

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會**  
**第八次會議記錄**

日期：二零一五年四月十六日（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（電訊）
葉雅琴女士	消費者委員會代表
管紀東先生	香港通訊業聯會代表
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
翁珮玲女士	公眾人士
梁秀清女士	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
楊鼎立先生	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

田英傑先生	通訊辦
陸家寶女士	通訊辦
湛兆仁先生	通訊辦
楊敬恆先生	通訊辦
邱佩芬小姐	通訊辦

因事缺席者：

陳利華先生	香港總商會代表
方健僑先生	香港無線科技商會代表
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
文鳳玲女士	公眾人士
陳瑞娟女士	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士

**I. 通過第七次會議記錄**

1. 秘書沒有收到委員對第 7 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 7 次會議記錄。

## II. 《電訊服務合約業界實務守則》的實施與修訂

2. 田英傑先生向委員講解有關《電訊服務合約業界實務守則》(「業界守則」)的實施與修訂，包括業界守則現行的主要措施及成效，以及檢討後的修訂內容。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2015 號。

3. 主席表示，保障消費者並非通訊事務管理局的具體法定義務。然而，當通訊辦發覺到消費者的投訴是由於一些系統性的問題產生時，便會與業界商討方法，例如制訂業界守則、為防止流動通訊服務帳單震撼而實施的措施等，以解決有關問題，以保障消費者。

4. 馬錦華先生表示，是次修訂業界守則的內容似乎並未覆蓋自動續約的安排。馬錦華先生指出，現時，假如用戶在固定期限合約完結前一個月沒有通知營辦商終止其服務，營辦商便會為用戶自動續約。事實上，大部份用戶及長者並無注意他們的合約到期日，他認為自動續約的安排或有欠妥善。

5. 主席表示，業界守則已訂明，合約須訂定服務供應商在合約期滿日前不多於 60 天及不少於 30 天，通知客戶合約即將期滿，以及合約期滿後會否繼續為客戶提供服務。據了解，有時候是營辦商未能成功聯絡其客戶，引致未能與他們商討服務於約滿後的安排。按業界守則規定，營辦商會每月自動延續一個月合約，以確保客戶服務不受影響。

6. 馬錦華先生表示，有時候亦因用戶在接獲現有營辦商邀約後，仍希望查詢市場上其他營辦商的服務計劃內容而延誤續約。他查詢是次修訂業界守則的內容，有否取消如用戶在固定期限合約期滿前一個月沒有主動取消服務便自動續約的安排。

7. 主席回應，如營辦商沒有收到客戶終止服務的要求，他們是不會主動為客戶終止服務。因如用戶突然不能使用服務會引起他們的不便。

8. 秘書表示，根據通訊辦接獲的投訴，我們留意到部份消費者並不十分清楚何謂

固定期限合約。大部份提出投訴的消費者均以為營辦商會在其服務合約完結後自動為其終止有關服務。然而，正如主席提及，若消費者突然未能使用服務，可能會感到不便，故通訊辦並不主張營辦商作出有關安排。事實上，當固定期限合約完結後，消費者與營辦商仍存有合約關係，只是有關合約並非固定期限合約，而是以按月形式繼續提供服務。至於自動續約的安排，據我們了解，營辦商會在有關合約內清楚列明相關選項，讓其客戶特意表明是否在固定期限合約期限完結時再次續訂另一固定期限合約。

9. 主席補充，消費者亦需注意，一般而言，以按月形式提供服務的月費會比固定期限合約為高。

10. 馬錦華先生表示，現時，營辦商會透過電話向客戶介紹續約優惠。然而，用戶有時會因環境問題未能清楚聆聽有關續約優惠的詳情，故希望營辦商能以書面方式提供續約優惠資料供消費者先參閱，後決定是否續約。

11. 主席多謝馬錦華先生的意見。他表示，有關這方面的投訴數字十分少，如營辦商以書面方式向其客戶提供續約優惠詳情，其行政安排或比較繁複；而根據業界守則，營辦商需就口頭訂立的合約提供書面確認予客戶。

12. 葉雅琴女士同意如營辦商能在客戶決定續約前提供書面資料是較理想的安排。然而，由於營辦商的客量多，在實施有關安排時，確實會在行政上遇到困難。此外，消費者委員會所接獲此類投訴的數字亦比較少。

### **III. 長期實施電訊業的解決顧客投訴計劃**

13. 陸家寶女士向委員介紹長期實施電訊業的解決顧客投訴計劃（「該計劃」）的事宜，包括該計劃的背景、試驗結果的檢討及未來路向。有關資料上載於 TUCAC 文件第 2/2015 號。

14. 馬錦華先生查詢有關通訊局對該計劃所贊助的金額。

15. 主席回應，該計劃是由通訊辦的營運基金撥款贊助，而營運基金的收入主

要來自電訊服務商所繳交的牌照費。在試驗期內，通訊辦對計劃每年的贊助約為港幣一百五十萬元，主要用作支付服務中心的租金和調解員的酬金等日常營運開支。

16. 孫焯德先生詢問通訊辦有否接獲使用該計劃的解調服務的客戶書面意見。他建議通訊辦可使用有關意見作宣傳該計劃之用。

17. 陸家寶女士回應，通訊辦曾收到客戶對該計劃的意見及對計劃的滿意度。

18. 楊敬恆先生補充，在每宗個案進行調解後調解服務中心（「調解中心」）會邀請客戶填寫問卷，以了解客戶對該計劃的意見。意見調查顯示，無論客戶或計劃成員均對該計劃的各方面感到滿意並給予很高的評價。事實上，調解中心已將部分客戶對該計劃的意見公佈於該計劃的年報中，有關的年報已上載至該計劃的網站。

