

## 通訊事務管理局的最終決定

香港寬頻網絡有限公司被指在廣告和推銷資料中  
就其寬頻服務傳輸速度作出具誤導性或欺騙性的陳述

有關持牌商：	香港寬頻網絡有限公司（「香港寬頻」）
事件：	香港寬頻被指在廣告和推銷資料中就其寬頻服務傳輸速度作出具誤導性或欺騙性的陳述
相關法例：	《電訊條例》（第 106 章）（「該條例」） 第 7M 條
決定：	違反該條例第 7M 條
懲處：	罰款
個案編號：	7M/2/2-12

### 投訴事項

二零一零年四月至六月，前電訊管理局（「電訊局」）收到一名消費者和兩名業界人士的投訴，指稱香港寬頻在部分廣告和推銷資料（「該等資料」）中就該公司寬頻服務傳輸速度作出具誤導性或欺騙性的陳述。投訴人聲稱香港寬頻在部分或全部該等資料中，就其“1000M”寬頻服務（「1000M 服務」）傳輸速度作

出沒有指明限制的描述，而事實上 1000M 服務的速度表現受多項因素影響，令客戶實際體驗的速度較低。

## 該等資料

2. 遭投訴的該等資料為：

- (a) 載於報章和雜誌兼具中英文版本的全版廣告，「1000M」以大字體展示，之下有「扭轉你的生活」，「月費只需\$199\*」(英文版：“*Transform your life.*”, “*For just \$199 per month\**”) 的字句（下稱「1000M 廣告」，載於附件 A），更下方印有香港寬頻服務登記熱線和網址。

「月費只需\$199」旁的星號「\*」，指向底部的細小字體「優惠期至 2010 年 5 月 31 日止。本計劃受有關條款及細則約束。簽約 24 個月，須預繳月費\$310。另收取\$890 安裝費，將不會退還予客戶。服務計劃只適用於指定屋苑。」(英文版：“*Valid till May 31, 2010. Subject to terms and conditions including 24-month contract, pre-paid monthly fee of \$310 and non-refundable installation fee of \$890. The offer is applicable to designated residential buildings.*”) 廣告中並沒有關於 1000M 服務速度表現限制的描述。

- (b) 一套載於報章和雜誌，兼具中英文版本的全版廣告。這套廣告有兩款，第一款展示一個時間為「28 00」的時鐘，而另一款則展示一個日子為「星期八」的日曆。在時鐘或日曆下有一個藍底方格，印有「速度扭轉時間觀念」(英文版：“*With Speed, Life is Real.*”)的字句。該句下(仍然在藍底方格中)印有「星期幾，幾點鐘，再冇限制。俾你更多時間，感受生命更多。」(英文版：“*The boundaries of time have just been shattered. With more speed comes more time to live. See more, feel more, and experience more.*”)的字句。

在藍色方格下有一個較小的橙色方格，印有「1000M 光纖寬頻 月費\$199\*」(英文版：“*1000M Fibre Broadband Service \$199/month\**”)，更下方有香港寬頻服務登記熱線和網址。

「月費\$199」旁的星號「\*」，指底部的細小字體「優惠期至2010年7月15日止。本計劃受有關條款及細則約束。簽約24個月，須預繳月費\$310。另收取\$890安裝費，將不會退還予客戶。服務計劃只適用於指定屋苑。本地上下載速度最高為1000Mbps。」(英文版：“*Valid till July 15, 2010. Subject to terms and conditions including 24-month*”)

*contract, pre-paid monthly fee of \$310 and non-refundable installation fee of \$890. The offer is applicable to designated residential buildings. Local upload download speed is up to 1000Mbps”*)。

廣告除了在多份報章和雜誌刊登外，第一款的英文版廣告和第二款의中文版廣告亦分別展示於金鐘海富中心和銅鑼灣海底隧道入口的廣告牌上。這套廣告統稱為「時間廣告」，載於**附件 B**。

- (c) 中英兼備的宣傳單張(「單張」，副本載於**附件 C**)。在單張一面的顯眼位置展示“*FibreHome 1000*”，之下有“*From today, you can transform your life.*”及「現在扭轉你的生活」的字句。單張另一面頂部的顯眼位置有「光纖到戶 *Fibre-to-the-home*」、「*1000M*」和「*\$199 月費 per month*」的字眼，之下提供各項增值服務的優惠折扣詳情。單張底部附近為登記熱線、登記網址，以及香港寬頻一間門市的電話和地址。所推介服務的條款及細則以細小字體列於單張底部，但該些條款及細則並不包括有關 1000M 服務速度表現的限制描述。
- (d) 載於報章和雜誌，兼具中英文版本的全版廣告。廣告的顯眼位置展示的字句為「香港寬頻榮獲 *Telecom Asia* 頒發『最佳固網及寬頻服務供應商』」

(英文版：“*Hong Kong Broadband Network Limited “Best Fixed-Line and Broadband Carrier” of Telecom Asia Awards 2010*” (「獲獎廣告」, 載於附件 D), 在該句下有較細小字體：

香港寬頻現為香港增長速度最快之寬頻服務供應商，我們透過自建的新世代光纖網絡，提供由 100Mbps 至 1000Mbps<sup>1</sup> 上下載對等\*極速光纖寬頻上網服務。

我們致力使香港發展為「光纖綠洲」，吸引更多全球商業機遇，並以香港市民利益為依歸，提供最優質卓越的寬頻上網服務。對於獲得 Telecom Asia 頒發「最佳固網及寬頻服務供應商」大獎，我們深感榮幸。

\*本地之上下載速度

(英文版：

*“Hong Kong Broadband Network Limited is the fastest growing broadband service provider in Hong Kong. We deliver fibre-based symmetric 100Mbps to 1Gbps\* broadband services with our self-built next generation network.*

*On behalf of Hong Kong people, we are honored to accept the prestigious Telecom Asia Awards 2010 – Best Fixed-Line & Broadband Carrier*

---

<sup>1</sup> 在英文版廣告所用的“1Gbps”相等於 1,000Mbps (每秒 1,000 百萬比特)。另見註腳 2。

*\*Local upload and download speed” )*

### 投訴人的指稱

3. 一名業界投訴人聲稱，部分該等資料所載的“1000M”中的“M”是指速度“Mbps”<sup>2</sup>，把 1000M 服務的速度理解為 1,000Mbps 是符合邏輯的。該名投訴人向前電訊局長提供一份從香港寬頻網站下載適用於 1000M 服務的條款及細則的列印本一份，並特別提及以下條款（原文為英文版本）：

