

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會**  
**第五次會議記錄**

日期：二零一三年十一月二十一日（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：

劉光祥先生（主席）	通訊事務副總監
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
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
趙善能先生	個別委任人士
馬錦華先生	個別委任人士
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
王振邦先生	公眾人士
盧偉民先生	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
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

李永康先生	通訊辦
田英傑先生	通訊辦
余艷芬女士	通訊辦
邱佩芬小姐	通訊辦

因事缺席者：

劉小慧女士	香港資訊科技商會代表
黃雅麗女士	香港無線科技商會代表
俞斌先生	弱能人士代表
阮浩勳先生	弱能人士代表
鄭嘉麗女士	公眾人士
翁珮玲女士	公眾人士

## I. 前言

1. 主席歡迎盧偉民先生加入為新委員。

## II. 通過第四次會議記錄

2. 秘書沒有收到委員對第 4 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 4 次會議記錄。

## III. 《非應邀電子訊息條例》的執行情況 - 2013

3. 李永康先生向委員講解《非應邀電子訊息條例》(「條例」)的執行情況。他先就條例及條例下的實務守則作簡介，然後詳述實務守則的修訂，最後報告有關條例的舉報數字及執法情況。有關資料載於附件一 (TUCAC 文件第 5/2013 號)。

4. 莊禮基先生查詢以下情況是否屬條例涵蓋的範圍：一、發送人於香港境外使用當地的預售電話咭以“Whatsapp”向香港用戶發出推廣訊息；及二、發送人致電給用戶，然後只響鈴一下便掛斷電話，令用戶以為有未接來電而根據來電顯示號碼回撥，該通電話接通後是推銷電話。

5. 李永康先生回應：因情況一的電子推廣訊息是向香港用戶發出，即有「香港聯繫」，故屬條例的規管範圍；而情況二則需視乎用戶回撥後的推銷電話是否預錄訊息，如是，則亦屬條例的規管範圍，而通訊辦已就有關情況於網站登載消費者注意事項，讓市民可了解更多詳情。

6. 馬錦華先生留意到自條例實施之後，通訊辦只發出 22 份執行通知，數字相對較低，這是否由於發送人一般都比較守法及合作抑或是通訊辦的處理比較寬鬆。

7. 李永康先生表示，由於此乃一條全新的條例，故在條例實施的早期，通訊辦傾向採取一個勸諭式的處理方法，希望先讓發送人及市民能夠多加認識條例；而在處理舉報的過程中，通訊辦亦發現很多發送人只是對條例並不認識，他們在接獲我們發出的勸諭信件後，一般都願意作出改善措施，並遵守條例。至於是否發出執行通知需視

乎案件性質，作為條例的調查及執法機構，通訊辦必須確實掌握足夠的證據證明發送人違反條例，才會採取相關執法行動。

8. 馬錦華先生欲了解在調查及跟進行動結束後，通訊辦會否再次聯絡舉報人，以查詢問題是否已經解決。

9. 李永康先生回應，通訊辦現時不會主動聯絡舉報人以查詢他們是否仍然收到電子推廣訊息。事實上，如舉報人仍然收到懷疑違反條例的電子推廣訊息，他們會再次聯絡我們以進一步跟進其個案。

10. 黃文麗女士表示她經常接獲一些來電，當該通電話接通後，會自動回撥至發送人，然後播放推廣訊息，情況就好像是她主動撥出電話給發送人去聽取推廣訊息，她查詢有關情況是否納入條例的規管範圍。

11. 李永康先生解釋，如有關情況和以未接來電手法傳送非應邀預錄電話促銷訊息手法相似，亦受條例規管。

12. 秘書補充，黃文麗女士遇到的情況應屬一些由電腦撥出的電話，當電話被接通後，才會接駁至服務員或預錄推廣訊息，假如接電者所收到的訊息是預錄電子推廣訊息，便屬條例的規管範圍。

#### IV. 重新指配供第三代（3G）流動服務使用的頻譜

13. 余艷芬女士向委員介紹通訊局就重新指配供第三代（3G）流動服務使用的頻譜（「3G 頻譜」）所作的決定，包括流動服務市場的現況、所採納的重新指配方案的理據及考慮因素，以及重新拍賣部分 3G 頻譜的相關安排。有關資料載於附件二（TUCAC 文件第 6/2013 號）。

14. 主席強調，重新指配 3G 頻譜不會對流動網絡營辦商向其客戶提供的服務造成任何影響。

15. 馬錦華先生關注重新指配 3G 頻譜對服務收費的影響，因為他留意到營辦商普遍認為重新指配 3G 頻譜會令成本增加，並需要將之轉嫁至消費者。

16. 余艷芬女士回應，自 2001 起，所有新發放的頻譜均是透過拍賣的方式指配，而經拍賣釐定的頻譜使用費亦隨著不斷增加的頻譜價值而呈上升趨勢，例如在 2011 年的頻譜拍賣創出每兆赫 9800 萬元的高位，然而，營辦商所推出的服務計劃收費則未見有相應的上調。

