

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

在報告期內，通訊局就奇妙電視、香港電視娛樂和無綫的免費電視牌照，以及商台和新城的聲音廣播牌照的中期檢討(中期檢討)向行會提交建議，包括在牌照餘下六年有效期加入新的服務要求。在諮詢業界和公眾的意見後，通訊局審視了這些持牌機構在牌照有效期首六年的表現及餘下六年的投資和節目承諾，認為持牌機構提供的服務大致符合公眾期望。通訊局亦注意到公眾支持放寬若干規定，讓持牌機構在節目管理方面更具彈性，以應對日趨困難的營商環境。

通訊局就牌照中期檢討所提出的建議，總體目標是鼓勵業界進一步投資³⁴，以及優化及改善規管制度以促進業界的持續發展³⁵。此外，通訊局認為免費電視及聲音廣播持牌機構有責任透過其廣播服務及節目提高市民對國家安全重要性的認知及培養公眾對公民和國民身分的認同感，並有責任促進年青人的發展。因此，行會批准了通訊局的建議，規定免費電視及聲音廣播持牌機構在現時每周播放時事節目的規定時數外，還須每周播放額外至少30分鐘正面宣傳國民教育、國民身分認同和《香港國安法》的節目。免費電視持牌機構播放「年青人節目」的時數亦須增加一倍。通訊局的建議於2023年2月獲行會通過。該等建議已透過牌照的修訂及／或通訊局向相關持牌機構發出的指示實施。

6.2 檢討電視及電台業務守則

在中期檢討的諮詢過程中，通訊局收到不少公眾和業界就局方發出的業務守則有關規管節目和廣告內容的建議。中期檢討完成後，通訊局就收到的意見對業務守則進行審視，總體方向是因應持牌機構營商環境日趨困難而進一步優化規管制度。預計有關檢討工作會於2023年年底完成，修訂後的業務守則將會在刊憲後落實執行。

34 三家免費電視持牌機構及兩家聲音廣播持牌機構承諾就餘下六年的牌照期的總開支投放合共港幣112億元。

35 涵蓋多個範疇，包括放寬指定語言的規定(適用於免費電視及聲音廣播持牌機構)，以及調整對節目的要求(例如增加免費電視的本地製作、為免費電視提供字幕及手語服務，以及加強免費電視及聲音廣播持牌機構在指定播放節目方面的服務)，以符合整體社會利益。



通訊事務管理局的主要工作回顧

6.3 終止香港有線電視有限公司的收費電視牌照

行會在考慮通訊局對有線電視在其收費電視牌照下須履行的義務及責任的意見後，於2023年2月14日批准有線電視終止其收費電視牌照的申請，於同年6月1日起生效。其後通訊局積極與有線電視作出跟進，確保有線電視妥善執行所承諾的退場安排及有關的技術調整，以保障用戶權益及公眾利益，並透過有線電視推出一系列宣傳(包括新聞公報、專題網頁、流動應用程式及廣播公告)增加有線電視用戶對其退場安排的認識和理解。

6.4 非本地及其他須領牌電視牌照

在報告期內，通訊局批准一宗由Dynamic Streaming Service Limited提出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申請。通訊局亦批准了一宗由香港衛視國際傳媒集團有限公司提出的非本地電視牌照續期申請、一宗由恩雨之聲有限公司提出的其他須領牌電視牌照續期申請，以及一宗由Sheraton International (Hong Kong) Limited提出的終止該公司其他須領牌電視牌照的申請。

6.5 處理有關廣播服務的投訴

投訴處理概覽

在2022年4月至2023年3月期間，通訊局共處理了1 857個關於廣播機構播出的材料的投訴個案(涉及3 984宗投訴)³⁶，與上年度同期的投訴數字(1 552個個案、涉及8 575宗投訴)比較，個案數目增加20.0%，而投訴宗數則下跌53.5%³⁷。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。

36 為確保運作效率，涉及同一事宜／廣播內容，指稱相近的投訴，會歸納為同一個案一併處理。

37 2022/23年度所處理的投訴宗數下跌，主要原因是在2021/22年度曾處理若干與社會動亂相關的投訴個案，導致所處理的投訴宗數大幅增加(總數超過4 500宗)。

