

通訊事務管理局主席 與傳媒茶敘

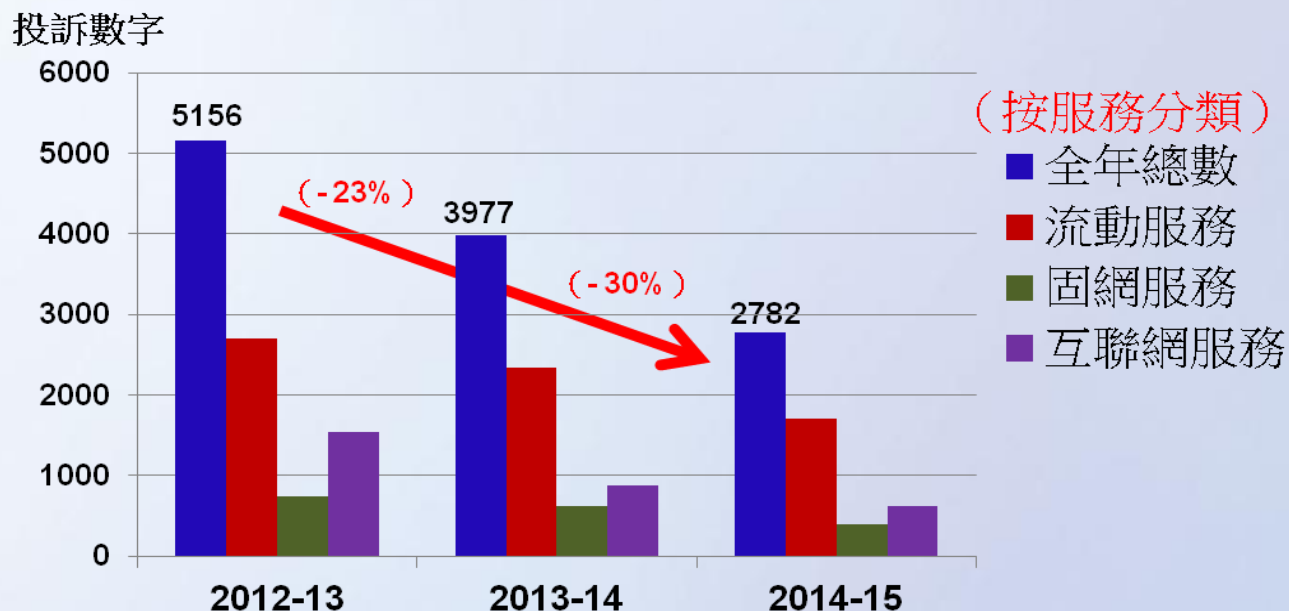
通訊事務管理局

2015年8月6日

電訊服務及廣播機構的投訴事項

電訊服務投訴 *

(按服務分類的數字)	2012-13	2013-14	2014-15	
整體消費者投訴	5 156	3 977	2 782	(- 30%)
• 流動服務	2 702	2 346	1 704	(- 27%)
• 固網服務	740	629	391	(- 38%)
• 互聯網服務	1 542	881	619	(- 30%)