17. 主席補充，整體頻譜使用費佔流動網絡營辦商每年的營運成本只有約 3%，但營辦商會否以此作為加價的理由屬其商業決定。通訊局的工作是確保一個公平競爭的環境，讓市場力量決定服務收費，而消費者亦可在市場上自由選擇由不同營辦商提供的流動服務計劃。

18. 馬錦華先生建議通訊辦公布頻譜使用費佔營辦商的營運成本的資料，讓市民得悉實際情況，從而了解頻譜使用費並不是營辦商營運成本的主要壓力來源。

19. 主席指出，通訊辦已將有關資料提供給傳媒，令他們能更了解有關情況，並作出相關報導。此外，通訊辦亦已向立法會議員解釋有關資料。

20. 余艷芬女士表示，通訊辦規管流動網絡營辦商的原則是盡可能依靠市場力量和競爭。事實上，促進競爭一直令消費者得益，因營辦商必須提高服務質素及/或下調服務收費以爭取客戶。此外，無論通訊辦採用何種方案重新指配 3G 頻譜，營辦商都必須繳付頻譜使用費。

21. 文鳳玲女士查詢，營辦商是否可隨意使用頻譜作提供 2G、3G 或 4G 服務。假如營辦商主力提供 3G 及 4G 服務，會否對 2G 服務造成影響。

22. 主席回應，營辦商可隨意調配頻譜以提供 2G、3G 或 4G 服務。事實上，2G 服務有其存在價值。現時很多國家的漫遊服務仍然是利用 2G 網絡提供，而 2G 話音服務只會佔用非常少量的頻譜，相信營辦商不會無故將頻譜全數用作提供 3G 及 4G 服務而停止提供 2G 服務。

23. 文鳳玲女士關注營辦商只著重提供 3G 或 4G 服務，漸漸只調配非常少量的頻譜以提供 2G 服務，因而影響 2G 服務的質素。
24. 主席表示，假如營辦商進行有關行動而引致 2G 服務質素大幅下降，導致消費者投訴，通訊局會採取相關跟進行動。
25. 余艷芬女士明白文鳳玲女士的關注，但我們相信市場力量會防止有關問題發生，現在市場上仍有超過 500 萬的 2G 服務用戶，流動網絡營辦商實有誘因提供具質素的 2G 服務。加上正如主席早前所述，提供 2G 話音服務只會佔用非常少量的頻譜，營辦商並無必要調配頻譜至影響 2G 服務質素。
26. 馮澤仁先生問，營辦商在投得頻譜後，是否必須自行使用有關頻譜提供服務。
27. 主席回應，成功投得頻譜的流動網絡營辦商必須履行其在綜合傳送者牌照下提供網絡及服務的責任，興建網絡及利用有關頻譜提供服務，但他們可將網絡容量租予流動虛擬網絡營辦商。
28. 梁淑儀女士亦關注營辦商近年投放於 2G 服務的資源正續步減少，而其所屬的老人界別近日亦收到一營辦商通知，有關其減少投資 2G 網絡的時間表，她查詢現行是否有法例或指引去監管有關事宜。
29. 主席表示，現時並沒有法例或指引限制營辦商作出相關安排，因此乃營辦商的商業決定；然而，若營辦商決定終止提供一些現有服務時，他們有責任致力減輕其對用戶的影響。
30. 梁淑儀女士欲了解港鐵範圍內的接收問題是受到港鐵的基礎設施所限，抑或是流動網絡營辦商頻譜分配的問題。
31. 主席回覆，流動網絡營辦商於港鐵展開有關服務改善或提供 4G 服務的工程乃他們與港鐵之間的商業安排。各營辦商或會因持有不同的頻譜或其他商業考慮而對加

建 4G 網絡持有不同態度，例如沒有 3G 頻譜的營辦商應會較為積極興建 4G 網絡。

32. 梁淑儀女士查詢在港鐵範圍內是否有一些優先線路供撥打緊急電話之用。

33. 主席答，現時所有營辦商均會預留一些頻譜作話音用途，而緊急電話（例如：999 及 112 求助號碼）是會有優先權使用有關頻譜。

34. 趙善能先生留意到營辦商對於收回頻譜的反應似乎是通訊局強行作出相關安排。趙善能先生問，3G 頻譜於 2001 年拍賣的條款，是否賦予通訊局權力於 2016 年收回有關頻譜。