圖15：在2022/23年度按廣播服務分類的已獲處理投訴個案

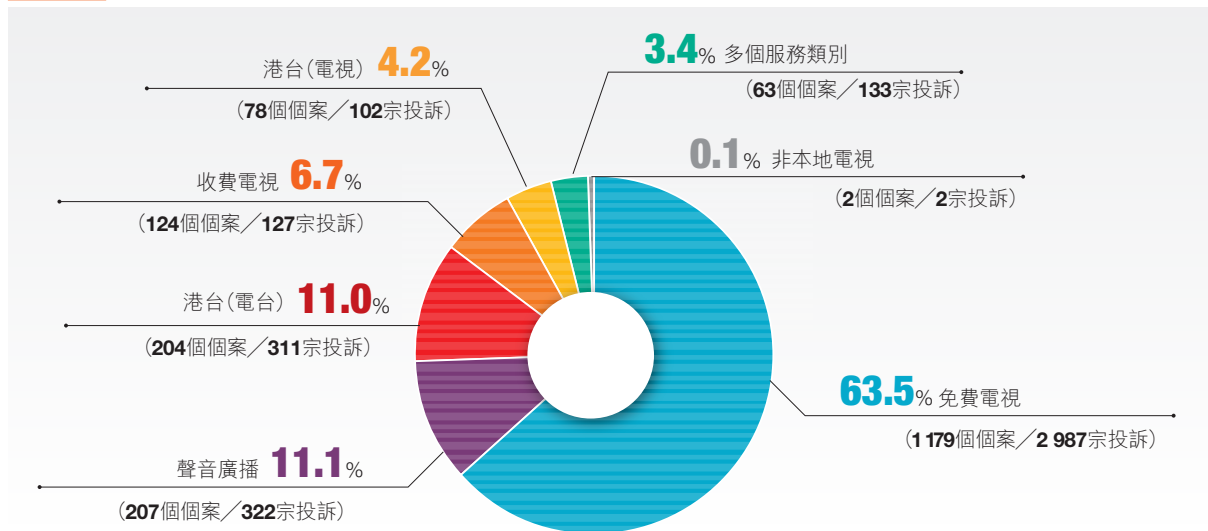


圖16：在2022/23年度按廣播機構分類的已獲處理投訴個案

廣播機構	投訴個案數目	投訴宗數
無綫	1 026	2 701
香港電視娛樂	89	211
奇妙電視	59	61
有線電視	86	88
電盈媒體	38	39
商台	135	223
新城	72	99
港台(電視)	78	102
港台(電台)	204	311
鳳凰衛視有限公司	2	2
多家廣播機構	68	147
總計	1 857	3 984



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，通訊事務總監行使通訊局授予的權力，處理了1 844個個案(涉及2 863宗投訴)。這些個案涉及輕微違規，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)條的管轄範圍(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13個個案(涉及1 121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個案的結果

	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			
	通訊局	通訊事務總監	通訊局	通訊事務總監	通訊事務總監	
個案數目	6	143	7	1 344	357	1 857
投訴宗數	89	162	1 032	2 139	562	3 984

通訊局處理的投訴個案

在通訊局處理的13個投訴個案中，11個與免費電視服務有關(涉及1 042宗投訴，佔通訊局處理投訴總宗數的93%)。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	11	1 042
聲音廣播	2	79

至於被投訴的廣播材料的性質，通訊局處理的13個投訴個案中，12個與節目有關，一個與廣告有關。投訴成立的六個個案中，一個涉及新聞節目含有節目宣傳材料；一個涉及使用惹人反感的用語；一個涉及性／暴力的描繪及廣播機構未有以負責任的手法播放節目；一個涉及新聞節目的資料失實；一個涉及違反與選舉有關的指引；而餘下一個則涉及在合家欣賞時間內播放被列為「家長指引」類別的節目。通訊局向有關廣播機構發出一次嚴重警告、一次警告及四次勸諭。通訊局在2022/23年度內就投訴個案所作出的裁決見圖19。



圖19：通訊局在2022/23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	奇妙電視	商台	總計
無須跟進	6	1	0	0	7
勸諭	1	1	1	1	4
強烈勸諭	0	0	0	0	0
警告	0	0	0	1	1
嚴重警告	0	0	1	0	1
罰款	0	0	0	0	0
總計	7	2	2	2	13



