

## 電訊服務用戶及消費者諮詢委員會 第十一次會議記錄

日期：二零一六年五月二十六日（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：

梁仲賢先生（主席）	通訊事務副總監
葉雅琴女士	消費者委員會代表
梁淑儀女士	長者代表
許涼涼女士	香港總商會代表
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
王振邦先生	公眾人士
黃文麗女士	公眾人士
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
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

鍾慧慧女士	通訊辦
鄭佩盈女士	通訊辦
劉沛常女士	通訊辦
黃永達先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

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
陳瑞娟女士	公眾人士
梁秀清女士	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士

### I. 通過第十次會議記錄

1. 秘書沒有收到委員對第 10 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 10 次會議記錄。

## II. 小型基站及 Wi-Fi 在香港的發展

2. 鍾慧慧女士向委員簡介現時小型基站及 Wi-Fi 在香港的發展，並講解通訊辦如何便利營辦商在香港裝置這兩類設備，以提供無線寬頻服務。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2016 號。

3. 孫焯德先生查詢現時“Wi-Fi.HK”是以何種技術提供服務及其相關速度。另外，孫焯德先生亦留意到現時很多私營公司亦有提供免費 Wi-Fi 服務，但當使用時，用戶卻有可能會收到很多宣傳廣告，孫焯德先生查詢有關事宜是否屬通訊辦的管轄範圍。此外，通訊辦會否就網絡安全作出研究。

4. 鍾慧慧女士表示，由於“Wi-Fi.HK”是由政府資訊科技總監辦公室負責，故通訊辦沒有關於該服務所採用的技術及能夠達到的速度的資料。至於網絡安全方面，通訊辦已為提供公共 Wi-Fi 服務的營辦商提供了有關 Wi-Fi 保安方面的指引。

[會後備註：前電訊管理局於二零零八年七月向提供公共 Wi-Fi 服務的營辦商發出「公共 Wi-Fi 服務設計、實施、管理及運作的保安指引」(只提供英文版本)，該指引載於：[http://tel\\_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn\\_200817.pdf](http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn_200817.pdf))]

5. 主席表示，為鼓勵 Wi-Fi 在香港的發展，通訊局對提供 Wi-Fi 服務的持牌人採取一個比較寬鬆的發牌及規管方式，除固網商可利用其傳送牌照提供 Wi-Fi 服務外，通訊局亦設有類別牌照，即任何人仕只需於通訊局網站上登記為類別牌照持牌人便可提供 Wi-Fi 服務，對於提供 Wi-Fi 服務營辦商的收費及運作模式，通訊辦不作干預。就私營公司在提供免費 Wi-Fi 服務時插入宣傳廣告一事，通訊局認為此安排乃一種取代向使用者收費的商業安排（Wi-Fi 服務營辦商與商業機構合作宣傳其產品，然後向市民提供免費 Wi-Fi 服務，並在市民使用服務期間加入宣傳廣告），市民可就其意願，自由選擇是否登入使用有關的 Wi-Fi 服務並接收宣傳廣告。

6. 梁淑儀女士表示，與流動寬頻服務相似，Wi-Fi 服務在實際服務表現中所達到的上載及下載速度可能會受多種因素影響，因此其實際速度表現甚少能達至其聲稱的最高理論速度。

### III. 通訊辦就 Easycall Limited 終止提供預付流動服務的跟進工作及給消費者的建議

7. 鄭佩盈女士向委員講解通訊辦就 Easycall Limited 終止提供預付流動服務的跟進工作，並就類似事件向消費者提供建議。有關資料載於 TUCAC 文件第 5/2016 號。

8. 孫焯德先生查詢，一) 通訊辦會否於將來加入新的牌照條件，要求流動虛擬網絡營辦商(“MVNO”)的資產值或註冊資本不低於某一金額才發出牌照；及二) 通訊辦會否引入按金機制，並監管 MVNO 印製電話咭的數量，以免它們大量印製及售賣電話咭後卻未能提供服務。

9. 鄭佩盈女士回應，鑑於是次事件，通訊局已加強牌照審批的要求，新的牌照申請人需向通訊局提交其財務資料，例如資產淨值及流動資金，以證明其有足夠的財政能力，提供滿意的服務。惟由於不同公司的規模及業務各有不同，故通訊辦並無就公司資產淨值訂立最低要求，通訊辦會在審批牌照的過程中，對申請人提供的資料作全面評估。

