

為弱勢電訊服務用戶設置的專屬網頁

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

2021年6月16日



為弱勢電訊服務用戶設置的專屬網頁

- 於2021年4月設置
https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/guide/help_for_consumers/adtsu/index.html
- 對象：因各種情況而處於弱勢的電訊服務用戶，例如：
 - 年紀
 - 殘疾
 - 知識水平較低
 - 有溝通困難
- 提供用家「貼士」



三個「要」點

1. 「要」徵詢意見
2. 「要」尋求協助
3. 「要」唔明就問



1. 「要」徵詢意見

- 挑選電訊服務時，不妨多徵詢親友/電訊服務供應商的意見或建議



2. 「要」尋求協助

- 部分服務供應商會提供特殊協助，例如：
 - 簡易通訊途徑
 - 特別帳單服務
- 如在使用電訊服務時遇到任何問題，可向有關的服務供應商尋求協助



3. 「要」唔明就問

- 如有疑問，儘管提出，無需顧忌。
例如：
 - 某些服務細節/條款可能需要較多時間去了解



四個情境

情境一：尋找適合的電訊服務

情境二：推銷員來電遊說訂購服務或續約？

情境三：電訊服務帳單有問題？



情境四：終止服務



情境一：尋找適合的電訊服務

- 表明要什麼/不需要什麼
 - 例如：服務套餐含多種服務，應只選擇所需服務
- 要求服務供應商暫停不需要的服務
 - 例如：流動/漫遊數據服務，以防帳單震撼
- 查核服務合約內訂明的收費、合約屆滿安排
- 確保服務合約列明推銷員口頭提供的任何優惠
 - 例如：贈品或折扣
- 清楚了解服務合約所有細節才簽約
- 簽約後應索取合約副本



情境二：推銷員來電遊說訂購服務或續約？

- 如難以理解推銷員講述的銷售內容，可與親友一同接聽電話
- 記錄來電推銷員的身分資料
 - 例如：姓名、職銜和員工編號
- 注意口頭合約亦具有法律約束力
- 要清楚了解合約細節才同意簽約或透露個人資料
- 如希望透過電話續訂任何電訊服務，應先確定現有服務的合約期滿日
- 注意經電話同意訂購電訊服務後，用戶有權獲取**書面確認**



情境三：電訊服務帳單有問題？

- 應不時查核帳單。如有需要，可請家人及朋友幫忙，或聯絡服務供應商
- 長者/視力欠佳的弱勢用戶，可告知服務供應商相關處境，他們或會免費提供：
 - 郵寄帳單、或
 - 以**大字體**或**點字**列印的計帳資料
- 部分合約訂明，如沒有在合約屆滿時終止服務，服務供應商可繼續提供服務，並按月收費；如無意繼續使用相關服務，應按照服務合約的條款及條件安排終止服務



情境四：終止服務

- 無法按服務供應商要求終止服務的情況，例如
 - 未能填寫終止服務表格
 - 因行動不便，難以前往指定地方交還相關設備
- 如遇以上問題，應告知服務供應商。部分服務供應商或會：
 - 接受口頭終止服務
 - 應用戶要求上門收回設備
- 終止服務申請前，先查詢**合約期滿日**。此外應留意：
 - 或須繳付**提早終止合約費用**
 - 未有交還設備 / 硬件可能會被收取**硬件費用**
 - 服務供應商通常要求不少於**一個月的終止服務通知**



謝謝

