

电讯管理局总监区文浩

年结简报会演辞

各位新闻界朋友：

大家好！多谢大家出席今日的年结简报会。

踏进新的一年，我好高兴可以有机会同大家回顾一下过去一年的工作，前瞻未来的发展。

2003 年对电讯局来说是具特别意义的一年，因为除了是本局成立踏进 10 周年外，本港固网电讯市场经过八年多以来的发展，在这一年正式全面开放，标志市场开放工作的完成。

在 2003 年，市民除了在流动电话、国际长途电话及互联网接驳等早已开放市场继续享受多选择、价廉物美的服务之外，在一个较难促进竞争的本地固网市场，竞争对消费者带来的利益，亦渐明显。市场除了价格竞争外，营办商亦先后推出各种增值服务，如视像电话、短讯、资讯服务等，以吸引客户。本局乐意见到过去几年的努力，略有成果。

宽频服务亦有长足的发展。在年内使用宽频服务的用户突破 100 万，至去年 11 月，本港宽频服务用户已增至愈 120 万，相对人口普及率为 17.8%，家庭普及率为 51%，2002 年年底的人口普及率则分别为 14.6% 及 42%，而使用宽频服务人数亦首次在去年超逾窄频服务。根据国际电讯联盟于去年九月及十一月所发表的报告，本港的宽频普及率在全球高踞第二位，仅次于南韩，服务费则为全球最相宜。

在流动服务方面，预缴卡用户的增长使本港流动服务普及率超越 100%，虽然流动数据服务仍在起步阶段，但 2003 年 2.5G 客户数目有可喜的增长，由 2002 年底的 17 万增加至 2003 年 11 月底的接近 65 万，使用量亦增加了 4.7 倍。

为配合电讯市场的迅速发展，本局一直按需要就各项政策进行检讨。去年本局便就不同的重要政策展开检讨工作，并咨询公众及业界的意见，这包括第二类互连政策及第二代流动电话服务牌照续牌事宜；此外，本局亦仍就电讯盈科免除其在本地固网市场主导地位的咨询公众意见。由于上述检讨均对本港电讯市场发展及竞争有重要的影响，本局会在小心考虑及平衡各因素后才作最后决定。

另一方面，为确保营办商之间的公平竞争，以及提供清晰的市场投资环境，2003年电讯(修订)条例已于去年中完成立法程序。该法例旨在为电讯业并购建立一个具透明度及明确的规管架构。为回应业界对有关并购指引内容的关注点，我们于去年底展开了第二轮谘询，谘询期至今年二月三日止。该法例将在指引制订后正式生效。

本局亦关注到随着电讯服务竞争加剧，电讯服务愈益普及，电讯服务投诉近年不断增加。除了处理个别投诉外，本局亦认为有需要设立机制，鼓励业界在激烈竞争的环境中，不可忽略服务质素和对消费者权益的保护。

为协助电讯服务营办商提高服务质素，除了在2003年开始实施「准确按时计帐计划」之外，本局现正与业界商讨制订一套量度及公开服务质素的方法，从而确保消费者在选择服务及营办商时有充足的资料。本局已积极展开这方面的工作，而第一个工作小组将研究宽频服务质素。

在保护消费者权益方面，本局正就制订数份实务守则，包括上门直销守则、服务合约守则和处理顾客服务守则等，与业界展开商讨，希望不久有结论。

本局亦透过不同途径，包括电台、展览、本局网站等推广消费者教育，提醒消费者在选用电讯服务时所需留意的事项，从而作出精明的选择。例如最近推出的室内无线电话和免领牌对讲机的认可标签推广宣传。

去年，电讯局的同事们，继续处理了大量工作，在谨慎控制成本的要求下，亦圆满达致所有服务承诺指标，主要统计数字请参考附件。

迈进新的一年，本港的电讯服务市场将有另一重要突破 — 3G 服务正式推出，这除令消费者可享有全新的电讯服务体验外，亦将为流动数据服务的发展带来无限商机。

我们预期在资讯社会中，对宽频服务的数量、容量需求将会继续增长，而推动宽频网络和服务的发展将仍是本局未来的工作重点之一。

除了尽早完成已经开始了的政策检讨外，我们会继续随市场竞争的发展，就各种规管措施进行检讨，作出适当调整，或取消规管，或以更合适的规管形式代替，在可行情况下，鼓励业界自我规管，目标是确保规管是有需要和力度适中。随着市场逐渐趋向有效竞争，本局的资源将会多投放于保障市场公平竞争、促进服务质素和保护消费者权益各方面，一些需事先审批的规管形式，将随市场发展而减