10. 主席補充，雖然通訊辦並無就申請人的公司資產淨值訂立最低要求，惟通訊辦會要求申請人提供財務報表及經營擬議服務的損益預算，以證明申請人有足夠的財政能力維持服務。至於監管 MVNO 印製電話咭的數量方面，通訊辦會在 MVNO 提出號碼要求時，考慮其過往消耗號碼的情況編配合適數量的號碼供 MVNO 發電話咭之用。

11. 王振邦先生表示，現時很多行業均設有資產比例的要求，例如銀行業會要求銀行的放債率不可高於某百分比。就電訊業而言，由於數據用量的需求每年遞增，他建議通訊辦考慮在各種牌照申請上加入資產比例的要求，以保障消費者不會因營辦商無力經營而招致損失。另外，王振邦先生查詢，如營辦商結業，持有該營辦商電話咭的消費者可否取回已繳付的費用。

12. 主席回應，有關預付服務的未用結餘，消費者可考慮向有關營辦商追討或向小額錢債審裁處提出民事訴訟。

13. 王振邦先生表示，由於 MVNO 已付費給流動網絡營辦商購買網絡容量，他認為即使 MVNO 終止提供服務，流動網絡營辦商仍然有責任繼續提供服務給消費者使用或

以優惠價格向受影響的消費者繼續提供服務。

14. 主席了解王振邦先生的關注，並表示事實上通訊辦曾就事件聯絡有關的流動網絡營辦商，希望該營辦商能延遲終止提供有關服務予 Easycall Limited。但基於商業考慮，該營辦商不同意延長提供有關服務。通訊辦亦已就事件要求該流動網絡營辦商協助 Easycall Limited 客戶辦理號碼轉攜，以減少事件對消費者的影響，而該營辦商亦已同意提供相關安排。

15. 王振邦先生認為該營辦商的安排不單能減低消費者的損失，亦為營辦商帶來新的客戶。王振邦先生同時建議通訊辦可參考旅遊業議會的安排，例如他們會根據牌照類別而訂立不同的資產要求、某些持牌人亦需按時向監管機構報告資產比例，一旦不達標便會被停牌。

16. 孫焯德先生亦歡迎該營辦商的安排；然而，他認為同類事件屬流動網絡營辦商對 MVNO 的風險管理不足，故流動網絡營辦商不能完全推卸責任，並應檢討及加強其風險管理。孫焯德先生希望通訊辦能藉此次事件檢討，並採取適當措施以避免同類事件再次發生，例如要求牌照申請人提供註冊資本，以保障消費者。

17. 主席多謝孫焯德先生及王振邦先生的意見，通訊辦會繼續研究加強相關規管的可行性，亦會盡量在促進業界競爭及保障消費者權益之間取得平衡。

18. 趙善能先生分享他於協助設計旅遊業監管方式的經驗，他表示無論實施那些措施，仍然會有旅行社結業的情況。趙善能先生認為通訊辦在促進競爭及監管上取得平衡是十分重要。他認同流動網絡營辦商風險管理的重要性，建議可勸籲流動網絡營辦商在與 MVNO 訂立合約時加入以下條款：一) 如 MVNO 已付費購買容量，當有關的流動虛擬網絡營辦商因結業而未能提供服務給消費者時，流動網絡營辦商需承擔責任，繼續維持服務一段時間（例如一個月），以便消費者能繼續使用服務及安排號碼轉攜；或二) 流動網絡營辦商可向 MVNO 收取保證金／按金，一旦 MVNO 結業，流動網絡營辦商便可動用有關款項以繼續提供服務給消費者。趙善能先生相信，就 Easycall Limited 此個案，有關的流動網絡營辦商拒絕繼續提供服務是因為該營辦商已被 Easycall Limited 拖欠大筆款項，他認為有關情況屬營辦商之間的商業糾紛，通訊辦不宜過份干預。

