

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第一次會議記錄

日期：二零一二年七月九日（星期一）

時間：下午三時正

地點：灣仔胡忠大廈二十九樓通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）會議室

出席者：

夏勇權先生（主席）	通訊辦副總監
馮澤仁先生	消費者委員會代表
許涼涼女士	香港總商會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
黃雅麗女士	香港無線科技商會代表
方保僑先生	香港資訊科技商會代表
阮浩勳先生	弱能人士代表
楊全盛先生	中小型企業代表
馬錦華先生	個別委任人士
趙善能先生	個別委任人士
梁淑儀女士	老人服務界別代表
黃志光先生	政府資訊科技總監辦公室代表
呂錦明先生	教育局代表
孫焯德先生	公眾人士
翁珮玲女士	公眾人士
魏華星先生	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
梁秀清女士	公眾人士
陳瑞娟女士	公眾人士
黃文麗女士	公眾人士
陳翠碧女士	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

旁聽者：

方健橋先生	香港無線科技商會代表
-------	------------

列席者：

詹建寧女士	通訊辦
梁振華先生	通訊辦
關順明先生	通訊辦
邱佩芬小姐	通訊辦

因事缺席者：

俞斌先生	弱能人士代表
文鳳玲女士	公眾人士
鄭嘉麗女士	公眾人士

I. 前言

1. 主席介紹新委任成員，並歡迎各委員出席是次會議。

II. 通訊事務管理局、通訊事務管理局辦公室及其委員會簡介

2. 詹建寧女士向委員簡介廣播業與電訊業的前監管體制及現時體制，並講解通訊事務管理局（「通訊局」）及通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）的職能，抱負及使命，以及其組織架構。詹建寧女士其後介紹通訊局及通訊辦轄下的委員會和諮詢計劃，以及其相關的職權範圍。有關資料載於附件一（TUCAC 文件第 1/2012 號）。
3. 由於各委員沒有特別提問，主席簡單總結，在電訊管理局的年代，電訊總監及局長同為一人；現時，通訊局是由十二人組成的委員會，通訊事務總監則為通訊辦（通訊局的執行部門）的部門首長，亦是通訊局的當然成員。

III. 第四代(4G)流動網絡服務簡介

4. 梁振華先生向委員簡介香港的 4G 流動網絡服務（「4G 服務」），包括其發展、所支援的最高速度、終端及用戶需注意的事項。有關資料載於附件二（TUCAC 文件第 2/2012 號）。
5. 孫焯德先生發現自從某營辦商推出 4G 服務後，其一直使用的 3G 服務速度大減，他查詢推出 4G 服務會否影響用戶使用 3G 服務，例如營辦商會否減少投放 3G 網絡資源。孫焯德先生希望營辦商能於不同的地點設立速度參考點，並定期於各參考點量度其服務速度，然後將有關數據交予通訊辦公布，讓消費者可參考有關資料而選擇切合需要的營辦商的服務。此外，孫焯德先生表示，現時一般營辦商根據公平使用政策所訂立的公平使用量為 5GB，惟由於 4G 服務提供較快的速度，故用戶的使用量將大幅增加，孫焯德先生建議通訊辦與業界檢討其訂立的公平使用量，以切合 4G 服務的使用。
6. 主席回應，有關公布寬頻服務表現一事，現時，流動服務營辦商已在其網站公布服務承諾，並會每季量度及公布其服務的實際表現數據供消費者參考。關順明先生表示，公布服務承諾屬自願性質，而所涵蓋的範圍包括網絡可靠性、服務修復時限及技術

表現等。另外，通訊辦亦關注到營辦商的網絡容量是否足夠給予無限上網服務的客戶使用，故已要求有關流動服務營辦商於本年十月開始向通訊辦提供其網絡容量資料，以便我們作出監察。

7. 主席續表示，一般而言，3G 及 4G 屬不同的服務平台，再加上現時只有少數流動通訊裝置能支援 4G 服務，故相信營辦商不會因推出 4G 服務而減少投放 3G 服務的資源，通訊辦會密切留意營辦商的服務表現。

8. 方保僑先生表示，他曾於早前為報章進行不同的流動寬頻服務速度測試。事實上，流動寬頻服務速度的測試結果會受不同因素影響，例如測試的時間、地點和路線、瀏覽的網站所實施的分流措施、測試時所使用的裝置和同時使用服務的人數等。

