

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông

Thực hiện Quyết định số 130/QĐ-STTTT ngày 24/6/2021 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai (*sau đây gọi tắt là Sở TT&TT*) về việc thanh tra chấp hành pháp luật trong lĩnh vực viễn thông;

Từ ngày 09/7/2021 đến ngày 05/8/2021, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra các doanh nghiệp viễn thông, gồm: Trung tâm kinh doanh VNPT - Gia Lai, Viễn thông Gia Lai (và các đơn vị trực thuộc tại huyện Chư Păh, thị xã An Khê); Chi nhánh Gia Lai - Công ty cổ phần Viễn thông FPT; Viettel Gia Lai (và các đơn vị trực thuộc tại thành phố Pleiku, thị xã An Khê và các huyện: Ia Grai, Chư Păh, Kbang); Mobifone tỉnh Gia Lai (và các đơn vị trực thuộc tại thành phố Pleiku, thị xã An Khê).

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 21/BC-ĐTTra ngày 16/8/2021 của Trưởng Đoàn Thanh tra và các hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung thanh tra, Giám đốc Sở TT&TT kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

1. Đối tượng thanh tra:

Trung tâm kinh doanh VNPT - Gia Lai, Viễn thông Gia Lai – Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam; Chi nhánh Gia Lai - Công ty cổ phần Viễn thông FPT; Viettel Gia Lai - Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội; Mobifone tỉnh Gia Lai - Công ty dịch vụ Mobifone KV7 là các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông tại địa bàn tỉnh Gia Lai, hoạt động dưới hình thức chi nhánh theo uỷ quyền của tập đoàn, công ty cổ phần, chi nhánh tổng công ty viễn thông có trụ sở chính tại tỉnh, thành khác.

Tại thời điểm thanh tra các doanh nghiệp viễn thông được thanh tra đang hoạt động kinh doanh bình thường; các doanh nghiệp đã báo cáo bằng văn bản, cung cấp hồ sơ, tài liệu theo Đề cương thanh tra; cử người có chuyên môn, thẩm quyền tham gia làm việc cùng Đoàn Thanh tra; nghiêm túc tiếp thu các quy định của pháp luật về lĩnh vực viễn thông mà Đoàn thanh tra đã phổ biến.

2. Đoàn Thanh tra:

Đã tổ chức thanh tra theo đúng Quyết định thanh tra, quá trình thanh tra đã thực hiện theo đúng quy chế hoạt động của Đoàn Thanh tra; đã tiến hành kiểm tra, xác minh trực tiếp các nội dung thanh tra, công tác thanh tra được bảo đảm chính xác, khách quan, trung thực, công khai, đúng chức năng, đúng thẩm quyền; không gây khó khăn, phiền hà, không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của đối

tượng thanh tra; các thành viên trong Đoàn Thanh tra chấp hành nghiêm kỷ luật và các quy định của pháp luật.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH VÀ NHẬN XÉT, KẾT LUẬN

1. Về điều kiện pháp lý hoạt động:

Các doanh nghiệp viễn thông được thanh tra đều đảm bảo có đầy đủ hồ sơ, tài liệu về điều kiện pháp lý để hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai, cụ thể: Có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, chi nhánh; Giấy phép hoạt động viễn thông và các loại hồ sơ, tài liệu có liên quan khác.

2. Về thuê bao di động trả trước (đối với các doanh nghiệp: Viettel Gia Lai, Mobifone tỉnh Gia Lai, Trung tâm kinh doanh VNPT - Gia Lai):

Về cơ bản các doanh nghiệp viễn thông đã tổ chức thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, lưu giữ và sử dụng thông tin thuê bao theo quy định tại Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung Điều 15 của Nghị định số 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 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông.

Các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông (bao gồm điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền): Đảm bảo đầy đủ các nội dung, thành phần như: Biểu hiệu “Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông” và trang thiết bị để nhập thông tin trên giấy tờ của các cá nhân, tổ chức. Niêm yết công khai đầy đủ các giấy tờ: 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; quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng (trừ 04 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền thuộc Viettel Gia Lai);

3. Về Internet (đối với Viettel Gia Lai, Trung tâm kinh doanh VNPT - Gia Lai, Chi nhánh Gia Lai – Công ty cổ phần Viễn thông FPT):

Về cơ bản các doanh nghiệp viễn thông đã thực hiện các quyền và nghĩa vụ trong cung cấp dịch vụ internet tại địa bàn tỉnh Gia Lai theo quy định tại Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ quy định quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng và Nghị định số 27/2018/NĐ-CP ngày 01/3/2018 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 72/2013/NĐ-CP của Chính phủ quy định quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng.

