

流动虚拟网络营办商停止服务安排的业务守则

导言

根据综合传送者牌照特别条件第 1.2(a)条及 1.2(c)条及服务营办商牌照特别条件第 13.1(a) 条及 13.1(c)条，通讯事务管理局¹（「通讯局」）可发出业务守则，就牌照持有人提供令人满意的服务及保障和促进电讯产品及服务的消费者权益提供实务指引。本《流动虚拟网络营办商停止服务安排的业务守则》（「《业务守则》」）由通讯局发出，载述流动虚拟网络营办商（「流动虚拟网络商」）²及其宿主流动网络营办商（「宿主流动网络商」）³在停止服务时必须遵守和依从的规定。

2. 就本《业务守则》而言，「停止服务」一词的定义为一

- (a) 宿主流动网络商不论任何原因暂停或终止向流动虚拟网络商提供批发网络容量服务，导致该流动虚拟网络商无法继续向其客户提供流动服务；或
- (b) 流动虚拟网络商出于本身的决定而暂停或终止向其所有客户或特定客户群组提供流动服务。

为免生疑问，停止服务并不包括宿主流动网络商提出停止向流动虚拟网络商提供批发网络容量服务的潜在可能性或胁迫；或因流动虚拟网络商或宿主流动网络商的网络发生短暂故障或设备失灵以致服务暂停或终止的情况。

¹ 在本《业务守则》中，任何对通讯局的提述须解释为默示、隐含或包含对通讯办的提述（视情况所需而定）。

² 流动虚拟网络商指提供流动虚拟网络营办商服务的营办商牌照持有人。

³ 宿主流动网络商指提供公共流动无线电通讯服务的综合传送者牌照持有人，而有向流动虚拟网络商提供批发网络容量服务的营办商。

3. 即使流动虚拟网络商与其宿主流动网络商，以及流动虚拟网络商与其客户订立的协议另有规定，在不影响协议内所载的权利及义务的情况下，流动虚拟网络商及宿主流动网络商在停止服务时，必须各自承担本《业务守则》所订的责任和义务。

宿主流动网络商的责任和义务

4. 就上文第 2(a) 条所述的停止服务情况而言，宿主流动网络商须以令通讯局满意的方式采取以下行动—

- (a) 就本地服务而言，在停止服务前须给予流动虚拟网络商至少 1 个历周的最短预先通知期；及 / 或就国际服务而言，在停止服务前须给予流动虚拟网络商至少 1 个历日的最短预先通知期。宿主流动网络商须在最短预先通知期开始的至少 1 个营业日前⁴以书面方式向流动虚拟网络商发出正式停止服务通知（下称「停止服务通知书」），同时须把停止服务通知书副本送交通讯局。通讯局在收到通知后，有自行决定权把有关的停止服务通知书公开并上载到通讯局 / 通讯办网站；
- (b) 如宿主流动网络商在停止服务日期前一直依据与流动虚拟网络商所订的协议，向流动虚拟网络商提供流动电话号码可携服务，并为流动虚拟网络商执行流动电话号码转携的工作，则须在停止服务日期后至少 3 个月内继续提供流动电话号码可携服务，以方便流动虚拟网络商的受影响客户把流动电话号码转携至其他服务供货商；以及