19. 文鳳玲女士建議通訊辦如決定加強牌照的審批要求，必須讓公眾知悉，以免日後因申請人未符合審批要求而被拒絕發牌時引起公眾誤會。此外，通訊辦亦應就拒絕發牌提供原因及理據。
20. 鄭佩盈女士回應，通訊事務管理局已於其網站公布服務營辦商牌照的申請指引。就 MVNO 的牌照而言，該指引已詳細列明申請人需要提供的資料，例如申請人最近三年經審計的財務報表及損益預算表等。如申請人所提供的資料不足，通訊辦會要求申請人提供欠缺的資料；如通訊事務管理局拒絕向申請人發出該牌照，會向申請人提供拒絕發牌的理由。
21. 主席表示，通訊辦亦會就申請人所提供的財務資料進行分析，以評估申請人是否有足夠的財政能力維持服務，並在有需要時要求申請人提供進一步資料。
22. 趙善能先生認為通訊辦不應只著眼於 MVNO 的財政能力，亦需留意流動網絡營辦商的責任，因流動網絡營辦商可基於不同原因停止向 MVNO 提供服務，最終令消費者受到影響。
23. 主席回應，如流動網絡營辦商無理地拒絕提供服務給 MVNO，通訊辦可根據現行的牌照條件採取規管行動，包括發警告信或施加罰款。主席表示明白趙善能先生的關注，通訊辦會留意市場發展並在有需要時向業界提供相關指引。
24. 孫焯德先生建議通訊辦可參考現時一些大型工程的規管機制，以釐清流動網絡營辦商及 MVNO 的責任或訂立相關的監管條文。
25. 就孫焯德先生的查詢，鄭佩盈女士解釋，根據現行的牌照條件，如持牌人為提供服務而以合約形式僱用任何人，持牌人須繼續對該承辦人有否遵從及履行牌照條件負責。然而，在是次事件中，有關的 MVNO（即 Easycall Limited）是流動網絡營辦商的客戶而非承辦人，故有關的牌照條件並不適用。
26. 梁淑儀女士認為消費者需注意預付式消費的風險，因有關情況並不只發生於電訊業，任何行業亦有可能出現公司倒閉或結業的情況。梁淑儀女士表示大部份長者都有購買預付式電訊服務，雖然涉及的金額有限，但仍希望通訊辦可考慮發放更多有關預

付式消費風險的訊息提醒消費者。

27. 主席多謝梁淑儀女士的建議。通訊辦會考慮將有關題目加入消費者教育活動中。

28. 葉雅琴女士表示，消費者委員會不時提醒消費者有關預付式消費需注意的事項，並會在日後進行有關工作時考慮特別提及預付電話咭此類服務。

#### **IV. 其他事項**

29. 秘書報告，通訊局於二零一五年第四季及二零一六年第一季分別接獲 609 及 455 宗消費者投訴個案。其中二零一五年第四季有 604 宗（99.2%）及二零一六年第一季有 447 宗（98.2%）個案並不屬通訊局的管轄範圍。此類投訴主要涉及不滿客戶服務、帳單爭議、合約/終止服務爭議及不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素。至於二零一五年第四季餘下的 5 宗（0.8%）二零一六年第一季餘下的 8 宗（1.8%）個案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，當中包括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、有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為及涉嫌作出反競爭行為。在二零一五年第四季至二零一六年第一季並沒有違反《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. 本屆會期**

30. 主席表示是次會議乃本屆委員任期（2014-2016 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，並期望在委任新一屆委員後與大家再次合作。

31. 議事完畢，會議於下午 4 時 45 分結束。



# 電訊服務消費者投訴報告

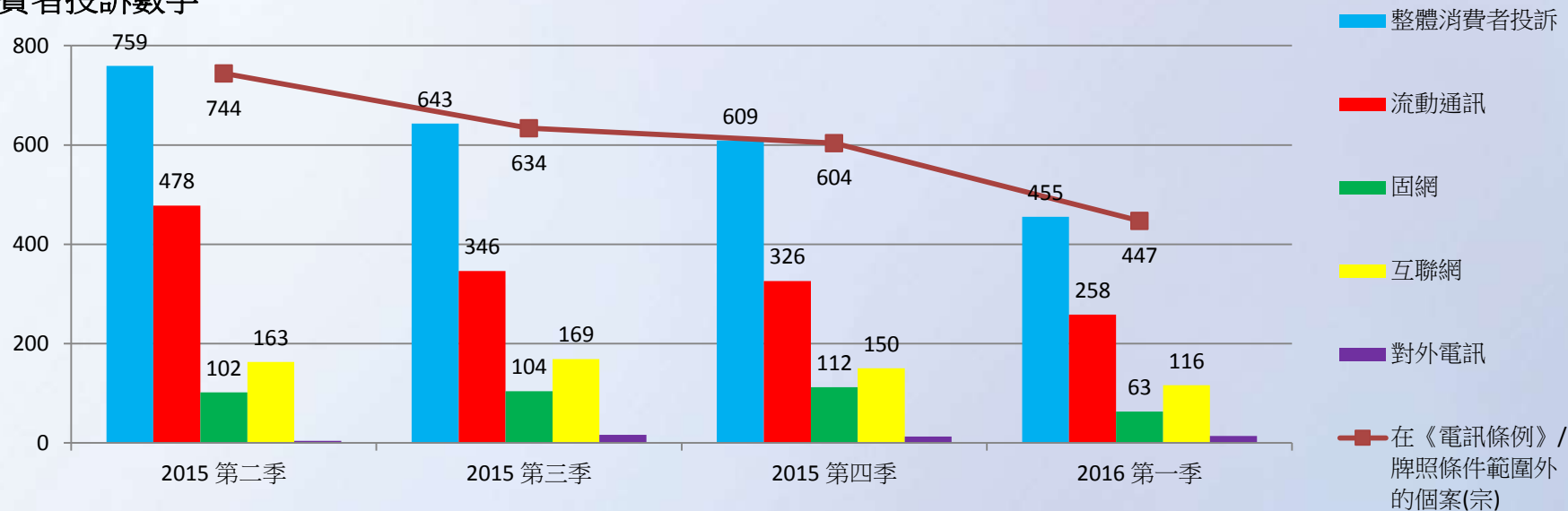
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2016年5月26日

