

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第九次會議記錄

日期：二零一五年十月八日（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
梁淑儀女士	長者代表
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
梁秀清女士	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：

田英傑先生	通訊辦
蕭滿章先生	通訊辦
湛兆仁先生	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
管紀東先生	香港通訊業聯會代表
楊全盛先生	中小型企業代表
馬錦華先生	個別委任人士
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
翁珮玲女士	公眾人士
陳翠碧女士	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士

I. 通過第八次會議記錄

1. 秘書沒有收到委員對第 8 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 8 次會議記錄。

II. 做個精明流動數據漫遊服務用家

2. 田英傑先生向委員講解做個精明流動數據漫遊服務用家的資料，包括有關帳務糾紛的消費者投訴數字、投訴例子、如何避免超出預算的流動數據漫遊收費，以及通訊辦和業界處理「帳單震撼」的措施。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2015 號。

3. 主席補充，雖然「帳單震撼」的投訴數字已趨平穩，但仍屬通訊辦主要接獲的投訴種類之一，主要原因乃消費者不經意地使用了流動數據漫遊服務，故被營辦商收取相關費用。就此類投訴，由電訊業界所設立的調解計劃 - 「解決顧客投訴計劃」應可有效地協助電訊商與其客戶解決帳單的爭議。

4. 梁淑儀女士表示，如用戶於手機設定上關掉漫遊服務，當其身處外地時，便不能使用漫遊通話及漫遊數據服務，故不會被徵收漫遊服務費；但假若用戶只於手機設定上關掉數據服務，然後於外地才關掉漫遊服務，便有可能於關掉漫遊服務前因誤用漫遊數據服務而被徵收費用；此外，當用戶於外地關掉手機的漫遊服務時，亦有可能因為經由網絡發出有關指令而被徵收微量漫遊數據服務費。因此，如用戶擬自行於手機設定以避免「帳單震撼」，需要注意兩者的分別，當然有關設定亦需視乎用戶手機的功能。

5. 田英傑先生補充，如用戶於外遊時無需使用漫遊服務（包括話音及數據服務），需於離港前於手機進行相關設定。

6. 趙善能先生建議通訊事務管理局（「通訊局」）可考慮聯同消費者委員會及香港旅遊業議會，鼓勵各旅行社的外遊導遊於帶團離港前提示團友如何避免「帳單震撼」。
[會後備註：通訊辦已將有關意見反映給香港旅遊業議會。香港旅遊業議會已於其網站內「旅客注意事項>外遊旅客」一欄刊登相關消費者建議，惟表示未能代為通知各旅行社，然而，他們已向通訊辦提供旅行社名單，通訊辦會自行聯絡旅行社，提出在各分店派發相關的宣傳單張。]

7. 孫焯德先生提出以下建議，以加強消費者宣傳教育：一、航空公司亦可以安排將有關資料加插於飛機廣播中；二、政府將有關資料刊登於旅遊指南中供遊客參閱；三、政府通過「香港政府通知你」將有關資訊傳遞給已登記有關服務及即將外遊的市

民。

[會後備註：秘書已將有關意見反映給通訊辦相關部門以作跟進。有關「香港政府通知你」，由於有關應用程式需經手機傳送，故用戶可能須就接收提示訊息而繳付流動數據或流動數據漫遊服務費，而當用戶因避免被徵收數據漫遊服務費而關掉相關功能時，便不能收到有關的提示訊息，因此，經「香港政府通知你」提示用戶有關使用數據漫遊需注意的事項未必達到預期成效。此外，通訊辦亦正聯絡各出入境口岸，查詢在該處張貼相關海報的可行性。]

8. 主席多謝趙善能先生及孫焯德先生的意見。他相信旅行團的領隊或導遊或會樂意向團友作出提示，然而航空公司作出有關廣播可能會比較困難，因為其本身所需要廣播的資訊已甚多。通訊辦會將有關意見反映給相關機構考慮。

III. 按《競爭條例》制訂的競爭指引

9. 陳瑞娟女士申報她為競爭事務委員會的委員之一。

10. 蕭滿章先生向委員介紹按《競爭條例》制訂的競爭指引，包括簡介《競爭條例》和競爭指引的主要原則。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2015 號。

11. 主席提出競爭指引並非法律條文，它闡述競爭事務委員會（「競委會」）及通訊局如何詮釋和執行競爭守則、處理投訴、進行調查及處理豁免和豁免申請的程序。電訊業及廣播業現時實施適用於本身行業的競爭條文（相關條文載於《電訊條例》及《廣播條例》）的相關指引亦有進行諮詢而制訂。由於有關條例只適用於電訊業或廣播業，而我們亦曾就此諮詢業界，故引起爭議或反對聲音的機會相對小。有別於電訊業及廣播業，《競爭條例》涵蓋各行各業，雖然競爭指引亦有經過公眾諮詢而制訂，但由於其覆蓋範圍廣，故引起爭議的機會較大。主席欲了解，假如有市民或機構就競爭指引提出司法覆核，競委會可如何處理。

