

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會**  
**第三次會議記錄**

日期：二零一三年三月十四日（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
許涼涼女士	香港總商會代表
何子健先生	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
王振邦先生	公眾人士
翁珮玲女士	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

趙佐達先生	通訊辦
葉偉文先生	通訊辦
邱佩芬小姐	通訊辦

因事缺席者：

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
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
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
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
黃文麗女士	公眾人士
陳翠碧女士	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 2 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 2 次會議記錄。

## II. 《2012 年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》執法指引擬稿公眾諮詢

2. 趙佐達先生向委員介紹《2012 年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》執法指引擬稿公眾諮詢，包括該條例主要修訂事項、執法機制、過渡安排及就執法指引擬稿進行公眾諮詢的內容，並就新訂明不良營商手法列舉例子。有關資料載於附件一（TUCAC 文件第 1/2013 號）。

3. 趙佐達先生補充，經修訂後的《商品說明條例》（「修訂條例」）附表三訂明的人士可獲得豁免（修訂條例第 7 條有關貨品的虛假商品說明條文除外），例如持牌地產代理，因為現時已有其他條例或規則規管此類人士的營業行為。此外，根據修訂條例附表四，某些貨品及服務亦獲豁免，包括銀行及保險服務等金融產品，而由於不動產在修訂條例的定義下並不屬貨品，故物業買賣亦不受修訂條例管制。

4. 主席表示，簡單來說，由於目前金融、地產等行業及一些專業人士（例如：醫生、會計師）的營業行為受其他條例監管，故不屬修訂條例的管轄範圍之內。

5. 王振邦先生表示，由於香港海關屬執法部門，故可進入商舖檢取或扣留貨品，他欲了解如通訊局接獲舉報個案，將會如何處理。

6. 趙佐達先生解釋，修訂條例賦予通訊局共同管轄權，處理電訊或廣播服務持牌人提供電訊或廣播服務所涉及不良營商手法的個案。如消費者遇到有關電訊或廣播服務營辦商的不良營商手法，可向通訊局舉報。如消費者遇到營辦商涉嫌進行具威嚇性的營業行為，例如有關銷售員未經許可進入住宅推銷，市民可聯絡大廈保安協助，如市民認為受到騷擾，可考慮報警求助。根據我們現時處理《電訊條例》第 7M 條有關誤導性或欺騙性的行為投訴的經驗，絕少個案要求通訊辦派員到場處理。我們建議市民在遇到不良營商手法時，應盡量收集及保存有關資料，以便通訊辦就個案展開調查。

7. 孫焯德先生跟進查詢，通訊局將如何處理已報警求助的威嚇性銷售行為個案。

8. 趙佐達先生回應，消費者可向通訊辦提供個案的相關資料，通訊辦會詳細研究，有需要時會向相關營辦商查詢，向他們索取有關個案的資料。此外，如果我們接獲大量

同類投訴，有需要時會派員實地視察有關情形，並向其他相關人士及公司作出查詢，從不同方面索取資料以分析及研究個案，並作出適當的跟進。由於各電訊及廣播服務營辦商均為具規模的公司，我們相信各營辦商會以合作的態度，協助通訊辦跟進及調查個案。

9. 文鳳玲女士表示，鑑於修訂條例會於某日生效，她舉下列兩例查詢消費者可否援引修訂條例向通訊局作出舉報：

一、消費者在修訂條例生效前與某廣播服務營辦商簽署收費電視服務合約，合約內容包括提供 A 電視頻道，但於合約期間，該營辦商突然停止提供 A 電視頻道，有關服務合約期仍未屆滿，而修訂條例已經生效。

二、某電訊服務營辦商在修訂條例生效前，向消費者提供免費試用 B 服務，合約條款訂明消費者如不欲繼續使用 B 服務，便需於試用期屆滿前通知營辦商終止有關服務，否則營辦商會於試用期後向消費者徵收服務費。但消費者於試用期屆滿時忘記終止有關服務而被營辦商徵收費用，而修訂條例當時已經生效。

10. 趙佐達先生回應，假如有關的不良營商手法是於修訂條例生效前發生，便不能援引該條例跟進。在文鳳玲女士所舉的例子一中，消費者於該條例生效前簽訂有關合約，但有關合約橫跨該條例的生效日，就此情況，通訊局可以根據《電訊條例》第 7M 條有關誤導性及欺騙性的行為或修訂條例調查相關個案，通訊局會視乎實際案情決定有關個案的具體處理辦法，有需要時會就個別案情尋求法律意見。至於例子二則需考慮消費者是否已獲清楚告知試用及終止服務的安排；如營辦商已告知客戶有關安排，並無作出任何隱瞞，則有關情況可能並不涉及觸犯該條例。相反，如營辦商故意隱瞞有關安排，便有可能違反該條例，通訊局會作出調查。

