

第六章

6

通訊事務管理局的 主要工作回顧



廣播

6.1 免費電視和聲音廣播牌照的中期檢討

在2021/22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的工作，全面評核各持牌機構在其牌照有效期首六年的表現，包括各持牌機構有否遵守法定要求、牌照條件及業務守則的規定，以及這些機構在過去和未來六年所作的投資承諾。為收集公眾意見，通訊局已於2021年下半年進行公眾諮詢，包括公眾意見調查²⁹、網上諮詢會³⁰和專題小組討論³¹。通訊局會在檢視持牌機構的表現及考慮公眾和業界的意見後，就持牌機構在餘下牌照期內須遵守的牌照條件和服務要求，向行會提交建議。

6.2 六個數碼電視節目台轉用新發射頻率

在600/700兆赫頻帶內操作的六個數碼電視節目台已於2021年12月1日轉用500兆赫頻帶。該六個電視節目台分別為無綫的翡翠台81、香港電視娛樂的 ViuTVsix 96及 ViuTV 99，以及港台的港台電視31、港台電視32及港台電視33。在籌備頻道遷移的期間，通訊辦舉辦了一系列宣傳活動，包括向物業管理公司、業主立案法團和其他管理／營運公共天線系統的人士發出通函，在公共屋邨及私人屋苑張貼海報和向住戶派發宣傳單張，以及推出電視宣傳短片和電台宣傳聲帶，從而增加公眾對有關頻道遷移和所需準備工作的認識。在各持份者的共同努力下，頻道遷移工作已於2021年12月1日順利完成。騰出的600/700兆赫頻帶頻譜已指配／預留用作提供高增值流動電訊服務（包括5G服務）。

29 由通訊局委託進行的意見調查共訪問了約1 600人，旨在了解市民的收看和收聽習慣有否任何改變，並收集他們對持牌機構現行規管要求的意見。

30 通訊局在2021年9月25日首次舉辦網上公眾諮詢會以收集公眾意見，共有54名公眾人士透過網上諮詢會或電話提出意見。是次諮詢會亦在專屬網頁和港台電視32同步直播，以增加諮詢會的透明度。

31 我們在2021年10月與電視及電台廣播諮詢小組成員舉行了一次專題小組討論會，以收集他們對持牌機構服務的更深入意見。

通訊事務管理局的主要工作回顧

6.3 正式批准奇妙電視申請使用頻譜作為新增的傳送模式

在2022年2月，通訊局正式批准奇妙電視的申請，除了固定網絡外，亦可使用頻譜傳送其免費電視服務。通訊局信納奇妙電視已遵從該局於2021年4月給予原則上批准時所列明的各項要求，故批准有關申請。

通訊局注意到，有關頻譜在指配予奇妙電視用作傳送免費電視服務後，將有助擴大其服務覆蓋範圍，最終可為更多住戶提供更多節目選擇。自2022年4月1日起，透過頻譜傳送的服務已覆蓋香港75%的人口。奇妙電視將會擴展其服務覆蓋範圍³²，並於2022年11月24日或之前提供多一條新的電視節目頻道。

6.4 為其他須領牌電視牌照續期

在報告期內，通訊局批准了兩宗分別由 Guest Tek Asia Pacific Limited 及 MVI Systems Limited 為香港酒店房間提供電視節目服務而提出的其他須領牌電視牌照的續期申請。

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1 552宗關於廣播機構播出的材料的投訴個案(涉及8 575宗投訴)³³，與上年度同期的投訴數字(1 964宗個案、涉及19 980宗投訴)比較，個案數目減少21%³⁴，而投訴宗數亦減少57%³⁵。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。

32 請參閱註腳8。

33 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宗個案一併處理。

34 2021/22年度所處理的投訴個案減少，主要是由於在2020/21年度處理了大量與社會動盪相關的投訴個案(超過600宗個案)。

35 2021/22年度所處理的投訴宗數減少，主要是由於在2020/21年度有兩宗與社會動盪相關的投訴個案，以及三宗分別與無線和港台播放的節目有關的投訴個案皆涉及大量投訴(合共超過9 000宗投訴)，導致所處理的投訴宗數大幅增加。

