

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會**  
**第二次會議記錄**

日期：二零一二年十一月十五日（星期四）

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） | 通訊事務副總監       |
| 馮澤仁先生     | 消費者委員會代表      |
| 方保僑先生     | 香港資訊科技商會代表    |
| 許涼涼女士     | 香港總商會代表       |
| 楊全盛先生     | 中小型企業代表       |
| 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          |
| 文鳳玲女士     | 公眾人士          |
| 翁珮玲女士     | 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           |

列席者：

|       |     |
|-------|-----|
| 謝綺女士  | 通訊辦 |
| 湛兆仁先生 | 通訊辦 |
| 邱佩芬小姐 | 通訊辦 |

因事缺席者：

|       |            |
|-------|------------|
| 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 |
| 阮浩勳先生 | 弱能人士代表     |
| 俞斌先生  | 弱能人士代表     |
| 馬錦華先生 | 個別委任人士     |
| 趙善能先生 | 個別委任人士     |
| 鄭嘉麗女士 | 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       |

## I. 前言

1. 秘書沒有收到委員對第 1 次會議記錄擬稿之任何修訂建議，會上亦沒有委員提出

任何修改，主席宣布通過第 1 次會議記錄。

## II. 電訊業的解決顧客投訴計劃

2. 謝綺女士向委員介紹設立電訊業的解決顧客投訴計劃（「該計劃」）的背景資料及該計劃的詳情，包括該計劃的涵蓋範圍、參與計劃的電訊商及符合該計劃的條件等。有關資料載於附件一（TUCAC 文件第 3/2012 號）。

3. 主席表示，該計劃只處理帳單爭議，而並不包括服務質素，因服務質素的事宜或會涉及一些專業知識，並非調解員可以經調解而處理。由於涉及電訊業的帳單爭議的金額多為數百元，通訊辦希望可以透過該計劃，以較便宜及簡單的途徑，有效地幫助消費者解決他們與電訊營辦商之間的帳單爭議。

4. 孫焯德先生查詢，一、通訊辦有否就該計劃舉辦宣傳推廣活動；二、該計劃預計會於何時進行檢討；及三、通訊辦是否會向公眾公布有關該計劃的統計數字。

5. 謝綺女士回應，一、該計劃於二零一二年十一月一日正式推出，本港數份報章亦有就此作出報導。通訊辦將會透過選擇月刊介紹該計劃，消費者亦可在香港通訊業聯會及通訊辦的網站查閱有關資料。此外，各參與該計劃的營辦商的網站亦有該計劃的資料供消費者參考，而通訊局在接獲有關帳單爭議的個案時，亦會告知投訴人有關此計劃的資料。主席補充，營辦商亦有責任在處理帳單爭議的個案時，告知其客戶可選擇使用此計劃就個案進行調解；二及三、根據通訊辦與香港通訊業聯會簽署的諒解備忘錄，香港通訊業聯會需就該計劃提供統計數字及年報，我們現時暫定會於每季進行檢討，檢討內容包括該計劃的流程及成效，並會將有關資料上載於計劃的網站供消費者參考。

6. 黃志光先生查詢該計劃的調解員是否需要具備專業資格抑或只需具備調解經驗。

7. 謝綺女士回應，該計劃的調解員需具備兩項主要條件，包括對電訊業有一定程度的認識及擁有調解的專業資格（即曾於認可的調解機構受訓及具備相關的專業資格）。

8. 主席補充，為確保調解在公平公正的情況下進行，調解員亦不可為營辦商的在職員工。

### III. 就第一次會議中委員查詢流動電話網絡覆蓋事宜的跟進

9. 湛兆仁先生先向委員講解有關流動電話網絡覆蓋的設計是營辦商按其商業考慮，並因應用戶的需求及通話量，以及技術、環境等因素而定，其後向委員交待通訊辦就上次會議中，部份委員反映有關流動電話網絡覆蓋的跟進情況，包括進行路面測試及有關的測試結果。有關資料載於附件二（TUCAC 文件第 4/2012 號）。

