

通訊事務管理局如何處理消費者 對電訊服務營辦商的投訴

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2018年12月7日



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。

權力範圍

- 通訊局的權力與職能，只限於《電訊條例》（第106章）和牌照條件所列。
- 只有在營辦商違反《電訊條例》或牌照條件的表面證據成立的情況下，通訊局才會對投訴正式調查。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。
- 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。

可能違例《電訊條例》或 牌照條件的投訴（1）

例子：

- 消費者的流動電話號碼在未經其同意的情況下，由其原本的流動服務供應商被轉攜至另一服務供應商
- 某流動服務供應商在沒有獲得通訊局的批准下，操作無線電基站
- 某對外電訊服務營辦商使用未經通訊局事先批准的IDD接駁短碼提供服務

可能違例《電訊條例》或 牌照條件的投訴（2）

例子：

- 某固網營辦商因受阻撓而未能鋪線至某大廈內，以致住戶無法選用其服務
 - 個案會轉交專責組別研究 / 調查
 - 已完成調查的個案在網頁上公布 https://www.coms-auth.hk/tc/policies_regulations/ca_decisions/index_yr_all-ca_58-sb_all-p_1.html

處理不涉及違反《電訊條例》或 牌照條件的投訴（1）

- 投訴種類：金錢糾紛、合約履行問題、營辦商行政措施等
- 轉介予有關營辦商覆檢及處理
- 在轉介個案之前，須徵得投訴人同意將個人資料及案情轉告營辦商
- 經通訊辦轉介後，營辦商直接答覆投訴人，並向通訊辦提供個案進展 / 覆函副本

處理不涉及違反《電訊條例》或 牌照條件的投訴（2）

投訴人不滿營辦商的回覆

- 將投訴再次轉介予有關營辦商覆檢及處理
- 通訊辦以書面解釋權責，通知投訴人營辦商的覆檢結果，及建議其他解決方法（如適用）

投訴人不滿通訊局的答覆 / 調查結果

- 可以書面方式向通訊事務總監提出上訴，要求覆核

超越通訊局職權範圍的投訴的例子

- 合約條款是否公平
- 申索賠償/退款
- 在沒有牽涉反競爭行為的情況下，強制營辦商的收費水平
- 在營辦商沒有違反《電訊條例》或牌照條件的情況，強制營辦商採取任何行動，或裁定其處事不當
- 有關產品、網絡覆蓋或服務的商業決定等

保障消費者權益的措施（1）

- 鼓勵業界
 - 實施預防流動通訊服務「帳單震撼」的措施、
 - 發出《收費流動內容服務守則》，以及
 - 制定及實施自願遵從的《電訊服務合約業界實務守則》
- 推動業界設立「解決顧客投訴計劃」

保障消費者權益的措施（2）

- 發出
 - 《關於電訊服務帳單資料及收取帳款的實務守則》、
 - 《就提供流動及固網寬頻服務實施公平使用政策的指引》、
- 根據《商品說明條例》打擊不良營商手法

接受投訴的渠道

- 郵遞、傳真、電郵以書面形式**作出投訴
- 網上表格 (<https://apps.coms-auth.hk/apps/complaints/complaint.asp?lang=chinese>) 或
- 致電熱線2961 6333 (選擇語言然後按「9」字，並選擇以傳真索取「消費者投訴表格」)

** 書寫方面有困難的人士，可致電2961 6333向通訊局「消費者事務科」尋求協助，職員會為投訴人填寫投訴表格，並把填妥的表格郵寄或傳真予投訴人確認和簽署。

服務承諾

- 認收投訴 – 3個工作天內
- 回覆 – 27個工作天內發出回覆（如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）。否則，通訊辦會以投訴所用的語言先作初步回覆，匯報調查進展。

謝謝