圖15：在2021/22年度按廣播服務分類的已獲處理投訴個案

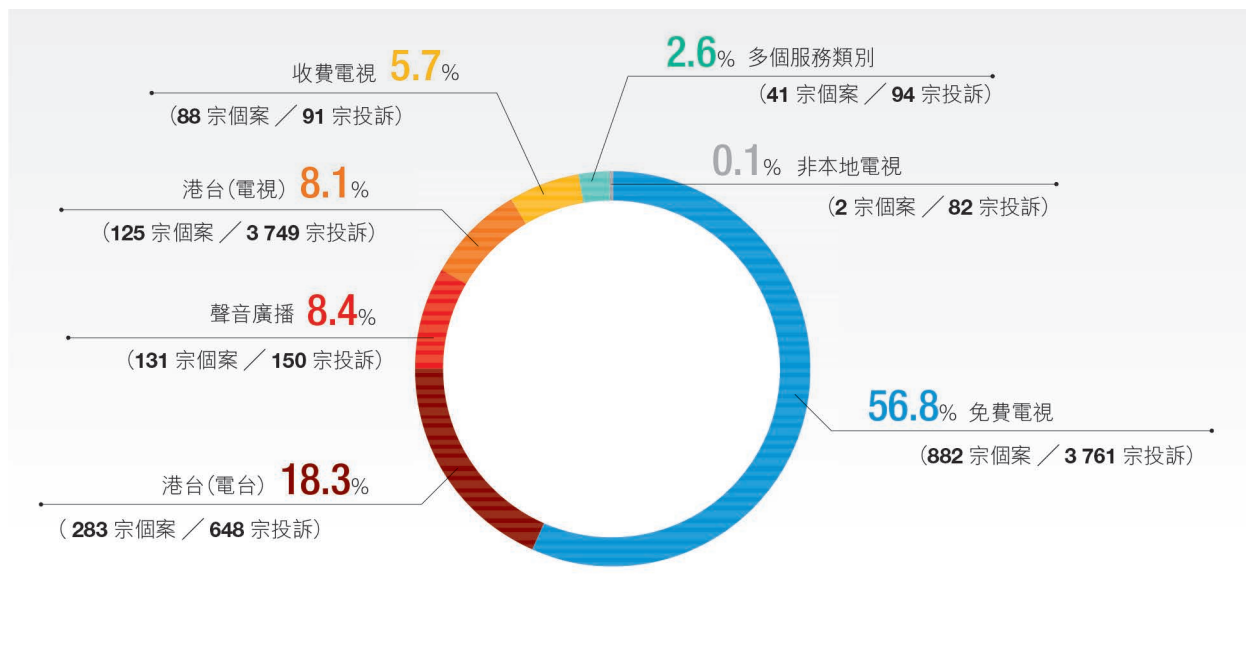


圖16：在2021/22年度按廣播機構分類的已獲處理投訴個案

廣播機構	投訴個案數目	投訴宗數
無綫	793	3 478
香港電視娛樂	50	232
奇妙電視	33	38
有線電視	62	63
電盈媒體	26	28
商台	108	124
新城	23	26
港台(電視)	125	3 749
港台(電台)	283	648
鳳凰衛視有限公司	2	82
多家廣播機構	47	107
總計	1 552	8 575

通訊事務管理局的主要工作回顧

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1 543宗個案（涉及8 284宗投訴）。該等投訴涉及輕微違規，或其指稱並不構成違例情況，或不屬《廣播（雜項條文）條例》第11(1)條的適用範圍（即指稱所涉及的事宜不受有關法例、牌照條件或業務守則規管）。通訊局則處理了九宗個案（涉及291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	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	8	112	1	1 069	362	1 552
投訴宗數	81	129	210	7 685	470	8 575

通訊局處理的投訴

在通訊局處理的九宗投訴個案中，兩宗個案與免費電視服務有關（涉及72宗投訴，佔通訊局處理投訴總宗數的24.7%）。按廣播服務分類的投訴個案數字見圖18。

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	2	72
聲音廣播	3	4
港台（電視）	1	210
港台（電台）	2	3
多個服務類別	1	2

至於被投訴的廣播材料的性質，通訊局處理的九宗投訴個案中，八宗與節目有關，一宗與廣告有關。投訴成立的八宗個案中，三宗個案涉及使用粗言穢語或令人反感的用語；一宗個案涉及廣告沒有清楚說明相關評估或研究的原始資料和進行日期；一宗個案涉及新聞節目的準確性；一宗個案涉及在新聞節目內播放廣告材料；一宗個案涉及廣播機構未有審慎編排節目、節目內容有欠莊重和性方面的材料的處理／描繪，而餘下一宗個案則涉及污蔑的言論。通訊局向有關廣播機構發出一次警告、三次強烈勸諭及五次勸諭。通訊局在2021/22年度內就投訴個案所作出的裁決見圖19。