11. 主席表示，由香港通訊業聯會發出的《電訊服務合約業界實務守則》（「業界守則」）有涵蓋有關試用服務的事宜。業界守則訂明，客戶可自由決定是否接受或使用免費試用服務。若免費試用服務在試用期後可能會收費，營辦商須向客戶解釋可選擇不接受的任何安排，亦不得對作出不接受要求的客戶造成不便或令客戶承擔任何費用。

12. 文鳳玲女士查詢，在援引該條例時，應由哪方舉證。

13. 趙佐達先生回覆，由於修訂條例訂明的不良營商手法屬刑事罪行，故此執法機關會就個案進行刑事調查，並由執法機關舉證。

14. 主席指，該條例與《電訊條例》第 7M 條之間的主要分別為該條例訂明的罪行屬刑事性質。故此嫌疑人可保持緘默，執法機關須負責所有搜證及舉證的責任。
15. 呂錦明先生因應附件一所列舉的例子六作出查詢。即如營辦商承諾提供的寬頻服務速度與實際使用時有重大差別，便有可能觸犯不當地接受付款的罪行。然何謂重大差別？消費者又如何知悉營辦商提供的服務與他享有的有重大差別？
16. 趙佐達先生表示，修訂條例採用前瞻性的方式，以概括性的條文訂立有關罪行，因而不當地接受付款的條文不會以實質指標定義何謂重大差別。與其他同類型的調查一樣，調查工作會使用合理人測試的法律原則，即一個正常的普通人，在合理的情況下會否因此事件而受屈。日後隨著案例增加，業界及消費者可以更清楚理解有關係文的應用。
17. 許涼涼小姐查詢，修訂條例中不當地接受付款與解決顧客投訴計劃的關係。是否條例不受理的個案便會利用解決顧客投訴計劃處理。
18. 主席表示，該條例與解決顧客投訴計劃的性質不同，處理不同的消費者事宜。如個案純屬電訊服務營辦商與客戶之間的帳單爭議，客戶便可考慮透過解決顧客投訴計劃處理個案；但如個案涉及不良營商行為及有可能觸犯修訂條例，便會根據修訂條例作出調查。

### III. 光纖接達網絡及相關議題

19. 葉偉文先生向委員講解有關光纖接達網絡的事宜，包括樓宇接達、相關法例及通訊辦的工作、光纖網絡接達樓宇自願登記計劃（「該計劃」）以及該計劃第一階段的成果及第二階段的推行。有關資料載於附件二（TUCAC 文件第 2/2013 號）。
20. 王振邦先生表示，他的住所屬「光纖到樓」樓宇，他曾接獲營辦商推廣 30M 及 100M 寬頻服務，營辦商表示可為他另行拉線入屋以提供上述服務。王振邦先生欲了解上述安排與「光纖到戶」有何分別。
21. 葉偉文先生表示，「光纖到樓」及「光纖到戶」的分別是有關光纖是否直接接駁至住戶的住所。如是，則屬「光纖到戶」。就王振邦先生提出的情況，則需視乎營辦商為他另行接駁至其住所的線路是光纖抑或是銅線，如營辦商可成功接駁光纖至樓宇任何

一戶，則有關樓宇已屬「光纖到戶」。葉偉文先生續表示，由於該計劃屬自願性質，通訊辦鼓勵營辦商向通訊辦提供資料，以便更新該計劃的紀錄；此外，通訊辦亦會在核實由物業管理處、大廈業主立案法團或業主提供的光纖網絡接駁情況後，更新該計劃的紀錄；而通訊辦亦會定期向營辦商查詢光纖網絡接駁的更新資料。

22. 何子健先生表示，現時有些樓宇住戶希望能享用光纖服務，惟營辦商卻似乎不願意接駁光纖以提供相關服務，在此情況下有否解決方法。

23. 葉偉文先生指出個別營辦商其實十分希望擴展他們的光纖網絡。而通訊辦亦不時收到營辦商要求協助進入樓宇鋪設光纖網絡。

24. 主席表示，由於現時寬頻服務市場競爭十分激烈，相信營辦商樂意就其網絡繼續進行投資，以爭取顧客。

25. 文鳳玲女士同意何子健先生所表示，部份營辦商拒絕於某些地點鋪設光纖網絡。文鳳玲女士相信，由於成本高昂，部份營辦商不會於低密度的住宅地區鋪設光纖網絡；此外，文鳳玲女士亦明白因安全或責任問題，一些舊式樓宇的業主或許不同意營辦商安裝光纖線路。

