

通訊事務管理局 的主要工作回顧



廣播

6.1 免除免費電視持牌機構須播放教育電視節目和港台節目的要求

在2019/20年度，通訊局因應情況改變而實施放寬措施，免除免費電視持牌機構須播放教育電視節目及港台節目的要求，以減輕持牌機構須符合規管要求的負擔。

通訊局於2019年8月收到無綫提出停止播放教育電視節目的要求²⁷，並徵詢相關政策局(即商務及經濟發展局(商經局)和教育局)的意見。鑑於公眾透過互聯網及流動應用程式收看教育電視節目的情況愈趨普遍；預計未來透過免費電視頻道在每個上課日定時收看教育電視節目的需要／需求將會進一步下降；以及教育電視服務將重新定位，通訊局於2020年1月公布決定，在2020年6月6日的學年完結後，免除免費電視持牌機構須播放教育電視節目的要求。公眾仍可透過港台的免費電視頻道及其他新媒體平台繼續收看教育電視節目。

通訊局於2020年1月收到無綫提出免除播放港台節目²⁸的要求。通訊局就此徵詢相關政策局(即商經局)的意見，並知悉港台並無異議。經審慎考慮相關因素(包括港台數碼地面電視頻道的覆蓋範圍及為公眾提供多元化節目選擇的政策目標等)後，通訊局於2020年3月公布決定，撤銷向免費電視持牌機構發出須播放港台節目的指示。

6.2 非本地及其他須領牌電視牌照

在報告期內，通訊局拒絕接納時代衛視國際傳媒集團有限公司的非本地電視牌照續期申請，但批准兩宗由以下持牌機構提出的其他須領牌電視牌照續期申請，讓它們為香港的酒店房間提供電視節目服務。