*Maximum Local Bandwidth: 1000Mbps Upload/Download  
Maximum Overseas Bandwidth: 20Mbps Upload/Download (This transfer rate is only suitable for the Fiber to the home connection of HKBN user. The connection speed for internet may vary due to the influence of extraneous factors. Such factors include (but not limited to) computer performance and its setting, router setting, website being browsed or performance of the service where file being upload/retrieved, internet congestion, network delay and other extraneous factors.)*(下稱「速度限制描述」)

4. 兩名業界投訴人亦取得一份適用於 1000M 服務的香港寬頻服務登記表格中文版本，消費者投訴人亦提供他所簽署的香港寬頻 1000M 服務登記表格。三名投訴人均提及印於表格上的下述條款，而前電訊局發現該條款基本上為上文第 3 段所引述

---

<sup>2</sup> “Mbps”或「每秒……兆比特」為網絡傳輸速度的量度單位，指每秒傳送多少百萬比特的數據或資料。

的速度限制描述的中文版本：

*本地最高頻寬：1000Mbps 上／下載，海外最高頻寬：20Mbps 上／下載(此傳送速度適用於以光纖到戶技術鋪設之用戶，而其上網速度可受環境因素影響而有所偏差。影響上網速度因素包括電腦的性能設定、所到之網頁或檔案所在的伺服器功能、設定及連線速度、互聯網網絡擠塞、網絡延誤、及其他環境因應[sic]等。*

5. 各名投訴人指稱的重點是，就速度限制描述而言，香港寬頻推銷的 1000M 服務的連接海外速度限制為 20Mbps，而 1000Mbps 只是連接本地可達到的最高速度，此速度受制於多項因素，實際速度表現會因而受到影響。該等資料並沒有披露速度限制描述，因而具誤導性或欺騙性<sup>3</sup>。

6. 其中一名業界投訴人亦指出，香港寬頻沒有把 1000M 服務納入其「本地穩定速度保證」計劃，該計劃涵蓋香港寬頻的其他寬頻服務(例如 10M、25M、50M、100M 和 200M 服務)(「速度保證計劃」)。根據該計劃，香港寬頻保證 10M、25M、50M 和 100M 服務用戶的本地上載和下載速度不低於 80%，而 200M 服務用戶的本地上載和下載速度則為 100%。該投訴人聲稱，香港寬頻不把 1000M 服務納入速度保證計劃，意味着香港寬頻深知

---

<sup>3</sup> 兩名業界投訴人均提及在二零零三年五月二十一日發出的《電訊管理局局長指引—香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為》第 3.11 段，該段訂明「根據第 7M 條，不明言是一種「行為」。若持牌人必須公開有關事實，防止消費者受誤導，卻不明言或不予披露，則等同於具誤導性或欺騙性的行為。當消費者合理期望持牌人提供明確資料時，持牌人不得以半真半假或以不明言方式作出誤導……」。

1000M 服務甚至不能達到所述速度的 80%。

## 初步查訊

7. 香港寬頻獲邀就各名投訴人的指稱作出評論。香港寬頻在二零一零年七月十五日的信件中解釋，廣告印刷品本身存在的限制令廣告不能包括所有條款及細則。香港寬頻表示，營辦商的普遍做法是在廣告中加入一般免責聲明，以提醒準客戶所推介的服務受到一套條款及細則限制。相關營辦商在收到客戶查詢後，會提供有關條款及細則詳情。

8. 香港寬頻聲稱，一般市民知道他們登記使用服務前會獲悉有關服務的全部詳情。因此，普遍為人接受的市場做法是向市民提供電話熱線，讓他們查詢推廣資料所述內容。此外，鑑於服務登記表格上有速度限制的說明，香港寬頻聲稱其客戶會得悉有關速度限制，因此他們不會被該等資料所述的速度誤導或欺騙。

9. 香港寬頻續稱，一般市民清楚知道和理解任何傳輸速度均有各種開銷<sup>4</sup>，以及有關速度會受不同的環境因素影響。

10. 至於在兩個戶外廣告牌上展示的時間廣告，香港寬頻指用意是讓車上的人從遠處看到，不會預期「合理的人」看到廣

---

<sup>4</sup> 一般而言，對於寬頻服務供應商與最終用戶之間的任何寬頻網絡連接，部分連接頻寬會用於傳輸網絡資訊，以作流量控制、驗證、錯誤偵測及修正、加密等。換言之，寬頻網絡連接的整體頻寬不能完全用作傳輸用戶數據，用於傳輸有關網絡資訊部分的頻寬稱為「開銷」。

告的細節。

11. 就獲獎廣告而言，香港寬頻稱該廣告較近似「新聞稿」，宣布香港寬頻獲得某個地區性電訊出版集團的獎項。獲獎廣告並不旨在推銷任何一項服務，因此香港寬頻並不認為有需要在廣告中強調其 100M 和 1000M 寬頻服務的要點。

12. 香港寬頻聲稱，該公司並不是唯一一家沒有在所公布的推廣資料中包括海外速度限制的資料，或沒有列出可能影響實際速度表現的因素的營辦商。就此，香港寬頻向前電訊局提交一套其他營辦商的推廣資料樣本及服務登記表格，以佐證其聲稱。

13. 至於不把 1000M 服務納入速度保證計劃，香港寬頻表示，在推銷活動初期不把計劃伸延至 1000M 服務，純屬商業決定，以便該公司在其後的推廣活動推出不同服務時更具靈活性。香港寬頻亦補充，速度保證計劃是一項獨立的服務，有本身一套條款及細則，該計劃並非香港寬頻所提供的任何寬頻服務的要素。

## 調查

14. 經考慮香港寬頻對投訴人指稱的評論和該公司提供的資料後，前電訊管理局局長（「電訊局長」）認為該等資料並沒有包括足夠資料，以提醒準客戶 1000M 服務的實際速度表現或不能達到所述的 1000Mbps。前電訊局長有合理理由懷疑香港寬

頻可能違反《電訊條例》第 7M 條。第 7M 條訂明：

*「持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出局長認為屬具誤導性或欺騙性的行為。」*

15. 二零一零年九月七日，前電訊局就此事展開調查，要求香港寬頻詳述該公司公布該等資料的日期和媒體，並告知前電訊局該公司有否收到有關該等資料所載速度陳述的投訴。前電訊局並請香港寬頻就希望前電訊局長在裁決有關事宜時考慮的事項作出申述。

