

廣播

6.1 擴大數碼地面電視廣播的覆蓋範圍，以期進一步改善服務覆蓋率

自數碼地面電視服務於2007年底推出後，兩家本地免費電視節目服務持牌機構－亞視和無綫已逐步完成29個數碼廣播發射站的建設工程，覆蓋本港人口約98%。

通訊局於2012年6月批准亞視和無綫的申請，把豁免提供數碼地面電視服務覆蓋全港的規定延至2013年12月31日，附帶條件是兩家持牌機構的數碼地面電視服務須在2012年12月31日前至少覆蓋全港98%的人口，以及在2013年9月30日前至少覆蓋全港99%的人口，與模擬電視廣播服務的覆蓋範圍相若。通訊局會繼續密切監察亞視和無綫的表現，以確保兩家機構能致力實踐計劃，在2013年9月前把數碼地面電視覆蓋範圍擴展至至少全港99%的人口。同時，通訊辦會繼續與該兩家持牌機構一起研究，為現時電視接收效果欠佳的地區解決電視接收問題。

6.2 監察數碼聲音廣播服務的推出

根據其牌照規定，三家數碼聲音廣播持牌機構－DBC、新城和鳳凰優悅須於2012年9月或之前正式推出數碼聲音廣播服務，並須分階段提供共13條播放多元化節目的頻道(新城和鳳凰優悅各三條，DBC七條)。三家數碼聲音廣播持牌機構遂根據規定於2012年正式推出數碼聲音廣播服務。截至2013年3月底，該三家持牌機構與港台合共提供15條數碼聲音廣播頻道(DBC七條、新城一條、鳳凰優悅兩條和港台五條)。

在2012年10月至2013年1月期間，DBC因股東意見分歧而暫停其數碼聲音廣播服務，因此違反牌照條件。通訊局採取規管行動，向DBC施加罰款合共港幣280,000元。為了解決股東糾紛，DBC向通訊局申請股權變動。通訊局經考慮DBC提交的文件，信納DBC在股權結構變動後應能遵守有關的規管規定。因此，通訊局於2013年1月批准DBC的股權結構變動。DBC於2013年1月全面復播。

6.3 非本地電視節目服務牌照和其他須領牌電視節目服務牌照的發牌及續牌事宜

報告期內，通訊局分別向健康衛視有限公司和亞太第一衛視傳媒集團有限公司發出非本地電視節目服務牌照，並批准恩雨之聲有限公司續領其他須領牌電視節目服務牌照的申請，為香港的酒店房間提供電視節目服務。

同時，通訊局接納Real Global Broadcasting Hong Kong Limited交還非本地電視節目服務牌照，亦接納Marriott Hong Kong Limited和帝都酒店管理有限公司分別交還兩個其他須領牌電視節目服務牌照。牌照的交還純屬持牌機構的商業決定。

6.4 蒐集公眾對本地免費電視服務的意見

行政長官會同行政會議於2010年接納前廣管局就兩家本地免費電視節目服務持牌機構的牌照中期檢討提交的建議，當中包括定期舉辦公眾參與活動，以蒐集市民對免費電視持牌機構所提供的電視節目的質素和種類的意見。首次公眾參與活動於2011年舉行。在2013年2月至5月期間，通訊局舉行第二次公眾參與活動。

2013年公眾參與活動分兩階段進行。第一階段邀請市民就免費電視節目的種類及質素提交書面意見，結果通訊局收到約7 600份意見書。第二階段則邀請公眾人士，包括學者、資深影視製作人和關注團體代表等參加兩場專題小組討論會。兩家持牌機構的代表均有出席兩次討論會，親身聽取參與人士的意見。

公眾參與活動於2013年5月完成。公眾就此提出很多不同意見，主要的建議和意見包括：

- (a) 應播放更多種類的節目；
- (b) 應增加長者節目；
- (c) 亞視應增加本地／自製的節目；
- (d) 亞視應減少重播節目，並應避免經常更改節目編排；
- (e) 亞視有關時事的節目應持平；
- (f) 無綫應改善遊戲節目的質素；
- (g) 無綫應製作更多題材新穎及／或主題正面的劇集；以及
- (h) 無綫播放太多烹飪和飲食節目，鼓勵奢華的生活方式。

通訊局把兩階段的公眾參與活動所收到的意見轉交兩家免費電視持牌機構。兩台的主要回應如下：

- (a) 就節目種類方面，亞視回應指其黃金時間的兩齣連續劇已逐步由非劇集節目取代，節目種類已較多元化；無綫則回應指其節目多元化且種類繁多；
- (b) 就長者節目方面，亞視回應指已為長者編排粵劇節目，以照顧長者觀眾的需要，並會繼續提供更多長者節目；無綫則回應於未來檢討節目編排時，會考慮公眾對增加長者節目的訴求；
- (c) 就上文(c)至(e)項的公眾人士意見，亞視回應指：
 - (i) 由2009年至2012年在黃金時間播放的節目中，本地製作節目的百分比已增加約30%；
 - (ii) 重播節目是為了照顧因工作時間長而錯過收看首播的人士。鑑於公眾人士的批評，亞視已就重播節目的安排作出調整；以及
 - (iii) 節目主持和嘉賓應享有言論自由；而有關時事和社會熱門話題的節目，被歸類為「個人意見節目」後，可獲豁免遵守通訊局所發出的業務守則內有關恰當地持平的條文。然而，亞視已採取措施，確保在「個人意見節目」內讓多方面意見得以表達。

