



通訊事務管理局
COMMUNICATIONS
AUTHORITY

通訊事務管理局主席 與傳媒茶敘

通訊事務管理局

2016年4月11日

2015年廣播市場發展概覽

電視節目服務 (至2015年12月止)

- 兩家免費電視節目服務持牌機構共提供：
 - 15條免費電視頻道
 - 覆蓋率達 99%
- 三家本地收費電視節目持牌機構共提供：
 - 約400條收費電視節目頻道
 - 滲透率超過 80%
- 香港電台於2014年1月開始試播數碼地面電視頻道

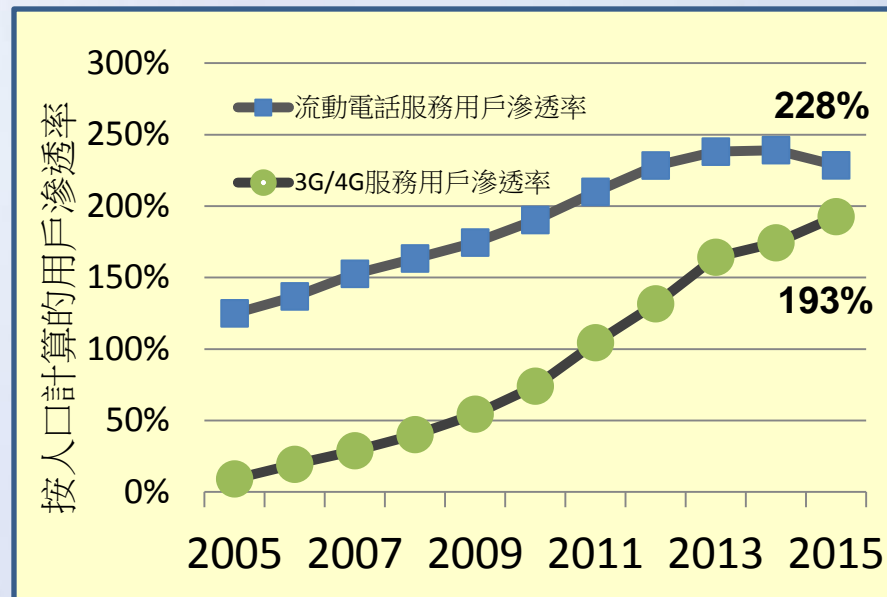
聲音廣播服務 (至2015年12月止)

- 三家持牌廣播機構和香港電台共提供13條模擬頻道及15條數碼頻道
- 覆蓋率達86%人口

2015年電訊市場發展概覽

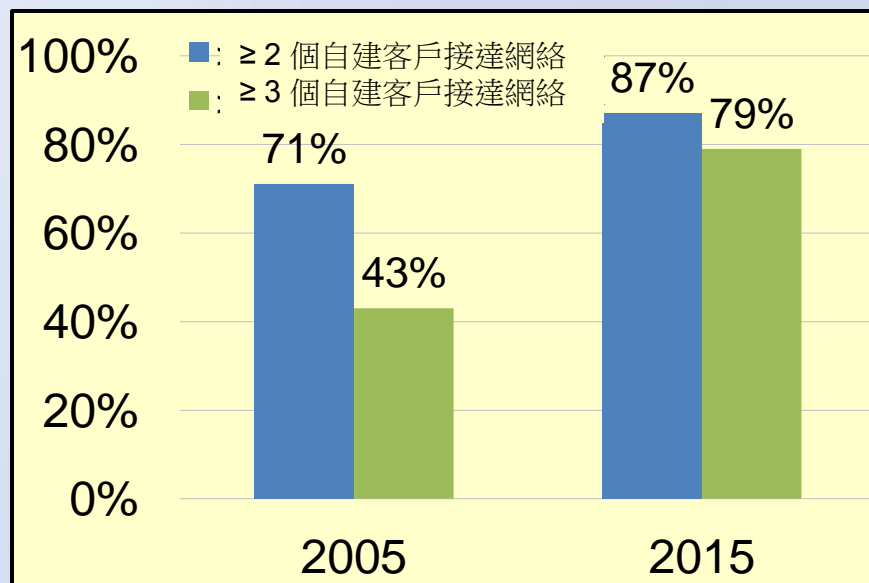
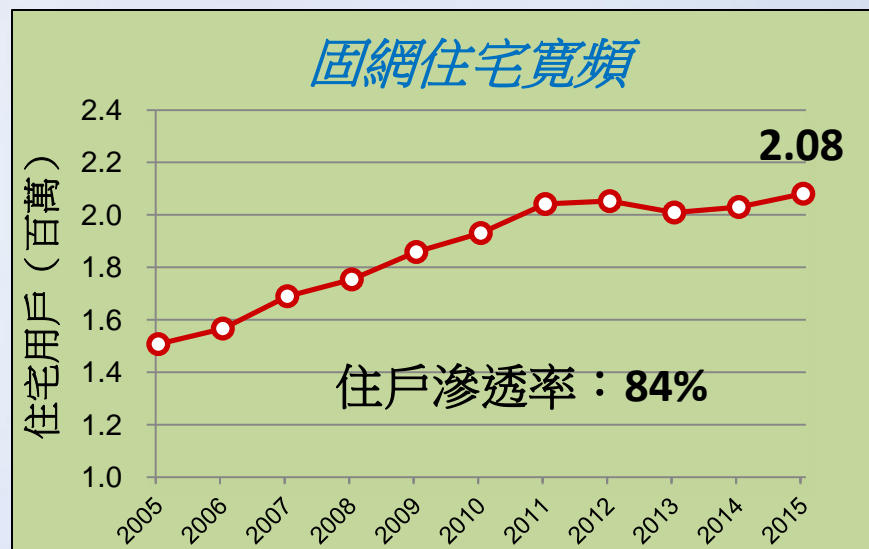
流動服務