9. 梁秀清女士亦反映某流動服務供應商的流動寬頻質素下降，特別是在港鐵沿線。

10. 主席解釋，港鐵範圍屬樽頸位置，而在港鐵範圍提供電訊服務屬高難度的工程，因為可供鋪設線路的地方及每天施工時間有限。此外，由於網絡資源有限，用戶在港鐵範圍一同使用流動寬頻服務亦會令到速度相對較慢。通訊辦了解，流動服務營辦商已積極於港鐵範圍進行網絡提升工程。

11. 趙善能先生同意流動寬頻服務速度較以往慢，因使用流動寬頻服務的用戶增加，但網絡資源有限，故網絡擠塞可能發生，情況就如天文台發出八號風球預告，市民爭相致電親友，但卻有可能未能成功接駁一樣。

12. 方保僑先生進一步比喻，現時的情況就如隧道塞車，而 4G 服務的推出並不會影響 3G 服務質素，因為提供 4G 及 3G 服務的頻譜並不相同。

13. 主席表示，為舒緩有關情況，通訊辦會增加頻譜供應，各營辦商對頻譜拍賣反應熱烈，顯示他們亦樂意增加投資；惟由於頻譜乃有限資源，故預計網絡擠塞情況會越趨嚴重，而營辦商則會繼續實施公平使用量政策，以盡力確保各用戶能公平地使用流動通訊服務。另一方面，用戶在使用服務時可能需要作出配合，例如儲存及傳送解像度較低的相片及避免不斷重試服務，以減低網絡使用量。

14. 馬錦華先生提議通訊辦教育消費者在何種情況下需要使用 4G 服務，以免消費者

一窩蜂登記 4G 服務。

15. 孫焯德先生查詢速度下降的原因是有關服務本身的資源（例如光纖）不足，抑或是使用者太多而令基站或容量難以負荷。營辦商會否因應用戶數量增加而加建基站以支援有關的用量。

16. 主席回應，容量來自基站數目及頻譜，而現時有關問題出於無線介面不足，與服務本身的資源無關，而解決方法則可增加頻譜或基站；但如上所述，頻譜乃有限資源，而加建基站亦受制於不同問題，例如基站附近的住戶或會投訴有關幅射的問題，故有關事宜確需要取得各方平衡。主席明白消費者在使用流動寬頻服務時遇到速度問題，但自智能電話推出後，市場對流動寬頻服務的需求劇增，而由於競爭激烈，相信營辦商會盡力改善有關問題。

[會後備註：秘書已聯絡孫焯德先生及梁秀清女士，將其反映流動服務質素的問題轉介給有關營辦商。]

17. 楊全盛先生建議設立一些測試點，並公布營辦商於各測試點的上、下載速度，以增加透明度。

18. 主席表示，前電訊局曾就固網寬頻服務作出相同構思，惟有關安排及落實十分複雜及困難，故需要詳加考慮。

IV. 其他事項

其他查詢

19. 孫焯德先生查詢現時通訊局有否就搬遷服務至未能覆蓋的地址發出任何指引。

20. 主席解釋，由二零一一年七月開始，香港所有主要固定與流動網絡營辦商已落實推行業界組織—香港通訊業聯會於二零一零年發出一份《電訊服務合約業界實務守則》（「業界守則」）。根據業界守則，如服務供應商無法在客戶擬遷至的處所提供服務，客戶有權選擇終止合約，而終止服務的費用應僅包括涉及帳戶曾享有的優惠及任何利益價值，例如已被豁免的安裝費、已經給予客戶的任何迎新禮品的價值及已享有的優惠月

費；有關的終止服務的費用不得包括剩餘合約期的任何服務月費。

21. 王振邦先生問有何途徑知道舊區的光纖覆蓋及有關月費。王振邦先生留意到一些沒有光纖覆蓋的舊區的固定寬頻服務的費用相對昂貴，他查詢通訊局有否就相關事宜作出規管。

22. 主席表示，市民如欲查詢光纖覆蓋，可聯絡其相關營辦商作出查詢；此外，他們亦可經通訊辦網站查詢有關資料。如某屋苑市民希望得到某營辦商的服務，他們可一同直接向該營辦商提出要求，安排與他們達成增強網絡覆蓋協議，從而向該屋苑市民提供服務。有關電訊服務收費的事宜，香港電訊服務已全面開放，通訊局並沒有強制電訊服務營辦商的收費價格和形式，有關服務收費是由營辦商按市場競爭的情況及商業考慮所訂定。

23. 黃文麗女士反映有關天水圍的流動電話服務接收問題。她接獲很多朋友表達整個天水圍區只有某一個服務營辦商的接收特別強，其他流動服務營辦商基本上沒有覆蓋，她查詢是否其他營辦商未能進入該區以提供服務。