26. 葉偉文先生回應，營辦商會因應其商業策略以考慮鋪設光纖網絡。通訊辦留意到，個別營辦商亦樂意於某些低密度的住宅提供服務。如市民有任何有關問題，可向通訊辦尋求協助。

#### IV. 其他事項

##### 消費者投訴報告

27. 秘書報告，通訊局於二零一二年第四季接獲 1471 宗消費者投訴個案，較第三季接獲的個案略為增加。其中 1448 宗（98.4%）個案並不屬通訊局的管轄範圍。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。至於餘下的 23 宗（1.6%）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。在二零一二年第四季有 1 宗違反《電訊條例》/牌照條件的個案成立。該營辦商被裁定違反《電訊條例》第 7M 條，通訊局向有關營辦商施加 8 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

28. 秘書通知各委員，下次會議將於 2013 年 7 月 18 日舉行，時間及地點不變。

29. 議事完畢，會議於下午 5 時 15 分結束。

# 《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》 執法指引擬稿公眾諮詢

2013年3月14日

# 新修訂的《商品說明條例》的實施

---

- 新修訂的《商品說明條例》（簡稱《條例》）預計於2013年內生效
- 《條例》新增條款禁止有關「服務」的虛假商品說明和指明的不良營商手法，同時引入民事執法機制，藉以更有效地保障消費者
- 香港海關是負責執行《條例》的主要機關
- 通訊事務管理局（通訊局）獲賦予共同管轄權，就《電訊條例》（第106章）及《廣播條例》（第562章）下的持牌人在提供電訊與廣播服務時所涉及的營業行為，根據《條例》執法



# 《條例》 主要修訂事項

---

- 擴闊「虛假商品說明」(False Trade Description) 的覆蓋範圍
  - 將商品說明的適用範圍擴展至「服務」
- 新訂明不良營商手法
  - 誤導性遺漏 (Misleading Omissions)
  - 具威嚇性的營業行為 (Aggressive Commercial Practices)
  - 餌誘式廣告宣傳 (Bait Advertising)
  - 先誘後轉銷售行為 (Bait and Switch)
  - 不當地接受付款 (Wrongly Accepting Payment)

# 虛假商品說明

---

- 「虛假商品說明」是指虛假達關鍵程度的商品說明，或雖非虛假但卻具有誤導性的商品說明
- 《條例》禁止商戶
  - 將虛假商品說明應用於向消費者提供或要約提供的服務，或
  - 向消費者提供或要約提供已應用虛假商品說明的服務

# 誤導性遺漏

---

- 商戶的商業行為不可涉及 -
  - 遺漏或隱藏重要資料；或
  - 以不明確、難以理解、含糊、或不適時方式提供重要資料；或
  - 未能表露其商業用意 (除非商業用意已經明顯)
  - 並因此導致/相當可能導致一般消費者如沒有接觸該營業行為便不會作出交易決定

## 具威嚇性的營業行為

---

- 商戶不可使用騷擾、威迫手段或施加不當影響
  - 在相當程度上損害（或相當可能在相當程度上損害）一般消費者選擇的自由
  - 因而導致/相當可能導致他們如沒有接觸上述情況便不會作出交易決定
- 現時的《電訊條例》第 7M 條並未涵蓋這種行為

## 餌誘式廣告宣傳

---

- 商戶不可作出廣告宣傳，謂可按指明價格供應產品，然而
  - 沒有合理理由相信該商戶能在合理期間內，要約按指明價格提供合理數量的產品，或
  - 沒有在合理期間內，要約按指明價格供應合理數量的產品

## 先誘後轉銷售行為

---

- 商戶不可用指明的價格推銷某產品，但由於意圖促銷不同的產品而 -
  - 拒絕向消費者展示或示範產品；
  - 拒絕在合理的時限內落單/交付；或
  - 展示或示範欠妥的產品樣本

## 不當地接受付款

---

- 商戶不能在接受消費者付款時 -
  - 意圖不供應該產品或供應有重大分別的產品; 或
  - 沒有合理理由相信商戶能在指明期間 / 合理時間內提供產品

# 香港海關與通訊局的分工

---

- 通訊局專責處理《電訊條例》或《廣播條例》下的持牌人所涉及關於電訊/廣播服務的不良營商手法的個案
- 香港海關則處理所有其他不良營商手法的個案，無論涉及的是貨品或服務
- 如果上述電訊或廣播服務持牌人的不良營商手法牽涉「貨品」或「貨品及電訊/廣播服務」，則此等個案將交由香港海關負責，而通訊局則會提供支援

