

Số: /KL-TTra

Hà Nội, ngày tháng năm

## KẾT LUẬN THANH TRA

### Về việc chấp hành pháp luật về viễn thông và công nghệ thông tin tại Công ty Cổ phần công nghệ và Truyền thông Di động xanh

Thực hiện Quyết định thanh tra số 164/QĐ-TTra ngày 12/3/2019 của Chánh thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về việc chấp hành pháp luật về viễn thông và công nghệ thông tin, từ ngày 15/3/2019 đến ngày 04/4/2019 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Công ty Cổ phần công nghệ và Truyền thông Di động xanh (sau đây gọi tắt là Công ty Green Mobile).

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 26/4/2019 của Trưởng đoàn thanh tra, ý kiến giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng thanh tra,

Chánh thanh tra kết luận như sau:

#### 1. Khái quát chung:

Công ty Cổ phần công nghệ và Truyền thông Di động xanh có địa chỉ tại: Ô số 102, Lô A3, khu ĐTM Đại Kim, phường Định Công, quận Hoàng Mai, thành phố Hà Nội, Việt Nam (địa chỉ văn phòng giao dịch: Tầng 14, tòa nhà Vinaconex9 đường Phạm Hùng, Quận Nam Từ Liêm, TP. Hà Nội).

- Đại diện theo pháp luật: Đỗ Trường Giang, Giám đốc.

- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp công ty cổ phần số: 0102613284 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp ngày 08/01/2008, đăng ký thay đổi lần 8 ngày 22/02/2017.

- Ngành nghề kinh doanh: Cung cấp dịch vụ nội dung thông tin trên mạng viễn thông di động.

#### 2. Kết quả kiểm tra, xác minh:

##### 2.1. Hợp đồng hợp tác kinh doanh, cung cấp dịch vụ nội dung:

Công ty Green Mobile đang ký kết 6 hợp đồng hợp tác kinh doanh, cung cấp dịch vụ nội dung thông tin với Tổng Công ty dịch vụ viễn thông (Ban khách hàng cá nhân) để cung cấp 6 dịch vụ: Thẻ cào vàng (Gói ngày, gói Kim cương, SMS), Thời gian vàng (gói ngày, SMS), Xclip, Gfun, Gmgate, Trí tuệ tranh tài (USSD, gói ngày). Các dịch vụ này được cung cấp cho các thuê bao thuộc mạng viễn thông di động VinaPhone, cụ thể thông qua danh sách các hợp đồng sau:

- Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ Thẻ cào vàng trên mạng thông tin di động Vinaphone Số 45/2017/KHCN-GMOBI ngày 31/05/2017.

- Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ Thời gian vàng trên mạng thông tin di động Vinaphone Số 47/2017/KHCN-GMOBI ngày 26/06/2017.

- Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ Xclip trên mạng thông tin di động Vinaphone Số 83/2017/KHCN-GMOBI ngày 20/09/2017.

- Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ Gfun trên mạng thông tin di động Vinaphone Số 30/2018/KHCN-GM ngày 31/05/2018.

- Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ GM\_Gate trên mạng thông tin di động Vinaphone Số 32/2018/KHCN-GM ngày 08/06/2018.

- Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ Trí tuệ tranh tài trên mạng thông tin di động Vinaphone Số 49/2018/KHCN-GMOBI ngày 23/08/2018.

## **2.2. Việc phân bổ đầu số cung cấp dịch vụ; chứng nhận cung cấp dịch vụ nội dung; cấp phép thiết lập trang thông tin điện tử; cung cấp trò chơi điện tử trên mạng:**

- Quyết định phân bổ đầu số cung cấp dịch vụ: Quyết định số 290/QĐ-CVT ngày 15/5/2017 của Cục Viễn thông về việc phân bổ đầu số 9506 cho Công ty Green Mobile; Quyết định số 256/QĐ-CVT ngày 09/5/2018 của Cục Viễn thông về việc phân bổ đầu số 9905 cho Công ty Green Mobile.

Công ty Green Mobile sử dụng đầu số 9905 để cung cấp dịch vụ GM\_gate, Trí tuệ tranh tài, Gfun; Đầu số 9506 để cung cấp dịch vụ Thẻ cào vàng.

- Giấy chứng nhận đăng ký cung cấp dịch vụ nội dung thông tin trên mạng viễn thông di động: Số 150/GCN-DD ngày 17/5/2017.

- Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp trên mạng: Số 2481/GP-TTĐT ngày 19/6/2017 với tên miền glive.vn.

- Giấy chứng nhận đăng ký cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng: Số 20/GCN-PTTH&TTĐT ngày 13/01/2017, thể loại trò chơi điện tử G4.