- 用戶達1 674萬，滲透率為228%
- 3G及4G服務用戶達1 411萬
滲透率為193%
- 四家流動網絡商均有提供
4G 服務，下傳速度最高可達
300 Mbps
- 每名用戶的每月流動數據用量
達1 358 MBytes



固網服務

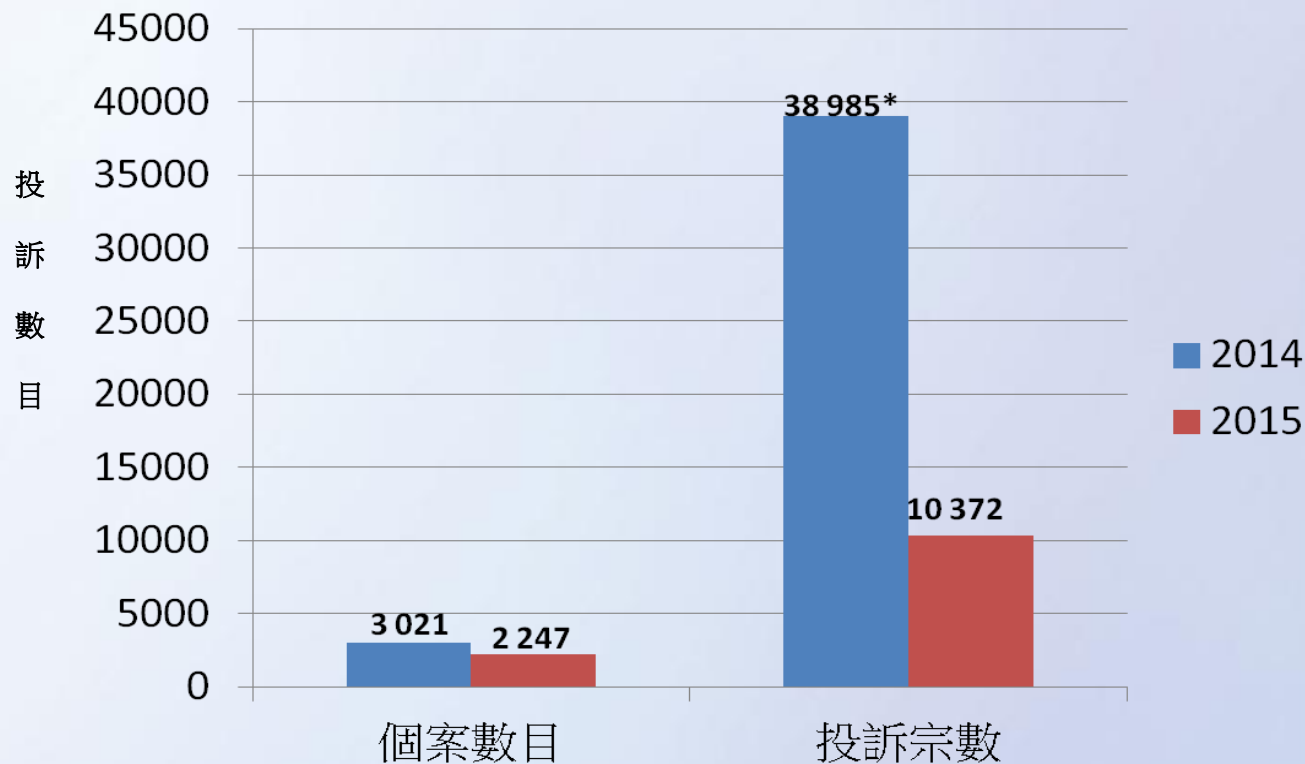
- 覆蓋：98%住宅可享用1.5 Mbps或以上的寬頻速度
- 平均峰值連接速度：101.1 Mbps*，屬全球最快之一
- 設施為本的競爭：
 - 25家本地固網商
 - 住宅固網電話滲透率：95%
 - 住宅寬頻滲透率：84%
 - 7個自建客戶接達網絡
 - 79%住宅用戶至少有三個接達網絡選擇
 - 87%住宅用戶至少有三個接達網絡選擇
- 89%住宅寬頻用戶：選用 10 Mbps 或以上速度的寬頻服務計劃



2015年廣播機構的投訴事項

(2015年1月至12月)