# 執法機制

- 除刑事懲處外，《條例》設立民事遵從為本的機制 (compliance based mechanism)，以鼓勵商戶遵守《條例》
- 「承諾」(Undertaking)
  - 執法機關除了可提出檢控外，亦獲賦權接受商戶作出「承諾」，即承諾不再繼續或作出執法機關相信會構成《條例》所訂罪行的行為或類似行為
- 「強制令」(Injunction)
  - 執法機關有需要時可向法庭申請「強制令」，命令商戶採取步驟不再繼續或重犯或作出可能違法的行為

# 過渡安排

---

- 目前，《電訊條例》第7M條禁止電訊服務持牌人作出具誤導性或欺騙性的行為，該條文會待《條例》實施後予以廢除
- 《條例》實施前涉及的具誤導性或欺騙性的行為仍會按《電訊條例》第7M條處理

# 就執法指引擬稿進行公眾諮詢

---

- 《條例》訂明通訊局可聯同香港海關關長發出執法指引
- 香港海關和通訊辦於 2012 年 12 月 7 日就執法指引擬稿進行公眾諮詢
  - 包括「遵從與執法政策聲明」和「一般指引」
  - 內容涵蓋《條例》所監管的「貨品」及「服務」
  - 諮詢期將於 2013 年 3 月 17 日結束
- 通訊辦於去年 12 月 19 日舉辦一場電訊及廣播業界的諮詢會，並出席了多場為不同行業、商會、區議會及公眾舉辦的諮詢會，向商界及市民介紹執法指引擬稿的內容



# 執法指引擬稿的內容

---

- 「遵從與執法政策聲明」
  - 目的
    - 提高執法透明度
    - 促進商戶遵從公平營商條文
  - 內容
    - 闡釋執法目標及指導原則
    - 優先調配執法資源的考慮因素
    - 執法機構應用執法工具的基本原則

# 執法指引擬稿的內容 (2)

---

- 「一般指引 – 《商品說明條例》的公平營商條文」
  - 指引旨在就某行為可能違反《條例》的公平營商條文的情況提供指引，提供包括具體例子以作參考
  - 闡釋執法人員如何執行公平營商條文
  - 指引本身並不具法律約束力，亦非附屬法例
  - 任何人不會僅因違反指引的任何部分而招致任何民事或刑事法律責任

# 未來工作

---

- 制定執法指引定稿，配合《條例》的實施
- 香港海關和通訊辦的未來宣傳及公眾教育工作包括 -
  - 電視宣傳片
  - 消費者資訊網站及小冊子
  - 商場巡迴展覽
  - 宣傳海報及橫額
  - 消費者講座

多謝

# 例子1 - 虛假商品說明

---

- 某收費電視服務供應商聲稱擁有受歡迎的ABC足球聯賽24個月的獨家直播播映權，藉此推銷其24個月的體育頻道套餐服務。
- 但是，該收費電視服務供應商實際上只擁有一年直播播映權，而ABC足球聯賽至今仍未邀請有興趣的人士競投來年的播映權。
- 該收費電視服務供應商可能已觸犯將虛假商品說明應用於服務的罪行。

## 例子2 - 虛假商品說明

- 電訊服務營辦商「甲公司」在報章廣告中聲稱，經比較競爭對手提供的計劃後，其新推廣的服務計劃乃全港最平。
- 但是，在上述比較中所引用由其他競爭對手提供的服務計劃，其實與「甲公司」的計劃在性質上有顯著差別（例如有不同的合約期），因此並非在對等的基礎上進行比較，但該等差別並無在廣告中提及。
- 該價格比較很可能被視為服務方面的虛假商品說明。

## 例子3 - 誤導性遺漏

- 某流動電訊服務營辦商向客戶推銷「無限量流動數據計劃」，但並無提及有關的無限量流動數據計劃須受用量限制，如用量超過服務營辦商單方面定下的用量門檻，下載數據傳輸速率將受大幅限制。
- 就流動電訊服務營辦商推廣服務而言，用量限制屬「重要資料」，因該項限制相當可能是一般消費者作出其交易決定時需要的資料。
- 遺漏該等重要資料很可能被視為誤導性遺漏。

## 例子4 - 誤導性遺漏

---

- 某國際直撥電話服務供應商在電話行銷中，只告知準客戶國際直撥電話每分鐘用量的收費，但卻沒有提及客戶在參與有關服務計劃後每月同時須繳交一筆固定月費。
- 由於收費通常被視為一般消費者作出交易決定時所需的重要資料，該服務供應商很可能被視為已經觸犯誤導性遺漏的罪行。