圖19： 通訊局在2021/22年度就投訴個案作出的裁決

通訊局的裁決	無綫	香港電視娛樂	電盈媒體	商台	港台	總計
無須跟進	0	0	0	0	1	1
勸諭	1	1	1	2	0	5^{註1}
強烈勸諭	0	1	0	1	1	3
警告	0	0	0	0	1	1
嚴重警告	0	0	0	0	0	0
罰款	0	0	0	0	0	0
總計	1	2	1	3	3	10

註1： 當中一宗成立的投訴個案涉及兩家廣播機構(即香港電視娛樂和電盈媒體)，通訊局分別向這兩家廣播機構發出勸諭。

通訊事務管理局的主要工作回顧

電訊

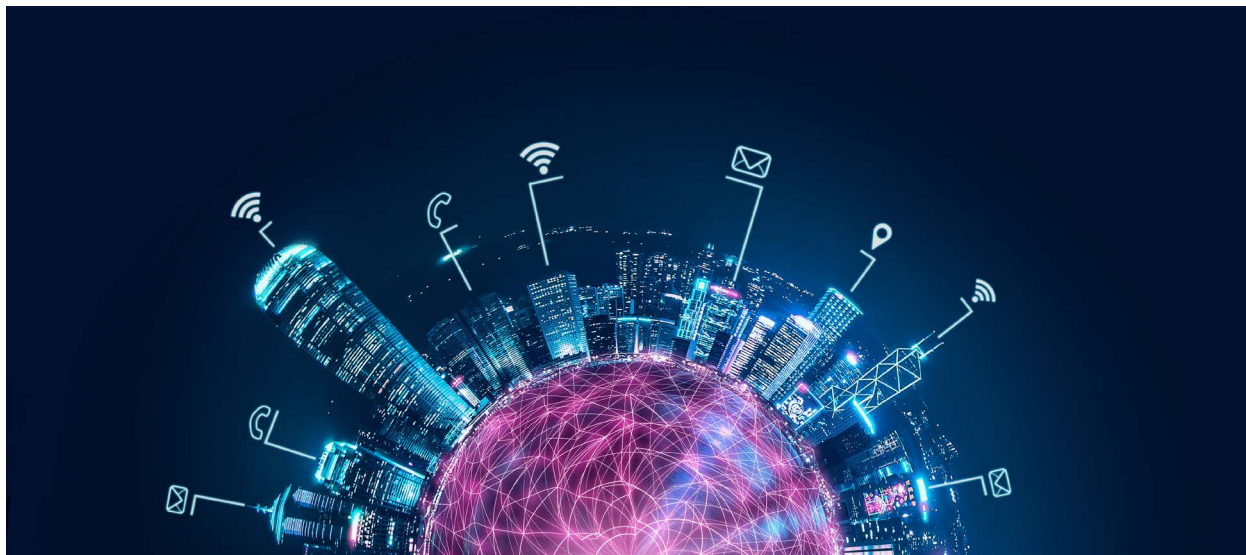
6.6 在多段頻帶提供頻譜供5G服務使用

通訊局在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(26/28吉赫頻帶)內合共1980兆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26/28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。有關頻譜將以共用方式指配給其他機構使用，以提供地區性無線寬頻服務。由2020年4月起，各流動網絡商已在香港推出商用5G服務。截至2022年3月，香港5G覆蓋率已超過九成人口，在核心商業區的覆蓋率更達99%，涵蓋市區主要地點及港鐵全線。

提供更多5G頻譜以滿足營辦商的需求

為滿足各項5G應用對速度、容量和覆蓋範圍與日俱增的需求，通訊局向市場供應更多不同頻帶的頻譜。繼通訊局和商經局局長於2021年3月30日以聯合聲明的方式公佈就可供5G服務使用的新增頻譜的編配和指配安排，以及相關頻譜使用費的決定，通訊辦於2021年10月舉行了一場頻譜拍賣，而通訊局亦按照拍賣結果於2021年12月指配4.9吉赫頻帶內80兆赫的頻譜，並於2022年6月指配700兆赫頻帶內70兆赫的頻譜。