24. 梁秀清女士表示其流動電話服務供應商則未能在上水區提供服務。

25. 方保僑先生表示，其實每個營辦商在不同的地區都有不同的覆蓋程度及盲點，而有關情況存在已久，消費者一般可直接向相關營辦反映有關情況。

26. 主席表示通訊局擁有分佈於天水圍及上水區的基站資料，但有關資料未能向公眾公布。

[會後備註：秘書已聯絡黃文麗女士及梁秀清女士跟進有關天水圍及上水區的基站事宜。]

消費者投訴報告

27. 秘書報告，通訊局於二零一一年第四季及二零一二年第一季分別接獲 1156 及 1173 宗消費者投訴個案，較二零一一年第三季顯著下降。其中一一年第四季有 1133 宗(98%)及一二年第一季有 1148 宗(97.9%)個案並不屬通訊局管轄範圍。此類投訴主要涉及帳

單/合約/終止服務爭議、不滿客戶服務及流動通訊/固網/寬頻服務質素。至於一一年第四季餘下的 23 宗（2%）及一二年第一季餘下的 25 宗（2.1%）個案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，當中包括營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題、涉嫌具誤導或欺騙性的銷售行為及指稱一固網及互聯網服務營辦商因同區無其他服務營辦商提供服務而大幅提高服務收費涉嫌作出反競爭行為等。在二零一一年第四季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案成立。在二零一二年第一季則有 1 宗違例個案，有關營辦商被施加 8 萬元罰款，有關調查報告已在通訊局網站公布。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件三。

V. 下次會議日期

28. 秘書通知各委員，下次會議將於 2012 年 11 月 15 日舉行，時間及地點不變。
29. 議事完畢，會議於下午 5 時結束。

通訊事務管理局、通訊事務管理局辦公室 及其委員會簡介

二零一二年七月九日

第一部分：背景

前體制：廣管局和電訊局長

- ▶ 廣播業與電訊業由兩個不同監管者規管
 - 廣播事務管理局（廣管局）
 - 獨立法定組織
 - 由影視及娛樂事務管理處（影視處）的廣播事務管理科提供支援
 - 電訊管理局局長（電訊局長）
 - 公職人員
 - 由政府部門電訊管理局（電訊局）提供支援，電訊局總監同時獲委任為電訊局長

現時體制：通訊局和通訊辦

- ▶ 規管通訊業的單一規管機構於二零一二年四月一日成立

- 通訊事務管理局（通訊局）

- 根據《通訊事務管理局條例》（第616章）成立的獨立法定組織
- 行使廣管局與電訊局長所轉移的法定權力和職能

- 通訊事務管理局辦公室（通訊辦）

- 由電訊局與影視處的廣播事務管理科合併而成
- 通訊局的執行部門
- 以通訊事務總監為首的政府部門

第二部分：通訊局

通訊局的職能

- ▶ 通訊局的所有職能根據或獲以下條例賦予
 - 《通訊事務管理局條例》（第616章）
 - 《廣播條例》（第562章）
 - 《廣播（雜項條文）條例》（第391章）
 - 《電訊條例》（第106章）
 - 《非應邀電子訊息條例》（第593章）
- ▶ 通訊局亦就關乎電訊、廣播、反濫發電子訊息或與電訊界或廣播界有關連的活動的任何法例、立法建議及規管政策，向商務及經濟發展局局長提供意見

通訊局的抱負及使命

► 抱負

- 我們的抱負是使香港擁有世界級通訊服務，以迎接資訊時代的挑戰。

► 使命

■ 我們致力

- 營造有利通訊業蓬勃發展的環境，以提升香港作為區域通訊樞紐的地位
- 鼓勵通訊市場的創新與投資
- 推動通訊市場內的競爭及推動通訊市場採納最佳做法，以令通訊業界和消費者受惠
- 以符合《香港人權法案條例》（第383章）條文的方式行事

通訊局的組成

- ▶ 通訊局由以下人士組成
 - 10名由行政長官委任的非公職人員
 - 一名由行政長官委任的公職人員
 - 通訊事務總監
- ▶ 首次任期為三年，由二零一二年四月一日至二零一五年三月三十一日
 - 主席：何沛謙先生（非官方）
 - 副主席：商務及經濟發展局常任秘書長（通訊及科技）
 - 非官方成員：9名
 - 官方成員：通訊事務總監
 - 成員名單載於通訊局網站：http://www.coms-auth.hk/tc/about_us/members/index.html

