



## 廣播

### 6.1 擴大數碼地面電視廣播的覆蓋範圍

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了共29個數碼廣播發射站的建設工程，截至2013年9月，數碼地面電視服務覆蓋全港至少99%的人口，與模擬電視廣播服務的覆蓋範圍相若。數碼地面電視不僅讓更多市民能享用更佳畫面和視聽功能(包括高清電視和環迴音響)，更提供更多的電視節目頻道，從而為市民帶來更多的節目選擇和增值服務(例如隱閉式字幕、電子節目指南和互動服務)。同時，通訊辦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已按規定於2012年正式推出數碼聲音廣播服務。截至2014年3月底，該三家持牌機構與港台合共提供16條數碼聲音廣播頻道(DBC七條、新城和鳳凰優悅各兩條及港台五條)。





### 6.3 本地免費和本地收費電視節目服務牌照續牌事宜

亞視和無綫的本地免費電視節目服務牌照將於2015年11月屆滿。兩家持牌機構已於2013年11月提交牌照續期申請。通訊局按照《廣播條例》和處理牌照續期申請的既定做法，全面評核兩家持牌機構在遵守法定要求、牌照條件及通訊局頒布的業務守則方面的表現，並考慮兩家機構的營運、財政和技術能力、節目安排及對未來的承諾。通訊局亦於2014年2月至4月進行公眾諮詢。通訊局會考慮所收集的公眾意見，於2014年第四季向行政長官會同行政會議就牌照續期提交建議。

電盈媒體的本地收費電視節目服務牌照將於2015年9月屆滿。電盈媒體已於2013年9月提交牌照續期申請。通訊局按照《廣播條例》及既定程序，全面評核了電盈媒體自2003年9月起的表現，並就電盈媒體的服務進行公眾諮詢，以期在2014年第三季向行政長官會同行政會議就牌照續期提交建議。

### 6.4 跟進本地免費電視節目服務牌照申請事宜

2013年10月，行政長官會同行政會議原則上批准奇妙電視和香港電視娛樂的本地免費電視節目服務牌照申請。自有關決定公布後，通訊局隨即展開後續工作，要求該兩家申請機構提交涵蓋多個事項的補充資料。通訊局在完成有關評核工作，及與申請機構磋商牌照條款後，會就應否正式向兩家機構批出免費電視節目服務牌照及有關的牌照條件，向行政長官會同行政會議提交建議。



## 6.5 非本地和其他須領牌電視節目服務牌照的發牌及續牌事宜

在報告期內，通訊局向星空華文中國傳媒有限公司發出非本地電視節目服務牌照，並向 Swisscom Hospitality Hong Kong Limited 發出其他須領牌電視節目服務牌照，為香港的酒店房間提供電視節目服務。

通訊局亦已批准以下非本地電視節目服務牌照和為香港的酒店房間提供電視節目服務的其他須領牌電視節目服務牌照的續期申請：

### 非本地電視節目服務牌照

- 華娛衛視廣播有限公司
- GLOBECAST HONG KONG LIMITED (前稱GlobeCast Hong Kong Limited)
- 陽光文化網絡電視企業有限公司
- 特納國際亞太有限公司

