# 第六章

# 通訊事務管理局的主要工作回顧



## 席播

# 6.1 免費電視和聲音廣播牌照的 中期檢討

在 2020 / 21 年度,通訊局就香港電視娛 樂、無綫和奇妙電視的免費電視牌照,以 及商台和新城的聲音廣播牌照展開中期檢 討工作。按照一貫做法,通訊局會評估上 述五家持牌機構各自的表現,評估的範疇 包括:持牌機構有否遵守法定要求、牌照 條件及業務守則規定,以及這些機構在過 去六年及餘下六年牌照期內所作的投資承 諾。為收集公眾對持牌機構所提供的服務 的意見,通訊局於 2021 年第三季和第四季 進行公眾諮詢,包括進行公眾意見調查、 舉行網上諮詢會和小組討論。通訊局會仔 細審視持牌機構過去的表現和對未來的承 諾,並考慮業界和公眾的意見,然後向行 會作出建議。通訊局將於 2022 年完成有關 工作。

# **6.2** 原則上批准奇妙電視使用頻 譜作為新增傳送模式

在報告期內,通訊局處理奇妙電視提出的申請,讓其除透過固定網絡外,亦其免免電視服務的新增傳送模式。通訊局注意到東電視服務的新增傳送模式。通訊局注意到東電視服務後,將有助增加其服務覆蓋範圍在現有的兩條綜合頻道外提供更多節目選擇。通訊局信納奇妙電視節目頻道,從而為更多住戶是數力遵從該局因應頻譜指配所施加的上土地產數電視使用有關頻譜的申請。通訊局傳與電視在履行上述承諾及遵從是項原則上批准所涉及的條款方面的進展,然後定是否正式批准奇妙電視的申請。

## 6.3 放寬電視及電台的業務守則

在 2020 / 21 年度,通訊局經考慮公眾諮詢中收集到的業界和公眾意見後,放寬對物業廣告、直播體育賽事及與賽事有關節目的贊助,以及「成年觀眾」節目播放時

<sup>28</sup> 上述頻帶之前由兩家免費電視持牌機構(即無綫和香港電視娛樂)用以傳送其相關電視節目頻道。有關數碼地面電視頻道於 2021 年 12 月 1 日完成遷移,上述頻帶現已騰空。

間的規定。簡而言之,已受其他監管制度規管的物業廣告可獲豁免遵守須有事實根據的聲稱要求,不過,該類廣告仍須符合有關確保真實資料準確無誤和真確表達資料的條文,並須遵守所有適用的法例。體育賽事及其他直播賽事節目播放期間可加入廣告材料,惟須符合相關的條件和限制。「成年觀眾」節目在免費電視的最早播放時間由晚上11時30分提前至晚上11時。經相應修訂的業務守則於2020年9月25日刊憲後生效。通訊局認為,上述放寬措施可讓持牌機構在業務運作上有更大彈性,亦無損觀眾及聽眾的利益。



# **6.4** 非本地及其他須領牌電視牌照

在報告期內,通訊局批准亞太衛視發展有限公司的非本地電視牌照續期申請,以及分別由恩雨之聲有限公司及 Swire Properties Hotel Management Limited 提出兩宗為香港酒店房間提供電視節目服務的其他須領牌電視牌照的續期申請。同時,通訊局接納中華衛星電視集團股份有限公司及健康衛視有限公司終止其非本地電視牌照。

### 6.5 處理有關廣播服務的投訴

### 投訴處理概覽

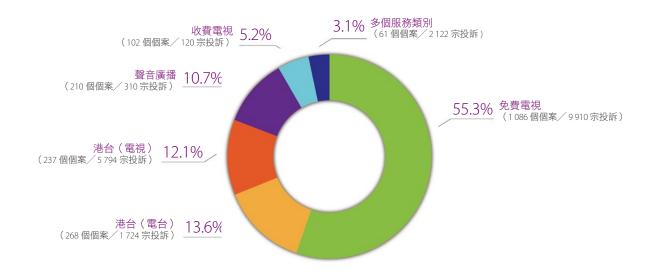
在報告期間,通訊局共處理了 1 964 個關於廣播機構播出的材料的投訴個案(涉及 19 980 宗投訴) <sup>29</sup>,與上年度同期的投訴數字(1 189 個個案,涉及 22 179 宗投訴)比較,個案數目大幅增加 65%<sup>30</sup>,而投訴宗數則減少 10%<sup>31</sup>。在報告期內按廣播服務和廣播機構分類的已獲處理投訴個案數字分別見**圖 15** 和**圖 16**。