- 香港國際主題樂園有限公司
- 金訊企業有限公司

同時，通訊局接納香港豪華國際酒店有限公司終止其其他須領牌電視牌照。

²⁷ 根據《廣播條例》和免費電視牌照，通訊局可指示持牌機構免費播放由政府提供的教育電視節目。

²⁸ 根據免費電視牌照的相關牌照條件，通訊局可指示持牌機構播放由政府提供的電視節目及其他關乎公眾利益的資訊。

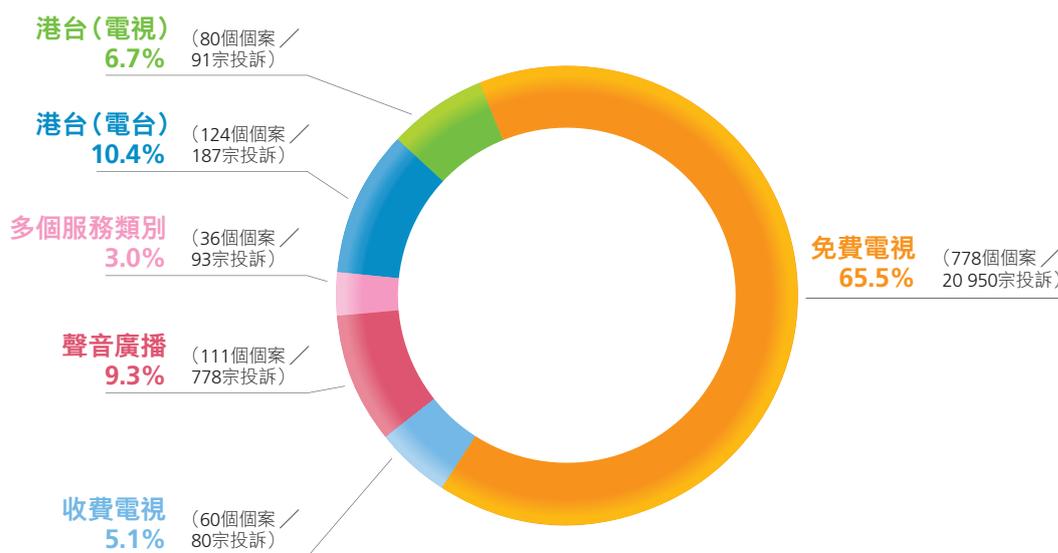
6.3 處理有關廣播服務的投訴

投訴處理概覽

在2019年4月至2020年3月期間，通訊局共處理了1 189個關於廣播機構播出的材料的投訴個案(涉及22 179宗投訴)²⁹，與上年度

同期的投訴數目比較(1 504個個案，涉及3 827宗投訴)，個案數目減少21%，但投訴宗數則大幅增加480%³⁰。在報告期內按廣播服務和廣播機構分類的已獲處理投訴個案數字分別見圖15和圖16。

圖15：在2019／20年度按廣播服務分類的已獲處理投訴個案



²⁹ 為確保運作效率，涉及同一事宜或廣播內容的相類投訴會歸納為一個個案作一併處理。

³⁰ 2019／20年度所處理的投訴宗數增加，主要是由於期間有三個涉及近期社會事件的投訴個案，合共有超過17 000宗投訴。

圖16：在2019／20年度按廣播機構分類的已獲處理投訴個案

廣播機構	投訴個案數目	投訴宗數
無綫	711	20 851
香港電視娛樂	43	72
奇妙電視	19	20
有線電視	23	42
電盈媒體	37	38
商台	99	766
新城	12	12
港台(電視)	80	91
港台(電台)	124	187
多家廣播機構	41	100
總計	1 189	22 179

在通訊局處理的所有投訴個案中，通訊事務總監根據通訊局所授予的權力，處理了1 178個個案(涉及2 662宗投訴)。該等投訴涉及輕微違規，或其指控並不構成違例情況，或不屬《廣播(雜項條文)條例》第

11(1)條的適用範圍(即指控涉及的事宜不受相關法例、牌照條件或業務守則規管)。通訊局則處理了11個個案(涉及19 517宗投訴)。有關通訊局在報告期內處理的投訴詳情，見圖17。

圖17：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	1	66	10	712	400	1 189
投訴宗數	1	95	19 516	1 808	759	22 179

通訊局處理的投訴

在通訊局處理的11個投訴個案中，8個個案（佔通訊局處理投訴總宗數的96.4%），按廣播服務分類的投訴個案數字見圖18。與免費電視服務有關（涉及18 821宗投訴，

圖18：按廣播服務分類並由通訊局處理的投訴個案

廣播服務類別	投訴個案數目	投訴宗數
免費電視	8	18 821
聲音廣播	1	659
港台(電台)	2	37

至於被投訴的廣播材料的性質，通訊局處理的11個投訴個案全部與節目有關，當中一個投訴成立的個案涉及節目內的用語。

通訊局已向有關廣播機構發出強烈勸諭。通訊局在2019／20年度內就投訴個案所作出的裁決見圖19。

圖19：通訊局在2019／20年度就投訴個案作出的裁決

通訊局的裁決	無綫	商台	港台	總計
無須跟進	8	1	1	10
勸諭	0	0	0	0
強烈勸諭	0	0	1	1
警告	0	0	0	0
嚴重警告	0	0	0	0
罰款	0	0	0	0
總計	8	1	2	11



電訊

6.4 指配可供5G服務使用的頻譜

在多條頻帶提供5G頻譜

通訊局於2019年在多條頻帶為市場合共供應約4 500兆赫頻譜，用作提供公共流動服務，是當時可供使用的流動頻譜數量的八倍以上。有關頻譜包括以行政方式指配的26吉赫及28吉赫頻帶內4 100兆赫的頻譜，以及以拍賣方式指配的3.3吉赫、3.5吉赫及4.9吉赫頻帶內380兆赫的頻譜。

隨着業界獲指配5G頻譜，以及5G設備及消費者產品陸續面世，5G服務已於2020年4月在香港市場正式推出。憑藉高速、高容量、超可靠、大規模連接和低時延通訊等超卓技術特性，5G服務將革新流動服務用戶的使用體驗。業界普遍預期，5G將為各種商業服務和智慧城市的應用帶來巨大發展潛力。