### 香港寬頻的申述

16. 香港寬頻在其二零一零年九月二十九日的信件中表示：

(a) 1000M 廣告在二零一零年四月十四日至二零一零年五月三十一日期間的不同日子，刊登於十一份報章和十份雜誌中；

(b) 時間廣告在二零一零年五月二十六日至二零一零年六月十七日期間的不同日子，刊登於十一份報章和八份雜誌中，並於二零一零年六月一日至二

零一零年六月三十日期間，展示於灣仔鴻興道（即海底隧道入口）和金鐘海富中心的兩塊廣告牌上；

(c) 單張只於二零一零年四月底至六月初，由香港寬頻職員在該公司樂富廣場門市派發；以及

(d) 獲獎廣告在二零一零年五月三日至二零一零年五月十三日期間的不同日子，刊登於六份報章和三份雜誌中；

詳細資料載於附件 E。

17. 香港寬頻亦表示，該公司收到數宗有關該等資料的查詢，但已全部解決，沒有投訴確立。然而，香港寬頻並沒有提供關於該些查詢的詳情。

18. 香港寬頻指出，就“1.5M”、“3M”、“8M”、“10M”和“100M”等的提述，在香港是用作服務名稱的「代號」。“M”一般讀成“mag”，就所提供服務的傳輸速度給予某些提示。香港寬頻表示，其 1,000Mbps 寬頻服務的實際速度「非常接近」〔香港寬頻所用的字眼〕1000M 的「代號」所指的速度。事實上，可供〔其 1,000Mbps 服務〕使用的實際頻寬「非常切合」〔香港寬頻所用的字眼〕聲稱的速度。自香港寬頻於二零一零年四月大規模推銷其 1,000Mbps 服務以來，香港寬頻的技術員會使用一般用戶級別的迷你手提電腦／筆記本電腦，在客戶處所為新安裝的

1000Mbps 寬頻網絡進行速度測試。香港寬頻向前電訊局提交在二零一零年四月至二零一零年九月期間所進行的測試記錄。香港寬頻表示，在扣除正常傳輸的開銷後，平均速度表現是所聲稱 1000Mbps 約 70% 至 80%。香港寬頻辯稱，該速度表現「非常配合」〔香港寬頻所用的字眼〕1000M 的「代號」和普遍為人接受的市場做法。

19. 香港寬頻指出，一般市民清楚知道和理解任何傳輸速度均有不同的開銷，以及有關速度會受環境因素影響。香港寬頻重申該公司在二零一零年七月十五日信件中提出的論點（見上文第 12 段），就是其他營辦商同樣沒有在其推廣資料中包括海外速度限制的資料，或列出可能影響實際速度表現的因素。香港寬頻提及其他營辦商的做法，是為了證明在香港的寬頻服務市場上披露哪些事項會符合人們的合理期望。

20. 香港寬頻表示，前電訊局在詮釋《電訊條例》第 7M 條時，應留意市場發展，以免在其執行該條例時窒礙商界具創意的推銷活動。香港寬頻尤其指出，在二零零八年二月二十七日發出的前電訊局長聲明《有關向香港消費者提供住宅寬頻互聯網接達服務的誤導性或欺騙性的陳述》（「有關寬頻陳述的電訊局長聲明」，載於**附件 F**）第 22 段<sup>5</sup>，前電訊局詮釋為在任何情況下均須強制給予〔有關速度限制描述的〕通知是不正確的。這種詮釋會對香港寬頻造成不切實際的束縛，並加諸過重的規管負擔。

---

<sup>5</sup> 有關寬頻陳述的電訊局長聲明第 22 段載述「特別是有關服務傳輸速度的聲稱必須載有清晰和顯著的描述，包括說明有關速度的聲稱適用於萬維網內目的地網頁與消費者電腦之間的哪一區段和方向，以及有關速度對準受眾中大多數使用該服務作一般用途的人有何意義。」另見本文第 34 段。

21. 香港寬頻指出，前電訊局應從「合理用戶」的角度檢視此個案，留意用戶在確認服務登記前會收到什麼資料。香港寬頻表示，前電訊局應檢視整體宣傳活動和香港寬頻招攬客戶的整個程序，而不是零碎地檢視個別宣傳資料。

22. 香港寬頻在二零一零年九月作出申述後，香港寬頻與前電訊局之間有進一步溝通。有關個案在通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）於二零一二年四月一日成立後交由通訊辦繼續處理。

## 通訊辦的評核

### 該等資料的性質

23. 經考慮所得的資料和香港寬頻所作的陳述後，通訊辦認為 1000M 廣告、時間廣告和單張均用作推銷 1000M 服務。該些資料全都列出 1000M 服務的月費，以及準客戶登記使用 1000M 服務的途徑（登記熱線和網站）。1000M 服務的條款及細則載於該些資料底部。至於單張方面，它提供了一個指定香港寬頻門市的地址，以便準客戶查詢有關 1000M 服務的其他資料及／或於門市訂用 1000M 服務。

24. 另一方面，通訊辦認為獲獎廣告在性質上較為屬於用以建立香港寬頻的品牌。該廣告的主要訊息是香港寬頻獲得某個

地區性電訊出版集團頒發「最佳固網及寬頻服務供應商」獎項。雖然廣告提及香港寬頻提供「由 100Mbps 至 1000Mbps 上下載對等極速光纖寬頻上網服務」，但卻沒有推銷特定服務計劃。該廣告沒有提及任何服務收費，亦沒有列出訂用服務所適用的條款及細則。獲獎廣告上印有香港寬頻的主網址，而不是服務登記網站及／或熱線電話號碼。從整體上考慮該廣告後，通訊辦認為「由 100Mbps 至 1000Mbps 上下載對等極速光纖寬頻上網服務」的提述，是為了說明香港寬頻認為本身具備的競爭優勢，即使用其自建網絡提供高速光纖寬頻服務，多於推銷該公司的 100Mbps 或 1Gbps [ 1,000Mbps ] 寬頻服務。

## 目標受眾

25. 在考慮持牌人有否作出違反該條例第 7M 條的具誤導性或欺騙性的行為時，通訊局需考慮「合理的人」會否被持牌人聲稱的行為誤導或欺騙<sup>6</sup>。「合理的人」在這裡指該行為的目標受眾中的一般人士，即該行為所針對的人士<sup>7</sup>。