<sup>29</sup> 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一併處理。

<sup>30 2020 / 21</sup> 年度所處理的投訴宗數增加,主要是由於期間有超過 600 個與社會動盪相關的投訴個案。

<sup>31 2020 / 21</sup> 年度所處理的投訴宗數減少,主要是由於期間有三個與社會動盪相關的投訴個案,合共有超過 17 000 宗投訴。

#### 圖 15: 在 2020 / 21 年度按廣播服務分類的已獲處理投訴個案



#### 圖 16: 在 2020 / 21 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	1 002	9 517
香港電視娛樂	40	62
奇妙電視	37	43
有線電視	65	70
電盈媒體	37	50
商台	192	291
新城	18	19
港台(電視)	237	5 794
港台(電台)	268	1 724
多家廣播機構	68	2 410
總計	1 964	19 980

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1939個個案(涉及10866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有關法例、牌照條件或業務守則規管)。通訊局則處理了25個個案(涉及9114宗投訴)。有關通訊局在報告期內處理的投訴詳情,見圖17。

#### 通訊局處理的投訴

在通訊局處理的 25 個投訴個案中,九個個案與免費電視服務有關(涉及 2 259 宗投訴,佔通訊局處理投訴總宗數的 24.8%)。按廣播服務分類的投訴個案數字見**圖 18**。

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》		
	成立		不成立		第 11(1)條 範圍		
	通訊局	通訊事務 總監	通訊局	通訊事務 總監	通訊事務總監	總計	
個案數目	18	128	7	1 309	502	1 964	
投訴宗數	3 739	297	5 375	9 789	780	19 980	

#### 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	9	2 259	
收費電視	1	1	
聲音廣播	3	3	
港台(電視)	8	3 983	
港台(電台)	3	964	
多個服務類別	1	1 904	

至於被投訴的廣播材料的性質,通訊局處理的 25 個投訴個案中,24 個與節目有關,一個與廣告有關。投訴成立的 18 個個案中,六個個案涉及污蔑的言論、真實題材節目中有不公平的情況及/或違反適用於個人意見節目的規定;四個個案涉及間接宣傳;三個個案涉及新聞節目或紀錄片的準確性;

三個個案涉及在合家欣賞時間內播放含酒精產品的宣傳材料或廣告,而餘下兩個個案涉及使用粗言穢語或不雅用語。通訊局已向有關廣播機構發出一次嚴重警告、四次警告、四次強烈勸諭及八次勸諭。通訊局在 2020 / 21 年度內就投訴個案所作出的裁決見圖 19。

<u>**圖 19**</u>: 通訊局在 2020 / 21 年度就投訴個案作出的裁決

通訊局的裁決	無綫	奇妙電視	有線電視	電盈媒體	商台	新城	港台	總計
無須跟進	3	0	1	1	0	0	6	11 <sup>註 1, 2</sup>
勸諭	3	3	1	0	0	0	1	8
強烈勸諭	1	0	0	0	2	0	1	4
<u> </u>	0	0	0	0	0	1	3	4
嚴重警告	0	0	0	0	0	0	1	1
罰款	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	7	3	2	1	2	1	12	28