### 其他須領牌電視節目服務牌照

- 真証傳播有限公司
- Greenroll Limited



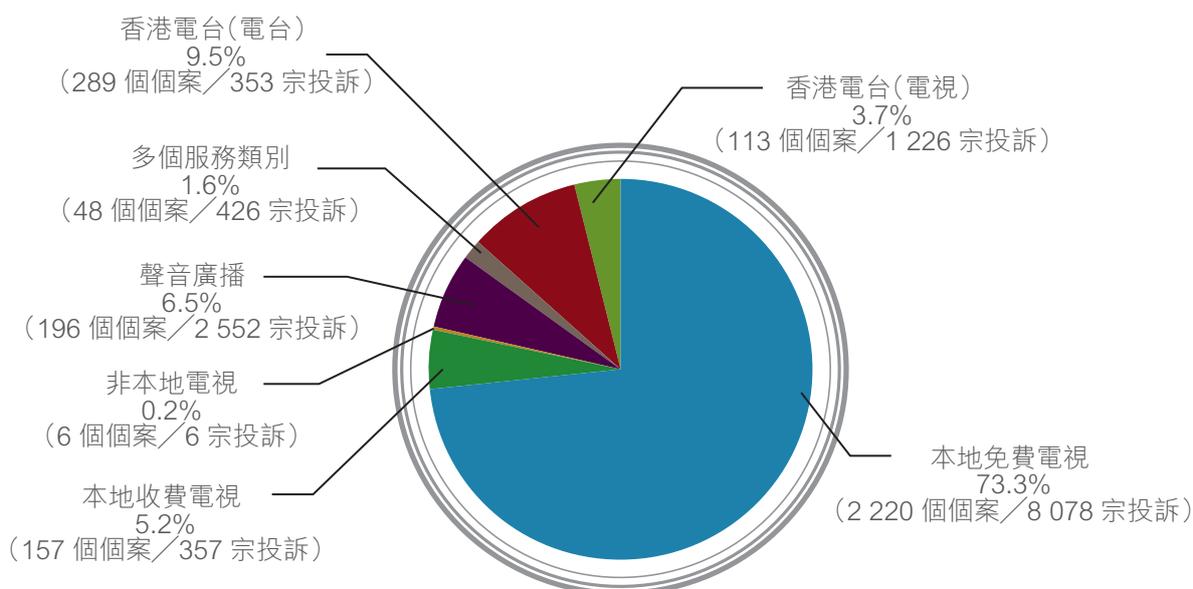


## 6.6 處理有關廣播服務的投訴

### 投訴處理概覽

在2013年4月至2014年3月期間，通訊局共處理了3 029個關於廣播機構播出的材料的投訴個案（涉及12 998宗投訴）<sup>24</sup>，與上年度同期的投訴數目比較（1 625個個案，49 184宗投訴<sup>25</sup>），個案數目增加86%，但投訴宗數則減少了74%。在報告期內處理按廣播服務和廣播機構分類的投訴個案數字見圖16和圖17。

圖16：在2013／2014年度處理按廣播服務分類的投訴個案分布圖



24 為確保運作效率，針對同一廣播內容的類似投訴或相關指控會歸納為一個個案，以一併處理。

25 投訴宗數劇減是因為通訊局在2012／13年度就一個關於亞視「個人意見節目」的具爭議個案，接獲超過42 000宗投訴。



圖17：在2013／2014年度處理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	512	831
無綫	1 688	7 216
有線電視	76	112
電盈媒體	58	160
無綫網絡電視	21	22
亞太第一衛視傳媒集團 <sup>26</sup>	5	5
鳳凰衛視 <sup>26</sup>	1	1
商台	137	2 481
新城	48	53
DBC	9	16
鳳凰優悅	1	1
港台(電視)	113	1 226
港台(電台)	289	353
多家廣播機構	71	521
<b>總計</b>	<b>3 029</b>	<b>12 998</b>

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2 986個個案(涉及7 131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43個個案(涉及5 867宗投訴)。在報告期內處理的投訴詳情見圖18。

26 非本地電視節目服務牌照持牌機構

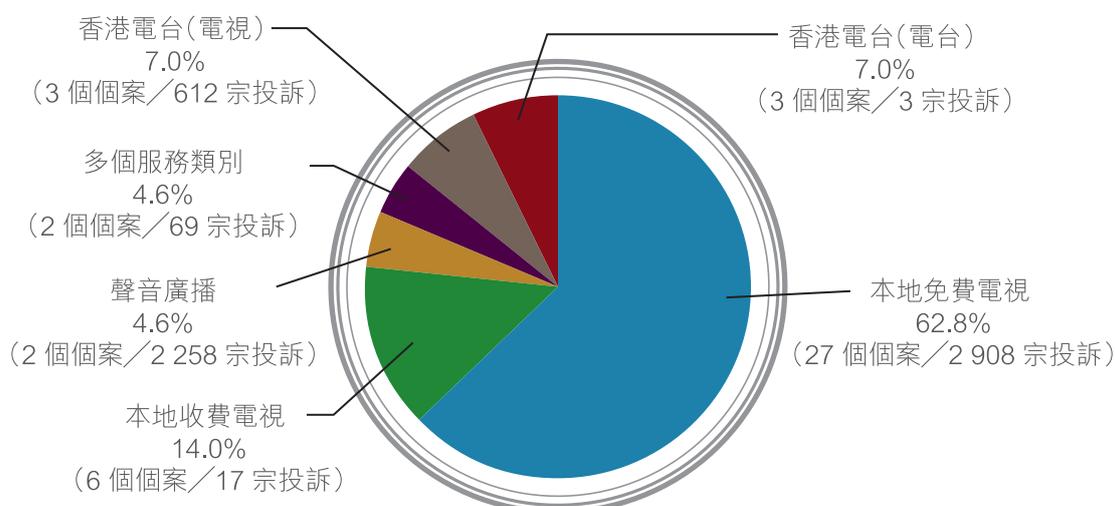
圖18：通訊局與通訊事務總監處理的投訴的結果

	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	
	成立		不成立		通訊事務 總監	總計
	通訊局	通訊事務 總監	通訊局	通訊事務 總監		
個案數目	30	112	13	1 773	1 101	<b>3 029</b>
投訴宗數	2 480	420	3 387	4 556	2 155	<b>12 998</b>

### 通訊局處理的投訴

在通訊局處理的43個投訴個案中，63%的個案與本地免費電視節目服務有關，按廣播服務分類的投訴個案數字見圖19。

圖19：通訊局處理的各類廣播服務投訴個案分布圖





有關被投訴的廣播材料的性質，在通訊局處理的43個投訴個案中，39個與節目有關，而四個則與廣告有關。當中30個投訴個案成立。在投訴成立的個案中，九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；七個個案涉及新聞節目、個人意見節目或兒童節目內的真實資料有不準確的內容；四個個案涉及粗言穢語或令人反感的言詞。六個個案分別涉及有關持牌機構未能為預先錄影的節目或節目環節提供字幕、不適合在合家欣賞時間播放的暴力描繪、不恰當的節目分類、新聞節目的播放時間少於規定時間及未經通訊局批准在節目中播放公開呼籲。另外四個投訴成立的個案與廣告有關，其中兩個個案涉及於合家欣賞時間或接近兒童節目的時間播放酒類廣告，一個個案涉及在以兒童為對象的本地收費電視節目服務頻道播出有感官描繪的廣告，餘下一個個案則涉及廣告內有誤導觀眾的描述。