26. 如有關行為涉及刊登以一般市民為對象的宣傳資料以推銷寬頻服務，前電訊局長在一個有關第 7M 條的決定（在二

---

<sup>6</sup> 二零零三年五月二十一日發出的《電訊管理局局長指引—香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為》第 2.10 段載述：「〔通訊局〕須就持牌人是否正作出，或已作出具誤導性或欺騙性的行為作出結論。〔通訊局〕在作出結論前會評估該行為的所有情況。〔通訊局〕將研究有關事實，並考慮「合理的人」會否被持牌人的行為誤導或欺騙」。

<sup>7</sup> 二零零三年五月二十一日發出的《電訊管理局局長指引—香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為》第 2.11 段載述：「『合理的人』指該行為的目標受眾中的一般人士，即該行為所針對的人士。例如持牌人於本地報章刊登廣告，報章廣告受眾可能與該持牌人的大型公司客戶受眾不同。相應地，持牌人需確保報章廣告受眾中的『合理的人』不受誤導或欺騙的謹慎程度，亦與向大型公司客戶提供服務時所需的謹慎程度不同。換言之，預期受眾的理解能力水平，及持牌人所需的謹慎程度，將視乎受眾而有所不同」。

零零八年五月就個案 T47/07 所作的決定)<sup>8</sup>中表示，引用「合理的人的測試」時，應考慮對寬頻服務認識各異的各階層人士會否被有關陳述誤導。個案 T47/07 同樣涉及香港寬頻在本地報章和雜誌就其寬頻服務所作的速度陳述，前電訊局長特別在該個案摘要第 20 段指出：

公眾包含各階層人士，他們對寬頻的認識亦各有差異。一方面，有些人對寬頻的認識比其他人較深，並熟知可以影響速度表現的因素。另一方面，有些人是不能被假設為明白寬頻服務的速度表現是會受到限制的。也有些人是介乎兩者之間。然而，上述的所有人均是有關廣告的對象。因此，電訊局長必須信納，即使是對寬頻認識程度較低的對象（電訊局長認為這類人為數不少），亦不會被香港寬頻有關寬頻服務速度的廣告誤導或欺騙。〔重點為本文所加〕<sup>9</sup>

前電訊局長所應用的原則仍適用於本個案。

27. 1000M廣告、獲獎廣告和時間廣告均刊登於各主要本地報章和雜誌，當中只有五份雜誌（《PCM電腦廣場》、《eZone》、《Hi-tech Weekly》、《PC 3 Weekly》和《HD AV》）可被視為「專門」雜誌，其讀者可被假設在資訊／寬頻科技方面具備較多技術

<sup>8</sup> 該個案摘要見 [http://tel\\_archives.ofca.gov.hk/zh/ca\\_bd/case\\_closed/t47\\_07.pdf](http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/ca_bd/case_closed/t47_07.pdf)。

<sup>9</sup> 另見電訊（競爭條文）上訴委員會於二零零七年四月二十四日就二零零六年第 23 號個案公布的判案書：<http://www.cedb.gov.hk/ctb/eng/telecom/doc/Case23-Judgement.pdf>（只提供英文版本）。判案書第 32 段載述「所注意到的是，受質疑的推銷資料目標受眾是一般市民。目標受眾類別具備範圍廣泛的特性。因此，當閱讀電訊局長指引所界定的『合理的人』時，重要的是了解此舉並非確定一個『合理的人』的特性來代表一個類別，而是界定目標受眾中構成『合理的人』的範圍，或在本個案中假定的『一般寬頻用戶』」。

知識。時間廣告亦展示於銅鑼灣海底隧道入口和金鐘海富中心的廣告牌上，乘客和途人均可看見，而單張則由香港寬頻職員在樂富廣場門市派發。考慮到該等資料的刊登或派發方式，通訊辦認為該等資料的目標受眾為一般市民。

28. 根據個案T47/07的原則引用「合理的人」的測試時，通訊局需信納的是，連目標受眾（即一般市民）中處於底層的一群亦不會被有關1000M服務速度陳述的資料誤導或欺騙。

### 速度的陳述

29. 1000M 廣告、時間廣告和單張全部推銷 1000M 服務。香港寬頻在其意見中指“1000M”為一個「代號」，與傳輸速度有關，而“M”的讀音為“mag”。通訊辦同意，在推銷寬頻服務方面，英文字母“M”與前面的數字合起來，業界和一般市民會讀成“mag”或“meg”，並理解為「每秒……兆比特」的意思，或更普遍地理解為所提供寬頻服務的速度。從整體上看，通訊辦認為香港寬頻並無爭議的是，“1000M”的提述是指所推銷的寬頻服務速度為 1,000Mbps。

30. 就 1000M 廣告而言，“1000M”是以大字體印刷，並置於最中心吸引讀者注意。這本身已是 1000M 服務速度的陳述。在“1000M”之下是「扭轉你的生活」字句。從整體考慮，一般市民對廣告的合理詮釋，是訂用香港寬頻速度 1,000Mbps 的寬頻服務可扭轉生活，月費「只需」\$199。

31. 就時間廣告而言，兩款廣告本最引人注意的，分別是顯示虛構時間「28:00」的時鐘圖像和顯示虛構日子「星期八」的圖像。藍底方格有一句補充字句：「*速度扭轉時間觀念*」，並有「*星期幾，幾點鐘，再冇限制。俾你更多時間，感受生命更多。*」的說明。該廣告強調的是「速度」讓人有更多可用時間。在這些字句下，橙底方格印有 1000M 光纖寬頻月費 \$199。從整體來看，通訊辦認為一般市民對時間廣告的合理詮釋，是 1000M 服務的速度，即 1,000Mbps，被強調為服務的主要特點。

32. 就單張而言，單張一面的顯眼位置展示“*FibreHome1000*”和「*現在扭轉你的生活*」的字句。在單張背面頂部顯眼位置展示的是光纖到戶 1000M 服務的 \$199 月費。同樣地，單張給人的整體印象，是強調 1000M 服務的速度可「扭轉」生活。單張亦列出以優惠折扣價格提供的其他增值服務，但收到單張的一般市民從單張接收的主要信息，無疑是香港寬頻推銷的是 1000M 服務，其他服務只是為 1000M 服務增值的附加服務。