35. 余艷芬女士回應，頻譜的指配是有期限的，通訊局於 2001 年拍賣的 3G 頻譜的指配期為 15 年，至 2016 年止，並無強行收回有關頻譜。

36. 文鳳玲女士查詢通訊局會否考慮要求營辦商在港鐵範圍內分享資源去解決網絡擠塞的問題。

37. 許涼涼女士表示接獲部份會員反映，於港鐵敷設電訊設施時遇到不同的困難，通訊局有否政策維護公眾利益，並跟進有關問題。

38. 主席表示，流動網絡營辦商如欲進入地鐵範圍安裝電訊設施，需與港鐵商討並達成協議。如營辦商與港鐵未能達成協議，可根據《電訊條例》要求通訊局作出仲裁及釐訂暫繳費用。

39. 余艷芬女士相信，隨著 4G 服務用戶增加，營辦商及港鐵雙方都會因應其用戶及乘客的需求而盡力就加建 4G 網絡的工程達成共識。

## V. 其他事項

### 消費者投訴報告

40. 秘書報告，通訊局於二零一三年第二季及第三季分別接獲 1250 及 1105 宗消費者投訴個案。其中第二季有 1193 宗（95.4%）及第三季有 1049 宗（94.9%）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、不滿客戶服務及不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素。至於第二季餘下的 57 宗（4.6%）及第三季餘下的 56 宗（5.1%）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、服務營辦商涉嫌濫用優勢在續約時向客戶收取高昂服務費用、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，以及聲稱服務營辦商的服务計劃優惠內容/收費與宣傳資料不符等。在二零一三年第二季及第三季分別有 1 宗及 3 宗違例個案，而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。

## VI. 下次會議日期

41. 秘書通知各委員，下次會議將於 2014 年 4 月 17 日舉行，時間及地點不變。

[會後備註：下次會議日期將更改為 2014 年 5 月 15 日，通訊辦已發電郵通知各委員。]

42. 議事完畢，會議於下午 5 時 10 分結束。



# 《非應邀電子訊息條例》 的執行情況 - 2013

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
2013年11月21日



# 《非應邀電子訊息條例》簡介

- 《非應邀電子訊息條例》（《條例》）
  - 自2007年底全面實施
  - 規管發送有香港聯繫的商業電子訊息，範圍涵蓋宣傳、推廣產品或服務的傳真、電郵、短訊及預錄電話信息
  - 不包括人對人促銷電話
- 「香港聯繫」指有關的商業電子訊息
  - 源自香港
  - 發送至香港，或
  - 發送至香港的電子地址(例如電話號碼)

# 「選擇不接收」機制

- 發送人不需事先取得相關收訊人的同意，便可向其發送商業電子訊息
  - 但須遵從《條例》的規定
    - 提供準確的發送人資料
    - 提供免費使用的取消接收選項
    - 遵從取消接收要求
    - 以「拒收訊息登記冊」清理發送清單
    - 商業電郵訊息不得使用具誤導性的標題
    - 致電及發傳真時不得隱藏來電線路識別資料
  - 直至收訊人表達拒絕接收的意願為止
    - 採用發送人所提供的取消接收選項
    - 登記其電話號碼至相關的「拒收訊息登記冊」

# 《條例》下的實務守則

- 前電訊管理局局長根據《條例》第29條，經諮詢公眾後，於2007年訂立實務守則
  - 旨在向商業電子訊息發送人就遵守《條例》及《非應邀電子訊息規例》中有關提供發送人資料及取消接收選項的若干規定提供實務指引
- 任何人不得僅因沒有遵守認可實務守則的任何條文，而被人採取法律程序起訴
- 然而，上述實務守則可被法律程序中的任何一方賴以作為可確立或否定該事宜的證明

# 實務守則的修訂

- 原實務守則就於不同類別的商業電子訊息中，就
  - 發送人資料
  - 取消接收選項及
  - 取消接收選項陳述的展示位置、陳列及表達提供說明
- 通訊事務管理局（「通訊局」）於2013年3月1日發出諮詢文件，就實務守則所作的建議修訂進行諮詢
  - 藉以提供關於發送商業電子訊息的切合時宜實務指引，以符合《條例》的規定
- 實務守則修訂本已於2013年8月30日憲報刊登，將於2013年11月30日生效

# 實務守則的修訂摘要

- 界定「其他短訊」
- 使用相關的「拒收訊息登記冊」清理電話號碼的發送清單
- 提供發送和接收傳真訊息的電話號碼
- 就保存不同類別的取消接收要求記錄提供指引

# 修訂：界定「其他短訊」

- 將短訊分為「短訊」(SMS)及「其他短訊」
- 「其他短訊」可能包含：
  - 文字
  - 圖像／影像
  - 音頻／視頻檔案片段的短訊息
  - 包括多媒體訊息服務（MMS）的訊息以及通過智能手機所用不同網上訊息平台，例如WhatsApp，傳達的短訊息