12. 蕭滿章先生回應，現時，通訊局有權決定持牌商是否違反《電訊條例》或《廣播條例》下的競爭條文。就《競爭條例》，如競委會在調查後認為某行為違反競爭守則，競委會需提交審裁處審理；如有市民或機構不認同競委會的決定而提出司法覆核，亦會經由審裁處或其他法院裁決。

13. 陳瑞娟女士表示，競爭指引是按《競爭條例》根據現時的环境而制訂，而隨著時間及環境改變，競爭指引會按情況適時修改。

14. 梁秀清女士表示所有村屋只有一個固網及寬頻服務供應商，有關情況是否屬《競爭條例》的範疇。

15. 主席回應，香港電訊市場已全面開放。在一個完全開放的市場，固網寬頻服務的提供及覆蓋範圍，屬個別固網營辦商的商業考慮。儘管如此，我們一直採取措施鼓勵營辦商提升網絡設施及拓展他們的寬頻網絡。最近，我們得悉一間新電訊服務營辦商正準備在偏遠鄉郊地區提供無線固網寬頻服務，而部份委員亦反映接獲其現有的服務供應商通知可提升其寬頻服務。

16. 蕭滿章先生補充，據通訊辦了解，有些寬頻服務供應商已表示會積極於村屋地點鋪設光纖以提供更優質的寬頻服務。

IV. 其他事項

17. 秘書報告，通訊局於二零一五年第一季接獲 560 宗消費者投訴個案，較二零一四年第四季所接獲的個案數字顯著下降。在二零一五年第二季，主要由於一家流動通訊服務營辦商的網絡故障，以致接獲的消費者投訴個案大幅增加至 759 宗。撇除與上述網絡故障有關的個案，其中在二零一五年第一季及第二季分別有 544 宗（97.1%）及 744 宗（98%）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 16 宗（2.9%）及 15 宗（2%）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，以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等。在二零一五年第一季及第二季並沒有違反《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。

18. 趙善能先生表示他是其他電訊服務用戶關注組的成員，希望借此為電訊服務用戶反映他們所關注的以下事宜：一、由十月一日開始，國內三家電訊商將安排當月流動數據「不清零」服務，即當月用剩的數據可累積至下一個月繼續使用，不知香港的

電訊商會否考慮作相同的安排；二、最近台灣中華電信被住戶以偷設發射站侵害他人「居住安寧」而成功索償。由於香港電訊商亦會於大廈設置發射基站，故台灣的個案或許會成為香港消費者的參考資料而令香港電訊商面臨類似的訴訟。

19. 主席表示樂意將流動數據「不清零」服務的意見反映給電訊服務供應商，然而，電訊商會否推出剩餘數據累積至下月使用乃其商業決定。至於隱藏發射站，香港的電訊商已申明不會偷設基站。

[會後備註：通訊辦已去信四家主要流動電話服務營辦商，鼓勵他們考慮提供流動數據「不清零」服務計劃。通訊辦得悉，一流動電話服務營辦商已推出相關服務計劃供消費者選用。]

20. 梁淑儀女士相信市場力量會令電訊商設計不同的服務計劃，例如於流動數據服務推出之初是沒有無限數據服務計劃的，至流動數據服務愈趨普及，電訊商便推出無限數據服務計劃以爭取顧客，但當無限數據服務佔用電訊商大量資源時，電訊商便停止提供無限數據服務計劃。

V. 下次會議日期

21. 秘書將會於稍後通知各委員下次會議的日期。

22. 議事完畢，會議於下午 5 時 00 分結束。

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第九次會議 (二零一五年十月八日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字
(二零一五年第一及第二季)

服務類別	2014 第三季		2014 第四季		2015 第一季		2015 第二季		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)	2015 1月至6月
流動通訊	489	479	408	399	329	320	478	476	0
固網	120	115	85	75	84	80	102	93	0
互聯網	166	164	162	160	128	126	163	162	0
對外電訊	9	9	9	9	9	9	4	4	0
其他	3	1	4	3	5	4	5	2	0
資料不詳	5	5	3	3	5	5	7	7	0
總數	792	773	671	649	560	544	759	744	0