通訊局就其中兩個成立的投訴個案向持牌機構施加罰款100,000元，另外發出四次「嚴重警告」、六次「警告」、七次「強烈勸諭」及九次「勸諭」，以及將三個個案列為輕微違規。通訊局在2013年至2014年內就投訴個案所作出的裁決載列於圖20。

圖20：通訊局在2013／2014年就投訴個案作出的裁決

通訊局的決定	亞視	無綫	有線 電視	電盈 媒體	無綫 網絡 電視	商台	港台	總計
無須跟進	1	6	0	2	1	1	3	14 <sup>註1</sup>
輕微違規	1	2	0	0	0	0	0	3
勸諭	3	3	0	0	1	1	1	9
強烈勸諭	1	3	1	0	0	0	2	7
警告	1	2	2	0	1	0	0	6 <sup>註2</sup>
嚴重警告	1	3	0	0	0	0	0	4
罰款	0	2	0	0	0	0	0	2 <sup>註2</sup>
<b>總計</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>45<sup>註1及2</sup></b>

註1：一個不成立的投訴個案涉及兩家持牌機構的廣播事宜，因此無須向兩家有關持牌機構採取跟進行動。

註2：一個成立的投訴個案涉及兩家持牌機構的廣播事宜，因此同一個案有兩項懲處。



## 6.7 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：

### 社論形式節目和個人意見節目

通訊局完成了規管社論形式節目和個人意見節目的檢討，並通過對《電視通用業務守則－節目標準》、《電台業務守則－節目標準》和《電台業務守則－附帶視像服務標準》的修訂。主要修訂包括規定若社論形式節目包含持牌機構和對持牌人行使控制的人（服務提供者）的意見，則有關節目應被視為個人意見節目的一種，亦應遵守現時適用於個人意見節目的基本規定；在節目開始時應作出適當宣布，以清楚表明節目內發表的意見屬於或包括服務提供者的意見；以及個人意見節目須在同一個節目、或同一系列的節目，或於合理時間內在目標觀眾或聽眾相近的同類型節目中，提供適當的回應機會。新規定於2014年7月1日生效。

通訊局在檢討有關守則時，已考慮公眾和持牌機構在2013年12月至2014年2月公眾諮詢期內發表的意見。通訊局認為有關修訂已在持牌機構的言論自由與更負責任地行使廣播權利兩者之間取得適當平衡。

## 電訊

### 6.8 重新指配第三代(3G)頻譜

通訊局於2013年11月公布其就1.9-2.2吉赫頻帶內2 x 60兆赫3G頻譜在2016年10月21日現有指配期屆滿時，採用行政指配兼市場主導的混合方案重新指配有關頻譜的決定。在混合方案下，四家現有3G營辦商會獲優先權得以重新指配其三分之二3G頻譜。如當中有任何營辦商決定不行使優先權，剩下的頻譜將與其餘三分之一3G頻譜一併透過拍賣重新指配。



通訊局在作出決定時，已考慮從兩輪公眾諮詢收集到的意見書、政府委聘顧問進行研究的結果，以及商務及經濟發展局局長的政策觀點，並已進行獨立評估。結論是混合方案最能達至重新指配頻譜的多重目標，即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。



## 6.9 處理香港電訊有限公司就建議收購CSL New World Mobility Limited提出的事先同意申請

根據《電訊條例》第7P條，涉及「就某傳送者牌照持牌人作出的改變」的合併或收購的各方，可就建議交易向通訊局尋求事先同意。

通訊局於2013年10月4日收到HKT(傳送者牌照持牌人)提交的申請，要求通訊局就該公司收購CSL(另一傳送者牌照持牌人)給予事先同意。其後，HKT的母公司香港電訊有限公司(香港電訊)於2013年12月提交修訂申請，釐清該收購將由香港電訊收購CSLNWM(即CSL的母公司)。由於該建議交易涉及CSL(傳送者牌照持牌人)被收購，因而構成「就某傳送者牌照持牌人作出的改變」，《電訊條例》第7P條因此適用於該建議交易。

當通訊局接獲按《電訊條例》第7P條提出要求給予同意的申請時，通訊局須考慮該建議交易是否會，或相當可能會具有大幅減少電訊市場中的競爭的效果。若通訊局認為該建議交易會引致該等效果，通訊局需要就該建議交易是否會或相當可能會令公眾得益，而該項得益會大於任何該等效果會對或相當可能會對公眾造成的任何損害得出意見(公眾得益測試)。如通訊局得出意見，認為建議交易會或相當可能會具有大幅減少電訊市場中的競爭的效果，而且不能通過公眾得益測試，則可發出指示，要求有關傳送者牌照持牌人採取通訊局認為為消除或防止出現任何具有大幅減少競爭的效果而需要的行動，並在該項指示的規限下，就建議交易給予同意。若建議交易不能通過公眾得益測試，以及通訊局無法確認有可以消除或避免大幅減少競爭效果的補救措施，通訊局可拒絕給予同意。

