

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

---



# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH LUẬT**

**HẢI PHÒNG – 2022**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

-----

**QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG SIM DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC  
CỦA CÁC NHÀ MẠNG VIỄN THÔNG THEO QUY  
ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY  
NGÀNH LUẬT**

**Sinh viên: Nguyễn Huy Cường**

**Giảng viên hướng dẫn: Thạc sỹ, Luật sư Trần Ngọc Vinh**

**HẢI PHÒNG – 2022**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: **Nguyễn Huy Cường**

Mã SV: **1712901002**

Lớp : **PL2102**

Ngành : **Luật**

Tên đề tài: **Quản lý và sử dụng sim di động trả trước của các nhà mạng viễn thông theo quy định của pháp luật, giải pháp thực hiện**

# NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

## **1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp**

Tình hình sử dụng sim di động hiện nay của người dân và cách thức cung cấp dịch vụ của các nhà mạng viễn thông hiện nay

Thực trạng quản lý sim di động trả trước của các cơ quan quản lý Nhà nước hiện nay

Giải pháp thực hiện vấn đề của nội dung đề tài

Đề xuất kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ di động trả trước

## **2. Các tài liệu, số liệu cần thiết**

Tài liệu nghiên cứu, tham khảo là các chủ trương, định hướng của Đảng, các quy định Pháp luật của Nhà nước đã ban hành và thực thi; Các giáo trình được giảng dạy của các trường đại học, đặc biệt là giáo trình các môn học về luật pháp và về dịch vụ viễn thông; Các bài viết, bài báo, các trang web chính thức,... liên quan đến đề tài.

Các văn bản, số liệu báo cáo về khai thác, cung cấp dịch vụ di động trả trước của các nhà mạng viễn thông, VNPT Hải Phòng được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của các doanh nghiệp đó.

## **3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp**

Toà án Nhân dân huyện Vĩnh Bảo, thành phố Hải Phòng

Địa chỉ: Đường 20 tháng tám, thị trấn Vĩnh Bảo, huyện Vĩnh Bảo, thành phố Hải Phòng.

## CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

**Họ và tên** : Trần Ngọc Vinh

**Học hàm, học vị** : Thạc sỹ, Luật sư

**Cơ quan công tác** : Hội Luật gia thành phố Hải Phòng

**Nội dung hướng dẫn:** Hướng dẫn làm khoá luận tốt nghiệp với đề tài “Quản lý và sử dụng sim di động của các nhà mạng viễn thông theo quy định của Pháp luật, giải pháp thực hiện”.

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 13 tháng 12 năm 2021

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 02 tháng 04 năm 2022

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Giảng viên hướng dẫn*

*Hải Phòng, ngày tháng năm 2022*

**XÁC NHẬN CỦA KHOA**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chương trình Đại học ngành luật và thực hiện Khoá luận với đề tài “Quản lý và sử dụng sim động trả trước của các nhà mạng viễn thông theo quy định của Pháp luật, giải pháp thực hiện”

Với tình cảm chân thành, tác giả trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo Khoa Quản trị Kinh doanh, Phòng đào tạo trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng đã giảng dạy, hướng dẫn, giúp đỡ nhiệt tình, trách nhiệm, tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tác giả trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thiện khoá luận của mình.

Đặc biệt, tác giả xin được bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn Thầy giáo Thạc sỹ, Luật sư Trần Ngọc Vinh, nguyên Thành uỷ viên, nguyên Phó trưởng đoàn đại biểu quốc hội Thành Phố Hải Phòng, Uỷ viên Ban thường vụ Hội luật gia Trung ương, Chủ tịch Hội luật gia Thành Phố Hải Phòng đã tận tình chỉ bảo và hướng dẫn tác giả trong suốt quá trình nghiên cứu để hoàn thành Khoá luận này.

Bên cạnh đó, tác giả cũng xin cảm ơn ban Lãnh đạo Toà án Nhân dân huyện Vĩnh Bảo, thành phố Hải Phòng; VNPT Hải Phòng và các phòng chức năng, đơn vị trực thuộc của hai đơn vị đã tạo điều kiện, cung cấp số liệu để tác giả có thể hoàn thành Khoá luận này.

Với tất cả sự tâm huyết và cố gắng trong quá trình nghiên cứu đề tài, song do trình độ, hiểu biết và thời gian nghiên cứu có hạn nên Khoá luận khó tránh khỏi những thiếu sót, tồn tại. Tác giả kính mong nhận được sự góp ý, chỉ bảo của các thầy giáo, cô giáo, cùng ý kiến đóng góp quý báu của các bạn đồng nghiệp và bạn đọc để Khoá luận được hoàn thiện hơn.

# MỤC LỤC

<b>Phần mở đầu</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Dự kiến đóng góp của khóa luận tốt nghiệp .....	3
6. Nguồn số liệu .....	3
<b>Chương 1</b> .....	4
<b>Cơ sở pháp lý trong vấn đề sử dụng dịch vụ di động trả trước</b> .....	4
1.1. Khái niệm quản lý và sử dụng sim di động trả trước.....	4
1.2. Cơ sở pháp lý của dịch vụ di động trả trước .....	7
1.3. Vai trò và ý nghĩa của dịch vụ viễn thông trong đó có di động trả trước	12
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng do việc quản lý và sử dụng sim di động trả trước	13
1.5. Thành tựu đã đạt được trong quá trình cho phép sử dụng dịch vụ di động trả trước .....	18
1.6. Các chỉ tiêu trong phân tích và đánh giá.....	23
1.6.1. Độ hài lòng khách hàng về dịch vụ di động trả trước.....	23
1.6.2. Các chỉ số khác để đo lường đánh giá nhà mạng viễn thông khi cung cấp dịch vụ di động trả trước .....	24
<b>Chương 2</b> .....	26
<b>Thực trạng quản lý, sử dụng sim di động trả trước hiện nay của các nhà mạng viễn thông</b> .....	26
2.1. Giới thiệu tổng quan về dịch vụ di động.....	26
2.2. Lĩnh vực kinh doanh di động trả trước của các nhà mạng viễn thông hiện nay .....	27
2.3. Báo cáo kinh doanh của 1 đơn vị cụ thể kinh doanh dịch vụ di động trả trước là VNPT Hải Phòng.....	32
2.3.1. Chức năng nhiệm vụ của VNPT Hải Phòng .....	32
2.3.2. Phạm vi nghiên cứu tại TP. Hải Phòng.....	33
2.3.3. Số liệu kinh doanh di động trả trước của VNPT Hải Phòng năm 2021 .....	35
2.4. Quản lý sim di động trả trước hiện nay của các cơ quan quản lý Nhà nước hiện nay. ....	36
<b>Chương 3</b> .....	49

<b>Giải pháp và kiến nghị nâng cao quản lý và sử dụng sim di động trả trước</b>	49
3.1. Giải pháp đối với các cơ quan quản lý Nhà nước	49
3.2. Giải pháp về mặt Pháp lý	50
3.3. Giải pháp về công nghệ	51
<b>Kết luận</b>	54
<b>Tài liệu</b>	56



## **Phần mở đầu**

### **1. Tính cấp thiết của đề tài**

Thập niên 90 của thế kỷ trước, với tầm nhìn chiến lược của Chính phủ đã đưa Việt Nam tham gia thị trường Internet toàn cầu và mạng di động mặt đất không dây. Do đó lần lượt các mạng di động của Việt Nam ra đời từ thời điểm này, qua bao thăng trầm của lịch sử của đất nước mạng di động (vinaphone, mobiphone) đã có những bước phát triển đột phá đem lại những thành quả về kinh tế xã hội rất lớn, đặc biệt vào đầu thế kỷ 20 tại thị trường Việt Nam đã chính thức ra đời mạng di động VIETTEL, có thể nói đây là sự kiện quan trọng, đánh dấu mốc phát triển lịch sử chấm dứt sự độc quyền trong kinh doanh dịch vụ di động mặt đất, lần đầu tiên một nhà mạng thuần Việt được xây dựng, quản lý, mở ra cơ hội phát triển mới cho ngành viễn thông trong nước và vươn ra thị trường thế giới.

Cho đến thời điểm này tổng số thuê bao di động trả trước của các nhà mạng viễn thông là 123 triệu thuê bao (số liệu của Cục viễn thông – Bộ thông tin và Truyền thông công bố tháng 1 năm 2022 trên cổng thông tin của Bộ)

Với sự phát triển bùng nổ về khoa học, công nghệ và đang bước sang thế hệ thứ tư (4.0) cụ thể như công nghệ AI, Blockchain, internet vạn vật (IoT) Big Data cùng với việc Việt Nam đã tham gia hội nhập sâu với nền kinh tế thế giới, thì các doanh nghiệp đặc biệt là các doanh nghiệp trong lĩnh vực CNTT-VT phải có sự bứt phá trong việc đẩy mạnh phát triển các dịch vụ viễn thông trong đó dịch vụ di động trả trước là trọng yếu.

Với tình hình thực tiễn đang diễn ra trong xã hội của chúng ta ngày nay cho thấy sự kiểm soát lỏng lẻo, tình trạng sim di động bán tràn lan thị trường là kẽ hở tạo điều kiện cho các tổ chức cá nhân lợi dụng để vi phạm pháp luật trên không gian ảo và đời thực, trên các phương tiện thông tin đại chúng đã đưa tin rất nhiều vụ án sử dụng công nghệ cao trong đó chủ yếu sim di động trả trước là công cụ chính. Do đó đặt ra cho xã hội tính cấp thiết của việc quản lý và sử dụng sim di động như thế nào để phù hợp với tình hình mới vừa giúp các doanh

nghiệp phát triển bền vững vừa phải đảm bảo an ninh, an toàn cho xã hội đặt ra cho chúng ta một bài toán khó.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Với mong muốn vận dụng những kiến thức đã học vào thực tế, mục đích nghiên cứu của luận văn này là vận dụng lý luận vào thực tiễn để đóng góp cho doanh nghiệp, cá nhân đề xuất với cơ quan quản lý nhà nước về việc nâng cao biện pháp quản lý các dịch vụ viễn thông đặc biệt là sim di động hiện nay, cụ thể:

- Nêu cơ sở pháp lý về dịch vụ di động của các doanh nghiệp viễn thông hiện nay.
- Thực trạng quản lý của các cơ quan quản lý Nhà nước, các doanh nghiệp viễn thông kinh doanh dịch vụ di động
- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động sản xuất kinh doanh, thực trạng lực tại VNPT Hải Phòng thời gian qua nhằm có căn cứ để đưa ra các giải pháp.
- Các giải pháp thực hiện việc quản lý và sử dụng sim di động trả trước

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Quản lý Sim di động trả trước của VNPT HP và các Doanh nghiệp VT-CNTT trên địa bàn TP. Hải Phòng.
- Phạm vi nghiên cứu:
  - + Về không gian: VNPT Hải Phòng, một số Doanh nghiệp VT-CNTT tại Hải Phòng.
  - + Về thời gian: Đề tài nghiên cứu thực trạng hoạt động của VNPT Hải Phòng và các doanh nghiệp Viễn thông – Công nghệ thông tin giai đoạn năm 2021

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

Đề tài sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thu thập tài liệu: tập hợp các tài liệu sẵn có đã thu thập từ Tập đoàn VNPT, Tập đoàn Viettel và các Doanh nghiệp VT-CNTT khác trên địa bàn Hải Phòng, từ các công trình nghiên cứu, các bài báo, tạp chí, các trang website liên quan để đề tài...

- Phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp, đánh giá: phương pháp này được sử dụng để phân tích thực trạng hoạt động tại VNPT Hải Phòng thời gian qua.

### **5. Dự kiến đóng góp của khóa luận tốt nghiệp**

- Kết quả của Khóa luận là cơ sở cho các cơ quan quản lý Nhà nước, tổ chức doanh nghiệp tham khảo, nghiên cứu thêm.

- Nêu được cơ sở pháp lý về hoạt động sim di động trả trước.

- Phân tích được thực trạng hoạt động của VNPT Hải Phòng, một số doanh nghiệp VT-CNTT khác trên địa bàn thời gian qua.

Với kiến thức pháp luật em đã được học trong trường và thực tiễn công tác trong ngành Viễn thông và Công nghệ thông tin em đã lựa chọn đề tài “Quản lý và sử dụng sim di động trả trước của các nhà mạng viễn thông theo quy định của pháp luật, giải pháp thực hiện”

### **6. Nguồn số liệu**

- Tài liệu nghiên cứu, tham khảo là các chủ trương, định hướng của Đảng, các quy định Pháp luật của nhà nước đã ban hành và thực thi; Các giáo trình được giảng dạy của các trường đại học, đặc biệt là giáo trình các môn học về luật pháp và về dịch vụ viễn thông; Các bài viết, bài báo, các trang web chính thức,... liên quan đến đề tài.

- Các văn bản, số liệu báo cáo về khai thác, cung cấp dịch vụ di động trả trước của các nhà mạng viễn thông, VNPT Hải Phòng được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của các doanh nghiệp đó.

## **Chương 1**

### **Cơ sở pháp lý trong vấn đề sử dụng dịch vụ di động trả trước**

#### **1.1. Khái niệm quản lý và sử dụng sim di động trả trước**

Trước hết cần phải nói dịch vụ thông tin di động (TTDD) là một trong những dịch vụ thuộc 155 tiểu ngành mà Tổ chức thương mại Thế giới đã phân loại. Dịch vụ thông tin di động có đầy đủ các đặc điểm và thuộc tính cơ bản của một dịch vụ như: tính vô hình, tính không tách rời được, tính không hiện hữu và tính không lưu giữ được.

Một cách khái quát nhất có thể định nghĩa sơ bộ dịch vụ thông tin di động là một tập hợp các hoạt động bao gồm các nhân tố không hiện hữu, tạo ra chuỗi giá trị và mang lại lợi ích tổng hợp cho người sử dụng, giúp người sử dụng liên lạc và kết nối với bạn bè, cộng đồng và thế giới. Dịch vụ thông tin di động là một dịch vụ liên lạc, cũng như bản chất chung của dịch vụ, nó được phân ra 2 mức: Dịch vụ cơ bản và dịch vụ giá trị gia tăng.

Dịch vụ cơ bản là dịch vụ chủ yếu của doanh nghiệp cung cấp cho thị trường. Dịch vụ cơ bản thoả mãn một loại nhu cầu nhất định vì nó mang lại một loại giá trị sử dụng (hay giá trị lợi ích) cụ thể. Dịch vụ cơ bản quyết định bản chất của dịch vụ, nó gắn liền với công nghệ, hệ thống sản xuất và cung ứng dịch vụ. Đối với dịch vụ thông tin di động, dịch vụ cơ bản là dịch vụ truyền thông tin của người nói đến người nghe qua hệ thống tổng đài di động hoặc Internet mà không làm thay đổi loại hình hoặc nội dung thông tin. Trong kinh doanh, người ta thường gọi là dịch vụ “thoại”. Hiện nay, việc xác định và phân loại dịch vụ cơ bản trong kinh doanh dịch vụ thông tin di động đã được nhìn nhận lại. Kết quả từ các cuộc điều tra nghiên cứu thị trường cho thấy, khách hàng hiện nay coi dịch vụ SMS thông thường cũng là dịch vụ cơ bản. Vậy dịch vụ cơ bản của dịch vụ thông tin di động bao gồm dịch vụ thoại và tin nhắn SMS.

Dịch vụ giá trị gia tăng là những dịch vụ bổ sung, tạo ra những giá trị phụ trội thêm cho khách hàng, làm cho khách hàng có sự cảm nhận tốt hơn về dịch vụ cơ bản. Dịch vụ giá trị gia tăng của mạng thông tin di động là dịch vụ tăng thêm giá trị thông tin của người sử dụng dịch vụ bằng cách hoàn thiện loại hình,

nội dung thông tin trên cơ sở sử dụng mạng thông tin di động hoặc Internet. Hiện nay, dịch vụ giá trị gia tăng của các mạng thông tin di động tại Việt Nam đã phát triển rất đa dạng đến hàng chục dịch vụ, gồm có dịch vụ dựa trên nền SMS, dịch vụ GPRS, MMS, USSD... Tuy nhiên, với sự phát triển của khoa học và công nghệ hiện đại, trong lĩnh vực viễn thông và cụ thể là lĩnh vực thông tin di động, các dịch vụ giá trị gia tăng ngày càng đa dạng và phong phú về hình thức lẫn nội dung. Các dịch vụ này được thiết kế hướng tới tiện ích và nhu cầu liên tục đổi mới của người dùng di động, chính vì vậy mà ngành công nghiệp nội dung (các công ty cung cấp dịch vụ nội dung- một loại hình dịch vụ giá trị gia tăng có doanh thu cao) ngày càng phát triển. Theo nhận định của một số chuyên gia trong lĩnh vực viễn thông và cũng theo xu hướng phát triển ngành thông tin di động của một số nước Châu Âu, Châu Á khác thì trong những năm tới đây, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thông tin di động sẽ phải đi theo hướng kinh doanh chủ đạo là dịch vụ giá trị gia tăng chứ không chỉ là phát triển thuê bao như thời kỳ đầu.