第三部分：通訊辦 (包括電影、報刊及物品管理 辦事處)

通訊辦的職能(1)

- ▶ 與廣播、電訊和反濫發電子訊息有關的職能
 - 支持及協助通訊局實施其決定
 - 支持及協助通訊局的委員會執行其職能
 - 執行根據《通訊事務管理局條例》第18條所轉授的某些通訊局職能
 - 負責政府和商務及經濟發展局局長所委派的非通訊局職能，例如有關廣播、電訊和反濫發電子訊息事宜的行政職能
 - 上述職能均在營運基金下執行
 - 如欲進一步了解我們的工作，可瀏覽通訊辦的網站 (www.ofca.gov.hk)

通訊辦的職能(2)

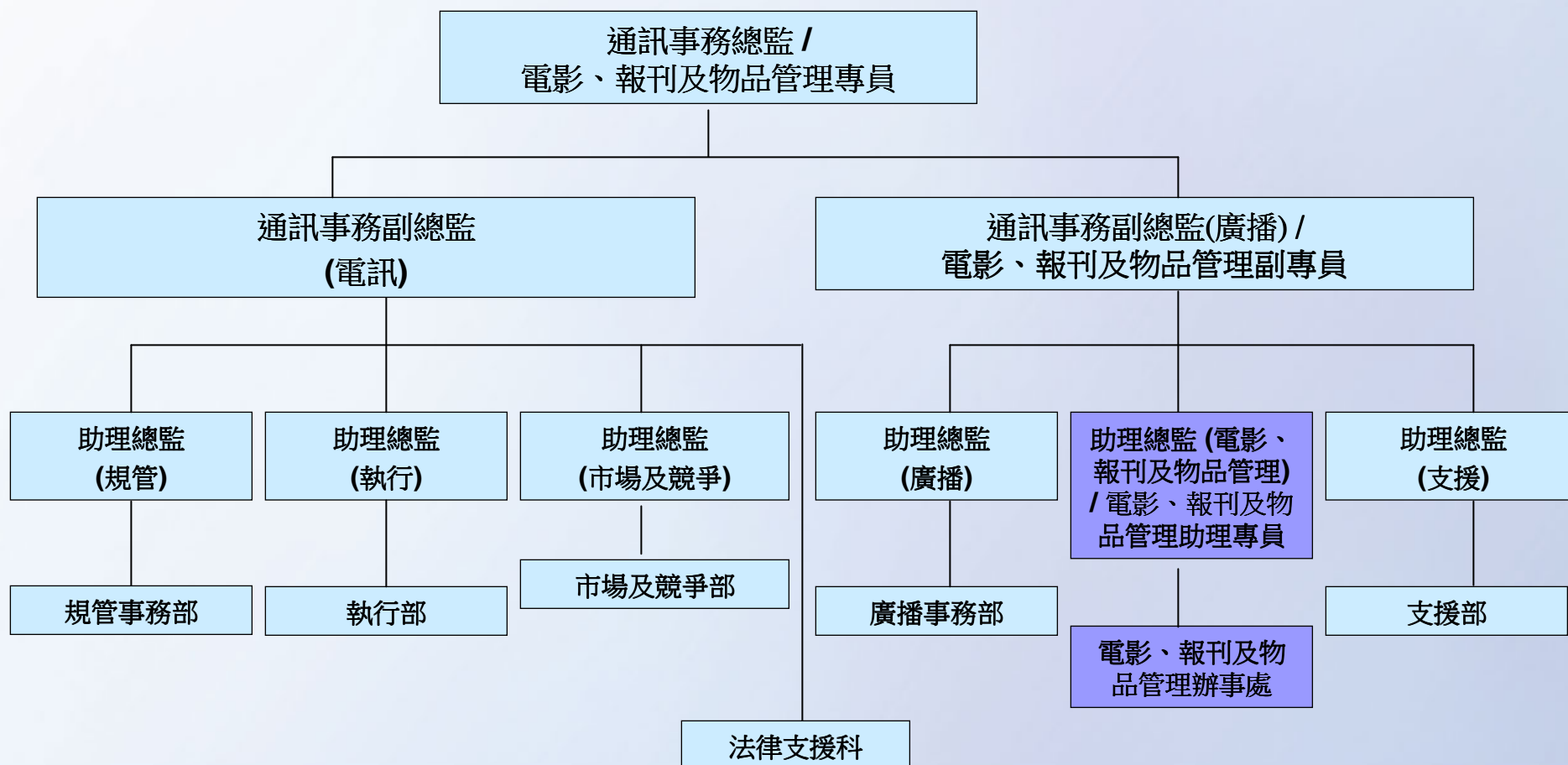
▶ 其他職能

- 影視處某些與廣播事務無關的職能已轉移給通訊辦，該些職能並不屬於通訊局的職權範圍
- 該些職能包括影片評級*、淫褻及不雅物品管制*，以及報刊註冊^
- 通訊辦內負責執行其他職能的分部稱為“電影、報刊及物品管理辦事處”
- 執行以上職能的經費來自政府一般收入
- 該辦事處的網站(www.ofnaa.gov.hk)是獨立於通訊辦