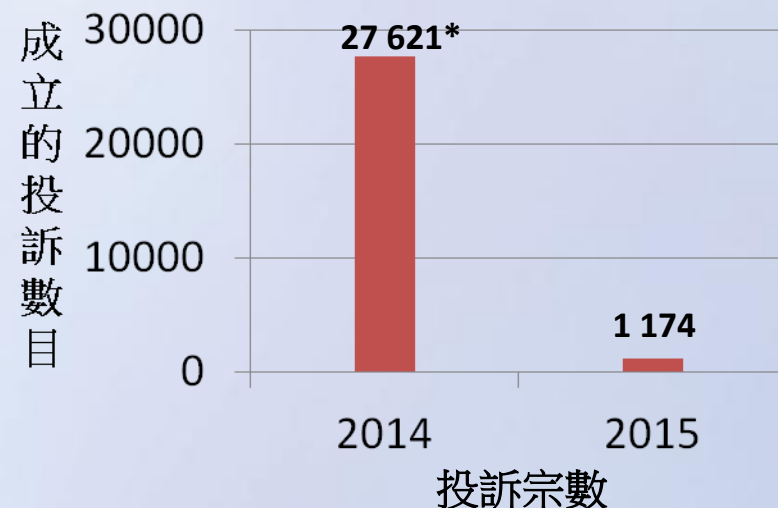
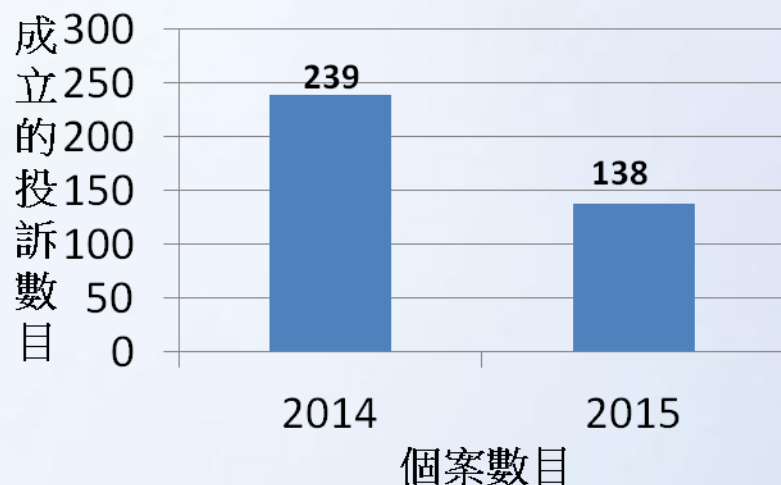
- 2014年：3 021個個案(38 985宗投訴*)
- 2015年：2 247個個案(10 372宗投訴)



廣播機構的投訴 (2015年1月至12月)

裁定成立的個案: 138個(1 174宗投訴)