通訊局根據第7P條的規定，於2013年12月23日至2014年2月4日就香港電訊的申請進行公眾諮詢，邀請所有傳送者牌照持牌人及任何有利害關係的人就建議交易作出申述。通訊局亦外聘經濟顧問就建議交易進行詳盡的競爭分析。



通訊局考慮過所收到的申述和外聘顧問的競爭分析後，得出意見認為建議交易在兩個相關的電訊市場（即零售流動電訊服務市場和批發流動網絡接達的市場），會或相當可能會具有大幅減少競爭的效果。通訊局亦認為香港電訊沒有提供充分理據，證明建議交易會令公眾得益。然而，通訊局確認有其認為為消除或防止大幅減少競爭效果而必須採取的一系列補救措施。通訊局在2014年4月決定根據《電訊條例》第7P條就建議交易給予同意，惟HKT和CSL作為傳送者牌照持牌人，須按指示採取通訊局認為必須的行動，以消除或防止所確認的大幅減少競爭的效果。通訊局於2014年5月2日公布該項決定。



### 6.10 電訊牌照費下調

2012年11月，通訊局與商務及經濟發展局局長發表聯合聲明，公布決定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。新牌照費在完成立法程序後，已於2013年3月1日起生效。

2013年2月，電訊盈科就通訊局與商務及經濟發展局局長調低牌照費的決定提出司法覆核申請。法庭於2013年7月向電訊盈科批出司法覆核申請的許可，並於2014年8月14日把實質聆訊日期定於2015年6月17至23日。通訊局會按法定程序處理這宗司法覆核個案。



## 6.11 有關固網商窄頻互連收費原則規管指引檢討的最新情況

固網商之間的窄頻互連收費原則規管指引於1995年本地固網電訊市場開放時首次公布。鑑於過去20年電訊市場及科技均出現重大改變和發展，加上寬頻互連也不受類似指引的規管，因此再無需要有關固網商之間的窄頻互連規管指引。經公眾諮詢後，通訊局於2013年4月決定，有關規管指引將於18個月過渡期後，即由2014年10月16日起停止生效。固網商應致力就互連安排達成商業協議。與此同時，通訊辦會繼續監察在過渡期內的市場發展，並協助業界解決撤銷有關規管指引可能引起的問題。

## 6.12 廣播類流動電視服務的規管

流動電視服務自2012年2月推出以來，一直採用中國移動多媒體廣播(CMMB)制式作為傳送制式。2013年12月20日，香港電視宣布完成收購持有提供流動電視服務的綜合傳送者牌照(流動電視牌照)的持牌人之全部股權。其後，香港電視把該持牌人的名稱改為香港流動電視網絡有限公司(香港流動電視網絡)。2014年1月，香港流動電視網絡向通訊辦表示擬將原本採用的CMMB制式轉換為數碼地面多媒體廣播(DTMB)制式。

鑑於本港現有免費電視節目服務持牌人均採用DTMB制式來傳送數碼地面電視服務，如香港流動電視網絡轉用DTMB制式而沒有實施有效的技術措施，以確保其流動電視服務不會被本港超過5 000個指明處所的觀眾接收到，便須根據《廣播條例》的牌照規定，領有本地免費及／或本地收費電視節目服務牌照。此外，住戶電視機通過大廈內同軸電纜分配系統及屋頂天線等固定裝置接收到流動電視服務，會構成提供固定服務，因而違反流動電視牌照附表1。香港流動電視網絡的流動電視牌照附表1訂明，該流動電視牌照未有批准持牌人利用流動電視牌照指明的頻率提供任何固定服務，或提供任何須根據其他條例領有牌照的服務。

香港電視和香港流動電視網絡不同意流動電視服務若採用DTMB制式便須受《廣播條例》規管，並於2014年4月11日向法庭申請許可，就反對通訊局的觀點而申請司法覆核。通訊局會按法定程序處理有關事宜。