19. 主席多謝孫焯德先生的意見，並表示會考慮於日後宣傳該計劃時加入客戶對計劃的意見及滿意程度的資料。

20. 趙善能先生想了解調解中心是否一個獨立的機構運作。否則他擔心其認受性。他亦查詢調解中心除了為計劃提供解調服務外，有沒有其他的職能。

21. 陸家寶女士指出調解中心是由代表香港通訊業界的組織「香港通訊業聯會」成立的一個獨立的機構運作，專責為該計劃提供相關的調解服務。她指出調解服務需要有關的客戶及該計劃成員參與及支持。該計劃除了由獨立的服務中心管理和運作外，通訊辦負責監察該計劃的表現和管理工作。例如，該計劃的架構與相關規則及程序須由通訊辦確認。服務中心亦須定期向通訊辦提交所收到和經處理投訴的統計數字等。

#### **IV. 其他事項**

##### 消費者投訴報告

22. 秘書報告，通訊局於二零一四年第四季分別接獲 671 宗消費者投訴個案，較第三季所接獲的個案數字為少。其中有 649 宗（96.7%）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。至於餘下的 22 宗（3.3%）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。在二零一四年第四季並沒有違反《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。

#### V. 下次會議日期

23. 秘書通知各委員，下次會議將於 2015 年 9 月 24 日舉行，時間不變。
24. 議事完畢，會議於下午 4 時 40 分結束。

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
第八次會議 (二零一五年四月十六日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字  
(二零一四年第四季)

服務類別	2014 第一季		2014 第二季		2014 第三季		2014 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)	2014
流動通訊	659	642	584	573	489	479	408	399	1
固網	115	107	178	170	120	115	85	75	0
互聯網	147	141	220	217	166	164	162	160	0
對外電訊	15	14	12	12	9	9	9	9	0
其他	13	12	6	5	3	1	4	3	0
資料不詳	4	4	11	11	5	5	3	3	0
<b>總數</b>	<b>953</b>	<b>920</b>	<b>1011</b>	<b>988</b>	<b>792</b>	<b>773</b>	<b>671</b>	<b>649</b>	<b>1</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》及《商品說明條例》作出的舉報

A. 二零一四年第四季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一四年第四季接獲 671 宗消費者投訴個案，較第三季所接獲的個案數字（792 宗）為少，有關流動通訊及固網服務的投訴個案均顯著減少。在第四季的投訴中，有 649 宗投訴（96.7%）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佔不涉及違例個案的 88.9%（577 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 22 宗（3.3%）消費者投訴個案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。在該 22 宗個案中，主要有 14 宗個案（佔可能違例個案的 63.6%）有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，當中有 8 宗關於流動通訊服務、4 宗涉及固網服務及 2 宗與互聯網服務有關。其餘可能違例的個案則包括 6 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 宗聲稱一流動通訊服務營辦商涉嫌作出反競爭行為及 1 宗指稱一固網服務營辦商涉嫌濫用優勢。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 408 宗（60.8%），個案數字較第三季的 489 宗大幅減少，投訴比率則與第三季的 61.7% 相若。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（183 宗），其次是有關不滿客戶服務（107 宗）及不滿網絡質素（63 宗），共佔所接獲有關流動通訊服務投訴總數的 86.5%（353 宗）。在第四季，有關流動通訊服務而又可能違例的個案共有 9 宗，分別有 8 宗有關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為。

### 固網

- 本局在二零一四年第四季接獲有關固網服務的消費者投訴佔投訴總數的 12.7% (85 宗)，所佔比率及個案數字均較第三季的 15.2% (120 宗) 減少。在第四季，三大投訴類別分別是關於不滿客戶服務 (34 宗)、帳單/合約/終止服務爭議 (26 宗) 及不滿網絡質素 (9 宗)，共佔所接獲有關固網服務投訴總數的 81.2% (69 宗)。至於可能違例的個案則有 10 宗，當中包括 5 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、4 宗關於涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為及 1 宗聲稱服務營辦商涉嫌濫用優勢。

### 互聯網

- 至於互聯網服務，二零一四年第四季接獲 162 宗消費者投訴個案。相對於第三季的 166 宗個案 (佔所接獲的投訴總數的 21%)，第四季的投訴比率略為上升。帳單/合約/終止服務爭議 (60 宗)、不滿客戶服務 (45 宗) 及不滿互聯網服務質素 (44 宗) 為第四季最多投訴個案的類別，這三類別的投訴總數佔所接獲有關互聯網服務的投訴的 92% (149 宗)。在第四季可能違例的投訴中，有關互聯網服務的共有 2 宗，皆與涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為有關。
- 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

- 在二零一四年第四季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。本年所錄得的 1 宗違例個案，已在較早前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
流動通訊	2302	2738	2213	2140
固網	801	735	724	498
互聯網	1603	1590	1237	695
對外電訊	89	87	55	45
其他	99	73	41	26
資料不詳	56	39	33	23
總數	4950	5262	4303	3427