(d) 就上文(f)至(h)項的公眾人士意見，無綫回應指：

- (i) 會繼續購入和製作高質素的遊戲節目，並樂意聽取觀眾的意見；
- (ii) 會繼續開拓劇集的新領域，而且對於劇集內出現對年青觀眾有負面影響的鏡頭，會多加留意和繼續保持警覺；以及
- (iii) 雖然曾製作多類烹飪和飲食節目，但從沒意圖在這類節目內鼓吹或鼓勵不良生活方式。

就持牌機構的回應，通訊局留意到：

- (a) 亞視指其在黃金時間播放的節目中，本地製作節目的百分比有所增加。然而，通訊局留意到在非黃金時間播放的節目則較為重播節目，在非黃金時間內本地製作的首播節目仍屬少數；
- (b) 就重播節目方面，亞視只提出把某些節目的重播次數由每天四次減至三次。至於亞視調動節目的重播時間以回應公眾人士減少重播節目的訴求，有關措施的作用並不明顯。總括來說，亞視建議的改善措施遠未能回應公眾的關注；
- (c) 至於個人意見節目的持平準則，通訊局認為所有個人意見節目均須遵守業務守則所訂下的基本原則，即提供讓其他人回應的機會及讓多方面意見得以表達；以及

(d) 在上一次及今次的公眾參與活動中，均有公眾就無綫的遊戲節目的質素表示關注。通訊局認為無綫日後在製作遊戲節目時，應採取措施以進一步回應公眾的意見。

就上文(a)和(b)項，現時並沒有就本地免費電視節目服務的本地製作節目和重播節目設有一般規定，通訊局將於處理亞視和無綫的本地免費電視節目服務牌照續期申請時，檢討有關事宜。至於(c)項，通訊局現正就業務守則內有關個人意見節目的條文進行檢討，以回應公眾的關注。

上述活動的報告載於網頁http://www.coms-auth.hk/filemanager/common/other/public_engagement_exercise_tc.pdf。

6.5 處理有關廣播服務的投訴

投訴處理概覽

在2012年4月至2013年3月期間，通訊局共處理了1 625個關於廣播機構播出的材料的投訴個案(涉及49 184宗投訴)，與上一年度同期由前廣管局錄得並處理的投訴數目比較(2 002個個案，3 429宗投訴)，個案數目減少約19%，但投訴宗數則增加了13倍(1 334%)。投訴數目劇增是因為通訊局就一個涉及亞視「個人意見節目」的具爭議個案，接獲超過42 000宗投訴。在報告期內處理的所有按廣播服務和廣播機構分類的投訴個案數字，可分別參看圖17和圖18。

圖 17：在 2012 至 2013 年度處理的按廣播服務分類的投訴個案分布圖

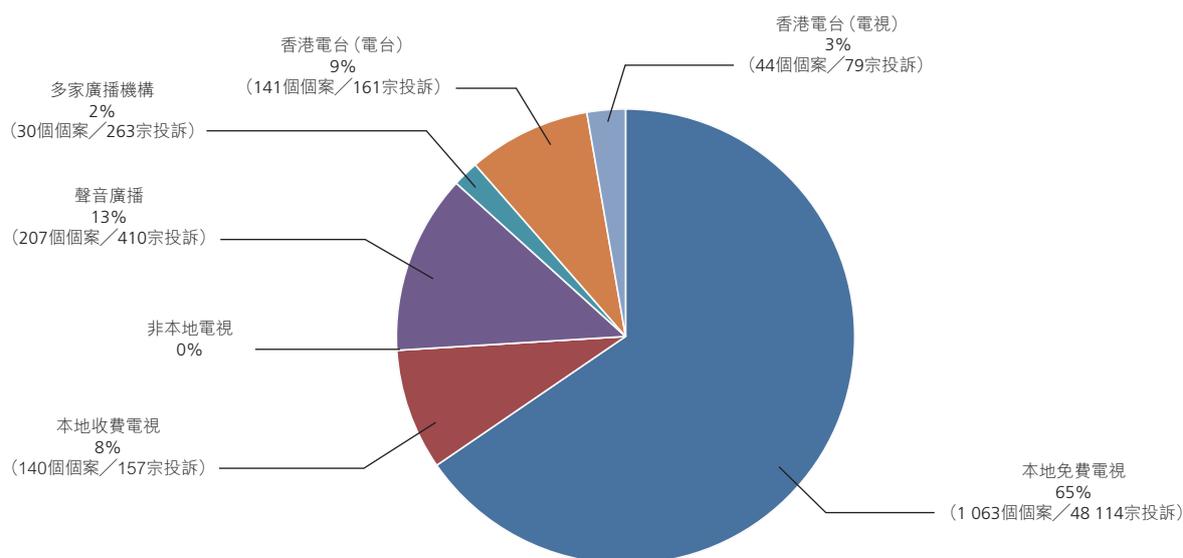


圖 18：在 2012 至 2013 年度處理的按廣播機構分類的投訴個案分布圖

廣播機構	投訴個案數目	投訴宗數
亞視	217	44 719
無綫	820	3 355
有線電視	68	81
電盈媒體	63	67
無綫網絡電視	8	8
商台	166	365
新城	32	36
DBC	9	9
港台(電視)	44	79
港台(電台)	141	161
多家廣播機構	57	304
總計	1 625	49 184