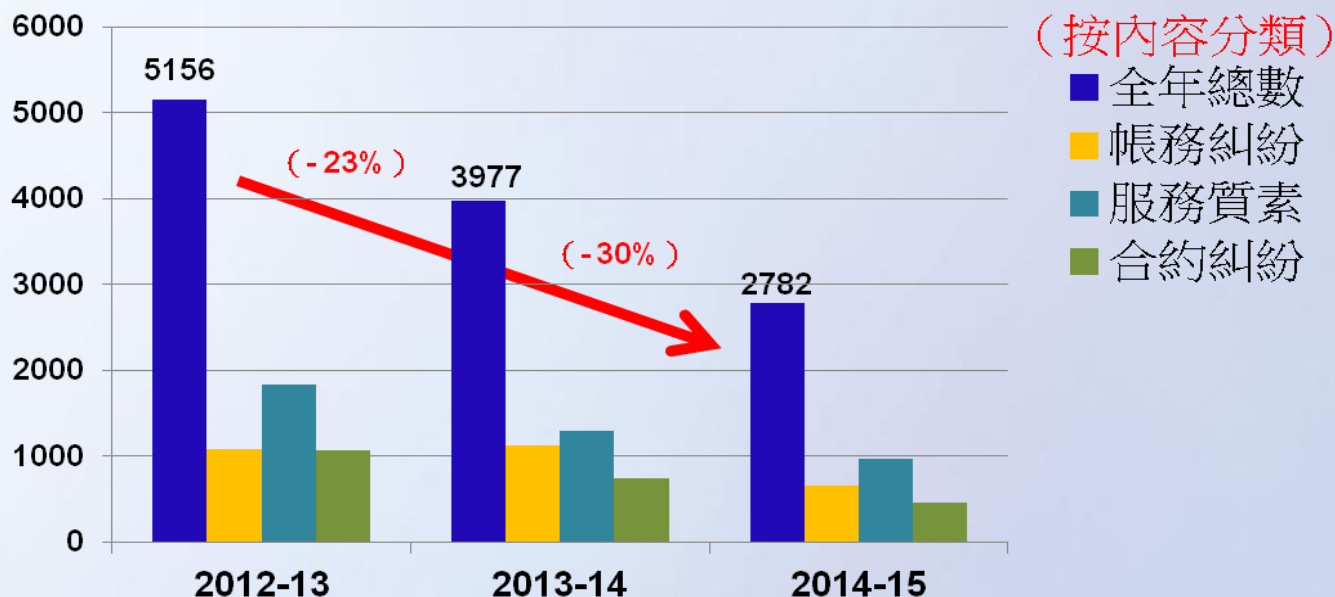


電訊服務投訴*

(按內容分類的數字)

	<u>2012-13</u>	<u>2013-14</u>	<u>2014-15</u>	
整體消費者投訴	5 156	3 977	2 782	(- 30%)
• 帳務糾紛	1 078	1 128	651	(- 42%)
• 服務質素	1 835	1 297	964	(- 26%)
• 合約糾紛	1 067	745	465	(- 38%)

投訴數字



針對電訊服務消費者投訴*成因而進行的工作

流動通訊 帳單震撼

- 2010年8月：流動服務營辦商推行一系列防止「帳單震撼」措施
- 投訴個案：
488宗 (2012-13) → 356宗 (2014-15)

合約糾紛

- 2011年7月：業界落實推行《電訊服務合約業界實務守則》
- 投訴個案：
1 067宗 (2012-13) → 465宗 (2014-15)

帳務糾紛

- 2011年10月：發出《關於電訊服務帳單資料及收取帳款的實務守則》
- 投訴個案：
1 078宗 (2012-13) → 651宗 (2014-15)

公平 使用政策

- 2012年2月：強制性「營辦商實施公平使用政策指引」正式生效
- 投訴個案：
21宗 (2012-13) → 11宗 (2014-15)