隨着業界持續優化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服務正在革新流動服務用戶的使用體驗。業界普遍預期，5G將繼續為各種商業服務和智慧城市的應用帶來巨大發展潛力。



修訂就26吉赫及28吉赫頻帶內指配頻譜的網絡及服務責任

三家現有流動網絡商於2019年4月在26/28吉赫頻帶內各獲指配400兆赫頻譜，以提供大規模公共流動服務。根據其網絡及服務責任，他們須分三個階段，即2022年4月、2023年4月及2024年4月或之前，各自完成設置和營運合共2 500個無線電裝置。由於支援26/28吉赫頻帶的相關網絡設備和手機的供應較預期延遲，該三家流動網絡商於2021年4月共同向通訊局提出要求，將各個網絡及服務里程碑的達標期限延後兩年。經考慮該三家流動網絡商提出的要求和通訊辦的評估後，通訊局於2021年11月決定修訂向他們施加的網絡及服務責任，將三個網絡及服務里程碑各延後兩年，即由2022-24年延至2024-26年。儘管通訊局將里程碑延後，最少須設置和營運合共2 500個無線電裝置的要求維持不變。

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，以於香港推展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，以簡化審批程序及每年一元的象徵式租金開放超過1 000個合適的政府場所予流動網絡商安裝無線電基站。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³⁶。在「需求主導」的模式下，第二階段先導計劃於2022年1月推出，進一步開放約500個政府場所予流動網絡商。

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有上蓋巴士站安裝無線電基站以提供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。

36 截至2022年10月，該計劃共收到179份申請，其中107份申請已獲批准。

通訊事務管理局的主要工作回顧

6.8 就無線電基站進行非電離輻射安全技術研究

通訊局透過通訊辦就無線電基站(包括5G無線電基站)的非電離輻射安全展開顧問研究。該項研究審視有關非電離輻射技術事宜，尤其是採用大規模多輸入多輸出天線等新技術的5G無線電基站，檢討在不同無線電基站配置情況下評估非電離輻射的方法和現行的規管措施，並就控制各類無線電基站的輻射安全所應採取的實際措施提出建議，以促進公共流動服務的持續發展。該項研究於2021年4月展開，並已於2022年6月完成。

6.9 促進無線物聯網服務和地區性無線寬頻服務／系統的發展

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2022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。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，以按地區劃分的共用模式，讓業界使用27.95-28.35吉赫頻帶內的400兆赫頻譜(共用頻譜)提供創新無線寬頻服務。通訊局已於2019年10月發出首個地區性無線寬頻服務牌照給機場管理局，以推行多項智能機場措施。

為便利不同機構使用共用頻譜設置專用的5G系統，通訊局於2021年12月設立新的地區性無線寬頻系統(專用)牌照。相比地區性無線寬頻服務牌照，地區性無線寬頻系統(專用)牌照的規管方式較為寬鬆，牌照費亦較低，以對應其局限於專用及較小規模的營運模式。

通訊辦會處理任何地區性無線寬頻服務牌照及地區性無線寬頻系統(專用)牌照的新申請，以促進在大學校園、工業邨和科技園等不同地點發展創新的5G和智慧城市應用。

6.10 重新指配850兆赫、1 800兆赫和2.5/2.6吉赫頻帶內的頻譜

2021年9月30日，1 800兆赫頻帶內150兆赫頻譜在之前的指配期屆滿後，隨即展開為期15年的新指配期。由於部分在1800兆赫頻帶內已指配的頻譜於為期15年的新指配期開始時易手，通訊辦已為此與流動網絡商協調，確保頻譜在2021年9月順利交接。

2.5/2.6吉赫頻帶內90兆赫頻譜的現有指配期將於2024年3月屆滿。此外，850兆赫頻帶內15兆赫頻譜的上一次指配期原訂於2023年11月屆滿，其受配者獲通訊局批准於2021年6月交還該頻譜。通訊局和商經局局長在2021年3月30日發出聯合聲明，公佈850兆赫和2.5/2.6吉赫頻帶內的頻譜及相關頻譜使用費在現有指配期屆滿後的重新指配安排。通訊辦隨後協助通訊局落實有關決定，透過於2021年10月舉行及完成的單一次拍賣，重新指配850兆赫和2.5/2.6吉赫頻帶內合共105兆赫的頻譜，以及前述700兆赫和4.9吉赫頻帶內的150兆赫新頻譜。根據拍賣結果，通訊局已於2021年12月重新指配850兆赫頻帶內的15兆赫頻譜，並將於2024年3月現有指配期屆滿後重新指配2.5/2.6吉赫頻帶內的90兆赫頻譜。

