

## 電訊管理局總監黎陳芷娟女士 在傳媒茶敘會上發言要點

二零一零年二月九日(星期二)

- 近日有關電訊服務的消費者投訴事宜引起公眾廣泛關注，我想藉此機會，向大家講述電訊管理局（電訊局）在這方面的工作。
- 我們的電訊市場已全面開放，市場的劇烈競爭為消費者帶來多元化而價錢相宜的電訊服務<sup>1</sup>。為促進市場競爭，我們採用較寬鬆的事後規管方式，一般電訊營辦商服務的價格或附帶條件無需事前向電訊管理局申請批准。
- 今天，當我們享受市場開放的成果時，也關注到電訊服務的投訴數字一直高企，當中大部分涉及合約及帳單糾紛，投訴數字持續高企的原因包括 –
  - (a) 電訊科技發展迅速，電訊服務及產品不斷推陳出新。電訊營辦商在推出新服務時不斷汲取經驗，而消費者也在不斷學習及適應新產品及服務的應用。舉例說，智能手機在 2008 年年中開始掀起熱潮，高速流動上網亦在去年 4 月面世。流動數據服務的應用，在近兩年也有長足發展。
  - (b) 參與提供新服務的持份者中，可能有非電訊牌照持有人，特別是現今流動網絡常用作輸送多種服務的平台，而這些非電訊牌照持有人對《電訊條例》及牌照條款未必熟悉。
  - (c) 在高度競爭的環境下，電訊牌照持牌人各出奇謀，爭取更多客戶，而部分推銷及營商手法可能有商榷餘地。
  - (d) 電訊服務的普及，意味着消費者投訴也會較多。現時的流動電話滲透率達 171%，家居寬頻滲透率達 79%，流動服務及互聯網服務都是消費者投訴最多的服務。
- 電訊管理局作為業界的監管機構，在加強對消費者保障方面，實在責無旁貸。為加強這方面的工作，我們一直有與業界保持溝通，最近並共同制訂了一系列措施：

---

<sup>1</sup> 電訊局研究香港電訊市場的表現，比較香港、經濟合作及發展組織（OECD）經濟體系與新加坡在四個電訊領域的表現（本地固定話音服務、流動服務、寬頻服務和數據服務）。研究結果顯示，香港所有電訊服務的滲透率皆名列前茅。同時，價格都遠低於大部分先進經濟體系，顯示市場以可負擔的價格向公眾提供大量優質電訊服務。

根據牛津大學最近進行的全球研究，香港在寬頻領導指數方面躋身前三位，僅次於南韓和日本。與全球其他先進經濟體系相比，香港提供的寬頻服務覆蓋廣泛，質素普遍良好，因而位列前茅。

### 流動收費內容服務：

- 基於公眾對流動收費內容服務所引起收費投訴的關注，以及本局收到多宗關於收費流動內容服務計帳糾紛的投訴，電訊局於二零零九年十一月四日曾去信各流動網絡營辦商，探討可採取何種措施以改善有關制度。電訊局亦於二零零九年十一月二十日發出消費者注意事項，建議消費者應採取防範措施，以免因訂用收費流動內容服務而出現計帳糾紛和蒙受不必要的金錢損失。
- 其後，電訊局與各流動網絡營辦商在二零零九年十二月十六日舉行會議，流動網絡營辦商同意與電訊局共同制訂一系列措施，以提高對消費者的保障。
- 經業界磋商後，香港通訊業聯會於今年一月十一日發出了有關的業界守則，以改善經短訊發送的流動訊息服務收費資料的透明度及收費安排。
- 自守則實施後，有關的投訴數目已有減少。根據該守則，一個行政機構會負責評核內容供應商有否遵從守則。經商討及諮詢業界後，香港通訊業聯會將會擔任該行政機構的角色。在過去一個月，行政機構籌備小組已舉行數次會議。行政機構之下會成立不同委員會，負責監察業界遵從守則的情況；為確保該機構的中立性，其下的委員會將邀請非業界人士加入，預計該機構會於三月正式運作。香港通訊業聯會將於稍後公佈詳情。

