

有關香港寬頻網絡有限公司的寬頻服務速度的投訴

遭投訴的機構	：	香港寬頻網絡有限公司(「香港寬頻」)
事件	：	香港寬頻宣傳資料中作出的「獨享 10Mbps 寬頻服務」的聲稱可能具誤導性或欺騙性。
相關文件	：	《電訊條例》(第 106 章)(「該條例」)第 7M 條
個案開始日期	：	二零零三年九月
個案編號	：	T125/03

1. 電訊管理局局長(「電訊局長」)接獲一宗有關香港寬頻提供的寬頻互聯網接駁服務的傳輸速度的投訴。投訴人指稱傳輸只達每秒 210 千位元組，並非香港寬頻的宣傳資料及香港寬頻的銷售人員聲稱的每秒 10 兆位元。
2. 投訴人特別向電訊管理局(「電訊局」)指出，根據他的經檢，他並不信服廣告中「獨享 10Mbps 寬頻服務」的聲稱可證明屬實。此外，他指稱「10Mbps」的聲稱不真確及違反該條例第 7M 條。
3. 根據所得資料及經研究上述投訴後，電訊局長關注到香港寬頻宣傳資料中作出的「10Mbps」聲稱，可能違反該條例第 7M 條規定：

「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的行為。」
4. 電訊局長正搜集資料，以決定此個案有否違反該條例第 7M 條。