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

截至2023年3月，通訊局已適時指配在低、中、高頻帶(包括700兆赫、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))內指配合共2 130兆赫的無線電頻譜作公共流動電訊服務用途，包括提供5G服務。另外，26/28吉赫頻帶內400兆赫的共用頻譜亦會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，支援5G的創新應用。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2023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5G的創新應用對速度、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。2022年6月，通訊局按照2021年10月舉行的拍賣結果指配700兆赫頻帶內70兆赫的頻譜予流動網絡商。通訊局亦會在2025年年初以拍賣形式向市場推出由6/7吉赫頻帶騰出400兆赫的新頻譜。

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。

另外，通訊局會密切留意2023年年底舉行的2023年世界無線電通信大會的會議結果，其中包括確定可用於流動服務的新頻帶。視乎市場的發展情況，通訊局會考慮向業界供應合適的新頻譜。



重新指配2.5/2.6吉赫頻帶內的頻譜

待2.5/2.6吉赫頻帶內的90兆赫頻譜的現有指配期於2024年3月屆滿後，有關頻譜將根據2021年10月舉行的拍賣結果重新指配予三家流動網絡商，因此部分在2.5/2.6吉赫頻帶內的頻譜將會於為期15年的新指配期開始時易手。通訊辦已開始就重新配置現有網絡及／或鋪設新網絡基礎建設的相關技術安排，與三家流動網絡商協調。通訊辦會繼續確保2.5/2.6吉赫頻帶內的頻譜於2024年3月重新指配時可以無縫交接。

為重新指配850/900兆赫和2.3吉赫頻帶內的頻譜作準備

850/900兆赫頻帶內20兆赫頻譜和2.3吉赫頻帶內90兆赫頻譜的現有指配期將分別於2026年5月和2027年3月屆滿。通訊局及商經局局長於2022年11月進行了聯合公眾諮詢後，於2023年5月2日以聯合聲明方式公布其就上述頻帶內合共110兆赫頻譜在現有指配期屆滿後重新指配的安排及相關頻譜使用費的決定。通訊局預計於2024年內以拍賣方式重新指配上述頻帶的頻譜。



通訊事務管理局的主要工作回顧

6.7 確保新建樓宇內預留足夠空間及可進入該等樓宇以裝設流動通訊設施

為配合政府在《2022年施政報告》中所提出有關加強5G基建的措施，通訊辦協助商經局制訂立法建議，以確保新建樓宇內預留足夠空間，讓流動網絡商可進入新建樓宇裝設流動通訊設施，並向相關界別(包括發展商、電訊業、專業團體等)進行諮詢，以徵詢持分者對有關建議的意見。《電訊條例》第14條有需要作出修訂以落實有關措施，授權流動網絡商在指明新建樓宇設置及維持無線電通訊裝置。

為落實上述法例修訂，通訊局會在通訊辦的協助下，發布《在指明建築物內設置流動接達設施以提供公共流動無線電通訊服務的工作守則》，為發展商及持牌人在指明新建樓宇內裝設流動通訊設施的基建要求提供實務指引。

通訊辦會繼續支援商經局推展有關的修例建議，並會就修訂相關行政指引與有關政府部門聯繫，以確保適時實施有關措施，便利流動網絡的鋪設工作。

6.8 便利5G網絡鋪設

與早幾代的流動服務相比，5G網絡所需的無線電基站數量更多。為便利迅速和有效率地鋪設5G網絡，通訊局於2019年3月協助政府推行先導計劃，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。在「需求主導」的模式下，通訊局於2022年1月進一步開放約500個政府場所予流動網絡商安裝無線電基站。

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》。截至2023年3月，共有十宗在有上蓋巴士站安裝無線電基站的申請獲批。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。

6.9 完成有關無線電基站非電離輻射安全的技術研究

2021年4月，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技術顧問研究。該項研究已於2022年6月完成，相關顧問報告亦已於2022年8月在通訊辦網站上公布。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，並就確保無線電基站的輻射安全所應採取的實際措施提出建議。通訊局在考慮有關研究結果及建議後，更新了在不同情況下配置無線電基站所適用的審批條件，以促進公共流動服務的持續發展，並同時保障市民健康。

