

## 電訊服務用戶及消費者諮詢委員會 第十三次會議記錄

日期：二零一七年三月三十日（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（電訊）
葉雅琴女士	消費者委員會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
劉麗君女士	長者服務代表
鍾智明先生	弱能人士代表
鄭永昌先生	教育局代表
馬錦華先生	個別委任人士
趙善能先生	個別委任人士
孫焯德先生	公眾人士
梁秀清女士	公眾人士
文鳳玲女士	公眾人士
劉秀芬女士	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

李肇華博士	通訊辦
盧子謙先生	通訊辦
戴靄慈女士	通訊辦

因事缺席者：

姚金鴻先生	香港無線科技商會代表
陳利華先生	香港總商會代表
楊全盛先生	中小型企業代表
鄧肇中先生	弱能人士代表
陳翠碧女士	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
黃文麗女士	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士
翁珮玲女士	公眾人士

### I. 通過第十二次會議記錄

1. 秘書沒有收到委員對第 12 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 12 會議記錄。

## II. 第五代（5G）公共流動服務及其無線電頻譜之開發

2. 李肇華博士向委員介紹有關第五代（5G）公共流動服務及其無線電頻譜開發的事宜，包括可用作提供公共流動電話的頻譜、5G 服務的種類及其優點，並講解通訊局就無線電頻譜開發的路線圖及相關準備工作等。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2017 號。
3. 主席補充，現時已普遍應用 3G 及 4G 服務在手機上，5G 除了速度會更快外，更可以由人與人之間的聯繫延伸至人與物件的聯繫，例如：家庭電器、晶片狗帶等，即物聯網。對 5G 的願景是「要快、要多、超可靠、低延遲的通訊服務」。在重新編配頻譜作 5G 用途時，除了會考慮技術的可行性，通訊辦亦會考慮對現有頻帶使用者的影響。主席歡迎各委員提出在這方面的意見。
4. 莊禮基先生表示對 5G 發展充滿憧憬，認為 5G 的發展絕對會帶來幫助。他指出現時市民大眾的生活行為已有所轉變，越來越多人使用手機接收包括電視廣播節目的資訊，使用衛星電視的人數亦較過往為少。他希望通訊辦盡快在這方面著手諮詢及研究的工作以推動 5G 的發展。另外，莊禮基先生提問，低頻帶中除 700 兆赫頻帶和 3.5 吉赫頻帶之外，是否有其他頻帶可以劃分予 5G 使用。
5. 主席回應，有關騰出 3.5 吉赫頻帶（現時編配作提供固定衛星服務（衛星服務）的頻帶），通訊辦將會於 2017 年下半年進行公眾諮詢。除了 700 兆赫頻帶和 3.5 吉赫頻帶等低頻帶之外，高頻帶中的 26 吉赫頻帶（24.25 - 27.5 吉赫）及 28 吉赫頻帶（27.5 - 28.35 吉赫）正被其他國家開始使用作測試，所以會傾向於劃分這兩頻帶作首批在香港用以作 5G 用途的頻譜。另外，香港現時使用的都是國際通用的系統，使用這兩頻帶可與其他國家兼容。
6. 鍾智明先生留意到很多科技網站流傳外國會在 2018 推出 5G，他查詢香港預計會於何時推出 5G。
7. 主席回應，5G 是商家必爭之地，為了可最先推出 5G，很多國家都說正著力發展

5G，以爭取成為國際採納的標準。韓國已表示在 2018 年冬季奧運會採用 5G 系統，亦有說 2020 年東京奧運會會有商用的 5G 系統。我們預計在 2018 年或更早的時間將會有不同的試用系統面世。

8. 馬錦華先生關注 5G 的推出步伐，並查詢 5G 的服務費用會否很高昂。他指出 5G 是公共服務，其功能及用途亦十分廣泛，例如智能城市、機械人照顧長者等，故認為在追趕潮流推出 5G 時亦需考慮 5G 功能性發展的先後次序。另外，就 5G 服務的收費水平，他查詢通訊辦會否考慮制定措施規定營辦商提供服務計劃予弱勢社群，令弱勢社群不會因收費高昂而被排除於 5G 之外。