指配在3.3吉赫、3.5吉赫及4.9吉赫頻帶內的頻譜

三場連接舉行的拍賣於2019年10月至11月順利完成，首先是3.5吉赫頻帶內200兆赫頻譜的拍賣，接着是4.9吉赫頻帶內80兆赫

頻譜的拍賣，最後是3.3吉赫頻帶內100兆赫頻譜的拍賣。四家現有流動網絡商成功投得全部380兆赫的頻譜，頻譜使用費總額為19億元，分別是3.5吉赫頻帶的十億元、4.9吉赫頻帶的2.4億元及3.3吉赫頻帶的6.65億元。

根據拍賣結果，相關頻譜已指配予成功競投人，為期15年。在2019年12月，3.3吉赫頻帶內的100兆赫頻譜指配予四家現有流動網絡商於室內範圍使用，4.9吉赫頻帶內的80兆赫頻譜亦指配予兩家現有流動網絡商於全港使用。當3.5吉赫頻帶於2020年4月重新編配予流動服務後，在該頻帶內的200兆赫頻譜已指配予四家現有流動網絡商於全港使用，但須在大埔及赤柱設立限制區，以保障現時用作遙測、追蹤及控制在軌衛星的地球站。

重新編配3.5吉赫頻帶

3.5吉赫頻帶原本被編配用於固定衛星服務。為支援5G的推展工作，通訊局決定由2020年4月起重新編配該頻帶予流動服務。一如2018年3月28日發出的《通訊局聲明》所載，為了讓在同一頻帶和相鄰頻帶內操作的現有衛星站與未來的流動基站並存，必須在重新編配頻帶前實施緩解措施。

有關緩解措施包括須在遙測、追蹤及控制在軌持牌衛星的現有衛星地球站(遙測、追蹤及控制站)一帶設立限制區。為回應流動業界對限制區的關注，一個由相關持份者組成的工作小組於2018年6月成立，成員包括流動網絡商、遙測、追蹤及控制站的營辦商、香港科技園和香港應用科技研究院的代表，專責研究在限制區內設置在3.5吉赫頻帶內操作的無線電基站的技術安排。工作小組研究不同的緩解措施和進行實地測試，以核實有關措施是否能讓限制區內的遙測、追蹤及控制站與無線電基站在特定的情況下並存。通訊局已於2019年6月通過工作小組的報告，包括實施緩解措施的建議指引。3.5吉赫頻譜成功競投人須遵守的相關規定已納入向其個別發出的牌照內，讓他們可在特定情況下於限制區內設置3.5吉赫無線電基站。

指配26吉赫及28吉赫頻帶內的頻譜

在26吉赫及28吉赫頻帶內4 100兆赫的頻譜當中，有3 700兆赫的頻譜已預留作非共用頻譜，以提供大規模公共流動服務，包括5G服務。三家現有流動網絡商於2019年4

月各按其申請獲指配400兆赫非共用頻譜。至於餘下2 500兆赫非共用頻譜，通訊局計劃於2020年年底前邀請業界就該等頻譜提出第二輪指配申請。

此外，在26吉赫及28吉赫頻帶內預留的400兆赫共用頻譜，是以按地區劃分的共用模式指配予非共用頻譜受配者以外的機構，讓該等機構在各指定地點(例如機場、大學校園、工業邨、科技園等)提供地區性無線寬頻服務。有關的頻譜指配已由2019年7月起接受申請。這項共用安排將可促進創新5G和智慧城市應用的發展。

在600兆赫、700兆赫及4.9吉赫頻帶內提供更多頻譜滿足業界的需求

通訊局繼續致力選定和提供更多合適的頻譜，用作發展5G及其他創新服務。除了在4.9吉赫頻帶額外提供80兆赫頻譜外，通訊局亦會在2020年11月30日終止模擬電視服務並把現時600兆赫及700兆赫頻帶內的數碼地面電視頻道遷移至其他頻帶後，在該兩條騰空的頻帶內提供合共140兆赫的頻譜，用作提供公共流動服務(包括5G服