## **2.3. Kiểm tra việc gửi tin nhắn thông báo gia hạn dịch vụ đối với các dịch vụ định kỳ:**

a) Kiểm tra thực tế sử dụng dịch vụ của các thuê bao:

Kiểm tra trên hệ thống cơ sở dữ liệu cho thấy, khi người sử dụng đăng ký thành công nhưng không nhắn tin, tương tác đến các đầu số để sử dụng dịch vụ, thuê bao không nhận được tin nhắn thông báo nào hoặc chỉ nhận được duy nhất một tin quảng cáo, cụ thể như sau:

<b>Thuê bao</b>	<b>Ngày đăng ký</b>	<b>Ngày hủy</b>	<b>Duy nhất nội dung tin nhận được</b>
Thẻ cào vàng			
0915301866	11/20/2018	25/3/2019	<i>Nhanh tay soan K gui 9506 de co co hoi so huu nhung giai thuong hap dan, voi tong gia tri giai thuong len den hon 200 trieu dong! Chi tiet lien he 0888363366 (cuoc di dong) hoac truy cap http://glive.vn</i>
0912900492	08/7/2018	27/3/2019	<i>Nhanh tay soan K gui 9506 de co co</i>

			<i>hoi so huu dien thoai IPHONEX 64GB va TIVI SAMSUNG 75 INCH cuc HOT, voi tong gia tri giai thuong len den gan 300 trieu dong. Chi tiet lien he 0888363366</i>
0949321182	24/8/2018	27/3/2019	Nội dung như trên
Thời gian vàng			
0813009310	22/10/2018	25/01/2019	<i>Nhanh tay soan G gui 9506 de co CO HOI so huu dien thoai va tivi 4K, voi tong gia tri giai thuong hon 230tr dong! De biet them chi tiet, soan HD gui 9506</i>
0845444998	17/9/2018	27/3/2019	Nội dung như trên
0912981864	05/11/2018	15/02/2019	Nội dung như trên
Trí tuệ tranh tài			
0914168810	29/9/2018	26/02/2019	Không nhận được bất kỳ tin nhắn nào
0816601160	02/10/2018	19/02/2019	Không nhận được bất kỳ tin nhắn nào
0812661553	27/9/2018	28/01/2019	Không nhận được bất kỳ tin nhắn nào

Qua thông kê cho thấy dịch vụ Thẻ cào vàng có 91.691 thuê bao, dịch vụ Thời gian vàng có 65.013 thuê bao, dịch vụ Trí tuệ tranh tài có 31.919 thuê bao ở tình trạng này.

b) Việc thực hiện trách nhiệm gửi tin nhắn thông báo cho người sử dụng về việc tự động gia hạn dịch vụ nội dung:

Từ ngày 4/3/2019 trở về trước, Công ty Green Mobile không thực hiện gửi tin nhắn thông báo 7 ngày một lần đối với 6 dịch vụ trừ cước theo ngày cho người sử dụng về tên dịch vụ, mã, số cung cấp dịch vụ, chu kỳ cước, giá cước, cách hủy, tổng đài hỗ trợ tư vấn khách hàng.

Ngay sau khi phát hiện, Công ty Green Mobile đã chủ động thực hiện gửi tin nhắn thông báo tới tất cả thuê bao hiện đang sử dụng dịch vụ trừ cước theo ngày của Công ty Green Mobile với nội dung tin nhắn, cụ thể như sau:

“Quy khách đang sử dụng dịch vụ THECAOVANG/THỜI GIAN VANG, phí DV 3.000d/ngày, tu dong gia han theo ngay. De huy dich vu, soan HUY TCV gui 9506. Chi tiet lien he 0888363366 (cuoc di dong)”.

“Quy khách đang sử dụng dịch vụ Trí tuệ tranh tài, phí DV 5.000d/ngày, tu dong gia han theo ngay. De huy dich vu, soan HUY TRITUE gui 9905. Chi tiet lien he 0888363366 (cuoc di dong)”.

**Như vậy:**

*Từ ngày 04/3/2019 trở về trước, Công ty Green Mobile chưa thực hiện gửi tin nhắn thông báo 07 ngày một lần đối với các dịch vụ trừ cước theo ngày kể từ ngày thuê bao đăng ký dịch vụ thành công về tên dịch vụ, mã, số cung cấp*

*dịch vụ, chu kỳ cước, giá cước, cách hủy, tổng đài hỗ trợ tư vấn khách hàng theo quy định tại điểm a khoản 6 Điều 7 Thông tư số 08/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ TTTT về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 17/2016/TT-BTTTT ngày 28/6/2016 của Bộ trưởng Bộ TTTT quy định chi tiết về quy trình, thủ tục đăng ký cung cấp dịch vụ nội dung thông tin trên mạng viễn thông di động (sau đây gọi tắt là Thông tư số 08/2017/TT-BTTTT).*

c) Kiểm tra việc cung cấp thông tin về giá cước dịch vụ trên trang thông tin điện tử:

Tại website [www.glive.vn](http://www.glive.vn) có thông tin hướng dẫn người sử dụng nhấn tin đến các đầu số 9506, 9905 để đăng ký dịch vụ của Công ty Green Mobile nhưng không có thông tin đầy đủ, rõ ràng về giá cước dịch vụ, thông tin hướng dẫn hủy dịch vụ.