9. 主席多謝馬錦華先生的意見，並補充香港開發的 5G 系統需與國際共通，發展步伐宜與國際接軌；至於收費水平方面，主席認為不一定會提高，但提醒用戶可能會因 5G 傳輸速度較快，而在不知不覺間使用多了數據。此外，5G 的應用層面很廣，政府不會作主導角色，而會製造良好的環境，以鼓勵 5G 的發展及業界測試，讓業界百花齊放。

10. 鍾智明先生詢問，數碼廣播的頻譜會否用於 5G。

11. 主席回應，數碼廣播的頻譜在 216 至 223 兆赫頻帶，因為頻寬太窄，故不適合用於 5G。

12. 文鳳玲女士表示，從工作伙伴口中得知在颱風過後，很多住戶會投訴衛星電視接收不良，這顯示衛星電視仍有觀眾，但人數多寡則不得而知。

13. 主席多謝文女士提供的資料，並感謝各委員的意見。主席表示往後會繼續 5G 的工作，如在消費者或用戶層面有新的發展，會在日後的會議與委員分享。

### **III. 促進固網寬頻服務於服務不足地區的提供**

14. 盧子謙先生向委員介紹現行固網寬頻服務的政策及規管制度、市場概覽及挑戰、通訊辦為協助固網商鋪設光纖網絡設施所提供的各種便利措施，以及有關服務在服務不足地區的最新發展情況。有關資料載於 TUCAC 文件第 2/2017 號。

15. 鍾智明先生表示其居住的唐樓亦屬固網寬頻服務不足地點，並查詢有關以舊樓為

服務對象的公司（「該公司」）向其居所提供服務的時間表。

16. 盧子謙先生回應，因有關內容牽涉該公司申請提供服務時所提交的報告書內容，故不便公開。據了解，該公司計劃在十年內於多個舊區向總共 1000 多幢舊樓提供固網寬頻服務。

17. 馬錦華先生提供資料，現時全港樓齡超過五十年的舊樓有 3000 多幢，每五年會增加 1000 幢。馬先生查詢通訊局會否規管或鼓勵電訊公司訂立目標，即在若干年後唐樓住戶可享用寬頻服務。馬先生認為電訊商具社會責任，讓低下階層的市民不會被排除於寬頻服務之外。

18. 主席回應，現時全面服務責任只限於固網電話服務。香港寬頻服務市場已開放，營辦商眾多，若要在寬頻服務達到全面服務，政府須向營辦商提供補貼，當中可能牽涉巨額撥款。一向以來，通訊局採用市場主導的規管架構，透過提供措施、鼓勵及協助，讓營辦商可向消費者提供更多選擇。

19. 莊禮基先生認為，在鼓勵營辦商投資於偏遠地區提供服務，成本效益方面乃重要考慮因素之一，莊先生查詢通訊辦或政府有否預先興建一些設施以便利營辦商提供服務，例如：在興建天橋、隧道和鐵路時，加設一些管道，以降低營辦商的成本；而於偏遠地區提供寬頻服務的基礎建設如何與 5G 的發展取得平衡，規範是如何，互相有否重疊。

20. 主席回應，在各項大型建設工程中，通訊辦一直擔當聯繫營辦商與各有關政府部門的角色，在計劃階段，將營辦商就基礎建設的要求向各有關政府部門反映，以便利營辦商日後提供服務。5G 並不是獨立的，流動服務需要網絡，基站亦需固網連結，因此流動與固網是相輔相成，兩者都需要同時發展。

21. 鍾智明先生查詢，現在有多少家公司已取得牌照提供無線固網服務，有關收費會否很高昂。

22. 主席回應，只有一家公司取得無線固網牌照，向鄉郊地區提供無線固網寬頻服務。由於該公司與其他現有提供家居寬頻服務的營辦商競爭，故相信收費水平會與現有營辦商相若。主席期望鄉郊地區的寬頻服務可以改善，與市區的差距拉近。如有突破性的進

展，會在日後的會議向委員介紹。

#### IV. 其他事項

##### 消費者投訴報告

23. 秘書報告，通訊局於二零一六年第四季接獲 502 宗消費者投訴個案，較第三季的 479 宗略為上升，當中有 492 宗個案並不屬通訊局的管轄範圍。此類投訴主要涉及合約/終止服務爭議（131 宗）、不滿客戶服務（121 宗）、不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素（89 宗）及帳單爭議（69 宗）。至於餘下的 10 宗個案則有關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，可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件。在二零一六年並沒有違反《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。