# 例子5 - 具威嚇性的營業行為

---

- 兩名來自某收費電視服務供應商的營業員上門推銷收費電視服務。他們在深夜拍門造訪某單位，單位內的獨居長者因拍門聲而開門。
- 兩名營業員進入單位內向該名長者推銷收費電視服務。雖然該名長者表示對服務沒有興趣，但該兩名營業員拒絕離開，並且催促他簽約。
- 該兩名營業員的行為很可能被視為具威嚇性的營業行為。

## 例子6 – 不當地接受付款

- 某互聯網服務供應商提供 10 Mbps 及 100 Mbps 兩款寬頻上網服務，但並非每一幢住宅樓宇，均能享用100 Mbps服務。
- 一名消費者致電該服務供應商，希望訂用100 Mbps 服務。但該供應商的電話促銷員明知現時該消費者居住的大廈只有10 Mbps服務供應，仍與該消費者簽訂提供100 Mbps服務的合約，並接受其月費付款。該互聯網服務供應商最終只能向該消費者提供10 Mbps服務。
- 該服務供應商因為在接受付款時並無打算提供100 Mbps 服務，或只打算提供與100 Mbps有重大差別的服務，而很可能觸犯不當地接受付款的罪行。



# 電訊服務用戶及消費者諮詢委員會 (TUCAC)

## 光纖接達網絡及相關議題

2013年3月14日

# 樓宇接達

- 營辦商須進入私人樓宇的公用部分安裝設施以提供電訊及廣播服務予樓宇內的用戶
- 公用部分及設施包括電訊及廣播設備室、管道及喉管等

# 相關法例及工作

- 根據電訊法例，通訊局可授權營辦商進入私人樓宇的公用部分安裝電訊設施
- 通訊辦
  - 鼓勵營辦商擴展網絡及優化系統以提升服務質素
  - 訂定守則及指引予營辦商遵守
  - 鼓勵大廈業主引入更多營辦商安裝電訊設施提供服務
  - 協助大廈業主及營辦商處理有關接達事宜

# 電訊服務的發展

- 由話音演變至寬頻數據
- 截至2012年11月
  - 本港有超過226萬固定網絡寬頻服務用戶
  - 住戶寬頻滲透率：86%
  - 可供住戶選擇的固定寬頻網絡數量
    - 74%住戶有至少兩個選擇
    - 64%住戶有至少三個選擇
- 根據**Fibre-to-the-Home Council**於2011年12月發表的報告，香港光纖到戶/光纖到樓的住宅普及率，在全球排行第三
- 營辦商開始採取下一代網絡以提供多樣化的服務

# 下一代網絡 (NGN)帶來的挑戰

- 有別於傳統話音網絡，下一代網絡利用一個綜合平台傳送各種話音、數據及視像資訊，以提供如網絡電話、網絡電視及互聯網接達服務。
- 為提高傳輸速度，下一代網絡多採用光纖網絡連接大廈及用戶
- 隨著網絡營辦商擴展他們的下一代網絡，他們需要在大廈內安裝設備。大廈內的珍貴資源如公用部分及電訊系統必須獲得有效利用，以滿足各方的需求。
- 通訊辦推行光纖網絡接達樓宇自願登記計劃以協助光纖網絡的發展