6.11 同意和記電話有限公司逐步終止第二代流動(2G)服務

通訊辦接獲和記申請要求通訊局批准其在2021年9月終止提供2G服務。根據相關牌照條件，流動網絡商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。經考慮各項相關因素，包括受是次終止2G服務影響的客戶所佔比例極低、和記為鼓勵受影響的客戶轉用較新世代的流動服務提供了優惠方案、為選擇不繼續使用服務的客戶提供良好的終止服務安排，以及給予受影響客戶充分時間的通知和客戶服務支援後，通訊局於2021年7月同意和記由2021年9月30日起全面終止提供2G服務。和記亦如期終止其2G服務。

通訊局亦會考慮其他流動網絡商所提出的申請，並細心研究其為受影響客戶作出的建議安排後才予以批准。

通訊事務管理局的主要工作回顧

6.12 落實電話智能卡實名登記制

《電訊(登記用戶識別卡)規例》(《登記規例》)於2021年9月1日正式生效，以落實執行電話智能卡實名登記制(實名登記制)。

通訊局根據《登記規例》第14條，已於2021年8月20日發出「實施電話智能卡實名登記制度的指引」(「登記指引」)，就根據《登記規例》實施實名登記制向持牌電訊商提供實務和行政指引。

根據《登記規例》及「登記指引」，所有相關持牌電訊商須於2022年3月1日前設立電子登記平台。通訊辦一直密切監察實名登記制的實施。因五家持牌電訊商於法定限期前未能設立電子登記平台，通訊局經考慮通訊辦的評估及有關持牌電訊商的申述後，於2022年3月8日向該五家持牌電訊商發出指示，包括要求他們必須不遲於2022年3月29日完成有關工作。上述五家持牌電訊商的其中四家已遵從指示，並獲通訊局接納，餘下一家超世代數據有限公司(超世代)則未有遵從指示。經考慮其申述，通訊局決定由2022年6月7日起暫停其透過電話智能卡要約提供的本地流動服務，為期12個月。

在通訊辦協助下，通訊局會確保所有相關持牌電訊商均遵從《登記規例》及「登記指引」，尤其會密切監察登記情況，並會與政府合作加強宣傳及援助措施，以確保所有相關用戶能於法定期限(即2023年2月23日)前完成實名登記。

6.13 推行對地下電訊基建設施的保護

《2021年電訊(修訂)條例草案》旨在修訂《電訊條例》的相關條文，包括改善對地下電訊線路的保護。《條例草案》已於2021年10月21日獲立法會通過，新的《電訊條例》條文於2022年6月24日開始生效。

根據《電訊條例》新訂的第18A條，任何人在地下電訊線路附近進行任何低於地面的工作時沒有採取合理步驟保護或沒有防止地下電訊線路受損，即屬刑事罪行。就此，通訊局諮詢業界持份者的意見後，於2022年2月25日發出《有關在地下電訊線路附近工作的指引》（《地下電訊線路指引》），為有關持份者提供實務指引，以符合第18A條的規定。根據《地下電訊線路指引》，施工者須委聘一名合資格人士進行地下電訊線路探測工作。為此，通訊辦聯絡香港建造學院及香港專業教育學院，自2022年3月起由兩家機構提供相關訓練課程。申請人如完成訓練並達到相關資歷要求，可向通訊辦申請成為合資格人士，有關合資格人士名單已在通訊辦網站公佈，以供公眾查閱。

6.14 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。根據《管理要約提供電訊服務類別牌照的指引》（《類別牌照指引》）之前的版本，當客戶的數量達10 000或以上時，類別牌照持有人才須向通訊局登記其業務資料。為配合實施實名登記制，通訊局更新了《類別牌照指引》，要求所有擬在業務運作中要約提供智能卡服務的類別牌照持有人，不論客戶數量多寡，均須於開始要約提供智能卡服務前向通訊局登記其資料。為便利類別牌照持有人根據更新後的規定向通訊局登記，通訊局推出了自動化電子平台，讓持牌人可經網上提交和更新其業務資料。截至2022年3月31日，56名類別牌照持有人已完成登記。