Như vậy, theo lý thuyết cũng như theo thực tế kinh doanh dịch vụ thông tin di động tại Việt Nam, dịch vụ thông tin di động được phân thành hai loại như sau:

+ Dịch vụ cơ bản: gồm dịch vụ thoại và tin nhắn thông thường. Hiện tại các mạng di động tại Việt Nam đang cung cấp dịch vụ cơ bản là thoại dưới hai hình thức: gói cước trả trước (prepaid) và gói cước trả sau (postpaid).

+ Dịch vụ giá trị gia tăng: gồm các dịch vụ gia tăng khác phục vụ các nhu cầu đa dạng trong liên lạc và giao tiếp của khách hàng như: Internet, giải trí, truyền dữ liệu,... Ngoài các dịch vụ giá trị gia tăng do chính công ty kinh doanh dịch vụ thông tin di động cung cấp còn có rất nhiều dịch vụ giá trị gia tăng khác được phối hợp cung cấp với các công ty cung cấp dịch vụ nội dung.

Đối với dịch vụ di động trả trước là hình thức khách hàng chủ động mua tài khoản của nhà mạng viễn thông để nạp và tiêu dùng theo nhu cầu thực. Do đó nó có một số đặc điểm sau đây

*Đặc điểm thứ nhất:* Dịch vụ viễn thông rất khác với các sản phẩm của ngành sản phẩm công nghiệp, nó không phải là một sản phẩm vật chất chế tạo mới, không phải là hàng hoá cụ thể, mà là kết quả có ích cuối cùng của quá trình truyền đưa tin tức dưới dạng dịch vụ.

*Đặc điểm thứ hai:* Đó là sự tách rời của quá trình tiêu dùng và sản xuất dịch vụ viễn thông. Hiệu quả có ích của quá trình truyền đưa tin tức được tiêu dùng ngay trong quá trình sản xuất. Ví dụ: trong đàm thoại điện thoại bắt đầu đăng ký đàm thoại là bắt đầu quá trình sản xuất, sau khi đàm thoại xong tức là sau khi tiêu dùng hiệu quả có ích của quá trình sản xuất thì quá trình sản xuất cũng kết thúc. Trong viễn thông, kết quả cuối cùng của hoạt động sản xuất không thể cất giữ được ở trong kho, không dự trữ được, không thể thu hồi sản phẩm cho vào quay vòng, tái sản xuất. Từ đặc điểm này rút ra yêu cầu về chất lượng dịch vụ viễn thông phải cao nếu không sẽ ảnh hưởng trực tiếp ngay đến tiêu dùng. Hơn nữa, để sử dụng dịch vụ viễn thông người sử dụng phải có mặt ở những vị trí, địa điểm xác định của nhà cung cấp dịch vụ hoặc nơi có thiết bị của nhà cung cấp dịch vụ.

*Đặc điểm thứ ba:* Xuất phát từ truyền đưa tin tức rất đa dạng, nó xuất hiện không đồng đều về không gian và thời gian. Thông thường, nhu cầu truyền đưa tin tức phụ thuộc vào nhịp độ sinh hoạt của xã hội, vào những giờ ban ngày, giờ làm việc của các cơ quan, doanh nghiệp, vào các kỳ hội, lễ tết thì lượng nhu cầu rất lớn. Trong điều kiện yêu cầu phục vụ không đồng đều, để thoả mãn tốt nhu cầu của khách hàng, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông phải dự trữ đáng kể năng lực sản xuất và lực lượng lao động.

*Đặc điểm thứ tư:* đó là sự khác biệt so với ngành sản xuất công nghiệp, nơi mà đối tượng chịu sự thay đổi vật chất (về mặt vật lý, hoá học,..), còn trong sản xuất viễn thông, thông tin là đối tượng lao động chỉ chịu tác động dời chỗ trong không gian. Thậm chí, nếu thông tin trong quá trình truyền tải nhờ các thiết bị viễn thông được biến đổi thành các tín hiệu thông tin điện, thì ở các nơi nhận tín hiệu phải được khôi phục trở lại trạng thái ban đầu của nó. Mọi sự thay đổi

thông tin, đều có nghĩa là sự méo mó, mất đi giá trị sử dụng và dẫn đến tổn thất lợi ích của khách hàng.

*Đặc điểm thứ năm:* là quá trình truyền đưa tin tức luôn mang tính hai chiều giữa người gửi và người nhận thông tin. Nhu cầu truyền đưa tin tức có thể phát sinh ở mọi điểm dân cư, điều đó đòi hỏi phải hình thành một mạng lưới cung cấp dịch vụ có độ tin cậy, rộng khắp.

*Đặc điểm thứ sáu:* yếu tố “di động” và “bất thường” của việc sử dụng dịch vụ thông tin di động. Đặc điểm này được hình thành do nhu cầu di chuyển của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ, đồng thời cũng do yếu tố khách quan khác mang lại như truyền thống, văn hoá, tập tục,... dẫn đến việc sử dụng dịch vụ thông tin di động mang đặc điểm “di động và bất thường”. Chẳng hạn các dịp lễ, tết, nhu cầu sử dụng dịch vụ tăng cao đột biến, nhiều khi lên đến gấp 5, 6 lần so với bình thường. Vì vậy, để bảo đảm cung cấp dịch vụ với chất lượng ổn định, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thông tin di động cần phải lập kế hoạch và triển khai đồng loạt nhiều biện pháp đầu tư, mở rộng mạng lưới, củng cố cơ sở hạ tầng,... để đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ đột biến của khách hàng.

## **1.2. Cơ sở pháp lý của dịch vụ di động trả trước**

Căn cứ Điều 1. Sửa đổi, bổ sung Điều 15 Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông (sau đây gọi tắt là Điều 15 Nghị định 25) như sau:

“Điều 15. Giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, lưu giữ và sử dụng thông tin thuê bao

1. Việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chỉ được thực hiện tại các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, bao gồm:

a) Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do doanh nghiệp viễn thông thiết lập;

b) Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông lưu động do doanh nghiệp viễn thông thiết lập;

c) Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do doanh nghiệp khác thiết lập, được doanh nghiệp viễn thông ký hợp đồng ủy quyền để thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông (gọi tắt là Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền).

2. Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải tuân thủ các quy định sau:

a) Có biển hiệu bao gồm tối thiểu các thông tin sau: “Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông”; tên hoặc thương hiệu của doanh nghiệp viễn thông thiết lập điểm cung cấp dịch vụ viễn thông hoặc ủy quyền cho điểm cung cấp dịch vụ viễn thông; địa chỉ; số điện thoại liên hệ;

b) Niêm yết công khai 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 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền);

c) Có đủ trang thiết bị để nhập thông tin trên giấy tờ của cá nhân, tổ chức; số hóa giấy tờ của cá nhân, tổ chức; chụp ảnh người trực tiếp đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (đối với dịch vụ viễn thông di động) và chuyển thông tin, bản số hóa giấy tờ, ảnh chụp về cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp viễn thông. Thiết bị số hóa giấy tờ, chụp ảnh phải bảo đảm bản số hóa giấy tờ, ảnh chụp rõ ràng, sắc nét; bản số hóa giấy tờ phải có đầy đủ các thông tin so với các giấy tờ đã xuất trình của cá nhân, tổ chức khi giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; ảnh chụp phải có thông tin về thời gian (ngày, giờ) chụp;

d) Nhân viên thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải được tập huấn, đào tạo về quy trình, thủ tục giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

3. Khi giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cá nhân, tổ chức có trách nhiệm xuất trình giấy tờ sau:



a) Trường hợp là cá nhân: bản chính hộ chiếu hoặc chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân còn thời hạn sử dụng đối với người có quốc tịch Việt Nam hoặc hộ chiếu còn thời hạn lưu hành tại Việt Nam đối với người có quốc tịch nước ngoài (sau đây gọi chung là giấy tờ tùy thân);

b) Trường hợp là tổ chức: bản chính hay bản sao được chứng thực từ bản chính quyết định thành lập hoặc giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế hoặc giấy phép đầu tư hoặc giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (sau đây gọi chung là giấy chứng nhận pháp nhân). Đối với dịch vụ viễn thông di động, tổ chức phải gửi kèm theo danh sách các cá nhân thuộc tổ chức (có xác nhận hợp pháp của tổ chức) được phép sử dụng dịch vụ viễn thông theo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung mà tổ chức giao kết với doanh nghiệp viễn thông (trường hợp tổ chức giao cho người sử dụng) đồng thời kèm theo bản chính giấy tờ tùy thân của từng cá nhân. Trường hợp người đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không phải là người đại diện theo pháp luật của tổ chức thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp của người đại diện theo pháp luật và giấy tờ tùy thân của mình;

c) Đối với người dưới 14 tuổi hoặc người được giám hộ theo quy định của Bộ Luật Dân sự, việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải do cha, mẹ hoặc người giám hộ thực hiện.

4. Sau khi nhận giấy tờ của cá nhân, tổ chức giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đi kèm cung cấp dịch vụ viễn thông có quyền và nghĩa vụ thực hiện các quy định sau:

a) Đối chiếu, kiểm tra giấy tờ là đúng của cá nhân, tổ chức đến thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại khoản 3 Điều này;

b) Từ chối giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với các cá nhân, tổ chức xuất trình giấy tờ không đúng quy định tại khoản 3 Điều này hoặc giấy tờ được xuất trình không rõ, không bảo đảm việc số hóa giấy tờ được rõ ràng, sắc nét, đầy đủ thông tin;

c) Nhập đầy đủ, chính xác thông tin thuê bao theo quy định tại khoản 5 Điều này;

d) Thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các cá nhân, tổ chức có giấy tờ đáp ứng đầy đủ các quy định;

đ) Lưu giữ thông tin thuê bao trên cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông và truyền đầy đủ các thông tin thuê bao về hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao tập trung của doanh nghiệp viễn thông;

e) Bảo đảm khả năng truy nhập vào cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông để phục vụ việc kiểm tra, thanh tra thông tin thuê bao của các thuê bao đã giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông khi được cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền yêu cầu;

g) Bảo đảm bí mật thông tin thuê bao theo quy định của pháp luật.

5. Thông tin thuê bao bao gồm:

a) Số thuê bao; đối tượng sử dụng cho từng số thuê bao: đối với cá nhân (cho bản thân; cho con đẻ, con nuôi dưới 14 tuổi; cho người được giám hộ; cho thiết bị); đối với tổ chức (cho các cá nhân thuộc tổ chức; cho thiết bị);

b) Thông tin trên giấy tờ tùy thân của cá nhân, bao gồm: họ và tên; ngày tháng năm sinh; quốc tịch; số, ngày cấp, cơ quan cấp hoặc nơi cấp giấy tờ tùy thân; nơi đăng ký hộ khẩu thường trú (đối với người có quốc tịch Việt Nam);

c) Thông tin trên giấy tờ của tổ chức, bao gồm: tên tổ chức; địa chỉ trụ sở giao dịch; thông tin trên giấy tờ tùy thân của người đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và thông tin trên giấy tờ tùy thân của mỗi cá nhân thuộc tổ chức tương ứng với số thuê bao mà tổ chức giao cho cá nhân đó sử dụng (trường hợp tổ chức giao cho người sử dụng) theo quy định tại điểm b khoản này;

d) Bản số hóa toàn bộ các giấy tờ của cá nhân, tổ chức đã xuất trình khi đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

đ) Ảnh chụp người trực tiếp đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (đối với dịch vụ viễn thông di động); bản số hóa bản xác nhận

thông tin thuê bao hoặc bản xác nhận thông tin thuê bao có chữ ký điện tử (đối với dịch vụ viễn thông di động trả trước);

e) Hình thức thanh toán giá cước (trả trước, trả sau);

g) Họ tên nhân viên giao dịch; thời gian thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; thời gian thực hiện mỗi lần cập nhật thông tin thuê bao (đối với các trường hợp cá nhân, tổ chức cập nhật lại thông tin thuê bao); địa chỉ và số điện thoại liên hệ của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

6. SIM thuê bao di động (thiết bị đã được gắn một số thuê bao xác định và chứa các dữ liệu, thông tin liên quan khác dùng cho việc cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông di động) chỉ được cung cấp cho các cá nhân, tổ chức tại các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông và sau khi điểm cung cấp dịch vụ viễn thông đã hoàn thành các quy định tại khoản 4 Điều này. Doanh nghiệp viễn thông được cấp phép thiết lập mạng, cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất, vệ tinh (gọi tắt là doanh nghiệp viễn thông di động) chỉ được cung cấp dịch vụ viễn thông di động cho thuê bao sau khi đã hoàn thành việc rà soát, kiểm tra, bảo đảm thông tin thuê bao của các cá nhân, tổ chức trong cơ sở dữ liệu tập trung của mình đã được đối chiếu, nhập, lưu giữ, quản lý đúng quy định.

7. Việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các cá nhân sử dụng số thuê bao di động trả trước của mỗi mạng viễn thông di động thực hiện như sau:

a) Đối với 3 số thuê bao đầu tiên, cá nhân xuất trình giấy tờ và ký vào bản giấy hoặc bản điện tử bản xác nhận thông tin thuê bao. Bản xác nhận thông tin thuê bao bao gồm toàn bộ các thông tin thuê bao được quy định tại điểm a và điểm b hoặc điểm c khoản 5 Điều này;

b) Đối với số thuê bao thứ tư trở lên, thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu với doanh nghiệp viễn thông di động. Doanh nghiệp viễn thông di động phải kiểm tra, giám sát, bảo đảm các số thuê bao đó được sử dụng theo đúng quy định tại điểm b, điểm d khoản 9 Điều này.

### **1.3. Vai trò và ý nghĩa của dịch vụ viễn thông trong đó có di động trả trước**

Có vai trò chính như sau:

Thứ nhất, Viễn thông là ngành thuộc kết cấu hạ tầng của nền kinh tế;

Thứ hai, Viễn thông là ngành có đóng góp lớn cho sự phát triển kinh tế;

Thứ ba, Viễn thông là công cụ hỗ trợ công tác quản lý đất nước;

Thứ tư, Viễn thông góp phần mở rộng hợp tác quốc tế và đẩy nhanh quá trình hiện đại hoá – công nghiệp hoá đất nước;

Thứ năm, Viễn thông góp phần phát triển văn hoá xã hội và bảo vệ tài nguyên môi trường.

Viễn thông với vai trò cơ sở hạ tầng sản xuất gồm những hệ thống công trình phục vụ trực tiếp và chủ yếu cho hoạt động sản xuất kinh doanh như: thủy lợi, điện, kho bãi, cầu cảng,... viễn thông thực hiện vai trò tác động đến sản xuất kinh doanh một cách tổng hợp và đa dạng trên nhiều phương diện khác nhau:

a) Tạo điều kiện cung cấp mọi thông tin cơ bản cần thiết cho sản xuất và thúc đẩy các hoạt động sản xuất kinh doanh, lựa chọn phương án tính toán tối ưu các yếu tố đầu vào và đầu ra.

b) Tác động mạnh mẽ đến quá trình chuyển đổi cơ cấu sản xuất và cơ cấu kinh tế xã hội, thúc đẩy phát triển sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá.

c) Tạo tiền đề và điều kiện mở rộng thị trường trong nước, gắn thị trường trong nước với thị trường nước ngoài, thúc đẩy quá trình đưa đất nước chuyển mạnh sang kinh tế thị trường.

d) Góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi cơ chế kinh tế, phương thức quản lý tổ chức sản xuất. Hệ thống thông tin di động, truyền số liệu, Internet phát triển sẽ tạo ra một cuộc cách mạng trong quản lý kinh tế cả ở tầm vĩ mô và vi mô.

Viễn thông với vai trò cơ sở hạ tầng xã hội, viễn thông tạo ra những tiền đề cần thiết cho sự phát triển văn hoá – xã hội, cải thiện và nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân. Hiện nay, thiết bị viễn thông là một trong những

phương tiện không thể thiếu tại các trung tâm văn hoá, khoa học, những cơ sở đào tạo, trường học, bệnh viện, trung tâm thể thao.