10. 湛兆仁先生表示，天水圍的有關地點通話質素良好，而各營辦商都有相當數量的發射基站覆蓋該區，但個別地點如室內或會存在覆蓋盲點。

11. 方保僑先生表示，安裝基站有多種不同限制，例如營辦商能否找尋及租用合適地點、居民會否因擔心健康問題而反對安裝基站等。

12. 黃文麗女士同意及明白有關情況，並表示消費者會因應個別營辦商的表現而選擇適合自己的服務供應商。

13. 主席相信，由於流動電話服務市場競爭激烈，營辦商必須提高服務質素以爭取顧客，而消費者亦會自由選擇服務質素較佳的營辦商。通訊辦在接獲市民反映有關覆蓋的問題時，會將意見提供予有關營辦商參考。

14. 就港鐵的流動電話服務覆蓋及表現，湛兆仁先生解釋，港鐵屬流動電話服務的覆蓋範圍之內，但由於使用者眾多而網絡容量有限，故用戶有時或許未能使用流暢的流動電話服務。事實上，港鐵擁有自己一套的室內綜合發射系統供所有流動電話服務營辦商使用，故各營辦商在港鐵範圍的覆蓋大致相同，然而，各營辦商的用戶數量、使用習慣及流量等因素則會影響營辦商的服務表現。至於港鐵範圍流動電話服務質素下降一事，此乃由於港鐵範圍屬樽頸位置，有眾多用戶集中於密閉而狹窄的空間同時使用服務，再加上發射基站需要同時處理大量站與站之間的切換以保持服務，以及密集的乘客都會影響訊號的接收。事實上，各營辦商均已留意到有關情況，故正積極與港鐵公司安排於各車站和行車隧道內進行系統擴容工程，以應付用戶的需求及改善有關情況，但由於空間及每天施工時間有限，故有關改善工程的進展會較為緩慢。據通訊辦了解，營辦商已於某些港鐵站完成改善工程，但需注意，用戶在這些港鐵站的使用情況未必能顯著地反映工程的成果，因為用戶的用量實已遠超改善工程所提升的容量。

15. 至於東區走廊的覆蓋，湛兆仁先生指出，由於東區走廊沿海而建，故維港兩岸的發射站容易給對岸造成干擾，引致通話斷線、容量下降及服務表現較差等問題。此外，因東區走廊屬高速公路，車速較快亦會影響基站之間的切換，有可能導致通話中斷。

16. 梁淑儀女士認為最重要的是消費者有否多於一個可供選擇的營辦商，因消費者可因應自己的使用需要選擇合適的服務供應商，她亦關注用戶可否於緊急時使用有關服務。梁淑儀女士表示，營辦商在加建基站時需作相當投資，當他們因應客戶反映的意見不斷加建基站時，有關的投資亦會轉嫁給消費者。梁淑儀女士指出，基站數量越多並不一定代表覆蓋越好，因為基站訊號並不是 360 度覆蓋，有時候，營辦商會因客戶的意見而調校基站，結果或會對周邊客戶的接收有影響，因此，無線電訊號的網絡規劃是重要的。

17. 主席表示，由於移動數據服務使用量近年不斷快速增長，故長期維持高水平的服務質素是一項十分困難的工作；而且因為頻率及其他資源有限，假如移動數據用量持續增長，將會進一步影響服務質素，但通訊辦深信，營辦商會不斷努力改善其服務。

18. 文鳳玲女士建議進行消費者教育，讓用戶明白「資源有限，用得其所」的重要性，在有需要時才使用流動服務，以減少用量及舒緩系統的負荷。

19. 黃志光先生認為科技是配合用戶去處理日常工作，但用戶在使用服務時，亦需考慮個人健康的問題，切勿沉迷某些服務，故提議可從個人健康的角度進行消費者教育，但這類消費者教育是否由通訊辦推行則另作別論。

#### **IV. 其他事項**

##### 消費者投訴報告

20. 秘書報告，通訊局於二零一二年第二及第三季分別接獲 1223 及 1395 宗消費者投訴個案。其中第二季有 1198 宗（98%）及第三季有 1362 宗（97.6%）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。至於第二季餘下的 25 宗（2%）及第三季餘下的 33 宗（2.4%）個

案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，當中包括有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、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及指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為等。在第二季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案成立，在第三季則有 1 宗違例個案。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 10 萬元罰款，有關的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