6.15 設立類別牌照以規管用於無線區域網絡的6吉赫器件的使用和營商活動

隨着技術發展，新近面世的無線區域網絡器件可在5 925-6 425兆赫頻帶操作（例如俗稱的Wi-Fi 6E 器件，並統稱為「6吉赫器件」），支援更高速、更低時延的通訊數據傳輸，從而發揮更佳性能。為引入6吉赫器件到香港，在通訊辦協助下，通訊局在2021年11月至12月期間進行公眾諮詢，就設立類別牌照以規管用於無線區域網絡的6吉赫器件的使用和營商活動，並更改現行提供公共無線區域網絡服務類別牌照，以容許6吉赫器件用作提供公共無線區域網絡服務的事宜，邀請業界及有興趣人士發表意見。經考慮公眾諮詢所收到的意見，通訊局已於2022年4月頒布設立和更改相關6吉赫器件類別牌照的決定。

通訊事務管理局的主要工作回顧

6.16 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月公佈展開檢討，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2022年3月，全面服務供應商已在不同地點移除了740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。

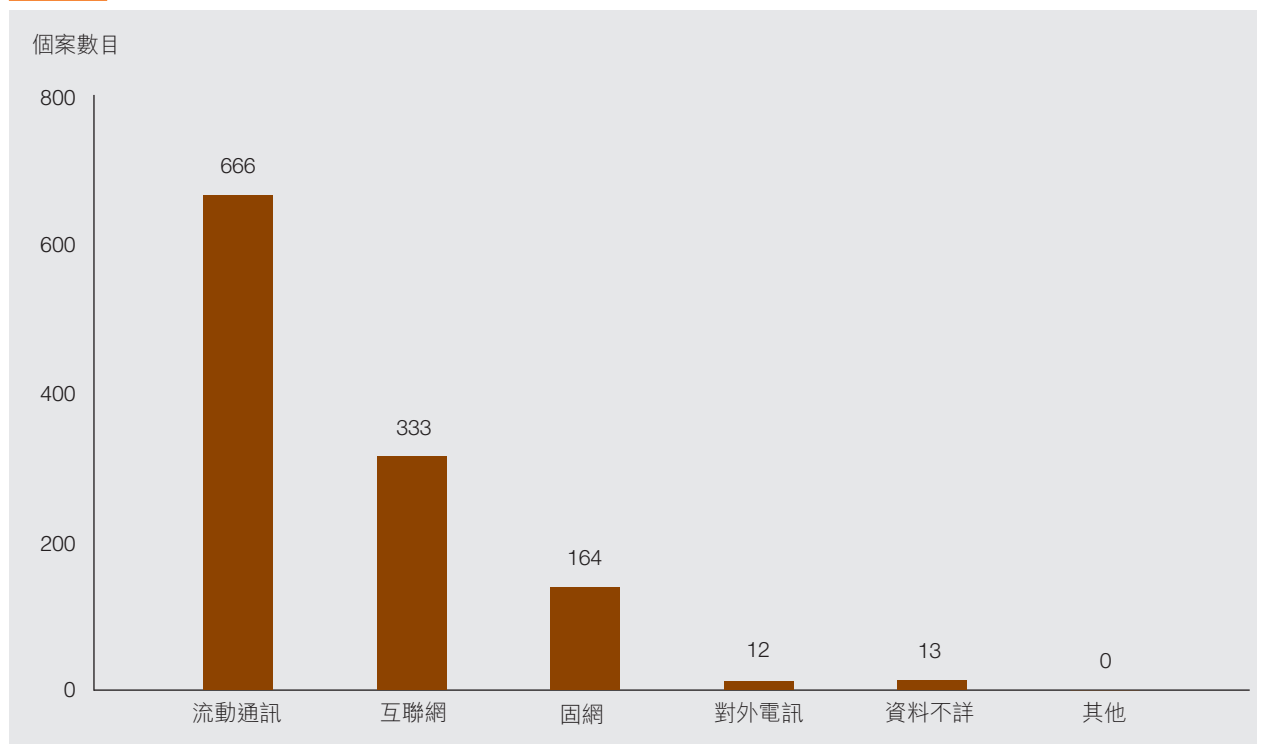
6.17 處理與電訊服務有關的投訴

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1 188宗關於電訊服務的消費者投訴，較去年1 210宗投訴減少了1.8%。當中666宗(56.1%)與流動通訊服務有關；333宗(28%)與互聯網服務有關；164宗(13.8%)與固網服務有關；以及12宗(1%)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(326宗或27.4%)，而關於網絡服務質素(275宗或23.1%)和合約條款爭議(152宗或12.8%)的投訴分別佔第二和第三位。

