

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會 第七次會議記錄

日期：二零一四年十二月四日（星期四）

時間：下午三時正

地點：灣仔胡忠大廈二十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
葉雅琴女士	消費者委員會代表
許涼涼女士	香港總商會代表
方健僑先生	香港無線科技商會代表
馬錦華先生	個別委任人士
趙善能先生	個別委任人士
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
王振邦先生	公眾人士
陳翠碧女士	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

張少穎女士	通訊辦
趙子勝先生	通訊辦
邱佩芬小姐	通訊辦

因事缺席者：

管紀東先生	香港通訊業聯會代表
梁淑儀女士	長者代表
楊全盛先生	中小型企業代表
顏東鋒先生	弱能人士代表
俞斌先生	弱能人士代表
陳瑞娟女士	公眾人士
梁秀清女士	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. 通過第六次會議記錄

2. 秘書沒有收到委員對第 6 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 6 次會議記錄。

III. 消費者教育活動 2014-15

3. 張少穎女士向委員講解通訊辦於 2014/15 年度所舉辦的消費者教育活動，包括報章漫畫專欄、宣傳短片、巡迴展覽、講座、學校巡迴劇及故事攝影比賽。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2014 號。

4. 主席表示，通訊辦舉辦有關學校巡迴劇及小型展覽，目的是讓中學生能提早加深對通訊的認識。

5. 孫焯德先生表示，現時無論中小學均設有學校網站，他建議通訊辦提供連結至學校網站，令學生有更多機會接觸這些有關電訊服務的教育資訊。

6. 張少穎女士表示，通訊辦曾接觸一些學校，希望能在學校網站內提供一些教育資訊的連結，惟由於學校網站需要登載大量學校資料，故他們對有關建議的反應並不熱烈。然而，通訊辦與香港教育城則有聯繫，已將一些教育宣傳短片及有關數據服務的資訊制作成學習資源庫，登載於香港教育城的網站，以便教師及學生可隨時參閱。

7. 楊鼎立先生提問，通訊辦有否於社交媒體提供有關資訊。

8. 張少穎女士回答，通訊辦已於“youtube”設有頻道播放宣傳短片，並且會與其他政府頻道，例如政府新聞處有聯繫，故市民於觀看其他政府頻道時亦可按相關連結，以觀看通訊辦的頻道。

9. 楊鼎立先生表示，現時很多小學生也有開立“facebook”帳戶，他建議通訊辦考慮於“facebook”開立一個群組，利用此途徑發放有關的教育資訊。

10. 馬錦華先生認為，如要加深用戶對選擇及使用通訊服務的認識，可考慮以個案分享的形式帶出教育信息，因觀眾一般會對這類短片有較深刻的印象。

11. 主席多謝楊鼎立先生和馬錦華先生的意見，並表示通訊辦會積極考慮有關建議。

IV. 電視白頻譜與超級 WiFi

12. 趙子勝先生向委員介紹電視白頻譜及「超級 WiFi」，包括電視白頻譜的發展情況、典型白頻譜系統的配置及應用操作、何謂「超級 WiFi」、「超級 WiFi」的全球發

展及香港的情況，最後介紹可供在香港戶外使用的電視白頻譜的初步評估結果，以及未來路向。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2014 號。

13. 主席補充，每個國家及地區的情況有所不同，電視白頻譜無疑在通訊方面能為市民帶來益處；但香港由於地方細小及山多，UHF 頻段的電視廣播頻道使用非常稠密，再加上鄰近廣東省的電視訊號，令電視白頻譜在香港的應用較為困難。根據通訊辦初步分析，在香港白頻譜祇可應用在一些鄉郊地區及密封的室內地點。由於設立及維持白頻譜數據庫的成本高昂，故商業機構未必願意投資有關項目在港開發電視白頻譜的應用。

14. 方健僑先生查詢模擬電視是否會於不久將來停止廣播。

15. 主席回應，政府原訂於 2015 年關閉模擬電視服務，惟確實日期政府仍在考慮。由於內地與香港是共用同一電視頻帶作地面電視廣播，香港須就使用電視白頻譜與內地當局協調，以避免無線電訊號互相干擾。假如內地不關閉模擬電視服務，儘管香港決定關閉模擬電視服務，香港仍難以使用騰出的頻譜作其他用途。

[會後備註：政府已於 2014 年 12 月 9 日公布，終止模擬電視服務（終止模擬廣播）的工作目標由 2015 年年底修訂至 2020 年年底，並計劃在 2017 至 18 年度，檢討相關目標日期。]

16. 趙善能先生查詢政府在白頻譜的取態是傾向於監管抑或由市場自由發展。他相信當政府開放電視白頻譜時，自會有商業機構研發相關產品及提供有關服務。

17. 主席回應，現時推行白譜頻的主要國家，公眾使用白譜頻的設備均獲豁免領牌。如白頻譜可以在香港使用，通訊局會考慮參考其他國家的做法。

18. 馬錦華先生歡迎電視白頻譜的應用，因有助資訊發展及社區教育，在技術可行的情況下，他希望政府能容許白頻譜的使用，而商業機構亦會就有關投資多加考慮。

19. 主席多謝各委員的意見，並指出通訊辦會密切留意電視白頻譜的發展，並會檢討使用白頻譜的技術可行性。

V. 其他事項

消費者投訴報告

20. 秘書報告，通訊局於二零一四年第二及第三季分別接獲 1011 及 792 宗消費者投訴個案。其中二零一四年第二季有 988 宗（97.7%）及二零一四年第三季有 773 宗（97.6%）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。至於二零一四年第二季餘下的 23 宗（2.3%）及二零一四年第三季餘下的 19 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、指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為及聲稱服務營辦商涉嫌濫用優勢等。在二零一四年第二及第三季並沒有違反《電訊條例》/牌照條件的成立個案。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件一。

