

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第六次會議記錄

日期：二零一四年五月十五日（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：

劉光祥先生（主席）	通訊事務副總監
許涼涼女士	香港總商會代表
馬錦華先生	個別委任人士
楊保良先生	政府資訊科技總監辦公室代表
俞斌先生	弱能人士代表
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
陳瑞娟女士	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

郭榮興先生	通訊辦
陳建良先生	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
馮澤仁先生	消費者委員會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
梁淑儀女士	老人服務界別代表
楊全盛先生	中小型企業代表
阮浩勳先生	弱能人士代表
呂錦明先生	教育局代表
鄭嘉麗女士	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
梁秀清女士	公眾人士
陳翠碧女士	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士
趙善能先生	個別委任人士

I. 通過第五次會議記錄

1. 秘書沒有收到委員對第 5 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 5 次會議記錄。

II. 使用無線電對講機須知

2. 郭榮興先生向委員講解現時在香港使用無線電對講機的狀況，包括須領取「專用移動無線電系統牌照」的無線電對講機，和獲豁免領牌的「409 兆赫」及「市民波段」無線電對講機。郭先生指出，除獲豁免領牌的無線電器材外，任何人士管有或使用無線電器材，必須領有通訊事務管理局（「通訊局」）簽發的有效牌照，無牌管有或使用無線電器材乃屬違法。此外，郭先生介紹了「409 兆赫」及「市民波段」無線電對講機第 9 頻道作為緊急通訊專用頻道的安排，和無線電對講機的驗證計劃。有關資料載於附件一（TUCAC 文件第 1/2014 號）。

3. 馬錦華先生擔心一些服務團體及社會企業會誤用不合法對講機。據他了解，很多服務團體會租用對講機於大型活動中使用；隨著對講機日益普及及價格下降，一些服務團體、社會企業及學校等開始自行購買對講機使用，他建議通訊辦可以聯絡香港社會服務聯會及香港社會企業總會有限公司講解此項議程，令其會員及服務對象可避免誤用不合法對講機。

4. 文鳳玲女士亦表示，現時很多服務行業，例如飲食、零售甚至銀行均會使用對講機，她建議通訊辦向相關業界的工會提供此項議程的資料，令更多用戶能知悉如何避免購買不合法對講機。

5. 翁珮玲女士表示，地區團體在舉辦活動時向其他服務團體或機構借用無線電對講機的情況相當普遍，她認為通訊辦可加強此方面的教育工作。

6. 主席多謝馬錦華先生、文鳳玲女士及翁珮玲女士的意見，並會考慮加強使用對講機須知的公眾教育工作。

[會後備註：秘書已將馬錦華先生、文鳳玲女士及翁珮玲女士的意見轉達給通訊辦公共事務科，以便該科在擬訂消費者教育工作時作出參考。由於不少屋苑或大廈的物業管理人員及保安員執勤時都使用無線電對講機作話音通訊用途，為提醒他們應選購符合指定技術規格，並已獲准在香港使用的對講機，公共事務科已於七月初將「使用手

提無線電對講機須知」單張發送至全港的業主立案法團，供各法團參考。我們亦會透過即將舉辦的消費者教育活動中的巡迴展覽，向市民宣傳使用無線電對講機的相關訊息。]

7. 翁珮玲女士查詢客貨車台所使用的對講機是 409 兆赫或市民波段對講機。
8. 主席回應，客貨車台可以使用上述對講機。但由於 409 兆赫頻道是與其他人共用，一般客貨車公司會向通訊辦申請「專用移動無線電系統牌照」，通訊局會指配專用頻道予持牌人使用。

III. 廣播類流動電視服務的發展與規管事宜

9. 陳建良先生向委員介紹廣播類流動電視服務（「流動電視服務」）的發展與規管事宜，包括流動電視服務在世界各地發展的情況、相關的制式發展、香港就規管流動電視服務的政策框架、相關頻譜於 2010 年的拍賣、於《電訊條例》下發出授權提供流動電視服務的綜合傳送者牌照（「流動電視牌照」），及《廣播條例》下的牌照和規管要求等。有關資料載於附件二（TUCAC 文件第 2/2014 號）。