註 1: 就一個成立的投訴個案,通訊局考慮有關廣播機構在轉播節目時基本上對節目內容沒有決定權等因素,沒有對有關廣播機構採取跟進行動。

註 2: 一個不成立的投訴個案涉及四家廣播機構(即無綫、有線電視、電盈媒體和港台),通訊局沒有對有關廣播機構採取跟進行動。

### 電訊

### 6.6 指配頻譜供 5G 服務使用

#### 在多條頻帶提供 5G 頻譜

政府在 2019 年適時把 3.3 吉赫、3.5 吉赫、4.9 吉赫,以及 26 吉赫及 28 吉赫頻帶內約 2 000 兆赫的無線電頻譜指配作公共流動電訊服務用途,包括提供 5G 服務。另外,機場管理局於 2019 年 10 月獲指配 26 吉赫及 28 吉赫頻帶內 400 兆赫的共用頻譜,用作創新的 5G 應用,以支援智慧機場的發展。由 2020 年 4 月起,各流動網絡商在香港推出商用 5G 服務。截至 2021 年 3 月,香港 5G 覆蓋率已超過九成人口,涵蓋各大型商場及超過 50 個港鐵站。

為滿足各項 5G 應用對速度、容量和覆蓋範圍的需求,通訊局將會向市場推出更多不同頻帶的頻譜。通訊局聯同商經局局長於2020 年第三季展開兩項公眾諮詢,其後於2021 年 3 月 30 日發出聯合聲明,公布有關600 兆赫、700 兆赫及 4.9 吉赫頻帶內額外提供的 5G 頻譜的編配、指配及相關頻譜使用費的安排。根據上述聯合聲明,以上三條頻帶內合共220 兆赫的新頻譜會在2021年第四季以拍賣方式指配。

随着業界持續優化 5G 服務,以及 5G 設備 及消費者產品日益普及,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。

#### 6.7 便利 5G 網絡鋪設

流動網絡商須設置較以往幾代流動服務更 多的無線電基站,以便在香港推展5G服務。 為便利 5G 網絡迅速和有效地鋪設, 通訊局 就政府於 2019 年 3 月推行的先導計劃提供 支援,開放超過1000個合適的政府場所予 流動網絡商安裝無線電基站,並簡化審批 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、要求和經簡化的申請及審 批程序。該計劃深受業界歡迎 32。為進一步 推行便利 5G 網絡鋪設的政策措施,通訊辦 亦將以「需求主導」的模式協助流動網絡 商物色和進入更多合適的政府場所安裝無 線電基站。

<sup>32</sup> 截至 2021 年 6 月,該計劃共收到 149 份申請,其中 81 份申請已獲批准。



通訊辦亦一直與業界緊密合作,物色合適的街道裝置及公共設施(例如公眾收費電話亭、有上蓋巴士站、智慧燈柱等)安裝無線電基站。通訊局分別於2020年4月及11月就公眾收費電話亭和有上蓋巴士站的安排發出了《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》及《流動網絡營辦商使用公共流動服務的指引》。通訊辦會繼續與業界及相關政府部門合作,物色其他適合設置無線電基站的街道裝置和公共設施。

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用天線系統擁有人為首型。資助計劃由四家使用 3.5 吉赫頻帶的流動網絡商提供經費,並由他們共同委任通訊辦代為管理。通訊辦推出該級有人為管理。通訊辦推出該級有人為管理。通訊辦推出該級有衛星電視共用天線系統進行升級。該計劃成功處理合共 1 039 宗申請,每名成功申請人獲發兩萬元的一次性資助,為相關衛星電視共用天線系統進行升級。在計劃結束後,剩餘的經費退還四家流動網絡商。

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。通訊局會繼續在有需要時為業界提供技術指引,以便利香港有效推行 5G 網絡的建設。

# 6.8 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 2021 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量接的,類語不量物聯網和 5G 技術))2020年線物聯網服務。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向每個在該牌照下的收費所,與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所與無線物聯網牌照和綜合牌照下的收費所與無線物聯網牌照和綜合牌照下的收費不可以與無線物聯網牌照和綜合牌照下的收費,與無線物聯網牌照和綜合牌照下的收費,與無線物聯網牌照和綜合牌照下的收費,與無線物聯網牌照和綜合牌照下的收費,必要有過訊局會繼續促進無線物聯網服務在香港的發展,並令其供應更具就爭力。

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。通訊局會繼續 更新該牌照制度,以配合市場發展,例如 應對不同行業及機構在局部地區營運小規 模私人 5G 系統的潛在需求。