6.10 同意數碼通電訊有限公司逐步終止第二代流動服務

通訊辦已處理數碼通要求通訊局批准其在2022年10月前終止提供2G服務的申請。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，包括數碼通已沒有向任何客戶提供2G服務計劃；受是次終止2G服務影響的客戶(仍在使用2G手機／裝置連接數碼通網絡的人士)所佔比例極低；數碼通已為受影響客戶提供優惠方案以升級其2G手機／裝置、為選擇不升級其2G手機／裝置的客戶提供合適的終止服務安排，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2022年8月同意數碼通由2022年10月14日起全面終止提供2G服務。數碼通其後亦如期終止其2G服務。

通訊局會考慮其他流動網絡商所提出的申請，並審慎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

6.11 全面落實電話智能卡實名登記制

根據《電訊(登記用戶識別卡)規例》(第106AI章)(《登記規例》)，電話智能卡實名登記制(實名登記制)規定現有電話儲值卡用戶須於2023年2月23日前為其電話儲值卡完成實名登記，否則其電話儲值卡將被停用。在法定限期過後，所有在本地發出及使用的電話智能卡(包括上台月費服務及電話儲值卡)均須於啟動服務前完成實名登記。

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，以符合《登記規例》的要求。

根據《登記規例》及「登記指引」，由2022年3月1日開始，所有新發售的電話智能卡均須在啟動服務前完成實名登記。通訊辦一直密切監察實名登記制的實施。由於有一家持牌電訊商未能符合相關規定，經考慮通訊辦的評估及該持牌電訊商的申述後，通訊局於2022年10月21日向該持牌電訊商發出指示，要求糾正違反《登記規例》的行為。

經過近一年的過渡期，持牌電訊商獲給予充分時間為現有的電話儲值卡完成登記，實名登記制已於2023年2月24日全面實施。截至2023年3月31日，約有1 300萬張電話智能卡(包括上台月費服務及電話儲值卡)完成實名登記。

通訊局在通訊辦的支援下會確保所有相關持牌電訊商均遵從《登記規例》及「登記指引」，尤其會繼續密切監察持牌電訊商有效實施實名登記制的情況。通訊辦會依據實施後累積到的經驗，繼續與持牌電訊商合作優化登記平台，並進行定期測試／檢查，以保障登記記錄的完整。此外，通訊辦會繼續進行監察及採取執法行動，包括核實持牌電訊商的登記平台、進行市場巡察行動，並定期檢查有關登記記錄，以鞏固登記制的穩健可靠。通訊辦亦會鼓勵持牌電訊商在可行範圍內及資源允許下應用更先進的技術，以優化整個核實流程。

6.12 打擊詐騙電話和訊息

通訊辦一直與電訊業和執法機關緊密合作，制定和實施技術措施，攜手打擊透過電訊網絡傳送的詐騙電話和訊息。通訊辦、香港警務處及電訊業於2022年9月共同成立了電訊業打擊詐騙電話和訊息專責工作小組(工作小組)，共同努力從電訊角度打擊詐騙電話和訊息。

工作小組自2022年第四季起已陸續實施多項新措施，包括(a)就來電號碼為「+852」開首的境外來電發送話音或文字訊息提示，以提醒流動服務用戶，有關可疑來電源自香港境外；(b)攔截可疑或偽冒致電者身分的來電；以及(c)根據警方的資料，阻截用戶登入懷疑詐騙網站和暫停涉及詐騙個案的本地電話號碼的電訊服務。通訊辦會繼續與電訊業及警方合作，提升各項措施的成效。

為協助市民識別短訊發送人地址的真偽，通訊辦現正與電訊業、銀行業及警方合作，設立短訊發送人登記制，目標是在2023年年底前在銀行業及電訊業推出。

同時，通訊局於2023年4月21日發出《流動服務供應商管理詐騙電話的業務守則》，規定流動服務供應商須監察來自其網絡及系統打出的電話，防止有人利用個別本地電話號碼／編碼打出詐騙電話。自2023年6月30日起，流動服務供應商須採取適當行動，暫停任何被識別為打出懷疑詐騙電話的本地電話號碼／編碼的相關電訊服務／功能。



