



# 《電訊服務合約業界實務守則》 的實施與修訂

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2015年4月16日

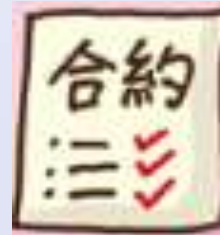
# 電訊服務合約糾紛



- 全港有逾二千四百萬張電訊合約
  - 包括固網電話服務、固網寬頻服務、流動電話服務
- 在通訊事務管理局（通訊局）收到有關電訊服務的投訴中，約五分一涉及合約糾紛

	2012	2013	2014
通訊局接獲的電訊服務投訴總數	5,262	4,303	3,427
涉及電訊服務合約糾紛的投訴	1,116	894	588
合約糾紛投訴佔投訴總數之百分比	21.2%	20.8%	17.2%
合約糾紛投訴佔合約總數之百分比	0.0047%	0.0037%	0.0025%

# 電訊服務合約糾紛的處理





- 現行的《電訊條例》並沒有賦予通訊局權力介入或調查有關涉及電訊服務營辦商與其客戶之間的電訊服務合約糾紛
- 鼓勵業界實施自行規管措施
  - 通訊事務管理局辦公室（通訊辦）一直密切監察電訊市場的運作
  - 因應消費者對電訊服務合約的關注，推動電訊業界推行有關電訊服務合約的自行規管措施



# 《電訊服務合約業界實務守則》 (《業界守則》)



- 《業界守則》由香港通訊業聯會與業界制定
- 所有主要固定與流動網絡營辦商已於2011年7月開始實施
- 《業界守則》針對消費者就電訊服務合約的各項主要投訴事宜提出改善措施，適用於個人  或住宅  用戶新訂或續訂的電訊服務合約