在所有經處理的投訴個案中，通訊事務總監根據通訊局所授予的權力，處理了 1 584 個個案(涉及 3 432 宗投訴)。該等投訴屬輕微違規，或其指控的事宜並不構成違例情況，或不屬《廣播(雜項條文)條例》第 11(1) 條的適用範圍，即投訴內容並不涉及違反法例、牌照條件或業務守則。通訊局則處理了 41 個個案(涉及 45 752 宗投訴)。在報告期內處理的投訴詳情，可參看圖 19。

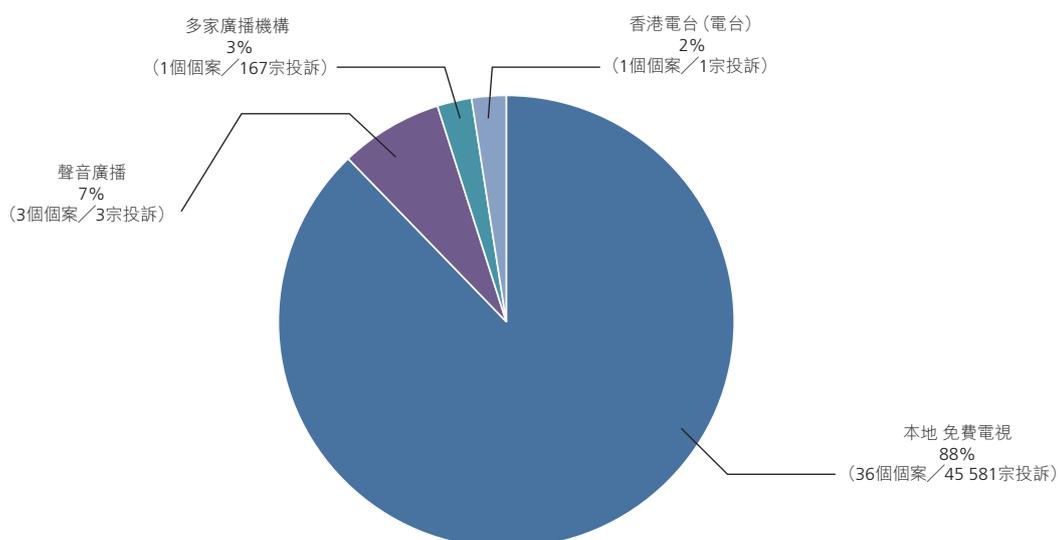
圖 19：通訊局與通訊事務總監所處理的投訴的結果

	屬於《廣播(雜項條文)條例》第 11(1) 條範圍				不屬《廣播(雜項條文)條例》第 11(1) 條範圍	總計
	成立		不成立		通訊事務總監	
	通訊局	通訊事務總監	通訊局	通訊事務總監		
個案數目	35	74	6	916	594	1 625
投訴宗數	44 587	89	1 165	1 853	1 490	49 184

通訊局處理的投訴

在通訊局處理的41個投訴個案中，88%與本地免費電視節目服務有關。該等按廣播服務分類的投訴個案數字，可參看圖20。

圖20：通訊局所處理各類廣播服務投訴個案的分布圖



有關被投訴的廣播材料的性質，在通訊局所處理的41個投訴個案中，37個關於節目、三個有關廣告、一個涉及電視台的宣傳材料。當中35個投訴個案成立。在投訴成立的個案中，17個個案主要涉及在節目中把節目材料與廣告材料混合或在節目內加插廣告材料。五個個案涉及有關備受香港公眾關注而又具爭議的議題並被識別為「個人意見節目」的節目，或在真實題材節目中關乎該等議題的環節，違反了適用於這些指定類別節目或環節關於準確和持平的規定。其他個案涉及的事項包括新聞節目內的真實資料有不準確或誤導的內容、有誤導成份的廣告聲稱、污蔑他人的內容、節目內包含為電視台宣傳的材料、未能如實

識別廣告材料、暴力及危險行為、不恰當的播放時間、兒童不宜的內容、未能向通訊局提供節目錄像以供調查投訴之用、於合家欣賞時間播放酒類廣告等。

通訊局就其中七個投訴成立的個案向持牌機構施加罰款，金額由50,000元至80,000元不等，另外發出四次「嚴重警告」、10次「警告」、六次「強烈勸諭」及六次「勸諭」，以及將兩個個案列為輕微違規。有關通訊局在2012年至2013年內就投訴個案所作出的裁決，載列於圖21。

圖 21：通訊局於 2012 年至 2013 年就投訴個案作出的裁決

通訊局的決定	無綫						總計
	亞視	無綫	網絡電視	商台	新城	港台	
無須跟進	0	6	1	0	0	0	7 ^註
輕微違規	1	0	0	0	1	0	2
勸諭	1	4	0	0	0	1	6
強烈勸諭	3	1	0	2	0	0	6
警告	7	3	0	0	0	0	10
嚴重警告	2	2	0	0	0	0	4
罰款	6	1	0	0	0	0	7
總計	20	17	1	2	1	1	42^註

註：一個投訴個案涉及兩家持牌機構的廣播事宜，因此同一個個案有兩項裁決。

6.6 檢討業務守則

通訊局定期檢討業務守則，藉以向廣播機構提供有關節目、廣告和技術標準的指引。在報告期內，通訊局批准修訂現有業務守則，詳情如下：

更改數碼地面電視的視頻編碼

因應亞視和無綫的聯合申請，通訊局修訂《電視通用業務守則—技術標準》，准許持牌機構把四條同步廣播的電視節目頻道的視頻編碼由MPEG-2轉為H.264。使用H.264編碼後，可提高四條同步廣播頻道畫面的質素，並為增加節目頻道，以及引入高清電視或立體電視服務提供可行的條件。