# 修訂:使用相關的「拒收訊息登記冊」 清理電話號碼發送清單

- 說明各「拒收訊息登記冊」的用途
  - 拒收預錄電話訊息登記冊
  - 拒收傳真訊息登記冊
  - 拒收短訊登記冊
- 清楚說明，發送人不得向「拒收訊息登記冊」內的電話號碼發送商業電子訊息，除非他/她已取得相關收訊人的同意

# 「拒收訊息登記冊」的登記數字

- 截至2013年9月30日，已有超過258萬個電話或傳真號碼登記在3份拒收訊息登記冊上

拒收訊息登記冊	已登記號碼數目
傳真	734,158
短訊	641,724
預錄電話訊息	1,212,595
合計	2,588,477



# 修訂:於商業傳真中提供發送和接收傳真訊息的電話號碼

- 目的是讓收訊人輕易地識別他/她是否該訊息的指明收訊人
- 減少因來電轉駁或雙音辨號而引至的誤報

# 修訂:就保存不同類別的取消接收要求記錄提供指引

- 協助商業電子訊息發送人符合《條例》關於取消接收要求的記錄
  - 電話對話應以錄音機錄下來，並按其原來格式保存或轉換成數碼語音檔案儲存
  - 傳真應按原來格式保存一份副本，或轉換成影像或可攜式文件格式（PDF）檔案儲存
  - 短訊／其他短訊的內容應予保留，並按其原來格式儲存
  - 電子郵件訊息內容或該超連結的網頁所送回的內容應予保留，並按其原來格式儲存
  - 聆聽預錄電話訊息時按鍵應保存資料記錄，其中應顯示出日期、時間和接收有關回應取消接收要求的收訊電話號碼

# 《條例》的執行

- 市民可向通訊局舉報涉嫌違反《條例》的發送人
- 視乎情況，通訊局會向有關發送人發出勸諭或警告信
- 根據《條例》，通訊局可向發送人發出執行通知，要求糾正不當行為，違反執行通知 -
  - 第一次定罪：最高可處罰款10萬港元
  - 再次定罪：最高可處罰款50萬港元
  - 如屬持續罪行，法庭可另處每日罰款1,000港元

# 舉報數字

- 自《條例》全面實施以來至2013年9月30日，通訊局共收到 24,775 宗舉報

舉報類別	數目
傳真	14,900 (60%)
電郵	3,589 (14%)
預錄電話訊息	2,139 (9%)
短訊	3,118 (13%)
其他	1,029 (4%)
合計	24,775 (100%)

# 執法情況

- 截至2013年9月30日，通訊局已完成處理24,194 宗舉報(即接獲舉報總數的97.7%)
  - 發送人經勸諭後，一般都願意作出改善措施
  - 在確認改善措施後，通訊局會向發送人發出警告信，敦促發送人遵守法例
  - 已發出共582封警告信
- 如發送人並無合理解釋，又拒絕作出改善措施，我們會考慮發出執行通知
- 截至目前為止，通訊局已發出共22份執行通知，並正與律政署研究檢控當中部分違反執行通知的發送人
- 我們會根據情況，調整策略以有效地打擊違反《條例》的發送人

- 完 -



# 重新指配供第三代（「3G」） 流動服務使用的頻譜

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
2013年11月21日

# 通訊事務管理局的決定：混合方案

- ✚ 現有3G頻譜的指配期將於2016年10月屆滿
- ✚ 四家現有3G營辦商，即
  - 香港移動通訊有限公司（即CSL）
  - Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited
  - 和記電話有限公司
  - 數碼通電訊有限公司
- ✚ 每家可獲重新指配2/3現時持有的3G頻譜
- ✚ 餘下的3G頻譜，通訊局會透過公開拍賣重新指配
- ✚ 新一輪的頻譜指配期由2016年起至2031年止，為期15年



