luật về chất lượng dịch vụ

- Doanh nghiệp đã ban hành Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL đối với dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL) và dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang); Bản công bố chất lượng dịch vụ truyền hình trả tiền số 119/FTEL; Quy chế tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông số 37-2016/QĐ-FTEL ngày 22/2/2016. Bản công bố chất lượng dịch vụ và kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ được đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp tại đường dẫn <http://fpt.vn/chinh-sach/cong-bo-chat-luong/quan-ly-chat-luong-dich-vu-760.html>.

- Việc chứng nhận hợp quy, công bố hợp quy đối với các sản phẩm hàng hóa chuyên ngành CNTT-TT: Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh FPT Đồng Nai cung cấp những sản phẩm chuyên ngành CNTT&TT gồm các loại thiết bị định tuyến sau: Archer C2; TL-WR841N; EP9108W-4EP; EP9108-4EP; G-93RG1 và bộ thu tín hiệu truyền hình FPT Play HD. Tất cả các chủng loại thiết bị trên đều có giấy chứng nhận hợp quy và công bố hợp quy theo quy định.

- Kiểm tra tại kho của Chi nhánh FPT Đồng Nai ghi nhận: Có 1.757 thiết bị, trong đó: 27 thiết bị ký hiệu TL-WR841N có gắn dấu hợp quy theo quy định; 1730 thiết bị đã qua sử dụng không còn vỏ hợp nên không xác định được dấu hợp quy (các sản phẩm đều có tem của FPT thể hiện chủng loại ký hiệu của thiết bị), cụ thể: 700 thiết bị ký hiệu EP9108W-4EP, 1000 thiết bị ký hiệu G-93RG1, 30 thiết bị ký hiệu EP9108-4FE.

2.5. Việc cung cấp kênh chương trình truyền hình trả tiền: Chi nhánh FPT Đồng Nai đang cung cấp 192 kênh đều có Giấy chứng nhận đăng ký danh mục kênh, trong đó đáp ứng đầy đủ các kênh chương trình truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và địa phương theo quy định tại Thông tư số 18/2016/TT-BTTTT ngày 28/6/2016 của Bộ TT&TT.

Kết luận: Chi nhánh FPT Đồng Nai chấp hành đúng pháp luật đăng ký, áp dụng hợp đồng mẫu điều kiện giao dịch chung; việc niêm yết giá và thu cước dịch vụ internet, truyền hình trả tiền; việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và việc cung cấp kênh chương trình truyền hình trả tiền. Còn thiếu sót trong việc ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ internet, truyền hình trả tiền; không thông báo cho Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai khi thực hiện chương trình khuyến mãi viễn thông (dịch vụ truy nhập Internet) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai theo quy định tại Khoản 4, Điều 37, Nghị định 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông.

3. Việc chấp hành pháp luật về sử dụng tên miền và thiết lập, quản lý trang thông tin điện tử.

Chi nhánh FPT Đồng Nai không thiết lập trang thông tin điện tử riêng, chỉ sử dụng trang thông tin điện tử tên miền fpt.vn và truyenhinh.fpt.vn do Công ty cổ phần viễn thông FPT thiết lập, quản lý đã được Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Hà Nội cấp Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp trên Internet số 267/GP-TTĐT ngày 23/01/2013.

4. Việc chấp hành pháp luật về giải quyết khiếu nại

- Việc ban hành các quy định về giải quyết khiếu nại: Công ty cổ phần viễn thông FPT đã ban hành, công bố Quy trình giải quyết khiếu nại trên trang thông tin điện tử tên miền fpt.vn và đồng thời cam kết về thời hạn giải quyết khiếu nại trong hợp đồng cung cấp dịch vụ ký kết giữa doanh nghiệp với khách hàng. Về đối tượng, thời hiệu và thời gian giải quyết khiếu nại được quy định trong Quy trình đúng theo Thông tư 05/2011/TT-BTTTT ngày 28/01/2011 của Bộ TT&TT.

Việc niêm yết các quy định về giải quyết khiếu nại: Chi nhánh FPT Đồng Nai có niêm yết Quy trình giải quyết khiếu nại tại địa điểm kinh doanh theo đúng quy định.

- Việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại: Công ty cổ phần viễn thông FPT tiếp nhận, giải quyết khiếu nại tập trung thông qua hệ thống tổng đài 19006600 và số điện thoại 0251.7302222; hầu hết các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng đều được doanh nghiệp giải đáp ngay sau khi tiếp nhận. Theo báo cáo của Chi nhánh FPT Đồng Nai, từ 01/01/2016 đến 31/7/2017 đơn vị chỉ phát sinh 10 trường hợp khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ được xác lập thành hồ sơ

vụ việc. Kiểm tra hồ sơ ghi nhận, 10/10 trường hợp giải quyết đảm bảo thời hạn theo quy định.

Kết luận: Chi nhánh FPT Đồng Nai chấp hành đúng quy định về giải quyết khiếu nại.

5. Việc chấp hành chế độ báo cáo

Chi nhánh FPT Đồng Nai chấp hành đúng thời hạn báo cáo hoạt động viễn thông nhưng chưa đảm bảo đầy đủ nội dung theo quy định tại Thông tư số 24/2009/TT-BTTTT ngày 23/7/2009 (chưa báo cáo danh sách đại lý Internet 6 tháng đầu năm 2017); chưa thống kê báo cáo hoạt động dịch vụ phát thanh, truyền hình theo các biểu mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 19/2016/TT-BTTTT ngày 30/6/2016 của Bộ TT&TT.

Kết luận: Chi nhánh FPT Đồng Nai chấp hành chưa nghiêm túc chế độ báo theo quy định.

III. KẾT LUẬN

Chi nhánh FPT Đồng Nai đã nghiêm túc chấp hành Quyết định thanh tra số 45/QĐ-TT ngày 08/8/2017 của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai; có thái độ hợp tác tốt, báo cáo, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung thanh tra.

Qua kết quả kiểm tra, xác minh cho thấy, Chi nhánh FPT Đồng Nai đã chấp hành đúng các quy định pháp luật về đăng ký kinh doanh, điều kiện hoạt động; việc ban hành, đăng ký, áp dụng hợp đồng mẫu điều kiện giao dịch chung; việc niêm yết giá, thu cước; việc đảm bảo chất lượng; việc cung cấp kênh chương trình truyền hình trả tiền; việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại đối với dịch vụ internet, truyền hình trả tiền trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Bên cạnh những kết quả đã đạt được, Chi nhánh FPT Đồng Nai còn có những hạn chế, thiếu sót, sai phạm như:

1. Còn thiếu sót trong việc ký kết hợp đồng; chấp hành chưa nghiêm túc chế độ báo dịch vụ internet, truyền hình trả tiền theo quy định.

2. Không thông báo cho Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai khi thực hiện chương trình khuyến mãi viễn thông (dịch vụ truy nhập Internet) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai theo quy định tại Khoản 4, Điều 37, Nghị định 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông.

IV. BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Xét nguyên nhân chủ quan, khách quan dẫn đến những thiếu sót, sai phạm; tính chất, mức độ sai phạm và đề xuất biện pháp xử lý của Đoàn Thanh tra. Chánh Thanh tra Sở nhắc nhở doanh nghiệp đối với các thiếu sót, sai phạm như đã nêu ở trên.

Yêu cầu Giám đốc chi nhánh FPT Đồng Nai nghiêm túc kiểm điểm, rút kinh nghiệm, khắc phục những hạn chế, sai phạm còn tồn tại và triển khai các biện pháp khắc phục sau:

1. Rà soát, bổ sung đầy đủ thông tin về ngày, tháng, năm, số đối với các hợp đồng đã ký kết với khách hàng và đảm bảo việc ký kết hợp đồng theo đúng quy định của pháp luật trong thời gian tới.

2. Nghiêm túc chấp hành pháp luật về thông báo khuyến mại dịch vụ viễn thông; trách nhiệm báo cáo hoạt động cung cấp dịch vụ Internet, truyền hình trả tiền trên địa bàn tỉnh Đồng Nai theo quy định.

3. Báo cáo việc thực hiện nội dung kết luận và yêu cầu nêu trên về Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày công bố Kết luận thanh tra.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành pháp luật về viễn thông, internet và truyền hình trả tiền tại Công ty cổ phần viễn thông FPT - Chi nhánh tỉnh Đồng Nai./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT;
- Giám đốc Sở;
- Chi nhánh FPT Đồng Nai;
- Phòng BCVT, BCXB;
- Trang TTĐT Sở TT&TT;
- Lưu: TT, Hồ sơ TT.

CHÁNH THANH TRA



Giang Thị Thu Nga