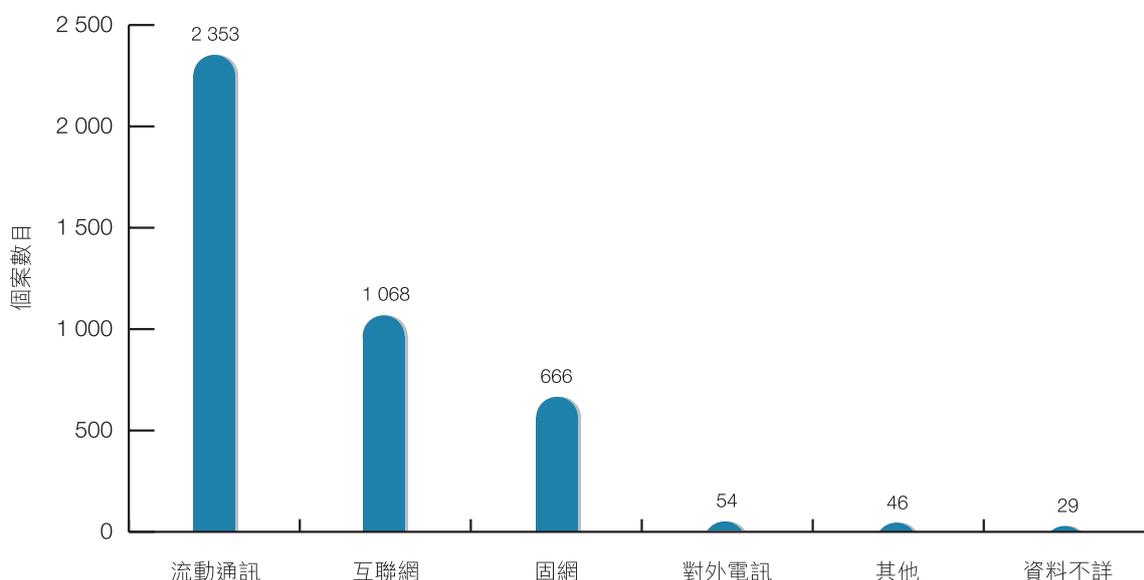
### 6.13 處理與電訊服務有關的投訴

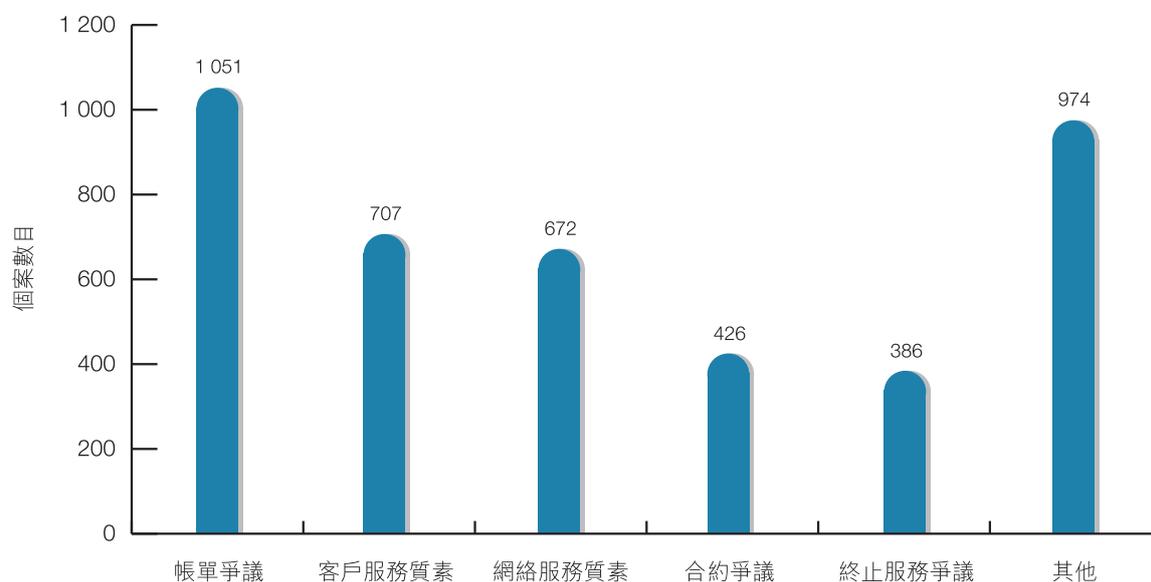
由於電訊市場已全面開放且競爭激烈，通訊局採取較為寬鬆的規管模式。若消費者提出的投訴個案具充分表面證據證明某電訊持牌人可能違反《電訊條例》或牌照條件，通訊局會進行調查。至於其他不涉及違反《電訊條例》、相關規例或牌照條件的消費者投訴，電訊營辦商有責任與客戶解決其投訴的事宜。通訊局關注並監察所有接獲的消費者投訴，如察覺消費者投訴趨勢顯示任何系統性問題，會採取適當行動。

在報告期內，通訊局共接獲4 216宗關於電訊服務的消費者投訴，當中2 353宗(55.8%)與流動通訊服務有關、1 068宗(25.3%)與互聯網服務有關、666宗(15.8%)與固網服務有關，以及100宗(2.4%)與對外電訊及其他服務有關。就投訴性質而言，在所有接獲的投訴類別中，關於帳單爭議的投訴佔最多(1 051宗或24.9%)，而關於客戶服務質素(707宗或16.8%)和服務質素(672宗或15.9%)的投訴分別佔第二和第三位。