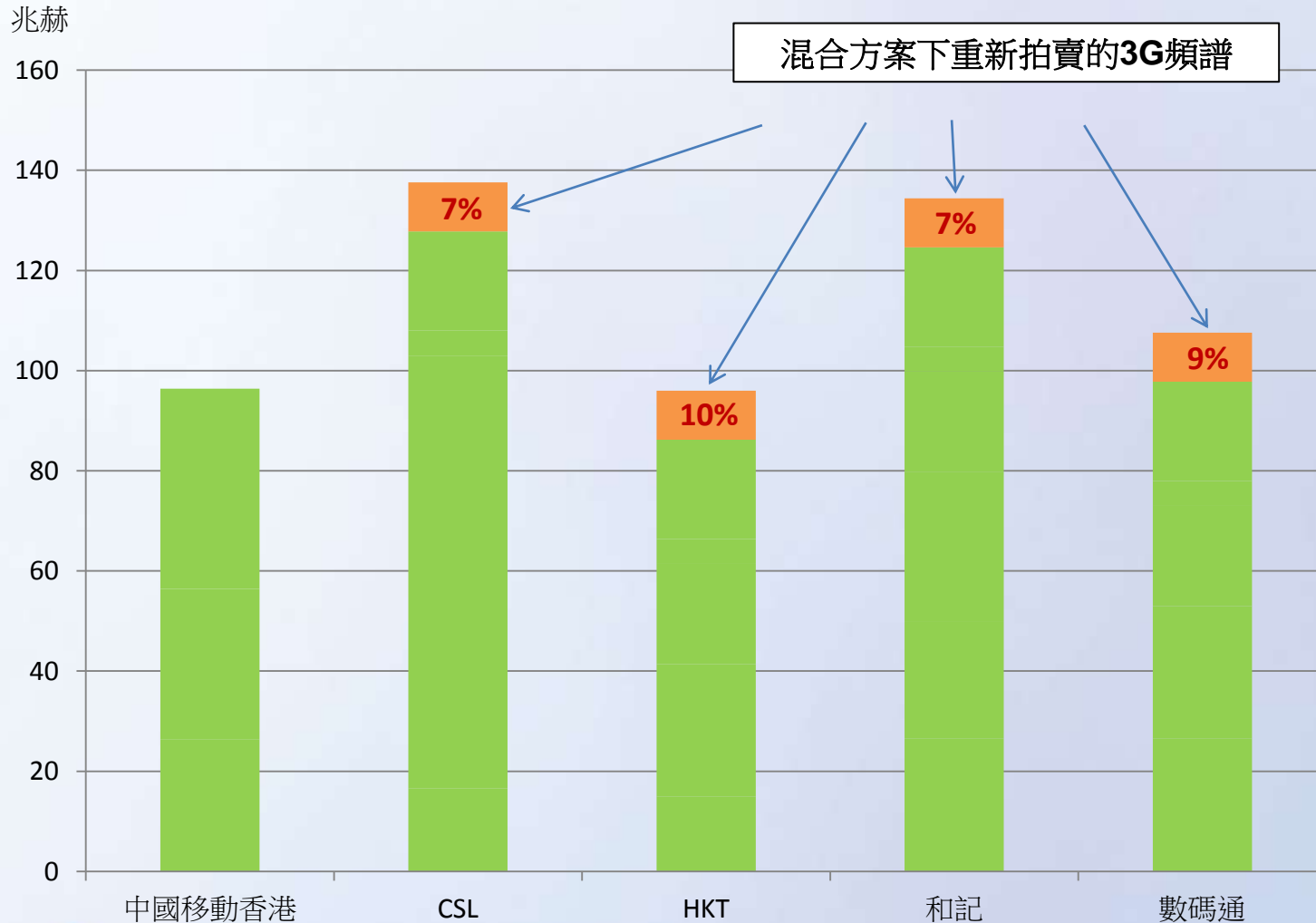
# 公眾諮詢期間提出的方案

- ✚ 方案一：行政指配模式  
給予現有3G營辦商優先權以獲重新指配所有3G頻譜
- ✚ 方案二：完全市場主導模式  
重新拍賣所有3G頻譜
- ✚ 方案三：混合模式  
給予現有3G營辦商優先權以獲重新指配其部分頻譜（即「優先權頻譜」），而「重新拍賣頻譜」則透過拍賣重新指配

# 市場現況

- ✦ 共有572兆赫的頻譜供公共流動服務使用，當中包括約120兆赫的3G頻譜
- ✦ 每家流動網絡營辦商獲指配的頻譜數量，由最少的96兆赫至最多的138兆赫
- ✦ 在「混合方案」下，「重新拍賣頻譜」只佔個別現有3G營辦商持有頻譜總量的7% - 10%

# 流動網絡營辦商獲指配頻譜的分布



# 3G及4G網絡

	3G服務	4G服務
頻譜數量	173兆赫	260兆赫
用戶數目	940萬	160萬
用戶數目佔流動數據用戶數目	84%	14%

- + 流動數據服務可透過3G及4G網絡平台提供
- + 現時，4G網絡有充裕的容量可供使用
- + 3G網絡在繁忙時段於某些熱點已出現擠塞情況，例如港鐵範圍、旺角和銅鑼灣等地點

