



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

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2016年5月26日

EasyCall終止提供預付流動服務的情況

- EasyCall Limited (EasyCall) 是一家流動虛擬網絡營辦商 (MVNO)，以租用流動網絡營辦商網絡容量的方式，在本地提供預付流動服務
- 由於該網絡商終止提供服務予 EasyCall，該公司由2016年3月15日起分階段停止其預付流動服務
- EasyCall所有流動服務已於2016年3月底停止

通訊辦的跟進工作

要求持牌人作出妥善安排
以減低對客戶造成的影響

公布相關消息
呼籲消費者
停止購買有關智能卡

協助客戶
轉攜號碼

加強MVNO牌照
的審批要求

要求持牌人作出妥善安排

- 通訊辦已責成Easycall作出必需的安排，務求盡量減低對客戶造成的影響
- Easycall已停止向其分銷商／轉售商出售新的智能卡
- Easycall透過短訊及在社交媒體平台發出通知，知會客戶該公司將停止服務，以及相關的安排



Easycall 易通電

3月14日 · 🌐

各位，因市場環境劇變，零售市場急速下滑，本公司儲值咭業務服務被暫停，現正使用中的客戶如需保留號碼，請盡快攜同儲值咭到各大網絡商，辦理攜號轉台手續。所以未開啟儲值咭則不能開啟使用，也懇請各大零售商停止售賣產品，以免引起投訴及不便。我們也不想這樣，但無奈要作出這樣決定，很抱歉為大家帶來不便，敬請大家原諒。

向消費者公布相關消息

- 通訊辦於網站刊登消費者注意事項，向公眾公布相關消息
- 呼籲消費者停止購買該公司提供的預付流動智能卡或為其現有智能卡增值



The screenshot shows the website of the Office of the Communications Authority (OFCA). The main content area features a news article titled "通訊辦呼籲消費者停止購買EasyCall Limited提供的預付流動智能卡或為該公司提供的智能卡增值". The article text includes:

EasyCall Limited (「EasyCall」) 是流動通訊經營商，在香港提供預付流動服務。EasyCall一直獲得一家流動通訊經營商以批發方式提供的網絡服務和容量，以提供流動通訊網絡服務。

通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）接獲通知，由於流動通訊經營商將停止提供批發服務，EasyCall將由二零一六年三月十五日起分階段停止預付流動服務。根據最新資料，EasyCall的所有流動服務將於二零一六年三月也停止。

通訊辦知悉EasyCall即將停止服務，已即時責成EasyCall作出所有必要的安排，務求盡量減低對客戶造成的影響。在通訊辦要求下，EasyCall已停止向其分銷商／轉售商出售新的預付卡，並已透過短訊及在社交媒體平台發出通知¹，知會客戶該公司將停止服務，以及相關的安排。

通訊辦呼籲市民停止購買EasyCall提供的預付流動智能卡，EasyCall的現有客戶亦不應為其預付流動智能卡增值，並可聯絡有關的智能卡分銷商／轉售商或EasyCall提出投訴要求。

受影響的客戶如保留現有流動電話號碼，可安排將有關流動電話號碼轉讓至另一家他們認為合適的流動服務供應商。通訊辦已獲有關經營商同意協助客戶辦理轉讓號碼安排。通訊辦將繼續密切監察有關的發展。

通訊事務管理局辦公室
二零一六年三月十五日

¹ <https://www.facebook.com/easycallimited/>

協助客戶轉攜號碼

- 通訊辦亦就事件聯絡其他流動網絡營辦商，協助客戶辦理轉攜號碼安排
- 通訊辦呼籲受影響的客戶如欲保留有關的流動電話號碼，應盡快安排把電話號碼轉攜

加強MVNO牌照的審批要求 (1)

- MVNO是通過向持牌流動網絡營辦商租用其網絡容量，以提供流動服務
- 無須擁有無線電通訊基建和頻譜
- MVNO須領有服務營辦商牌照－第三類服務（MVNO服務）
- 通訊局沒有預先設定的發牌數量限制，流動服務營辦商可在市場競爭的基礎上提供多元化的服務以滿足消費者不同的需要

加強MVNO牌照的審批要求 (2)

- 鑑於是次事件，通訊辦會檢討MVNO牌照的審批要求，以減低發生同類事件的可能性
- 新牌照申請人須向通訊局提交資料，以證明其有足夠的財政能力，提供滿意的服務
- 就Easycall個案，通訊局經審慎考慮事件過程及各方面因素後，將不會接受Easycall的續牌申請

給消費者的建議 (1)

- 選擇有信譽的流動服務營辦商
- 不應購買過多預付智能卡
- 因應實際需要為預付智能卡充值，不要過量充值
- 購買預付智能卡或增值券前，應先向分銷商／轉售商查詢是否接受退款，並了解相關退款條件

給消費者的建議 (2)

- 保留購買單據及卡主證明書，如服務受影響，客戶可聯絡有關的分銷商、轉售商或營辦商，提出退款要求
- 另亦可考慮在小額錢債審裁處提出民事訴訟索償
- 客戶宜帶同原有的預付流動智能卡（包括卡主證明）到擬轉用的流動服務營辦商，以辦理所需的轉攜號碼手續

謝謝