* 該些職能屬於商務及經濟發展局的政策範疇。

^ 有關決策局為政制及內地事務局。

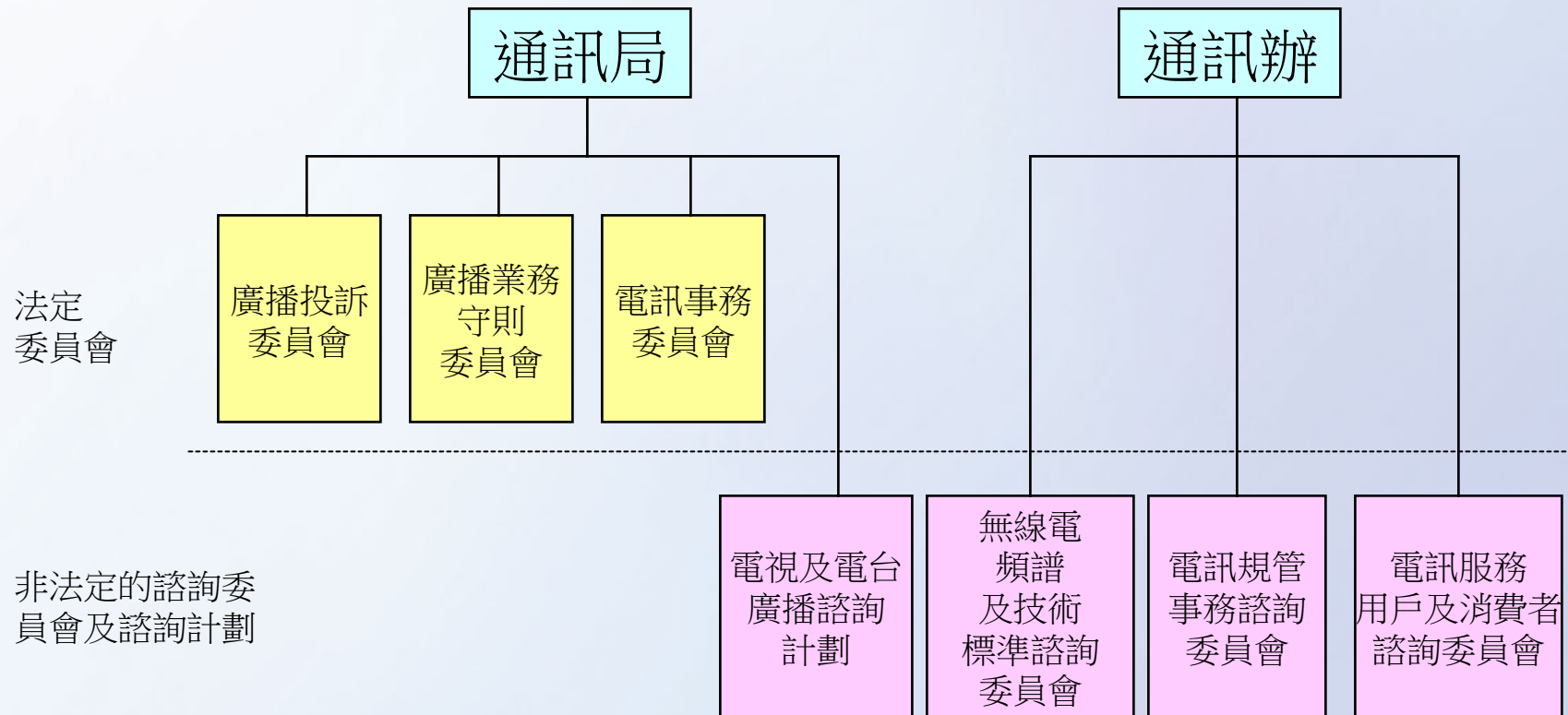
通訊辦組織架構



執行與廣播、電訊和反濫發電子訊息有關的職能
 執行其他職能

第四部分：委員會（包括電訊服務用戶及消費者諮詢委員會的職權範圍）

通訊局及通訊辦轄下的委員會和諮詢計劃



通訊局轄下委員會和諮詢計劃

- ▶ 通訊局可委出任何其認為合適的委員會
 - 就一般事宜或就關涉其職能的任何特定事宜或方面提供意見
 - 協助通訊局執行其任何職能
- ▶ 設立三個法定委員會，向通訊局提供意見（但並非執行任何職能）
 - 廣播投訴委員會
 - 廣播業務守則委員會
 - 電訊事務委員會
- ▶ 在通訊局轄下設立一個（非法定）諮詢計劃
 - 電視及電台廣播諮詢計劃

廣播投訴委員會

▶ 職權範圍

- 廣播投訴委員會考慮通訊局轉交予它處理的廣播投訴，並向通訊局作出關於該等投訴的建議

▶ 委員會委員

- 主席：黃冠文先生（通訊局成員）
- 通訊局成員：3人
- 增選委員：4人
- 全體委員名單載於http://www.coms-auth.hk/tc/about_us/committees/bcc/index.html

廣播業務守則委員會

▶ 職權範圍

- 委員會就廣播機構須遵守並關於電視和聲音廣播的節目、廣告和技術標準的業務守則，向通訊局提供意見和報告

▶ 委員會委員

- 主席：黃應士先生（通訊局成員）
- 通訊局成員：2人
- 增選委員：3人
- 全體委員名單載於通訊局網站：http://www.coms-auth.hk/tc/about_us/committees/bcpc/index.html

電訊事務委員會

▶ 職權範圍

- 委員會就以下電訊事宜向通訊局提供意見和報告
 - 發出裁決、授權、指示、通知、諮詢文件、聲明、指引和業務守則
 - 調查關乎電訊持牌人具誤導性或欺騙性的行為的投訴

▶ 委員會委員

- 主席：區文浩先生（通訊局成員）
- 通訊局成員：3人
- 全體委員名單載於通訊局網站：http://www.coms-auth.hk/tc/about_us/committees/tac/index.html

電視及電台廣播諮詢計劃

▶ 目的

- 收集市民有關廣播內容的意見，以制定一套能反映社會尺度的規管制度