針對電訊服務消費者投訴成因而進行的工作

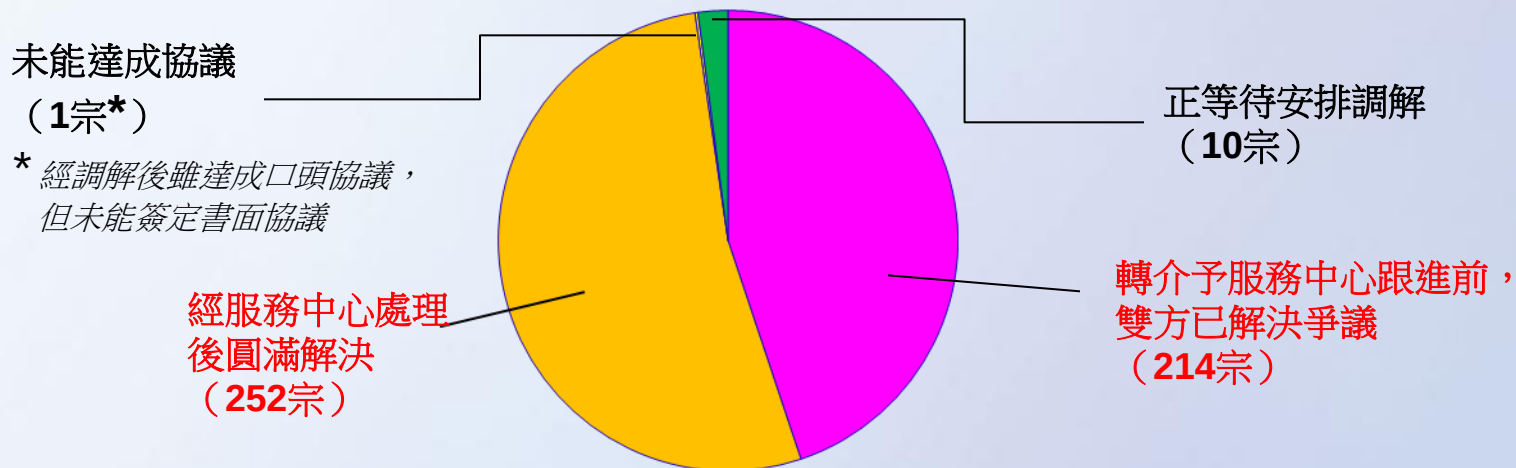
《電訊服務合約業界實務守則》（《業界守則》）修訂版本

- 按通訊辦提出的建議，香港通訊業聯會同意修訂《業界守則》，以進一步保障消費者權益。各營辦商已於2015年5月推行經修訂的《業界守則》
- 主要修訂內容包括：
 - 改善終止合約安排，不得對客戶構成不便或涉及不合理的拖延
 - 改善延長合約期或續約時向客戶發出書面確認的安排
 - 在客戶簽約前，營辦商應告知客戶若因未有網絡覆蓋而未能於客戶搬遷地址後繼續提供服務，所涉及的終止服務費用的計算方法或上限
 - 合約須清楚列明合約期內第一期及最後一期月費的計算方法；以及
 - 彈性推行更佳的冷靜期安排

針對電訊服務消費者投訴成因而進行的工作

解決顧客投訴計劃

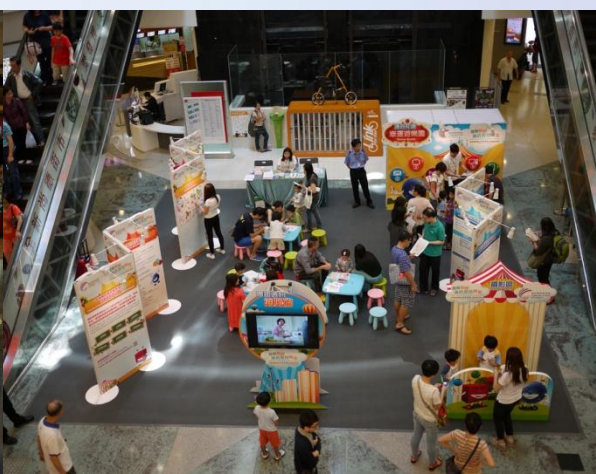
- 由通訊辦贊助及監察，香港通訊業聯會運作的「解決顧客投訴計劃」
 - 由2012年11月開始試行兩年，以調解方式協助解決消費者與其電訊商之間已陷入僵局的計帳爭議
- 通訊辦在兩年試驗期結束後，已與業界完成對計劃的檢討和評估，決定支持業界由今年5月1日開始長期實施計劃
- 由2012年11月1日至2015年6月30日，共接獲477宗合乎資格的申請：



- 已處理的467宗個案中，466宗完滿解決，成功率接近100%

針對電訊服務消費者投訴成因而進行的工作

- 教育消費者：如何有效使用各類通訊服務
- 活動包括：
 - 電視及電台宣傳短片、一般短片
 - 巡迴展覽
 - 公眾講座及學校巡迴劇
 - 故事攝影比賽
 - 在報章以漫畫形式刊載有關使用通訊服務的消費者訊息