### 流動寬頻速度：

- 此外，為保障消費者的權益，經本局與各流動網絡營辦商磋商後，至少有兩家流動網絡營辦商已同意在短期內，逐步在其網站公布流動寬頻服務的服務承諾，為消費者提供有關其服務表現及承諾的資料。
- 服務承諾涵蓋的項目包括：網絡可靠性、服務恢復時間、技術表現、客戶熱線服務，以及客戶投訴處理。
- 服務表現及承諾亦包括服務的網絡覆蓋和上下載速度，以便客戶清楚營辦商在這方面的承諾，以及在什麼條件及情況下會為客戶兌現該些承諾。營辦商公布服務承諾有助提高透明度，以便公眾監察營辦商遵守承諾的情況。

### 通訊服務合約守則：

- 相信大家均留意到本局剛於二月二日發出了一份有關通訊服務合約的守則，為業界提供擬訂服務合約方面的指引，就合約形式、冷靜期等方面列出一些基本要求，供電訊服務營辦商遵守。
- 我們鼓勵營辦商遵從這份守則，希望能有助減少有關合約爭拗事宜的投訴。

### 公平使用政策：

- 在固定及流動電訊網絡覆蓋廣泛、用戶對網絡服務需求殷切的地方，營辦商都傾向於實施「公平使用政策」，以保障網絡的穩定性和安全性。一般而言，該政策要求使用者遵從一些守則以防止使用者在網絡上進行非法及侵害他人權利的活動。
- 本港各家營辦商制定的「公平使用政策」細節不一。然而，他們均表示這政策的目的是確保每名客戶能在公平和合理的環境下享用有關服務，而不會影響其他用戶。
- 有鑒於「政策」可能會牽涉的消費者事宜，本局早於 2009 年 5 月已向所有流動網絡營辦商發出通函，要求營辦商定期檢討其「政策」的條款，並向客戶提供相關內容，以確保符合《電訊條例》或牌照條件的規定。本局亦於上周再次向所有流動網絡營辦商發出通函，催促營辦商立即採取行動確保其「公平使用政策」符合《電訊條例》和牌照條件的規定。
- 為進一步了解消費者對營辦商實施有關政策的看法，好讓電訊管理局研究有關予以規管的方向，我們已委託獨立顧問進行一項用戶意見調查。調查正進行中。我們會因應調查結果，考慮是否需要採取規管措施，以加強對消費者的保障。
- 至於近日有關個別流動網絡商修改其「公平使用政策」的投訴，本局在收到投訴後，已即時發信促請有關網絡商立刻採取適當行動及處理投訴。對於所收到的投訴，本局現正跟進中。

### 嚴謹執法：

- 根據《電訊條例》第 7M 條，電訊營辦商不可以在促銷或推廣服務時作出具誤導性或欺騙性的行為。本局在過去半年，曾就三宗成立的投訴個案，分別向有關營辦商施加 11 萬元、18 萬元及 7 萬元的罰款。我們會繼續嚴謹執法。

### 消費者教育：

- 本局一直有推行消費者教育及在有需要時發出消費者須知，以提高消費者在電訊服務方面的知識，並提醒他們在使用有關服務時所需注意的事項。例如我們於去年十一月二十日發出有關流動收費內容服務的消費者須知，以及更早前於零八年就有關流動數據服務收費發出的消費者須知等。我們將會因應最新情況再發出有關流動數據服務的消費者須知。
- 由於固定及流動寬頻服務日益普遍，我們於去年通過不同途徑，包括公眾講座、報紙專欄、網上遊戲等推行有關該類服務的消費者教育，並正計劃於今年繼續通過不同的媒體，如講座、設立有關流動寬頻服務網站等，提供更多有關電訊服務方面的消費者資訊。

### 總結：

- 本局會繼續密切監察市場和上述新措施的實施情況，並評估其成效。若在實施有關措施後，問題仍然存在，我們或會考慮採取更嚴厲的措施，例如電訊局長可根據綜合傳送者牌照的條款發出強制性的實務守則，要求所有相關營辦商嚴守有關規定。
- 展望未來，我們會繼續不時檢討各項規管措施，在確保消費者適時享有不同最新服務選擇的同時，亦能有效保障消費者的權益。
- 多謝各位，現在歡迎各位提出問題。