10. 孫焯德先生詢問，如香港流動電視網絡有限公司（「香港流動電視」）所提供的服務容許用戶以流動裝置接駁電視機來觀看其電視節目，香港流動電視是否符合其持有的流動電視牌照，以及會否觸及《廣播條例》下的牌照要求。

11. 主席回應，如有關的電視節目服務只經流動裝置（而非固定裝置，如大廈公共天線或魚骨天線）接收，這是符合流動電視牌照下有關流動電視服務需在香港的移動地點接收的要求。此外，經流動裝置接收的電視節目服務不涉及指明處所，因此不會觸及《廣播條例》下的牌照要求。根據《廣播條例》，「指明處所」指在香港的任何住宅或酒店房間。

12. 陳瑞娟女士詢問，在決定香港流動電視是否符合相關法例時，會否考慮該公司是否有意圖令其電視節目服務經固定裝置接收。

13. 主席解釋，流動電視服務提供者如採用數碼地面多媒體廣播（DTMB）傳送制

式，客觀結果便是其電視節目服務會經固定裝置（如大廈公共天線或魚骨天線）接收並傳送至住戶內的電視機。不管該服務提供者是否有此意圖，這客觀結果仍是會發生。根據《廣播條例》，如任何人所提供的免費或收費電視節目服務擬供或可供由本港超過 5000 個指明處所組成的觀眾接收，便需領有本地免費或收費電視節目服務牌照。為避免其電視節目服務經固定裝置接收，流動電視服務提供者可選擇 DTMB 以外的傳輸制式，並考慮實施有效的技術措施。

14. 孫焯德先生詢問，香港流動電視若繼續使用中國移動多媒體廣播標準（CMMB），是否便符合相關法例。

15. 主席解釋，鑒於現時香港的電視機並沒有裝設 CMMB 接收器，住戶不可以透過電視機直接收看以 CMMB 制式傳送的電視節目，因此有關節目並不能由本港指明處所組成的觀眾接收，故不觸及《廣播條例》下的牌照要求。

16. 陳瑞娟女士留意到，香港流動電視曾解釋 CMMB 制式已過時，故建議轉用另一傳送制式。孫焯德先生認為，香港電視網絡有限公司（「香港電視」）在向中國移動香港有限公司收購持有流動電視牌照的子公司前，應該已經清楚了解有關流動電視服務傳送制式的情況。主席則補充，有關收購屬香港電視的商業決定。

17. 許涼涼女士指出現時互聯網上有不少電視節目可供觀看，而市面上亦有一些器材（如小米盒子）可將互聯網上的節目接駁至電視機觀看，並詢問此等情況是否合法。

18. 主席回覆，透過互聯網傳送的電視節目是獲豁免於《廣播條例》的。

19. 俞斌先生表示，現時只有晚間播放的電視節目才有字幕提供，他希望《廣播條例》可加入條款，要求所有節目於任何時段都提供字幕，方便聽障人士觀看。

20. 主席表示會將俞斌先生的意見反映給廣播事務部的同事參考。

[會後備註：秘書已將俞斌先生的意見反映給廣播事務部參考。]

IV. 其他事項

消費者投訴報告

21. 秘書報告，通訊局於二零一三年第四季及二零一四年第一季分別接獲 908 及 953 宗消費者投訴個案，較上兩季的數字少。其中二零一三年第四季有 881 宗（97%）及二零一四年第一季有 920 宗（96.5%）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。至於二零一三年第四季餘下的 27 宗（3%）及二零一四年第一季餘下的 33 宗（3.5%）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、指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為及售員聲稱的服務與事實不符等。在二零一三年第四季及二零一四年第一季分別有 2 宗及 1 宗違例個案，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. 本屆會期

22. 主席表示是次會議乃本屆委員任期（2012-2014 年度）的最後一次會議。主席多謝各委員過去一直向通訊辦提供寶貴意見和支持，並希望來屆有機會與各委員再次合作。