通訊事務管理局的主要工作回顧

6.13 推行對地下電訊基建設施的保護

《2021年電訊(修訂)條例》修訂了《電訊條例》的相關條文，包括改善對地下電訊線路的保護，於2022年6月24日開始生效。

根據經修訂的《電訊條例》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，通訊局編製並發出《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，以符合有關規定。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，通訊辦聯繫香港建造學院及香港專業教育學院，由兩家機構提供相關訓練課程。截至2023年3月，已有超過600人參加兩家機構提供探測工作相關的訓練課程，其中超過290人已登記成為合資格人士。有關合資格人士名單已在通訊辦網站公布。《電訊條例》第18A條實施一年多，有四宗成功檢控個案經裁判官判處罰款，另有五宗個案正在調查或作出檢控，預料有關執法行動將會提升業界對地下電訊基建設施的保護意識。

6.14 推出新光纖接達樓宇標籤計劃

為了向公眾人士(包括大廈業主和大廈管理處)推廣大廈接達光纖網絡的好處，通訊局在通訊辦的支援下推出新光纖接達樓宇標籤計劃，並於2022年11月展開相關宣傳活動。在該計劃下，通訊辦以固網營辦商、大廈業主、大廈管理處及物業發展商提供的資料為基礎，編製和備存一份光纖網絡接達樓宇的登記冊。該登記冊以地理信息系統形式放置在通訊辦網頁，以供市民查閱。通訊辦鼓勵有關大廈業主或大廈管理處在其大廈張貼指定標籤，以示有關樓宇已接達光纖網絡。

為了推廣有關計劃，通訊辦展開一系列宣傳活動，包括推出新一輯電視宣傳短片和電台宣傳聲帶，以及就有關計劃設立專題網頁。截至2023年3月，逾67 000幢樓宇已登記參與該計劃，涵蓋超過90%的居住屋宇單位。

6.15 促進用於無線區域網路的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，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。為引入有關6吉赫器件到香港，在通訊辦協助下，通訊局於2022年4月設立類別牌照以規管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。自設立及更改有關類別牌照後，現時各式各樣的6吉赫器件(包括接入點及客戶端器件)已在本港市場普及，無論在私人及公眾地方，市民在使用這些器件時均可享受高性能的無線區域網絡服務。通訊辦在其網站設有專頁，為消費者選購6吉赫器件提供意見，以便作出明智選擇。此外，通訊辦也製作了資料單張，提醒業界如在香港售賣6吉赫接入點，須根據6吉赫器件類別牌照遵守有關標籤規定。

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月公布展開檢討，以確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，通訊局決定從全面服務責任中剔除515部室內公眾收費電話機(約佔室內公眾收費電話機總數的35%)，以及765部電話亭公眾收費電話機(約佔電話亭公眾收費電話機總數的50%)。

截至2023年3月，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，唯自費保留一部電話亭公眾收費電話機。



通訊事務管理局的主要工作回顧

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》的任何條文、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1 323宗關於電訊服務的消費者投訴，較去年1 188宗投訴增加了11.4%。當中766宗(57.9%)與流動通訊服務有關；388宗(29.3%)與互聯網服務有關；150宗(11.3%)與固網服務有關；以及五宗(0.4%)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(364宗或27.5%)，而關於網絡服務質素(233宗或17.6%)和合約條款爭議(188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。