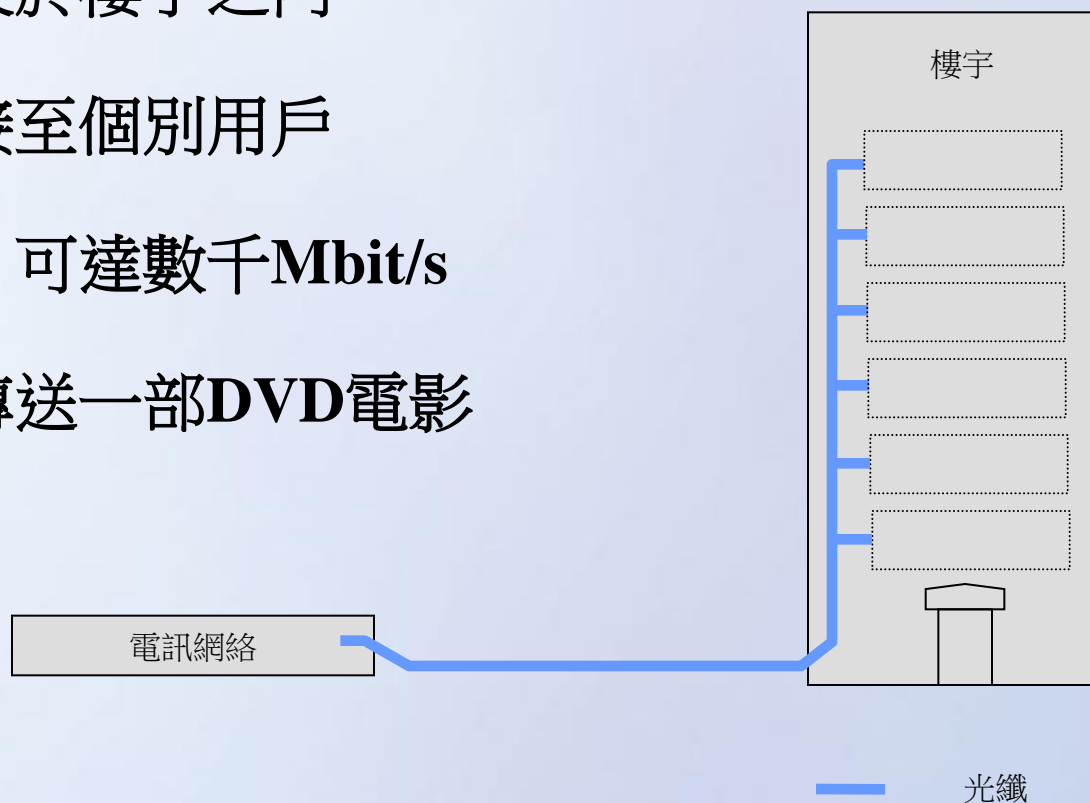
# 光纖網絡接達樓宇自願登記計劃

- 於二零一零年推出計劃
- 目的
  - 推廣光纖網絡發展
  - 向市民提供有關光纖網絡在個別樓宇的資料



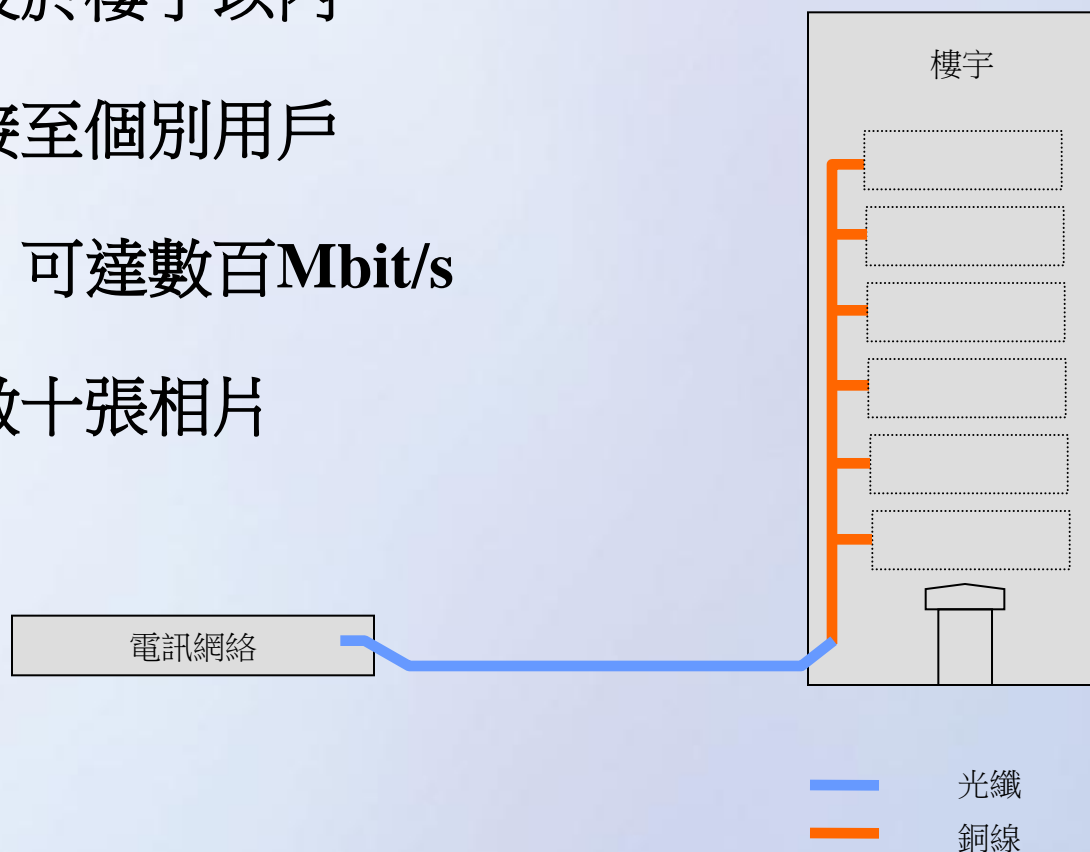
# 樓宇分類 - 光纖到戶 (FTTH)