23. 議事完畢，會議於下午 5 時 15 分結束。

使用無線電對講機須知

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
2014年5月15日

香港現時使用無線電對講機的狀況

- 「專用移動無線電系統牌照」所用的無線電對講機
 - 只限公司或機構使用
 - 常用於物業管理、保安、物流、交通運輸、建築、工地、工程、公共事業等行業
 - 截至2014年3月，共有 2,163系統獲發牌，涵蓋 112,271 台手提對講機和車機
- http://www.ofca.gov.hk/filemanager/ofca/tc/content_108/chi_licensing.pdf
- 不用領牌可供公眾使用的對講機
 - 409兆赫無線電對講機和市民波段（CB）無線電對講機
 - 可作個人或商業用途

409兆赫對講機

- 自2003年2月起，允許公眾使用而無須領牌
- 獲《電訊(電訊器具)(豁免領牌)令》所豁免
- 共有20個頻道
- 0.5瓦特發射功率、FM制式
- 覆蓋範圍可達3公里



409兆赫對講機驗證計劃 (1)

- 通訊局制定相關的技術規格：
 - 供器材驗證之用
 - 確保市面上該類器材符合技術要求，不會產生干擾
- 驗證計劃屬自願性質
- 即使不申請驗證，製造商、供應商和經銷商仍必須確保他們的器材符合通訊局制定的技術規格
- 通訊局一向鼓勵製造商、供應商和經銷商參與驗證計劃

409兆赫對講機驗證計劃 (2)

- 只有通過驗證的電訊器材才獲准貼上通訊局的認可標籤，作為消費者指引
- 消費者應選購貼有通訊局認可標籤的手提無線對講機
- 消費者亦可從通訊局網站查閱已獲認證的電訊設備清單

<http://appl.ofca.gov.hk/apps/cte/content/listEquip.asp>



2012年4月1日起使用的指定標籤



2012年4月1日前使用的指定標籤

409兆赫對講機的普及程況

- 市面上已有大量通過驗證的型號發售（71款）
- 機身輕巧，價錢大眾化
- 廣受市民及各行各業歡迎
- 個人使用廣泛應用於遠足、登山或戶外活動
- 商業應用常見於酒樓、建築工地、貨倉、超市等

市民波段 (CB) 對講機

- 2006年1月開放予市民使用
- 操作於27兆赫頻段、共40條頻道、AM/FM 制式、4瓦特功率
- 覆蓋範圍可達10公里
- 受「市民波段無線電台類別牌照」規管
- 任何人士在符合該類別牌照條款下獲發牌照，可使用市民波段對講機，毋須申請個別牌照，亦毋須繳付任何費用
- 通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）可對未有遵從類別牌照條款的人士施加罰款，最高罰款為20萬元



「市民波段無線電台類別牌照」的條款

- 市民波段無線電器材必須通過驗證才可使用
 - 防止公眾使用不合規格的器材（功率過大及超過40個頻道器材），干擾其它電訊設備及服務
- 允許使用手提對講機及車機
- 不允許固定地點設置基站
 - 考慮到公眾關注輻射危害和可能對電視和FM接收造成干擾
- 室內使用時僅限於接收模式，禁止發射
 - 防止對大廈公共天線系統造成干擾

緊急頻道

- 遠足人士請帶備無線電對講機，與隊友保持緊密聯繫
- 通訊辦建議409兆赫無線電和市民波段第9頻道作為緊急通訊專用
- 通訊辦鼓勵遠足人士監察第9頻道。如你透過第9頻道收到召援訊息，請盡力予以支援
- 民安隊在搜救行動時會不停接收409兆赫無線電第9頻道
- 使用409兆赫對講機時，應將該頻道的靜音碼(Tone-squelch)關掉
- 市民波段無線電不設靜音碼