21. 秘書通知各委員，下次會議將於 2013 年 3 月 14 日舉行，時間及地點不變。
22. 議事完畢，會議於下午 5 時結束。

# 電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

## 電訊業的解決顧客投訴計劃

**2012年11月15日**

# 議程

---

**1.背景**

**2.開展解決顧客投訴計劃**

# 1. 背景

---

- 通訊事務管理局（「通訊局」）及通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）現時無權介入處理電訊商與其客戶之間的合約糾紛
- 有關雙方可能需訴諸法庭以解決棘手的合約糾紛
- 前電訊管理局於**2010年6月**進行有關解決顧客投訴計劃的公眾諮詢
  - 就長遠和可持續形式推行電訊業的另類排解糾紛計劃（名為「解決顧客投訴計劃」）的要點進行諮詢



# 1. 背景

---

- 在2012年3月，前電訊管理局局長就公眾諮詢作出結論
  - 支持業界實施自願性解決顧客投訴計劃，以調解方式解決電訊商與客戶之間的糾紛
  - 自願性計劃會試行兩年
    - 相關各方可藉試驗計劃充分評估其成效和公眾的需求
    - 試行期後通訊辦會與業界檢討計劃的成效，以決定長遠的發展方向
  - 在通訊辦所收到各類投訴中，一直以計帳爭議佔最多數，故計劃會集中處理計帳爭議

## 2. 開展解決顧客投訴計劃

---

- 由「香港通訊業聯會」成立的一個獨立的調解服務中心，從**2012年11月1日**起提供調解服務
- 有意使用該調解服務的人士，可以聯絡通訊辦，以便評定個案是否可以受理
  - 通訊辦會將合資格的個案轉介予有關的調解服務中心跟進

## 2. 開展解決顧客投訴計劃

---

- 調解服務
  - 由曾受訓的獨立調解員處理
  - 調解員會以電話或會面的方式，了解顧客與電訊商的爭議點、理據及訴求，協助雙方商議並擬訂解決方案，從而就解決全部或部分爭議達成協議
  - 調解的好處是：
    - 靈活
    - 保密
    - 為雙方接受
    - 具成本效益

## 2. 開展解決顧客投訴計劃

---

- 調解服務的涵蓋範圍
  - 只限於顧客在使用參與計劃的電訊商的服務時，涉及不少於港幣**300**元的計帳爭議
  - 計帳爭議的例子：
    - 向沒有訂用或接受過的項目徵收費用
    - 帳單所列收費有別於合約訂明的收費
    - 帳單所列收費日期有別於服務開始或使用的日期
    - 帳單沒有顯示顧客帳戶已付款、享有回贈或其它優惠

## 2. 開展解決顧客投訴計劃

---

- 調解服務的涵蓋範圍（續）
  - 有些計帳爭議並不會被納入計劃的範圍，例如爭議是由以下的情況所引起：
    - 服務質素
    - 已在合約上清楚列明的收費水平

## 2. 開展解決顧客投訴計劃

---

- 參與計劃的電訊商

- 所有香港主要的固網及流動網絡商均有參與計劃，包括：

- 中國移動香港有限公司
    - 香港移動通訊有限公司
    - 香港寬頻網絡有限公司
    - 香港電訊有限公司及電訊盈科流動通訊有限公司
    - 和記電話有限公司及和記環球電訊有限公司
    - 有線寬頻
    - 新世界電訊有限公司
    - 數碼通電訊有限公司
    - 九倉電訊有限公司

## 2. 開展解決顧客投訴計劃

- 若計帳爭議符合以下條件，顧客便可以考慮使用調解服務
  - 顧客使用電訊商所提供的個人及／或住宅電訊服務；
  - 所涉及的爭議金額不少於港幣300元；
  - 顧客曾向電訊商經指定渠道投訴但雙方的商議經已陷入僵局，僵局是指下列其中一種情況：
    - 電訊商已通知顧客未能與顧客解決計帳爭議；或
    - 自顧客向電訊商投訴起計算已超過6星期，而顧客認為無法與該電訊商解決爭議；

## 2. 開展解決顧客投訴計劃

---

- 在電訊商通知顧客未能與顧客解決計帳爭議的4星期內，或在顧客正式向電訊商提出計帳爭議後的3個月內（視乎何者適用而定）申請調解；以及
- 在計帳爭議發生後1年內申請調解



