

電訊管理局怎樣處理有關《電訊條例》 第 7K 至 7N 條的投訴

本指引訂明處理有關《電訊條例》(第 106 章)(「該條例」)第 7K 至 7N 條或與這些條文相關的任何牌照條件的投訴程序。有關條文禁止反競爭行為、濫用優勢、具誤導性或欺騙性的行為及歧視手法。以下的闡釋旨在令業界及有關人士了解過程及牽涉的有關時限。

確認

2. 我們將於三個工作天內以書面確認收到投訴。認收函件將包括處理有關投訴的人員的聯絡資料，以供查詢個案進度。

初步調查

3. 我們於收到詳細的投訴資料後，將就投訴進行初步調查。初步調查旨在確定是否有表面證據顯示有關個案值得進行全面調查。初步調查須交代以下問題：

- 有關個案是否屬以上所指條文的範圍之內？
- 是否有合理理由令電訊管理局局長(「電訊局長」)相信有關行為可能已違反該條例及/或牌照條件？

4. 如投訴並非在該條例第 7K 至 7N 條或牌照中有關競爭的條文範圍內，我們將研究有關投訴是否仍屬電訊局長的職權管轄範圍。如屬這種情況，有關投訴將由電訊管理局(「電訊局」)內的有關部門處理。我們將通知投訴人及提供繼續處理投訴的有關部門的聯絡資料。

5. 為決定是否有足夠理由對個案進行全面調查，我們須研究投訴人提供的資料及/或電訊局目前擁有的資料及/或從公共範疇取得的資料，例如已公開的收費表、傳媒、網站等。如有需要，我們亦會在這階段向投訴人及/或遭投訴的機構索取資料或作出澄清。

6. 我們的目標是在開始進行初步調查的四星期內完成有關調查。

7. 如初步調查未能支持投訴屬實，我們將以書面通知投訴人有關結果。如投訴人在通知後七天內並不提出進一步意見或資料，有關個案將會結束。

8. 如電訊局長信納個案值得全面調查，我們將跟進有關個案。但進行全面調查絕不表示已就有關個案的是非曲直得出觀點。

全面調查

9. 我們在這階段將以書面通知投訴人及遭投訴的機構有關調查已展開。

10. 在所有個案中，我們將邀請遭投訴的機構就個案發表意見，以及提供與調查相關及所需的任何資料。視乎所索取資料的複雜程度，遭投訴的機構將獲給予充分時間回應。此外，我們將考慮是否須由第三方(例如其他的市場人士)提供任何資料或意見。

11. 如取得的資料不完整或不足夠，可能會額外要求補充及提供較詳盡的資料及/或澄清。在接獲遭投訴的機構及/或任何第三方的回應後，我們將就經濟、法律及會計等方面進行全面分析。完成調查後，電訊局長將決定是否有充分證據證明有關行為已違反該條例及/或牌照條件。

12. 我們將讓投訴人知悉調查進展。目前，在已展開全面調查的 80%的個案中，我們致力達到可於四個月內完成調查。

結果

13. 如經考慮所有相關資料後未能證明出現違反的情況，電訊局長將於個案摘要擬稿中列明調查結果，並邀請遭投訴的機構在七天內提出意見。根據接獲的任何進一步資料或意見，電訊局長將落實個案摘要並結束個案。

14. 如果有關調查的結論是出現違反的情況，電訊局長將於個案摘要擬稿中列明初步調查結果(包括建議的行動/罰則(如適用))，並邀請遭投訴的機構作出申述，一般時限為至少 10 個工作天。可行的補救方法將同時(較簡單的個案)或於較後時間(複雜個案)加以考慮。

15. 如情況需要，例如個案摘要經隨後修訂以包括新證據，可能須與遭投訴的機構進一步進行書信往來或給予遭投訴的機構更多機會作出申述。電訊局長在作出最後決定前將仔細考慮遭投訴的機構作出的所有申述。

16. 至於複雜的個案，可能分兩個階段通知遭投訴的機構有關初步調查結果及建議的行動/罰則。在第一階段，通知遭投訴的機構初步調查結果及要求他們作出申述。在第二階段，在研究遭投訴的機構的申述及考慮有關罰則之後，我們

將通知遭投訴的機構最終調查結果及建議的罰則，並要求他們作出進一步的申述。

17. 當電訊局長信納並無新資料及/或因素支持須修訂調查結果及/或建議罰則，我們將向遭投訴的機構提供一份個案摘要最終版本，並結束有關個案。在公布最終裁決前，電訊局長將就刪除裁決中包含的任何商業機密資料，給予遭投訴的機構(及其他人士(如適用))作出申述的機會。電訊局長在決定是否刪除有關資料前，將考慮這些申述，就披露裁決理由的需要平衡各方的商業利益。

18. 當個案完結後(不論調查的結論是否有違反情況)，我們將分別在電訊局網站內的消費者焦點的投訴個案及/或業界焦點的競爭裁決中其中一欄，在「完成調查的個案」/「已完成的個案」內公布個案摘要。我們將在電訊局網站的「最新消息」一欄內顯示有關個案摘要及結果。在電訊局網站公布有關個案摘要後，我們將通知投訴人及相關人士有關個案的結果。

緊急或特殊個案

19. 當遭投訴的行為仍在進行，並遭指稱繼續嚴重損害消費者或競爭對手，如情況允許，電訊局長可考慮在這段時間內緊急採取行動處理有關投訴。就此，電訊局長保留酌情決定權，不跟隨以上訂明的時限，以及視乎情況決定他認為合適的時限。在特殊個案中，電訊局長可決定不跟從以上訂明的所有程序，但在該等情況下，將提供偏離一般做法的原因。

電訊管理局

二零零五年十二月二十八日