佔2015年處理投訴個案數字: 6.1%



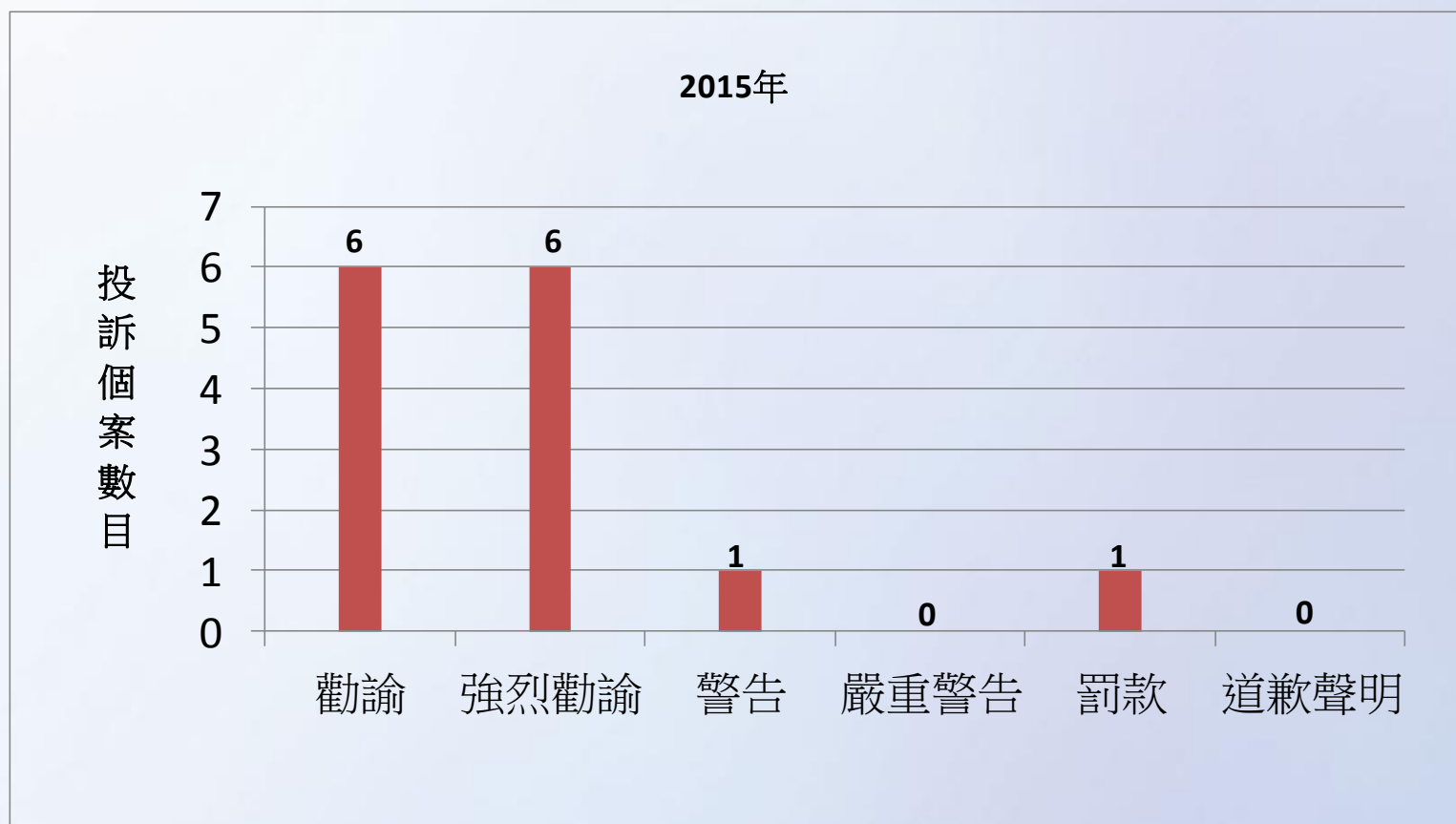
* 包括「東張西望- 電視牌照風雲」逾27 000宗投訴

廣播機構的投訴 (2015年1月至12月)

- 138個裁定成立的投訴個案(1 174宗投訴)中，經廣播投訴委員會處理的個案共13個(1 027宗投訴)，主要投訴事項包括：
 - 節目內容失實、偏頗、有誤導成分；或
 - 節目內容構成間接宣傳
- 餘下125個成立的投訴個案(147宗投訴)屬輕微違規，主要涉及節目中影響較輕微的不正確資訊，例如：
 - 新聞資訊節目的資料輕微不準確或字幕有誤；或
 - 天氣報告中的輕微誤差

廣播機構的投訴 (2015年1月至12月)

就廣播機構廣播內容違規所施加的懲處：



2015年電訊服務的投訴事項

- 縱使《電訊條例》並無賦予通訊局法定權力介入電訊商與個別客戶之間的帳單或合約爭議，我們一直緊密監察消費者投訴數字及趨勢，如發現有系統性的情況出現，會迅速制訂可行解決措施

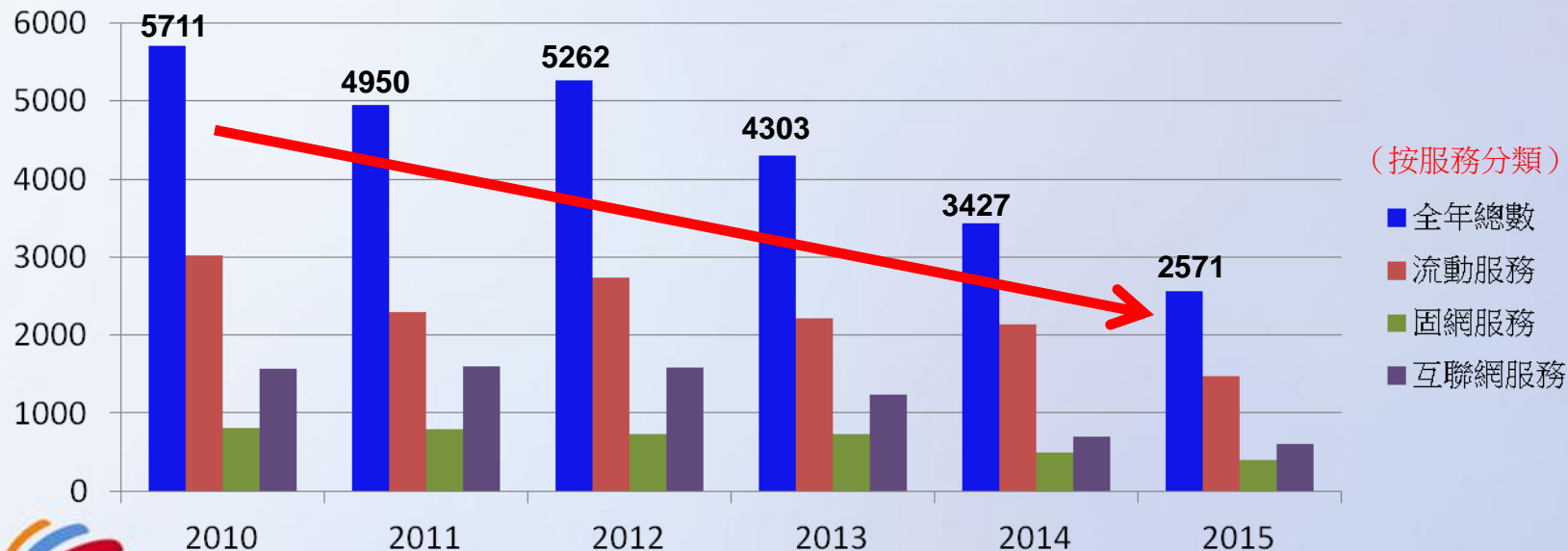


電訊服務投訴

(按服務分類的數字)

	2013	2014	2015	
整體消費者投訴	4 303	3 427	2 571	(-25%)
• 流動服務	2 213	2 140	1 479	(-31%)
• 固網服務	724	498	402	(-19%)
• 互聯網服務	1 237	695	610	(-12%)