使用不合法的對講機

- 市面上有些對講機只僅供出口，該些器材不符合通訊局制定的技術規格
- 最常見例子是美國 FRS (462/467兆赫) 和歐洲 PMR 446 (446兆赫) 對講機
- 經常有無牌店舖向消費者售賣此類不合規格的無線電對講機
- 管有或使用不合規格無線電器材乃屬違法，最高可被罰款五萬元及入獄兩年
- 通訊局標籤可有效地識別合規格器材



FRS 對講機



PMR 446
對講機

無牌使用無線電對講機

- 除豁免領牌所包括的無線電器材外，任何人士管有或使用無線電器材，必須領有通訊局簽發的有效牌照
- 經常有無牌店鋪向消費者出售要領牌的無線電對講機
- 無牌管有或使用無線電器材乃屬違法，最高可被罰款五萬元及入獄兩年



宣傳資料 – 認住通訊局標籤最著數



購買無線電通訊器材，請認明通信局標籤

- 如409兆赫手提無線電對講機、市民波段對講機、室內無線電話、無線咪、無線區域網絡設備等
- 消費者亦可從通訊局網站查閱已獲認證的電訊設備清單

http://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/education_corner/publicity/index_id_12.html

謝謝！

廣播類流動電視服務 的發展與規管事宜

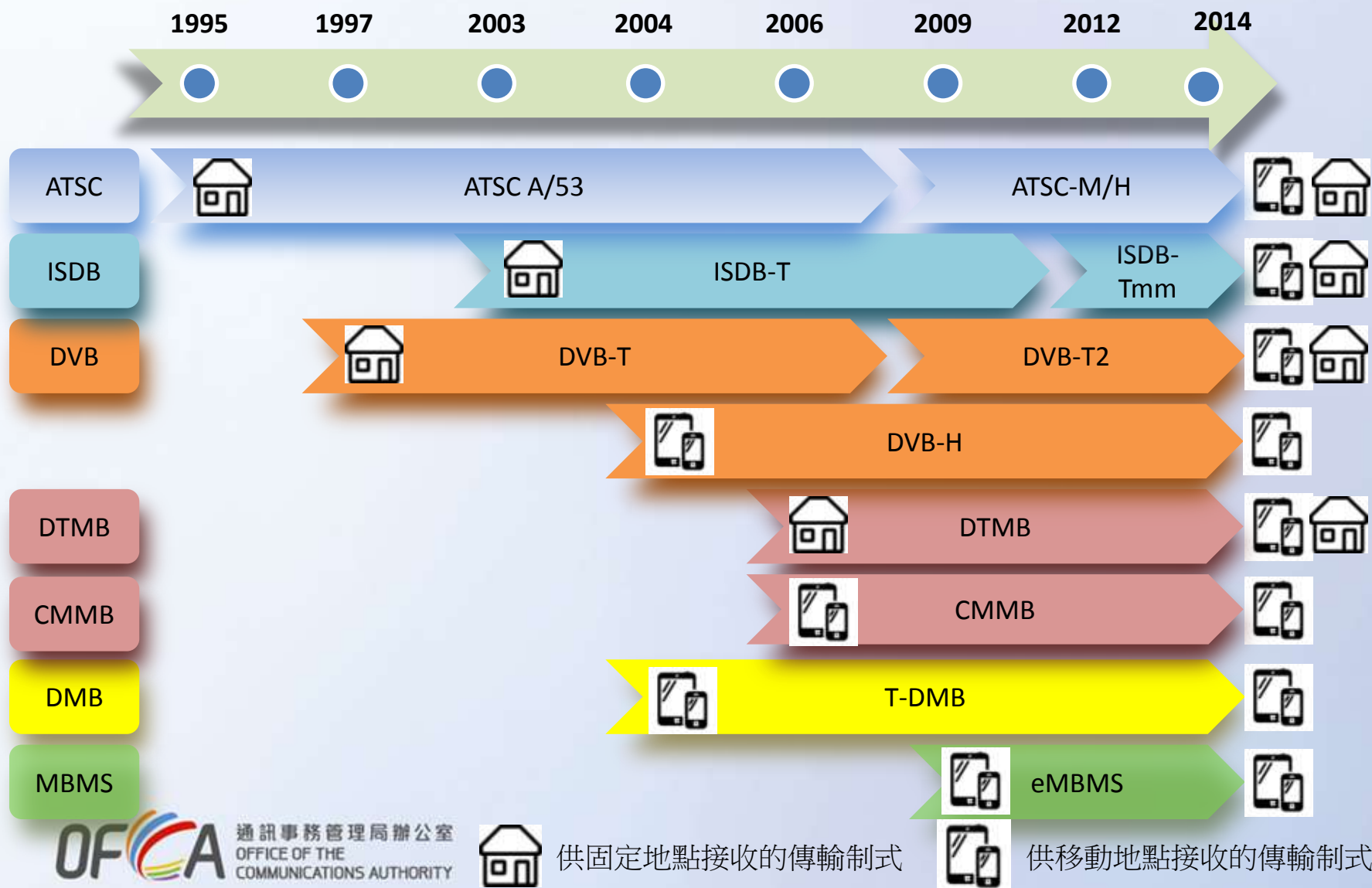
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2014年5月15日