Hồ sơ, hợp đồng đại lý internet đều đảm bảo các nội dung, thành phần theo quy định.

4. Về kiểm định thiết bị viễn thông (đối với các doanh nghiệp: Viettel Gia Lai, Mobifone tỉnh Gia Lai, Viễn thông Gia Lai):

Về cơ bản các doanh nghiệp đã chấp hành các quy định của pháp luật quy định về kiểm định đối với các trạm gốc điện thoại di động mặt đất công cộng (BTS) quy định tại Thông tư số 07/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô

tuyên điện và Thông tư số 08/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 Bộ Thông tin và Truyền thông về ban hành danh mục và quy trình kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bắt buộc kiểm định.

Các trạm gốc điện thoại di động mặt đất công cộng của các doanh nghiệp đều có Giấy chứng nhận kiểm định (trong thời hạn theo quy định) do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp và Bản công bố theo quy định của pháp luật. Đã thực hiện niêm yết Giấy chứng nhận kiểm định và Bản công bố tại vị trí nhà trạm BTS (trừ 05 vị trí nhà trạm thuộc Viettel Gia Lai);

5. Về chuyển mạng viễn thông di động mặt đất giữ nguyên số và thực hiện khuyến mại (đối với các doanh nghiệp: Viettel Gia Lai, Mobifone tỉnh Gia Lai, Trung tâm kinh doanh VNPT - Gia Lai):

Các doanh nghiệp viễn thông đã tổ chức thực hiện các quy định tại Thông tư số 35/2017/TT-BTTTT ngày 23/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chuyển mạng viễn thông di động mặt đất giữ nguyên số và thực hiện khuyến mại đối với dịch vụ thông tin di động mặt đất quy định tại Thông tư số 47/2017/TT-BTTTT ngày 29/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định hạn mức khuyến mại đối với dịch vụ thông tin di động mặt đất.

6. Công tác khác:

Các doanh nghiệp viễn thông đã thực hiện tốt các công tác như: Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin trong lĩnh vực viễn thông; thực hiện công tác giải quyết, khiếu nại, phản ánh, kiến nghị của khách hàng; thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền được pháp luật quy định.

7. Tồn tại, hạn chế, vi phạm hành chính:

Qua kiểm tra, xác minh, Đoàn Thanh tra phát hiện các doanh nghiệp viễn thông có các tồn tại, hạn chế, vi phạm hành chính, cụ thể như sau:

7.1. Viettel Gia Lai:

04 thuê bao di động được đăng ký, lưu trữ trên hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao của doanh nghiệp chưa đúng theo quy định của pháp luật (cụ thể: Ảnh chụp của chủ thuê bao không có thông tin ngày, giờ chụp; Ảnh chụp mờ, bản số hóa giấy tờ nhòe; Ảnh chụp của chủ thuê bao, Bản số hóa giấy tờ của chủ thuê bao không được lưu trên hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao của doanh nghiệp);

Không niêm yết công khai đầy đủ các giấy tờ sau: hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông; bản chính hoặc bản sao có chứng thực hợp đồng ủy quyền được doanh nghiệp viễn thông cấp cho doanh nghiệp thiết lập (đối với điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền), cụ thể: Xảy ra tại 04 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền.

Không niêm yết đúng thời gian quy định bản sao Giấy chứng nhận kiểm định tại địa điểm lắp đặt thiết bị viễn thông và không niêm yết Bản công bố trạm gốc điện thoại di động mặt đất công cộng không thuộc Danh mục thiết bị viễn thông và đài vô tuyến điện bắt buộc kiểm định (05 trạm BTS);

Trong năm 2020, 2021 chưa tổ chức tập huấn, hướng dẫn cho các điểm cung cấp dịch vụ internet về các quy định pháp luật trong quản lý, cung cấp và sử dụng

dịch vụ internet, trò chơi điện tử trên mạng; các quy định về an toàn an ninh thông tin và các giải pháp kỹ thuật phù hợp để đại lý thực hiện tốt nhiệm vụ hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ vào những mục đích lành mạnh theo quy định tại điểm b, khoản 9, Điều 5 Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 22/11/2018 của UBND tỉnh Gia Lai về việc ban hành quy định về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ internet trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

7.2. Mobifone tỉnh Gia Lai:

Chưa niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại cho khách hàng tại 01 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông;

Niêm yết chưa đúng vị trí bản sao Giấy chứng nhận kiểm định tại địa điểm lắp đặt thiết bị viễn thông và niêm yết Bản công bố trạm gốc điện thoại di động mặt đất công cộng không thuộc Danh mục thiết bị viễn thông và đài vô tuyến điện bắt buộc kiểm định.