全部1 323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。

圖20：通訊局在2022/23年度接獲的各類電訊服務投訴個案

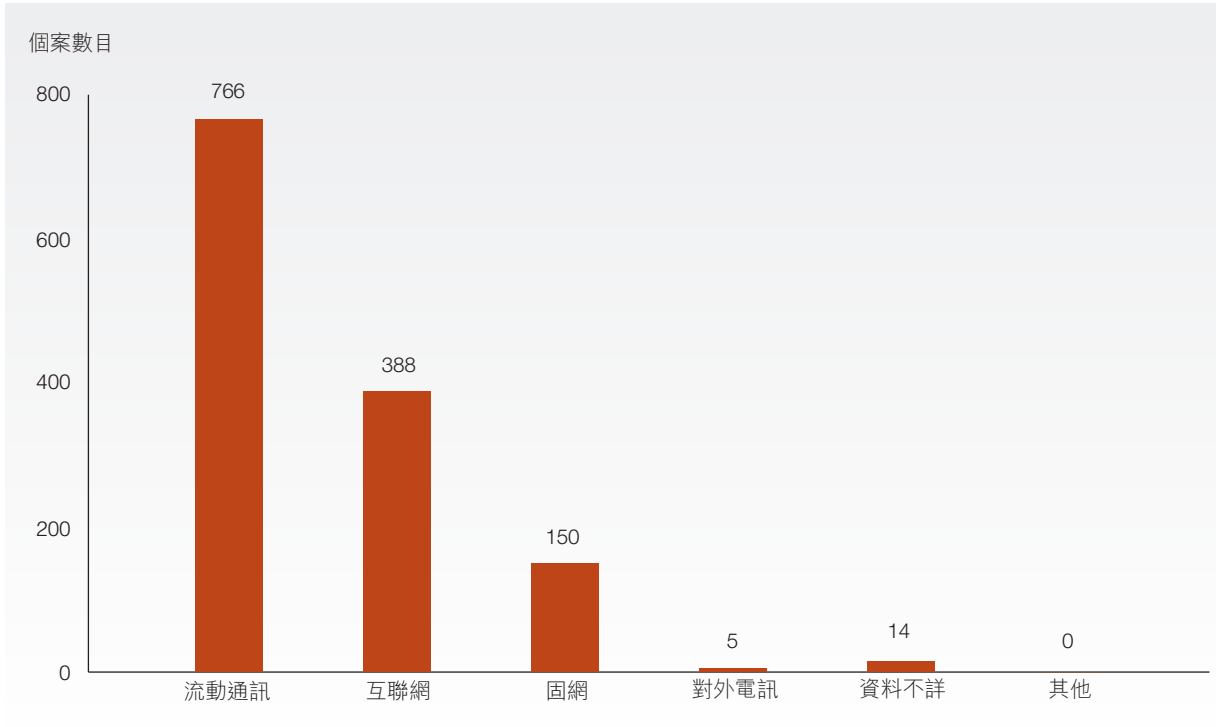
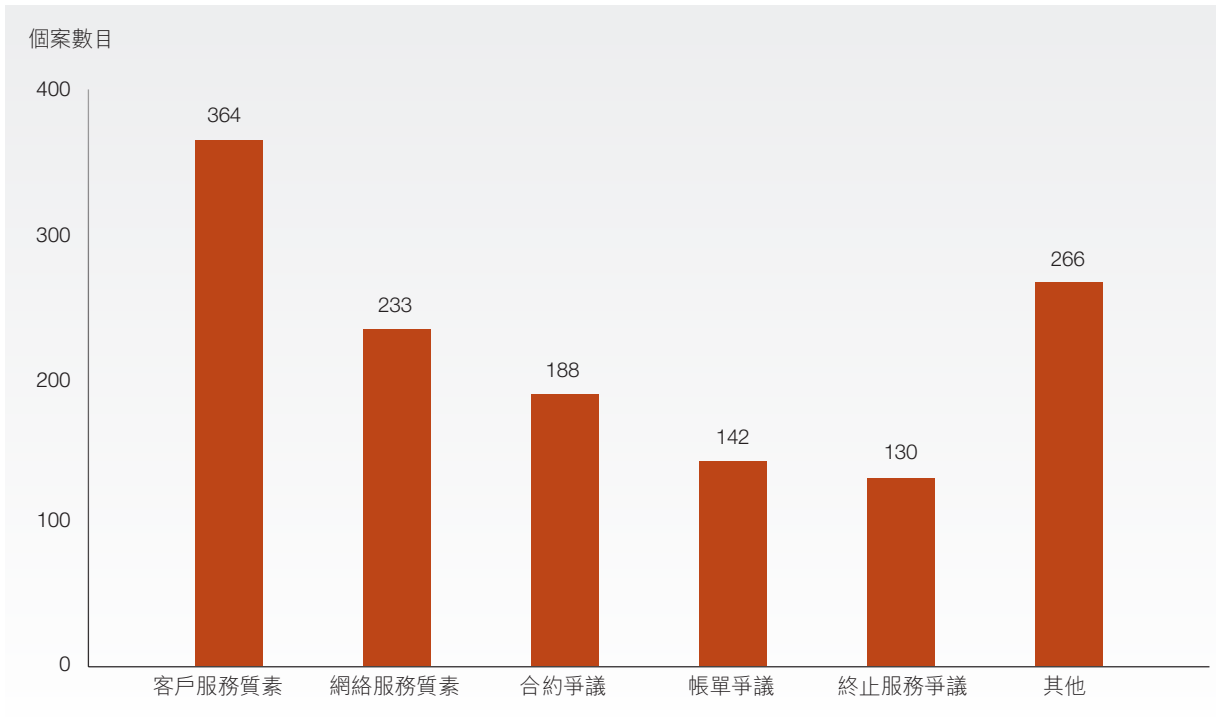