# 流動網絡營辦商於港鐵範圍內的頻譜使用情況



- ✚ 流動服務於港鐵沿線及車站範圍內擠塞主要原因：

- 現有3G營辦商只倚賴重整少量2G頻譜提供4G服務，全然未有使用手頭上大量4G頻譜

- ✚ 應即時充份利用4G頻譜，以紓緩其**3G**網絡的擠塞情況

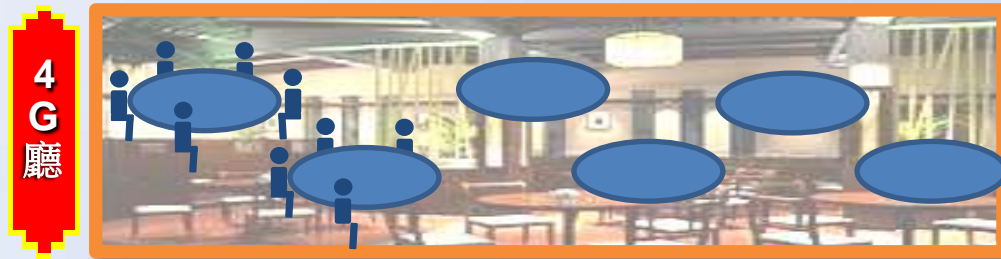


# 怎樣紓緩3G網絡的擠塞情況？

- ✚ 流動網絡營辦商即時充份利用其4G頻譜
- ✚ 現有3G營辦商加快轉移其3G客戶至4G網絡
  - 推出3G/4G綜合流動數據服務計劃
  - 提供優惠予用戶購買4G手機

# 例子: 「電訊酒樓」的「3G廳」與「4G廳」

「電訊酒樓」有**3G廳**及**4G廳**



**3G廳**顧客眾多，於繁忙  
時段十分擠迫

**4G廳**顧客較少，地方更大，  
任何時段均十分寬敞



# 例子: 「電訊酒樓」的「3G廳」與「4G廳」

酒樓東主可邀請**3G廳**的顧客移步至**4G廳**，以解決**3G廳**的擠迫情況，令顧客能享用良好服務





# 理據及考慮因素

- ✚ 通訊局在作出決定時所考慮的因素：
  - 《電訊條例》及《通訊事務管理局條例》的相關條文
  - 《無線電頻譜政策綱要》訂明的頻譜管理政策
  - 兩輪為期共七個月的公眾諮詢收集到的意見書
  - 政府委託的獨立顧問的研究結果
  - 商務及經濟發展局局長的政策觀點
  - 通訊局的獨立分析

# 對3G頻譜的競爭性需求

- 根據兩輪公眾諮詢所收集到的意見，通訊局認為市場對3G頻譜確實存在競爭性的需求
- 根據《無線電頻譜政策綱要》，理應以市場主導模式，公開拍賣所有3G頻譜

# 凌駕性的公共政策考慮因素

- ✦ 在「完全市場主導模式」下，拍賣結果極難預測
- ✦ 若現有3G營辦商未能獲指配原有的3G頻譜，會導致其網絡的服務質素嚴重下降，室內（例如港鐵範圍、會展、商場等）的3G服務覆蓋亦會嚴重削弱甚或至完全中斷
- ✦ 通訊局考慮了現有3G營辦商的關注，同意商務及經濟發展局局長的觀點：存在凌駕性的公共政策考慮因素，令通訊局不採納「完全市場主導模式」

# 按四個重新指配頻譜的目標 比較「完全行政指配方案」及「混合方案」

- ✚ 確保客戶服務得以延續
- ✚ 善用頻譜
- ✚ 促進有效競爭
- ✚ 鼓勵投資和推廣創新服務

# 「混合方案」與「完全行政指配方案」的比較 (1)

## ✚ 確保客戶服務得以延續

- 在兩個方案下，服務延續性和質素都能得以維持

- 在「混合方案」下，若現有3G營辦商沒有在拍賣中取得 3G頻譜，他們如能實施適當緩解措施，可有效紓緩對服務質素的影響，例如加快轉移其3G客戶至4G網絡

- ✚ 在實際的商業環境，流動網絡營辦商會盡量留住客戶，因此不會令客戶因重新指配3G頻譜而需要轉換營辦商

# 「混合方案」與「完全行政指配方案」的比較 (2)

## 善用頻譜

- 「完全行政指配方案」猶如把頻譜指配「世襲化」，為現有3G營辦商提供較少誘因，亦為他們帶來較小壓力有效善用頻譜
- 「混合方案」通過拍賣部份3G頻譜，能把頻譜指配予一些最能善用頻譜從而獲取最高經濟效益的營辦商
- 「混合方案」提供一個機會予流動網絡營辦商仔細審視自身頻譜的整體使用效益
- 「混合方案」提供一個機會予現有3G營辦商獲取頻寬較闊的毗連頻段，從而充分利用更先進的4G技術