- 光纖網絡設於樓宇之內
- 以光纖連接至個別用戶
- 傳輸速度：可達數千Mbit/s
- 一分鐘內傳送一部DVD電影



# 樓宇分類 - 光纖到樓(FTTB)

- 光纖網絡設於樓宇以內
- 以銅線連接至個別用戶
- 傳輸速度：可達數百Mbit/s
- 一秒傳送數十張相片



# 標籤

- 為增進市民對光纖到樓和光纖到戶樓宇的認識
- 推出光纖到樓標籤和光纖到戶標籤
- 法團／管理處可把適當的標籤顯示於樓宇的當眼位置
- 亦可在與樓宇有關的刊物中使用標籤

# 標籤式樣

## 光纖到戶標籤



The label is circular with a gold and white color scheme. It features the acronym 'FTTH' in gold at the top. Below it, the Chinese characters '光纖到戶' are written in a stylized, outlined font. The background of the label depicts a modern office interior with a desk, a laptop, and a chair, all rendered in a gold, cut-out style.

**「光纖到戶」**  
樓宇已鋪設可以接駁至用戶處所的光纖網絡  
**"Fibre-to-the-Home"**  
Fibre network is installed and ready to be connected to individual subscriber's premises.

光纖網絡接達樓宇登記計劃  
Registration Scheme for Buildings  
with Optical Fibre Access Networks



通訊事務管理局  
COMMUNICATIONS  
AUTHORITY

## 光纖到樓標籤



The label is circular with a blue and white color scheme. It features the acronym 'FTTB' in blue at the top. Below it, the Chinese characters '光纖到樓' are written in a stylized, outlined font. The background of the label depicts a building facade with a grid of windows, all rendered in a blue, cut-out style.

**「光纖到樓」**  
光纖網絡已鋪設至樓宇範圍  
**"Fibre-to-the-Building"**  
Fibre network is installed and connected within the boundary of the building.

光纖網絡接達樓宇登記計劃  
Registration Scheme for Buildings  
with Optical Fibre Access Networks



通訊事務管理局  
COMMUNICATIONS  
AUTHORITY

# 登記冊

- 樓宇資料登記冊
  - 根據網絡商提供的資料，通訊事務管理局建立登記冊
  - 記錄光纖到戶和光纖到樓樓宇的名稱和地址
  - 提供樓宇所連接光纖網絡的數量
- 網上查詢
  - 網上查詢 <http://app1.ofca.gov.hk/apps/ubs/map.asp>
  - 按地址或地圖查詢

# 使用登記冊的實例

廣播及電訊基建資料庫

搜尋樓宇

電訊／廣播基建:

所有服務

樓宇資料

Address HING ON MANSION, TAIKOO SHING, 5, TAI YUE AVENUE, EASTERN

地址 東區太裕路5號太古城與安閣

服務資料

數碼地面電視服務

光纖到樓／戶服務

FTTH

樓宇級別: FTTH

所連接光纖到樓網絡的數量: 1

所連接光纖到戶網絡的數量: 2

備註:

1. 樓宇級別

**FTTB** 代表光纖到樓的樓宇，光纖網絡安裝及連接於樓宇地界以內。

**FTTH** 代表光纖到戶的樓宇，光纖網絡設於樓宇之內而可連接至個別用戶的處所。

\* 代表未根據計劃登記的樓宇，歡迎固網營辦商、樓宇的大廈業主立法團、管理處和業主（“法團／管理處”）



# 宣傳

- 2011年5月 – 分發光纖到戶及光纖到樓標籤與大廈法團/管理處。標籤亦可在通訊辦網頁下載。
- 2011年7月 – 在頭條日報撰文宣傳該計劃。
- 2011年12月及2012年1月 – 在東鐵、西鐵及馬鐵列車及tvb.com播放兩套宣傳片。該兩套宣傳片亦上載至通訊辦網站([www.ofca.gov.hk](http://www.ofca.gov.hk))。
- 直至2013年2月，通訊辦一共為該計劃舉行了19場簡介會，約有1300大廈法團/管理處代表參與。