務)。為此，通訊局與商經局局長於2020年7月及8月展開聯合公眾諮詢，就600兆赫、700兆赫及4.9吉赫頻帶內的頻譜編配和指配安排及相關頻譜使用費徵詢業界及其他有興趣人士的意見。在考慮公眾諮詢期間所收到的意見後，頻譜指配的決定將於2021年公布。

重新指配850兆赫及2.5/2.6吉赫頻帶內的頻譜

850兆赫頻帶內的15兆赫頻譜及2.5/2.6吉赫頻帶內的90兆赫頻譜的現有指配期將分別於2023年11月及2024年3月屆滿。通訊局和商經局局長就該兩條頻帶的頻譜在現有指配期屆滿後的重新指配安排及相關頻譜使用費，分別於2020年8月及9月展開聯合公眾諮詢，以徵詢業界和其他有興趣人士的意見。在考慮公眾諮詢期間所收到的意見後，重新指配頻譜的決定將於2021年公布。

6.5 促進5G服務推出

推動業界進行5G技術和應用測試

為協助業界準備推出5G服務，截至2020年3月31日，通訊局向流動網絡商及設備供應商合共發出了57個測試許可證，並臨時指配頻譜免費供他們作測試之用。

便利5G網絡鋪設

流動網絡商在香港推展5G服務，將需設置較以往幾代流動服務更多的無線電基站。為便利5G網絡迅速和有效地鋪設，通訊局支援政府於2019年3月推行先導計劃，開放超過1 000個合適的政府場所予流動網絡商裝設無線電基站，並簡化相關審批程序。通訊辦已成立專責小組，負責在有關事宜上協調流動網絡商與相關政府部門，並發出《在先導計劃下於選定政府場地安裝無線電基站的申請須知》，闡釋該計劃下的相關原則、要求和簡化的申請程序。該計劃廣受業界歡迎。為進一步推行《2019年施政報告》內便利5G網絡鋪設的政策措施，通訊辦將以「需求主導」的模式加強協助流動網絡商物色和進入更多合適的政府場所安裝無線電基站。

通訊辦亦一直與業界緊密合作，物色合適的街道設施及公眾設施安裝無線電基站，例如公眾收費電話亭、有蓋巴士站和智慧燈柱等。就公眾收費電話亭而言，通訊局於2020年4月發出《流動網絡營辦商使用公眾收費電話亭安裝無線電基站以提供公共流動服務的指引》。通訊辦正與相關政府部門協調，以便利使用有蓋巴士站安裝無線電基站進行技術測試，以及制訂相關申請程序 and 要求的指引。

根據通訊辦委聘的顧問的研究結果，現時安裝於大廈用以接收和分發衛星電視訊號給住戶的衛星電視共用天線系統須進行升級，方可與由2020年4月1日起在相鄰的3.5吉赫頻帶內操作的5G系統並存。通訊局注意到，現有衛星電視共用天線系統如需升級，將會涉及開支，因此推行資助計劃，支援衛星電視共用天線系統擁有人為其現有系統升級。資助計劃所需的經費由四家使用3.5吉赫頻帶的5G流動網絡商承擔。通訊辦獲該等流動網絡商共同推選為計劃管理人，並已於2019年11月推出該計劃，為期12個月，以支援現有衛星電視共用天線系統升級。合資格的衛星電視共用天線系統擁有人可申請一次性的資助進行所需升級，金額為每個衛星電視共用天線系統港幣兩萬元。

為確保5G網絡在3.3吉赫及3.5吉赫頻帶內有效率地運作，通訊局在諮詢所有流動網絡商後，於2020年4月發出《以時分雙工模式於3.3—3.6吉赫頻帶運作的流動網絡制定幀結構的指引》。所有流動網絡商的5G網絡設定均已符合有關指引。