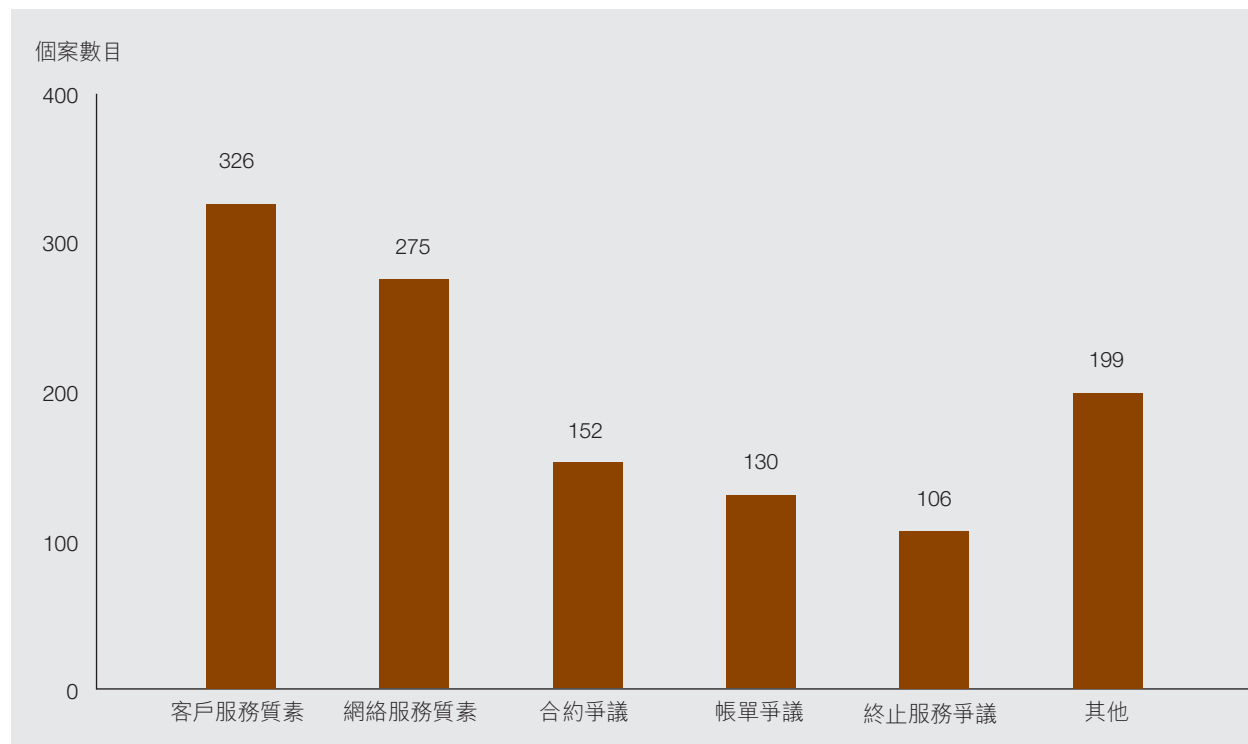
通訊局在報告期內接獲各類電訊服務投訴個案及各種性質投訴個案的數字分別見圖20和圖21。

圖20：通訊局在2021/22年度接獲的各類電訊服務投訴個案



通訊事務管理局的主要工作回顧

圖21：通訊局在2021/22年度接獲的各種性質投訴個案



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。

全部1188宗接獲的投訴個案均不屬於通訊局的管轄範圍。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。

6.18 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，通訊辦已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。

這些措施包括由代表業界的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。

其他措施包括流動服務供應商推行的流動通訊服務震撼帳單預防措施，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。

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2021年4月起，測試系統支援桌面和手提電腦進行高達每秒10吉比特的速度測試，而 iOS 和 Android 系統流動裝置亦可進行高達每秒3吉比特的速度測試。截至2022年3月，系統已進行超過1.12億次測試。