廣播類流動電視服務在世界各地的發展

- 除香港外，部份海外地區亦有提供廣播類流動電視服務，情況如下 –
 - 亞洲: (1) 中國、韓國及日本於2005/2006 年起提供廣播類流動電視服務，覆蓋多個城市。
(2) 新加坡曾在2006年及2008年進行測試，並於2011年就流動廣播服務公布規管架構，但至今仍未有正式推出廣播類流動電視服務。
 - 歐洲: (1) 芬蘭及意大利於 2006 年分別推出廣播類流動電視服務。
(2) 法國於2010年發出相關牌照，但有關營辦商至今尚未推出廣播類流動電視服務。
(3) 英國於 2006 年推出廣播類流動電視服務，但營辦商於2007年已中止有關服務。
 - 北美洲: (1) 美國於 2007 年推出當地首個廣播類流動電視服務，但營辦商於 2011 年中止有關服務。至 2012 年，另一營辦商重新推出廣播類流動電視服務，該新服務現已在美國三十多個主要城市開通。

廣播類流動電視制式的發展



廣播類流動電視服務的政策框架 (1)

- 為了促進廣播類流動電視服務在香港的發展，政府經兩輪公眾諮詢後，於 2008 年 12 月公布《香港廣播類流動電視服務發展框架》（“政策框架”）。
- 在該政策框架相關的立法會參考資料摘要中指出：
 - 「流動電視服務」泛指以無線方式傳送影音內容供流動電話或其他手提器材接收的電視節目服務。
 - 目前，《廣播條例》並不規管在香港供流動器材接收的電視節目服務（即在移動環境中接收又不涉及任何指明處所的服務）
 - 本地廣播類流動電視服務屬於新興的個人化服務。

廣播類流動電視服務的政策框架 (2)

- 在內容規管方面 –
 - 政策框架指出，為實行自我規管，業界須在流動電視服務開展前制訂提供該類服務的業務守則。
 - 就政策框架的指引，香港通訊業聯會於 2012 年發出了一份就提供流動電視服務的業界守則。為保護兒童和維護公眾道德，該守則要求流動電視服務營辦商就色情及不雅內容設置限制收看的措施。此外，服務營辦商應顧及現時社會上普遍接受的道德標準，尤其應小心留意其電視內容可能對兒童產生的影響。

用予提供廣播類流動電視服務的頻譜拍賣

- 用予提供廣播類流動電視服務的頻譜於 2010 年進行公開拍賣。
- 由前電訊管理局局長於 2010 年 6 月 17 日發出的「合資格競投人公告」中已清楚指出，頻譜競投及將發給成功競投人的牌照不應被理解為授權該成功競投人可提供任何受其他條例規管的服務。
- 當時的三位合資格競投人包括 -
 - China Mobile Hong Kong Corporation Limited;
 - 城市電訊(香港)有限公司; 及
 - Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited 。
- China Mobile Hong Kong Corporation Limited 成功投得有關頻譜，並獲發《電訊條例》下的綜合傳送者牌照