通訊局在全年接獲按電訊服務類別和投訴性質分類的投訴個案數字詳見圖21和圖22。

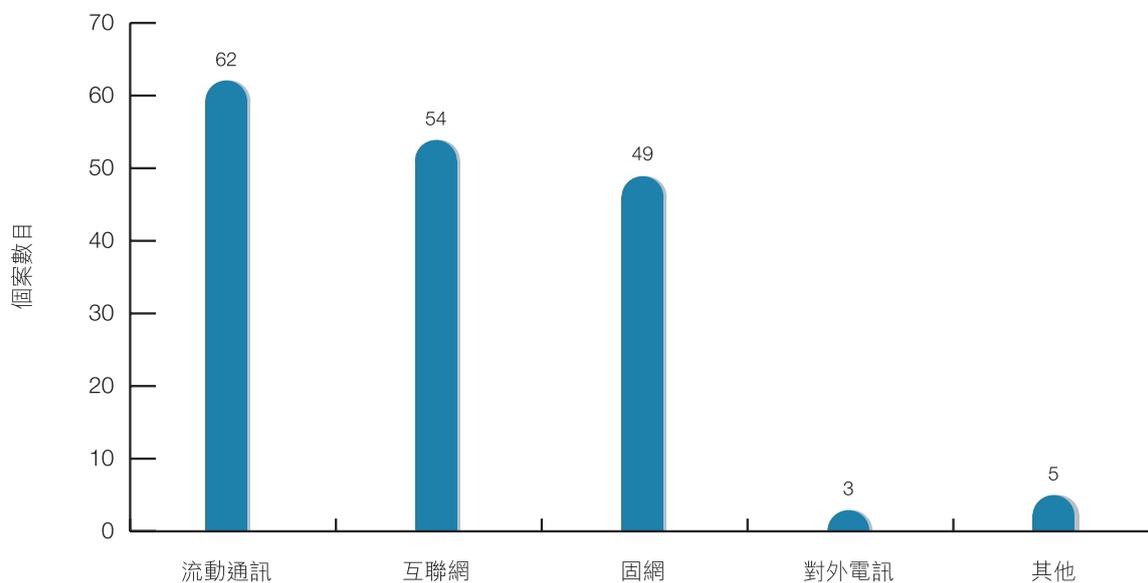
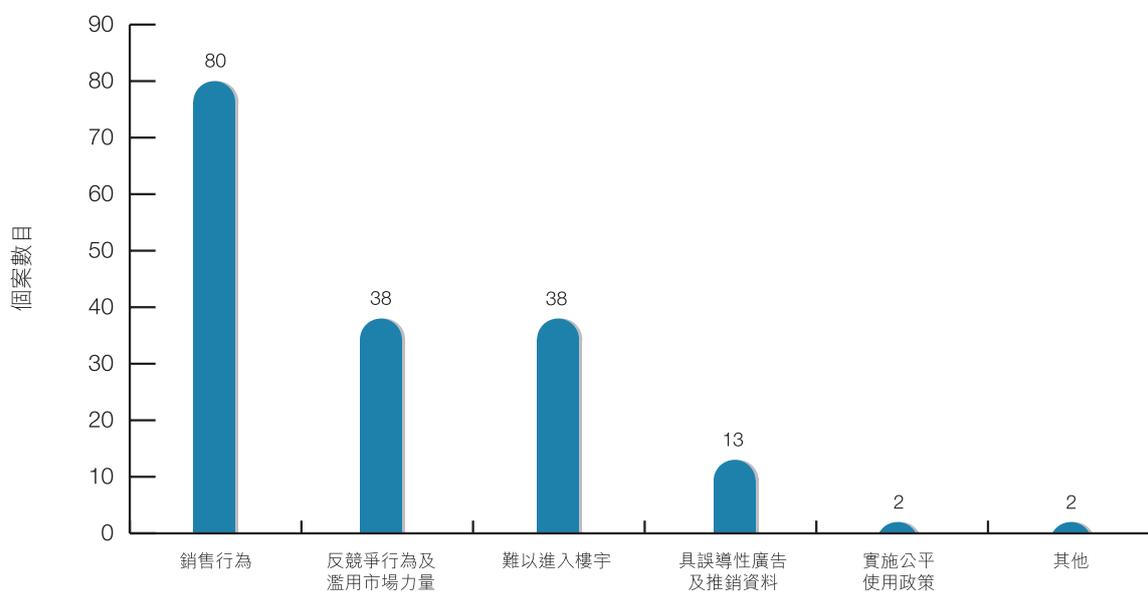
圖21：通訊局在2013/2014年接獲各類電訊服務投訴個案的分布圖



**圖22：通訊局在2013/2014年接獲各種性質投訴個案的分布圖**

在接獲的4 216宗投訴個案中，4 043宗(95.9%)不屬通訊局的管轄範圍，餘下的173宗(4.1%)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，便會對有關電訊牌照持牌人採取規管行動。

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詳見圖23和圖24。

**圖23：通訊局在2013/2014年接獲各類電訊服務投訴個案的分布圖****圖24：通訊局在2013/2014年接獲各類性質投訴個案的分布圖**



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電訊持牌人實施的公平使用政策。通訊局已與電訊業界合作，採取不同措施處理該等投訴，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，以及公布一套規管電訊持牌人實施公平使用政策實施情況的強制性指引。圖25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25：通訊局在2013/2014年接獲反映明顯趨勢的消費者投訴個案數目**

消費者投訴的明顯趨勢	投訴個案數目
合約爭議	812
流動通訊帳單震撼	520
公平使用政策	58
收費流動內容服務	27

#### 6.14 檢討有關「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機制，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。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的經費，並擔當積極角色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予由香港通訊業聯會設立的獨立調解服務中心跟進。



在計劃試驗期內的首17個月(即由2012年11月1日至2014年3月31日)，通訊辦共收到190宗符合計劃受理準則的計帳爭議個案，當中102宗在轉介予調解服務中心跟進前已獲得妥善解決，而餘下的88宗經調解服務中心跟進後亦獲得圓滿解決。待試驗期過後，通訊辦與業界會評估計劃的成效和市民使用計劃的情況，以考慮未來路向。