# 《業界守則》 主要措施

## 續約、終止合約

- 除非得到客戶事先明確同意，否則營辦商不可自動替客戶續約
- 終止合約、續約、延長合約期和更換合約的方法更具透明度

## 合約內容

- 更清晰的服務、收費及合約條文資料
- 客戶可自由選擇退出任何免費試用服務，而退出安排不得對客戶造成不便或收取任何費用

## 遷址安排

- 若營辦商無法在新地址提供服務，則客戶有權終止合約而營辦商不得收取餘下合約期的服務月費

## 單方面更改合約

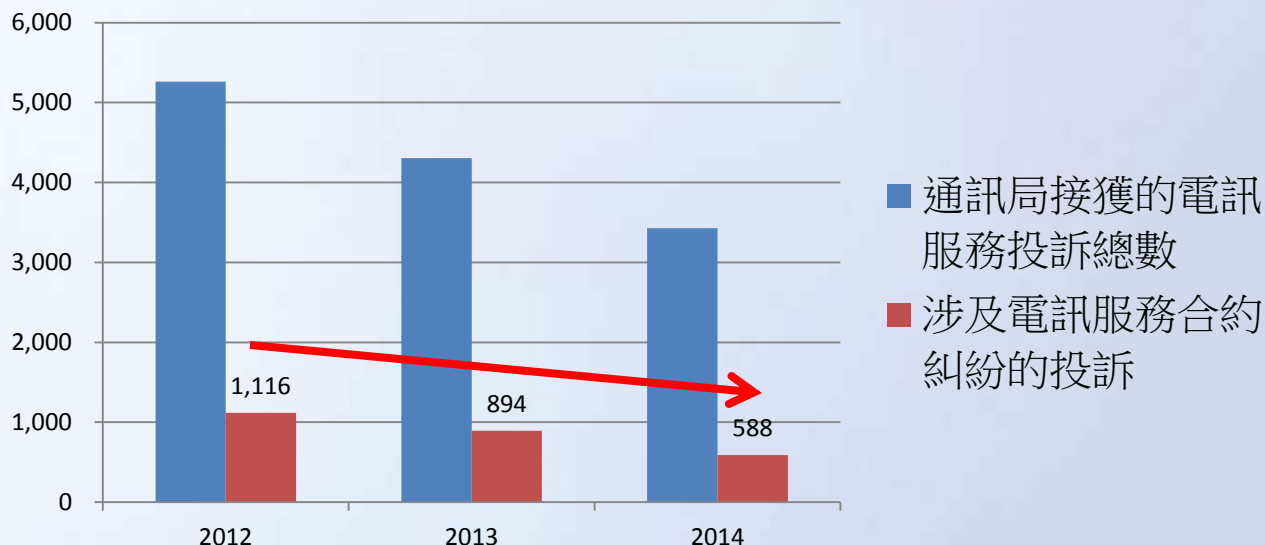
- 如營辦商單方面更改合約條款及條件，客戶會獲得更大保障

## 立約過程

- 經電話訂立的合約會獲得參與的營辦商提供書面確認(即合約副本)
- 對於在非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約，客戶受七天冷靜期的保障

# 《業界守則》的成效

- 《業界守則》自2011年7月實施至今，通訊辦接獲涉及電訊服務合約糾紛的投訴數字**持續下降**



- 數字反映現時的自行規管措施對減少消費者與營辦商的合約糾紛**具實質的成效**



# 檢討及修訂《業界守則》



- 為進一步保障消費者的權益，香港通訊業聯會與各營辦商參考通訊辦的建議後，於2014年10月修訂《業界守則》
- 各營辦商將於**2015年5月**起落實推行經修訂的守則







# 《業界守則》的主要修訂內容


1. 改善客戶終止合約的安排
2. 改善延長合約期或續約或更換合約的確認安排
3. 清楚列明客戶遷址的終止服務收費安排
4. 清楚列明固定期限合約收取費用的計算方法
5. 彈性推行更佳的冷靜期安排



# 1. 改善客戶終止合約的安排

- 終止合約的安排不得對客戶造成不便，或涉及不合理的拖延
- 例如，建議服務供應商應在適當情況下：
  - 在網站提供終止服務申請表，以供客戶下載 
  - 接受任何書面終止服務要求 
  - 迅速認收任何口頭、書面或親身提出的終止服務要求 
  - 迅速處理有關的終止服務要求，不得作出不合理的拖延 

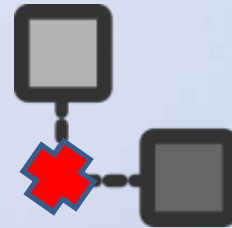
## 2. 改善延長合約期或續約或更換合約的確認安排

- 延長合約期或續約或更換合約時，服務供應商的書面確認安排會以：
  - 郵遞  或
  - 服務供應商提供的其他經客戶同意的合理方法送遞給客戶



### 3. 清楚列明客戶遷址的終止服務收費安排

- 如服務供應商因**未有網絡覆蓋**而無法在擬搬遷至的處所提供服務，客戶有權選擇：



- 繼續在原址使用服務 或
- 終止合約

- 終止服務收費應以**既定公式計算**或**指明最高金額**



- 客戶在簽約前應獲告知這項收費



## 4. 清楚列明固定期限合約收取費用的計算方法

- 如訂定的**合約生效日期**與**首個計帳周期日期**不一致，則須在合約內清楚述明：
    - 首個計帳周期日(或在可行的情況下盡快告知客戶)
    - 須在合約內清楚列明 -
      - 在合約生效日至首個計帳周期日期間
      - 在合約期滿日至最後計帳周期日期間
- 會如何就有關服務向客戶收取費用，並提供合理詳情



## 5. 彈性推行最佳的冷靜期安排

- 經上門推銷所簽訂的新電訊服務合約，用戶均享有最少七天冷靜期的保障
- 服務供應商可彈性推行最佳的冷靜期安排，為客戶提供額外的保障，例如 -
  - 超過七天的冷靜期
  - 為透過上門推銷以外的其他銷售渠道所訂立的合約提供冷靜期



# 通訊辦的未來工作

- 密切監察業界落實推行經修訂的《業界守則》及其成效
- 舉辦公眾教育活動，讓市民了解經修訂的《業界守則》內容



謝謝