在《電訊條例》下發出授權提供廣播類流動電視服務的綜合傳送者牌照

- 授權提供廣播類流動電視服務的綜合傳送者牌照訂明：
 - 「廣播類流動電視服務」指利用數碼廣播技術傳送電視節目服務，以供在本港的移動地點接收其服務；
 - 禁止提供任何固定服務；及
 - 未有批准提供任何須根據其他條例領有牌照的服務。

《廣播條例》下的牌照及規管要求

- 根據《廣播條例》 -
 - 如任何人所提供的免費 / 收費電視節目服務擬供或可供由本港超過 5000 個指明處所組成的觀眾接收，便需領有本地免費 / 收費電視節目服務牌照。
 - 「指明處所」指在香港的任何住宅或酒店房間。
- 任何人士如未能確保其電視服務不會被超過 5000 個指明處所的觀眾接收，該人士則必須根據《廣播條例》取得本地免費 / 收費電視節目服務牌照。
- 受《廣播條例》規管的電視節目服務，須遵守有關法例及規定（包括就持牌人的控制及管理方面的規定、禁止反競爭行為、禁止濫用支配優勢等）、牌照條款及通訊局發出各項有關節目、廣告和技術標準的業務守則。

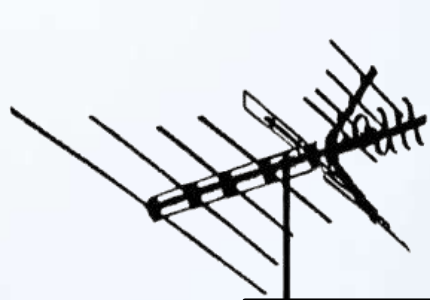
《電訊條例》與《廣播條例》(1)

- 《電訊條例》與《廣播條例》為兩條不同的法例，其規管範疇亦不同。任何公司若擬提供的服務需按照《廣播條例》領有牌照，則縱使該公司已持有綜合傳送者牌照，並不會因而獲豁免申領《廣播條例》下的牌照。

《電訊條例》與《廣播條例》(2)

- 根據《廣播條例》第2條，「本地免費電視節目服務」指符合以下說明的電視節目服務 —
 - (a) 擬供或可供公眾在香港免費接收；
 - (b) 擬供或可供由超過5000個指明處所組成的觀眾接收；及
 - (c) 以香港為主要目標市場
- 根據《電訊條例》第8(1)(aa)條規定，任何人士不得無牌在業務運作中「要約提供電訊服務」。第8(1A)條指出某人在被視作「要約提供電訊服務」之前，必先作出要約 (makes an offer)，並獲接納。
- 單是本地免費電視節目訊號在技術上能夠在流動位置接收，並不同有關營辦商在業務運作中，「要約」提供廣播類流動電視服務。