▶ 成員

- 約540人
- 由不同年齡、性別、職業的人士組成，他們來自香港不同地區，務求能夠充分代表香港觀眾

通訊辦轄下諮詢委員會

- ▶ 設立三個諮詢委員會向通訊事務總監提供意見
 - 無線電頻譜及技術標準諮詢委員會
 - 電訊規管事務諮詢委員會
 - 電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
- ▶ 並非根據《通訊事務管理局條例》或其他法規設立

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會的職權範圍

- ▶ 向通訊事務總監提供下列事宜的意見
- 從消費者及用戶的角度看電訊服務的發展、供應和質素維持，以確保服務優質而價格合理，以及有各式各樣服務和多家營辦商可供選擇
- 向電訊服務消費者及用戶的教育和資訊發布工作，務求發揮最大效益



通訊事務管理局辦公室
OFFICE OF THE
COMMUNICATIONS AUTHORITY

謝謝

電訊服務用戶及 消費者諮詢委員會

第四代(4G)流動網絡服務簡介

2012年7月9日

內容

- 香港第四代流動通訊（4G）網絡發展
- 使用「第四代」或「4G」名稱的指引
- 4G網絡簡介
- 4G終端
- 4G漫遊服務
- 本地服務收費及注意事項

香港的4G網絡發展

- 於2009年的2.5/2.6吉赫頻帶無線電頻譜拍賣，有三間公司各自投得三十兆赫頻譜，並採用LTE(長期演進技術)制式建設成4G網絡。現時，已有4間營辦商使用這些4G網絡提供流動寬頻服務。
- 今年二月，共有三間網絡營辦商在2.3吉赫頻帶無線電頻譜拍賣，各成功投得三十兆赫頻譜，預計將會有營辦商提供新的無線寬頻服務。
- 政府計劃在2013年初以拍賣方式再發放在2.5/2.6吉赫頻帶內的五十兆赫頻譜。

使用「第四代」或「4G」名稱的指引

- 於2011年3月向業界發出使用「第四代」或「4G」名稱的指引 -
- 「第四代(4G)」流動網絡/服務和產品/設備包括以下四個制式:
 - 3GPP (第三代合作夥伴計劃):
LTE (長期演進技術), LTE-Advanced (LTE的增強版)
 - IEEE (電機電子工程師學會):
WiMax (微波存取全球互通), WirelessMAN-Advanced (WiMax的增強版)