修訂節目業務守則和廣告業務守則

通訊局修訂《電視通用業務守則—節目標準》（《電視節目守則》）和《電視通用業務守則—廣告標準》（《電視廣告守則》），把本地收費電視節目服務和其他須領牌電視節目服務外購作直接轉播的頻道，獲豁免遵守禁止在節目內出現廣告材料的規定，擴展至本地免費電視節目服務，惟須受指定條件規限。有關修訂為本地免費電視節目服務持牌機構在多頻道的數碼地面電視平台上提供更大彈性。

通訊局考慮到嶄新的廣告表達手法，認為需要讓公眾人士更清楚知道觀看的材料的性質，因此修訂了《電視廣告守則》，規定持牌機構在播出以節目形式拍攝的廣告時，必須於整段播出時間在熒光幕上顯示「廣告」或「廣告雜誌」一詞。

為了使規管廣告材料的條文更加清晰，通訊局修訂了《電視廣告守則》和《電台廣告守則》，以清楚說明廣告的宣傳片或宣傳聲帶均屬廣告材料，並應計算在適用於本地免費電視節目服務持牌機構和聲音廣播持牌機構的總廣告時限內。

電訊

6.7 就重新指配1.9-2.2吉赫頻帶內第三代(3G)頻譜的諮詢

在1.9-2.2吉赫頻帶內的頻譜(3G頻譜)於2001年經拍賣指配予四家流動網絡營辦商，為期15年的指配期將於2016年10月屆滿。該四家現有3G網絡營辦商，即香港移動通訊、Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited、和記電話有限公司與數碼通現正使用3G頻譜提供3G流動服務。根據政府於2007年4月公布的《無線電頻譜政策綱要》，在頻率指配期屆滿時，頻譜受配者不應對指配期獲得續期，或對指配期獲得續期的優先權，有任何合理期望。

在2012年4月至7月中期間，通訊局與政府就3G頻譜的重新指配聯合進行了首次諮詢，提出了三個重新指配安排的方案，即(1)行政指配模式，給予現有3G營辦商優先權以獲重新指配所有相關頻譜；(2)完全市場主導模式，重新拍賣所有相關頻譜；以及(3)結合方案1和2的混合方案。

通訊局經考慮首次諮詢所收到的意見及看法，以及重新指配頻譜的多重目標，遂於2012年12月28日發出的第二份諮詢文件中，提出了方案3作進一步諮詢，諮詢期於2013年4月11日結束。通訊局計劃於2013年10月左右公布其重新指配安排的決定。

6.8 增加拍賣2.5/2.6吉赫頻帶內的無線電頻譜

當用作商業用途的無線電頻譜出現競爭性的需求時，通訊局會根據《無線電頻譜政策綱要》，以拍賣方法指配有關頻譜，這是行之有效的頻譜管理機制。無線電頻譜屬有限的公共資源，拍賣能以合乎經濟效益的方法把頻譜指配予最珍惜和最能善用頻譜的營辦商。

近年，隨着智能電話、平板電腦和其他先進通訊設備日益普及，香港市民對優質流動服務的需求持續迅速增長。為支援市面上新的流動技術及應用程式，以及滿足公眾對網絡容量不斷增加的需求，我們必須適時供應充足的無線電頻譜，這對流動通訊業的穩健發展至為重要。通訊辦於2013年3月進行拍賣，增加發放2.5/2.6吉赫頻帶內的50兆赫無線電頻譜用作提供4G服務²³。

²³ 這是自2001年以來的第八次頻譜拍賣。為提供香港的4G流動電訊服務，電訊管理局(即通訊辦的前身)於2009年1月拍賣2.5/2.6吉赫頻帶內的90兆赫無線電頻譜，並於2012年2月拍賣2.3吉赫頻帶內的90兆赫頻譜。

頻譜由四家現有流動網絡營辦商(即中國移動香港、香港移動通訊、Genius Brand Limited²⁴和數碼通)成功投得，頻譜使用費總額為港幣15.4億元。是次增加指配的無線電頻譜，可讓固有營辦商採用最先進的流動寬頻技術和提供所需的網絡容量，在香港進一步發展4G流動電訊服務。

6.9 數碼通與中國移動香港互換頻譜

2012年11月，中國移動香港與數碼通提出聯合申請，要求通訊局批准兩家公司互換其1800兆赫頻帶內獲指配的2 x 1.6兆赫頻段。

由於互換的頻譜數量相同，是次互換不會改變該兩家流動網絡營辦商獲指配的頻譜總數。通訊局考慮到建議的頻譜互換會令頻譜得以更有效使用，而且消費者會因話音質素和網絡容量改善而受惠，因此通訊局決定批准建議的頻譜互換，並施加多項條件，包括不得涉及金錢上的交易、不得對其他流動網絡營辦商造成有害干擾，以及應把對客戶的服務影響減至最小。

6.10 電訊牌照費下調

2012年6月，通訊局與商務及經濟發展局局長聯合發出諮詢文件，就調低電訊牌照費的建議，即把綜合傳送者牌照下每100個顧客接駁點的年費由800元調低至700元，以及把公共無線電通訊服務牌照(傳呼服務)和服務營辦商牌照(第三類服務)客戶使用每100個移動電台須繳付的費用由800元減至700元，邀請公眾人士作出申述。

經充分考慮是次諮詢工作收到的意見及建議，通訊局與商務及經濟發展局局長於2012年11月發表聯合聲明，公布按計劃實施建議的決定，調低綜合傳送者牌照、公共無線電通訊服務牌照(傳呼服務)和服務營辦商牌照(第三類服務)的費用。完成立法程序後，新牌照費由2013年3月1日起生效。