#### **1.4. Các yếu tố ảnh hưởng do việc quản lý và sử dụng sim di động trả trước**

*Thứ nhất, không kiểm soát dẫn đến chạy đua khuyến mại và sự lãng phí nguồn lực của xã hội*

Không phủ nhận kể từ khi xuất hiện tại thị trường di động Việt Nam, hình thức thuê bao di động trả trước đã tạo nên sự đột phá về số lượng thuê bao nhờ sự tiện lợi. Nhưng khi các nhà mạng chạy đua khuyến mại để tranh giành thuê bao, đã dẫn đến hệ quả là người dùng di động đổi SIM liên tục, mua SIM rác sử dụng để hưởng khuyến mại thay vì nạp thẻ cào.

Tình trạng này vô hình chung đã gây ra lãng phí tài nguyên kho số viễn thông. Hậu quả là các nhà mạng bị “cháy kho số” di động 10 số dẫn tới việc phải xin cấp thêm đầu số thuê bao 11 số, khiến việc quản lý đầu số di động trở nên phức tạp hơn. Phát hành SIM với số lượng lớn chỉ có lợi cho doanh nghiệp trong một thời gian ngắn, nhưng đây là việc làm không bền vững, ảnh hưởng đến an ninh thông tin và trật tự an toàn xã hội.

Cùng với đó, việc chạy đua khuyến mại SIM trả trước, còn dẫn tới hệ lụy là vấn nạn SIM kích hoạt sẵn, khai sai thông tin chủ thuê bao. Các đại lý tự kích hoạt SIM dẫn tới việc rất nhiều SIM trả trước có thông tin thuê bao trùng nhau hoặc không chính xác. Trong khi đó, theo quy định về dịch vụ viễn thông, mỗi cá nhân chỉ được sở hữu tối đa 3 số thuê bao trên cùng một mạng di động.

*Thứ hai, SIM rác gây nguy hại xã hội, phiền nhiễu nhân dân*

Trên thực tế, hậu quả của SIM rác gây ra đối với xã hội là rất nghiêm trọng. Do tính chất mua bán dễ dàng nên những số thuê bao này được nhiều đối tượng sử dụng để gửi tin nhắn nặc danh, lừa đảo, gây rối, ảnh hưởng trực tiếp đến kinh tế và cuộc sống của người dân. Không những thế, nó còn ảnh hưởng tới vấn đề an ninh xã hội, an ninh thông tin khi mà có những tổ chức, cá nhân cố tình dùng SIM rác để gửi những tin nhắn bôi nhọ người khác, tống tiền, thậm chí còn là công cụ của tội phạm, khủng bố.

Để giải quyết vấn nạn SIM rác – tin nhắn rác, Chính phủ đã ban hành Nghị định 49/2017/NĐ-CP vào giữa năm 2017 nhằm mục đích thắt chặt quản lý thuê bao di động trả trước, loại bỏ tình trạng sim rác, sim ảo. Đáng chú ý, Nghị định quy định rõ: Trong thời gian 3 tháng kể từ ngày nghị định có hiệu lực, các doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm ký hợp đồng với các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền; rà soát, thông báo, thanh lý hợp đồng, thu hồi toàn bộ các SIM thuê bao di động đã được doanh nghiệp phân phối cho các đại lý.

Sau thời gian này, các điểm đăng ký thông tin thuê bao, đại lý phân phối SIM thuê bao đang hoạt động nếu không được doanh nghiệp viễn thông ký hợp đồng ủy quyền giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại nghị định này phải ngừng hoạt động tiếp nhận, đăng ký thông tin thuê bao, bán SIM...

Quy định là vậy, thế nhưng, đến nay thực trạng mua bán SIM kích hoạt sẵn vẫn diễn ra công khai, bất chấp và ngày càng có hình thức tinh vi hơn. Điều này quả thực đáng lo ngại vì nếu không xử lý triệt để, nghiêm minh sẽ dẫn đến những hệ quả “khôn lường” ảnh hưởng không nhỏ đến người dân và toàn xã hội.

#### *Thứ ba, Hệ lụy của sim di động trả trước không chính chủ*

Theo Cục viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông công bố tính đến tháng 5-2021, tổng số thuê bao di động phát sinh trên cả nước phát sinh lưu lượng là 123,32 triệu thuê bao, trong đó thuê bao di động chỉ dùng dịch vụ thoại và tin nhắn vẫn còn tới 50 triệu. Với dân số chưa đến 100 triệu người, trung bình mỗi người dân Việt Nam có hơn 1 thuê bao di động. Trong 6 tháng đầu năm 2021 ngành đã xử lý, thu hồi gần 10 triệu SIM kích hoạt sẵn (SIM rác). Ngoài ra, rất nhiều người chủ quan, đã không đăng ký thông tin “chính chủ” cho số điện thoại của mình đang dùng, nghĩa là sử dụng “sim không chính chủ”, dẫn đến những hệ lụy đáng tiếc mà khi hối hận thì đã muộn.

SIM điện thoại không chính chủ nghĩa là chiếc SIM đó không có thông tin gì liên quan đến người sử dụng hiện hành theo quy định của pháp luật như ảnh chân dung, CMND hoặc SIM được đăng ký dưới tên người khác. Nói cách khác, người sử dụng Sim hiện hành đang sử dụng một “tài sản” đứng tên người khác,

chưa được pháp luật công nhận quyền sở hữu, nên trong quá trình sử dụng có thể sẽ nảy sinh nhiều nguy cơ rủi ro.

Mới đây, đã có người gửi đơn đến cơ quan chức năng, tố cáo về việc một người khác đăng thông tin cá nhân của mình lên Internet mà không được sự đồng ý, trong các thông tin bị đăng tải có số điện thoại. Vì vậy, sau khi thông tin bị đăng tải thì nạn nhân nhận được nhiều cuộc điện thoại, tin nhắn quấy rối, ảnh hưởng đến đời sống của mình.

Tuy nhiên, khi cơ quan chức năng đề nghị người tố cáo cung cấp tài liệu chứng minh số điện thoại thuộc quyền sở hữu được đăng ký thông tin thuê bao của người sử dụng hiện hành thì không cung cấp được, vì SIM điện thoại đăng ký bằng tên của người khác, người sử dụng hiện hành chưa đăng ký lại thông tin thuê bao thành tên của mình.

Vì vậy, cơ quan chức năng chưa có đủ cơ sở pháp lý để giải quyết đơn, nghĩa là trong trường hợp này, “quyền và lợi ích” chưa “hợp pháp” nên chưa thể có các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật.

Ngoài ra, người sử dụng SIM không chính chủ còn có thể gặp phải nhiều nguy cơ khác như: Nếu không thực hiện thủ tục đăng ký lại thông tin thuê bao thì sẽ bị nhà mạng tạm ngừng cung cấp dịch vụ hoặc bị thu hồi SIM theo qui định tại điểm e, khoản 8, điều 15 của nghị định số 49/2017/NĐ-CP (*tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông một chiều sau 15 ngày kể từ ngày đầu tiên gửi thông báo đồng thời thông báo thuê bao sẽ bị tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều sau 15 ngày tiếp theo; thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ viễn thông sau 30 ngày tiếp theo nếu không thực hiện.*).

Hoặc bị tranh chấp, đánh cắp số điện thoại. Một “SIM số đẹp” mà không được đăng ký “chính chủ” thì nguy cơ mất SIM trong trường hợp xảy ra tranh chấp hoặc bị đánh cắp rất cao. Mặt khác, nghiên cứu kỹ quy trình báo mất – yêu cầu khóa rồi làm lại SIM, đồng thời biết được một số thông tin cơ bản của người sử dụng hiện hành, các đối tượng xấu hoàn toàn có thể đánh lừa nhà mạng để chiếm hữu SIM của nạn nhân. Bị lừa đảo, đánh cắp, chiếm đoạt dữ liệu thông tin cá nhân. Qua số máy chưa đăng ký chính chủ đang được kết nối với các thiết bị

di động, các đối tượng xấu có thể đánh cắp, chiếm đoạt các thông tin cá nhân nhạy cảm, quan trọng như tài khoản ngân hàng, thẻ tín dụng, ví điện tử, password của các tài khoản số...

*Ví dụ cụ thể:*

*“Vào ngày 22-10, một khách hàng khác tại Đà Nẵng đã bị trừ tiền từ thẻ tín dụng Techcombank với hai giao dịch tổng cộng 20 triệu đồng, chỉ trong 2 giây. Hai giao dịch này trừ tiền liên tiếp với nội dung "Giao dịch thanh toán tại ZaloPay". Người này cho biết từng dùng ZaloPay và liên kết với thẻ ngân hàng, giao dịch thực hiện gần nhất cách đây khoảng 4 tháng. Vì biết dùng thẻ tín dụng rủi ro nên cô thường xuyên khóa tính năng thanh toán online 24/24 nhưng đúng vào hôm mất tiền, do vội mua đồ ăn chưa kịp khóa thẻ, sau đó chẳng may bị hack tiền”.*

Bị gọi điện, nhắn tin quấy rối, đe dọa vì chủ cũ của số điện thoại đã từng vay tiền của các công ty tài chính hoặc sử dụng các dịch vụ khác nhưng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán. Trong trường hợp này, nếu người sử dụng hiện hành chưa đăng ký lại thông tin thuê bao chính chủ thì sẽ không được nhà mạng hỗ trợ giải quyết, thậm chí không có cơ sở pháp lý để các cơ quan chức năng giải quyết như ví dụ nêu ở đầu bài.

Chính vì vậy, để tránh gặp phải những nguy cơ nêu trên, đồng thời để có cơ sở pháp lý khi đề nghị cơ quan chức năng có biện pháp bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình, hãy nhanh chóng liên hệ với các nhà mạng để đăng ký lại thông tin thuê bao, nhằm xác lập tính sở hữu hợp pháp đối với số điện thoại mà mình đang sử dụng.

*Thứ tư, Sử dụng sim di động không chính chủ dễ lừa đảo ở mức công nghệ cao.*

Thời gian gần đây, các hành vi lừa đảo công nghệ cao diễn ra ngày càng nhiều với các thủ đoạn tinh vi hơn. Sau khi chiếm đoạt quyền kiểm soát SIM thuê bao di động, những đối tượng này sẽ đánh cắp thông tin mã OTP, sau đó rút tiền từ thẻ tín dụng của khách hàng hoặc vay tiền online.



Để hạn chế tối đa thiệt hại do những kẻ lừa đảo gây ra, nhà mạng Vinaphone vừa đưa ra một số khuyến cáo khách hàng tuyệt đối tuân thủ quy định của pháp luật cũng như của nhà mạng về việc đăng ký thông tin thuê bao nhằm bảo đảm quyền sử dụng hợp pháp thuê bao và các dịch vụ của Vinaphone.

Bên cạnh đó, người dùng cũng cần cảnh giác với những cuộc gọi, tin nhắn từ số lạ với các nội dung như đề nghị hỗ trợ thay SIM/nâng cấp SIM hoặc thông báo trúng thưởng. Khi có các hiện tượng như trên, khách hàng truy cập vào các website, kênh thông tin chính thống của nhà mạng để xác thực hoặc liên hệ tổng đài chăm sóc khách hàng để được giải đáp.

Khi SIM điện thoại có các dấu hiệu bất thường như mất tín hiệu, bị vô hiệu hóa không rõ nguyên nhân, nhiều số điện thoại lạ gọi vào máy trong cùng một khoảng thời gian,... khách hàng cần khẩn trương liên hệ với tổng đài hỗ trợ để kiểm tra tình trạng của thuê bao và được tư vấn, giải đáp hoặc khuyến nghị các cách xử lý.

Trong trường hợp số thuê bao nhận được thông báo phát sinh các giao dịch bất thường như giao dịch liên quan đến thẻ tín dụng, vay tín dụng online liên quan, khách hàng cần liên hệ ngay với các ngân hàng, tổ chức tài chính nơi phát hành thẻ tín dụng, nơi phát sinh giao dịch tín dụng online và đề nghị hỗ trợ khóa thẻ khẩn cấp nhằm ngăn chặn kẻ gian chiếm đoạt tài sản hoặc làm rõ giao dịch tín dụng online đó.

Các đối tượng lợi dụng không gian mạng để thu thập thông tin cá nhân, sau đó mạo danh nhân viên chăm sóc khách hàng của ngân hàng hoặc nhà mạng để điện thoại, nhắn tin yêu cầu thực hiện các hoạt động hỗ trợ khắc phục sự cố, hoặc nâng cấp sim từ 3G lên 4G, 5G để hưởng khuyến mãi, ưu đãi, hoặc tiếp tục sử dụng dịch vụ vì không nâng cấp sẽ bị khóa dịch vụ... Từ đó thuyết phục nạn nhân thực hiện các cú pháp soạn tin nhắn. Thực chất, đây là cú pháp chuyển cuộc gọi từ thuê bao của nạn nhân sang số điện thoại do các đối tượng này quản lý. Sau khi thực hiện tin nhắn, nạn nhân sẽ mất quyền kiểm soát số thuê bao điện thoại của mình. Tất cả các cuộc gọi đến số nạn nhân sẽ chuyển qua số điện thoại của đối tượng này.

Sau khi chiếm đoạt số điện thoại, các đối tượng dễ dàng chiếm tài khoản ngân hàng, ví điện tử, tài khoản mạng xã hội... có liên kết đến sim của nạn nhân bằng cách đăng nhập vào các tài khoản trên theo tính năng quên mật khẩu. Khi đó, nhà cung cấp dịch vụ mạng gửi mã xác thực OTP về số điện thoại mà đối tượng đã kiểm soát và chiếm quyền sử dụng. Qua đó, đối tượng chiếm đoạt tiền của nạn nhân ở thẻ ngân hàng, ví điện tử và sử dụng các thông tin của nạn nhân để vay ngân hàng, vay qua các ứng dụng trên mạng...

Hiện nay, Công an các tỉnh chưa nhận được tố giác của người dân về thủ đoạn lừa đảo trên. Tuy nhiên, nhiều tỉnh thành trong cả nước đã ghi nhận các trường hợp sử dụng thủ đoạn trên để chiếm đoạt tài sản. Do đó, Công an tỉnh khuyến cáo người dân nêu cao tinh thần cảnh giác, hết sức thận trọng với các cuộc gọi, tin nhắn từ các số máy lạ, người lạ và nhất là khi được đề cập đến vấn đề nâng cấp hoặc thay đổi sim. Không thực hiện trên điện thoại các thao tác theo yêu cầu của người lạ và truy cập vào các đường link được đính kèm từ số lạ, của người lạ mà không rõ mục đích.

Trong quá trình sử dụng thuê bao di động, khi có dấu hiệu bất thường như mất tín hiệu hoặc có nhiều số lạ gọi vào trong cùng một thời điểm, cần khẩn trương liên hệ tổng đài nhà mạng để được tư vấn khắc phục và giải quyết. Đối với trường hợp có nguy cơ bị chiếm đoạt sim, phải khẩn trương liên hệ nhà mạng và ngân hàng để đóng các tài khoản ngân hàng, đồng thời báo cho cơ quan công an gần nhất để được thụ lý, giải quyết.

### **1.5. Thành tựu đã đạt được trong quá trình cho phép sử dụng dịch vụ di động trả trước**

*“Trong 30 năm thực hiện đường lối đổi mới của Đảng, Ngành Thông tin và Truyền thông (TTTT) đã đạt được những thành tựu quan trọng, toàn diện trên tất cả các lĩnh vực báo chí, xuất bản, bưu chính, viễn thông và công nghệ thông tin, tác động tích cực và hiệu quả đến quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước”.* Đặc biệt, trong 30 năm thực hiện đường lối đổi mới của Đảng, Ngành TTTT đã đạt được những thành tựu quan trọng, toàn diện trên tất cả các lĩnh vực báo chí, xuất bản, bưu chính, viễn thông và công nghệ thông tin

(CNTT), tác động tích cực và hiệu quả đến quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước”.