# 「混合方案」與「完全行政指配方案」的比較(3)

## ✚ 促進有效競爭

- 「混合方案」使新營辦商可以有機會透過競投3G頻譜進入本港的流動市場
- 現有營辦商亦可按其商業需要在公開拍賣中增持或投取3G頻譜，以配合業務發展的需要及增加競爭力

# 「混合方案」與「完全行政指配方案」的比較(4)

## ✚ 鼓勵投資和推廣創新服務

- 在「混合方案」下，新的3G頻譜受配者必定投入資金以鋪設新的網絡基建
- 現有3G營辦商通過行使優先權獲重新指配三分之二的3G頻譜，有需要繼續投資3G網絡以維持服務
- 若現有3G營辦商最終沒有在公開拍賣取得3G頻譜，預計他們有需要投放資金提升網絡容量，以抵銷頻譜持有量減少的影響
- 若他們透過拍賣獲取頻寬較濶的毗連頻段，則可推出更多嶄新的服務



# 總結三個方案的比較

	完全市場主導	完全行政指配	混合模式
確保客戶服務得以延續	✘	✓	✓
善用頻譜	✓	✘	✓
促進有效競爭	✓	✘	✓
鼓勵投資和推廣創新服務	✓	✘	✓

# 頻譜拍賣安排

- ✚ 拍賣預期於2014年第四季舉行
- ✚ 開放予所有有興趣人士競投
- ✚ 頻譜上限：40兆赫
  - 若現有3G營辦商已行使優先權獲指配其現時約20兆赫的3G頻譜，該營辦商只可競投不超過20兆赫的頻譜
  - 新加入1.9 – 2.2吉赫頻帶的營辦商可競投不超過40兆赫的頻譜

多謝

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
第五次會議 (二零一三年十一月二十一日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字  
(二零一三年第二及第三季)

服務類別	2012 第四季		2013 第一季		2013 第二季		2013 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)	2013年 1月至9月
流動通訊	904	890	519	512	591	576	555	537	3
固網	165	159	173	163	215	200	205	187	0
互聯網	356	354	316	298	407	381	313	296	1
對外電訊	19	19	16	16	11	11	13	11	0
其他	17	16	8	6	15	14	13	12	0
資料不詳	10	10	8	8	11	11	6	6	0
<b>總數</b>	<b>1471</b>	<b>1448</b>	<b>1040</b>	<b>1003</b>	<b>1250</b>	<b>1193</b>	<b>1105</b>	<b>1049</b>	<b>4</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. 二零一三年第二及第三季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一三年第二季接獲 1250 宗消費者投訴個案，較第一季所接獲的個案數字（1040 宗）為多，主要由於有關流動通訊及互聯網服務的投訴個案均顯著增加。在第三季則接獲 1105 宗消費者投訴個案，較第二季所接獲的個案數字略為減少。在該兩季的投訴中，第二季的 95.4%（1193 宗）及第三季的 94.9%（1049 宗）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/互聯網服務質素，此三類投訴的總數已分別佔該兩季不涉及違例個案的 83.4%（995 宗）及 88.8%（931 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
- 二零一三年第二季餘下的 57 宗（4.6%）及第三季餘下的 56 宗（5.1%）消費者投訴個案（合共 113 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 113 宗的投訴中，主要有 44 宗個案（佔可能違例個案的 38.9%）有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，當中 24 宗關於流動通訊服務，9 宗與固網服務有關，8 宗涉及互聯網服務，2 宗有關對外電訊服務，餘下的 1 宗則關於收費電視及寬頻組合服務；另外 33 宗個案（佔可能違例個案的 29.2%）指稱服務營辦商涉嫌濫用優勢在續約時向客戶收取高昂服務費用，其中有 31 宗關於互聯網服務，餘下的 2 宗則與固網服務有關。其餘可能違例的個案則包括 21 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、6 宗聲稱服務營辦商的服務計劃優惠內容/收費與宣傳資料不符、2 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為，餘下的 7 宗則包括指稱流動通訊服務營辦商的網絡覆蓋與其公司網頁資料不符、不按照收費表收取漫遊服務費、沒有列明服務計劃受公平使用政策限制各 1 宗，有關互聯網服務供應商的電話銷售員聲稱的上網速度與事實不符、提供的服務項目與所列明的服務組合不符、阻礙用戶瀏覽其他網站各 1 宗，以及 1 宗指稱一固網服務營辦商單方面終止客戶的固網服務。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