VI. 下次會議日期

21. 秘書通知各委員，下次會議將於 2015 年 4 月 16 日舉行，時間不變。
22. 議事完畢，會議於下午 4 時 20 分結束。

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第七次會議 (二零一四年十二月四日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字
(二零一四年第二及第三季)

服務類別	2013 第四季		2014 第一季		2014 第二季		2014 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)	2014 1月至9月
流動通訊	548	537	659	642	584	573	489	479	1
固網	131	123	115	107	178	170	120	115	0
互聯網	201	195	147	141	220	217	166	164	0
對外電訊	15	15	15	14	12	12	9	9	0
其他	5	3	13	12	6	5	3	1	0
資料不詳	8	8	4	4	11	11	5	5	0
總數	908	881	953	920	1011	988	792	773	1

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. 二零一四年第二及第三季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一四年第二季接獲 1011 宗消費者投訴個案，較第一季所接獲的個案數字（953 宗）為多，主要由於有關固網及互聯網服務的投訴個案均顯著增加。在第三季則接獲 792 宗消費者投訴個案，較第二季所接獲的個案數字大幅減少，有關流動通訊、固網及互聯網服務的投訴個案均明顯減少。在該兩季的投訴中，第二季的 97.7%（988 宗）及第三季的 97.6%（773 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 91.3%（902 宗）及 88.1%（681 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

- 第二季餘下的 23 宗（2.3%）及第三季餘下的 19 宗（2.4%）消費者投訴個案（合共 42 宗）是在通訊局的管轄範圍內，即屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件。在這兩季合共 42 宗的投訴中，主要有 17 宗個案（佔可能違例個案的 40.5%）有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，當中 14 宗關於流動通訊服務、2 宗涉及互聯網服務及 1 宗與固網服務有關。其餘可能違例的個案則包括 12 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、8 宗個案指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為，其中有 4 宗關於流動通訊服務、2 宗有關互聯網服務及 2 宗與固網服務有關；另外有 2 宗聲稱服務營辦商涉嫌濫用優勢，餘下的 3 宗則與流動通訊服務營辦商有關，包括指稱銷售員聲稱的服務內容與事實不符、聲稱收取額外通話的每分鐘費用較服務月費計劃每分鐘收費為高及在服務合約期完結後未有預先通知的情況下繼續提供服務。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

- 在二零一四年第二季及第三季分別接獲 584 宗及 489 宗有關流動通訊服務的消費者投訴，佔當季所接獲的投訴總數的 57.8% 及 61.7%，兩季的個案數字及投訴比率均較第一季的 659 宗（69.1%）減少。帳單/合約/終止服務爭議（第二季為 381 宗，第三季為 271 宗）、不

滿客戶服務（第二季為 76 宗，第三季為 91 宗）及不滿網絡質素（第二季為 69 宗，第三季為 63 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 90.1%（526 宗）及 86.9%（425 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 21 宗，其中有 14 宗有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、4 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為，餘下的 3 宗則指稱銷售員聲稱的服務內容與事實不符（1 宗）、聲稱收取額外通話的每分鐘費用較服務月費計劃每分鐘收費為高（1 宗）及在服務合約期完結後未有預先通知的情況下繼續提供服務（1 宗）。

固網

至於固網服務，二零一四年第二季及第三季共接獲 298 宗消費者投訴個案。相對於第二季的 178 宗個案（佔當季所接獲的投訴總數的 17.6%），第三季所接獲的個案數字及投訴比率（120 宗，佔 15.2%）較少，並回落至二零一四年第一季（115 宗，佔 12.1%）的相若水平。在第二季及第三季所接獲的有關固網服務的投訴中，最主要的投訴類別是關於不滿客戶服務（第二季為 70 宗，第三季為 41 宗），其次是有關帳單/合約/終止服務爭議（第二季為 60 宗，第三季為 46 宗）及不滿網絡質素（第二季為 26 宗，第三季為 13 宗），分別佔第二季及第三季所接獲有關固網服務投訴總數的 87.6%（156 宗）及 83.3%（100 宗）。在這兩季可能違例的投訴中，有關固網服務的共有 13 宗，當中有 9 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、2 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為，餘下的 2 宗則與涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為（1 宗）及聲稱服務營辦商涉嫌濫用優勢（1 宗）有關。

互聯網

- 在二零一四年第二季及第三季，本局接獲有關互聯網服務的消費者投訴分別為 220 宗及 166 宗，分別佔當季 21.8% 及 21%，該兩季的個案數字均較二零一四年第一季的 147 宗（15.4%）為多。在二零一四年第二季及第三季，三大投訴類別分別是關於不滿互聯網服務質素（第二季為 71 宗，第三季為 53 宗）、不滿客戶服務（第二季為 70 宗，第三季為 53 宗）及帳單/合約/終止服務爭議（第二季為 61

宗，第三季為 39 宗)，分別佔第二季及第三季所接獲有關互聯網服務投訴總數的 91.8% (202 宗) 及 87.3% (145 宗)。至於可能違例的個案，兩季合共 5 宗，當中包括 2 宗關於涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為、2 宗指稱服務供應商涉嫌作出反競爭行為及 1 宗聲稱服務供應商涉嫌濫用優勢。

- 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

- 在二零一四年第二及第三季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。本年一月至九月所錄得的 1 宗違例個案，已在上次的會議向各委員報告。

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 (第一季至第三季)
流動通訊	2302	2738	2213	1732
固網	801	735	724	413
互聯網	1603	1590	1237	533
對外電訊	89	87	55	36
其他	99	73	41	22
資料不詳	56	39	33	20
總數	4950	5262	4303	2756