“Từ một ngành lạc hậu về kỹ thuật, thiếu thốn về cơ sở vật chất và nhiều hạn chế trong quản lý, kinh doanh, trải qua các giai đoạn phát triển, đến nay, Ngành TTTT đã trở thành một Ngành: vững về chính trị, mạnh về kinh tế; có kết cấu hạ tầng đồng bộ, hiện đại, bắt kịp xu thế phát triển của thế giới; có tốc độ phát triển cao về quy mô, doanh thu và thị trường; có tỷ trọng đóng góp cho ngân sách nhà nước lớn; công tác thông tin, tuyên truyền được đẩy mạnh về đến tận huyện, xã, thôn bản vùng sâu, vùng xa, biên giới và hải đảo với nhiều nội dung, hình thức phong phú, đa dạng... Đảng, Nhà nước và Nhân dân đã ghi nhận Ngành TTTT là một trong những ngành đi đầu trong sự nghiệp đổi mới và thực sự là động lực quan trọng thúc đẩy sự phát triển kinh tế xã hội, đảm bảo quốc phòng, an ninh của đất nước”.

Mạng di động mặt đất ra đời với một sứ mệnh lớn lao, đã thể hiện bản lĩnh và trí tuệ của người Việt Nam giành thế chủ động và không thể duy trì độc quyền trong kinh doanh ở một thị trường dự đoán là bùng nổ như hiện nay.

Nếu như tại thời điểm chính thức hoạt động, cả nước chỉ phủ sóng được 18 tỉnh, thành phố, thì tới năm 1999, với sự phát triển nhanh chóng nhờ chất lượng, giá cả cạnh tranh và sự đa dạng về dịch vụ, mạng di động mặt đất của Việt Nam lúc đó là VinaPhone và Mobiphone đã tiên phủ sóng 100% tỉnh, thành phố trên toàn quốc.

Đây là thành quả và cũng là một sự nỗ lực rất lớn mà các nhà mạng di động có được chỉ sau gần 3 năm chính thức cung cấp dịch vụ, đưa Việt Nam trở thành những quốc gia có tốc độ tăng trưởng tốt nhất trong khu vực và thế giới. Cho đến ngày hôm nay, sứ mệnh tiên phong và mục tiêu “Không ngừng vươn xa” đó vẫn luôn là kim chỉ nam để các nhà mạng phủ sóng đến tận những nơi xa xôi, hẻo lánh nhất của đất nước.

Nằm trong lộ trình nhanh chóng phát triển các dịch vụ mới nhằm tăng số lượng thuê bao và chất lượng phục vụ khách hàng, dịch vụ thuê bao trả trước được triển khai vào cuối năm 1999 đã tạo nên sự bùng nổ tăng trưởng về thuê

bao và tạo thêm ưu thế mới cho các nhà mạng của Việt Nam. Với sự kiện này, mạng di động mặt đất tiếp tục ghi dấu mốc phát triển kinh tế xã hội đầy nhanh lộ trình bình dân hóa dịch vụ di động tại Việt Nam.

Ngày nay, lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT-TT) là một trong các lĩnh vực ứng dụng KHCN ở mức rất cao và có tốc độ phát triển vô cùng nhanh chóng, vượt bậc, nhiều khi làm chúng ta khó hình dung. Có lẽ mới chỉ 5 năm trước đây, những khái niệm như SMAC (Social, Mobility, Analytics, Cloud), IoT (Internet of Things), thiết bị đeo số... vẫn còn tương đối xa lạ thì giờ đây đã trở nên quen thuộc với chúng ta và đang trở thành một xu hướng tất yếu, gần như không thể thiếu được của cuộc sống. Sự phổ biến của mạng Internet, smartphone và các công nghệ số đi vào trong tất cả các lĩnh vực đời sống kinh tế xã hội hàng ngày... giúp nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh và vận hành của mọi tổ chức, ngành nghề trong xã hội.

Theo đó, Đối với ngành TTTT, sự phát triển của CNTT-TT khiến cho 5 lĩnh vực quản lý của Ngành ngày càng hội tụ nhanh chóng: báo chí phát triển đa dạng, nhất là báo điện tử và truyền hình số. Thông tin bằng phát thanh, truyền hình được đưa lên mạng Internet để truyền tải tới bà con người Việt Nam ở nước ngoài về sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội, các sự kiện Biển Đông giúp nâng cao vị thế của Việt Nam trên trường quốc tế, phản ánh thông tin đúng sự thật, chính nghĩa của Việt Nam trong việc bảo vệ chủ quyền biển đảo thiêng liêng... Sự phổ biến của smartphone và mạng xã hội đã biến các phương tiện này dần trở thành kênh đọc tin tức phổ biến của mọi người; sách điện tử cũng ngày càng phong phú nhờ sự thuận tiện và giá rẻ; nhiều tiến bộ CNTT-TT đang được áp dụng làm tăng hiệu quả sản xuất, kinh doanh trong ngành bưu chính, thậm chí, người ta đã thử nghiệm thành công việc sử dụng máy bay không người lái (drone) để chuyển giao bưu kiện... Thuật toán trí tuệ nhân tạo đã phát triển đến trình độ đáng kinh ngạc như có thể viết báo, nhận dạng khuôn mặt thậm chí đã bị làm mờ, dự đoán các cuộc tấn công mạng, giao tiếp bằng ngôn ngữ tự nhiên với khách hàng (chatbot)... Ứng dụng CNTT-TT đang làm “thông minh hóa”

hiều lĩnh vực như nông nghiệp thông minh, giao thông thông minh, nhà thông minh... cho đến đô thị thông minh hay quốc gia thông minh.

“Có thể nói, sự hội tụ của cả 5 lĩnh vực của Ngành, trong đó lấy CNTT-TT làm nền tảng, đang diễn ra rất mạnh mẽ, mang đến nhiều cơ hội nhưng mặt khác cũng tạo ra những thách thức không nhỏ cho công tác quản lý nhà nước như đảm bảo an toàn thông tin, chất lượng thông tin phù hợp lợi ích của xã hội, bảo vệ thông tin cá nhân và chủ quyền số quốc gia...”,

Lĩnh vực Viễn thông: Hạ tầng mạng lưới viễn thông, Internet của Việt Nam tiếp tục được phát triển hiện đại hóa rộng khắp, băng rộng tốc độ cao, hoạt động ổn định, với việc phóng thành công 02 vệ tinh lên quỹ đạo trái đất, Việt Nam đã ghi tên mình vào danh sách các nước đã có chủ quyền trên quỹ đạo vệ tinh và kết cấu hạ tầng thông tin của Việt Nam đã được đảm bảo bằng tất cả các hình thức liên lạc tiên tiến hiện đại nhất thế giới. Tỷ lệ phủ sóng thông tin di động đạt 95% diện tích, tổng băng thông kênh kết nối quốc tế đạt 1.450Mb/s, tăng hơn 12 lần so với năm 2010.

Việt Nam tiếp tục là một trong những thị trường viễn thông có tốc độ tăng trưởng nhanh nhất trong khu vực và trên thế giới trong suốt 10 năm qua. Đến nay, tổng số thuê bao điện thoại hiện có khoảng trên 131 triệu máy (trong đó: di động chiếm 94,86%, cố định: chiếm 5,14%), cao gấp 10 lần so với năm 2005; mật độ điện thoại đạt khoảng 140 máy/100 dân; tỷ lệ thuê bao Internet băng rộng đạt 6,5 thuê bao/100 dân, cao gấp gần 2 lần so với năm 2010, cao gấp 30 lần so với năm 2005; tỷ lệ thuê bao Internet băng rộng di động đạt 36,6 thuê bao/100 dân; toàn quốc có trên 58 triệu người sử dụng Internet, tỷ lệ người sử dụng Internet đạt trên 50% dân số, cao gấp 1,7 lần so với năm 2010, hằng năm Doanh thu Viễn thông đạt khoảng 17 tỷ USD, cao gấp gần 2 lần so với năm 2010, cao gấp gần 10 lần so với năm 2005, lợi nhuận hằng năm khoảng 2,5 tỷ USD/năm, nộp ngân sách nhà nước 60.000 tỷ đồng/năm.

Thị trường dịch vụ viễn thông và Internet trong nước được quy hoạch tốt, có các chính sách phát triển phù hợp nên tiếp tục phát triển, cạnh tranh lành mạnh thu hút được nhiều nguồn lực xã hội cho phát triển: tính đến nay có

khoảng 25 doanh nghiệp viễn thông đã được cấp giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng và hơn 90 doanh nghiệp được cấp giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông. Chuyển từ độc quyền sang cạnh tranh cao, hội nhập quốc tế và làm chủ được thị trường viễn thông trong nước, các doanh nghiệp Viễn thông của Việt Nam chiếm từ 92% thị phần trong nước đối với các dịch vụ viễn thông cơ bản. Dịch vụ viễn thông từ chỗ có giá cước thuộc hàng cao nhất thế giới, trở thành nước có giá cước rẻ nhất thế giới phục vụ đa số người sử dụng (trong 10 năm qua giá cước di động Việt Nam giảm hơn 3 lần). Cùng với việc tăng cường, củng cố thị trường trong nước, các doanh nghiệp viễn thông Việt Nam đã làm chủ công nghệ mạng lưới, mạnh mẽ vươn ra chiếm lĩnh thị trường nước ngoài. Thương hiệu viễn thông Việt đã hiện diện ở nhiều châu lục và các nước như: Lào, Campuchia, Môđambích, Peru, Tanzania, Myanmar, Đông Timo.....

Lĩnh vực phát triển và ứng dụng CNTT: Trong kết cấu hạ tầng CNTT thì công nghiệp CNTT đang trở thành ngành kinh tế có tốc độ phát triển nhanh, bền vững, doanh thu cao, có giá trị xuất khẩu lớn. Kim ngạch xuất khẩu điện thoại và linh kiện hằng năm đạt hơn 32 tỷ USD, tăng gấp 9 lần so với năm 2010 và kim ngạch xuất khẩu máy tính, điện tử và linh kiện đạt 14 tỷ USD, tăng gấp 4,5 lần so với năm 2010, tốc độ tăng trưởng của ngành từ 20 – 30%/năm.

Ứng dụng CNTT trong công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành cũng như trong công tác chuyên môn ở các cơ quan nhà nước tiếp tục được cải thiện, rút ngắn khoảng cách, thời gian và nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước đối với người dân và doanh nghiệp; hạ tầng ứng dụng CNTT tiếp tục được phát triển và hoàn thiện tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các ứng dụng CNTT. Tỷ lệ trung bình cán bộ, công chức tại các Bộ, ngành được trang bị máy tính phục vụ công việc đạt khoảng 90%; tỷ lệ máy tính kết nối Internet đạt trên 90%; tất cả các cơ quan nhà nước có mạng nội bộ phục vụ công việc. Hệ thống mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng và Nhà nước được triển khai hoàn thành giai đoạn 2 đã kết nối được tới các Sở, ban hành quận, huyện. Cả nước có 68% các Bộ, ngành và 25% các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai thí điểm Chữ ký số tại các đơn vị trực thuộc; có 30/30 Bộ, cơ

quan ngang Bộ và 63/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trang bị hệ thống quản lý văn bản và điều hành phục vụ công việc; tất cả các Bộ, ngành và các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương đã có trang/cổng thông tin điện tử, hàng năm các cơ quan này đã cung cấp hàng nghìn tin bài và thông tin của các Bộ, ngành và địa phương phục vụ hoạt động phát triển kinh tế xã hội cũng như yêu cầu cung cấp thông tin trong điều hành, quản lý; mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt mức độ 2, một số cơ quan, đơn vị đạt mức độ 3, 4. Hệ thống hợp trực tuyến giữa Thủ tướng Chính phủ với các Bộ, ngành và địa phương đã thực hiện được trên 300 phiên họp, trung bình 100 phiên họp/năm; hầu hết các Bộ ngành đã sử dụng hình thức họp trực tuyến.

## **1.6. Các chỉ tiêu trong phân tích và đánh giá**

### **1.6.1. Độ hài lòng khách hàng về dịch vụ di động trả trước**

Độ hài lòng của khách hàng = 50% \* A + 50% \* B

Trong đó:

$$A = \frac{\text{Tổng số ý kiến khách hàng} - \text{Tổng số ý kiến không hài lòng thuộc trách nhiệm của Trung tâm Điều hành}}{\text{Tổng số ý kiến từ khách hàng}} \times 100\%$$

$$B = \frac{\text{Tổng số ý kiến khách hàng} - \text{Tổng số ý kiến không hài lòng thuộc địa bàn Hải Phòng (không bao gồm không hài lòng ở A)}}{\text{Tổng số ý kiến từ khách hàng}} \times 100\%$$

***Nguồn số liệu để thẩm định kết quả thực hiện:***

***Do cục viễn thông – Bộ thông tin và Truyền thông ban hành.***

***a. Công thức tính:***

$$\text{Độ hài lòng của khách hàng} = \frac{\text{Tổng số ý kiến khách hàng} - \text{Tổng số ý kiến không hài lòng với lý do thuộc trách nhiệm của Đơn vị.}}{\text{Tổng số ý kiến khách hàng thuộc địa bàn của đơn vị}} \times 100\%$$

b. Nguồn số liệu để thẩm định kết quả thực hiện: Do cục viễn thông – Bộ thông tin và Truyền thông ban hành.

c. Nguyên tắc đánh giá

$$\text{*Tỷ lệ thực hiện chỉ tiêu} = \frac{\text{Kết quả thực hiện chỉ tiêu}}{\text{Chỉ tiêu kế hoạch giao}} \times 100\%$$

\* Quy đổi tỷ lệ thực hiện chỉ tiêu:

Tỷ lệ thực hiện		Quy đổi tỷ lệ thực hiện
Tỷ lệ thực hiện chỉ tiêu $\geq 99\%$	=	Giữ nguyên giá trị tỷ lệ thực hiện chỉ tiêu
$98\% \leq$ Tỷ lệ thực hiện chỉ tiêu $< 99\%$	=	90%
$97\% \leq$ Tỷ lệ thực hiện chỉ tiêu $< 98\%$	=	80%
$96\% \leq$ Tỷ lệ thực hiện chỉ tiêu $< 97\%$	=	70%
Tỷ lệ thực hiện chỉ tiêu $< 96\%$	=	50%

### 1.6.2. Các chỉ số khác để đo lường đánh giá nhà mạng viễn thông khi cung cấp dịch vụ di động trả trước

- Cục viễn thông – Bộ thông tin và Truyền thông công bố trên cổng thông tin của Bộ năm 2021
- Thị phần di động của các nhà mạng viễn thông hiện nay
- Doanh thu di động
- Chất lượng 4G,5G, độ phủ sóng của các nhà mạng
- Chính sách giá cước của các nhà mạng





## **Chương 2**

### **Thực trạng quản lý, sử dụng sim di động trả trước hiện nay của các nhà mạng viễn thông**

#### **2.1. Giới thiệu tổng quan về dịch vụ di động**

Ngày 18/5/2012, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư 05/2012/TT-BTTTT phân loại dịch vụ viễn thông. Thông tư này áp dụng đối với tổ chức, cá nhân cung cấp, sử dụng dịch vụ viễn thông và các tổ chức, cá nhân liên quan tới hoạt động quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ viễn thông tại Việt Nam.

Theo đó, dịch vụ viễn thông di động mặt đất là một trong những khái niệm trọng tâm và được định nghĩa tại Khoản 1 Điều 5 Thông tư 05/2012/TT-BTTTT. Cụ thể như sau:

Dịch vụ viễn thông di động mặt đất là dịch vụ viễn thông được cung cấp thông qua mạng viễn thông di động mặt đất (mạng thông tin di động, mạng trung kế vô tuyến, mạng nhắn tin), bao gồm:

- a) Dịch vụ thông tin di động mặt đất;
- b) Dịch vụ trung kế vô tuyến;
- c) Dịch vụ nhắn tin.

Liên quan đến nội dung này, để bạn nắm rõ hơn vấn đề, Ban biên tập gửi đến bạn thông tin về một số loại hình dịch vụ viễn thông di động khác như sau:

- Dịch vụ viễn thông di động vệ tinh là dịch vụ viễn thông được cung cấp thông qua mạng viễn thông di động vệ tinh.

- Dịch vụ viễn thông di động hàng hải là dịch vụ viễn thông được cung cấp thông qua hệ thống đài bờ, đài tàu, đài vô tuyến điện đặt trên phương tiện nghề cá để bảo đảm liên lạc cho người sử dụng dịch vụ trên tàu, thuyền.

- Dịch vụ viễn thông di động hàng không là dịch vụ viễn thông được cung cấp thông qua hệ thống đài mặt đất, đài máy bay để bảo đảm liên lạc cho người sử dụng dịch vụ trên máy bay.