6.11 有關固網商互連收費原則規管指引的檢討

網絡商之間的各種本地互連費用中，只有固網商之間的窄頻服務互連費用仍受規管指引管制。固網之間的寬頻服務互連費用、流動網絡之間的互連費用，以及固定與流動網絡之間的互連費用現時均由電訊營辦商通過商業協議釐定，不受任何規管指引管制。

²⁴ Genius Brand Limited由Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited與和記電話有限公司間接擁有。

鑑於在過去20年電訊市場及技術均出現重大改變和發展，而寬頻服務互連並不受制於類似的規管指引，適用於固網商之間的窄頻服務互連規管指引便顯得越來越不合時宜。我們在2012年11月至2013年1月期間進行公眾諮詢，檢討該規管指引在現今環境應予保留還是撤銷。關於該規管指引的未來路向，通訊局會於2013年第二季作出決定。

6.12 處理與電訊服務有關的投訴

由於電訊市場已全面開放且競爭激烈，通訊局採取較為寬鬆的規管模式。雖然通訊局對保障消費者並無法定責任，但若消費者提出的投訴個案具充分表面證據證明某電訊營辦商可能違反《電訊條例》或牌照條件，通訊局會進行調查。至於其他不涉及違反電訊法例或規例的消費者投訴，屬電訊營辦商有責任處理的範疇。通訊局關注並監察所有接獲的消費者投訴，如察覺消費者投訴趨勢出現任何異常情況，會採取合適行動。

在報告期內，通訊局共接獲5 129宗關於電訊服務的消費者投訴，當中2 691宗(52.5%)與流動通訊服務有關、1 524宗(29.7%)與互聯網服務有關、722宗(14.1%)與固網服務有關，以及192宗(3.7%)與對外電訊及其他服務有關。就投訴性質而言，在所有接獲的投訴中關於帳單爭議的投訴佔最多(1 052宗或20.5%)，而關於網絡服務質素(1 036宗或20.2%)和客戶服務質素(771宗或15.0%)的投訴數目則分別佔第二和第三位。

圖22和圖23分別顯示通訊局在全年接獲接電訊服務類別和投訴性質分類的投訴個案數字。

圖 22：通訊局所接獲各類電訊服務投訴個案的分布圖
(2012年4月至2013年3月)

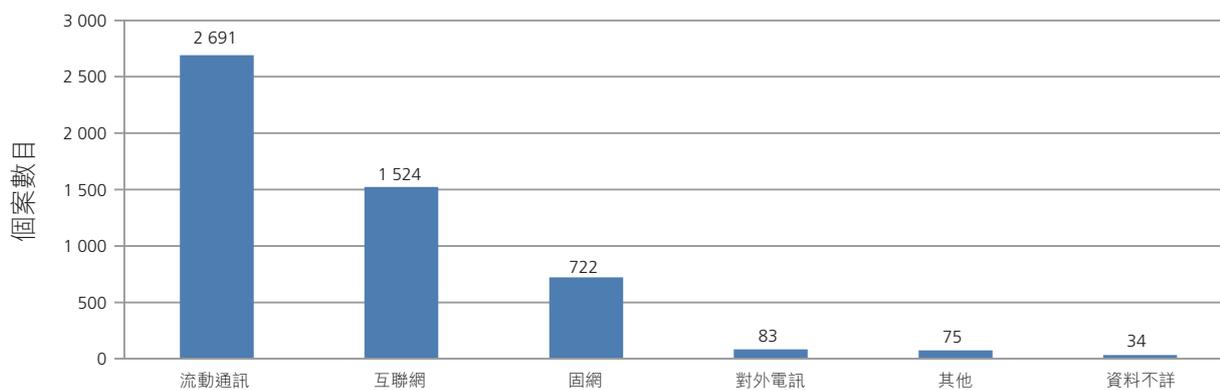
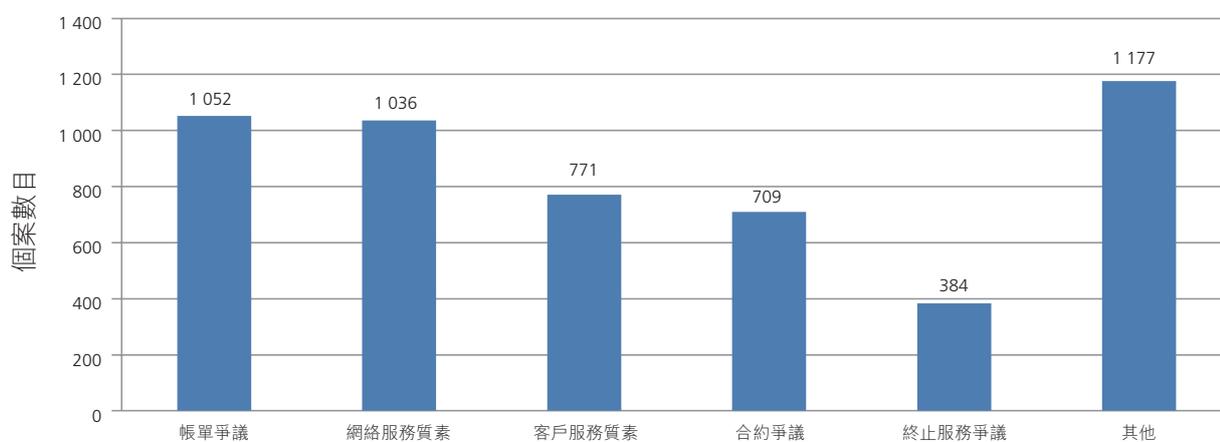