消費者教育活動

年內，通訊局繼續安排宣傳活動和透過不同的媒體傳播消費者訊息。除了「通訊達人・通訊辦」這個已為人熟知的 Facebook 專頁外，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。

通訊事務管理局的主要工作回顧

6.19 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。

在2021年4月1日至2022年3月31日期間，通訊局共處理317宗根據《商品說明條例》提出的投訴個案。其中257宗個案因證據不足以懷疑／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；一宗個案在向有關持牌人發出警告信敦促其立即終止／停止不當行為並不得再犯後已經結案；有八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51宗個案則仍在處理中。

6.20 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2021年4月1日至2022年3月31日期間，通訊局共接獲20宗根據《競爭條例》提出的投訴及／或查詢個案，當中19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，通訊局根據《競爭條例》的合併守則檢視三宗交易，並認為無須就這些交易作進一步跟進。

6.21 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2022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，並簡化程序，以便更有效執法。

主要規管行動

6.22 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。

6.23 懲處電訊持牌機構

天語國際電訊有限公司非法逃避繳付本地接駁費

通訊辦完成調查一宗有關獲授權提供對外電訊服務的服務營辦商牌照持有人天語國際電訊有限公司(天語)涉嫌非法逃避繳付本地接駁費的個案。經考慮通訊辦的調查結果，通訊局認為天語沒有遵守通訊局發出的來電線路識別格式規管指引(HKCA 3101)中就由海外接駁致本港的對外電訊通訊的規定，亦沒有就對外電訊通訊向相關本地網絡商繳付本地接駁費，違反其服務營辦商牌照的特別條件第7.1及8.1項，於2021年5月31日向天語施加罰款65,000元。

通訊事務管理局的主要工作回顧

1628電訊有限公司未能提供滿意的客戶服務及違反其他牌照責任

通訊辦於2020年12月至2021年6月期間接獲11宗消費者投訴，指無法透過客戶服務途徑聯絡獲授權提供對外電訊服務的服務營辦商牌照持牌人1628電訊有限公司(IDD1628)，以及該公司未有處理客戶終止國際直撥電話服務的要求。經考慮通訊辦的調查結果，通訊局於2022年2月24日裁定 IDD1628違反其服務營辦商牌照一般條件第5.1條有關持牌人須以通訊局滿意的方式提供良好、有效率及持續服務的規定，並就此向 IDD1628施加罰款70,000元。

IDD1628未有繳交罰款，亦一直未有回應通訊辦後來根據各項牌照條件要求提交與其業務相關的資料。經考慮通訊辦的進一步調查結果，通訊局於2022年6月14日裁定 IDD1628持續違反其服務營辦商牌照一般條件第5.1條及違反特別條件第3.1和13.2條，決定由即日起暫時吊銷其牌照至2022年11月30日牌照到期為止。

香港優克網絡技術有限公司、Neware Info Technology Limited、Truphone (Hong Kong) Limited、游惠寶國際商務有限公司及超世代(合稱五家持牌電訊商)未有遵守「登記指引」的規定

自實名登記制於2021年9月起生效後，通訊辦一直密切監察相關持牌人的實施情況，從而發現上述五家持牌電訊商未能按照「登記指引」的規定，及時設立電子登記平台。經考慮通訊辦的調查後，通訊局於2022年3月8日認為該五家持牌電訊商違反「登記指引」及其牌照的相關條件，並依據《電訊條例》第36(B)(1)(a)條向五家持牌電訊商發出指示，要求他們糾正違反「登記指引」及其牌照相關條件的行為。

上述五家持牌電訊商的其中四家已遵照指示採取糾正措施，以符合「登記指引」的規定及其牌照的相關條件，惟超世代並沒有遵從指示。經考慮通訊辦的進一步調查結果，通訊局於2022年4月7日決定由2022年6月7日起暫時吊銷超世代牌照中透過電話智能卡要約提供須符合實名登記制規定的本地流動服務，為期12個月。



6.24 懲處商業電子訊息發送人

在2021年4月至2022年3月期間，通訊局收到520宗懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報，較上年度收到的565宗舉報數目減少約8%。在該520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，向商業電子訊息發送人發出勸諭信，要求他們遵守《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69封勸諭信及17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2021/22年度並無發出執行通知。