電訊服務及廣播機構的投訴事項

廣播機構的投訴 *

投訴數字的上升趨勢：

近年有關廣播內容的投訴個案持續上升，由 2012 - 13 年處理 2 000 多個個案增至 2014 - 15 年處理 2 600 多個：

- 2012 - 2013年： 2 053 個個案 (53 965宗投訴[^])
- 2013 - 2014年： 2 915 個個案 (36 230宗投訴^{^^})
- 2014 - 2015年： 2 648 個個案 (15 373宗投訴^{^^^})

[^] 包括「ATV焦點」逾42 000宗投訴

^{^^} 包括「東張西望 - 電視牌照風雲」逾27 000宗投訴

^{^^^} 包括有關佔領行動的報道逾4 000宗投訴

* 由每年七月至下年六月

廣播機構的投訴*

投訴節目偏頗數字上升

其中涉及有關節目偏頗的投訴個案明顯上升，由 2012 - 13 年的百多個個案增至 2014 - 15 年超過500個：

- 2012 - 13年： 166 個個案 (48 838宗投訴[^])
- 2013 - 14年： 244 個個案 (30 386宗投訴^{^^})
- 2014 - 15年： 544 個個案 (8 478宗投訴^{^^^})

[^] 包括「ATV焦點」逾42 000宗投訴

^{^^} 包括「東張西望 - 電視牌照風雲」逾27 000宗投訴

^{^^^} 包括有關佔領行動的報道逾4 000宗投訴

* 由每年七月至下年六月

廣播機構的投訴

就新聞及真實題材節目的持平規定

通訊局的《業務守則》規定持牌人必須確保新聞節目，或有關香港公共政策或備受香港公眾關注而又具爭議的真實題材節目，能夠恰當地持平，包括：

- 以公正不偏的態度處理，盡量反映所有主要而又關乎宏旨的觀點，求取平衡
- 不應隱瞞事實而有所偏倚，或輕重倒置誤導觀眾

但以上規定不適用於個人意見節目

廣播機構的投訴

適用於有關香港公共政策或備受香港公眾關注而又具爭議的個人意見節目的規定

持牌機構、主持人或個別參與節目人士發表本身意見的節目須遵守下列規定：

- 在節目開始時清楚說明節目的性質
- 必須尊重事實，不應以虛假證據為依據
- 在同一節目，同一系列節目或目標觀眾相近的節目中提供適當回應機會
- 盡量讓多方面意見得以表達

主要工作最新進展：廣播

1. 本地免費電視節目服務牌照
2. 指配由亞視騰出的數碼廣播頻譜
3. 本地收費電視節目服務牌照續期申請
4. 模擬聲音廣播服務牌照續期申請

1. 本地免費電視節目服務牌照

➤ 無綫及亞視的本地免費電視節目服務(免費電視)牌照續期申請：

- 通訊局於2014年11月初向行政長官會同行政會議(行會)提交建議
- 行會於今年4月1日決定亞視的免費電視牌照不獲續期
- 因應行會的決定，通訊局已於4月20日通知亞視，通訊局會行使《電訊條例》賦予的權力，在亞視的免費電視牌照期滿後(即2016年4月1日後)撤銷現時指配予亞視的所有頻譜，包括兩組模擬電視頻道及1.5條數碼頻道
- 行會於今年5月12日決定批准無綫牌照續期申請，有效期為12年，由2015年12月1日至2027年11月30日
- 因應行會的決定，通訊局已於5月12日以行政指配方式把無綫現時持有的廣播頻譜指配予無綫，以提供其兩條模擬，五條高清數碼節目頻道