##### 其他查詢

24. 鍾智明先生查詢，通訊辦會否公布營辦商就網絡故障所提交的報告。

25. 主席回答，營辦商需要提交兩份報告，分別為初步報告及全面報告。初步報告在事故後一星期內提交，全面報告則會於營辦商調查後提交，會給予較長時間。報告會登載於通訊辦網站。

26. 劉麗君女士表示，營辦商以洗樓形式推銷電訊服務的問題已改善，惟長者安居協會仍收到長者反映與營辦商的代表電話續約後出現問題。曾有一名獨居長者向該會反映，經電話續約的服務月費較政府綜援資助的金額高，長者無能力支付，其服務及後因欠費而被暫停。劉女士查詢是否有需要就此類續約安排作出監管，以保障長者權益。

27. 主席回應，現在有兩方面作出規管，一方面是商品說明條例，如果在銷售過程中有不公平銷售手法，例如：誤導性遺漏，市民可向通訊辦投訴，並提供所需資料，通訊辦會按照商品說明條例處理有關投訴。第二方面，幾家主要電訊營辦商已承諾依從由香港通訊業聯會發出的自願性業界守則《電訊服務合約業界實務守則》，營辦商須就非應邀上門推銷服務而訂立的新合約，向客戶提供不少於七天的冷靜期，但必須留意，冷靜期在客戶領取禮品或服務安裝後會失效。若發現有值得關注的異樣情況，通訊辦會與有關的營辦商跟進，並因應情況，考慮採取規管行動。

28. 秘書補充，消費者事務科不時收到區議員或其他機構轉介的投訴，會將個案轉介給有關的營辦商跟進，並由營辦商直接聯絡投訴人，以解決問題。在過往經驗，我們留意到有部分長者由於聽力較弱或不擅拒絕他人，以致在未有充份理解或聽取合約資料下同意了合約及／或續約。如有這類投訴，可以聯絡我們，我們會將個案轉介給營辦商跟進。
29. 趙善能先生留意到近日媒體就手機基站的輻射作報導，他指出很多家居電器都有潛在輻射風險，建議消委會可進行有關測試，以釋公眾疑慮。
30. 葉雅琴女士承諾會向消委會內有關同事反映。
31. 主席表示，在無線電為我們帶來方便的同時，我們會擔心會否有輻射的問題，例如：在屋村有人因手機接收欠佳要求營辦商加建手機基站，有人又因基站外觀及／或輻射問題而要求營辦商拆除有關基站，這是個兩難問題。我們可考慮在下一次會議，向大家講解手機基站及無線裝置的安全性問題。
32. 趙善能先生詢問，現時香港是否有法例要求營辦商公布手機基站的位置。
33. 主席回應，基於商業因素，手機基站分布是營辦商的商業秘密。通訊辦會要求營辦商就新建手機基站提交報告，說明在新建基站及其附近基站的總輻射水平符合法例標準；通訊辦亦會派人巡查，確保有人行到的地方的總輻射水平符合標準。
34. 趙善能先生詢問，有報導指現時通訊辦採用的輻射安全標準過時，是否屬實。
35. 主席回應，通訊辦現時採用是國際衛生組織所定的標準，屬主流標準；在採納相關標準時，已諮詢衛生署的意見。我們可以在下次的會議詳細同大家分享這方面的情況。
36. 鍾智明先生查詢，有關數碼廣播頻譜已騰出，會否在下次會議講解將如何利用有關頻譜。
37. 主席回應，如有確實的發展會向大家報告。

38. 劉麗君女士提出從 Nokia 網站得悉 Nokia3310 將會再度推出市場，但此手機是 GSM900/1800 頻譜，屬 2G 手機。由於長者較為熟識按鍵較大的手機，預計很多長者及其子女會有意欲購買這款手機。據了解，2G 頻譜會在三年內被淘汰，而現時 2G 基站數目亦越來越少，接收未必理想，公眾是否需要知道這個情況。

