



通訊事務管理局
COMMUNICATIONS
AUTHORITY

如何向通訊事務管理局投訴電訊營辦商涉嫌違反《電訊條例》或牌照條件

How to Lodge a Complaint with the **Communications Authority** against a Telecommunications Operator on Possible Breach of the Telecommunications Ordinance or Licence Conditions



這份單張說明投訴人向通訊事務管理局（通訊局）投訴電訊營辦商（網絡營辦商及/或服務供應商）前需要留意的事項，同時闡述通訊局在處理消費者投訴方面所擔當的角色。

This leaflet sets out what you should observe when lodging a complaint against a telecommunications operator (which may be a network operator or a service provider, or both) with the Communications Authority (CA). It also describes the role of CA in consumer complaint handling.

以書面方式作出投訴

若消費者提出的投訴個案具充分表面證據證明某電訊營辦商可能違反《電訊條例》（第106章）下任何條文或其持有的電訊牌照的任何條件，通訊局會進行調查。若證實有違規行為，通訊局可以對有關營辦商採取規管行動。為使通訊局能準確和有效率地判斷投訴人的投訴是否涉及違規行為，**須以書面方式作出投訴**。

請提交一切所需資料，並透過下列渠道作出投訴：

郵遞：香港灣仔皇后大道東213號胡忠大廈29樓
通訊事務管理局辦公室「消費者事務科」
傳真：2110 4239
電郵：telecomcomplaint@ofca.gov.hk

此外，投訴人亦可登入通訊局網站（<https://apps.coms-auth.hk/apps/complaints/complaint.asp?lang=chinese>）或透過通訊局的自選傳真服務（致電2961 6333，然後按「9」字，選擇「以傳真索取資料」）取得「消費者投訴表格」。

如投訴人在書寫方面有困難，可致電2961 6333向「消費者事務科」尋求協助，我們的職員會為投訴人填寫投訴表格。當投訴人透過電話作出投訴時，須在15分鐘內簡要陳述投訴內容。為確保通訊局為投訴人筆錄的投訴內容正確無誤，電話對話可能會被錄音，而填寫的表格亦會郵寄或傳真給投訴人確認和簽署。

「消費者事務科」的辦公時間：
星期一至五上午8時30分至下午5時45分
（公眾假期除外）

通訊局在處理消費者投訴方面的角色

香港電訊市場已全面開放，競爭激烈，通訊局因而對電訊業採取寬鬆的規管手法，盡可能依賴競爭及市場力量促進和保障消費者權益。除非市場力量未能確保達到政策目標，否則通訊局不會干預電訊營辦商的業務運作。

保障消費者並非通訊局的法定責任。但若有充分表面證據證明營辦商可能違反通訊局職權範圍內的法例和規例，通訊局就會進行調查，以決定是否採取規管行動。至於不涉及違反電訊法例或規例的其他消費者投訴，通訊局認為營辦商有責任予以排解。通訊局留意所有投訴個案，若發現有值得關注的異樣情況，會與有關的營辦商跟進，並因應情況，考慮採取規管行動。

通訊局處理消費者投訴的 法律權力/服務範圍

通訊局的權力與職能，只限於《電訊條例》和牌照條件所列。通訊局無權調解個別客戶與營辦商之間的合約糾紛。超越通訊局權力與職能的例子包括：

- 客戶申索賠償/退款（投訴人應尋求獨立法律意見和/或向小額錢債審裁處提出申索，或向消費者委員會作出投訴）
- 仲裁合約條款的公平性或是否妥善執行（投訴人應尋求獨立法律意見和/或向消費者委員會作出投訴，該會可能會就某項問題（並非個別個案）牽涉的合約公平性提供意見和/或進行研究）
- 在沒有違反《電訊條例》條文或牌照條件的情況下，強制營辦商就投訴人的要求採取行動
- 在未有提供證據的情況下，裁決營辦商有否在涉及投訴人的個別及偶然事件中處事不當
- 營辦商促銷活動所造成的滋擾（可能違反《非應邀電子訊息條例》的行為除外）
- 介入個別營辦商的內部行政安排，例如職員聘任和調配、指派收數公司或律師向客戶追收欠款、服務申請/退款申請程序等等
- 在沒有牽涉反競爭行為的情況下強制收費水平
- 營辦商就是否提供某產品或服務所作的商業決定，以及提供的條件（香港電話有限公司及Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited有責任提供的全面電話服務除外）
- 向投訴人提供法律意見或技術意見/協助