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. 二零一五年第一及第二季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一五年第一季接獲 560 宗消費者投訴個案，較二零一四年第四季所接獲的個案數字（671 宗）顯著下降，主要由於有關流動通訊及互聯網服務的投訴個案均減少。在二零一五年第二季，主要由於一家流動通訊服務營辦商的網絡故障，以致接獲的消費者投訴個案大幅增加至 759 宗。撇除與上述網絡故障有關的個案，在二零一五年第一季的 97.1%（544 宗）及第二季的 98%（744 宗）的投訴並不涉及違反《電訊條例》或牌照條件（即在通訊局管轄範圍以外），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 84.4%（459 宗）及 72%（536 宗）。本局已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

- 第一季餘下的 16 宗（2.9%）及第二季餘下的 15 宗（2%）消費者投訴個案（合共 31 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 31 宗投訴中，13 宗（佔可能違例個案的 41.9%）與涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為有關，當中 8 宗關於流動通訊服務、3 宗涉及固網服務及 2 宗與互聯網服務有關。其餘的個案則包括 13 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 宗個案指稱一固網服務營辦商涉嫌作出反競爭行為、1 宗聲稱一互聯網服務供應商涉嫌濫用優勢，餘下的 3 宗則與流動通訊服務營辦商有關，包括指稱網絡故障期間未能提供流動通訊、聲稱服務營辦商收取按金以取代住址證明及關於帳單未能顯示來電號碼。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

- 在二零一五年第一季及第二季分別接獲 329 宗及 478 宗有關流動通訊服務的消費者投訴，佔當季投訴總數的 58.8%及 63%，第一季的個案數字及投訴比率均較二零一四年第四季的 408 宗（60.8%）為少。由於有關投訴一家服務營辦商網絡故障，投訴數字及投訴比率在第二季均有所回升。有關網絡故障的個案共有 128 宗，佔當季所接獲有關流動通訊服務的投訴的 26.8%。撇除網絡故障帶來的個案

數字，帳單/合約/終止服務爭議（第一季為 158 宗，第二季為 160 宗）、不滿客戶服務（第一季為 79 宗，第二季為 82 宗）及不滿網絡質素（第一季為 33 宗，第二季為 65 宗）仍為第一季及第二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 82.1%（270 宗）及 64.2%（307 宗）。在第一及第二季，有關涉嫌違例的流動通訊服務投訴個案共有 11 宗，其中有 8 宗與涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為有關，餘下的 3 宗則包括指稱網絡故障期間未能提供流動通訊、聲稱服務營辦商收取按金以取代住址證明及關於帳單未能顯示來電號碼則各一宗。

固網

至於固網服務，二零一五年第一季及第二季共接獲 186 消費者投訴個案。相對於二零一四年第四季的 85 宗個案（佔當季所接獲的投訴總數的 12.7%），二零一五年第一季所接獲的個案數字（84 宗）水平相若，投訴比率（15%）則稍為增加。第二季所接獲的個案數字（102 宗）較第一季為多，投訴比率（13.4%）則回落。在這兩季的投訴中，最主要的投訴類別是關於帳單/合約/終止服務爭議（第一季為 39 宗，第二季為 35 宗），其次是有關不滿客戶服務（第一季為 19 宗，第二季為 33 宗）及不滿網絡質素（第一季為 9 宗，第二季為 10 宗），分別佔第一季及第二季所接獲有關固網服務投訴總數的 79.8%（67 宗）及 76.5%（78 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、3 宗指稱涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，餘下的 1 宗則與服務營辦商涉嫌作出反競爭行為有關。

互聯網

- 在二零一五年第一季，本局接獲有關互聯網服務的消費者投訴為 128 宗，佔當季所接獲的投訴總數的 22.8%，較二零一四年第四季所接獲的個案數字及投訴比率（162 宗，24.2%）均減少。第二季所接獲的個案數字（163 宗）則回升至與二零一四年第四季相若的水平，投訴比率（21.5%）則繼續下降。在二零一五年第一季及第二季，三大投訴類別分別是關於不滿客戶服務（第一季為 38 宗，第二季為

50宗)、帳單/合約/終止服務爭議(第一季為37宗,第二季為51宗)及不滿互聯網服務質素(第一季為37宗,第二季為43宗),分別佔第一季及第三季所接獲有關互聯網服務投訴總數的87.5%(112宗)及88.3%(144宗)。至於可能違例的個案,兩季合共有3宗,包括2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

- 在二零一五年第一及第二季沒有違反《電訊條例》/牌照條件的成立個案。

通訊局過去接獲的消費者投訴統計數字

服務類別	二零一二年	二零一三年	二零一四年	二零一五年 (第一季至第二季)
流動通訊	2738	2213	2140	807
固網	735	724	498	186
互聯網	1590	1237	695	291
對外電訊	87	55	45	13
其他	73	41	26	10
資料不詳	39	33	23	12
總數	5262	4303	3427	1319