6.6 促進無線物聯網服務和地區性無線寬頻服務的發展

通訊局在2017年12月就使用920—925兆赫共用頻帶提供無線物聯網平台及服務設立新牌照制度後，截至2020年3月已發出三個無線物聯網牌照。同時，現有流動網絡商亦可使用根據綜合牌照獲指配的頻譜，藉着支援大量物聯網連接的流動技術(例如窄頻帶物聯網和5G技術)提供無線物聯網服務。此外，通訊局於2020年8月在服務營辦商牌照下引入無線物聯網裝置收費項目，向每個在該牌照下運作的無線物聯網裝置同樣收取二元的費用，與無線物聯網牌照和綜合牌照下的收費水平看齊。通訊局會繼續促進無線物聯網服務在香港的發展，並令其供應更具競爭力。

5G技術有助發展新的電訊基建設施，以配合各項創新服務和應用。通訊局在2019年7月設立新的地區性無線寬頻服務牌照，容許26吉赫及28吉赫頻帶內400兆赫的共用頻譜按地區劃分的共用模式指配予不同的頻譜受配者，以促進在指定地點，例如機場、大學校園、工業邨和科技園等發展創新5G和智慧城市的應用。

6.7 落實重新指配在900兆赫及1 800兆赫頻帶內的頻譜

900兆赫頻帶內50兆赫的頻譜及1 800兆赫頻帶內150兆赫的頻譜的現有指配期將分別於2021年1月及9月屆滿。通訊局於2017年12月就重新指配該等頻譜的安排作出決定後，四名現有頻譜受配者已於2018年9月行使優先權，獲通訊局以行政方式重新指配在1 800兆赫頻帶內80兆赫的頻譜，而餘下的120兆赫的頻譜(包括在900兆赫頻帶內50兆赫的頻譜及1 800兆赫頻帶內70兆赫的頻譜)亦已於2018年12月拍賣。根據拍賣結果，該兩條頻帶內部分頻譜的指配將於新的15年指配期易手。通訊辦將與所有現有及新頻譜受配者協調，以確保有關頻譜於2021年重新指配時可達至無縫過渡。

6.8 實施要約提供電訊服務類別牌照登記制度

要約提供電訊服務類別牌照(類別牌照)旨在規管在沒有設置任何電訊設備的情況下向公眾要約提供電訊服務的人士。為加強監管和使消費者得到更佳的保障，通訊局決定在2019年4月修訂類別牌照的發牌制度。在經修訂的制度下，服務訂用數量達

10 000或以上的牌照持有人須向通訊局登記業務資料。通訊辦於2019年8月發出一套指引，便利類別牌照持有人進行登記。截至2020年3月，已有17個類別牌照持有人登記。

6.9 完善服務營辦商發牌制度

為完善服務營辦商的發牌制度，通訊局決定(a)把服務營辦商牌照的有效期由一年延長至兩年，以加強規管的確定性；(b)精簡服務營辦商牌照所授權提供服務的類別；以及(c)採用新的牌照費架構，以確保在服務營辦商牌照和其他牌照內提供的相若服務受到一致的規管。

6.10 檢討根據全面服務責任提供的公眾收費電話機數目

公眾收費電話機是全面服務供應商按其全面服務責任下須提供的一項基本服務。在全面服務責任下提供公眾收費電話機服務所需的成本，由固定及流動服務供應商分擔。鑑於對公眾收費電話機服務的需求近年持續減少，通訊局於2017年6月公布展開檢討，以決定在全面服務責任下的公眾收費電話機的合理數目。

有關檢討於2019年根據通訊局所定的指導原則完成。就室內公眾收費電話機而言，通訊局決定從全面服務責任中剔除515部電話機（約佔室內公眾收費電話機總數的35%）。全面服務供應商已移除所有被剔除的室內公眾收費電話機。

至於電話亭公眾收費電話機，通訊局決定從全面服務責任中剔除765部電話機（約佔電話亭公眾收費電話機總數的50%）。截至2020年3月，全面服務供應商已在不同地點移除了177部被剔除的收費電話機。同時，全面服務供應商決定自費保留少量被剔除的收費電話機。