4G網絡簡介

- 流動數據下載速度:
3G網絡:支持可高達每秒42兆比特的下載速度，
以及可高達每秒5.76兆比特的上載速度。
4G網絡:支持可高達每秒100兆比特的下載速度，
以及可高達每秒50兆比特的上載速度。
- 在4G網絡沒有覆蓋的地方，用戶或會被轉用到有覆蓋的3G或2G網絡，流動數據上下載速度有可能會受影響。
- 流動數據實際上下載速度會受網絡覆蓋，地理環境，用戶人數等因素所影響。

4G終端

- 現時，香港LTE網絡使用的頻段主要為2.6吉赫，部份美國及加拿大售賣的終端只支援700/2100兆赫頻段便不適用於香港。
- 用戶需要購買支援LTE 2.6吉赫的終端，才可以享用本地4G服務。
- 4G終端包括手機，數據卡，平板電腦，筆記本式手提電腦。

4G漫遊服務

- 現時，內地還未發出4G牌照，而其他海外4G網絡還未普及或採用和香港不同的頻段或制式，因此用戶漫遊到中國內地及海外大多數地方只能使用3G或2G服務。
- 各網絡營辦商有不同的數據漫遊收費計劃，例如按每日收費或按標準收費等，用戶可向個別營辦商查詢有關4G漫遊的資料及地點。

本地服務收費及注意事項

- 現時，本地4G月費計劃收費跟3G服務相若。
- 部分月費計劃有公平使用量條款，當數據使用量超過公平使用量，網絡速度可能受限制。
- 各營辦商的4G網絡覆蓋可能有所不同，在申請有關4G服務時，用戶可向個別營辦商了解最新的網絡覆蓋及收費詳情。

謝謝各位

~~ 完 ~~

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第一次會議 (二零一二年七月九日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字
(二零一一年第四季及二零一二年第一季)

服務類別	2011 第二季		2011 第三季		2011 第四季		2012 第一季		經調查後被裁定為涉及違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案(宗)
	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	2011年1月至2012年3月
流動通訊	529	525	598	596	508	506	566	559	2
固網	173	169	245	233	185	174	186	171	0
互聯網	422	420	434	431	416	409	382	379	1
對外電訊	25	24	21	20	20	20	20	20	0
其他	33	31	12	10	11	8	6	6	0
資料不詳	9	9	20	20	16	16	13	13	0
總數	1191	1178	1330	1310	1156	1133	1173	1148	3

備註：上述消費者投訴有關電訊服務的數字並不包括消費者就《非應邀電子訊息條例》作出的舉報

A. 二零一一年第四季及二零一二年第一季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一一年第四季及二零一二年第一季分別接獲 1156 及 1173 宗消費者投訴個案，較二零一一年第三季所接獲的個案數字（1330 宗）顯著下降，有關各類服務的投訴個案均有減少。在這兩季的投訴中，一一年第四季的 98%（1133 宗）及一二年第一季的 97.9%（1148 宗）都並不涉及違反《電訊條例》或牌照條件，即是在通訊局管轄範圍以外的，當中主要涉及帳單/合約/終止服務爭議、不滿客戶服務及不滿流動通訊/固網/寬頻服務質素，此三類投訴的總數已分別佔該兩季不涉及違例個案的 83.9%（951 宗）及 85.3%（979 宗）。本局將這些個案轉介給營辦商跟進，並由營辦商直接聯絡投訴人，以解決有關問題。

可能違例的個案

- 二零一一年第四季餘下的 23 宗（2%）及二零一二年第一季的 25 宗（2.1%）消費者投訴個案（合共 48 宗）則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，即可能是在通訊局的管轄範圍內的。當中在這兩季合共 48 宗的投訴中，17 宗涉及營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題、14 宗是有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，當中包括 5 宗指稱一流動通訊服務營辦商在宣布取消無限數據服務計劃後不久又重新宣布會繼續提供無限數據服務計劃涉嫌誤導。其餘可能違例的個案則包括 13 宗指稱一固網及互聯網服務營辦商因同區無其他服務營辦商提供服務而大幅提高服務收費涉嫌作出反競爭行為，及 4 宗聲稱服務營辦商的服務計劃優惠內容與宣傳資料不符。若有足夠表面證據，通訊局會調查有關個案是否違反《電訊條例》或牌照條件。