⁴ 营业日是指任何一天（星期六、星期日或法定或公众假期除外）由上午九时起至下午五时为止。

- (c) 按通讯局不时作出的要求，在指定的时间内向通讯局提供所有与停止服务有关的数据。

流动虚拟网络商的责任和义务

5. 就上文第 2(a)或 2(b)段所述的停止服务情况而言，流动虚拟网络商须以令通讯局满意的方式采取以下行动：

- (a) 就本地服务而言，在停止服务前须给予其客户及公众至少 1 个历周的最短预先通知期；及 / 或就国际服务而言，在停止服务前须给予其客户及公众至少 1 个历日的最短预先通知期。流动虚拟网络商须在最短预先通知期开始前发出公告，宣布、通知和提示所有受影响客户及公众将停止服务（下称「停止服务提示」）。流动虚拟网络商须在最短预先通知期开始前的 1 个营业日内预先把停止服务提示副本送交通讯局。流动虚拟网络商须以合理方式公布停止服务提示，并将之送达受影响客户，有关方式包括但不限于（i）使用以下一种或多种方式向受影响客户发送停止服务提示：短讯、致电、书信、电邮；以及（ii）使用以下一种或多种方式让公众知悉停止服务提示：在流动虚拟网络商网站发布停止服务提示、在社交媒体发布停止服务提示，以及发出新闻公报。通讯局在收到通知后，有自行决定权把有关的停止服务提示公开并上载到通讯局 / 通讯办网站；
- (b) 不论流动虚拟网络商本身是否设有流动电话号码可携服务平台并自行执行流动电话号码转携的工作，或已委聘第三方提供所需的流动电话号码可携服务，均须在停止服务日期后至少 3 个月内继续提供流动电

话号码可携服务，以便利受影响客户把流动电话号码转携至其他服务供货商；

- (c) 在停止服务提示发布后，实时停止以任何方式推广、销售及要约出售流动服务，以及停止透过其批发及零售渠道、零售店、分销商、转售商、代理商、电话销售、互联网或其他方式，与客户或潜在客户签订任何有关提供电讯服务的合约；
- (d) 在停止服务日期后至少 3 个月内维持客户服务热线运作，以处理公众查询及投诉；
- (e) 妥善处理所有客户的查询及投诉，包括有关合约事宜（包括处理退款要求等）的查询及投诉；以及
- (f) 在指定的时间内，向通讯局提供所有关于受影响客户数目及把流动电话号码转携至其他服务供货商的客户数目的数据，以及通讯局不时要求的所有其他数据。

停止服务通知书及停止服务提示所需的数据

6. 由宿主流动网络商发出的停止服务通知书及由流动虚拟网络商发布的停止服务提示须使用附有宿主流动网络商或流动虚拟网络商标志（视何者适用而定）的公司信纸，并明确清晰地载列以下资料：

- (a) 宿主流动网络商或流动虚拟网络商的名称（视何者适用而定）；
- (b) 代表宿主流动网络商或流动虚拟网络商行事的获授权人士的名称和签署（视何者适用而定）；

- (c) 有关通知的发布日期；
- (d) 停止服务的确实日期和时间；
- (e) 将会或可能受停止服务影响的服务和客户类别；
- (f) 流动虚拟网络商的客户服务热线号码及电邮地址（视何者适用而定），以便受影响客户可就停止服务及其他一切随后安排作出查询及投诉（只适用于停止服务提示）；以及
- (g) 为有意把流动电话号码转携至其他服务供货商的客户提供流动电话号码可携服务安排的详细数据（只适用于停止服务提示）。

7. 通讯局有自行决定权把停止服务通知书及 / 或停止服务提示公开并上载到通讯局 / 通讯办网站，而通讯局 / 通讯办亦可向公众发出相关信息，包括就停止服务发出新闻公报及消费者注意事项（视何者适用而定）。

《业务守则》的应用及更新

8. 本《业务守则》并非用作取代或替代宿主流动网络商和流动虚拟网络商之间，或流动虚拟网络商和其客户之间的合约所订明的终止服务规定。本《业务守则》旨在提高信息透明度，并在发生停止服务的情况时尽量减少对流动虚拟网络商客户造成不便。

9. 为免生疑问，所有流动网络商和流动虚拟网络商均须遵照《电讯条例》（第 106 章）、牌照条件和其他适用法例及法规提供服务。本《业务守则》的任何部分不可视为免除有关持牌人履行该等责任和义务的依据。

10. 通讯局可根据电讯政策发展、市场和技术，适时检讨和更新本《业务守则》。如通讯局认为有需要修订本《业务守则》，会考虑业界及其他有关各方的意见后，才作出修订。

通讯事务管理局

二零一七年九月二十八日