33. 另一方面，就獲獎廣告而言，根據上文第 24 段的分析，廣告性質是提升香港寬頻的品牌形象多於推銷任何特定服務。一般市民看到廣告時會有的印象，是香港寬頻宣傳該公司獲 Telecom Asia 頒發「最佳固網及寬頻服務供應商」。對於「*我們透過自建的光纖網絡，提供由 100Mbps 至 1000Mbps 上下載對等極速光纖寬頻上網服務*」的提述，一般市民不大可能認為是香港寬頻為著推銷任何特定寬頻服務而作出的速度聲稱。

34. 就速度的陳述，前電訊局長在二零零八年二月二十七

日發出有關寬頻陳述的電訊局長聲明，當中載列以下最佳做法指標，即對住宅寬頻服務的技術表現的提述需包括恰切限制描述，尤其是有關服務傳輸速度的聲稱：

21. *有關服務技術表現的提述必須附帶該項表現的所有相關限制。*
  
22. *特別是有關服務傳輸速度的聲稱必須載有清晰和顯著的描述，包括說明有關速度的聲稱適用於萬維網內目的地網頁與消費者電腦之間的哪一區段和方向，以及有關速度對準受眾中大多數使用該服務作一般用途的人有何意義。  
〔重點為本文所加〕*
  
23. *有關限制必須顧及準受眾中大多數使用該服務作一般用途的人的期望，以及很多準受眾可能不諳技術問題的可能性。〔重點為本文所加〕*

35. 在根據該條例第 7M 條評核某項宣傳資料是否具誤導性或欺騙性時，通訊局需要引用「合理的人」的測試（見第 28 段），並參就資料性質、目標受眾、所使用的媒介、資料向目標受眾傳遞的整體印象等，按每宗個案的本身情況考慮有關資料。然而，如某項宣傳資料推銷住宅寬頻服務，並作出速度的聲稱或提述服務的速度，上一段所述的最佳做法指標會是相關的參考，以決定有關速度表現的限制描述在有關情況下是否必要或足夠，從而不會令目標受眾對服務速度表現產生具誤導性或欺騙性的

印象。

## **1000M 廣告**

36. 1000M 廣告推銷的是 1000M 服務，並就 1000M 服務作出 1,000Mbps 的速度陳述（見第 30 段）。廣告並不包括香港寬頻的條款及細則和服務登記表格所載的速度表現限制描述，即 1,000Mbps 的速度只是適用於本地的最高速度，適用於連接海外的最高速度是 20Mbps，以及實際速度表現會受多項因素影響（見第 3 及 4 段）。

37. 1000M 廣告給予的整體印象，是 1,000Mbps 的聲稱速度就是可達到的速度，對用戶來說，與傳統較低速度寬頻服務會有不同，因而扭轉生活。然而，事實上，該速度只是適用於本地的最高速度。香港寬頻提供的連接海外最高頻寬只是 20Mbps，是所聲稱 1,000Mbps 的 2% 而已。這大幅度速度減低，在廣告中沒有提及。此外，經參閱香港寬頻提供的速度測試記錄（見第 18 段），通訊辦注意到 1000M 服務連接本地的平均速度表現是所聲稱速度約 70% 至 80%。然而，這只是所進行合共 68 次測試的「平均」表現。在檢視每次測試的速度表現時，通訊辦注意到，在 68 次測試中，有 20 次測試記錄所得的實際下載速度介乎 650Mbps 至 697Mbps。從整體上看，速度測試記錄所顯示的速度減低，與所宣傳的速度相比，不能說是微不足道<sup>10</sup>。鑑於廣告的表達方式，目標受眾（尤其處於底層的目標受眾）從廣告中得知速度為 1,000Mbps，不會知道在實際使用時一般達不到該速度；

---

<sup>10</sup> 就上載速度而言，在 68 次測試中，有一次測試測量所得的實際速度為 670Mbps。

而事實上，連接海外時速度表現會大幅度減低，或連接本地時速度表現會因其他環境因素在某程度上減低。有鑑於此，引用「合理的人」的測試（第 28 段），1000M 廣告沒有 1000M 服務有關速度表現的限制描述，會使廣告具誤導性或欺騙性，違反第 7M 條。

38. 香港寬頻辯稱，在廣告中包括所有條款及細則並不切實可行，以一般免責聲明表示服務計劃受有關條款及細則約束，足以引起準客戶對不同速度限制的注意。通訊辦不認為香港寬頻的論點能夠成立。1000M 廣告對服務速度作出具體的陳述。如沒有明訂限制描述，目標受眾（一般市民）的合理期望是訂用 1000M 服務可獲 1000Mbps 的速度。通訊辦認為，目標受眾只是看到字體細小的「受有關條款及細則約束」的免責聲明，不可能知道 1000M 服務會受到可大幅度減低服務速度表現的限制。

39. 香港寬頻亦辯稱，就一般市民所知及理解，他們會在登記服務前獲知服務的全部詳情（包括速度限制）。此外，如準客戶對推廣資料有疑問或查詢，亦可致電服務熱線了解更多資料。在本個案中，香港寬頻辯稱服務登記表格上速度限制的說明應足以讓香港寬頻的準客戶留意，因此他們不會受廣告所聲稱的速度誤導或欺騙。

40. 二零零九年六月三十日，電訊（競爭條文）上訴委員會（「上訴委員會」）在上訴個案第 26 號的決定反駁類似論點<sup>11</sup>。在該宗個案，代表上訴人所提出的論點是，除非所述行為在「提

---

<sup>11</sup> [http://www.cedb.gov.hk/ctb/eng/telecom/doc/Decision\\_Case\\_26.pdf](http://www.cedb.gov.hk/ctb/eng/telecom/doc/Decision_Case_26.pdf)（只提供英文版本）

供」電訊服務而非「推介」電訊服務方面具誤導性或欺騙性，否則不會違反該條例第 7M 條。上訴人辯稱，即使在推銷過程中有任何具誤導性的行為<sup>12</sup>，在上訴人實際提供服務之前進行的服務確認驗證程序<sup>13</sup>，會發現和澄清這種行為。因此，上訴人不曾提供電訊服務，亦因而沒有違反第 7M 條。上訴委員會並不接納這個論點。上訴委員會認為第 7M 條涵蓋「促銷」電訊服務的行為。再者，銷售員在該宗個案的行為應被界定為「首次接觸的欺騙手段」，誘使顧客進入銷售網絡。因此，上訴人辯稱，如曾發生這種行為，服務確認驗證程序自然會識別出來。這個論據並不足以證明被投訴的行為在當時沒有違反該條例第 7M 條<sup>14</sup>。

