

## 有關歡騰電訊 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的投訴

遭投訴的機構：	歡騰電訊有限公司（「歡騰電訊」）
事件：	投訴人指稱使用歡騰電訊 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的實際收費高於歡騰電訊在宣傳資料所述的收費。
相關文件：	《電訊條例》（「該條例」）第 7M 條
個案開始日期：	二零零三年八月
個案結束日期：	二零零三年十月
裁決：	違反該條例第 7M 條
結果：	發出書面警告
個案編號：	T152C/03

### 投訴

電訊管理局局長（「電訊局長」）接獲業界一宗有關歡騰電訊 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的投訴。投訴人表示，使用 Quantum 電話卡及 Top 電話卡致電菲律賓的實際收費高於歡騰電訊在宣傳資料所述的收費，客戶因此遭歡騰電訊宣傳資料誤導而購買該兩款電話卡。

### 調查

2. 電訊局長接獲投訴後已展開調查。電訊局長的調查集中評估歡騰電訊的行為是否構成違反該條例第 7M 條的規定：

「持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出局長認為屬具誤導性或欺騙性的行為。」

3. 調查期間，電訊局長就 Quantum 電話卡和 Top 電話卡及其相關收費向歡騰電訊作出詳細查詢。此外，電訊局亦有收集有關市場資訊，以便進行調查。

### 電訊局長的考慮因素

4. 歡騰電訊應電訊局長的要求提交 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的宣傳資料，以供電訊局長研究。此外，歡騰電訊亦向電訊局長提交投訴人的詳細通話記錄及有關收費的計算方法。

5. 電訊局長已細心研究有關資料，留意到歡騰電訊 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的宣傳資料強調價值 50 元的電話卡可用於致電菲律賓通話 40 分鐘（Quantum 電話卡）及 45 分鐘（Top 電話卡）。歡騰電訊於宣傳資料下方以細小的字體列出下列句語：

- 「菲律賓劃一收費以每三至四分鐘計算。
- 上述通話分鐘是根據一次過使用 50 元電話卡而計算。
- 每次通話的費用不足一元亦作一元計，另加接駁費用。」

6. 根據歡騰電訊提交的資料，電訊局長留意到歡騰電訊實際上就每個打往菲律賓的通話徵收 5 元接駁費。然而，歡騰電訊的宣傳資料僅註明「另加接駁費用」，但未有顯示接駁費水平。

7. 電訊局長認為，歡騰電訊未有在宣傳資料披露接駁費水平是不恰當的。由於客戶使用 Quantum 電話卡及 Top 電話卡致電菲律賓時須繳付接駁費，歡騰電訊在他們購買電話卡前未予知會接駁費水平是不合理的。歡騰電訊的宣傳資料遺漏此等重要資料，已構成具誤導性的行為。這意味着客戶不知道接駁費水平，很可能忽略或忘記接駁費的存在。客戶因此誤以為 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的收費低於實際水平。

8. 雖然歡騰電訊宣傳資料下方以細小的字體列出查詢熱線，客戶在購買 Quantum 電話卡及 Top 電話卡前，亦可致電該熱線查詢詳細收費資料，電訊局長認為此論據並不合理。電訊局長在「香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為」指引（「該指引」）第 3.3 段註明服務在被選購，以及推廣或推銷服務時，有關服務的所有費用均應該清晰列明或易於確定。電訊局長在二零零三年七月二十九日致函所有對外電訊服務營辦商，當中特別提到

*「電訊局長認為，營辦商僅安排以口頭方式知會其客戶有關收費的詳細資料是不足夠的（口頭通知只可用作輔助措施）。須通過書面形式（例如宣傳資料或另一收費表）列出所有相關收費，以供客戶查閱及備存，方可算作『合理披露』。」*

9. 由於歡騰電訊未有安排以書面形式向客戶公布 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的接駁費水平，電訊局長認為歡騰電訊未有充分向客戶披露有關收費。

10. 此外，電訊局長研究歡騰電訊的宣傳資料所強調的「可用通話分鐘」時，發現價值 50 元的電話卡未能提供 40 分鐘（Quantum 電話卡）及 45 分鐘（Top 電話卡）致電菲律賓的通話時間。換言之，歡騰電訊 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的宣傳資料所聲稱的「可用通話分鐘」名不符實。電訊局長觀察到，歡騰電訊計算「可用通話分鐘」時，可能略去接駁費，但不能否定 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的宣傳資料就「可用通話分鐘」向客戶提供不實的訊息。

## 電訊局長的結論

11. 由於歡騰電訊未有向客戶合理地披露 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的接駁費水平，以及 Quantum 電話卡及 Top 電話卡的宣傳資料所強調的「可用通話分鐘」亦名不符實，電訊局長認為有關歡騰電訊在提供 Quantum 電話卡及 Top

電話卡菲律賓電話服務時從事具誤導性及欺騙性的行為的投訴是成立的。電訊局長得出歡騰電訊違反該條例第 7M 條的結論。

12. 鑑於歡騰電訊是初次作出此類違規行為，電訊局長認為，向歡騰電訊發出書面警告，便足以提醒該公司避免違反該條例。電訊局長為此向歡騰電訊發出警告信。

**電訊管理局**  
二零零三年十月