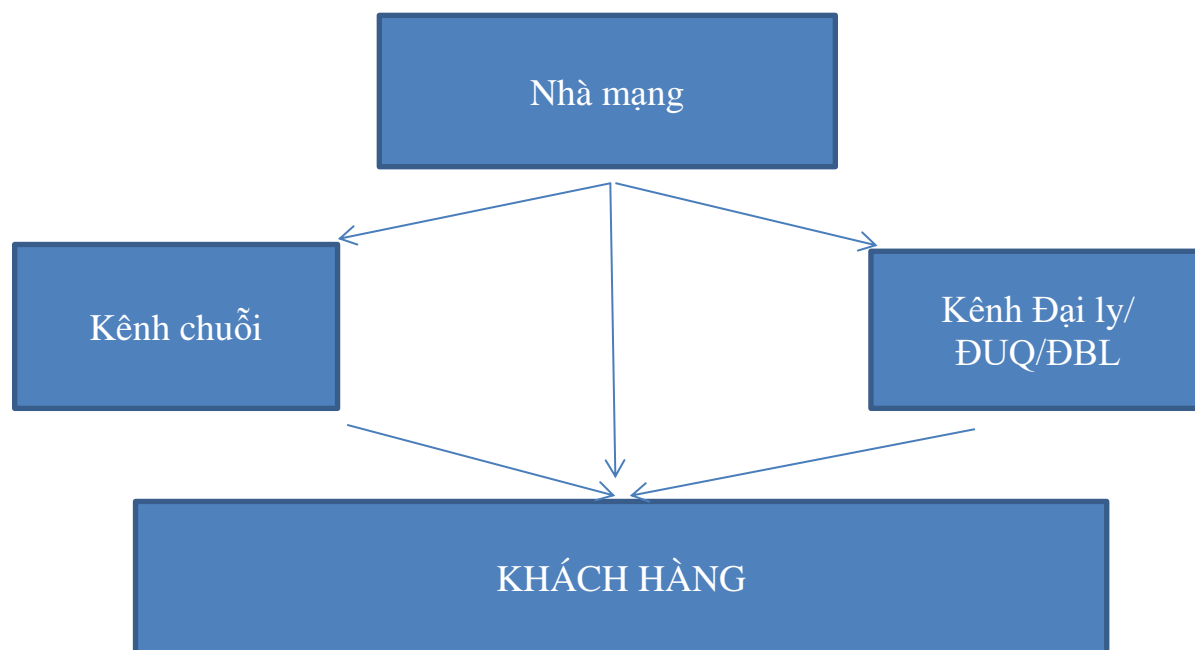
Ngoài ra, tại thông tư 05/2012/TT-BTTTT của Bộ thông tin Truyền thông cũng nêu rất rõ ràng về dịch vụ di động trả tiền mặt đất.

## 2.2. Lĩnh vực kinh doanh di động trả trước của các nhà mạng viễn thông hiện nay

Theo số liệu của Cục viễn thông – Bộ thông tin và Truyền thông công bố tháng 1 năm 2022 trên công thông tin của Bộ

Stt	Nhà mạng	Số lượng thuê bao	Thị phần
1	VinaPhone	27,956,023	22.62%
2	Viettel	67,823,149	54.88%
3	Mobiphone	22,747,357	18.41%
4	Vietnammobile	3,370,571	2.73%
5	I-TELECOM	1,614,462	1.31%

Tình hình kinh doanh dịch vụ di động trả trước của các nhà mạng viễn thông đều chung một mô hình cung cấp như sau:



- Nhà mạng: cung cấp dịch vụ viễn thông cụ thể là sim di động bao gồm sim vật lý, sim ảo, thẻ cào vật, thẻ toup, mã thẻ
- Kênh Đại lý/ĐUQ/ĐBL: Hiện các nhà mạng đang uỷ quyền cho các cửa hàng, doanh nghiệp tư nhân, điểm bán lẻ để thay mặt nhà mạng cung cấp

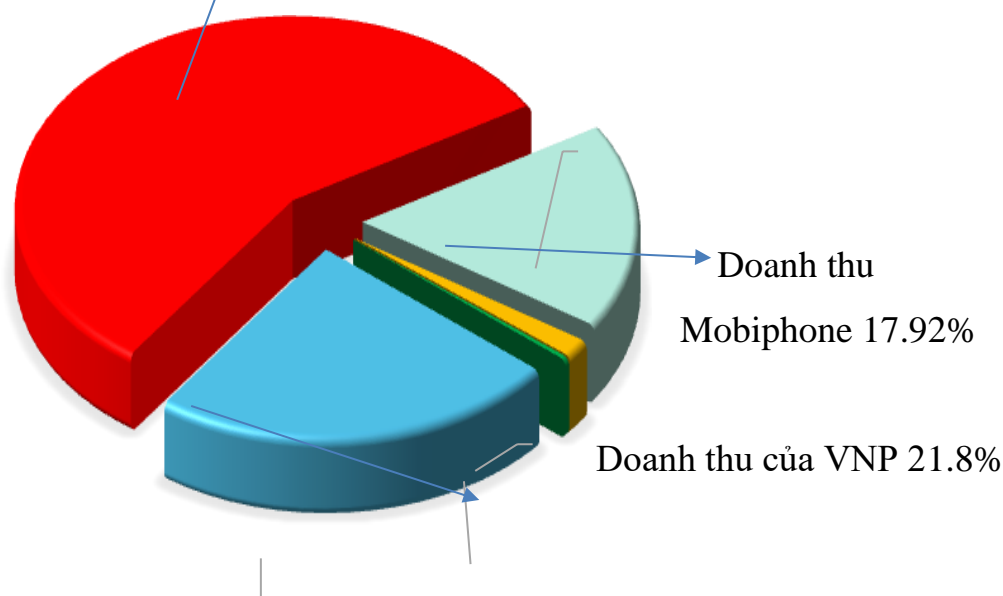
sim thẻ cho khách hàng. Đây là kênh chủ lực hiện nay và cũng là điểm mấu chốt trong vấn đề sim rác

- Kênh chuỗi: Hiện nay các nhà mạng liên kết với các doanh nghiệp có quy mô lớn về chuỗi các cửa hàng, siêu thị điện máy như: Thế giới di động, Điện máy xanh, FPT...., nhằm bán chéo dịch vụ, hiện nay đây là kênh xu hướng
- Khách hàng: Khách hàng có thể qua các cửa hàng của nhà mạng hoặc ra các điểm kênh để mua sim di động.

Có thể nói với việc tổ chức kênh bán sim di động như vậy, việc quản lý là gặp rất nhiều khó khăn trong việc kiểm tra, giám sát, hệ thống thì độc lập.

Theo số liệu của Cục viễn thông – Bộ thông tin và Truyền thông công bố tháng 1 năm 2022 trên công thông tin của Bộ về chỉ số doanh thu

Doanh thu của Viettel 59.57%



### 2.2.1. Chính sách giá của các nhà mạng hiện nay

Ngày nay, giá cả không phải là yếu tố cạnh tranh hàng đầu nhưng vẫn luôn được coi là yếu tố cạnh tranh quan trọng trong việc thu hút khách hàng đặc biệt là ở những thị trường mà thu nhập của dân cư còn thấp. Trong việc phát triển sản phẩm mới doanh nghiệp phải có chính sách giá thích hợp để tạo cho sản phẩm có chỗ đứng vững chắc trên thị trường.

Trong chính sách giá đối với sản phẩm mới, doanh nghiệp có thể theo đuổi những mục tiêu cơ bản sau đây:

- Để tồn tại (giá cao hơn chi phí)
- Để tối đa hoá lợi nhuận trước mắt
- Để tăng thị phần
- Để thu hồi vốn nhanh
- Để dẫn đầu về chất lượng

Các mục tiêu khác: một doanh nghiệp có thể dùng giá để phục vụ cho một số mục tiêu cụ thể hơn. Doanh nghiệp có thể đặt giá ở mức thấp để ngăn chặn cạnh tranh hay đặt giá bằng giá của đối thủ cạnh tranh để giữ ổn định thị trường. Giá có thể được quyết định ở mức giữ uy tín cũng như hỗ trợ các hãng buôn hay để tránh sự can thiệp của Chính phủ.

Tuy nhiên, doanh nghiệp không thể dựa vào ý muốn chủ quan của mình để định giá. Bạn cần phải tuân thủ những ràng buộc nhất định. Hãy tham khảo ..

*Chính sách giá hót váng (Skimming) và giá thâm nhập thị trường (Penetration):*

Khi xác định giá cho một sản phẩm, nhất là sản phẩm mới, doanh nghiệp cần xem xét nên áp dụng chính sách giá hót váng thị trường (skimming) hay giá thâm nhập thị trường (penetration pricing).

• *Chính sách giá hót váng thị trường (Market-Skimming Pricing):* hót váng thị trường liên quan đến việc định giá cao so với giá thị trường. Chính sách này đặc biệt thích hợp với các sản phẩm mới vì:

- Trong giai đoạn đầu của chu kỳ sống của một sản phẩm, giá cả không phải là yếu tố quan trọng nhất;
- Thị trường sẽ được phân định theo thu nhập nhờ giá cao;
- Nó có thể là một yếu tố bảo vệ một khi giá cả xác định sai;
- Giá cao ban đầu sẽ hạn chế nhu cầu ở mức sản xuất ban đầu của doanh nghiệp.

• *Chính sách giá thâm nhập thị trường*: Trong chiến lược này, một mức giá thấp ban đầu sẽ giúp sản phẩm có được thị phần lớn ngay lập tức. Tuy nhiên, để áp dụng chính sách này, nên có những điều kiện sau:

- Sản phẩm có mức cầu giãn lớn;
- Giá đơn vị của sản phẩm sẽ phải giảm đi đáng kể khi sản phẩm được sản xuất theo quy mô lớn;
- Doanh nghiệp cần dự tính trước là sản phẩm đó sẽ phải chịu cạnh tranh mạnh ngay khi nó xuất hiện trên thị trường;

Có thể nói giá cả trên thị trường các nhà mạng đã không kiểm soát dẫn đến cạnh tranh không lành mạnh, gây lãng phí về kho số và tài nguyên.

### **2.2.2. Chiết khấu và hoa hồng của các nhà mạng viễn thông hiện nay**

- **Chiết khấu**:

**Chiết khấu số lượng**: Các đơn đặt hàng có thể giảm chi phí sản xuất và vận chuyển hàng hoá, đặc biệt đối với các sản phẩm của VNPT thì việc chiết khấu giá thành sản phẩm có nhiều đặc thu khác nhau VD: như di động....

Chiết khấu thương mại

Chiết khấu thanh toán

- **Các khoản hoa hồng**: đó là việc giảm giá để bồi hoàn lại những dịch vụ khuyến mại mà các đại lý đã thực hiện.

### **2.2.3. Chính sách phân phối sim của các nhà mạng**

Nội dung cơ bản của chính sách phân phối trong marketing sản phẩm mới là thiết kế và quản lý mạng lưới bán hàng trong giai đoạn đầu doanh nghiệp tung sản phẩm ra thị trường.

Mạng lưới bán hàng đó là tập hợp các kênh với sự tham gia của các chủ thể khác nhau có sức mạnh và uy tín khác nhau để đưa hàng hoá từ doanh nghiệp sản xuất đến các khách hàng một cách thành công. Việc thiết kế và quản lý các kênh bán hàng hoá mới của doanh nghiệp phải bảo đảm các yêu cầu cơ bản sau đây:

- Phù hợp với tính chất của sản phẩm.
- Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng trong việc tiếp cận và tìm mua sản phẩm một cách dễ dàng.

- Xem xét kênh phân phối của đối thủ cạnh tranh.
- Các kênh phân phối cần đảm bảo tăng doanh số bán của công ty và thiết lập mối quan hệ bền vững với các trung gian.

#### **2.2.4. Đại lý/Điểm uỷ quyền/ Điểm bán lẻ của các nhà mạng bán như thế nào?**

Đó là một hãng bán buôn trung gian bán một phần hoặc tất cả dòng sản phẩm của doanh nghiệp ở một vùng lãnh thổ định trước. Một đại lý của nhà sản xuất rất có ích trong ba tình huống dưới đây:

Một doanh nghiệp nhỏ với một số loại sản phẩm nhất định và không có lực lượng bán hàng. Như vậy, đại lý là người đảm nhiệm công tác bán hàng.

Một doanh nghiệp muốn thêm một sản phẩm hoàn toàn mới hoặc có thể không có liên quan vào dòng sản phẩm sẵn có của mình. Nhưng đội ngũ bán hàng của doanh nghiệp chưa có kinh nghiệm đối với sản phẩm mới hoặc đối với một phần thị trường mới. Phân phối sản phẩm mới này có thể giao cho đại lý đảm trách.

Một doanh nghiệp muốn thâm nhập vào một thị trường mới nhưng đội ngũ bán hàng của họ chưa đủ phát triển để có thể đảm nhiệm. Doanh nghiệp có thể sử dụng một nhà đại lý quen thuộc với mảng thị trường đó. Đối với VNPT HP hiện nay

Có ba loại kênh phân phối chính:

- Phân phối đặc quyền: chỉ áp dụng cho sản phẩm dịch vụ của các nhà mạng hay còn gọi là Đại lý “Uỷ Quyền” trong cơ cấu kênh phân phối của kênh thì Đại lý bán sim thẻ phải có đầy đủ các tiêu chí để đáp ứng các nội dung công việc để bán sim di động trả trước ra thị trường, hiện nay Bộ thông tin và truyền thông đã quy định rất rõ về các tiêu chí của đối tượng này.

Các nhà mạng hy vọng khách hàng có đủ kiến thức và năng động để mua sản phẩm tại các đại lý uỷ quyền. Tăng cường ấn tượng của sản phẩm và có lãi cao

Doanh nghiệp viễn thông họ luôn lựa chọn những Đại lý có đầy đủ tiêu chí cũng như độ phủ của kênh này VD: Bình quân 2 ĐLUQ/ Phường, xã hoặc theo

tiêu chí 1000 hộ dân, Điểm, tùy theo đặc thù vùng miền mà đề ra những quy định cho phù hợp.

- *Phân phối có chọn lọc*: Là phương thức trong đó số doanh nghiệp sản xuất nhiều hơn số nhà phân phối và doanh nghiệp sản xuất không tốn nhiều chi phí để kiểm soát các địa điểm bán hàng. Hiện nay các nhà mạng đã ký kết với các đối tác có đủ năng lực để kết hợp bán các sản phẩm dịch vụ vd: Hệ thống siêu thị điện máy CPN, Thế giới di động, cửa hàng điện máy Trần Anh

- *Phân phối rộng rãi*: Kênh bán hàng online trên các trang mạng xã hội, kênh CTV...

doanh nghiệp sẽ tìm nhiều địa điểm bán hàng tạo thuận lợi cho khách hàng tìm kiếm sản phẩm nhưng sẽ mất khả năng kiểm soát hệ thống bán hàng.

### **2.2.5. Chính sách truyền thông và xúc tiến bán hàng:**

Khi một sản phẩm mới được giới thiệu trên thị trường, mục tiêu chính của chính sách truyền thông và xúc tiến bán hàng là:

Thông báo với khách hàng tiềm năng rằng hiện nay đã có một sản phẩm mới, sản phẩm mới được sử dụng thế nào và những lợi ích của sản phẩm mới.

Bán trực tiếp cần được tăng cường nhằm vào cả người phân phối và người tiêu dùng.

Thay vì gọi điện hay gặp gỡ từng khách hàng, doanh nghiệp có thể giới thiệu sản phẩm mới tại hội chợ thu hút được các khách hàng có quan tâm.

## **2.3. Báo cáo kinh doanh của 1 đơn vị cụ thể kinh doanh dịch vụ di động trả trước là VNPT Hải Phòng**

### **2.3.1. Chức năng nhiệm vụ của VNPT Hải Phòng**

- ✓ Tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành, lắp đặt, khai thác, bảo dưỡng, sửa chữa mạng viễn thông trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

- ✓ Tổ chức quản lý, kinh doanh và cung cấp các dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

- ✓ Sản xuất, kinh doanh, cung ứng đại lý vật tư, thiết bị viễn thông - CNTT theo yêu cầu sản xuất kinh doanh của đơn vị và nhu cầu khách hàng .



✓ Khảo sát, tư vấn, thiết kế, lắp đặt, bảo dưỡng các công trình viễn thông công nghệ thông tin.

✓ Kinh doanh dịch vụ quảng cáo, dịch vụ truyền thông.

✓ Kinh doanh bất động sản, cho thuê văn phòng.

✓ Tổ chức phục vụ thông tin đột xuất theo yêu cầu của cấp ủy Đảng, Chính quyền địa phương và cấp trên.