## 2. 開展解決顧客投訴計劃

---

- 調解服務的收費

- 申請人須就受理個案繳付港幣100元，作為使用調解服務的費用

- 解決協議

- 如調解後達成和解：雙方會簽署一份相互均具約束力的解決協議
- 如經調解後不能達成和解：不會影響任何一方把個案提交司法機構以最終解決問題

## 2. 開展解決顧客投訴計劃

---

- 進一步的資料
  - 請致電2180 9521與通訊辦職員聯絡，或
  - 瀏覽有關網站<http://ccss.cahk.hk>

---

~ 謝謝 ~



# 電訊服務用戶及消費者諮詢委員會 (TUCAC)

就第一次會議中委員查詢  
流動電話網絡覆蓋事宜的跟進

2012年11月15日

# 背景

- 在七月九日的TUCAC會議上，有委員反映其流動電話網絡營辦商的網絡覆蓋和流動數據服務質素的問題
- 通訊辦在會後與有關委員取得更詳細資料以作調查及分析
- 有關意見可歸納為下列數點：
  - 流動電話網絡覆蓋-上水粉錦公路
  - 流動電話網絡覆蓋-天水圍
  - 流動電話網絡質素下降-港鐵範圍
  - 流動數據連接不穩定-東區走廊
  - 個別地點流動數據連接速度較差
  - 3G網絡資源會否被用作提供4G服務

# 流動電訊營辦商之網絡覆蓋

- 香港流動電訊市場已全面開放，讓流動電話營辦商在競爭環境下不斷改善其服務質素，從而為消費者提供優質的電訊服務
- 本港流動電話網絡覆蓋的設計，包括無線電基地站的設置地點及數目，是營辦商按其商業考慮，並因應用戶的需求及通話量，及技術、環境等因素而定
- 市民可直接向所屬營辦商反映其覆蓋問題，如用戶認為營辦商未有妥善處理，並希望透過通訊辦反映，通訊辦樂意將相關資料及意見轉介予營辦商參考，以鼓勵營辦商能就網絡覆蓋問題進行改善工程
- 如有需要，通訊辦也可向營辦商提供協助，如協調營辦商在政府建築物尋找合適地點安裝發射站
- 就委員提供的地點，通訊辦為五間流動電話營辦商進行了測試

# 流動電話網絡覆蓋 - 上水粉錦公路

- 通訊辦於八月十三日為五間流動電話營辦商進行了路面測試
  - 粉錦公路:
    - 三間營辦商覆蓋良好，兩間營辦商覆蓋一般
    - 每間營辦商都有六至八個發射站覆蓋粉錦公路
  - 營盤村:
    - 整體表現為一般至較差
    - 原因: 該村座落於粉錦公路旁大約**300**米外，當地山丘地形會阻隔無線電波傳送

# 流動電話網絡覆蓋 - 上水粉錦公路

- 通訊辦已就有關覆蓋事宜轉介與相關營辦商進行改善
- 營辦商在鄉郊地區尋找合適地點興建發射站時，通常會遇到以下的問題：
  - 當地居民的反對，如投訴有關幅射問題
  - 傳輸設備(如光纖)能否到達



# 流動電話網絡覆蓋 - 天水圍

- 通訊辦於八月十三日為五間流動電話營辦商進行了路面測試
  - 測試結果顯示在以下地點的通話質素良好
    - 獅子會何德心小學
    - 天盛苑
    - 天瑞邨
  - 經測算後，各營辦商都有相當數量的發射站覆蓋該區，平均超過三十五個
  - 在個別地點如室內或會存在覆蓋盲點

# 流動電話網絡質素下降 - 港鐵範圍

- 在某些港鐵路段出現通話中斷或流動數據連接緩慢
- 港鐵範圍屬樽頸位置，以至在繁忙時段要保持暢順的流動電話通訊/數據連接是極為困難
  - 眾多手機用戶集中在密閉而狹窄空間
  - 同時間大量的手機用戶在發射站之間進行切換
  - 在列車內，密集乘客會影響手機訊號接收
- 要應付持續高增長的流動數據用量，在港鐵範圍提供流動電訊服務屬高難度的工程