固定接收的例子



大廈公共天線系統 或 獨立「魚骨天線」



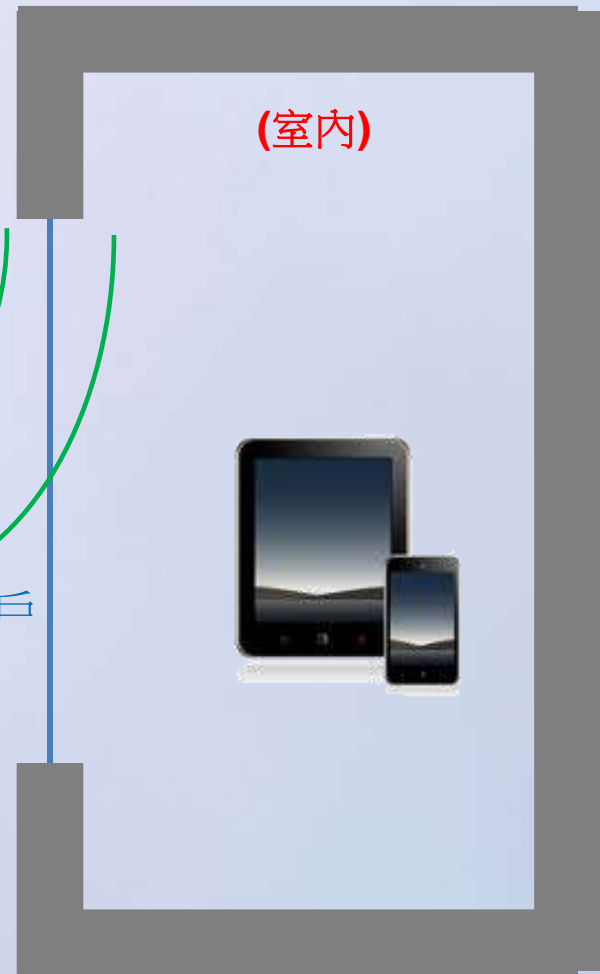
窗戶



電視機



移動接收的例子



廣播類流動電視服務在香港的發展情況

- China Mobile Hong Kong Corporation Limited在投得相關頻譜後，於2010年8月獲發《電訊條例》下的綜合傳送者牌照，並於2012年2月至2013年12月其間使用「中國移動多媒體廣播標準」(CMMB)傳輸制式提供廣播類流動電視服務。
- 香港電視於2013年12月20日宣布完成向中國移動香港收購China Mobile Hong Kong Corporation Limited的全部股權，並於2014年1月17日將該公司改名為香港流動電視網絡。香港流動電視網絡已就其廣播類流動電視服務所採用的傳輸制式及相關事宜向法庭申請司法覆核，現時尚未開始提供服務。

- 完 -

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第六次會議 (二零一四年五月十五日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字
(二零一三年第四季及二零一四年第一季)

服務類別	2013 第二季		2013 第三季		2013 第四季		2014 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)	2013年1月至2014年3月
流動通訊	591	576	555	537	548	537	659	642	4
固網	215	200	205	187	131	123	115	107	2
互聯網	407	381	313	296	201	195	147	141	1
對外電訊	11	11	13	11	15	15	15	14	0
其他	15	14	13	12	5	3	13	12	0
資料不詳	11	11	6	6	8	8	4	4	0
總數	1250	1193	1105	1049	908	881	953	920	7

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》及《商品說明條例》作出的舉報

A. 二零一三年第四季及二零一四年第一季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一三年第四季及二零一四年第一季分別接獲 908 及 953 宗消費者投訴個案，均較二零一三年第二及第三季所接獲的個案數字（分別為 1250 及 1105 宗）為少。在這兩季的投訴中，二零一三年第四季的 97%（881 宗）及一四年第一季的 96.5%（920 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這兩季不涉及違例個案的 86.2%（759 宗）及 84.6%（778 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

- 二零一三年第四季餘下的 27 宗（3%）及二零一四年第一季餘下的 33 宗（3.5%）消費者投訴個案（合共 60 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 60 宗的投訴中，主要有 32 宗個案（佔可能違例個案的 53.3%）有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，當中 23 宗關於流動通訊服務、8 宗與互聯網服務有關、1 宗涉及固網服務。其餘可能違例的個案則包括 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、2 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為、2 宗有關服務營辦商的電話銷售員聲稱的服務與事實不符、2 宗關於不滿流動通訊服務營辦商在執行公平使用政策時的安排，餘下的 5 宗則包括聲稱流動通訊服務營辦商涉嫌濫用優勢向客戶收取服務費用、網絡覆蓋與宣傳資料不符、銷售員聲稱的公平使用政策與事實不符，以及指稱互聯網服務供應商的上網速度與宣傳資料不符、沒有列明服務計劃受公平使用政策限制各 1 宗。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

- 在二零一三年第四季，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 548 宗（60.4%），個案數字較