流動通訊

- 在二零一一年第四季及二零一二年第一季，本局接獲有關流動通訊服務的消費者投訴分別為 508 宗及 566 宗，分別佔當季 43.9% 及 48.3%，該兩季的個案數字均較二零一一年第三季的 598 為少。在一一年第四季，三大投訴類別分別是關於帳單/合約/終止服務爭議（285 宗，佔所接獲有關流動通訊服務投訴的 56.1%），其次是有關不滿客戶服務（79 宗，15.6%）及不滿網絡質素（74 宗，14.6%）。在二零一二年第一季，大部份的投訴類別亦是有關帳單/合約/終止服務爭議（311 宗，佔所接獲有關流動通訊服務投訴的 55%），較二零一

一年第四季的 285 宗 (56.1%) 略為上升。有關不滿網絡質素及不滿客戶服務的投訴在一二年第一季亦稍為上升，分別由一一年第四季的 74 宗(14.6%)，上升至 92 宗(16.3%)，及由 79 宗 (15.6%)，上升至 89 宗(15.7%)。至於可能違例的個案，兩季合共 8 宗，其中關於指稱一流動通訊服務營辦商在宣布取消無限數據服務計劃後不久又重新宣布會繼續提供無限數據服務計劃涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為佔 5 宗，其餘 3 宗則指稱流動通訊服務營辦商的服务計劃優惠內容與宣傳資料不符。

固網

- 在二零一一年第四季及二零一二年第一季，有關固網服務的投訴佔本局所接獲的消費者投訴總數相約，分別為 16% (185 宗) 及 15.9% (186 宗)，個案數字及投訴比率均較二零一一年第三季的 245 宗 (18.4%) 減少。帳單/合約/終止服務爭議 (一一年第四季為 74 宗，一二年第一季為 75 宗)、不滿客戶服務 (一一年第四季為 63 宗，一二年第一季為 51 宗) 及不滿網絡質素 (一一年第四季為 10 宗，一二年第一季為 19 宗) 均為一一年第四季及一二年第一季錄得最多投訴個案的類別，這三類別的投訴總數分別佔當季所接獲有關固網服務的投訴的 79.5% (147 宗) 及 78% (145 宗)。在這兩季可能違例的投訴中，有關固網服務的共有 26 宗，當中 14 宗與營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題有關，另外 11 宗有關指稱一固網服務營辦商因同區無其他服務營辦商提供服務而大幅提高服務收費涉嫌作出反競爭行為，餘下 1 宗則涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為。

互聯網

- 在二零一一年第四季，在所有本局所接獲的消費者投訴中，有關互聯網服務的投訴比率及個案數字為 36% (416 宗)，較二零一一年第三季的 32.6% (434 宗) 略為減少。在所接獲的有關互聯網服務的投訴中，最主要的投訴類別是關於帳單/合約/終止服務爭議 (153 宗)、不滿互聯網服務質素 (100 宗) 及不滿客戶服務 (88 宗)，合共 341 宗，佔所接獲有關互聯網服務投訴總數的 82%。而二零一二年第一季有關互聯網服務的比率及個案數字為 32.6% (382 宗)，較二零一一年第四季略為下降。最主要的投訴類別分別為帳單/合約/終止

服務爭議（172宗）、不滿客戶服務（81宗）及不滿互聯網服務質素（65宗），共佔所接獲有關互聯網服務投訴總數的83.2%（318宗）。在一一年第四季及一二年第一季，有關互聯網服務而又可能違例的個案共有11宗，當中包括8宗涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、2宗有關指稱一互聯網服務營辦商因同區無其他服務營辦商提供服務而大幅提高服務收費涉嫌作出反競爭行為及1宗關於指稱互聯網服務營辦商的服務計劃優惠內容與宣傳資料不符。

- 上述一覽表中「在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案」及「經調查後被裁定為涉及違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案」的數字並不包括正在研究/調查的投訴。

B. 違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

- 在二零一一年第四季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案成立。在二零一二年第一季則有1宗違例個案，有關一家流動通訊服務營辦商的手機WAP網站作出具誤導性或欺騙性的陳述，該家營辦商被裁定違反《電訊條例》第7M條。通訊局向有關流動通訊服務營辦商施加8萬元罰款，有關的調查報告已在本局網站公布。

通訊局過去接獲的消費者投訴統計數字

服務類別	二零零九年	二零一零年	二零一一年	二零一二年 (第一季)
流動通訊	1754	3023	2302	566
固網	909	812	801	186
互聯網	1104	1561	1603	382
對外電訊	123	112	89	20
其他	122	176	99	6
資料不詳	39	27	56	13
總數	4051	5711	4950	1173