通訊局如何處理消費者投訴

- 通訊局會在接獲經簽署的書面投訴的3個工作天內認收投訴。
- 通訊局如認為投訴人個案超越通訊局的法律權力/服務範圍，而且不應由通訊局介入處理，就會在認收函內告知投訴人。通訊局會先徵求投訴人的書面同意（如投訴人在較早前未表示同意的話），才會將投訴人的投訴交由有關營辦商跟進。若投訴人並非有關投訴的登記用戶，通訊局便要另行徵求登記用戶的書面同意。營辦商會直接回覆投訴人或者登記用戶，並將有關進展知會通訊局。就這類投訴而言，通訊局不會向投訴人或登記用戶另行發出覆函。
- 若有表面證據顯示有關營辦商違反相關牌照條件或《電訊條例》條文，通訊局會就個案進行正式調查。
- 如投訴人的投訴屬通訊局的法律權力/服務範圍之內，並經通訊局正式調查，通訊局會盡力在27個工作天內（或在接獲登記用戶明示同意通訊局向營辦商及有關機構披露個人資料和轉交與投訴有關的文件後27個工作天內）向投訴人作出詳細回覆。否則，通訊局會以投訴所用的語言先作初步回覆，匯報調查進展。
- 就部分個案而言，通訊局可能需要時間研究或將它們轉交給有關營辦商解釋或跟進，然後才能肯定它們是否屬於通訊局的職權範圍。對於此類投訴，通訊局亦會在27個工作天內給予投訴人初步或詳細回覆。
- 如通訊局無法就投訴採取任何行動或提供協助，通訊局會通知投訴人和給予解釋。
- 如投訴人不滿意通訊局的答覆或調查結果，可以書面形式直接向通訊事務總監提出上訴，要求覆核。

應先向有關營辦商作出投訴

如果投訴人要投訴的是電訊營辦商的服務，須首先向該營辦商作出投訴。營辦商有責任妥善處理客戶服務事宜。

投訴人需要提供的資料

- 投訴人的全名
- 通訊地址、傳真號碼或電郵地址
- 其他聯絡方法（例如電話號碼）
- 投訴個案的所有詳情，包括被投訴的營辦商的名稱，曾經與投訴人聯絡的客戶服務員的姓名、職位和電話號碼，聯絡有關服務員的日期，相關的帳戶/客戶號碼，以及投訴編號（若有的話）
- 任何能幫助通訊局處理投訴的相關佐證文件副本，例如服務協議、帳單、合約和促銷單張等

披露投訴人的身分及個人資料

當投訴人向通訊局作出投訴時，須告知是否准許通訊局向被投訴者披露其投訴人的身分。通訊局希望能披露投訴人身分，以便公平妥善處理有關投訴。如投訴人表明不願意其投訴人的身分被披露，通訊局將在考慮投訴人的個案後，向投訴人解釋，在不披露其身分的情況下，跟進或調查工作是否仍可展開。

投訴人提供的所有個人資料和文件（包括信件、電郵或填妥的投訴表格），只會用作與個案直接相關的用途，它們可能會交予在跟進/調查個案過程中涉及的其他人士，包括被投訴的一方、相關政府部門、相關機構、以及獲授權接收與執行政例、檢控及覆核決定有關的資料的其他機構。投訴人和涉及投訴的登記用戶（若非投訴人）應清楚說明是否准許通訊局將其任何個人資料/文件披露給與投訴有關的任何一方。如投訴人或登記用戶不准許通訊局披露有關投訴的資料，而這會對通訊局的跟進或調查工作造成困難，通訊局會讓投訴人知道能否繼續處理其投訴。

投訴人有權要求查閱及更改通訊局所持有與其有關的資料，如要行使這項權利，請聯絡我們。



通訊事務管理局
COMMUNICATIONS
AUTHORITY

查詢熱線：2961 6333

網址：www.coms-auth.hk

二零一二年四月更新