1. 本地免費電視節目服務牌照

➤ 香港電視娛樂及奇妙電視的免費電視牌照申請後續工作：

- 2013年10月15日，行會原則上批准香港電視娛樂及奇妙電視提出的免費電視牌照申請。通訊局已於今年1月19日就兩宗申請向行會提交建議
- 行會於今年4月1日正式向**香港電視娛樂**批出**免費電視牌照**，有效期12 年，直至2027年3月。香港電視娛樂須在獲發牌照後的12個月內（即2016年3月31日或之前）及24個月內（即2017年3月31日或之前）分別開設一條24小時粵語頻道及一條16小時英語頻道
- 另外，行會正在考慮**奇妙電視**的申請，並因應奇妙電視的要求給予奇妙電視多一些時間**提交進一步的資料**，通訊局會按行會的要求，審視奇妙電視提交的資料，並因應有關資料向行會提交建議及意見

1. 本地免費電視節目服務牌照

➤ 香港電視網絡(香港電視)及永升（亞洲）有限公司(永升)的免費電視牌照申請：

- 就**香港電視**於2014年4月15日提交的免費電視牌照申請，通訊局會謹慎地審核有關申請，評估申請人是否符合《廣播條例》的法定要求及通訊局發出的指南中所定的評核準則，並在考慮公眾的意見後，盡快向行會提交建議
- 另外，通訊局會根據《廣播條例》和既定程序**處理永升**於今年4月15日提交的免費**電視牌照申請**。按照既定程序，經與申請人核實有關資料後，通訊局會於稍後就有關申請諮詢公眾

2. 指配由亞視騰出的數碼廣播頻譜

➤ 亞視將於2016年4月2日騰空廣播頻譜，通訊局已公布亞視目前持有1.5條數碼頻道的指配方式：

- 免費電視持牌機構才有資格獲指配廣播頻譜
- 指配頻譜數量必須切合牌照服務所需
- 以行政方式指配廣播頻譜
- 頻譜使用費不適用於廣播頻譜

2. 指配由亞視騰出的數碼廣播頻譜

➤ 頻譜申請

無綫

- 暫時不會再指配更多數碼頻道予無綫，但准許無綫使用多頻網內額外傳輸容量的臨時措施延長四個月至2016年4月1日，亦准許無綫將明珠台由現時經多頻網頻道廣播轉為經其單頻網頻道廣播

香港電視娛樂

- 若香港電視娛樂同意接受附加的條件，通訊局會指配予香港電視娛樂0.5條數碼頻道作為新增傳送模式，以提供其一條高清、一條標清數碼節目頻道

其他免費電視持牌人

- 會考慮將仍剩下的一條數碼頻道指配予其他免費電視持牌機構使用

3. 本地收費電視節目服務牌照續期申請

➤ 香港有線電視有限公司(有線電視)本地收費電視節目服務牌照：

- 於2017年5月31日屆滿，有線電視已向通訊局遞交續期申請
- 通訊局現正進行公眾諮詢，以蒐集市民對有線電視表現的意見
- 通訊局會全面評核有線電視的表現，以及考慮公眾意見，並按《廣播條例》的規定，於2016年5月底之前向行會就有線電視的牌照續期申請作出建議

4. 模擬聲音廣播服務牌照續期申請

➤ 商業電台及新城電台的模擬聲音廣播服務牌照：

- 現有牌照於2016年8月25日屆滿
- 通訊局已於2015年5月中向行會提交建議

主要工作最新進展：電訊及其他事宜

1. 電訊頻譜指配
2. 香港電訊服務號碼計劃
3. 實施《競爭條例》的準備工作
4. 實施經修訂的《商品說明條例》的概況
5. 實施《非應邀電子訊息條例》的概況

1. 電訊頻譜指配

3G頻譜的重新指配

- 3G頻譜的現有指配期將於2016年10月屆滿，通訊局於2013年11月公布決定採用「混合方案」重新指配有關頻譜
- 在「混合方案」下：
 - 三家現有3G營辦商透過優先權，在2014年9月獲得重新指配69.2兆赫現時持有的3G頻譜
 - 兩家現有3G營辦商及另一家未擁有3G頻譜的現有營辦商，在2014年12月舉行的拍賣中，成功投得餘下49.2兆赫的3G頻譜
- 頻譜使用費：2016年8月22日或以前繳付，總額約為70億元
- 新一輪的3G頻譜指配期：2016年10月22日至 2031年10月21日（為期15年）
- 營辦商有充裕時間調整其網絡及頻譜，令服務質素不受頻譜交接所影響
- 通訊辦已透過一系列宣傳活動，向公眾介紹3G頻譜於2016年10月重新指配的安排；通訊辦亦已成立工作小組，就部份頻譜易手的過渡安排及技術事宜與營辦商進行商討及協調，並會監察頻譜交接情況