# 計劃第一階段的成果及第二階段的推行

- 第一階段
  - 截至2012年11月約有2,400座光纖到樓及11,100座光纖到戶的住宅樓宇參與計劃
  - 現時參與計劃的六個網絡商分別是九倉電訊有限公司、和記環球電訊有限公司、香港有線電視有限公司、香港電話有限公司及Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited、香港寬頻網絡有限公司及新世界電訊有限公司
  - 在2012年內共錄得21萬次的搜尋登記冊記錄
- 第二階段
  - 經諮詢電訊規管事務諮詢委員會後，通訊辦決定於短期內將計劃擴展至包括商業大廈，工業大廈及政府建築物在內的樓宇



謝謝

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
第三次會議 (二零一三年三月十四日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字  
(二零一二年第四季)

服務類別	2012 第一季		2012 第二季		2012 第三季		2012 第四季		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
流動通訊	566	559	580	575	688	675	904	890	2
固網	186	171	197	185	187	176	165	159	0
互聯網	382	379	389	382	463	456	356	354	0
對外電訊	20	20	28	28	20	19	19	19	1
其他	6	6	19	18	31	30	17	16	0
資料不詳	13	13	10	10	6	6	10	10	0
<b>總數</b>	<b>1173</b>	<b>1148</b>	<b>1223</b>	<b>1198</b>	<b>1395</b>	<b>1362</b>	<b>1471</b>	<b>1448</b>	<b>3</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. 二零一二年第四季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一二年第四季接獲 1471 宗消費者投訴個案，較第三季所接獲的個案數字（1395 宗）略為上升，有關流動通訊的投訴個案顯著增加，而有關互聯網服務的投訴個案則大為減少。在第四季的投訴中，有 1448 宗投訴（佔 98.4%）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佔不涉及違例個案的 87.7%（1270 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

- 第四季餘下的 23 宗（1.6%）消費者投訴個案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，即可能是在通訊局的管轄範圍內的。在該 23 宗個案中，有 12 宗個案（佔可能違例個案的 52.2%）是有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，當中有 10 宗關於流動通訊服務，2 宗則與固網服務有關。其餘可能違例的個案則包括 5 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、3 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為及 3 宗聲稱服務營辦商的服務計劃優惠內容/合約安排與宣傳資料不符。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

- 在二零一二年第四季，在所有本局接獲的消費者投訴中（包括不涉及違例的個案），有關流動通訊服務的投訴為 904 宗，佔投訴總數的 61.5%，個案數字及投訴比率較第三季的 688 宗(49.3%)大幅增加。帳單/合約/終止服務爭議（397 宗）、不滿網絡服務質素（231 宗）及不滿客戶服務（177 宗）為第四季最主要的投訴類別，合共 805 宗，佔所有接獲有關流動通訊服務投訴總數的 89%。在二零一二年第四季，有關流動通訊服務而又可能違例的個案共有 14 宗，其中有 10 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/合約安排與宣傳資料不符及 1 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為。

### 固網

- 本局在二零一二年第四季接獲有關固網服務的消費者投訴佔投訴總數的 11.2% (165 宗)，所佔比率及個案數字均較第三季的 13.4% (187 宗) 略為下降。在第四季，三大投訴類別分別是關於不滿客戶服務 (70 宗)、帳單/合約/終止服務爭議 (60 宗) 及不滿網絡質素 (15 宗)，共佔所接獲有關固網服務投訴總數的 87.9% (145 宗)。在這季可能違例的投訴中，有關固網服務的共有 6 宗，當中有 4 宗涉及服務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，餘下的 2 宗則有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為。

### 互聯網

- 在二零一二年第四季，本局接獲有關互聯網服務的消費者投訴為 356 宗，佔投訴總數 24.2%，投訴個案數字與投訴比率均較第三季的 463 宗(33.2%) 大為減少。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 (145 宗)，其次是不滿互聯網服務質素 (81 宗) 及有關不滿客戶服務 (67 宗)，合共 293 宗，佔所接獲有關互聯網服務投訴總數的 82.3%。至於可能違例的個案則有 2 宗，皆指稱互聯網服務營辦商涉嫌作出反競爭行為。
- 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

- 在二零一二年第四季有 1 宗違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案成立，涉及一家對外電訊服務營辦商的銷售員在推銷電訊服務時所作的陳述具誤導性或欺騙性，該家營辦商被裁定違反《電訊條例》第 7M 條。通訊局向有關對外電訊服務營辦商施加 8 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
流動通訊	1754	3023	2302	2738
固網	909	812	801	735
互聯網	1104	1561	1603	1590
對外電訊	123	112	89	87
其他	122	176	99	73
資料不詳	39	27	56	39
總數	4051	5711	4950	5262