#### **Như vậy:**

*Công ty Green Mobile cung cấp thông tin dịch vụ trên website [glive.vn](http://glive.vn), tuy nhiên chưa cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về: Tên dịch vụ, mã lệnh tương ứng, mô tả dịch vụ, cách thức sử dụng, giá cước dịch vụ tương ứng, hướng dẫn hủy dịch vụ, số điện thoại hỗ trợ khách hàng, cam kết đồng ý sử dụng dịch vụ theo quy định tại khoản 7 Điều 23a Nghị định số 77/2012/NĐ-CP.*

### **3. Kết luận:**

#### **3.1. Ưu điểm:**

Chấp hành nghiêm chỉnh Quyết định số 164/QĐ-TTtra ngày 12/3/2019 của Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông.

#### **3.2. Thiếu sót, tồn tại:**

Công ty Green Mobile hợp tác với các doanh nghiệp viễn thông di động, để cung cấp các dịch vụ nội dung, cụ thể: Thẻ cào vàng, Thời gian vàng, Xclip, Gfun, Gmgate, Trí tuệ tranh tài, qua kiểm tra, trong quá trình cung cấp dịch vụ tới khách hàng Công ty Green Mobile đã để xảy ra một số sai sót, tồn tại, cụ thể như sau:

- Việc gửi thông báo 07 ngày một lần đối với các dịch vụ trừ cước theo ngày kể từ ngày thuê bao đăng ký dịch vụ thành công chưa thực hiện đầy đủ theo quy định tại điểm a khoản 6 Điều 7 Thông tư số 08/2017/TT-BTTTT.

- Cung cấp dịch vụ trên trang tin điện tử, tuy nhiên chưa cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về: Tên dịch vụ, mã lệnh tương ứng, mô tả dịch vụ, cách thức sử dụng, giá cước dịch vụ tương ứng, hướng dẫn hủy dịch vụ, số điện thoại hỗ trợ khách hàng, cam kết đồng ý sử dụng dịch vụ theo quy định tại khoản 7 Điều 23a Nghị định số 77/2012/NĐ-CP.

### **4. Hình thức xử lý:**

Ngay sau khi phát hiện những thiếu sót, Công ty Green Mobile đã kịp thời khắc phục, cụ thể: Gửi thông báo tới toàn bộ khách hàng hiện đang sử dụng dịch vụ định kỳ theo ngày của Công ty Green Mobile theo quy định tại Thông tư 08/2017/TT-BTTTT; Chỉnh sửa nội dung thông tin trên trang thông tin điện tử

cung cấp dịch vụ về: Tên dịch vụ, mã lệnh tương ứng, mô tả dịch vụ, cách thức sử dụng, giá cước dịch vụ tương ứng, hướng dẫn hủy dịch vụ, số điện thoại hỗ trợ khách hàng, cam kết đồng ý sử dụng dịch vụ theo đúng quy định tại Nghị định số 77/2012/NĐ-CP. Do vậy, Chánh thanh tra xử lý bằng hình thức nhắc nhở và yêu cầu Công ty Green Mobile nghiêm túc rút kinh nghiệm về các thiếu sót nói trên.

#### **5. Yêu cầu Công ty Green Mobile:**

Khắc phục những thiếu sót, tồn tại đã nêu tại Mục 3.2 Kết luận, cụ thể:

- Nghiêm túc thực hiện gửi thông báo 07 ngày một lần đối với các dịch vụ dịch vụ trừ cước theo ngày theo quy định tại điểm a khoản 6 Điều 7 Thông tư số 08/2017/TT-BTTTT.

- Chỉnh sửa nội dung thông tin trên trang thông tin điện tử cung cấp dịch vụ về: Tên dịch vụ, mã lệnh tương ứng, mô tả dịch vụ, cách thức sử dụng, giá cước dịch vụ tương ứng, hướng dẫn hủy dịch vụ, số điện thoại hỗ trợ khách hàng, cam kết đồng ý sử dụng dịch vụ theo đúng quy định tại Nghị định số 77/2012/NĐ-CP.

Trên đây là Kết luận thanh tra tại Công ty Green Mobile, yêu cầu Công ty Green Mobile nghiêm túc thực hiện. Báo cáo kết quả thực hiện về Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông trước ngày 30/3/2020./.

#### ***Nơi nhận:***

- Công ty Green Mobile (để t/h);
- Trung tâm thông tin;
- Lưu: TTra, HSTT.

**KT. CHÁNH THANH TRA  
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

**Đỗ Hữu Trí**