6.11 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電訊營辦商可能違反《電訊條例》、牌照條件或其他通訊局具有司法管轄權執行的相關法例（即《商品說明條例》及《競爭條例》），通訊局會進行調查。至於其他不涉及違反《電訊條例》、牌照條件或其他相關法例的消費

者投訴，電訊營辦商有責任與客戶解決其投訴的事宜。通訊局會留意電訊營辦商處理消費者投訴的手法，如察覺有任何系統性的問題，會採取所需行動。

在報告期內，通訊局共接獲1 234宗關於電訊服務的消費者投訴，較去年1 546宗投訴減少了20.2%。當中760宗（61.6%）與流動通訊服務有關；290宗（23.5%）與互聯網服務有關；159宗（12.9%）與固網服務有關；以及20宗（1.6%）與對外電訊有關。就投訴性質而言，在通訊局接獲的投訴中，關於客戶服務質素的投訴佔最多（357宗或28.9%），而關於帳單爭議（231宗或18.7%）和網絡服務質素（175宗或14.2%）的投訴分別佔第二和第三位。

通訊局在報告期內接獲各類電訊服務投訴個案及各種性質投訴個案的數字分別見圖20和圖21。

圖20：通訊局在2019／20年度接獲的各類電訊服務投訴個案

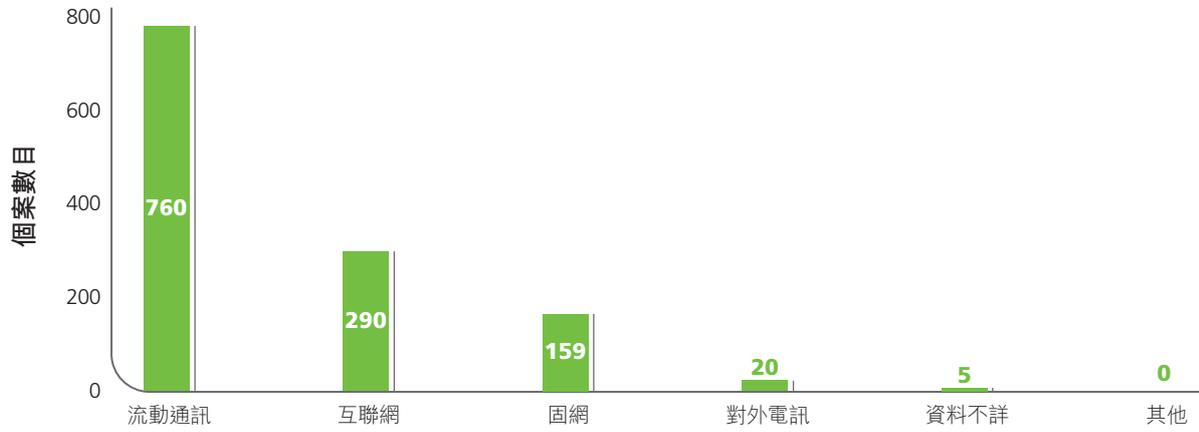
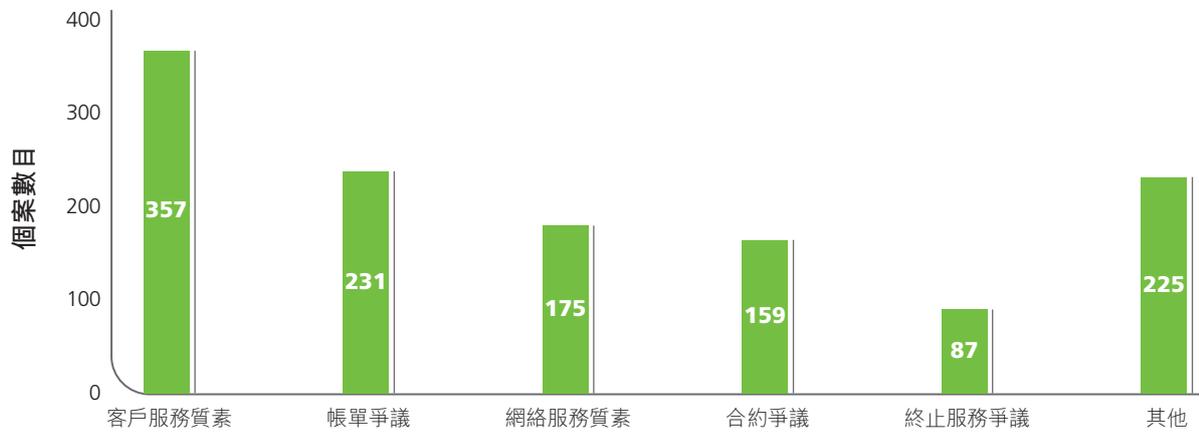