39. 莊禮基先生表示，現時 Nokia3310 只在歐洲出售，香港尚未有售。如在香港出售，需要經過測試及審批，符合香港的要求。

40. 主席回應，會了解 Nokia3310 能否支援 3G 及 4G，會後再回應劉女士。

[會後備註：經檢視 Nokia 網站提供的資料，通訊辦得悉，該手機型號僅支援 2G 話音電話及文字訊息。秘書已聯絡劉女士確認，並已將有關意見反映給通訊辦相關部門跟進。通訊辦會於日後的公眾教育活動及資料中，提醒消費者在選購手機／裝置前，應小心及詳細查詢有意購買的手機／裝置的資料，包括手機／裝置的功能和所支援的網絡等。]

#### 下次會議日期

41. 秘書通知各委員，下次會議將於 2017 年 7 月 27 日舉行，時間及地點不變。

[會後備註：下次會議日期將更改為 2017 年 8 月 10 日，通訊辦已發電郵通知各委員。]

42. 議事完畢，會議於下午 5 時結束。

# 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  
第十三次會議  
2017年3月30日

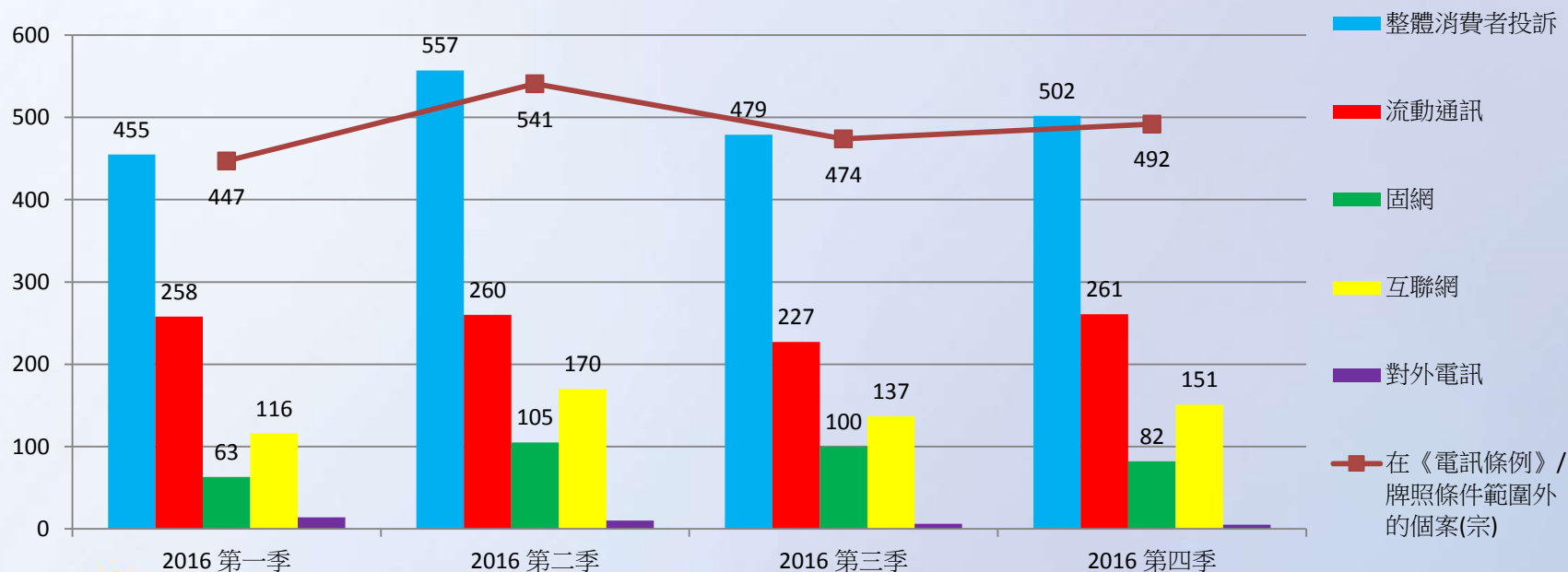


# 概況（二零一六年第四季）

(按服務分類的數字)	2016 第一季	2016 第二季	2016 第三季	2016 第四季	
整體消費者投訴	455	557	479	502	492
流動通訊	258	260	227	261	261
固網	63	105	100	82	72
互聯網	116	170	137	151	151
對外電訊	14	10	6	5	5