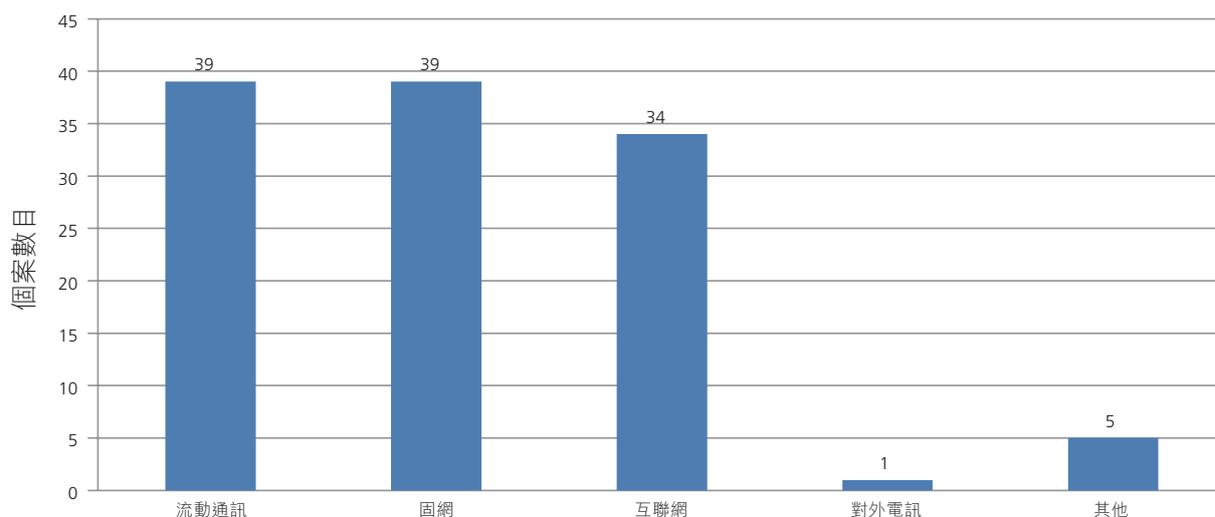
圖 23：通訊局所接獲各種性質投訴個案的分布圖
(2012年4月至2013年3月)



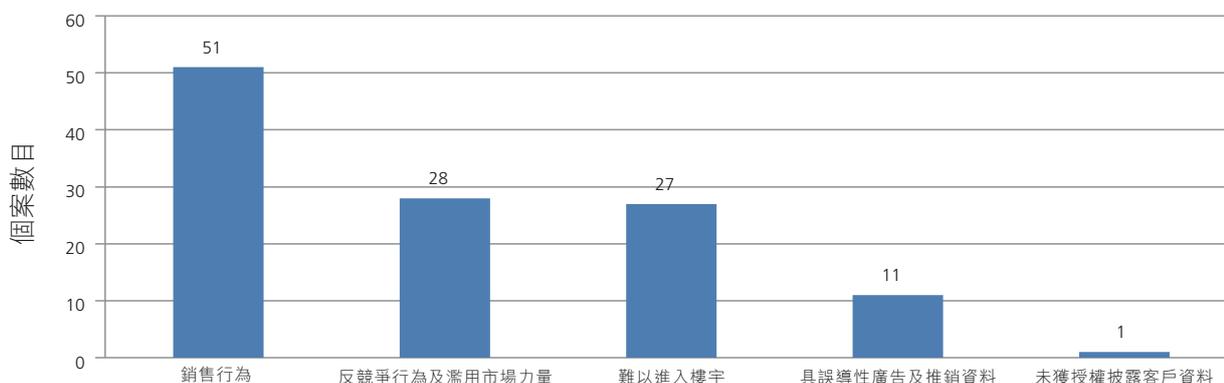
在接獲的5 129宗投訴個案中，5 011宗(97.7%)不屬通訊局的管轄範圍，餘下的118宗(2.3%)個案則可能違反《電訊條例》或牌照條件；屬後者的個案大多數與銷售行為、懷疑反競爭行為、濫用市場力量，以及電訊營辦商難以進入樓宇提供服務有關。經調查後如發現投訴成立，便會對有關電訊營辦商採取規管行動。

圖24和圖25分別顯示通訊局在全年接獲可能違反《電訊條例》或牌照條件按類別和性質分類的投訴個案數字。

**圖24：通訊局所接獲各類電訊服務投訴個案的分布圖
(2012年4月至2013年3月)**



**圖 25：通訊局所接獲各種性質投訴個案的分布圖
(2012年4月至2013年3月)**



通訊局注意到在過去數年消費者投訴的一些主要趨勢，大部分關乎電訊服務合約爭議、流動通訊帳單震撼及收費流動內容服務和公平使用政策。通訊局已與電訊業界合作，採取不同措施處理該等投訴的問題，包括發出自願性質的電訊服務合約業界實務守則、實施預防流動通訊帳單震撼的措施、由香港通訊業聯會成立行政機構規管流動內容服務供應商提供服務的情況，以及公布一套規管公平使用政策實施情況的強制性指引。圖 26 顯示年內通訊局所接獲反映上述趨勢的投訴個案分類數字。

圖 26：通訊局所接獲反映明顯趨勢的消費者投訴個案數目 (2012年4月至2013年3月)