- 在二零一三年第二季，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 591 宗（47.3%），個案數字較第一季的 519 宗（49.9%）為多，而第三季有關流動通訊服務的個案數字及投訴比率為 555 宗（50.2%），個案數字較第二季略為減少。帳單/合約/終止服務爭議（第二季為 267 宗，第三季為 238 宗）、不滿網絡質素（第二季為 125 宗，第三季為 132 宗）及不滿客戶服務（第二季為 99 宗，第三季為 103 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 83.1%（491 宗）及 85.2%（473 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 33 宗，其中有 24 宗有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、5 宗指稱服務營辦商的服務計劃優惠內容/收費與宣傳資料不符，而指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為、網絡覆蓋與其公司網頁資料不符、不按照收費表收取漫遊服務費，以及沒有列明服務計劃受公平使用政策限制則各佔 1 宗。

### 固網

- 在二零一三年第二及第三季，本局接獲有關固網服務的消費者投訴分別為 215 宗及 205 宗，分別佔當季 17.2% 及 18.6%，該兩季的個案數字均與二零一三年第一季的 173 宗（16.6%）稍為上升。在二零一三年第二季，三大投訴類別分別是關於不滿客戶服務（72 宗）、帳單/合約/終止服務爭議（69 宗）及不滿網絡質素（21 宗），合共 162 宗，佔所接獲有關固網服務投訴總數的 75.3%。在第三季，三大投訴類別分別是有關不滿客戶服務（72 宗）、帳單/合約/終止服務爭議（72 宗）及不滿網絡質素（24 宗），合共 168 宗，佔所接獲有關固網服務投訴總數的 82%。至於可能違例的個案，兩季合共 33 宗，當中包括 20 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、9 宗關於涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、2 宗指稱服務營辦商涉嫌濫用優勢在續約時向客戶收取高昂服務費用，而聲稱服務營辦商的服務計劃優惠內容/收費與宣傳資料不符，以及單方面終止客戶的固網服務則各佔 1 宗。

### 互聯網

- 在二零一三年第二季，在所有本局所接獲的消費者投訴中，有關互聯網服務的個案數字及投訴比率為 407 宗（32.6%），個案數字較第一季的 316 宗（30.4%）大幅增加。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），其次是有關不滿客戶服務（94 宗）及不滿互聯網服務質素（74 宗），共佔所接獲有關互聯網服務投訴總數的 76.9%（313 宗）。而第三季有關互聯網服務的個案數字及投訴比率為 313 宗（28.3%），個案數字與第一季的 316 宗（30.4%）相若。最主要的投訴類別分別為帳單/合約/終止服務爭議（123 宗）、不滿客戶服務（83 宗）及不滿互聯網服務質素（61 宗），共佔所接獲有關互聯網服務投訴總數的 85.3%（267 宗）。在這兩季可能違例的投訴中，有關互聯網服務的共有 43 宗，當中有 31 宗指稱服務供應商涉嫌濫用優勢在續約時向客戶收取高昂服務費用、8 宗關於涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，餘下的 4 宗則包括指稱服務供應商涉嫌作出反競爭行為、電話銷售員聲稱的上網速度與事實不符、提供的服務項目與所列明的服務組合不符，以及阻礙用戶瀏覽其他網站各 1 宗。
- 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

- 在二零一三年第二季有 1 宗違例個案，有關一家流動通訊服務營辦商在發出短訊推銷其流動通訊服務時作出具誤導性或欺騙性的陳述，該家服務營辦商被裁定違反《電訊條例》第 7M 條。通訊局向有關流動通訊服務營辦商施加 9 萬元罰款。
- 在第三季則有 3 宗違例個案，當中有 1 宗關於一家互聯網服務供應商的銷售員就其上網專線服務的傳輸速度，以及客戶有權無條件提前取消合約作出具誤導性或欺騙性的陳述，該家服務供應商被裁定違反《電訊條例》第 7M 條，被通訊局商施加 8 萬元罰款。另外

2 宗則分別與兩家流動通訊服務營辦商有關，其中一家流動通訊服務營辦商沒有列明服務計劃受公平使用政策限制，該家服務營辦商被裁定違反其牌照特別條件第 13.1 條。通訊局向有關流動通訊服務營辦商發出警告。另一家流動通訊服務營辦商在未徵得投訴人同意下將其流動電話號碼轉攜至該家服務營辦商，該家服務營辦商被裁定違反其牌照特別條件第 4.4 條。通訊局向有關流動通訊服務營辦商發出勸諭，促請它嚴格遵守其牌照特別條件與流動電話號碼可攜工作程序。

- 有關上述違例個案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	二零一零年	二零一一年	二零一二年	二零一三年 (第一季至第三季)
流動通訊	3023	2302	2738	1665
固網	812	801	735	593
互聯網	1561	1603	1590	1036
對外電訊	112	89	87	40
其他	176	99	73	36
資料不詳	27	56	39	25
總數	5711	4950	5262	3395