# 概況（二零一五年第四季及二零一六年第一季）

(按服務分類的數字)	2015 第二季	2015 第三季	2015 第四季	2016 第一季	2015 第四季	2016 第一季	
整體消費者投訴	759	643	609	455	604	447	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)
流動通訊	478	346	326	258	326	256	
固網	102	104	112	63	107	57	
互聯網	163	169	150	116	150	116	
對外電訊	4	16	13	14	13	14	

消費者投訴數字





# 投訴數字（二零一五年第四季及二零一六年第一季）

## 個案數字下降

通訊局在二零一五年第四季接獲**609**宗消費者投訴個案，較第三季的**643**宗下降**5%**；在二零一六年第一季接獲**455**宗消費者投訴個案，較二零一五年第四季的**609**宗大幅下降**25%**，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：兩季分別為**604**宗及**447**宗

主要涉及：	<u>2015第四季</u>	<u>2016第一季</u>
➤ 不滿客戶服務：	148宗	73宗
➤ 帳單爭議：	144宗	97宗
➤ 合約/終止服務爭議：	116宗	102宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	94宗	77宗

可能違例的個案：兩季分別為**5**宗及**8**宗

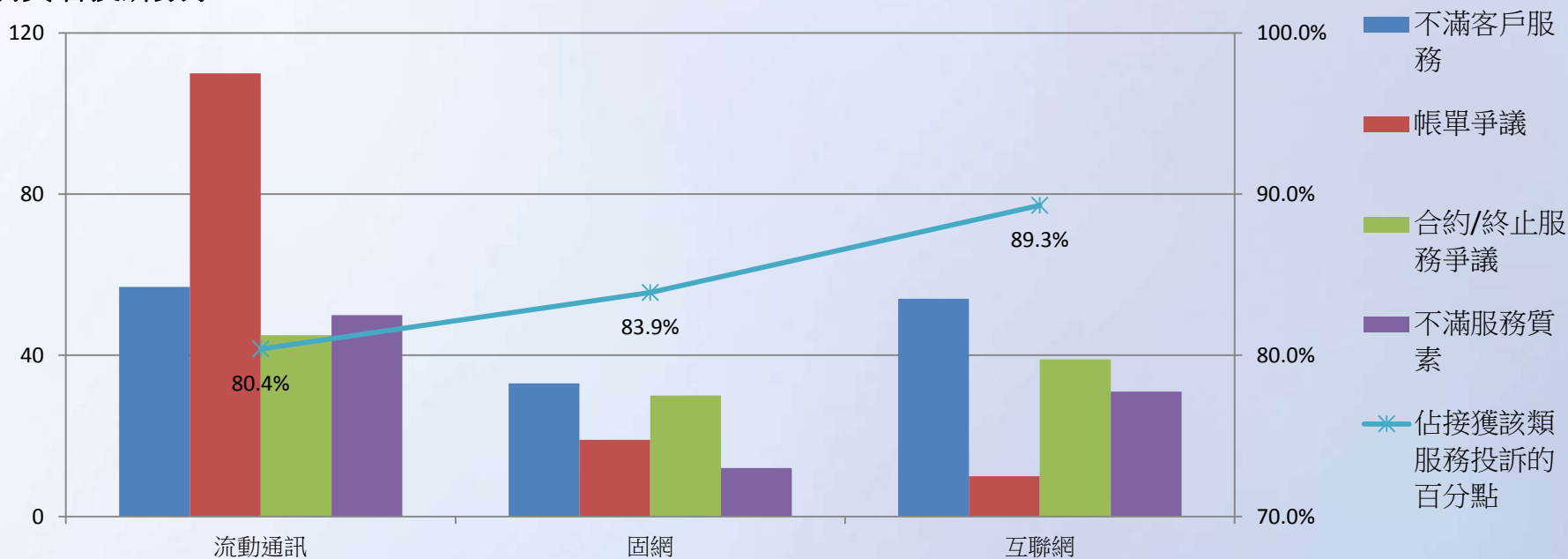
➤ 營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊／廣播設施及網絡的問題：	4宗	6宗
➤ 涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為：	1宗	1宗
➤ 涉嫌作出反競爭行為：	0宗	1宗