# 6.9 重新指配在不同頻帶內的 頻譜(900 兆赫及 1 800 兆 赫 頻 帶、850 兆 赫 頻 帶 及 2.5 / 2.6 吉赫頻帶)

2021年1月12日,900兆赫頻帶內50兆赫的頻譜在之前的指配期屆滿後,已順利移交至受配者並隨即展開為期15年的新指配期。此外,1800兆赫頻帶內150兆赫的頻譜亦在2021年9月完成重新指配。四家現有流動網絡商通過行政方式各獲重新指配1800兆赫頻帶內20兆赫的頻譜,而餘下的70兆赫頻譜則按照2018年12月的拍賣結果重新指配予該四家營辦商。一如900兆赫頻帶內頻譜的重新指配,部分在1800兆赫頻帶內已指配的頻譜於為期15年的新指配期展開時易手,通訊辦已為此與所有現有及新頻譜受配者協調,確保頻譜在2021年9月無縫交接。

此外,通訊局聯同商經局局長就850兆赫頻帶內的15兆赫頻譜及2.5 / 2.6 吉赫頻帶內的90兆赫頻譜在指配期屆滿後的重新指配及相關頻譜使用費安排,於2020年第三季展開兩項公眾諮詢,其後於2021年3月30日公布有關的聯合聲明者。鑑於850兆赫頻帶內頻譜歸還,約於2021年6月將頻譜歸還,約於2021年6月將頻譜歸還,約於2021年年底展開。至於2.5 / 2.6 吉赫頻帶內的頻譜,新指配期會在現有指配期屆滿後於2024年3月31日開始。以上兩條頻帶內合共105兆赫的頻譜會以拍賣方式重新指配。

# 6.10 部分流動網絡營辦商逐步終止 2G 服務以重整頻譜

通訊辦接獲部分流動網絡商向通訊局申請 批准其終止提供 2G 服務,而根據相關牌照 條件,持牌人必須令通訊局信納受影響的 客戶已得到妥善及適當的安排,方可停止 提供某一代的流動服務。通訊局已批准和 記電話有限公司由 2021 年 9 月 30 日起全 面終止提供 2G 服務,以重整過往用於支援 2G 服務的頻譜,用作提供新的服務或改善 現有服務。通訊局亦會考慮其他流動網絡 商所提出的方案,並細心研究其為受影響 客戶作出的安排後才予以批准。

# 6.11 落實電話智能卡實名登記 制度

為保障香港的電訊服務和電訊網絡的穩健性,政府在完成為期七個星期的公眾諮詢後推出電話智能卡實名登記制度(登記制度)以堵塞儲值卡匿名性質的漏洞。登記制度普遍獲公眾和各持份者(包括電訊服務營辦商)支持。為落實登記制度,政府訂立《電訊(登記用户識別卡)規例》(《登記規例》)。《登記規例》於2021年9月1日生效,標誌登記制度的起動。

通訊局根據《登記規例》第 14 條,於 2021 年 8 月發出一套指引,就《登記規例》下 的規定提供實務和行政指引,以協助持牌 人履行登記制度。該指引於 2021 年 9 月 1 日登記制度起動時生效。在通訊辦協助下, 通訊局會確保登記制度順利推行。

# 6.12 完善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。過往, 只有客戶的數量達 10 000 或以上的類別牌 照持有人才須向通訊局登記其業務資料。 截至 2021 年 3 月,已有 21 個類別牌照持 有人登記。為確保全面遵行電話智能卡實名登記制度,通訊局於 2021 年 6 月完善類別牌照的登記制度,自此所有在業務運作中要約提供相關智能卡服務的牌照持有人,不論客戶數量多寡,均須向通訊局登記其資料。

# 6.13 完善服務營辦商發牌制度及 簡化其規管作業方式

為完善服務營辦商發牌制度及簡化其規管作業方式,通訊局自 2020 年 8 月起已 (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。

# 6.14 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 2021 年 3 月,全面服務供應商已在不 同地點移除了 668 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小量 被剔除的收費電話機。

# 6.15 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《商品説明條例》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 1 210 宗關於電 訊服務的消費者投訴,較去年 1 234 宗投訴 減少了 2%。當中 708 宗(58.5%)與流動 通訊服務有關;337 宗(27.9%)與互聯網