✓ Kinh doanh các ngành nghề khác trong phạm vi được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam cho phép và phù hợp với quy định của pháp luật.

### **2.3.2. Phạm vi nghiên cứu tại TP. Hải Phòng**

Hải Phòng là thành phố ven biển, nằm phía Đông miền duyên hải Bắc Bộ, cách thủ đô Hà Nội 102 km, phía Bắc và Đông Bắc giáp Quảng Ninh, phía Tây Bắc giáp Hải Dương, phía Tây Nam giáp Thái Bình và phía Đông là bờ biển chạy dài theo hướng Tây Bắc – Đông Nam từ phía Đông đảo Cát Hải đến cửa sông Thái Bình. Là nơi hội tụ đầy đủ các lợi thế về đường biển, đường sắt, đường bộ và đường hàng không, giao lưu thuận lợi với các tỉnh trong cả nước và các quốc gia trên thế giới. Do có cảng biển, Hải Phòng giữ vai trò to lớn đối với xuất nhập khẩu của vùng Bắc Bộ, tiếp nhận nhanh các thành tựu khoa học – công nghệ từ nước ngoài để rồi lan toả chúng trên phạm vi rộng lớn từ bắc khu Bốn cũ trở ra. Cảng biển Hải Phòng cùng với sự xuất hiện của cảng Cái Lân (Quảng Ninh) với công suất vài chục triệu tấn tạo thành cụm cảng có quy mô ngày càng lớn góp phần đưa hàng hoá của Bắc bộ đến các vùng của cả nước, cũng như tham gia dịch vụ vận tải hàng hoá quá cảnh cho khu vực Tây Nam Trung Quốc.

Hải Phòng ngày nay bao gồm 15 đơn vị hành chính trực thuộc gồm 7 quận (Hồng Bàng, Lê Chân, Ngô Quyền, Kiến An, Hải An, Đồ Sơn, Dương Kinh), 8 huyện (An Dương, An Lão, Bạch Long Vĩ, Cát Hải, Kiến Thụy, Tiên Lãng, Thuỷ Nguyên, Vĩnh Bảo). Dân số thành phố là trên 1.937.000 người, trong đó số dân thành thị là trên 947.000 người và số dân ở nông thôn là trên 990.000 người. (theo số liệu điều tra dân số năm 2013). Mật độ dân số 1.207 người/km<sup>2</sup>.

Dưới đây là một số phân tích các đặc thù dân cư, địa lý của người dân Hải Phòng có ảnh hưởng đến công tác truyền thông:

- Hải Phòng là 1 trong 5 tỉnh thành có tốc độ tăng trưởng kinh tế cao trên toàn quốc. Với 2 triệu dân trong đó 45% là thành thị và 55% là nông thôn, Hải Phòng được đánh giá là một tỉnh thành có tỷ lệ tiếp cận CNTT cao.

- Xu hướng đời sống sinh hoạt tại Hải Phòng hiện đại, ứng dụng CNTT phổ biến trong đời sống hàng ngày.

- Là một thành phố cảng và du lịch, Hải Phòng chịu tác động từ các tỉnh thành lân cận khác cả về tài chính kinh tế lẫn đời sống văn hóa.

- Người dân Hải Phòng cũng như người dân tại các tỉnh miền Bắc nói chung, có tính cộng đồng cao cùng văn hóa truyền miệng ăn sâu vào thói quen truyền thông.

- Người dân Hải Phòng hiếu kỳ, tò mò, dễ bị thu hút bởi sự mới lạ, ảnh hưởng mạnh bởi hiệu ứng đám đông.

- Người Hải Phòng có cái tôi cao, thích thể hiện, chứng tỏ mình.

- Một bộ phận lớn qua tâm đến các hình thức khuyến mãi như: giảm giá, tặng, miễn phí...

- Có sự khác biệt rõ ràng giữa thói quen, hành vi, nhận thức giữa 2 vùng dân cư tại Hải Phòng. Cụ thể là tại vùng nội thành, người dân có tâm lý tìm hiểu, ít bị tác động từ phía nhà cung cấp và tự tìm đến nhà cung cấp. Còn vùng ngoại thành có tâm lý chờ đón thông tin, bị tác động mạnh từ phía nhà cung cấp và chấp nhận nhà cung cấp tìm đến mình.

- Độ tuổi trung bình của người dân tại Hải Phòng trẻ, thuận lợi cho việc tiếp cận các trào lưu và xu hướng hiện đại.

- Với xu hướng công nghệ hóa toàn cầu và sự bùng nổ về VT và CNTT “ cuộc cách mạng công nghệ số thứ 4” đã và đang là cơ hội cũng như thách thức lớn đối với các doanh nghiệp kinh doanh các sản phẩm dịch vụ VT&CNTT. Qua phân tích về thị trường địa bàn Thành Phố Hải Phòng các nhà mạng viễn thông có thể coi đây là mảnh đất màu mỡ để kinh doanh dịch vụ.

- Do tính chất đặc thù các nhà mạng thi nhau tung sim di động tràn nân ra thị trường bởi ở Hải Phòng cầu nhiều hơn cung.

### 2.3.3. Số liệu kinh doanh di động trả trước của VNPT Hải Phòng năm 2021

Được công bố trên cổng thông tin của doanh nghiệp: <http://www.vnpthaiphong.vn>, số liệu kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ di động trả trước VinaPhone trên địa bàn Hải Phòng như sau:

Stt	Chỉ số điều hành	Kết quả	Đơn vị
1	Doanh thu TDTKC	560	Tỷ VNĐ
2	Thuê bao phát sinh cước >100k	235.000	Thuê bao
3	Thuê bao phát sinh cước >50k	80.000	Thuê bao
4	Thuê bao phát sinh cước >3k	15.000	Thuê bao
5	Thuê bao phát sinh cước <3k	120.000	Thuê bao
6	Độ hài lòng của khách hàng	97,5	%
7	Doanh thu GTGT	320	Tỷ VNĐ

*Nhận xét về doanh nghiệp này khi cung cấp sim di động trả trước:*

Qua bảng báo cáo kinh doanh dịch vụ di động của 1 nhà mạng trên địa bàn Hải Phòng cho chúng ta thấy chỉ số sim tiêu dùng tài khoản chính <3k là rất lớn, chứng tỏ sim di động được kích hoạt và không dùng với số lượng là trên 120 ngàn thuê bao, việc tổ chức kiểm tra giám sát của các cơ quan nhà nước tại địa bàn như thế nào.

Việc khai thác cung cấp sim di động vẫn còn nhiều bất cập, trên thị trường nhiều điểm bán sim tràn nân, sim không hoạt động còn tồn rất nhiều, việc kiểm tra giám sát hầu như không được chú trọng, mặc dù nhiều lần các cơ quan quản lý tổ chức kiểm tra giám sát các hoạt động việc cung cấp sim đúng quy định hay không? Trên thực tế khảo sát cho thấy việc này vẫn diễn ra bình thường, tình trạng mua bán sim thẻ di động trả trước không chính chủ còn tồn tại và bất cập

## **2.4. Quản lý sim di động trả trước hiện nay của các cơ quan quản lý Nhà nước hiện nay.**

### **2.4.1. Cơ quan quản lý tại địa phương (sở thông tin và truyền thông)**

Hàng năm Sở thông tin và truyền thông Hải Phòng Căn cứ Luật Thanh tra năm 2010; Thông tư số 01/2014/TT-TTCP ngày 23/04/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định việc xây dựng, phê duyệt định hướng chương trình thanh tra, kế hoạch thanh tra; Định hướng chương trình công tác thanh tra của Thanh tra thành phố.

Đối với dịch vụ viễn thông – Công nghệ thông tin thì Sở thông tin và Truyền thông căn cứ chương trình và kế hoạch hành động của Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông. Ngày 15/12/2020, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Hải Phòng đã ban hành Quyết định số 288/QĐ-STTTT phê duyệt Kế hoạch thanh tra, kiểm tra năm 2021.

Trong năm 2021, Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Hải Phòng sẽ triển khai 03 cuộc thanh tra đối với 02 doanh nghiệp viễn thông (VNPT Hải Phòng, *Trung tâm mạng lưới Mobifone miền Bắc – Chi nhánh Tổng Công ty Viễn thông Mobifone*), 01 cơ quan báo chí (*Tạp chí Cửa Biển*), 70 cuộc kiểm tra đối với 70 tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thông tin và truyền thông.

Đặc biệt, Sở Thông tin và Truyền thông sẽ tiến hành kiểm tra việc chấp hành pháp luật trong lĩnh vực thông tin và truyền thông đối với 23 cơ quan nhà nước (*quận, huyện, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố và các đơn vị trực thuộc*).

Trong quá trình triển khai Kế hoạch thanh tra, kiểm tra năm 2021 trong lĩnh vực thông tin và truyền thông, Thanh tra Sở là đơn vị được giao chủ trì sẽ tăng cường công tác phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để đảm bảo thực hiện tốt Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 17/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ; Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 14/6/2017 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc chấn chỉnh hoạt động thanh tra, kiểm tra đối với doanh nghiệp; tránh trùng lặp, chồng chéo và tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trên

địa bàn thành phố có chức năng thanh tra, kiểm tra nhằm góp phần giảm phiền hà, tạo điều kiện cho doanh nghiệp thực hiện tốt hoạt động sản xuất, kinh doanh.

Trên thực tế việc thanh tra di động trả trước tại địa bàn còn nhiều bất cập cụ thể

#### **2.4.1.1. Căn cứ pháp lý:**

Sở thông tin và Truyền thông căn cứ vào văn bản chỉ đạo của Bộ thông tin và Truyền thông về thanh kiểm tra toàn diện thuê bao di động trả trước của các nhà mạng trên địa bàn thành phố Hải Phòng

Ngoài ra, Sở thông tin và Truyền thông căn cứ vào các kế hoạch của các cơ quan có thẩm quyền trong việc kiểm tra thông tin thuê bao.

#### **2.4.1.2. Nội dung kiểm tra:**

Căn cứ vào các quy định pháp lý cụ thể Luật viễn thông và các nghị định được coi là trọng tâm, trong đó có Nghị định 49/2017 về việc chấp hành các quy định về hợp đồng cung cấp dịch vụ di động trả trước trong đó có thông tin thuê bao. Nghị định 49/2017/NĐ-CP hướng dẫn quy định về phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực viễn thông di động, quy định về giao kết hợp đồng theo mẫu đối với các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Theo đó:

Nghị định 49/2017/NĐ-CP quy định thẻ SIM điện thoại chỉ được cung cấp cho các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Sau đó, cửa hàng viễn thông sẽ được phép cung cấp dịch vụ thuê bao di động cho các cá nhân, tổ chức sau khi đã kiểm tra thông tin thuê bao.

Nếu cá nhân sử dụng thuê bao di động trả trước, thì phải xuất trình giấy tờ rõ ràng và ký vào bản xác nhận thông tin thuê bao đối với 3 số thuê bao di động đầu tiên. Trong trường hợp số thuê bao thứ 4 trở lên, cá nhân sẽ ký hợp đồng theo mẫu với doanh nghiệp viễn thông theo quy định tại Nghị định 49/CP/2017.

Ví dụ cụ thể: Điều 2. Sửa đổi, bổ sung Điều 30 của Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện

1. Phạt tiền từ 200.000 đồng đến 500.000 đồng đối với một trong các hành vi sau đây:

a) Giả mạo; sử dụng giấy tờ của các cá nhân, tổ chức khác để thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

b) Không thực hiện việc giao kết lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung sử dụng số thuê bao với doanh nghiệp viễn thông khi chuyển quyền sử dụng số thuê bao theo quy định.

2. Phạt tiền từ 800.000 đồng đến 1.000.000 đồng trên mỗi số thuê bao đối với doanh nghiệp viễn thông di động nhưng tổng số tiền phạt không vượt quá 200.000.000 đồng đối với mỗi hành vi do vi phạm một trong các hành vi sau đây: a) Cung cấp dịch vụ cho thuê bao có thông tin thuê bao không đúng quy định tại khoản 5 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

b) Thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không đúng quy định tại một trong các khoản 4, 6, 7 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này.

3. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng trên mỗi điểm cung cấp dịch vụ viễn thông đối với doanh nghiệp viễn thông di động nhưng tổng số tiền phạt không vượt quá 200.000.000 đồng đối với mỗi hành vi khi điểm cung cấp dịch vụ viễn thông vi phạm một trong các hành vi sau đây:

a) Không thực hiện đúng quy định tại một trong các điểm quy định tại một trong các điểm a, b, c, d khoản 4 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

b) Bản giấy hoặc bản số hóa hoặc bản điện tử xác nhận thông tin thuê bao không có chữ ký của chủ thuê bao hoặc của người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc của người được ủy quyền;

c) Thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bên ngoài điểm cung cấp dịch vụ viễn thông; d) Không có biển hiệu hoặc biển hiệu không có đầy đủ thông tin theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

đ) Không niêm yết hoặc niêm yết không đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

e) Không có đầy đủ trang thiết bị theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

g) Bản số hóa giấy tờ, ảnh chụp không rõ ràng hoặc ảnh chụp không có thông tin về ngày giờ chụp.

4. Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng trên mỗi điểm cung cấp dịch vụ viễn thông đối với doanh nghiệp viễn thông di động nhưng tổng số tiền phạt không vượt quá 200.000.000 đồng đối với mỗi hành vi khi điểm cung cấp dịch vụ viễn thông vi phạm một trong các hành vi sau đây:

a) Chấp nhận giấy tờ không đúng quy định tại khoản 3 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này khi thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

b) Không thực hiện đúng quy định tại điểm đ hoặc điểm e khoản 4 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

c) Không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ thông tin hoặc không chứng minh thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy định tại điểm a khoản 8 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này.

5. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 40.000.000 đồng đối với một trong các hành vi sau đây:

a) Bán SIM thuê bao di động khi không được doanh nghiệp viễn thông di động ký hợp đồng ủy quyền giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

b) Bán, lưu thông trên thị trường SIM thuê bao đã được nhập sẵn thông tin thuê bao, kích hoạt sẵn dịch vụ di động trả trước;

c) Bán, lưu thông trên thị trường thiết bị đầu cuối không dùng SIM đã được nhập sẵn thông tin thuê bao, kích hoạt sẵn dịch vụ di động trả trước;

d) Mua bán, trao đổi hoặc sử dụng SIM đa năng, thiết bị có chức năng kích hoạt sẵn dịch vụ cho SIM thuê bao không cần phải bẻ SIM để nhập sẵn thông tin thuê bao, kích hoạt sẵn dịch vụ di động trả trước cho SIM thuê bao;

đ) Không đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông hoặc đăng tải danh sách không đầy đủ thông tin theo quy định.

6. Phạt tiền từ 40.000.000 đồng đến 60.000.000 đồng đối với hành vi thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi không được ủy quyền theo quy định.

7. Phạt tiền từ 80.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng đối với doanh nghiệp viễn thông di động khi vi phạm một trong các hành vi sau:

a) Thực hiện ủy quyền việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không đúng quy định tại điểm c khoản 1 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

b) Chấp nhận thông tin thuê bao do điểm cung cấp dịch vụ viễn thông không được ủy quyền;

c) Không thông báo hoặc không yêu cầu các thuê bao thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi phát hiện thông tin thuê bao không đúng quy định;

d) Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các quy định tại điểm e khoản 8 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này đối với các thuê bao có thông tin thuê bao không đúng quy định;

đ) Không thông báo hoặc không yêu cầu thuê bao thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu đối với cá nhân sử dụng nhiều hơn 3 số thuê bao di động trả trước;

e) Không cung cấp thông tin thuê bao theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

g) Không cung cấp phương thức tự kiểm tra thông tin thuê bao hoặc cung cấp thông tin thuê bao cho chủ thuê bao tự kiểm tra nhưng không đầy đủ theo quy định;



h) Không thực hiện yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về việc rà soát, kiểm tra thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp nhằm đảm bảo thông tin thuê bao tuân thủ đúng các quy định.

8. Phạt tiền từ 180.000.000 đồng đến 200.000.000 đồng đối với doanh nghiệp viễn thông di động khi vi phạm một trong các hành vi sau đây:

a) Không xây dựng hệ thống kỹ thuật, cơ sở dữ liệu tập trung để nhập, lưu giữ, quản lý thông tin thuê bao theo quy định tại điểm b khoản 8 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

b) Cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao tập trung không có đầy đủ các trường thông tin thuê bao và các trường thông tin được quy định tại điểm b khoản 8 Điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung tại Điều 1 Nghị định này;

c) Không lưu giữ hoặc lưu giữ không đầy đủ thông tin thuê bao theo quy định; d) Không thực hiện rà soát, kiểm tra thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu theo quy trình nội bộ;

đ) Không kết nối cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao tập trung của doanh nghiệp với cơ sở dữ liệu của Bộ Thông tin và Truyền thông hoặc của Bộ Công an.