消費者投訴的明顯趨勢	投訴個案數目
合約爭議	1 093
流動通訊帳單震撼	467
收費流動內容服務	39
公平使用政策	35

6.13 贊助「解決顧客投訴計劃」的運作

通訊辦與香港通訊業聯會在2012年11月合作推出以兩年為試驗期的「解決顧客投訴計劃」(計劃)。計劃屬另類排解糾紛方法，旨在以調解方式解決電訊服務供應商與其住宅／個人顧客之間陷入僵局的計帳爭議，而所有主要的電訊服務供應商均自願參與計劃。通訊辦贊助計劃運作所需經費，並擔當積極角色以監察計劃的表現和管治工作，以及提供其他行政支援。通訊辦亦負責評核調解申請是否可以受理，以及把合資格的個案轉介給由香港通訊業聯會設立的獨立調解服務中心跟進。截至2013年3月，通訊辦共接獲236宗申請查詢，其中36宗屬於該計劃的範疇：當中27宗在交予調解服務中心前已獲得妥善解決，6宗經通訊辦轉介後亦獲得圓滿解決，而餘下3宗則正由調解服務中心處理。

6.14 實施《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》的籌備工作

《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》(《修訂條例》)於2012年7月17日獲立法會通過，除擴大原有《商品說明條例》的涵蓋範圍至包括服務，禁止訂明的不良營商手法，並為加強執法機制作出規定(統稱為「公平營商條文」)。香港海關為公平營商條文的主要執法機關，通訊局則同時獲賦予共同管轄權，就《電訊條例》和《廣播條例》下的持牌人作出與根據相關條例提供電訊服務或廣播服務有直接關連的營業行為，執行公平營商條文。通訊局與商務及經濟發展局和香港海關緊密合作，為實施《修訂條例》進行籌備，包括執法指引的諮詢工作和發布，以及制定由通訊局與香港海關簽署的一份諒解備忘錄，以協調雙方履行在《修訂條例》下的職能。

6.15 實施《競爭條例》的籌備工作

立法會已在2012年6月14日通過《競爭條例》。《競爭條例》為跨行業的競爭法例，禁止各行各業從事有妨礙、限制或扭曲競爭的目的或作用的反競爭行為。根據《競爭條例》，新成立的競委會為主要的執法機關，通訊局則同時獲賦予共享管轄權，就電訊和廣播牌照持有人的行為，包括涉及電訊業傳送者牌照持牌人的收購與合併活動，執行《競爭條例》。《競爭條例》生效後，《廣播條例》和《電訊條例》內有關競爭的條文將在相關過渡安排下予以廢除。通訊辦將繼續與商務及經濟發展局和競委會跟進，並協助通訊局進行《競爭條例》生效前所需的籌備工作。

6.16 《非應邀電子訊息條例》的執行事宜

《非應邀電子訊息條例》(該條例)於2007年12月22日全面生效。該條例訂明發送商業電子訊息的規則，包括規定須提供準確的發送人資料和遵守取消接收要求。通訊局根據該條例設立了三份《拒收訊息登記冊》，供市民按其意願選擇免費登記拒收商業傳真訊息、短訊及／或預錄電話訊息。截至2013年3月底，已有超過247萬個號碼登記在三份登記冊上。

通訊局於2013年3月發出諮詢文件，就根據該條例發出的實務守則所作的建議修訂，諮詢公眾和商業電子訊息發送人，藉以提供關於發送商業電子訊息的切合時宜實務指引，協助商業電子訊息發送人符合法律規定。通訊局在考慮徵得的所有意見及建議後，會為該實務守則定稿，並於2013年第三季發出經修訂的實務守則。

通訊局會監察商業電子訊息發送人遵守該條例的情況，並為更有效執法而理順程序，以應付實際情況的轉變。

主要規管行動

6.17 懲處廣播持牌機構

廣播內容投訴

在2012年4月1日至2013年3月31日期間，通訊局考慮有關不同廣播內容的投訴後，就其中七個投訴成立的個案向兩家本地免費電視節目服務持牌機構(即亞視和無綫)施加罰款，金額由50,000元至80,000元不等；該等投訴涉及違反節目和廣告業務守則的相關條文包括：

- (a) 節目中的間接宣傳，以及在節目中展示或使用贊助商的產品或服務；
- (b) 關於真實題材節目在準確、持平及公正方面的規定；
- (c) 適用於個人意見節目的規定，包括(i)必須尊重事實，任何意見不應以虛假證據為依據；(ii)節目應提供適當機會，以便其他人可以回應；(iii)任何以系列形式播出的個人意見節目，皆有需要盡量讓多方面意見得以表達；以及
- (d) 廣告材料須清晰識別，以及廣告內的事實聲稱須有憑據。

在七個個案中，無綫因一個有關間接宣傳和違反產品／服務贊助條文的個案被罰款60,000元；其餘六個涉及不同違規事項的個案則全部與亞視播放的材料有關。

DBC 中斷／停止數碼聲音廣播服務

在2012年10月至2013年1月期間，DBC因財務問題而未能按照其牌照規定提供服務。通訊局因應DBC在該段期間中斷／停止服務，向DBC施加罰款合共280,000元。DBC由2013年1月起全面恢復廣播服務。

6.18 懲處電訊持牌商

電訊營辦商具誤導性或欺騙性的行為

《電訊條例》第7M條禁止電訊持牌商作出具誤導性或欺騙性的行為。在2012年4月1日至2013年3月31日期間，共有五宗投訴個案證實違反《電訊條例》第7M條，而三家電訊持牌商被罰款港幣50,000元至300,000元不等。