圖21：通訊局在2022/23年度接獲的各種性質投訴個案



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、退款事宜、申請／重啓／停用電訊服務等個案。



通訊事務管理局的主要工作回顧

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。

其他例子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。現時，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。自推出服務至2023年3月，已透過系統進行超過1.18億次寬頻表現測試。

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。在2022年9月下旬至2023年2月期間，通訊局在全港展開實名登記制宣傳活動，提醒市民於2023年2月23日限期前完成登記。此外，在2022年8月至2023年3月期間，通訊局繼續透過一年一度的消費者教育活動進行宣傳，以提高公眾對精明使用通訊服務的認識。年內，通訊局舉辦了多個活動項目，包括巡迴展覽、社區講座、以實體和網上混合模式舉行的公眾講座、學校話劇表演和講座。此外，通訊局亦推出了一個全新的網上展覽網站，方便市民隨時隨地接收各項消費者資訊。

年內，通訊局製作及推出了三套多種主題的全新電視宣傳短片及電台宣傳聲帶，包括《5G 啟發無限可能》、《選用5G 服務 5 大須知》和《光纖接達遍萬家 智能生活普及化》。

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同擁有管轄權，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2022年4月1日至2023年3月31日期間，通訊局共處理291宗根據《商品說明條例》提出的投訴個案。其中249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；有三宗個案在通訊局向有關持牌人發出勸諭信後結案，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。餘下的39宗個案則仍在處理中。



通訊事務管理局的主要工作回顧

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》，通訊局與競委會共同擁有管轄權，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，對於屬於共同擁有管轄權範圍內的事宜，通訊局一般會擔任主導機關。如某些事項既涉及屬於共同擁有管轄權的範圍，又涉及不屬於共同擁有管轄權的範圍，通訊局與競委會將因應個別情況，討論和協定處理有關事項的最佳做法。

在2022年4月1日至2023年3月31日期間，通訊局共接獲13宗根據《競爭條例》提出的投訴及／或查詢個案，當中12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》的合併守則檢視一宗交易，並認為無須就該宗交易作進一步跟進。

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2023年3月，已有超過270萬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

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。由於IDD1628未能符合任何服務營辦商牌照的續牌規定，該牌照在屆滿後不獲續期。



通訊事務管理局的主要工作回顧

超世代數據有限公司未有遵守《登記規例》及「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，從而發現超世代數據有限公司(超世代)及另外四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結果，通訊局於2022年3月8日裁定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36B(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從指示採取糾正措施，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要約提供電訊服務類別牌照中透過電話智能卡要約提供並須符合實名登記制規定的本地流動服務，為期12個月。

博元訊息科技有限公司未有遵守《登記規例》及「登記指引」的規定

通訊辦已就博元訊息科技有限公司(博元訊息)涉嫌未能確保於2022年3月1日或之後訂用其所提供的「易博通服務」的若干用戶於啟動服務前完成實名登記一事作出調查。經考慮通訊辦的調查結果，通訊局於2022年10月21日裁定博元訊息違反《登記規例》第5條及「登記指引」第3.3.1條，並根據《電訊條例》第36B(1)(a)條，向博元訊息發出指示，要求博元訊息須在指定限期前，糾正違反《登記規例》及「登記指引」的情況。博元訊息其後糾正了違規情況，並遵守《登記規例》及「登記指引」。



6.24 懲處商業電子訊息發送人

在2022年4月至2023年3月期間，通訊局收到540宗懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報，較上年度收到的520宗舉報數目增加約3.8%。在該540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20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2022/23年度並無發出執行通知。