41. 上訴委員會已確定第 7M 條適用於「促銷」電訊服務的行為<sup>15</sup>。顧客受推銷電訊服務的報章廣告吸引，會受到誘使進入銷售網絡。如持牌人刊登的廣告具誤導性或欺騙性的陳述，便會違反第 7M 條。即使在簽訂合約時和提供服務前，持牌人已改正或糾正具誤導性或欺騙性的陳述。

42. 通訊辦注意到在二零一零年四至五月期間，1000M 廣告在本地報章和雜誌大量宣傳。然而，早於二零零八年二月，前電訊局長已發出有關寬頻陳述的電訊局長聲明，建議住宅寬頻服務供應商適當地就有關服務傳輸速度的聲稱作出限制描述。此外，

---

<sup>12</sup> 該宗個案涉及兩次直接銷售的情況，當中銷售員在推介服務時作出具誤導性或欺騙性的陳述。

<sup>13</sup> 這是上訴人與已簽訂服務合約的客戶以電話進行的驗證程序，以核實服務合約的條款及細則。

<sup>14</sup> 判案書第 58 及 59 段。

<sup>15</sup> 事實上，第 7M 條訂明「持牌人在提供或獲取……時（包括（但不限於）**促銷、推廣或宣傳**該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出……屬具誤導性或欺騙性的行為。」〔重點為本文所加〕

在二零零八年五月，前電訊局長在個案 T47/07 裁定，香港寬頻在推銷其 100Mbps 和 1,000Mbps 寬頻服務時，沒有在廣告內提及連接海外的速度限制為 20Mbps，違反該條例第 7M 條。在設計包括有關其寬頻服務速度陳述的宣傳資料時，香港寬頻看來沒有適當考慮有關寬頻陳述的電訊局長聲明和他們從個案 T47/07 中所得教訓。

## 時間廣告

43. 與 1000M 廣告類似，時間廣告也強調 1000M 服務的速度元素。顯示虛構時間和日子的時鐘和日曆的圖像，分別強調了「*速度扭轉時間觀念*」和「*星期幾，幾點鐘，再冇限制。俾你更多時間，感受生命更多。*」的字句。一般市民得到的印象是 1000M 服務的速度很快，用戶會有更多時間享受生活。

44. 在時間廣告中，有關速度的聲稱以細小字體「**本地**上下載速度最高為 1000Mbps」（重點為本文所加）描述有關限制。雖然時間廣告沒有提及海外最高速度限制只是 20Mbps，通訊辦認為該細小字體的字句可提醒一般市民所聲稱的 1,000Mbps 只是連接**本地**的速度，他們不大可能預期該速度亦適用於連接海外。就此，通訊辦認為引用「合理的人」的測試（第 28 段），沒有在時間廣告提及海外速度限制為 20Mbps 不會使廣告具誤導性或欺騙性。

45. 儘管如此，通訊辦關注的是，在時間廣告中純粹以細小字體提述「**本地**上下載速度**最高**為 1000Mbps」（重點為本文所加），

或不足以提醒目標受眾 1000M 服務的速度會受多項因素限制，導致連接本地的速度有並非微不足道的減低程度。由於時間廣告以服務的速度為賣點，目標受眾在考慮是否訂用服務時，會認為速度的元素很重要。因此，香港寬頻更應載列會影響本地速度表現的限制描述，以免誤導目標受眾。通訊辦接納細小字體指出香港寬頻所提供的本地速度最高為 1,000Mbps。然而，按相對可能性的衡量準則，通訊辦認為該字句並不足以向一般市民（尤其是處於目標受眾底層而不能假定為熟諳技術問題的市民）傳遞會影響其購買決定的信息，即連接本地的實際速度可能低於 1000Mbps，而有關減幅並非微不足道<sup>16</sup>。

46. 時間廣告不但在本地報章和雜誌上刊登，更在廣告牌展示，車上乘客從遠處可看到。通訊辦注意到，展示在廣告牌的時間廣告事實上包含與報章和雜誌版本相同的細小字體。然而，通訊辦同意香港寬頻論點，不預期車上乘客會閱讀廣告的詳細內容。通訊辦懷疑司機或乘客在車上看到廣告牌時，會否注意到所推銷的是 1000M 服務，因為相對來說，虛構的時鐘或日曆的圖像，較“1000M”的提述處於更顯眼位置。廣告牌上顯示的時間廣告，具有提升品牌認知的的作用多於推銷 1000M 服務。

47. 經考慮香港寬頻的時間廣告所用的媒體，並參照第 45 和 46 段的評核，通訊辦認為引用「合理的人」的測試(第 28 段)，刊登在報章和雜誌的時間廣告具誤導性或欺騙性，違反該條例第 7M 條，理由是對 1000M 服務連接本地的速度表現欠缺足夠的限制描述。

---

<sup>16</sup> 請參閱上文第 37 段。

## 單張

48. 根據通訊辦在上文第 32 段的分析，單張給予的整體印象是，強調 1000M 服務的速度可「扭轉」生活。單張並沒有解釋 1,000Mbps 只是適用於本地的最高速度、適用於海外的速度最高為 20Mbps，以及實際速度受多項因素影響。

49. 香港寬頻職員曾在樂富廣場門市派發單張。收取單張的人士會是一般市民。在收到單張後，以處於目標受眾的底層的市民對寬頻服務的認識，不能期望他們在閱讀單張看到速度為 1,000Mbps 時，會知道在實際使用服務時一般不會達到該速度，以及在連接海外時速度表現會大幅度減低，或在連接本地時速度表現會因其他環境因素在某程度上減低<sup>17</sup>。有鑑於此，引用「合理的人」的測試（第 28 段），單張上沒有有關 1000M 服務的速度表現的限制描述，會使單張具誤導性或欺騙性，違反該條例第 7M 條。

## 獲獎廣告

50. 根據通訊辦在上文第 24 段所作分析，獲獎廣告所推銷的是香港寬頻的公司品牌——Asia Telecom 頒發的「最佳固網及寬頻服務供應商」。市民看到獲獎廣告時，不大可能認為香港寬頻推銷的是某項特定寬頻服務。因此，一般市民不大可能被「100Mbps 至 1000Mbps 寬頻上網服務」的提述誤導或欺騙，以

---

<sup>17</sup> 請同時參閱第 37 段的分析。

為 100Mbps 或 1Gbps [1000Mbps]是他們訂用服務後可體驗的實際速度。有鑑於此，通訊辦認為獲獎廣告沒有違反該條例第 7M 條。

### 香港寬頻回應的其他事項

51. 香港寬頻聲稱，該公司並非唯一在推廣資料內不包括速度限制描述的持牌人，並提交其他營辦商的推廣資料及服務登記表格以佐證其聲稱。通訊辦認為這宗個案的重點是香港寬頻在該等資料中所作的速度陳述會否違反第 7M 條。因此，評核會根據資料本身的情況作出，而其他營辦商的推廣資料是否違反第 7M 條與這次調查並不相關。然而，通訊辦檢視了香港寬頻提交的推廣資料，並注意到有關資料或無作出任何特定的速度陳述，或已指明適用於寬頻速度的相關網路區段及／或指明服務速度或可能受外在情況影響。在一家營辦商的服務登記表格中，該營辦商明訂不保證個別客戶可用頻寬。通訊辦因此不認為其他營辦商的推廣資料有助於支持香港寬頻的申述，即普遍的市場做法是不提供有關寬頻服務速度的限制描述。

52. 就一名業界投訴人聲稱 1000M 服務不納入速度保證計劃，香港寬頻亦作出回應。投訴人聲稱納入這項服務，意味着香港寬頻深知 1000M 服務甚至不能達到所述速度的 80%。香港寬頻回應，指 1000M 服務不納入速度保證計劃內純屬其商業決定。通訊辦認為香港寬頻的 1000M 服務不納入速度保證計劃，即表示香港寬頻知道 1000M 服務甚至不能達到所述速度的 80% 的論點，其論證價值很低，而且香港寬頻決定不把服務納入計劃，

原因可以很多，可能是商業或其他原因。無論如何，香港寬頻已提供實際測試記錄，顯示平均速度表現是所稱 1000Mbps 約 70% 至 80%。

## 通訊局的評核及決定

53. 經研究該宗個案的事實、投訴人和香港寬頻提供的資料／陳述，包括香港寬頻在二零一二年十月十二日提交的進一步申述，通訊局確認通訊辦對香港寬頻個案的評核，即香港寬頻在(1)1000M 廣告；(2)報章和雜誌所載的時間廣告；以及(3)單張(「違規資料」)曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反該條例第 7M 條，應處以罰款。

54. 這是香港寬頻第五次違反該條例第 7M 條被處以罰款，該條例訂明的最高罰款為 100 萬元。在考慮本個案的適用罰款水平時，通訊局已參考《根據《電訊條例》第 36C 條施加罰款的指引》(「《指引》」)。根據指引，通訊局須考慮違規行為的嚴重程度(例如違規行為的性質和嚴重性、違規行為對第三方造成的損害，以及違規行為的持續時間)、有關持牌人是否有干犯類似違規行為的記錄，以及有沒有任何加重或減輕罰款的因素。

55. 在考慮這項違規行為的嚴重程度，以釐定罰款水平的起點時，通訊局首先注意到這是項屬實質上涉及寬頻市場競爭的違規行為。傳輸速度是一項重要特點，有助於區別寬頻服務競爭對手所提供的服務。因此，重要的是，服務供應商在推銷服務的速度時，應確保宣傳和推銷資料沒有遺漏有關速度表現的重要元

素和限制描述，以免誤導或欺騙準客戶。

56. 通訊局亦注意到有關違規資料，尤其是 1000M 廣告和時間廣告，屬於在二零一零年四至六月期間推銷 1000M 服務的大型宣傳活動之一。1000M 廣告和時間廣告全頁刊登在香港最暢銷的收費和免費報章和受歡迎雜誌。報章和雜誌讀者不可能錯過在這些在顯眼位置刊登的廣告。香港寬頻樂富廣場門市的銷售員在二零一零年四月底至六月初派發的單張，對報章和雜誌的宣傳推廣加以補充。從整體來看，違規資料很可能令目標受眾對香港寬頻的 1000M 服務速度產生頗為持久的印象。

57. 此外，正如上文第 34 段所述，前電訊局長在二零零八年二月發出有關寬頻陳述的電訊局長聲明，特別提醒寬頻服務供應商對寬頻服務傳輸速度的聲稱必須載有清晰和顯著的描述。前電訊局長在有關寬頻陳述的電訊局長聲明中清楚指出，「在電訊局長裁定違反第 7M 條的個案中，有關寬頻服務供應商實施上述最佳做法指標的程度，將成為決定適當罰則的相關因素」。香港寬頻看來沒有充分考慮有關寬頻陳述的電訊局長聲明所提出的建議。

58. 經考慮上述情況和適用的最高罰款為 100 萬元，通訊局認為罰款額的合適起點應為 28 萬元。

59. 《指引》訂明「如持牌人或有關人士過往曾有類似的違規行為記錄，便應在考慮過往類似違規行為的次數後倍增罰款

的起點」<sup>18</sup>。

60. 香港寬頻分別在二零零五年一月<sup>19</sup>和二零零八年五月<sup>20</sup>就其推銷寬頻速度的某些印刷廣告，被兩次裁定違反第 7M 條。尤其是香港寬頻在二零零八年五月個案 T47/07 中被裁定違規的情況，與本個案的 1000M 廣告的情況非常相似。在二零零八年的個案中，前電訊局長裁定香港寬頻沒有在有關廣告中提及對 100Mbps 和 1,000Mbps 寬頻服務連接海外時施加的 20Mbps 速度限制，違反第 7M 條。

61. 經考慮兩宗違規個案，尤其是個案 T47/07，通訊局認為罰款額的合適起點，應由 28 萬元增加 50% 至 42 萬元。

62. 在減刑因素方面，通訊局注意到，就香港寬頻沒有對速度的陳述作出限制描述，通訊辦收到只此一宗消費者就有關該資料的投訴，沒有證據顯示很多消費者因相信所聲稱的寬頻速度是連接本地和海外的實際服務速度，而被誘使訂用 1000M 服務。

63. 此外，前電訊局於二零一零年六月首次知會香港寬頻有關投訴。通訊局注意到，早於二零一零年七月，香港寬頻已在推銷其 100Mbps 寬頻服務的廣告中包括速度限制的描述：「本地上下載速度最高為 100Mbps，海外最高為 20Mbps。實際速度或受環境因素影響」<sup>21</sup>。這說明香港寬頻已採取積極行動改善其推

---

<sup>18</sup> 《指引》第 8 段。

<sup>19</sup> 個案 T125/03：[http://tel\\_archives.ofca.gov.hk/zh/ca\\_bd/case\\_closed/t125\\_03.pdf](http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/ca_bd/case_closed/t125_03.pdf)

<sup>20</sup> 個案 T47/07。

<sup>21</sup> 前電訊局保留香港寬頻在二零一零年七月至十一月期間於本地中文和英文報章的廣告，所推

廣資料，就所稱的寬頻服務速度提供更清晰的說明。通訊局亦注意到香港寬頻在調查期間一直表現合作。

64. 通訊局未有確立任何加重罰款的因素。

65. 經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素後，通訊局的結論是，就本個案而言，香港寬頻第五次違反該條例第 7M 條被處以罰款，因應有關違反事項施加罰款 30 萬元是相稱和合理的。

通訊事務管理局

二零一二年十一月



# 1000M

Transform your life.