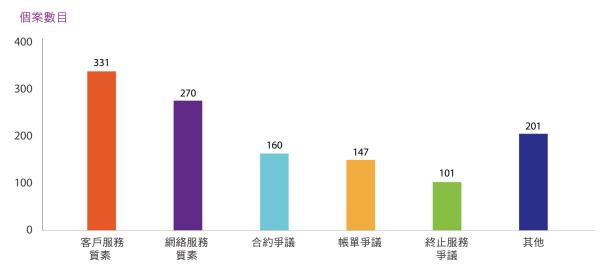
服務有關;137 宗(11.3%)與固網服務有關;以及23 宗(1.9%)與對外電訊有關。就投訴性質而言,在通訊局接獲的投訴中,關於客戶服務質素的投訴佔最多(331 宗或27.4%),而關於網絡服務質素(270 宗或22.3%)和合約條款爭議(160 宗或13.2%)的投訴分別佔第二和第三位。

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 2020 / 21 年度接獲的各類電訊服務投訴個案







註: 歸類為「其他」的投訴個案中,有追收過期未付款項、轉攜電話號碼、申請或停用電訊服務等個案。

在接獲的 1 210 宗投訴個案中,1 209 宗個案(99.9%) 不屬通訊局的管轄範圍,餘下的一宗個案(0.1%) 則涉及投訴人指稱互聯網服務供應商的帳單資料不正確。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。

# 6.16 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,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量其寬頻服務的連接表現,包括下載和上載速度、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。由 2020 年 9 月起,測試系統支援桌面用戶和流動裝置用戶分別進行高達每秒 10 吉比特及 1 200 兆比特的速度測試。截至 2021 年 3 月,系統已進行超過 1.05 億次測試。

#### 消費者教育活動

年內,通訊局繼續透過不同的媒體安排宣傳活動和傳播消費者訊息。除了「通訊達人・通訊辦」的 Facebook 專頁這個已為人熟知的渠道外,通訊辦於 2021 年 2 月在 Instagram 推出一個新的社交媒體渠道,主要對象為年輕一代。通訊辦通過這兩個社交媒體平台傳遞各種消費者資訊和小提示,讓公眾更了解如何精明使用通訊服務。

通訊局及通訊辦於 2021 年 3 月推出全面革新和升級的網站。兩個網站採用嶄新設計,以提升通訊局及通訊辦的企業形象。除此以外,兩個網站還採用了方便流動裝置使用的設計,從而為透過不同流動裝置瀏覽網站的公眾人士提供更佳體驗。

# 6.17 執行《商品說明條例》的公 平營商條文

《商品説明條例》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《商品説明條例》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《商品説明條例》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。

在2020年4月1日至2021年3月31日期間, 通訊局共處理264宗根據《商品説明條例》 提出的投訴個案。其中207宗個案因證據 不足以懷疑/證實違反《商品説明條例》 或因不屬《商品説明條例》的規管範圍而 結案;有三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54宗個案則仍在處理中。

#### 6.18 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,就在電訊及廣播業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》的相關條文。

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2020年4月1日至2021年3月31日期間, 通訊局共接獲39宗根據《競爭條例》提出 的投訴及/或查詢個案,當中38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。

#### 6.19 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 2021 年 3 月,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

#### 6.20 懲處廣播持牌機構

2021年2月,通訊局裁定一家持有其他須 領牌電視牌照為本港酒店房間提供電視節 目服務的機構 TTV Asia Limited (TTV),違反了有關公司董事/主要人員的法定居港規定,因此向 TTV 施加罰款五萬元。

2021 年 3 月,通訊局裁定因 TTV 沒有繳付 2020 / 21 牌照年度的牌照可變動費用而撤銷該公司的其他須領牌電視牌照。

# 6.21 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。

#### 6.22 懲處商業電子訊息發送人

在 2020 年 4 月至 2021 年 3 月期間,通訊局 收到 565 宗懷疑違反《非應激電子訊息條 例》的舉報,較上年度收到的 598 宗舉報數 目減少約6%。在該565宗舉報中,大部分 與短訊、預錄電話訊息及電郵有關。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80封勸諭信及16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 2020 / 21 年度並無發出執行通知。