9. Phạt tiền từ 80.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng đối với người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp viễn thông di động do không thực hiện:

a) Bố trí nhân sự, phương tiện kỹ thuật nhằm bảo đảm khả năng truy nhập cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao tập trung của doanh nghiệp để kiểm tra thông tin thuê bao khi nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

b) Xây dựng quy trình nội bộ để phục vụ công tác rà soát, kiểm tra thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu nhằm đảm bảo tuân thủ đúng quy định.

10. Phạt tiền từ 80.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng đối với hành vi cung cấp hoặc sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin để giả mạo thông tin, ảnh chụp giấy tờ của cá nhân, tổ chức, ảnh chụp người trực tiếp đến giao kết hợp đồng để thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông.

11. Hình thức xử phạt bổ sung: Tịch thu tang vật được sử dụng để vi phạm hành chính đối với các hành vi vi phạm quy định tại khoản 5 Điều này nhưng không tịch thu giấy tờ của cá nhân, tổ chức.

12. Biện pháp khắc phục hậu quả:

a) Buộc doanh nghiệp viễn thông di động nộp lại tổng số tiền tương đương tổng số tiền đã được nạp vào tài khoản chính của SIM đối với các thuê bao bắt đầu được cung cấp dịch vụ từ sau ngày Nghị định này có hiệu lực và vi phạm quy định tại khoản 2; điểm a, b, c khoản 5; điểm đ khoản 7 và khoản 10 Điều này. Trường hợp không thể xác định chính xác, số tiền phải nộp lại được áp dụng theo công thức: 100.000 đồng nhân với số tháng vi phạm;

b) Buộc doanh nghiệp viễn thông di động nộp lại tổng số tiền tương đương tổng số tiền đã được nạp sau thời điểm 12 tháng kể từ ngày Nghị định có hiệu lực vào tài khoản chính của SIM đối với các thuê bao được cung cấp dịch vụ từ trước ngày Nghị định này có hiệu lực và vi phạm quy định tại khoản 2; điểm a, b, c khoản 5; điểm đ khoản 7 và khoản 10 Điều này. Trường hợp không thể xác định chính xác, số tiền phải nộp lại được áp dụng theo công thức: 100.000 đồng nhân với số tháng vi phạm.”

#### **2.4.2. Cơ quan quản lý tại Trung ương (Bộ thông tin và truyền thông)**

##### **2.4.2.1. Căn cứ pháp lý:**

Bộ thông tin và Truyền thông căn cứ vào văn bản chỉ đạo của Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền khác như: Quốc hội, cơ quan Tư pháp...

Bộ thông tin và Truyền thông sẽ có kế hoạch chương trình về thanh kiểm tra toàn diện thuê bao di động trả trước của các nhà mạng trên địa bàn toàn quốc

Đối với dịch vụ di động trả trước, Bộ thông tin và Truyền thông áp dụng thanh kiểm tra căn cứ các Văn bản quy phạm pháp luật sau:

86/2015/QH13	Quốc hội	Luật	Viễn thông, tần số vô tuyến điện, Công nghiệp, Công nghệ thông tin, Điện tử viễn thông	<u>Luật An toàn thông tin mạng</u>	19/11/2015
41/2009/QH12	Quốc hội	Luật	Viễn thông, tần số vô tuyến điện	<u>Luật Viễn thông của Quốc hội, số 41/2009/QH12</u>	04/12/2009
21/2008/QH12	Quốc hội	Luật	Lĩnh vực khác	<u>Luật Công nghệ cao</u>	13/11/2008
51/2005/QH11	Quốc hội	Luật	Viễn thông, tần số vô tuyến điện, Lĩnh vực khác	<u>Luật Giao dịch điện tử</u>	29/11/2005
42/2009/QH12	Quốc hội	Luật	Viễn thông, tần số vô tuyến điện	<u>Luật Tần số vô tuyến điện của Quốc hội, số 42/2009/QH12</u>	04/12/2009
16/2012/QH13	Quốc hội	Luật	Lĩnh vực khác	<u>Luật Quảng cáo</u>	21/06/2012

#### **2.4.2.2. Nội dung kiểm tra:**

Căn cứ vào các quy định pháp lý cụ thể Luật viễn thông, luật an ninh mạng và thông tư, Nghị định liên quan đến dịch vụ di động trả trước có thể nói trong đó có Nghị định 49/2017 về việc chấp hành các quy định về hợp đồng cung cấp dịch vụ di động trả trước trong đó có thông tin thuê bao được coi là trọng tâm, trọng điểm.

Nghị định 49/2017/NĐ-CP hướng dẫn quy định về phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực viễn thông di động, quy định về giao kết hợp đồng theo mẫu đối với các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.

**2.4.3. Đánh giá thực trạng vấn đề như ưu điểm, nhược điểm, khó khăn tồn tại dựa trên kết quả nghiên cứu thực tế theo các chỉ tiêu đã nói bên trên.**

### **2.4.3.1 Thuận lợi**

Trên thực tế cho thấy pháp luật quy định về dịch vụ viễn thông trong đó có dịch vụ di động rất đầy đủ và toàn diện, cụ thể là luật viễn thông và Nghị định 49/2017 đã chỉ ra rất rõ việc thực thi pháp luật về lĩnh vực này.

Hiện nay số liệu quản lý của các nhà mạng viễn thông đã được Cục Viễn thông – Bộ thông tin và Truyền thông kiểm soát toàn bộ cơ sở dữ liệu đến từng user/ Eload/App nhân viên của các nhà mạng

Các cơ quan Nhà nước đã rất quyết liệt trong việc chỉ đạo điều hành liên quan đến vấn đề an ninh an toàn thông tin đặc biệt là trên không gian mạng

### **2.4.3.2. Khó khăn và bất cập**

Hiện tại các nhà mạng viễn thông đang quyền cho các Đại lý/Điểm uỷ quyền/ Doanh nghiệp pháp nhân để thực hiện việc đăng ký thông tin thuê bao, kích hoạt sim mới, việc đăng ký thông tin thuê bao rất đơn giản, chỉ sử dụng giấy tờ tùy thân như CMTND, CCCD

Kích hoạt sim tại các điểm này rất khó kiểm soát, bởi khi đã kích hoạt sim thì coi như sim đã được hoạt động chính thống theo quy định

Việc tổ chức khuyến mại tràn lan, không kiểm soát, kể cả băng thông của sim cũng như giá thành gói cước cũng không kiểm soát chặt chẽ từ các cơ quan nhà nước, các nhà mạng khi khuyến mại thường xin giấy phép tập trung nơi đóng trụ sở chính còn chi nhánh tại các địa bàn tỉnh thành phố thì không cần và chỉ thông báo cho các cơ quan sở tại

Việc các nhà mạng ký kết với các doanh nghiệp có chuỗi cửa hàng quy mô lớn, do đó các doanh nghiệp này khi bán hàng thiết bị đầu cuối thì đã bao gồm cả sim di động đã được lắp đặt ngay trong thiết bị của khách hàng, dẫn đến cơ quan quản lý khó phát hiện và kiểm tra.

Chính sách giá cả cũng không được kiểm soát chặt chẽ để các nhà mạng đua nhau khuyến mại, cạnh tranh không lành mạnh

*Ví dụ:* Đối với vinaphone hiện nay đang bán gói VD149 giá 1050k/ 12 tháng, gia trị ưu đãi 4G/ ngày, giá thành này đã được Bộ công thương và Bộ

thông tin cho phép. Nhưng trên thị trường Mobiphone lại bán sim 5FD giá 600k/12 tháng, giá ưu đãi 5G/ ngày.

Qua đây cho chúng ta thấy sự bất cập về giá cả và băng thông không được các cơ quan nhà nước kiểm soát gây lãng phí tài nguyên kho số và kinh tế của xã hội

Cơ sở dữ liệu đều do nhà mạng tự quản lý và vận hành khai thác, cơ quan của Sở thông tin và Truyền thông không có, gây khó khăn cho công tác truy nhập và kiểm tra dữ liệu khách hàng

*Trình trạng sim rác tràn lan trên thị trường, không tuân thủ các quy định.*

Hiện nay rất nhiều người đã phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng tình trạng thông tin bị đánh cắp. Ai cũng cho rằng toàn bộ thông tin cá nhân nằm trong tay nhà mạng và đã xảy ra rò rỉ thông tin của người dùng khiến cho kẻ xấu lợi dụng để tạo ra sim rác, tin nhắn rác.

Theo báo cáo của Cục Viễn thông (Bộ Thông tin và Truyền thông), từ ngày 28-10-2016, 5 doanh nghiệp (DN) viễn thông đã thỏa thuận, thống nhất ký bản cam kết thu hồi sim kích hoạt sẵn trên các kênh phân phối của các DN viễn thông di động dưới sự chứng kiến của Bộ Thông tin và Truyền thông. Sau gần 1 năm triển khai bản cam kết này, tổng số thuê bao có dấu hiệu nghi vấn là hơn 28 triệu. Sau đó có khoảng 4 triệu sim thuê bao đã đi đăng ký lại thông tin (sau khi nhận được thông báo từ DN viễn thông) hoặc đã bị hủy, khóa (do hết hạn sử dụng).

*Sim rác là từ nhà mạng*

Người dùng đã cung cấp thông tin về CMND là đã đủ. Trên CMND đã có đầy đủ hình ảnh, các thông tin khác và đã được lưu trữ bên công an là đã bảo đảm chuẩn xác. Thêm hình chân dung không phải là giải pháp để kiểm soát thông tin cá nhân hay để chặn sim rác. Nguyên nhân chính của nạn sim rác là do các đại lý, nhà mạng đã sử dụng thông tin cá nhân của người dùng để đi kích hoạt thêm hàng loạt sim khác (sim kích hoạt sẵn). Những sim kích hoạt sẵn này được kẻ xấu sử dụng để phát tán tin nhắn rác khắp nơi. Nên nếu muốn trị tin nhắn rác thì phải ngăn chặn được sim rác kích hoạt sẵn và bảo đảm thông tin của người dùng được bảo mật, không bị sử dụng tràn lan. Các đại lý, nhà mạng vì lợi

nhuận, chạy theo doanh số đã trục lợi thông tin cá nhân của người dùng khiến sim rác xuất hiện tràn lan, gây nên hậu họa cho người dùng.

*Nhà mạng thông báo không rõ ràng*

Tại khoản 7, điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 49/2017/NĐ-CP quy định rõ: "Việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các cá nhân sử dụng số thuê bao di động trả trước của mỗi mạng viễn thông di động thực hiện như sau: a. Đối với 3 số thuê bao đầu tiên, cá nhân xuất trình giấy tờ và ký vào bản giấy hoặc bản điện tử xác nhận thông tin thuê bao. Bản xác nhận thông tin thuê bao bao gồm toàn bộ các thông tin thuê bao được quy định tại điểm a và điểm b hoặc điểm c, khoản 5 điều này; b. Đối với số thuê bao thứ tư trở lên, thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu với DN viễn thông di động. DN viễn thông di động phải kiểm tra, giám sát, bảo đảm các số thuê bao đó được sử dụng theo đúng quy định tại điểm b, điểm d khoản 9 điều này".

Điểm d khoản 5 điều 15 Nghị định 25/2011/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 49/2017/NĐ-CP quy định: "Ảnh chụp người trực tiếp đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (đối với dịch vụ viễn thông di động); bản số hóa bản xác nhận thông tin thuê bao hoặc bản xác nhận thông tin thuê bao có chữ ký điện tử (đối với dịch vụ viễn thông di động trả trước).

Như vậy, đối với số thuê bao thứ tư trở lên thì chủ thuê bao phải thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu với DN viễn thông và phải cung cấp ảnh chụp. Việc DN yêu cầu người dùng chỉ có 1 sim phải bổ sung ảnh chụp cá nhân là không đúng quy định của Nghị định 49 vì họ không thuộc trường hợp phải ký hợp đồng mà chỉ phải ký vào bản xác nhận thông tin thuê bao. Vì vậy, chiếu theo những điều khoản khác của Nghị định 49 thì việc đăng ký hình ảnh đối với thuê bao trả sau các nhà mạng đã có sai phạm trong việc thực hiện, không đúng với quy định pháp luật mà cụ thể là Nghị định 49 chỉ áp dụng đối với sim thứ 4 mới phải đăng ký ảnh chụp. Nhà mạng thông báo không rõ, không minh bạch khiến cho người sử dụng gặp nhiều khó khăn và bị ảnh hưởng về bí mật đời tư.

Việc đánh đồng sim 1 hay sim thứ 4 đều phải đăng ký ảnh chụp với nhà mạng là động thái của nhà mạng nhằm khắc phục tình trạng sim rác. Nghĩa là mọi người buộc phải đi đăng ký thì nhà mạng mới có cơ sở để cập nhật lại sim chính chủ. Những sim không đăng ký hình ảnh sẽ bị hủy. Tuy nhiên, nếu người sử dụng khiếu nại thì nhà mạng sẽ bị sai phạm, do vậy cần phải xem xét lại tránh trường hợp lừa dối người tiêu dùng trong việc không minh bạch và thiếu sót trong việc áp dụng quy định pháp luật.

*Không cắt thuê bao vì chưa đăng ký*

Thời điểm này không có chuyện cắt liên lạc của các thuê bao di động chưa đăng ký thông tin theo Nghị định 49".

Theo Nghị định 49, ngày 24-4-2018 là thời điểm cuối cùng để người dùng di động bổ sung thông tin thuê bao và đăng ký sim chính chủ. Đây cũng là khoảng thời gian đánh dấu tròn 12 tháng kể từ ngày Nghị định 49 có hiệu lực. Theo đó, nhà mạng phải bảo đảm toàn bộ các thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu đúng theo quy định, trong đó có các yêu cầu nhằm bảo đảm tính xác thực của người chủ thuê bao.

Tuy nhiên, nhiều nhà mạng khẳng định sẽ chỉ khóa liên lạc nếu chủ thuê bao không bổ sung thông tin sau 5 ngày liên tiếp nhận được tin nhắn thông báo, ngoài ra các nhà mạng đều lấy lý do không được rõ ràng và không chấp hành nghiêm túc các quy định về khoá máy, phải 5 ngày liên tiếp như vậy thì sau đó thuê bao mới bị khóa một chiều. Điều này được thực hiện theo đúng quy trình được đưa ra của Nghị định 49.

Trước đó, theo thông tin từ Cục Viễn thông, trong trường hợp cá nhân, tổ chức không thực hiện theo yêu cầu bổ sung thông tin thuê bao, nhà mạng sẽ khóa một chiều sau 15 ngày kể từ ngày đầu gửi thông báo. Chủ thuê bao sẽ bị khóa 2 chiều nếu không bổ sung thông tin trong 15 ngày tiếp theo. Sau 30 ngày kể từ khi khóa 2 chiều, nếu chủ thuê bao vẫn không chấp hành, nhà mạng sẽ thanh lý hợp đồng và chấm dứt cung cấp dịch vụ.

Theo đại diện Cục Viễn thông, quy định như vậy không có nghĩa là sau ngày 24-4, toàn bộ các thuê bao chưa cập nhật thông tin sẽ bị khóa 1 chiều, 2

chiều hay bị chấm dứt cung cấp dịch vụ. Thuê bao sẽ chỉ bị khóa, chấm dứt cung cấp dịch vụ nếu chủ thuê bao cố tình không tuân thủ việc cập nhật, bổ sung thông tin thuê bao khi đã nhận được thông báo. Trong trường hợp thuê bao chưa nhận được thông báo, trách nhiệm bảo đảm thông tin thuê bao đã đúng quy định thuộc về DN và DN không có quyền khóa hay chấm dứt cung cấp dịch vụ của các thuê bao này.

Cục Viễn thông cho biết sau thời điểm quy định, bất kỳ lúc nào, cơ quan quản lý cũng có thể tiến hành thanh tra, kiểm tra và xử phạt nhà mạng nếu phát hiện có thông tin thuê bao trong cơ sở dữ liệu không đúng quy định. DN sẽ phải chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với những sai phạm có thể phát sinh liên quan đến thông tin thuê bao không tuân thủ đúng quy định.