投訴數字

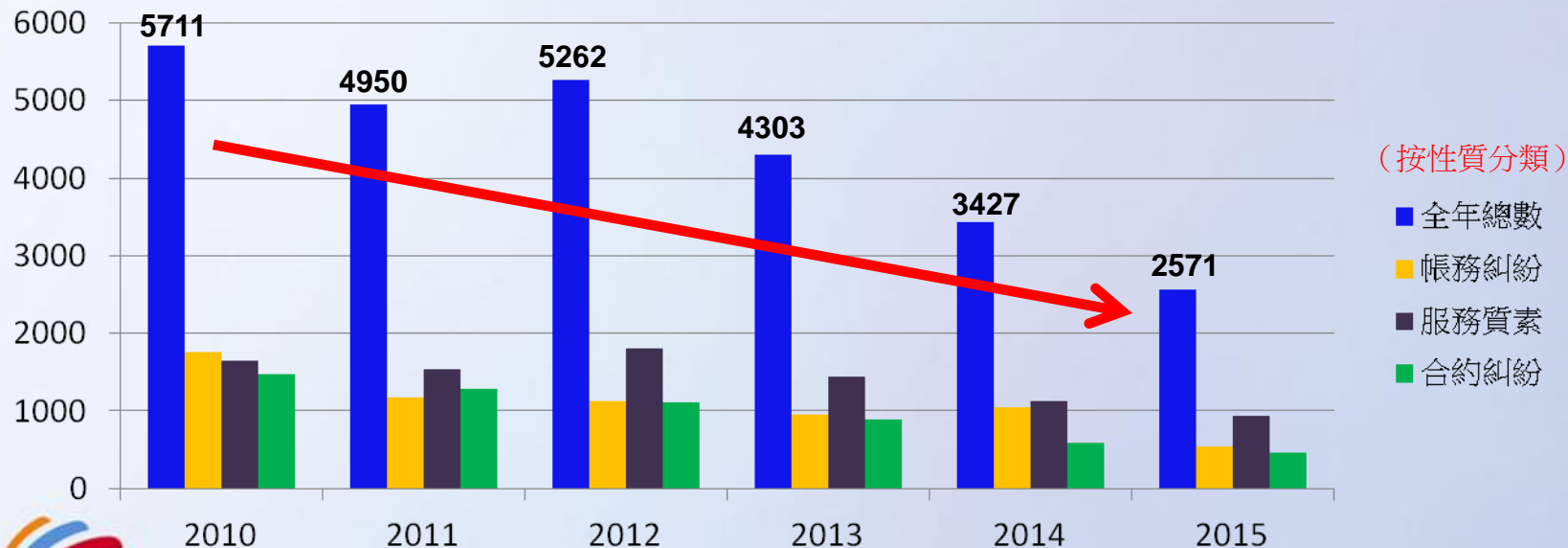


電訊服務投訴

(按性質分類的數字)

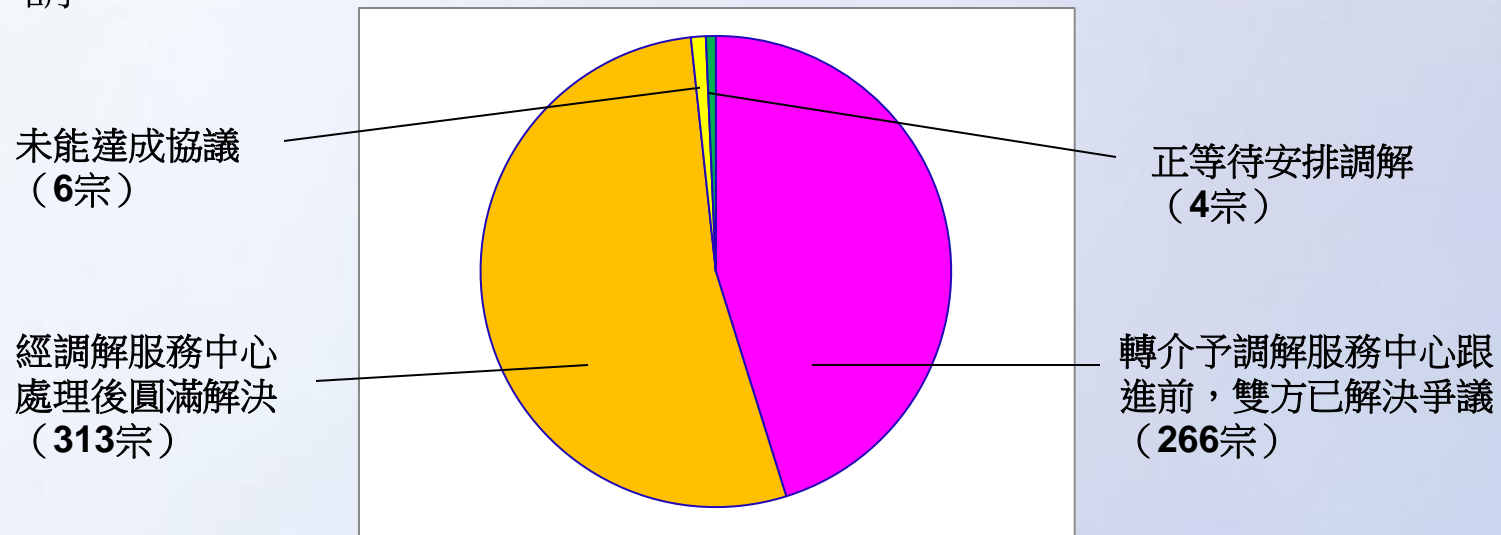
	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	
整體消費者投訴	4 303	3 427	2 571	(-25%)
• 帳務糾紛	954	1 049	548	(-48%)
• 服務質素	1 447	1 127	929	(-18%)
• 合約糾紛	894	588	458	(-22%)