圖21：通訊局在2019／20年度接獲的各種性質投訴個案



在接獲的1 234宗投訴個案中，1 230宗個案(99.7%)不屬通訊局的管轄範圍，餘下的四宗個案(0.3%)則涉及投訴人指稱電訊營辦商違反有關公平使用政策的指引、電訊營辦商進入樓宇公共地方設置固定網絡的問題、電訊營辦商未有公布漫遊服務的內内容和條款，以及電訊營辦商的計帳系統出

錯。通訊局經調查後，並無發現違反《電訊條例》或牌照條件的個案。

通訊局在報告期內接獲涉嫌違反《電訊條例》或牌照條件的各類電訊服務投訴個案及各種性質投訴個案的數字分別見圖22和圖23。

圖22：通訊局在2019／20年度接獲涉嫌違反《電訊條例》或牌照條件的各類電訊服務投訴個案

電訊服務類別	個案數目
流動通訊	2
互聯網	1
固網	1

圖23：通訊局在2019／20年度接獲涉嫌違反《電訊條例》或牌照條件的各種性質投訴個案

投訴性質	個案數目
違反有關公平使用政策的指引	1
進入樓宇公共地方設置固定網絡的問題	1
未有公布漫遊服務的內内容和條款	1
計帳系統出錯	1

6.12 加強保障電訊服務消費者

電訊業界採取的消費者保障措施

為保障電訊服務消費者的權益，通訊辦積極實施各項消費者保障措施，並與業界合作制定和推行自行規管措施，以處理可能不時出現的新消費者事宜。

這些措施包括由業界組織香港通訊業聯會負責管理、屬自願性質的「解決顧客投訴計劃」。該計劃旨在以調解方式協助電訊服務供應商與其顧客解決已陷入僵局的計帳爭議。

其他由業界自願實施的自行規管措施包括公布《電訊服務合約業界實務守則》，令電訊服務合約的條文更清晰；以及公布《收費流動內容服務守則》，以規管第三方內容服務供應商的行為。

其他措施包括實施預防流動通訊服務帳單震撼的措施；公布強制性指引，以規管電訊服務供應商實施公平使用政策；以及在通訊辦網站刊載主要家居寬頻服務供應商就消費者提出終止服務申請所採取的安排詳情。

通訊辦會繼續監察所採取的各項消費者保障措施的實施情況及成效，並在有需要時邀請業界參與進一步改善現行措施或推出新措施。

提升寬頻表現測試系統

自2010年12月起，通訊辦提供寬頻表現測試系統，讓固網及流動寬頻服務用戶測試其寬頻連接服務的表現，包括下載和上傳速度、網絡時延、封包遺失和抖動。除桌面和手提電腦用戶外，採用iOS和Android作業系統的智能電話和平板電腦用戶也可使用該測試系統。

通訊辦不時檢討和提升測試系統，以進一步加強系統的測試能力和表現。現時，測試系統可讓桌面和流動裝置用戶分別進行高達每秒5 000兆比特及1 000兆比特的速度測試。截至2020年3月，系統已進行超過9 500萬次測試。