# 投訴數字 (二零一五年第四季)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	帳單爭議	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	佔接獲該類服務投訴的百分點
流動通訊	57	110	45	50	80.4%
固網	33	19	30	12	83.9%
互聯網	54	10	39	31	89.3%

消費者投訴數字

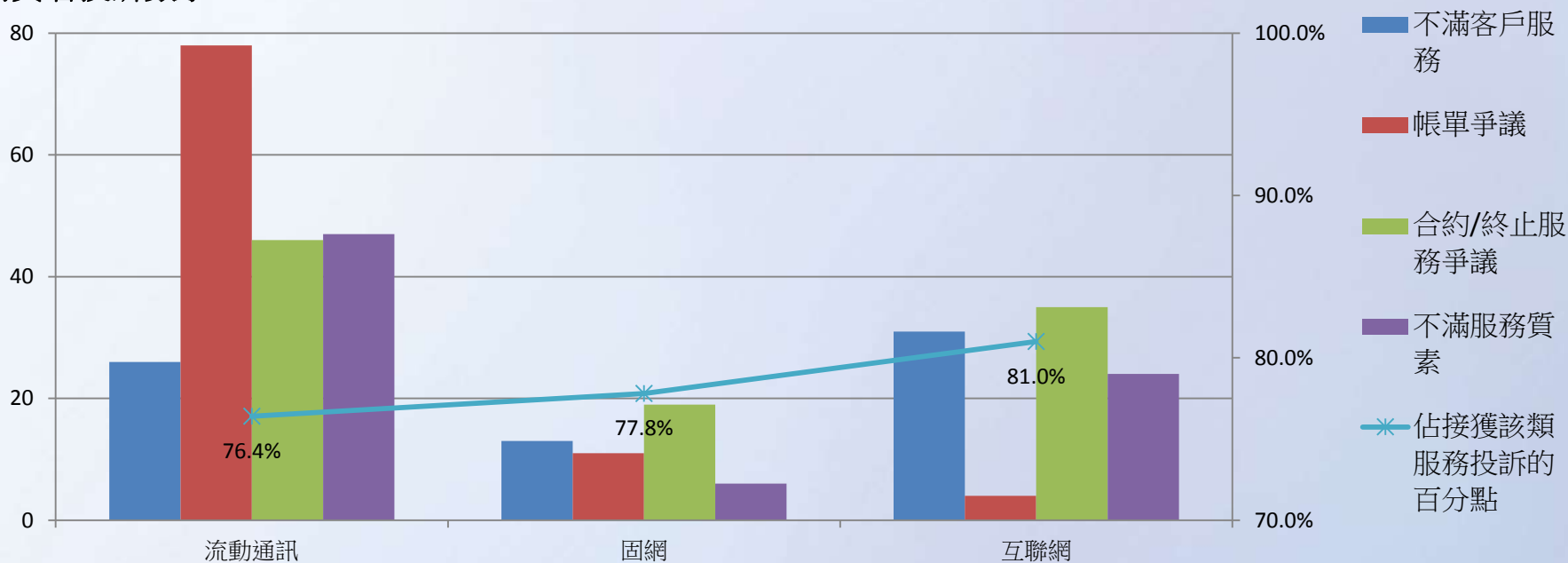


# 投訴數字 (二零一六年第一季)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	帳單爭議	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	佔接獲該類服務投訴的百分點
流動通訊	26	78	46	47	76.4%
固網	13	11	19	6	77.8%
互聯網	31	4	35	24	81.0%

消費者投訴數字



# 投訴數字（二零一五年第四季及二零一六年第一季）

## 違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零一五年第四季至二零一六年第一季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案

多謝