投訴數字



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**」，以調解方式協助消費者與其電訊商解決一些已陷入僵局的計帳爭議
- 經過兩年的試驗運作並作出檢討後，於**2015年5月**起長期實施
- 由**2012年11月**兩年試驗期開始至**2016年3月**，共接獲**589宗**合乎資格的申請：



- 已處理的**585宗**個案中，**579宗**圓滿解決，成功率接近**100%**

消費者教育工作

- 教育消費者：如何精明及安全使用流動裝置
- 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
 - 手機桌布設計比賽
 - 在報章以漫畫形式刊載有關使用通訊服務的消費者訊息

通訊事務管理局
COMMUNICATIONS
AUTHORITY

外遊時
謹慎使用 流動數據
漫遊服務
Be Mindful of
Using Mobile Data Roaming Services
While You are Travelling



2015/16年度主要工作：廣播

(2015年4月1日至2016年3月31日)

1. 亞洲電視有限公司（亞視）不獲續牌相關工作
2. 香港電視娛樂有限公司（香港電視娛樂）獲發牌照相關工作
3. 指配由亞視撤回的廣播頻譜
4. 本地免費電視節目服務（免費電視）牌照申請
5. 本地收費電視節目服務牌照續期申請
6. 模擬聲音廣播服務牌照續期申請

1. 亞視不獲續牌相關工作

- 在其免費電視牌照於**2016年4月1日**屆滿前，亞視有責任繼續遵從《廣播條例》及牌照條款的相關規管要求，提供免費電視服務
- 通訊局一直監察亞視在遵從《廣播條例》和牌照條款的情況
- 對亞視的違規情況，通訊局亦一直毫不猶豫施加與違規性質及嚴重程度相稱的懲處

1. 亞視不獲續牌相關工作

啟動暫時吊銷牌照的程序：

- 通訊局於2016年2月22日，經全面考慮亞視嚴重違反法例和牌照規定的具體情況、亞視的申述，以及《廣播條例》的法定要求，決定根據《廣播條例》啟動暫時吊銷亞視的免費電視牌照30天的程序
- 通訊局理解，按《廣播條例》進行暫時吊銷牌照的程序需時，不大可能在亞視免費電視牌照屆滿前完成和生效
- 作為監管機構，通訊局有責任履行其法定職能，包括向持牌機構施加與其違規的性質及嚴重程度相稱的懲處
- 為維護規管制度的完整性及向廣播業傳遞正確的訊息，通訊局認為對亞視展開暫時吊銷牌照的程序，是與其違規的性質及嚴重程度相稱的適當懲處

1. 亞視不獲續牌相關工作

不繼續進行暫時吊銷牌照的程序：

- 通訊局於3月24日決定不繼續進行暫時吊銷亞視的牌照的程序
- 在作出上述決定時，通訊局考慮了《廣播條例》下暫時吊銷牌照的程序和所需時間。從務實的角度來看，要在亞視的牌照屆滿前完成所有暫時吊銷牌照的程序，存在實際困難
- 再者，亞視停播在即，即使通訊局作出暫時吊銷牌照的決定，在亞視已無有效的牌照可被暫時吊銷的情況下執行有關決定，亦無實際意義
- 通訊局已向亞視清楚表明，亞視屢次嚴重違反法例及牌照規定，有關違規記錄會構成亞視及對其行使控制的人士的業務記錄
- 通訊局日後如需評估亞視及對其行使控制的人士是否符合「適當人選」的規定時，會考慮有關記錄

1. 亞視不獲續牌相關工作

通訊局怎不盡早啟動暫時吊銷牌照的程序？：

- 暫時吊銷牌照是通訊局可根據《廣播條例》向持牌機構施加的最嚴厲懲處。《廣播條例》清楚訂明在哪些情況下通訊局可以暫時吊銷牌照
- 作為法定監管機構，通訊局絕不能輕率行事。以暫時吊銷牌照作為懲處，必須與持牌機構違規的性質及嚴重程度相稱。通訊局更不能純粹為了令實施暫時吊銷牌照的時間可配合亞視牌照屆滿的日期（即**2016年4月1日**）而提早啟動有關程序
- 鑑於亞視於**2016年2月**期間屢次嚴重違反法定條文及牌照條件，通訊局堅信有極為充分的理由，就違規事項向亞視施加其可根據《廣播條例》向持牌機構施加的最嚴厲懲處，因而在**2016年2月22日**決定啟動暫時吊銷亞視的牌照**30天**的程序

1. 亞視不獲續牌相關工作

亞視欠薪的問題：

- 作為法定監管機構，通訊局必須按法例賦予的權力行事
- 儘管通訊局並無監察支薪事宜的法定職能，但就亞視多次未能按《僱傭條例》的規定準時向員工支薪對其人手狀況及其提供持牌免費電視服務的能力所造成的影響，非常關注
- 通訊局不止一次准許亞視以分期方式繳付欠交的牌照費，希望藉此協助紓緩亞視的現金周轉問題，令亞視可按時向員工支薪
- 為維護廣播規管制度的完整性，通訊局必須在理據充分的情況下向亞視施加罰款，以懲處其嚴重違規的情況

2. 香港電視娛樂獲發牌照相關工作

- 行政長官會同行政會議（行會）於**2015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**
- 基於香港電視娛樂同意遵從通訊局所施加的所有附帶條件，通訊局於**2016年1月**批准香港電視娛樂由**4月2日**起使用頻譜作為新增傳送模式，並向其指配從亞視收回的一條多頻網頻道的一半傳輸容量，以傳送其持牌免費電視服務
- 香港電視娛樂已於**4月2日**起透過大氣電波傳送其**ViuTV 99**台數碼電視頻道。香港電視娛樂須在獲發牌照後的**24**個月內（即**2017年3月31日**或之前）開設一條英語頻道

3. 指配由亞視撤回的廣播頻譜

- 隨著亞視牌照有效期於4月1日屆滿，其獲指配的1.5條數碼頻道及兩組模擬電視頻道已於4月2日被撤銷
- 通訊局已公布從亞視撤回的1.5條數碼頻道的指配原則及安排：
 - 以行政方式指配廣播頻譜
 - 頻譜使用費不適用於廣播頻譜
 - 只有免費電視持牌機構才最有條件、有效率及有效益地使用廣播頻譜
 - 獲指配廣播頻譜數量應與持牌服務需要相稱，不應超出所需

3. 指配由亞視撤回的廣播頻譜

香港電視娛樂

- 已按指配原則及安排，向其指配從亞視收回的一條多頻網頻道的一半傳輸容量，以傳送其持牌免費電視服務

其他新獲發牌的免費電視持牌人

- 會按指配原則及安排，考慮將剩下的一條單頻網頻道指配予其他新獲發牌的免費電視持牌機構，以傳送其持牌免費電視服務

4. 本地免費電視節目服務牌照申請

➤ 奇妙電視有限公司（奇妙電視）申請免費電視牌照的後續工作：

- 2013年10月15日，行會原則上批准奇妙電視提出的免費電視牌照申請。通訊局已於2015年1月19日就應否正式向奇妙電視批出牌照向行會提交建議
- 行會其後三度因應奇妙電視的要求，決定給予奇妙電視多一些時間，就其免費電視牌照申請提交補充資料給通訊局，並邀請通訊局審視奇妙電視提交的補充資料，以及向行會提交進一步建議
- 通訊局現正按照行會的要求，審視奇妙電視於今年3月11日提交的補充資料，並會因應有關資料向行會提交建議及意見

4. 本地免費電視節目服務牌照申請

➤ 香港電視網絡有限公司（香港電視）：

- 通訊局已根據《廣播條例》及既定程序和準則完成審核香港電視於2014年4月提交的免費電視牌照申請，並於2016年1月22日向行會提交建議

➤ 永升（亞洲）有限公司（永升）：

- 通訊局於2015年4月和7月收到永升提交的免費電視牌照申請和補充資料。通訊局就永升的申請於2015年10月完成為期六個星期的公眾諮詢，亦聘請了一間獨立顧問公司作市場分析及提交顧問報告，協助評估有關申請對本地電視市場和整體廣播業可能帶來的影響
- 通訊局正根據《廣播條例》及既定程序和準則審核永升提交的申請。通訊局會謹慎地審核有關申請，並盡快向行會呈交建議

5. 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
 - 通訊局於2015年7月22日至8月21日進行公眾諮詢，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

6. 模擬聲音廣播服務牌照續期申請

- 香港商業廣播有限公司（商業電台）及新城廣播有限公司（新城電台）的模擬聲音廣播服務牌照：
 - 行會於今年3月22日決定批准商業電台及新城電台牌照續期申請，有效期為12年，由2016年8月26日至2028年8月25日
 - 因應行會的決定，通訊局同日公布採用行政指配方式把商業電台和新城電台現時持有的模擬聲音廣播頻譜重新指配予該兩家電台，讓兩家電台在牌照續期後，繼續在模擬聲音廣播牌照有效期內提供持牌模擬聲音廣播服務

2015/16年度主要工作：電訊及其他事宜

(2015年4月1日至2016年3月31日)

1. 電訊頻譜指配
2. 香港電訊服務號碼計劃
3. 全面實施《競爭條例》
4. 打擊違反法例規定的規管行動

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，通訊局已分別透過優先權和拍賣將**69.2兆赫**和**49.2兆赫**的3G頻譜重新指配。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易手所影響
- 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**）
- 通訊辦已透過一系列宣傳活動，包括播放電視宣傳短片，向公眾介紹3G頻譜於**2016年10月**重新指配的安排；另外亦已與四家流動網絡營辦商組成的工作小組舉行多次會議，積極就部份頻譜易手的過渡安排及技術事宜進行商討及協調

1. 電訊頻譜指配

➤ 900兆赫及1800兆赫頻帶頻譜的重新指配

- 合共198.6兆赫頻譜的現有指配期將於2020年11月至2021年9月期間屆滿，佔已指配作公共流動服務頻譜總數的36%
- 通訊局聯同商務及經濟發展局局長在2016年2月3日發出諮詢文件，就重新指配頻譜的安排/頻譜使用費展開為時兩個半月的公眾諮詢
- 重新指配頻譜會基於2007年公布的《無線電頻譜政策綱要》的原則：
 - 若通訊局認為該頻譜可能存在競爭性需求，則應採用市場主導模式重新指配頻譜，除非有凌駕性的公共政策考慮因素
 - 如通訊局決定更改或撤回有關指配，在可能的情況下應給予現有頻譜受配者三年通知期
- 公共政策考慮因素：由於2G服務只可以透過使用900/1800兆赫頻譜提供，在2020/21年以後是否有需要確保2G服務得以延續

1. 電訊頻譜指配

➤ 900兆赫及1800兆赫頻帶頻譜的重新指配

- 諮詢文件列出三個重新指配頻譜方案：
 - 方案一：完全行政指配模式
 - 方案二：完全市場主導模式
 - 方案三：混合模式
- 重新指配頻譜的目標：
 - 確保客戶服務得以延續
 - 善用頻譜
 - 促進有效競爭
 - 鼓勵投資和推廣創新服務
- 公眾諮詢將於**2016年5月18日**結束。通訊局及商務及經濟發展局局長會考慮所收集的意見及顧問的研究結果，然後在稍後的第二輪諮詢提出更具體的建議

2. 香港電訊服務號碼計劃

- 隨著流動服務的持續增長，預計可編配予流動服務的八位數字號碼資源約可維持至**2018年**
- 通訊局已於**2015年**第四季，就透過更有效使用現行八位號碼計劃，以提供額外電話號碼資源供流動服務使用的措施，展開公眾諮詢
- 諮詢期內共收到**20份**意見書（**8份**由電訊商遞交、**12份**由個人遞交），普遍贊成更有效使用現行八位號碼計劃的目標
- 通訊局會審慎考慮所有收到的意見及建議，以決定採用的措施及實施時間表

3. 全面實施《競爭條例》

- 《競爭條例》已於2015年12月14日全面實施
- 《競爭條例》主要通過三項「競爭守則」，即第一行為守則、第二行為守則，及合併守則，禁止各行業從事反競爭行為
- **共享管轄權：**
 - 通訊局與競爭事務委員會獲賦予共享管轄權，就電訊及廣播業界的反競爭行為執行《競爭條例》
 - 兩個機關已簽署《諒解備忘錄》，協調雙方如何執行《競爭條例》下的職能
 - 涉及電訊或廣播業並屬於共享管轄權範圍內的個案，通訊局一般會擔任主導機關，並負責行使《競爭條例》所賦予的相關權力和職能
- **查詢 / 投訴：**截至2016年3月31日為止，通訊局共接獲45宗相關查詢或投訴。

4. 打擊違反法例規定的規管行動

➤ 針對不良營商手法

《商品說明條例》

- 經修訂的《商品說明條例》於2013年7月19日起實施，至2015年12月期間共接獲 2 045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</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
投訴總數	188	1 135	722
- 與電訊服務相關	154	1 089	668
- 與廣播服務相關	29	40	47
- 與捆綁銷售電訊及廣播服務相關	5	6	7

- 以上所有個案的跟進狀況：（截至2016年3月31日為止）
 - ✓ 正進行檢控： 1 宗
 - ✓ 正進行審視或調查： 10 宗
 - ✓ 已發出勸諭： 124 宗
 - ✓ 無需採取行動： 1 910 宗

4. 打擊違反法例規定的規管行動

➤ 針對違反電訊牌照規定

涉及：非法逃避繳交本地接駁費、電訊網絡故障、
違反開掘道路最少深度規定等

- 成立個案：2016年（1月至3月）：0宗
2015年：3宗
- 涉及 8 家電訊服務持牌人
- 罰則：發出勸諭信、罰款 6.5 萬元至 10 萬元不等

4. 打擊違反法例規定的規管行動

➤ 針對濫發商業電子訊息

涉及違反《非應邀電子訊息條例》於2015年（1月至12月）：

- 接獲舉報個案：2 096 宗
- 發出：150 封勸諭信
28 封警告信
2 封執行通知
- 最近一次突擊搜查行動於2016年1月進行
- 法院批出命令要求有關人士提供資料以協助通訊辦進行調查：1 宗

來年主要工作和挑戰

廣播規管工作

- 監察香港電視娛樂推出的免費電視節目服務的進度
- 跟進有線電視的牌照續期申請的後續工作
- 處理永升的免費電視牌照申請

電訊規管工作

- 通訊辦會繼續推行一系列宣傳活動，向公眾介紹**3G**頻譜於**2016年10月**重新指配的安排；以及透過與四家流動網絡營辦商組成的工作小組，積極就部份頻譜易手的過渡安排及技術事宜進行商討及協調，以確保頻譜交接順利，不會影響**3G**用戶的服務
- 重新指配**900兆赫**及**1800兆赫**頻譜的首階段公眾諮詢結束後，通訊局會考慮收集到的意見書及顧問研究結果，準備在**2016年年底**或**2017年年初**進行第二輪諮詢，目標是在**2017年11月**或之前公布有關重新指配頻譜安排及頻譜使用費的決定，讓現有頻譜受配者因應頻譜重新指配可能出現的變動有充裕的時間作出過渡安排
- 就有關更有效使用現時八位數字號碼計劃的措施，以增加可編配予流動服務的號碼資源，通訊局現正考慮所有在公眾諮詢中收到的意見及建議，預計將於今年內決定未來路向

謝謝！