在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案 (宗)

## 消費者投訴數字



# 投訴數字（二零一六年第四季）

## 個案數字略為上升

通訊局在二零一六年第四季接獲**502**宗消費者投訴個案，較第三季的**479**宗略為上升，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：492宗

主要涉及：

- 合約/終止服務爭議：131宗
- 不滿客戶服務：121宗
- 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：89宗
- 帳單爭議：69宗

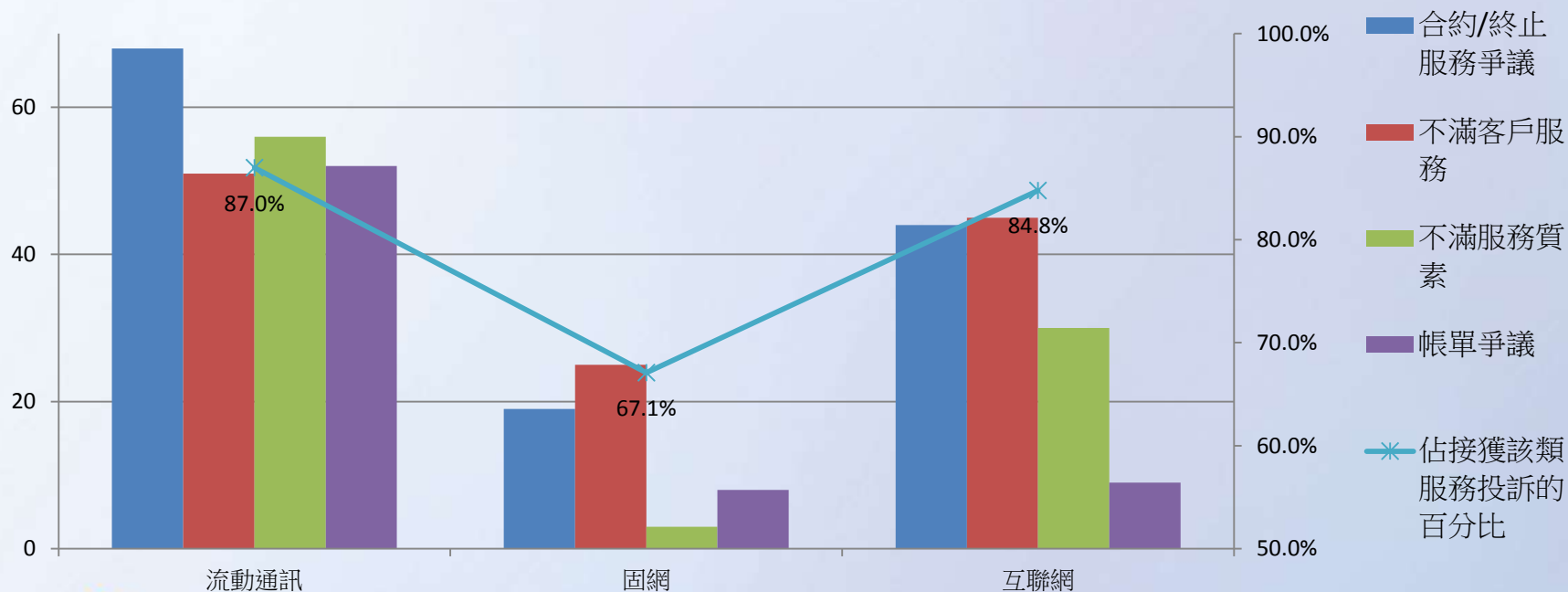
可能違例的個案：10宗

- 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：10宗

# 投訴數字（二零一六年第四季）

<i>(按主要服務分類的數字)</i>	<u>合約/終止 服務爭議</u>	<u>不滿客戶服務</u>	<u>不滿服務質素</u>	<u>帳單爭議</u>	<u>佔接獲該類服務 投訴的百分比</u>
流動通訊	68	51	56	52	87.0%
固網	19	25	3	8	67.1%
互聯網	44	45	30	9	84.8%

消費者投訴數字



# 投訴數字（二零一六年第四季）

## 違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零一六年沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案

多謝