# 流動電話網絡質素下降 - 港鐵範圍

- 據通訊辦了解，各流動網絡營辦商正不斷地和積極地與港鐵公司安排在港鐵各車站和行車隧道內進行系統擴容工程，以應付用戶的需求
- 營辦商在港鐵範圍進行流動電話系統工程時，會受到以下限制
  - 設備安裝空間
  - 每天施工時間有限

# 流動數據連接不穩定 - 東區走廊

- 通訊辦於八月十三日為四間**3G**流動電話營辦商進行了路面測試
  - 結果顯示其中一家營辦商的表現相對較弱
  - 通訊辦已就有關覆蓋事宜通知該營辦商進行改善，而該營辦商回覆將於下半年安裝新的發射站，覆蓋將有所改善
- 在無線電頻率規劃上，東區走廊對營辦商是一大挑戰
  - 無線電波在沒有外物阻隔下可傳送甚遠，維港兩岸的發射站容易給對岸造成干擾
  - 車速相對較快而引起手機頻繁切換發射站

# 個別地點流動數據連接速度較差

- 通訊辦於八月十三日為四間**3G**營辦商流動電話覆蓋在以下個別地點進行了測試
  - 西環中聯辦附近
  - 彌敦道 油麻地至尖沙咀路段
  - 尖沙咀**K11**商場
- 整體來說，以上地點的數據連接速度平均為：
  - **1.9Mbps**以上的下載速度
  - **0.6Mbps**以上的上載速度
- 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

# 3G網絡資源會否被用作提供4G服務

- 3G頻譜會否被用作提供4G服務，從而影响3G服務質素？
  - 據通訊辦所知，現時並沒有營辦商把3G頻譜用作提供4G服務
  - 通訊辦在頻譜指配上採取技術中立原則，營辦商可根據商業需要規劃其頻譜使用。不排除當4G服務需求增加時，營辦商會把部分3G頻譜轉作提供4G服務

謝謝各位  
~~ 完~~

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
第二次會議 (二零一二年十一月十五日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字  
(二零一二年第二及第三季)

| 服務類別      | 2011<br>第四季 |                        | 2012<br>第一季 |                        | 2012<br>第二季 |                        | 2012<br>第三季 |                        | 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) | 2012年<br>1月至9月                 |
| 流動通訊      | 508         | 506                    | 566         | 559                    | 580         | 575                    | 688         | 675                    | 2                              |
| 固網        | 185         | 174                    | 186         | 171                    | 197         | 185                    | 187         | 176                    | 0                              |
| 互聯網       | 416         | 409                    | 382         | 379                    | 389         | 382                    | 463         | 456                    | 0                              |
| 對外電訊      | 20          | 20                     | 20          | 20                     | 28          | 28                     | 20          | 19                     | 0                              |
| 其他        | 11          | 8                      | 6           | 6                      | 19          | 18                     | 31          | 30                     | 0                              |
| 資料不詳      | 16          | 16                     | 13          | 13                     | 10          | 10                     | 6           | 6                      | 0                              |
| <b>總數</b> | <b>1156</b> | <b>1133</b>            | <b>1173</b> | <b>1148</b>            | <b>1223</b> | <b>1198</b>            | <b>1395</b> | <b>1362</b>            | <b>2</b>                       |

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. 二零一二年第二及第三季的投訴分析

概況



- 通訊局在二零一二年第二季接獲 1223 宗消費者投訴個案，較第一季所接獲的個案數字（1173 宗）略為上升。在第三季則接獲 1395 宗消費者投訴個案，較第二季所接獲的個案數字為多，有關流動通訊及互聯網服務的投訴個案均顯著增加。在第二及第三季的投訴中，第二季的 98%（1198 宗）及第三季的 97.6%（1362 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 81.5%（976 宗）及 85.8%（1169 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