### 6.15 實施《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》

《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》於2013年7月19日起全面實施，涵蓋範圍由商品擴大至包括服務，禁止訂明的不良營商手法，並引入加強的執法機制(統稱為「公平營商條文」)。除香港海關負責執法外，通訊局同時獲賦予共同管轄權，就《電訊條例》和《廣播條例》下的持牌人作出與提供電訊或廣播服務有直接關連的營業行為，按公平營商條文執法。兩個執法機關已發出執法指引，就公平營商條文的實施向商戶和消費者提供指引，並已簽訂諒解備忘錄，以協調雙方在經修訂《商品說明條例》下履行各自的職能。

在2013年7月19日至2014年3月31日期間，通訊辦共接獲359宗根據《商品說明條例》提出的投訴。其中160宗個案因證據不足以懷疑／證實違反《商品說明條例》或不屬《商品說明條例》的規管範圍而結案。有5宗個案在發出勸諭信促請該等持牌人注意改善向消費者銷售、供應或推廣電訊或廣播服務的相關營業行為後亦已結案，尚有194宗投訴在不同階段的處理中。

經修訂的《商品說明條例》實施後，《電訊條例》第7M條同時被廢除。在過渡安排下，如果牌照持有人所作出誤導性或欺騙性的行為是在經修訂的《商品說明條例》實施前作出，該等行為仍然受《電訊條例》第7M條所規管，並按該條例處理。



## 6.16 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》(第619章)。該條例為跨行業的競爭法例，訂明禁止各行業從事具妨礙、限制或扭曲競爭的目的或效果的反競爭行為。根據《競爭條例》，除競爭事務委員會負責執法外，通訊局同時獲賦予共享管轄權，就電訊和廣播牌照持牌人的行為，包括涉及電訊業傳送者牌照持牌人的合併與收購活動，按《競爭條例》執法。《競爭條例》生效後，《廣播條例》和《電訊條例》內的競爭條文將在實施過渡安排下予以廢除。

在《競爭條例》生效前，通訊局一直與競爭事務委員會緊密合作，以進行所需的籌備工作，包括擬備《競爭條例》的執法指引，以作公眾諮詢，以及擬備通訊局與競爭事務委員會之間簽訂的諒解備忘錄，以協調雙方在共享管轄權安排下履行各自的職能。

## 6.17 執行《非應邀電子訊息條例》

《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》，供市民登記其號碼，以表明除非經其同意，否則拒收商業傳真訊息、短訊及／或預錄電話訊息。截至2014年3月底，已有超過260萬個號碼登記在三份登記冊上。

為協助商業電子訊息發送人遵守該條例的規定，通訊局於2013年8月根據該條例發出修訂實務守則，藉以就發送商業電子訊息提供切合時宜的實務指引。

通訊局會監察商業電子訊息發送人遵守有關規定的情況，並理順程序，以便更有效執法。



## 主要規管行動

### 6.18 懲處廣播持牌機構

#### 有關控制及管理亞視的調查

2013年8月23日，通訊局就其調查王征先生(王先生)在控制及管理亞視方面所擔當的角色，公布有關的調查結果。鑑於公眾關注王先生被指不恰當參與亞視的日常管理和運作，通訊局於2011年7月展開調查。根據所蒐集的證據，通訊局認為王先生曾不當干預亞視的日常管理和運作，從而對亞視行使實際控制。基於調查結果，通訊局決定就亞視違反其本地免費電視節目服務牌照第10.1項的條件，向亞視施加100萬元罰款，並根據《廣播條例》第24條向亞視發出指示，要求亞視向通訊局提交建議書，詳細述明亞視必須採取哪些措施，以改善其企業管治，從而達至持牌機構應有的水平，並須每年提交進度報告，直至通訊局認為亞視已完全及有效落實建議的改善措施為止。亞視於2013年9月就通訊局調查所作的裁決向行政長官會同行政會議提出法定上訴，通訊局會按照既定程序處理有關法定上訴。

#### 無綫違反《廣播條例》的競爭條文

2013年9月，通訊局完成有關投訴無綫違反《廣播條例》競爭條文的調查，並公布通訊局的調查報告。通訊局認為無綫在2007年至2010年期間從事反競爭行為，違反《廣播條例》第13及14條，向無綫施加900,000元罰款，並指示無綫採取多項糾正行動。無綫於2013年10月就通訊局調查所作的裁決向行政長官會同行政會議提出法定上訴，並於2013年12月就《廣播條例》的上訴機制和通訊局調查所作的裁決提出司法覆核申請。通訊局會按照既定程序處理有關法定上訴和司法覆核。

### 6.19 懲處電訊持牌機構

#### 電訊營辦商具誤導性或欺騙性的行為

在2013年4月1日至2014年3月31日期間，通訊辦根據《電訊條例》第7M條的規定，處理了92宗投訴個案。在這些投訴個案中，通訊局裁定有六宗違反《電訊條例》(詳見下文)，而有關持牌人被罰款50,000元至90,000元不等。



2013年5月，通訊局審議了一宗有關中國移動香港有限公司(中國移動香港)的投訴。投訴人指稱中國移動香港發出短訊推銷其流動服務時所作的陳述具誤導性或欺騙性，並沒有提及必須購買接駁鈴聲服務才可以享用有關優惠計劃的強制性規定。通訊局經考慮調查結果，認為中國移動香港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中國移動香港施加90,000元罰款。