2012年8月，通訊局審議了一宗數碼通違反《電訊條例》第7M條的投訴。投訴人指稱數碼通於其網站上作出關於瀏覽SmarTone iN! WAP頁面收費的陳述具誤導性或欺騙性。通訊局經考慮調查結果，認為數碼通確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向數碼通施加罰款港幣100,000元。

2012年8月，通訊局亦審議了萃信通訊有限公司（萃信通訊）違反《電訊條例》第7M條的投訴。萃信通訊屬《電訊條例》第8(1)(aa)條下要約提供電訊服務的類別牌照持有人，轉售其相聯公司P&P Corporation Limited (P&P)所操作的IDD1560服務，而P&P是服務營辦商牌照持有人。中國移動香港於2011年6月作出投訴，表示該公司多名客戶收到自稱是「PEOPLES代表」、「PEOPLES員工」或「PEOPLES前員工」²⁵的銷售員來電，向這些客戶推銷並非由中國移動香港提供的IDD1560或其他IDD服務。中國移動香港聲稱其員工或銷售代理商從沒有打出此等推銷電話，故此要求通訊辦調查該些懷疑具誤導性或欺騙性銷售行為的個案。通訊局經考慮調查結果，認為萃信通訊確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向萃信通訊施加罰款港幣50,000元。

2012年11月，通訊局審議了有關香港寬頻網絡有限公司（香港寬頻）違反《電訊條例》第7M條的投訴。投訴人指稱香港寬頻在部分廣告和推銷資料中就其「1000M」寬頻服務的傳輸速度作出具誤導性或欺騙性的陳述。通訊局經考慮調查結果，認為香港寬頻確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向香港寬頻施加罰款港幣300,000元。

²⁵ 「PEOPLES」是中國移動香港用於在香港經營其流動服務的品牌名稱。

2012年11月，通訊局審議了另一宗有關萃信通訊違反《電訊條例》第7M條的投訴。投訴人指稱萃信通訊的銷售員在推銷IDD1560服務時，就撥打IDD的通話費作出具誤導性或欺騙性的陳述。通訊局經考慮調查結果，認為萃信通訊確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向萃信通訊施加罰款港幣80,000元。

2013年1月，通訊局審議了另一宗有關香港寬頻違反《電訊條例》第7M條的投訴。投訴人指稱香港寬頻在其「電訊盈科家居電話用戶獨享攜號轉台優惠月費只需HK\$9.9」的廣告活動中作出具誤導性或欺騙性的陳述。通訊局經考慮調查結果，認為香港寬頻確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違規事項向香港寬頻施加罰款港幣120,000元。

數碼通網絡故障

2012年4月9日，SmarTone Communications Limited和數碼通電訊有限公司(統稱「數碼通」)的網絡發生故障，導致其流動話音服務、流動上網服務、短訊服務及部分數據服務(包括流動內容服務、留言信箱服務和股票報價服務)中斷。通訊局考慮過通訊辦提交的報告後，認為數碼通違反了其牌照的一般條件第5.1項的要求，該項條件規定持牌人必須向用戶提供良好、有效率及連續不斷的服務，令通訊局感到滿意。通訊局經審慎衡量事故的情況和考慮所有因素後，決定向數碼通罰款港幣130,000元。

香港電話有限公司和 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited 錯誤收帳

通訊局在報告期內亦處理了一宗關於持牌商錯誤收帳的個案。2012年11月，香港電話有限公司和 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (統稱「香港電訊」)經銀行向一部分以信用卡支付月費的寬頻服務及Now TV服務客戶作了不正確收費。通訊局考慮過通訊辦提交的報告後，認為香港電訊沒有遵從其牌照的特別條件第9.1項的要求，該牌照條件規定持牌人須採取一切合理措施去確保有關服務收費的計帳系統準確和可靠。此外，香港電訊亦沒有遵從其已承諾遵從的《關於電訊服務帳單資料及收取帳款的實務守則》(簡稱「實務守則」)第10段規定，採取一切合理、必須和可行的步驟，以確保向用戶收費的資訊正確無誤。通訊局經考慮個案的情況和衡量所有因素後，決定向香港電訊發出強烈勸諭，促請它嚴格遵守其牌照特別條件第9.1項的規定。通訊局亦同時提醒香港電訊須嚴格遵守實務守則第10段的規定。

Alcom Hong Kong Limited 非法逃避繳付本地接駁費

除了上述個案，通訊局亦完成了調查一宗有關非法逃避繳付本地接駁費的個案。個案涉及一間名叫 Alcom Hong Kong Limited 的對外電訊服務持牌商，因違反其牌照特別條件第 7.1 及 8.1 項，被罰款港幣 65,000 元。

6.19 懲處商業電子訊息發送人

在 2012 年 4 月至 2013 年 3 月期間，通訊局收到 2 410 宗懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報，較前一年宗數下跌約 8%。通訊辦在處理該等舉報時，會視乎情況，向初犯者發出勸諭信以解釋有關法例規定，或是向有關發送人發出警告信。在報告期內，合共發出 401 封勸諭或警告信。如有個別發送人持續違反《非應邀電子訊息條例》，通訊局會依據該條例發出執行通知，指示發送人採取措施糾正違例行為。任何人不遵從向其送達的執行通知，第一次定罪最高可處罰款港幣 100,000 元。於 2012/13 年度，共發出八份執行通知。由於該等發送人收到執行通知後不再違反《非應邀電子訊息條例》，因此無須作出檢控。