7.3. Trung tâm kinh doanh VNPT - Gia Lai:

Trong năm 2021 chưa tổ chức tập huấn, hướng dẫn cho các điểm cung cấp dịch vụ internet về các quy định pháp luật trong quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ internet, trò chơi điện tử trên mạng; các quy định về an toàn an ninh thông tin và các giải pháp kỹ thuật phù hợp để đại lý thực hiện tốt nhiệm vụ hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ vào những mục đích lành mạnh theo quy định tại điểm b, khoản 9, Điều 5 Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 22/11/2018 của UBND tỉnh Gia Lai về việc ban hành quy định về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ internet trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

7.4. Viễn thông Gia Lai:

Niêm yết chưa đúng vị trí bản sao Giấy chứng nhận kiểm định tại địa điểm lắp đặt thiết bị viễn thông và niêm yết Bản công bố trạm gốc điện thoại di động mặt đất công cộng không thuộc Danh mục thiết bị viễn thông và đài vô tuyến điện bắt buộc kiểm định.

7.5. Chi nhánh Gia Lai – Công ty cổ phần Viễn thông FPT:

Trong năm 2020, 2021 chưa tổ chức tập huấn, hướng dẫn cho các điểm cung cấp dịch vụ internet về các quy định pháp luật trong quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ internet, trò chơi điện tử trên mạng; các quy định về an toàn an ninh thông tin và các giải pháp kỹ thuật phù hợp để đại lý thực hiện tốt nhiệm vụ hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ vào những mục đích lành mạnh theo quy định tại điểm b, khoản 9, Điều 5 Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 22/11/2018 của UBND tỉnh Gia Lai về việc ban hành quy định về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ internet trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

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

Chánh Thanh tra Sở TT&TT tỉnh Gia Lai đã ban hành Quyết định xử phạt vi phạm hành chính số 13/QĐ-XPVPHC ngày 04/8/2021 đối với Viettel Gia Lai với tổng số tiền xử phạt là 30.600.000 đồng (Ba mươi triệu sáu trăm ngàn đồng), các hành vi vi phạm như sau:

- Không niêm yết đúng thời gian quy định bản sao Giấy chứng nhận kiểm định tại địa điểm lắp đặt thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện, quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 54, Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03/02/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử (sau đây gọi là *Nghị định số 15/2020/NĐ-CP*);

- Ảnh chụp của chủ thuê bao di động trả trước được lưu trữ trên hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao của doanh nghiệp không có thông tin về ngày, giờ chụp, quy định tại điểm g, khoản 5, Điều 33, Nghị định số 15/2020/NĐ-CP;

- Không niêm yết công khai hoặc niêm yết không đầy đủ các giấy tờ sau: 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; bản chính hoặc bản sao có chứng thực hợp đồng ủy quyền được doanh nghiệp viễn thông cấp cho doanh nghiệp thiết lập đối với 04 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền, quy định tại điểm a, khoản 6, Điều 33, Nghị định số 15/2020/NĐ-CP.

III. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Giám đốc Sở TT&TT yêu cầu các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc một số nội dung sau:

1. Trưởng Đoàn Thanh tra, Thanh tra Sở TT&TT:

- Thanh tra Sở TT&TT và các phòng chuyên môn có liên quan thuộc Sở tăng cường công tác quản lý, tuyên truyền, phổ biến pháp luật về viễn thông cho các đơn vị, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực viễn thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai;

- Trưởng Đoàn Thanh tra có trách nhiệm bàn giao đầy đủ các thành phần hồ sơ, tài liệu thanh tra cho Thanh tra Sở TT&TT, để xử lý và lưu trữ theo quy định;

- Thanh tra Sở TT&TT tiến hành các thủ tục công khai kết luận thanh tra theo quy định, đồng thời ban hành văn bản Thông báo kết luận thanh tra đến từng doanh nghiệp viễn thông được thanh tra.

2. Đối tượng thanh tra:

- Các doanh nghiệp viễn thông được thanh tra tiếp tục nghiêm túc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông;

- Tổ chức tiến hành kiểm tra, rà soát và khắc phục các tồn tại, hạn chế đã phát hiện thông qua công tác thanh tra./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Đ/c Giám đốc Sở (b/c);
- Ban Biên tập WebSite của Sở;
- Lưu: VT, TTra Sở, HS Đoàn TTra.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Thị Thu Hương