2013年7月，通訊局審議了一宗有關九倉電訊有限公司(九倉電訊)的投訴。投訴人指稱九倉電訊銷售員曾就上網專線服務的傳輸速度及如投訴人不滿意服務，有權無條件提前取消合約，向他作出具誤導性或欺騙性的陳述。通訊局經考慮調查結果，認為九倉電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九倉電訊施加80,000元罰款。

2013年9月，通訊局審議了一宗有關CSL的投訴。投訴人指稱，在2011年4月至7月期間，CSL以特定信用卡持有人為對象推廣流動寬頻服務時，在報章及網上廣告、某一港鐵站牆上海報、其零售店玻璃牆的宣傳、顧客帳單和宣傳單張就服務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CSL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CSL施加90,000元罰款。

2013年11月，通訊局審議了一宗有關和記環球電訊有限公司(和記電訊)的投訴。投訴人指稱和記電訊的銷售員表示投訴人與和記電訊另外簽訂服務合約，是把已包括在物業管理費內的和記電訊電訊服務費用分拆出來的唯一方法，但這卻並非事實。通訊局經考慮調查結果，認為和記電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和記電訊施加罰款90,000元。

2013年12月，通訊局審議了一宗有關和記電訊的投訴。投訴人指稱和記電訊的銷售員透過電話銷售為其家居固網服務續約時，錯誤告知他現時繳交的月費為48元，但實際上為38元。通訊局經考慮調查結果，認為和記電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和記電訊施加50,000元罰款。



2014年2月，通訊局審議了一宗有關和記電話的投訴。投訴人指稱和記電話的銷售員沒有向投訴人披露所推銷的流動服務計劃會受數據速度限制，是作出具誤導性或欺騙性的銷售行為。通訊局經考慮調查結果，認為和記電話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和記電話施加60,000元罰款。

### 潤迅通信(香港)有限公司網絡故障

潤迅通信(香港)有限公司(潤迅通信)的流動通訊服務分別於2013年3月30日和4月9日發生兩宗網絡故障事故，導致其話音服務、短訊服務及數據服務中斷。通訊局在考慮通訊辦的調查結果後，認為潤迅通信沒有遵從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經營、維持和提供令通訊局感到滿意的良好、有效率及連續不斷的服務。經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素，通訊局決定向潤迅通信施加80,000元罰款。

### CSL違反流動電話號碼可攜性實務守則

2013年9月，通訊局審議了一宗有關未經消費者同意便把其流動電話號碼由HKT轉攜至CSL的投訴。通訊辦對投訴進行調查，CSL承認由於員工出錯，在未經有關消費者同意下便把其號碼轉攜至CSL網絡。通訊局在考慮通訊辦的調查結果後，認為CSL違反《與實施流動電話號碼可攜性有關的實務守則》(《實務守則》)，並因而違反其牌照的特別條件第4.4項。通訊局經考慮個案的情況、違反事項的性質及受影響的客戶人數後，決定應向CSL發出勸諭，促請其更嚴格遵守有關牌照條件及《實務守則》。

### 潤迅通信違反公平使用政策指引

2013年9月，通訊局審議了一宗消費者投訴，指潤迅通信違反《就提供流動及固網寬頻服務實施公平使用政策的指引》(《公平使用政策指引》)。該投訴人指稱，當他訂用潤迅通信的「無限」服務計劃時，潤迅通信沒有知會他其服務計劃事實上受公平使用政策所規限，因此，當數據用量超出公平使用政策的指定上限時，數據速度便會受到限制。



通訊局經調查後，發現潤迅通信在發給消費者的銷售宣傳單張中把該服務計劃推廣為「無限」計劃，而且沒有條件規限。通訊局在考慮通訊辦的調查結果後，認為潤迅通信違反《公平使用政策指引》，並因而違反其牌照的特別條件第13.1項。通訊局經考慮個案的情況和衡量所有因素後，向潤迅通信發出警告，促請其日後嚴格遵守有關牌照條件。

### 對外電訊服務持牌人非法逃避繳付本地接駁費

通訊局亦完成了調查四宗有關非法逃避繳付本地接駁費的個案。有關對外電訊服務持牌人因違反其牌照的相關牌照條件，各自被施加65,000元至130,000元罰款。

### 違反電訊牌照規定的調查

綜合傳送者牌照一般條件第12.1項禁止持牌機構在沒有獲得通訊局事先批准下，使用無線電基站。在2013年4月1日至2014年3月31日期間，通訊局完成調查一宗關於使用未經批准的無線電基站的投訴。有關流動網絡持牌人因違反綜合傳送者牌照一般條件第12.1項，被施加80,000元罰款。

## 6.20 懲處商業電子訊息發送人

在2013年4月至2014年3月期間，通訊局收到1 998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17%。通訊局在處理該等舉報時，會視乎情況，向初犯者發出勸諭信解釋《非應邀電子訊息條例》的規定，或向涉及較嚴重情況的商業電子訊息發送人發出警告信。在報告期內，通訊局合共發出238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100,000元。於2013/14年度，通訊局共發出六份執行通知。2014年1月，通訊局亦首次因一名商業電子訊息發送人違反向其送達的執行通知而根據該條例提出檢控。