Cục Viễn thông Bộ thông tin và Truyền thông đánh giá thời gian qua, các DN chưa thực sự nghiêm túc và cố gắng triển khai việc rà soát, cập nhật, hoàn thiện thông tin thuê bao theo quy định tại Nghị định 49 nên việc triển khai trong những ngày gần đây gây nhiều khó khăn cho người dân (quá tải, ùn tắc tại các điểm cung cấp dịch vụ). Do đó đây là một trong những khó khăn lớn nhất.



## **Chương 3**

### **Giải pháp và kiến nghị nâng cao quản lý và sử dụng sim di động trả trước**

#### **3.1. Giải pháp đối với các cơ quan quản lý Nhà nước**

##### **3.1.1. Đối với cấp tỉnh thành phố**

Ban hành chương trình kế hoạch thanh kiểm tra toàn diện về việc cung cấp và sử dụng sim di động trả trước của các nhà mạng trên địa bàn

Cán bộ thực thi nhiệm vụ phải có chuyên môn, am hiểu nghiệp vụ của dịch vụ di động trả trước

Tăng cường công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về thực hiện nghiêm túc pháp luật lĩnh vực viễn thông đặc biệt là dịch vụ di động trả trước

Tổ chức và thực hiện thanh kiểm tra phải bài bản, nghiêm túc và đủ sức răn đe.

Sở thông tin và Truyền thông chủ động ra các quyết định thành lập đoàn liên ngành bao gồm: Công an Thành Phố, Sở công thương để kiểm tra toàn diện các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông

Kiểm soát chặt chẽ đối tượng cần kiểm tra, căn cứ số liệu báo cáo của các doanh nghiệp đóng trên địa bàn để đưa ra các biện pháp kiểm tra hiệu quả nhất

Tổ chức truyền thông sâu rộng trên các diễn đàn xã hội để dân hiểu được việc sử dụng sim di động không chính chủ sẽ rất nguy hại và hệ lụy

##### **3.1.2. Đối với cấp các Bộ ngành Trung ương**

Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp với Bộ công thương, Bộ công an, xây dựng Thông tư liên tịch để có hướng dẫn chi tiết về tình trạng giá sim, chương trình khuyến mãi của các nhà mạng, lĩnh vực dịch vụ di động trả trước như hiện nay đang còn nhiều bất cập “ Mạnh ai người đó làm” khó kiểm soát, tạo ra một môi trường cạnh tranh lành mạnh đúng với nguyên tắc của kinh tế thị trường. Đối với thị trường sim, thẻ sự điều tiết của Nhà nước mới chỉ dừng lại ở việc nhắc nhở các doanh nghiệp. Do đó cũng cần bổ xung thêm các điều kiện nghiêm khắc hơn trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ đặc thù như sim di

động trả trước cụ thể tại Điểm e, Điều 56: “Kiểm soát, đình chỉ áp dụng giá cước viễn thông khi doanh nghiệp viễn thông áp đặt, phá giá giá cước viễn thông gây mất ổn định thị trường viễn thông, làm thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ viễn thông, doanh nghiệp viễn thông khác và Nhà nước”.

Bộ chủ quản phối hợp với Ủy ban quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp thống nhất đưa ra nguyên tắc chung trong việc xử lý người đứng đầu các doanh nghiệp nếu để xảy ra tình trạng sim rác như trên.

Bộ Tài chính chủ trì phối hợp với Bộ thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan đưa ra tiêu chí ghi nhận doanh thu thực tiêu dùng của người dân để tránh tình trạng như hiện nay sẽ gây nên doanh thu chưa thực chất của các nhà mạng, chưa đánh giá được sức khoẻ của doanh nghiệp viễn thông

Bộ thông tin và Truyền thông phối hợp với Bộ Tài chính để thống nhất đưa ra thông tư hướng dẫn thi hành luật viễn thông liên quan đến Hợp đồng điện tử, chữ ký số thông qua di động trả trước.

### **3.2. Giải pháp về mặt Pháp lý**

Đối với dịch vụ di động trả trước hiện nay các văn bản quy phạm pháp luật mới chỉ ràng buộc chủ yếu ở luật viễn thông 2009, luật an ninh mạng 2015 và luật quảng cáo. Trên thực tế cho thấy sự ảnh hưởng rất nhiều yếu tố xã hội do đó luật viễn thông 2009 có nhiều điều không còn phù hợp với sự phát triển nhanh như vũ bão của Khoa học và công nghệ đặc biệt là công nghệ AI, trí tuệ nhân tạo, Blockchain, IoT....đã làm thay đổi nhận thức của con người cụ thể như sau:

**Điều 4:** Bổ sung thêm nội dung chính sách của nhà nước đối với vấn đề không gian ảo, kiểm soát và quản lý trên không gian ảo.

**Điều 6:** Bổ sung cụ thể hơn nữa việc đảm bảo thông tin người dùng, như hiện nay thì mới chỉ dừng lại ở tên thuê bao, địa chỉ... mà thực chất thông tin của người dùng là các ứng dụng trên mạng xã hội, hầu như chúng ta không kiểm soát việc này dẫn đến nhiều hệ lụy trong thời gian vừa qua.

**Điều 9:** Bổ sung và chi tiết hoá vai trò của các cơ quan quản lý Nhà nước trong lĩnh vực kiểm tra, giám sát nếu để xảy ra sai phạm.

**Điều 27:** Bổ sung chi tiết hoá và định nghĩa rõ việc ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông, đây là điểm rất đáng chú ý, khi pháp luật hiện hành thì các doanh nghiệp đang tận dụng sự chung chung của luật để đưa ra các nguyên tắc riêng cho doanh nghiệp mình dẫn đến khách hàng bị xâm hại quyền lợi, mới chỉ một phía từ chủ quản dịch vụ.

**Điều 56:** Bổ sung phần các cơ quan quản lý Nhà nước kiểm soát giảm giá cho các đối tượng ngoài “ công ích”

Sửa đổi bổ sung tại Khoản 3, Điều 1- Nghị định 49/2017 cụ thể: Bổ sung điều khoản hợp đồng khi phát sinh dịch vụ giá trị gai tăng

Sửa đổi bổ sung nghị định Số: 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 của Chính phủ về hướng dẫn thi hành luật viễn thông 2009 tại các nội dung sau:

Điều 17: Bổ sung thêm việc khách hàng có thể chủ động đăng ký thông tin thuê bao di động trả trước trên cổng thông tin của các nhà mạng và trực tiếp mua sim trên đó mà không phải đến các điểm giao dịch như hiện nay.

### **3.3. Giải pháp về công nghệ**

#### **3.3.1. Giải pháp thực hiện theo chuyên môn nghiệp vụ**

Bộ thông tin và Truyền thông chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông áp dụng công nghệ cao AI trong nhận diện khuôn mặt bằng hình thức Vidieo call nhằm chuẩn hoá thông tin thuê bao ngay từ khâu đầu vào khi kích hoạt sim mới, đây là điều kiện tiên quyết dẫn đến hạn chế được sim rác tràn nan như hiện nay

Nhằm kiểm soát hạn chế việc phát sinh sim kích hoạt sẵn và đảm bảo thông tin khách hàng chính xác, VTT triển khai kiểm tra tác động đầu nối, đăng ký thông tin qua video call xác minh khách hàng trên Mbccs đối với toàn bộ user kênh.

Hình thức kiểm tra: Kiểm tra online qua luồng video call.

Nghiệp vụ kiểm tra: Đầu nối trả trước, Đăng ký thông tin thuê bao.

Nội dung kiểm tra: Sau khi kênh bán nhập đầy đủ thông tin để đầu nối trả trước/đăng ký thông tin thuê bao và thiết lập cuộc gọi Video call lên tổng đài, nhân viên kiểm duyệt thực hiện đối chiếu ảnh chụp chân dung khách hàng tại bước quét AI với chân dung khách hàng trực tiếp qua video call để xác minh

khách hàng trùng khớp hay không.

Nếu thông tin khách hàng trùng khớp: Nhân viên kiểm duyệt tích chọn phê duyệt. Hệ thống đấu nối/đăng ký thông tin thành công.

Nếu thông tin khách hàng không trùng khớp: Nhân viên kiểm duyệt tích chọn hủy yêu cầu. Yêu cầu Đấu nối/đăng ký thông tin không thành công.

Trường hợp nếu có phát sinh lỗi video call, VTT cấp quyền hỗ trợ cho Cửa hàng trưởng, Trưởng siêu thị, Cụm trưởng các kênh.

Hướng dẫn thao tác Đấu nối/Đăng ký thông tin qua luồng video call xác minh thông tin khách hàng trên mBCCS theo PL01 thuộc văn bản này.

### **3.3.2. Giải pháp cấp Tập đoàn, Tổng Công ty (Công ty mẹ)**

- Ban điều hành

Phòng Nghiệp vụ bán hàng: Phối hợp với Khối Công nghệ thông tin đảm bảo hệ thống.

+ Truyền thông tới Kênh theo ngành dọc qua các hình thức Group Mocha, Facebook, Web 36 ... trên toàn quốc. Hoàn thành ngày 31/08/2021.

+ Tiếp nhận, hỗ trợ và giải quyết các khó khăn vướng mắc của Kênh.

+ Trong quá trình thực hiện nếu có bất cập đánh giá, đề xuất điều chỉnh cho phù hợp với thực tế.

+ Kiểm soát chặt chẽ các User/ app tính năng đăng ký thông tin thuê bao của các Tổng đại lý/ chuỗi cửa hàng toàn quốc.

- Trung tâm Chăm sóc khách hàng toàn quốc qua các đầu số Hotline, các ứng dụng mạng xã hội.

+ Tổ chức truyền thông nội dung tới điện thoại viên nắm thông tin để giải đáp cho khách hàng và hướng dẫn khách hàng khi có yêu cầu.

### **3.3.3. Giải pháp đối với cấp Chi nhánh**

- Ban hành quy chế nội bộ của đơn vị về thực hiện nghiêm túc việc đăng ký thông tin thuê bao, thay thế sim mới, chuyển quyền sử dụng sim

- Kiểm soát chặt chẽ các User/ app tính năng đăng ký thông tin thuê bao của các Đại lý/ Điểm uỷ quyền/ Điểm bán lẻ

- Truyền thông nội dung tới 100% các Kênh nắm thông tin để thực hiện khi

kích hoạt sim phải sử dụng công nghệ AI video call để nhận diện khuôn mặt.

- Tiếp nhận các ý kiến từ Kênh, phản hồi về đầu mối chuyên quản tại các Phòng Kênh thuộc Trung tâm Quản lý Bán hàng để đánh giá, điều chỉnh (nếu có).

- Tổ chức truyền thông cho các Đại lý/Điểm uỷ quyền/Điểm bán lẻ/chuỗi cửa hàng/ Các doanh nghiệp pháp nhân để hiểu rõ về sự tác hại của việc cung cấp, sử dụng sim không chính chủ, sim rác

- Tổ chức truyền thông sâu rộng trên các diễn đàn xã hội để dân hiểu

## Kết luận

Trong thời đại ngày nay Khoa học và Công nghệ phát triển nhanh đã làm thay đổi nhận thức của con người đặc biệt là lĩnh vực Viễn thông và Công nghệ thông tin. Bên cạnh đó đi đôi với việc quản lý và vận hành như thế nào mới là vấn đề để cho chúng ta suy ngẫm, đời sống thực tế quản lý đã khó mà bây giờ là đời sống ảo thì quản lý ra sao? Một câu hỏi đặt ra cho các cấp chính quyền đặc biệt là cơ quan Lập pháp phải tạo ra một hành lang Pháp lý để người dân và doanh nghiệp được hưởng thụ thành quả của Khoa học và Công nghệ đồng thời phải hoạt động lành mạnh trong khuôn khổ của Pháp luật. Trên thực tế mỗi doanh nghiệp thành công đều có chiến lược riêng cho mình. Họ lựa chọn những đường đi khác nhau sao cho phát huy được lợi thế của mình trong cạnh tranh và thích nghi với sự thay đổi của hoàn cảnh và các yếu tố của môi trường kinh doanh. Đối với các doanh nghiệp Viễn thông và Công nghệ thông tin cũng không nằm ngoài quy luật đó. Các nhà mạng những năm qua đã có những thành tựu nhất định, là một ngành uy tín lâu năm trong việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ về CNTT và viễn thông trên thị trường Việt Nam, các doanh nghiệp đã và đang tung ra thị trường nhiều sản phẩm ứng dụng để cung cấp cho người dùng đặc biệt là dịch vụ di động trả trước mà đằng sau cái sim đó là cả một xã hội ảo đang hiện hình thực thụ. Tuy nhiên việc quản lý và sử dụng dịch vụ này thì còn nhiều bất cập gây nên những hệ lụy khó lường, điều đó đã chứng minh cho chúng ta thấy thời gian vừa qua đã xảy ra rất nhiều vụ án có thể nói là không thể tưởng tượng được, nhiều vụ việc vượt tầm kiểm soát của các cơ quan chức năng khi liên quan đến tội phạm sử dụng công nghệ cao, khi phát hiện thì đã đi quá xa gây tổn thất rất lớn về vật chất cho xã hội ví dụ như: Vụ án “*đánh bạc và tổ chức đánh bạc xuyên quốc gia mà người cầm đầu là Phan Sào Nam*” thời gian qua các nhà Mạng như VNPT, Viettel, Mobiphone... mới chỉ dừng lại ở việc lập kế hoạch cho từng năm kinh doanh, trong khi đó vẫn chưa thực sự quan tâm đến chất lượng các sản phẩm khi tung ra thị trường khi để các đối tượng lợi dụng và phạm pháp. Chính sự cạnh tranh bằng mọi giá có thể tính từng giây, từng phút, từng ngày và tạo nên tính chất sống còn của doanh nghiệp trong thị trường cung

cấp các sản phẩm, dịch vụ trong ngành CNTT-viễn thông. Dù sao việc phát triển của các doanh nghiệp mang yếu tố bền vững đúng quy định của Pháp luật hiện hành đó mới là điều mà các nhà quản lý mong muốn khi mà tỷ trọng đóng góp cho nền kinh tế là trọng yếu như lĩnh vực Viễn thông và Công nghệ thông tin hiện nay và phát triển mạnh mẽ hơn nữa trong tương lai đồng thời đóng góp tích cực vào việc phát triển kinh tế-xã hội của Thành Phố Hải Phòng.

Qua phân tích thực trạng của một doanh nghiệp Viễn thông - Công nghệ thông tin trên địa bàn Thành Phố Hải Phòng (VNPT Hải Phòng) cũng như tham khảo các tài liệu liên quan đến các doanh nghiệp khác như Viettel, Mobiphone, VietnamMobile..., cho chúng ta thấy vẫn còn nhiều bất cập trong quản lý và sử dụng sim di động trả trước, kể cả ở các cấp quản lý và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông

Với mong muốn được đóng góp cũng như cần làm rõ hơn việc quản lý và sử dụng sim di động trả trước hiện nay của các doanh nghiệp Viễn thông – Công nghệ thông tin nhằm đưa ra các giải pháp cụ thể để các cơ quan quản lý Nhà nước tham khảo, bổ sung vào các văn bản Quy phạm Pháp luật được kịp thời và sát với thực tế ở xã hội đang diễn ra.

## Tài liệu

1. Số liệu do cục viễn thông – Bộ thông tin và Truyền thông cung cấp năm 2021 trên cổng thông tin của Bộ
2. Số liệu cung cấp của Sở thông tin và truyền thông TP. Hải Phòng trên cổng thông tin điện tử TP. Hải Phòng
3. Số liệu của các nhà mạng viễn thông được cung cấp trên các cổng thông tin điện tử của doanh nghiệp
4. Số liệu do VNPT HP cung cấp trong báo cáo kinh doanh 2021 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
4. Luật viễn thông số: 41/2009/QH12 ngày 04/12/2009 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
5. Luật công nghệ cao số: 21/2008/QH12, ngày 13/11/2008 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
6. Luật chất lượng sản phẩm số 05/2007/QH12, ngày 05/12/2007 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
7. Luật Công nghệ thông tin số: 67/2006/QH11, ngày 12/07/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
8. Luật giao dịch điện tử số: 51/2005/QH11, ngày 29/11/2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
9. Luật thương mại số: 36/2005/QH11, ngày 27/06/2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
10. Luật an toàn thông tin mạng số: 86/2015/QH13, ngày 19/11/2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
11. Luật quảng cáo số: 16/2012/QH13, ngày 21/06/2012 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
12. Luật dân sự số: 91/2015/QH13, ngày 24/11/2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành.