

2016/17年度 廣播及電訊業發展概覽

通訊事務管理局

2017年2月9日

2016年廣播市場發展概覽

電視節目服務 (至2016年12月止)

- 兩家本地免費電視節目服務持牌機構共提供：
 - 8條免費電視頻道
 - 覆蓋率達 99%
- 三家本地收費電視節目服務持牌機構共提供：
 - 超過400條收費電視節目頻道
 - 滲透率超過 90%
- 香港電台於2014年1月開始試播數碼地面電視頻道

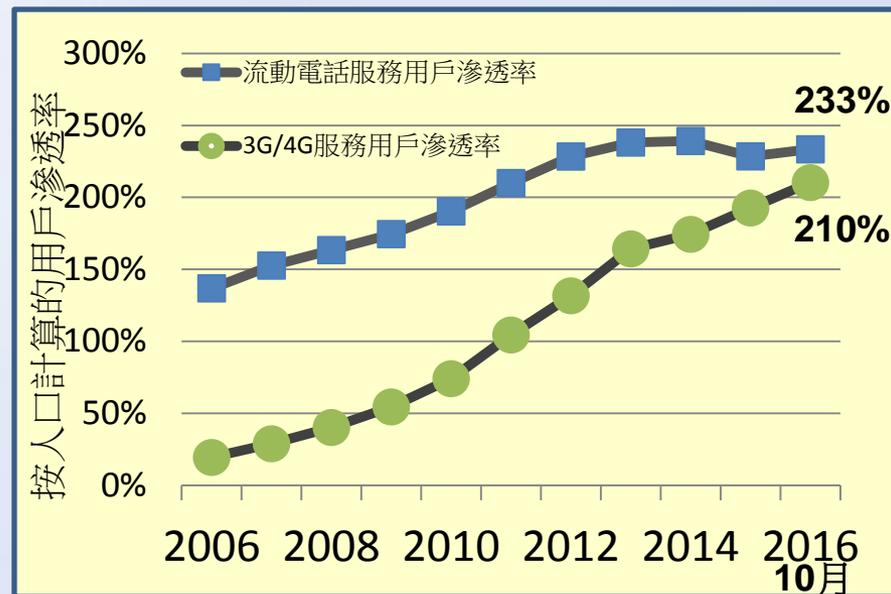
聲音廣播服務 (至2016年12月止)

- 兩家持牌廣播機構和香港電台共提供13條模擬頻道及5條數碼頻道
- 數碼聲音廣播服務的覆蓋率約83%

2016年電訊市場發展概覽

流動服務

- 用戶達1715萬，滲透率為233%
- 3G及4G服務用戶達1545萬，滲透率為210%
- 四家流動網絡商均有提供4G服務，個別網絡所支援的下傳速度最高可達450 Mbps
- 每名用戶的每月流動數據用量達1 456 MBytes



Wi-Fi服務

➤ 55 個公共無線區域網絡服務（公共Wi-Fi服務）類別牌照持有人

- 可在已批租政府土地提供公共Wi-Fi服務，無需申領個別牌照，但需向通訊局登記有關資料

➤ 7個綜合傳送者牌照營辦商

- 可在未批租政府土地或公共街道及已批租政府土地提供公共Wi-Fi服務

➤ 44 124個公共Wi-Fi服務接入點

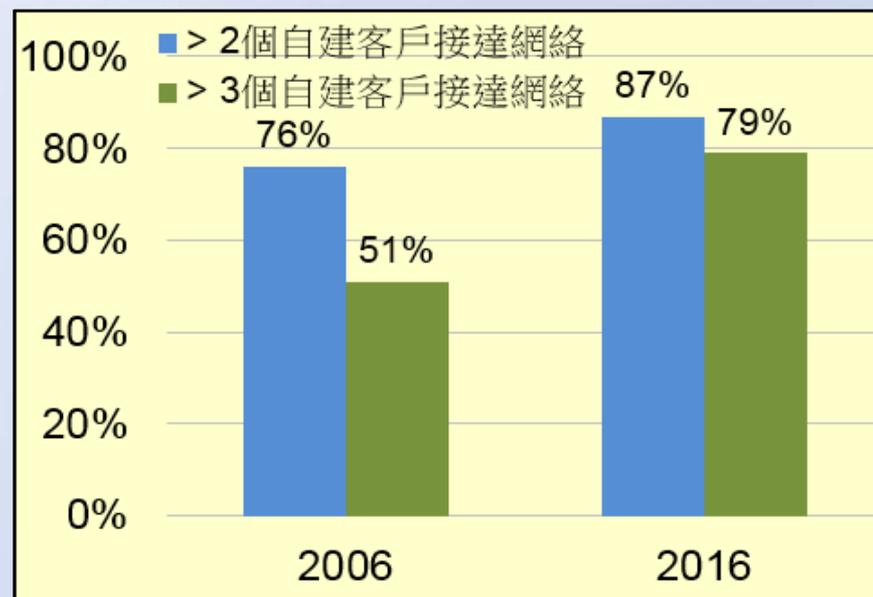
設置於固定位置	43 291
設置於車輛/船隻/航空器中	833

登記的Wi-Fi接入點數目



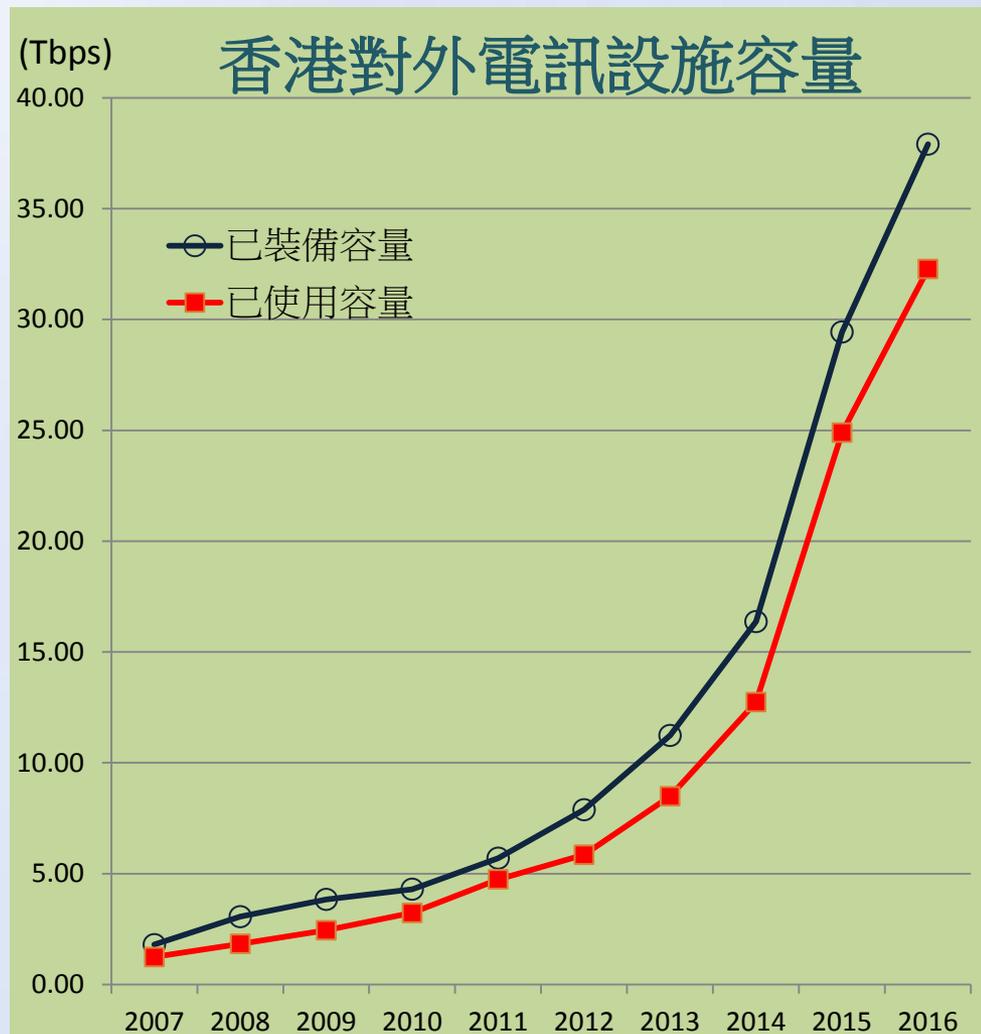
本地固網服務

- 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：116.2 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：94%
 - 住宅寬頻滲透率：86%
 - 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%住宅用戶至少有兩個接達網絡選擇
- 89%住宅寬頻用戶：選用 10 Mbps 或以上速度的寬頻服務計劃



對外固網服務

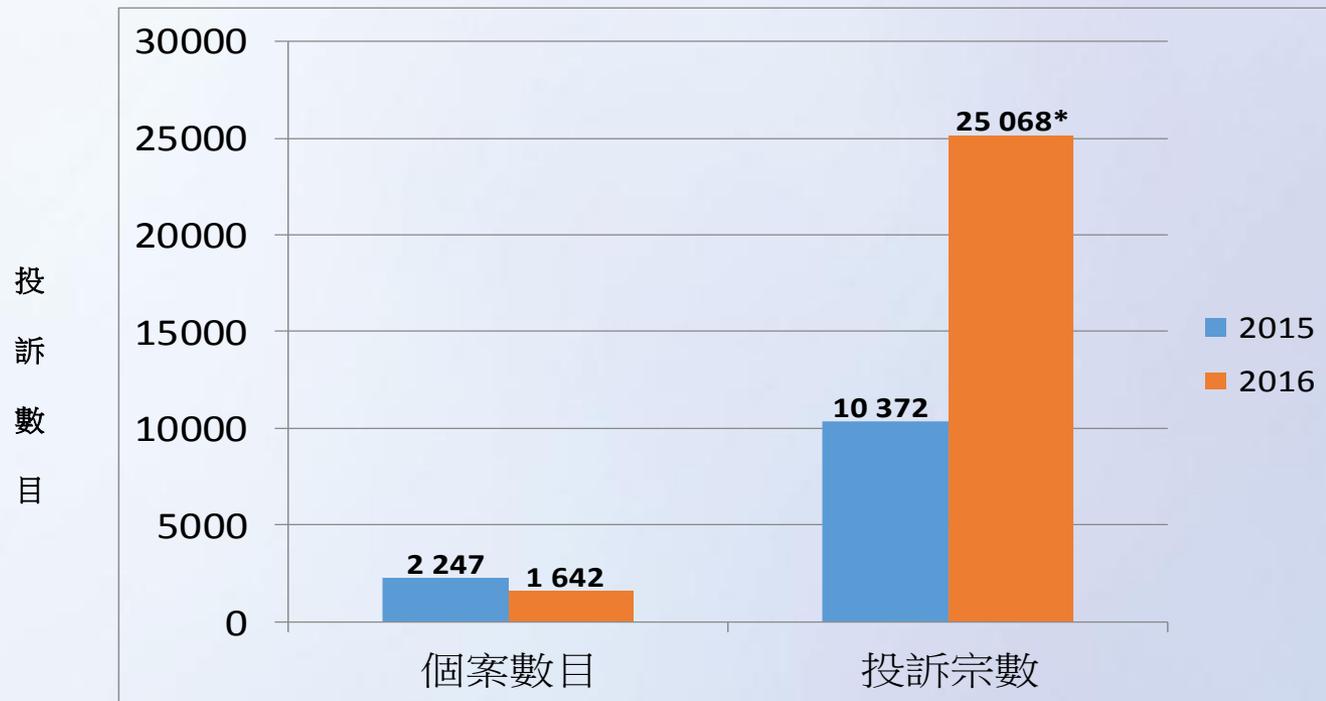
- 對外電訊服務
 - 42 家設施為本對外固網商
 - 221 家服務為本對外服務營辦商
- 對外基礎設施：
 - 10個海底光纜系統
 - 8個海纜登陸站
 - 20個陸上電纜系統
 - 10個衛星地面站
- 對外電訊設施容量
(截至2016年9月)
 - 37.91 Tbps (已裝備容量)
 - 32.28 Tbps (已使用容量)



2016年廣播機構的投訴事項

(2016年1月至12月)

- 2015年：2 247個個案(10 372宗投訴)
- 2016年：1 642個個案(25 068宗投訴*)

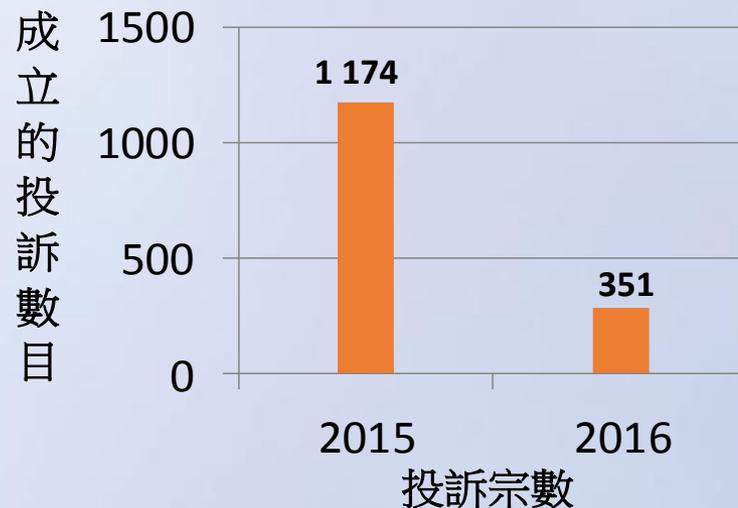
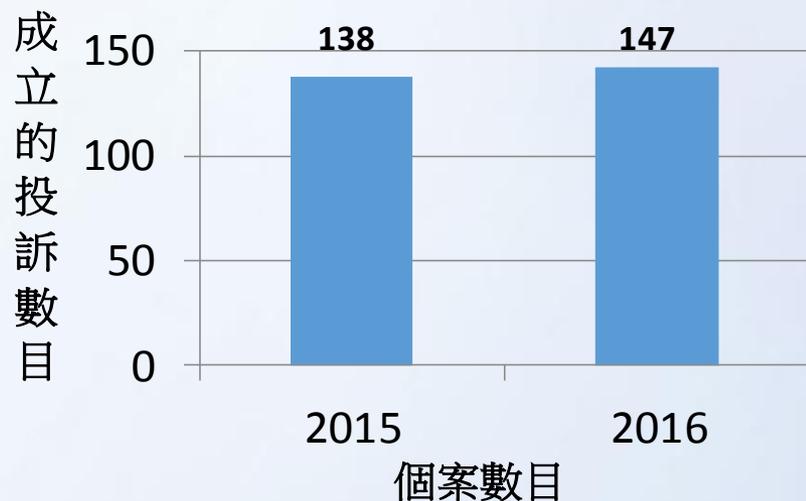


*包括逾13 000宗有關在J5台播放的新聞節目只提供簡體字字幕及/或只以普通話播放的投訴，以及逾8 000宗有關五名失蹤書店人員的新聞報道的投訴。

廣播機構的投訴 (2016年1月至12月)

裁定成立的個案: 147個(351宗投訴)

佔2016年處理投訴個案數字: 9 %



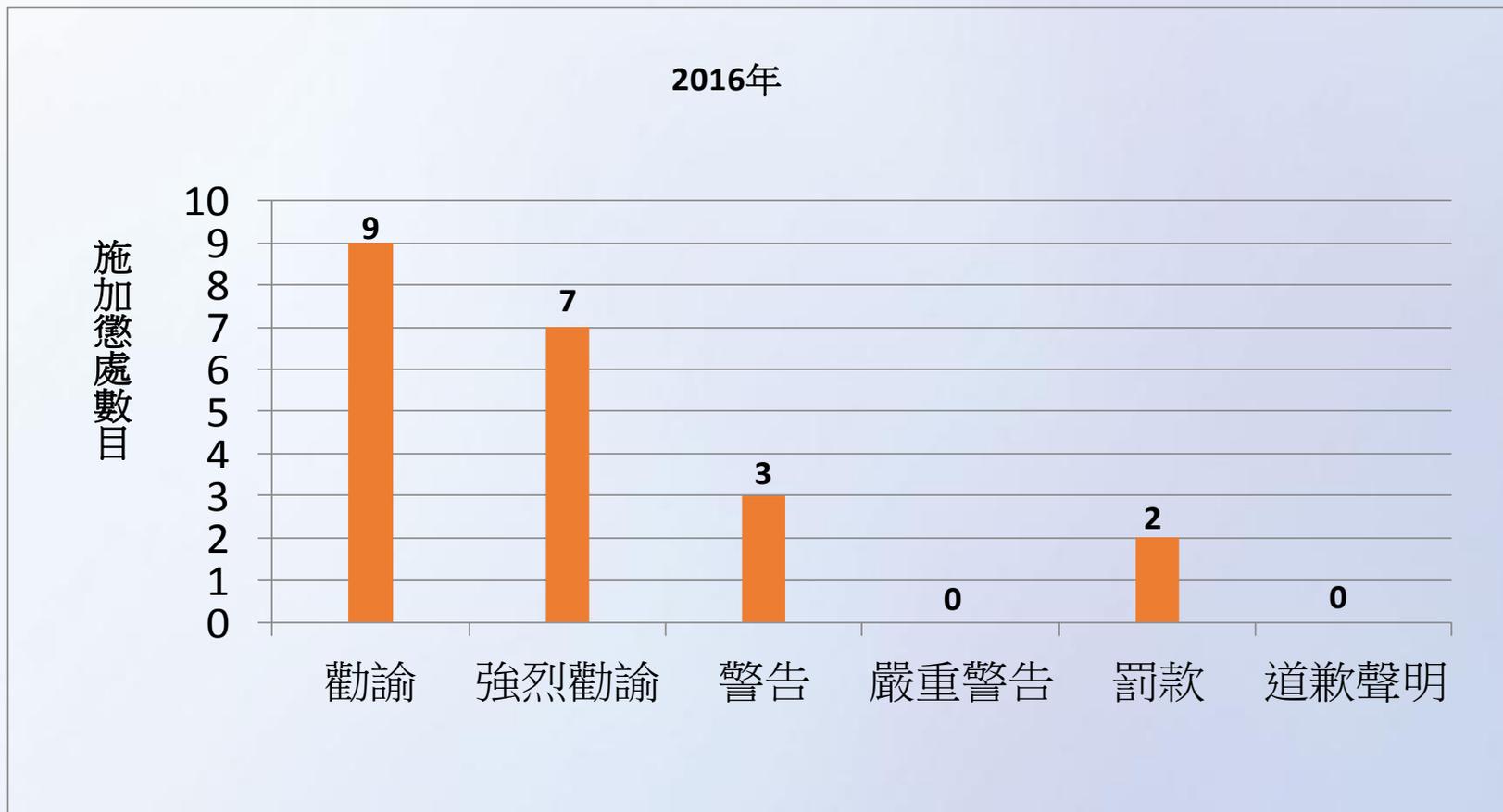
廣播機構的投訴 (2016年1月至12月)

- **147**個裁定成立的投訴個案(**351**宗投訴)中，經廣播投訴委員會處理的個案共**24**個(**179**宗投訴)，主要投訴事項包括：
 - 節目內容構成間接宣傳；或
 - 節目內容失實或有誤導成分

- 餘下**123**個成立的投訴個案(**172**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 (2016年1月至12月)

就廣播機構廣播內容違規所施加的懲處：



2016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

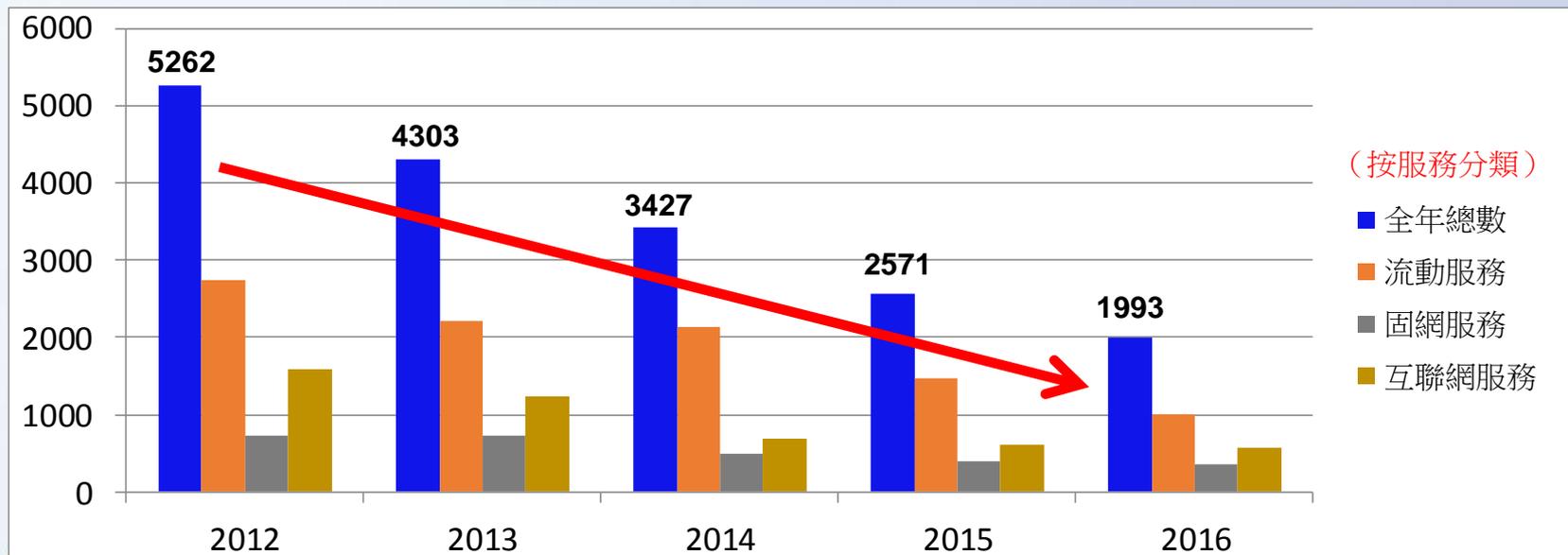


電訊服務投訴

(按服務分類的數字)

	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	
整體消費者投訴	3 427	2 571	1 993	(-22%)
• 流動服務	2 140	1 479	1 006	(-32%)
• 固網服務	498	402	350	(-13%)
• 互聯網服務	695	610	574	(-6%)

投訴數字

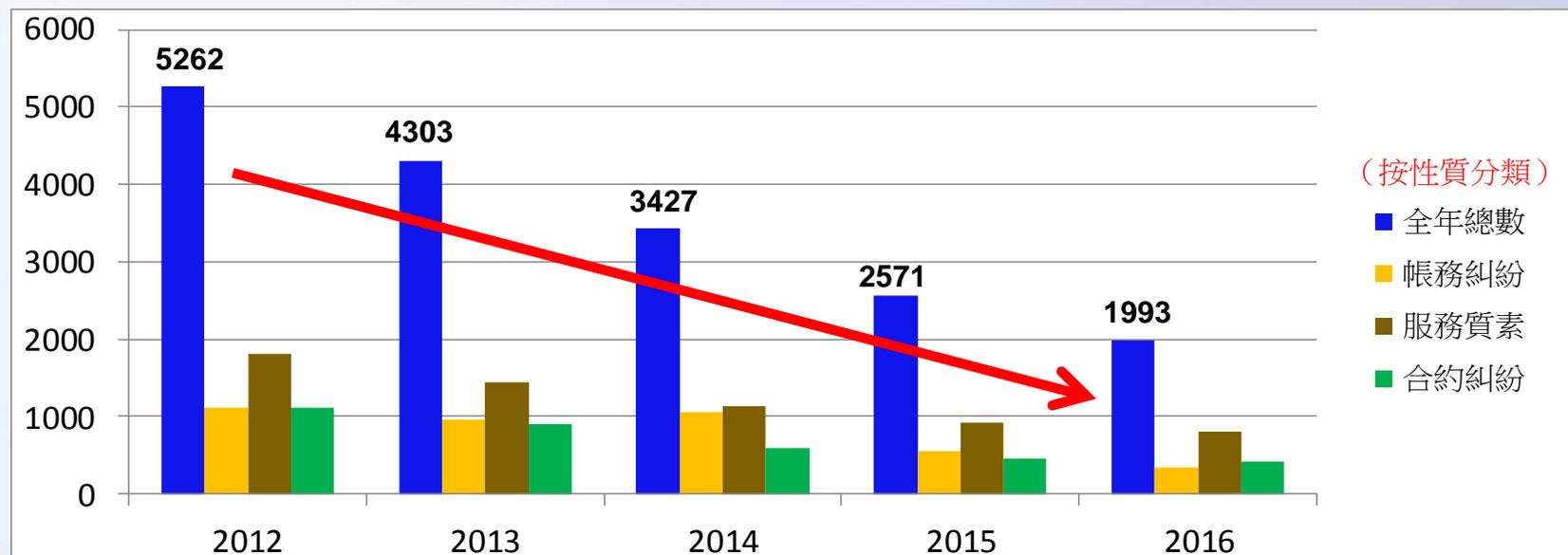


電訊服務投訴

(按性質分類的數字)

	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	
整體消費者投訴	3 427	2 571	1 993	(-22%)
• 帳務糾紛	1 049	548	335	(-39%)
• 服務質素	1 127	929	801	(-14%)
• 合約糾紛	588	458	425	(-7%)

投訴數字



2016/17年度主要工作：廣播

1. 就規管本地免費電視節目服務（免費電視）間接宣傳和贊助所進行的研究及調查
2. 香港電視娛樂有限公司（香港電視娛樂）及奇妙電視有限公司（奇妙電視）開台情況
3. 免費電視牌照申請

1. 就規管免費電視間接宣傳和贊助所進行的研究及調查

- 通訊事務管理局(通訊局)一向尊重和維護持牌機構的創作自由和編輯自主。在履行其規管職責時，通訊局盡量在確保本港觀眾利益及為持牌機構提供更佳的營商環境之間取得平衡
- 香港現時規管免費電視間接宣傳和贊助的基本原則與海外的主要國家大致**相若**，例如香港與大部分地方一樣，均要求廣告與節目必須**明確分開**，產品／服務贊助須**有所規範**，以免影響節目內容的完整性和觀賞樂趣
- 由於各地文化、民情和廣播市場發展有所不同，將香港的規管制度與其他地方作直接比較**並不恰當**，而且對於各項規管廣告、間接宣傳和贊助的措施，應作**整體及全面**考慮。例如在內地和韓國，由於規定免費電視廣播機構**不可以在某些節目如劇集中間插播**廣告，因此在節目中出現產品／服務贊助的情況甚為普遍

1. 就規管免費電視間接宣傳和贊助所進行的研究及調查

- 因應市民及傳媒對免費電視節目中的間接宣傳和產品贊助的討論，以及鑑於本地電視市場形勢在新持牌機構加入後不斷改變，通訊局於去年中表示，會加快就海外規管免費電視間接宣傳和贊助所進行的研究，並著手籌備進行調查以蒐集公眾對有關議題的取態和意見
- 現時，就海外規管免費電視間接宣傳和贊助所進行的研究即將完成，至於就蒐集公眾對有關議題的取態和意見而進行的調查將於本月內展開
- 有關研究和調查的結果將有助通訊局考慮間接宣傳和贊助的規管制度的未來路向

2. 香港電視娛樂及奇妙電視開台情況

➤ 香港電視娛樂：

- 香港電視娛樂已於2016年4月2日起透過大氣電波傳送其ViuTV 99台數碼電視頻道
- 須於2017年3月31日或之前開設一條英語頻道

2. 香港電視娛樂及奇妙電視開台情況

➤ 奇妙電視：

- 行政長官會同行政會議（行會）於2016年5月31日正式向奇妙電視批出免費電視牌照，有效期12年，直至2028年5月30日
- 奇妙電視須使用固定網絡在2017年5月30日或之前推出其粵語頻道，並須在獲發牌照後的24個月內（即2018年5月30日或之前）開設一條英語頻道
- 在2016年6月，奇妙電視向通訊局申請，讓其使用固定網絡外，亦可使用**頻譜**作為**新增的傳送模式**，提供其免費電視服務
- 通訊局以透過頻譜傳送免費電視服務的持牌機構須遵守的節目規定及投資承諾為基準，要求奇妙電視須遵守**相若的規定**。通訊局與奇妙電視進行多輪的商討後，通訊局應奇妙電視要求，暫緩處理其申請。奇妙電視表示，待其免費電視服務於本年5月底啟播後，才會就附加條件重啟與通訊局的商討。
- 奇妙電視會使用**固定網絡**提供其免費電視服務

3. 免費電視牌照申請

➤ 香港電視網絡有限公司（香港電視）：

- 行會於2016年9月27日在考慮通訊局的建議後，同意通訊局的建議，決定給予香港電視更多時間，向通訊局提交《廣播條例》下申請免費電視牌照所需的資料
- 行會邀請通訊局待香港電視提供所需資料後，再就其申請向行會提交建議
- 通訊局於行會決定翌日已再次提醒香港電視盡快向通訊局提交相關資料。香港電視於2016年11月作出回應，向通訊局提交其中部份補充資料。通訊局在審視有關資料後，於12月要求香港電視盡快提供其餘所需資料。現時通訊局正等待香港電視提供相關的資料
- 待香港電視向通訊局提供所需資料後，通訊局會再就其申請向行會提交建議

3. 免費電視牌照申請

➤ 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
- 自**2016年9月**起，通訊局已因應永升的要求暫緩處理其免費電視牌照申請，直至永升另行通知為止

3. 免費電視牌照申請

➤ 鳳凰香港電視有限公司（鳳凰香港）：

- 通訊局於2016年5月6日收到鳳凰香港的免費電視牌照申請，並於2016年6月至9月期間收到鳳凰香港提交的進一步補充資料
- 通訊局就鳳凰香港的申請於2016年11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，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
- 通訊局會根據《廣播條例》及既定程序和準則謹慎地審核鳳凰香港的申請，並會盡快向行會作出建議

2016/17年度主要工作：電訊

- 900兆赫及1800兆赫頻帶頻譜的重新指配

須要在2020/21年
重新指配的頻譜

	頻譜 數量 (兆赫)	所佔 百分比	900 兆赫 (兆赫)	1800 兆赫 (兆赫)	總數 (兆赫)	佔各營辦商 頻譜數量 百分比
HKT	194	35%	16.6	72.8	89.4	46%
和記	129.4	23%	16.6	23.2	39.8	31%
中國移動香港	116	21%		26.4	26.4	23%
數碼通	112.6	20%	16.6	26.4	43	38%
總數	552	100%	49.8	148.8	198.6	36%

900兆赫及1800兆赫頻帶頻譜的重新指配

- 合共約200兆赫頻譜的指配期將於2020年11月至2021年9月期間屆滿，須進行重新指配，佔現時已指配作公共流動服務頻譜總數的36%（「900/1800兆赫頻譜」）
- 通訊局聯同商務及經濟發展局局長在2016年2月3日發出第一份諮詢文件，就重新指配頻譜的安排/頻譜使用費展開首輪公眾諮詢
- 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，以及鼓勵投資和推廣創新服務

900兆赫及1800兆赫頻帶頻譜的重新指配

- 為期三個半月的第一輪公眾諮詢已於去年5月18日結束，共接獲**325**份意見書，分別來自四家流動網絡營辦商、一家流動虛擬網絡營辦商、業內其他公司、立法會議員、旅遊業機構，以及**299**位公眾人士
- 在詳細考慮了在第一輪公眾諮詢所收集到的意見、獨立顧問的評估及建議，以及通訊辦對各個方案所作的利弊分析後，通訊局聯同商務及經濟發展局局長將於短期內發出第二份諮詢文件。

2016/17年度主要工作：其他廣播及電訊事宜

1. 本地收費電視節目服務（收費電視）牌照續期申請
2. 刊載家居寬頻服務供應商終止服務安排詳情
3. 解決顧客投訴計劃
4. 消費者教育工作
5. 電訊頻譜指配
6. 香港電訊號碼計劃
7. 在香港登陸海底電纜
8. 就**60**吉赫器件及**79**吉赫汽車雷達的使用及營商活動設立類別牌照
9. 全面實施《競爭條例》
10. 打擊違反法例規定的規管行動

1. 收費電視牌照續期申請

➤ 香港有線電視有限公司（有線電視）收費電視牌照：

- 行會於2016年12月13日接納通訊局的建議，批准有線電視的牌照續期申請，有效期為12年，由2017年6月1日至2029年5月31日

2. 刊載家居寬頻服務供應商終止服務安排詳情

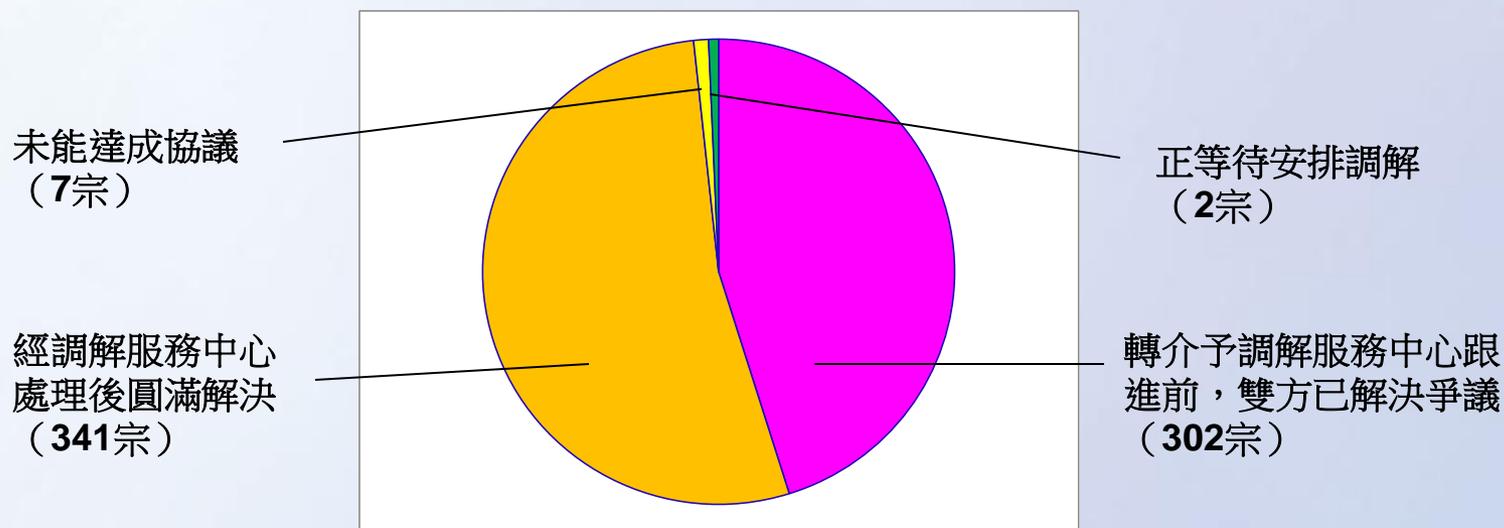
- 通訊辦於**2016年11月29日**在其網站刊載主要家居寬頻服務供應商終止服務安排詳情，資料包括：
 - 終止服務預先通知期的要求
 - 接受終止服務的申請途徑及方式
 - 認收及確認終止服務申請安排和詳情
 - 交還顧客設備的途徑

- 讓消費者可更了解及比較不同服務供應商現時的終止服務安排，藉此減少有關終止服務事宜的爭議，並協助消費者在選擇服務計劃時，因應自己的需要而作出明智的決定

- 通訊辦鼓勵家居寬頻服務供應商繼續檢視及改善其終止服務安排，以切合消費者的需要和期望，並會不時於網站更新有關資料

3. 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月試驗期開始至2016年12月，共接獲652宗合乎資格的申請：



- 已處理的650宗個案中，643宗圓滿解決，成功率接近100%

4. 消費者教育工作

➤ 教育消費者：如何精明及安全使用通訊服務

➤ 活動包括：

- 設立Facebook專頁
- 電視及電台宣傳短片
- 巡迴展覽
- 公眾講座及社區講座
- 學校巡迴劇及展覽
- 在報章和雜誌刊載有關使用通訊服務的消費者訊息



5. 電訊頻譜指配

➤ 3G頻譜的重新指配

- 合共118.4兆赫的3G頻譜指配期於2016年10月21日屆滿，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
- 為協助營辦商順利移交有關頻譜及減低對用戶服務的影響，通訊辦於2015年3月成立了包括所有流動網絡營辦商代表的技術工作小組，以協調重新指配3G頻譜所涉及的技術事宜和安排
- 當中共29.6兆赫的頻譜已於2016年10月21日午夜順利完成移交，令公眾人士可繼續享用暢通無阻的流動服務
- 新指配期: 2016年10月22日至 2031年10月21日（為期15年）

6. 香港電訊號碼計劃

- 為應對流動號碼短缺的情況，通訊局於**2015年10月**就五項建議措施及實施措施的時間表進行公眾諮詢，目標是透過更有效使用現行八位號碼計劃，提供額外電訊號碼資源供流動服務使用
- 經審慎考慮收到的業界及各方看法和意見後，通訊局於**2016年6月**決定推行所有五項建議措施，並會分三階段實施
- 當所有建議措施全部實施後，將合共提供額外**1 572**萬個號碼以編配作流動服務之用。現行八位號碼計劃的使用期預計可延長約十年至**2029年**
- 通訊局會密切留意電訊市場的發展及電訊號碼的需求，並會在現行八位號碼計劃的預計使用期完結前，適時委聘顧問進行研究

7. 在香港登陸海底電纜

➤ 綜合聯絡服務

自2010年4月，通訊辦提供綜合聯絡服務，協助營辦商在香港鋪設及登陸新海底電纜系統

- 已有4家營辦商利用該服務，申請在港鋪設及登陸5個新的區域和橫跨太平洋海底電纜系統，其中3個系統已投入服務，另外2個系統預計於未來一至兩年登陸香港
- 另有2家營辦商利用該服務申請鋪設2條連接將軍澳工業邨及港島小西灣的海底電纜，它們分別在興建或籌劃中

➤ 簡化申請程序及要求

營辦商在香港水域進行海底電纜系統安裝工程及緊急維修，須向相關政府部門申請所需的法定許可

- 通訊辦於2016年與其他相關政府部門商討簡化有關的申請程序及要求，以加快處理該等申請
- 已將有關簡化程序及要求的資料便覽上載通訊辦網站，以供業界參考

8. 就 60 吉赫器件及 79 吉赫汽車雷達的使用及營商活動設立類別牌照

- 為配合近年**60**吉赫無線電設備及**79**吉赫汽車雷達的最新發展，通訊局去年進行了公眾諮詢，建議設立兩個類別牌照，涵蓋這兩類無線電設備的使用及銷售，令公眾及業界受惠
- 用途：
 - **60**吉赫頻帶：短距離高速數據傳輸，例如可應用於影音設備之間的無線連接，以及類似現時**Wi-Fi**的無線寬頻互聯網接達應用
 - **79**吉赫頻帶：用於業界正發展在該頻帶操作的汽車雷達，以進一步改善車輛及道路安全
- 根據諮詢結果，通訊局決定分別設立 (i) **60**吉赫器件類別牌照;及 (ii) **79**吉赫汽車雷達類別牌照，由**2017年1月6日**起生效
 - 類別牌照容許任何人根據牌照條款使用及售賣上述無線電設備，而無需個別申領牌照，亦不涉及牌照費用
 - 其中，**79**吉赫汽車雷達類別牌照持有人必須遵從運輸署有關汽車內安裝該等雷達所施行的任何規定（如適用）

9. 全面實施《競爭條例》

- 《競爭條例》已於2015年12月全面實施，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》
- 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12月31日為止，通訊局共接獲108宗相關查詢或投訴，當中100宗已經結案而無需進一步跟進，其餘8宗尚在處理中。在此期間，通訊局亦根據合併守則檢視了3宗交易，最終認為無需採取跟進行動。

10. 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》

- 至2016年12月期間共接獲 2 463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>	<u>2016</u>
投訴總數	188	1 135	722	418
- 與電訊服務相關	154	1 089	668	338
- 與廣播服務相關	29	40	47	76
- 與捆綁銷售電訊及廣播服務相關	5	6	7	4

- 以上所有個案的跟進狀況：（截至2016年12月31日為止）
 - ✓ 提出檢控後被法庭定罪： 1 宗
 - ✓ 正進行審視或調查： 53 宗
 - ✓ 已發出勸諭信： 138 宗
 - ✓ 無需採取行動： 2 271 宗

10. 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：於暫停提供服務及於恢復服務後未有向客戶提供牌照所要求的資料、違反遵守香港號碼計劃的要求

- 成立個案：2016年：2宗
- 涉及3家電訊服務持牌人
- 罰則：發出勸諭或警告信

10. 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2016年（1月至12月）：

- 接獲舉報個案：791 宗（較2015年減少62%）
- 發出：175 封勸諭信
26 封警告信
- 一宗個案檢控成功，法庭於2017年1月裁定被告罪名成立
- 重犯率處低水平：2015年為0%

來年主要工作和挑戰

廣播規管工作

- 進行調查以蒐集公眾對免費電視間接宣傳和贊助的取態和意見
- 監察香港電視娛樂及奇妙電視推出免費電視節目服務的進度
- 處理香港電視、永升及鳳凰香港的免費電視牌照申請

來年主要工作和挑戰

電訊規管工作

- 就900兆赫及1800兆赫頻譜的重新指配，通訊局和商務及經濟發展局局長會在今年內完成第二輪公眾諮詢，並會詳細考慮及分析公眾的意見，以期在今年年底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。
- 就香港流動電視網絡有限公司申請更改傳送制式以提供廣播類流動電視服務，通訊辦正積極處理當中。通訊局將繼續協助該公司提供符合相關法例和其牌照規定的廣播類流動電視服務。

來年主要工作和挑戰

電訊規管工作

- 就有關更有效使用現時八位號碼計劃的措施，如推出「4」、「7」及「8」等字頭號碼作流動服務之用，通訊辦會根據各措施的實施時間表陸續推行該等措施
- 為開發更多頻譜以配合流動服務的發展進行協調及籌劃工作，包括改變700兆赫（數碼紅利）和3.5吉赫頻帶的用途，以及開發24.25 – 86吉赫頻譜等

謝謝！