- 二零一二年第二季餘下的 25 宗（2%）及第三季餘下的 33 宗（2.4%）消費者投訴個案（合共 58 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。在這兩季合共 58 宗的投訴中，有 31 宗個案（佔可能違例個案的 53.4%）是有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，當中 12 宗關於流動通訊服務，12 宗與互聯網服務有關，5 宗涉及固網服務，1 宗有關收費電視及寬頻組合服務，餘下的 1 宗則關於對外電訊服務。其餘可能違例的個案則包括 15 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、5 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為、4 宗聲稱服務營辦商的服务計劃優惠內容與宣傳資料不符、1 宗指稱一流動通訊服務營辦商的服务承諾與事實不符、1 宗指稱一固網服務營辦商就管理公司要求遷移電訊設備收取高昂費用涉嫌濫用優勢及 1 宗聲稱一固網服務營辦商涉嫌違反全面服務責任。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

- 在二零一二年第二季，在所有本局所接獲的消費者投訴中，有關流動通訊服務的個案數字及投訴比率為 580 宗（47.4%），個案數字較第一季的 566 宗（48.3%）稍為上升，而第三季有關流動通訊服務的個案數字及投訴比率為 688 宗（49.3%），個案數字較第二季大幅增加。帳單/合約/終止服務爭議（第二季為 249 宗，第三季為 315 宗）、不滿網絡質素（第二季為 108 宗，第三季為 169 宗）及不滿客

戶服務（第二季為 82 宗，第三季為 99 宗）均為第二季及第三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流動通訊服務的投訴的 75.7%（439 宗）及 84.7%（583 宗）。在第二及第三季，有關流動通訊服務而又可能違例的個案共有 17 宗，其中有 12 宗涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、3 宗聲稱服務營辦商的服務計劃優惠內容與宣傳資料不符、1 宗指稱服務營辦商的服務承諾與事實不符及 1 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為。

### 固網

- 在二零一二年第二及第三季，本局接獲有關固網服務的消費者投訴分別為 197 宗及 187 宗，分別佔當季 16.1% 及 13.4%，該兩季的個案數字均與二零一一年第四季的 185 宗及二零一二年第一季的 186 宗相若。在二零一二年第二季，三大投訴類別分別是關於帳單/合約/終止服務爭議（70 宗）、不滿客戶服務（67 宗）及不滿網絡質素（21 宗），合共 158 宗，佔所接獲有關固網服務投訴總數的 80.2%。在第三季，三大投訴類別分別是有關不滿客戶服務（77 宗）、帳單/合約/終止服務爭議（55 宗）及不滿網絡質素（26 宗），合共 158 宗，佔所接獲有關固網服務投訴總數的 84.5%。至於可能違例的個案，兩季合共 24 宗，當中包括 14 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、5 宗關於涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、3 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為、1 宗指稱服務營辦商就管理公司要求遷移電訊設備收取高昂費用涉嫌濫用優勢，餘下 1 宗則有關聲稱一固網服務營辦商涉嫌違反全面服務責任。

### 互聯網

- 在二零一二年第二季，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 31.8%（389 宗），與第一季的 32.6%（382 宗）相若。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（166 宗），其次是有關不滿客戶服務（91 宗）及不滿互聯網服務質素（85 宗），共佔所接獲有關互聯網服務投訴總數的 87.9%（342 宗）。而第三季有關互聯網服務的個案數字及投訴比率為 463 宗（33.2%），個案數字較第二季的 389 宗（31.8%）大為上升。最主要的投訴類別分別為帳單/合約/終

止服務爭議（153宗）、不滿互聯網服務質素（124宗）及不滿客戶服務（115宗），共佔所接獲有關互聯網服務投訴總數的84.7%（392宗）。在這兩季可能違例的投訴中，有關互聯網服務的共有14宗，當中有12宗涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，餘下的2宗，1宗有關指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為，1宗則有關指稱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

- 在二零一二年第二季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案成立。在第三季則有1宗違例個案，有關一家流動通訊服務服務營辦商的網站就其流動數據服務收費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10萬元罰款，有關的調查報告已在通訊局網站公布。

## 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<br>(第一季至第三季) |
|------|-------|-------|-------|--------------------|
| 流動通訊 | 1754  | 3023  | 2302  | 1834               |
| 固網   | 909   | 812   | 801   | 570                |
| 互聯網  | 1104  | 1561  | 1603  | 1234               |
| 對外電訊 | 123   | 112   | 89    | 68                 |
| 其他   | 122   | 176   | 99    | 56                 |
| 資料不詳 | 39    | 27    | 56    | 29                 |
| 總數   | 4051  | 5711  | 4950  | 3791               |