第三季的 555 宗 (50.2%) 略為減少。在所接獲的有關流動通訊服務的投訴中，最主要的投訴類別是關於帳單/合約/終止服務爭議 (274 宗)，其次是有關不滿客戶服務 (110 宗) 及不滿網絡質素 (75 宗)，共佔所接獲有關流動通訊服務投訴總數的 83.8% (459 宗)。而二零一四年第一季有關流動通訊服務的個案數字及投訴比率為 659 宗 (69.2%)，個案數字較二零一三年第四季 548 宗 (60.4%) 大幅增加。最主要的投訴類別仍然是帳單/合約/終止服務爭議 (376 宗)、不滿客戶服務 (93 宗) 及不滿網絡質素 (66 宗)，共佔所接獲有關流動通訊服務投訴總數的 81.2% (535 宗)。在二零一三年第四季及二零一四年第一季，有關流動通訊服務而又可能違例的個案共有 28 宗，其中有 23 宗有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、2 宗關於不滿服務營辦商在執行公平使用政策時的安排，而指稱服務營辦商涉嫌濫用優勢向客戶收取服務費用、網絡覆蓋與宣傳資料不符、銷售員聲稱的公平使用政策與事實不符則各佔 1 宗。

固網

- 在二零一三年第四季及二零一四年第一季，本局接獲有關固網服務的消費者投訴分別為 131 宗及 115 宗，分別佔當季 14.4% 及 12.1%，該兩季的個案數字均較二零一三年第三季的 205 宗 (18.6%) 為少。在二零一三年第四季，三大投訴類別分別是關於帳單/合約/終止服務爭議 (63 宗)、不滿客戶服務 (41 宗) 及不滿網絡質素 (7 宗)，合共 111 宗，佔所接獲有關固網服務投訴總數的 84.7%。在二零一四年第一季，三大投訴類別分別是有關帳單/合約/終止服務爭議 (47 宗)、不滿客戶服務 (34 宗) 及不滿網絡質素 (11 宗)，合共 92 宗，佔所接獲有關固網服務投訴總數的 80%。至於可能違例的個案，兩季合共 16 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、1 宗關於涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為及 1 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行。

互聯網

- 在二零一三年第四季，在所有本局所接獲的消費者投訴中，有關互聯網服務的個案數字及投訴比率為 201 宗 (22.1%)，而二零一四年第一季有關互聯網服務的個案數字及投訴比率為 147 宗 (15.4%)，個案數字自二零一三年第三季開始逐漸下降。帳單/合約/終止服務

爭議（二零一三年第四季為 77 宗，二零一四年第一季為 60 宗）、不滿客戶服務（第四季為 53 宗，第一季為 40 宗）及不滿互聯網服務質素（第四季為 41 宗，第一季為 32 宗）均為二零一三年第四季及二零一四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互聯網服務的投訴的 85.1%（171 宗）及 89.8%（132 宗）。在這兩季可能違例的投訴中，有關互聯網服務的共有 12 宗，當中有 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、電話銷售員聲稱的服務與事實不符、上網速度與宣傳資料不符、沒有列明服務計劃受公平使用政策限制各 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

- 在二零一三年第四季有 2 宗違例個案，該 2 宗個案涉及一家固網服務營辦商的銷售員分別在推銷該公司的住宅固網電話線和寬頻互聯網接達服務時，以及在替另一名家居固網服務客戶續約時作出具誤導性或欺騙性的陳述。該服務營辦商被裁定違反《電訊條例》第 7M 條，分別被通訊局施加 9 萬元及 5 萬元罰款。
- 在二零一四年第一季則有 1 宗違例個案，有關一家流動通訊服務營辦商的銷售員在推銷該公司的服務時沒有披露數據服務受速度限制。該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 6 萬元罰款。
- 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	二零一一年	二零一二年	二零一三年	二零一四年 (第一季)
流動通訊	2302	2738	2213	659
固網	801	735	724	115
互聯網	1603	1590	1237	147
對外電訊	89	87	55	15
其他	99	73	41	13
資料不詳	56	39	33	4
總數	4950	5262	4303	953