消費者教育活動

年內，通訊局在2019年8月至2020年3月繼續舉行一年一度的消費者教育活動，以提高公眾對精明使用通訊服務的認識。多個節目及活動(包括公眾講座、社區講座、巡迴展覽及學校話劇表演)在活動期間舉行，以推廣如何妥善及安全使用通訊服務。

為迎接5G時代的來臨，通訊局亦設立專題網頁，並製作兩套短片和兩套有關5G及基站輻射安全的電視宣傳短片及電台宣傳聲帶。有關短片和宣傳短片及聲帶旨在宣傳5G技術所帶來的巨大商機和為社會帶來的好處，以及增加公眾對基站輻射安全的認識。

6.13 執行《商品說明條例》的公平營商條文

《商品說明條例》的公平營商條文禁止商戶向消費者提供貨品和服務時作出某些訂明的不良營商手法。通訊局與海關獲賦予共享管轄權，就《電訊條例》和《廣播條例》下持牌人作出與提供電訊服務或廣播服務有直接關連的營業行為，按《商品說明條例》的公平營商條文執法。兩個執法機關已簽訂諒解備忘錄(備忘錄)，以協調雙方在《商品說明條例》的公平營商條文下履行各自的職能，並已發出一套執法指引，就公平營商條文的實施向商戶和消費者提供指引。

由2019年4月1日至2020年3月31日期間，通訊局共處理288宗根據《商品說明條例》提出的投訴個案。在這些個案中，有243宗因證據不足以懷疑／證實違反《商品說明條例》或因不屬《商品說明條例》的規管範圍而結案；有18宗個案在通訊局向有關持牌人發出勸諭信敦促其注意有關事宜，並改善向消費者銷售、供應或推廣電訊服務或廣播服務的相關營業行為後亦已結案。餘下的27宗個案則仍在不同階段處理中。

6.14 執行《競爭條例》

《競爭條例》為跨行業的競爭法例，旨在禁止各行業從事反競爭行為。根據《競爭條例》，通訊局與競委會獲賦予共享管轄權，就電訊及廣播業內營運的業務實體的行為，包括涉及電訊業傳送者牌照持有人的合併與收購活動，執行《競爭條例》。

根據通訊局與競委會簽訂的備忘錄，對於屬於共享管轄權範圍內的事宜，通訊局一般會擔任主導機關。如某些事宜既涉及屬於共享管轄權的範圍，又涉及不屬於共享管轄權的範圍，通訊局與競委會將因應個別情況，討論和協定處理有關事件的最佳做法。

在2019年4月1日至2020年3月31日期間，通訊局共接獲23宗根據《競爭條例》提出的投訴及／或查詢個案，當中22宗個案已經結案而無須作進一步跟進，一宗個案則仍在處理中。年內，通訊局亦根據《競爭條例》的合併守則檢視一宗交易，並認為無須進一步跟進該交易。

6.15 執行《非應邀電子訊息條例》

《非應邀電子訊息條例》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《非應邀電子訊息條例》設立了三份《拒收訊息登記冊》供市民登記號碼，以表明拒收商業傳真訊息、短訊及／或預錄電話訊息。截至2020年3月底，已有超過260萬個號碼登記在三份登記冊上。

通訊局會繼續監察商業電子訊息發送人遵守《非應邀電子訊息條例》的情況，並理順程序，以便更有效執法。

主要規管行動

6.16 懲處廣播持牌機構

在報告期內，通訊局並無對廣播持牌機構作出重大懲處。

6.17 懲處電訊持牌機構

在報告期內，通訊局並無對電訊持牌機構作出重大懲處。

6.18 懲處商業電子訊息發送人

由2019年4月至2020年3月期間，通訊局收到598宗懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報，較上年度收到的637宗舉報數目減少約6%。在該598宗舉報中，大部分與短訊及電郵有關。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，或向涉及較嚴重個案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63封勸諭信及30封警告信。如發現個別發送人持續違反《非應邀電子訊息條例》，通訊局或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十萬元。通訊局於2019／20年度並無發出執行通知。

