

提供足夠資訊給消費者

電訊管理局總監區文浩

最近一家報章發表調查報導，認為寬頻上網服務商所宣傳的上載和下載速度普遍不達標，實際速度「僅及宣傳三成」。這結論是否正確，值得商榷；因為報章測試的是連接海外網站的速度，而服務商宣傳的上載和下載速度是指客戶至服務商的一段寬頻接線，到目前為止，電訊管理局(電訊局)未有發現服務商宣傳有誤導或欺騙成份。但這報導帶出了一個問題，這也是電訊局過去兩三年極關注的問題，就是消費者是否已在市場上獲得有關寬頻服務質素的足夠資訊，例如標榜速度的含意、實際速度和其他服務質素的表現。

電訊局一向以鼓勵市場競爭的方法來保障消費者利益。經過市場有效競爭，價格會降低，而服務質素亦會得以改善。在一個競爭的環境裡，服務質素會因應市場要求而調節：如果某一服務商的服務質素未能達到消費者要求，消費者自然會選擇其他服務商，因此並不需由電訊局來規定最低標準。除此之外，正如其他產品和服務一樣，市場上應有不同級別的服務質素，相應不同的價錢，讓消費者按自己要求和喜好來選擇。

但如果要透過市場競爭有效地改善服務質素，消費者必須先得到有關服務質素的足夠資訊，而消費者在簽約前就應已獲得這些資訊，因為如果在使用後才瞭解服務質素，消費者可能要等待至約滿後才可以轉換服務商。消費者若沒有得到各服務質素差異的資訊，服務質素的好壞便不會影響服務商是否能成功爭取顧客，在這情況下，試問服務商又怎會有商業意欲去投資改善服務質素？

話得說回來，市場上並非完全沒有關於服務質素的資訊，以下載和上載速度為例，消費者現時是可以從服務商的宣傳資料（按法律規定，這些宣傳資料不得有誤導或欺騙成份）、報章雜誌報導、口碑和利用各測試速度網站得到有關資料。但為進一步提高市場對服務質素的透明度，電訊局曾在 2005 年委託一間大學進行測試，目的是測試本港四間主要寬頻服務商的下載和上載速度，連同服務商主動提供的其他服務質素統計資料，例如客戶熱線等候接聽的時間及處理客戶投訴的時間，一併向外公布。但在聽取四間服務商對速度測試結果的意見後，電訊局在 2006 年 5 月決定只發表一項整體報告，指出各服務的實際速度整體大致符合其所用傳送技術可以達致的指標，但並未有公布個別服務商的速度測試結果。

當時的主要爭議是下載和上載速度是否消費者在選擇服務商時的最重要指標？由電訊局測量這指標是否會被誤解為電訊局以下載和上載速度推薦或不推薦個別服務商的服務，而這是否會扭曲市場競爭？

首先我並不同意電訊局公布個別服務商的服務質素資訊是存有推薦或不推薦個別服務商的服务含意，因為電訊局只是公布事實（測試結果），某一服務商是否合適應由消費者自行判斷。但為了處理去年個別服務商所提出的質疑，電訊局於去年下半年再委託了一間大學進行調查，目的是找出消費者在選擇寬頻服務時認為重要的因素，包括速度是否最重要的考慮因素、抑或其他的因素更重要、而有關這些因素的資訊現時在市場又是否足夠、如果不足夠的話，這些資訊又應由誰提供？究竟應由服務商、規管機構抑或是由一些獨立機構如消費者委員會提供？是項調查已完成，而電訊局將會在短期內發表調查結果。

調查發現消費者認為重要的資訊依次序為可靠程度、下載速度、客戶服務質素、價格、客戶服務熱線、覆蓋和上載速度。絕大多數受訪者認為有必要提供寬頻服務質素資訊。六成受訪者覺得市場資訊足夠，但四成受訪者覺得市場資訊不足夠。調查並發現客戶所遭遇的寬頻上網問題中，八成以上是與寬頻服務質素無關，這顯示有需要加強用戶對電腦使用的認識。

雖然調查發現認為市場上有足夠資訊的受訪者多於認為不足夠的受訪者，但調查結果顯示了寬頻服務質素資訊對消費者的重要性。有了這調查結果作為依據，電訊局正與服務商商討如何提供這些資訊以滿足消費者的期望。其實要提供這些資訊不外乎有三個方法，一是由服務商主動提供，二是由電訊局提供，而三則由獨立機構提供。如果服務商不主動提供資訊，又質疑各種方法的法理根據的話，我認為以法律方式清楚訂定服務商有向客戶提供足夠資訊的義務是有需要的。