1. 電訊頻譜指配

900兆赫及1800兆赫頻帶頻譜的重新指配

- 四家流動網絡營辦商在900兆赫及1800兆赫頻帶共198.6兆赫的頻譜，現用於提供2G、3G及4G服務
- 這些頻譜的指配期將於2020年11月至2021年9月期間屆滿
- 通訊局預計於2016年年初就頻譜重新指配安排進行公眾諮詢，並於2017年年底作出決定

2. 香港電訊服務號碼計劃

- 現時，通訊局採用八位數字的號碼供電訊服務用戶使用
- 隨著流動服務的持續增長，預計可編配予流動服務的號碼資源約可維持至2018年
- 通訊辦正研究有關延長現時號碼計劃使用期的措施，當中包括重新編配閒置的號碼段予需求較大的服務、就編配額外號碼設定較高的使用率要求等，這些措施可延長現時八位數字計劃使用期
- 通訊局將於2015年第四季，就有關的方案諮詢公眾

3. 實施《競爭條例》的準備工作

- 2014年10月：競爭事務委員會（競委會）與通訊局按《競爭條例》（第619章）規定，發表指引的草擬版本，邀請各界人士提供意見，共收到64份意見書
- 草擬指引：概述如何詮釋及執行《競爭條例》的三項競爭守則
 - 第一行為守則
 - 第二行為守則
 - 合併守則以及調查、處理投訴、及考慮豁除及豁免申請的程序
- 2015年3月：公布修訂草擬指引，徵詢各界人士及立法會的意見，共收到10份意見書
- 2015年7月：政府刊憲指定2015年12月14日開始全面實施《競爭條例》
競委會及通訊局於7月27日公佈指引的最終版本
- 競委會及通訊局正擬備諒解備忘錄以協調雙方的職能，以及其他相關政策文件（例如寬待政策）。所有準備工作會於《競爭條例》全面實施前完成

4. 實施經修訂的《商品說明條例》的概況

- 經修訂的《商品說明條例》於2013年7月19日起實施，至2015年6月的兩年期間共接獲1 716宗有關持牌人於提供電訊及/或廣播服務時涉嫌違反條例的投訴：

	<u>2013-14</u>	<u>2014-15</u>
投訴*總數	550	1 166
• 與電訊服務相關	488	1 118
• 與廣播服務相關	53	45
• 與捆綁銷售電訊及廣播服務相關	9	3

- 以上所有個案的跟進狀況：
- ✓ 正進行審視或調查： 332 宗
 - ✓ 已發出勸諭： 109 宗
 - ✓ 無需採取行動： 1 155 宗
 - ✓ 轉介予海關跟進： 120 宗

5. 實施《非應邀電子訊息條例》的概況

- 於2014年7月至2015年6月：
 - 接獲舉報個案：2 120 宗
 - 發出：209 封勸諭信
37 封警告信
2 封執行通知
 - 突擊搜查行動：1 次
 - 向法院申請命令提供相關調查的資料：1 宗
- 通訊辦接獲超過1 000宗投訴，指有人透過WhatsApp以群組對話方式發送大量商業電子訊息宣傳補習導師中介服務，通訊辦現正透過不同渠道積極調查有關個案，包括於2014年12月向有關公司的商業登記地址採取突擊搜查行動，以及於2015年6月向法院申請命令，指示該公司的獨資經營者及相關人士就該等個案提供資料以協助調查
- 通訊辦曾就以上問題去信WhatsApp Inc.，指出其相關功能遭濫用發送非應邀商業短訊，並建議該公司改善程式設計。通訊辦留意到WhatsApp最近已在最新版本中引入「舉報及封鎖垃圾信息」的功能

謝謝!