少。

本局将会第二次就开放市场的成效，对消费者和投资者的影响进行检讨，在 2005 年 3 月底发表报告，作为制订政策和措施的参考。

本局亦会继续紧密留意科技及创新服务的发展，例如下一代网络的发展，以制订合适的规管政策。

一些本地电讯服务营办商亦早已透过互联网协定(Internet Protocol, 即 IP) 网络提供国际长途电话服务，近年更把 IP 技术应用于本地电话服务。这种服务的开展引起有关电讯规管政策的疑问，本局现拟就这方面的问题澄清可能不清晰的地方，这包括 IP 话音服务对现时规管机制（例如接驳费用、全面服务义务等）的冲击和处理方法。

未来一年，本局将会就「滙流」所引发的一连串规管问题，例如固定、移动业务滙流，进行检讨，以确保规管政策能符合市场发展需要。在数码科技滙流方面，本局将会支援政策局已经开展的工作，对电讯广播规管机构合并的需要和细节进行研究和谘询。

无线电频谱为社会的有限度资源，本局将继续维持频谱有秩序和有效率的使用，并进行规划，使新服务，例如数码地面电视广播和未来新科技的无线固定接入系统，能顺利开展服务。

展望来年，面对业界各种不同的诉求，及市民日益提高的期望，本局的工作仍充满挑战，我们乐意与业界和广大市民沟通，为促进电讯业的蓬勃发展，和消费者和用户的长远利益而努力。

最后，我在此向大家拜个早年，恭祝各位在新的一年里万事如意，身体健康。

多谢各位。

二零零四年一月十六日

电讯管理局在 2003 年的工作统计数字

在 2003 年，本局共发出 97 个公共电讯服务新牌照，其中包括 3 个本地有线固网服务牌照、2 个固网传送者牌照、4 个电缆对外固网服务牌照及 88 个公共非专利电讯服务牌照。自本局于去年二月底实施公共无线区域网络服务类别牌照制度后，至去年 12 月底共有 18 间该类服务营办商向本局登记。

去年本局共处理了 1437 宗¹有关消费者就电讯营办商服务所提出的投诉²。

在 2003 年，本局便曾就 33 宗电讯营办商违反牌照条款或电讯条例的个案而向其发出警告，另有 12 宗个案则被本局罚款，罚款金额由 HK\$25,000 至 HK\$150,000 不等。

另一方面，为打击售卖不合规格及无牌使用无线器材的非法活动，包括售卖未经批准的有线电视解码器、室内无线电话、提供非法电讯服务等，本局在年内共采取了 161 次³执法及扫荡行动，其中包括联同警方设立路障及突击检查装置非法无线器材的可疑车辆，共突击搜查了千多部车辆；另成功提出了 481 宗⁴检控，共搜得 1888 件⁵非法无线器材及未经批准的有线电视解码器。

本局亦继续处理有关无线电干扰、电台及电视接收受到干扰的投诉，去年便一共处理了 2528 宗⁶有关投诉。

¹ 2002 年为 2,666 宗，但 2003 年中起，本局采取较具效益的处理消费者投诉方法，在收到投诉后，如表面上无违反电讯条例或牌照条款的个案，首先转介营办商自行与投诉人试行解决问题，在合理时间内营办商不能满意解决的投诉 本局才跟进处理。

² 在消费者对电讯营办商的投诉中，绝大部份均涉及营办商及消费者之间的纠纷，如合同纠纷、帐单争拗、营办商内部运作等《电讯条例》以外的事宜，并不涉及违反牌照条款或条例，我们一般将这类个案交由营办商处理及跟进。但如果有关投诉可能涉及违规的情况，本局定会跟进及调查，并按调查结果决定适当处理方法。

³ 2002 年为 146 次

⁴ 2002 年为 317 宗

⁵ 2002 年为 1,644 件

⁶ 2002 年为 2,850 宗