For just \$199 per month\*

Hotline: 3613 1000  
[apply.hkbn.net/en/1000](http://apply.hkbn.net/en/1000)

\*Valid till May 31, 2010. Subject to terms and conditions including 24-month contract, pre-paid monthly fee of \$310 and non-refundable installation fee of \$890. The offer is applicable to designated residential buildings.



# 1000M

扭轉你的生活

月費只需\$199\*

登記熱線：3498 3498  
[apply.hkbn.net/1000](http://apply.hkbn.net/1000)

\*優惠期至2010年6月31日止。本計劃受有關條款及細則約束。簽約24個月，須預繳月費\$310。另收\$800安裝費，將不會退還予客戶。服務計劃只適用於指定屋苑。



**With Speed,  
Life is Real.**

The boundaries of time have just been shattered. With more speed comes more time to live. See more, feel more, and experience more.

**1000M  
Fibre Broadband  
Service  
\$199/month\***

Hotline: 3613 1000 [apply.hkbn.net/en/1000](http://apply.hkbn.net/en/1000)

\*Subject to terms and conditions including bandwidth contract, speed of service and availability. The offer is available to designated residential buildings. Limited to one connection per household.



速度  
扭轉時間觀念

星期幾，幾點鐘，再冇限制。  
俾你更多時間，感受生命更多。

1000M  
光纖寬頻  
月費\$199\*

登記熱線：3498 3498 [apply.hkbn.net/1000](http://apply.hkbn.net/1000)

\*優惠期至2010年7月18日止。本計劃設有開帳期及限制期。限制24個月。開帳期月費\$310。另收\$380安裝費。或不收安裝費。服務對象只適用於住宅用戶。本計劃上下網速最高為1000Mbps。

43  
星期八

(Eighth day of the week)

**With Speed,  
Life is Real.**

The boundaries of time have just been shattered. With more speed comes more time to live. See more, feel more, and experience more.

1000M  
Fibre Broadband  
Service  
\$199/month\*

Hotline: 3613 1000    [apply.hkbn.net/en/1000](http://apply.hkbn.net/en/1000)

\*Subject to service conditions including 12-month contract period, monthly fee of \$199 and new service fee of \$199. The offer is applicable to designated residential buildings. Limited availability. Speed up to 1000Mbps.



## 速度 扭轉時間觀念

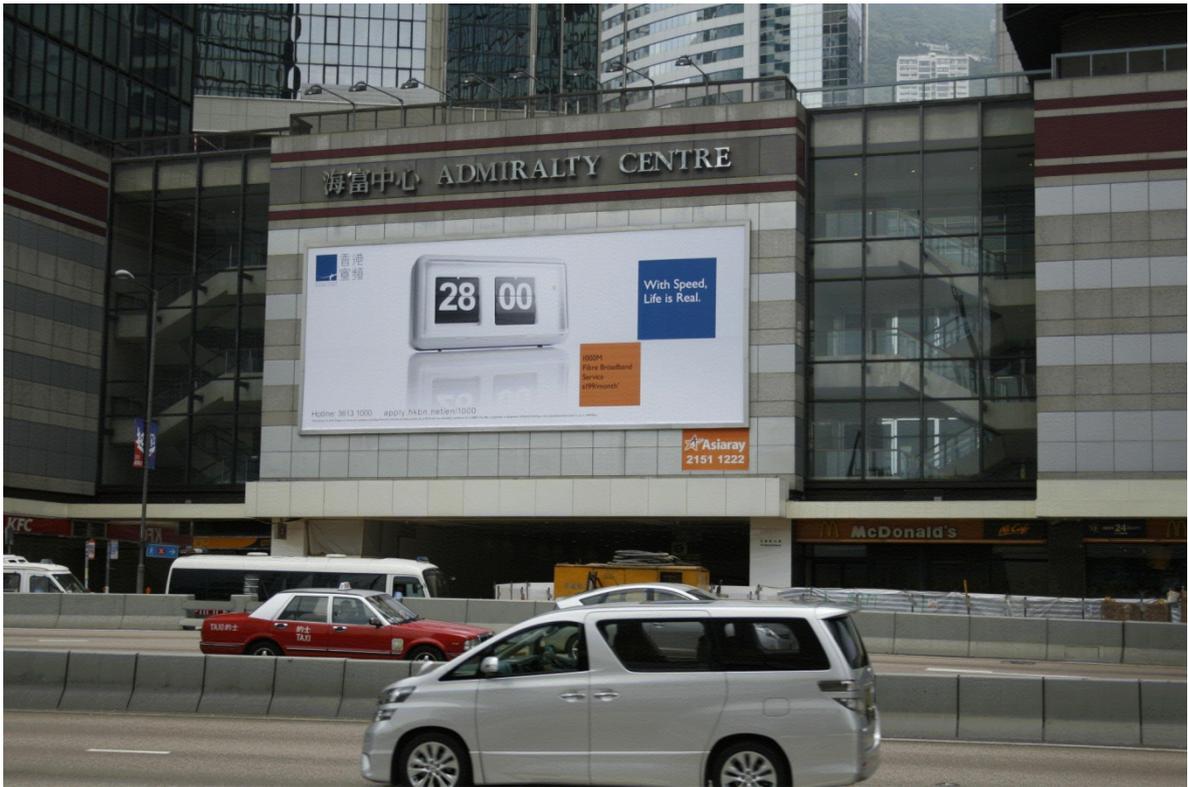
星期幾，幾點鐘，再冇限制。  
俾你更多時間，感受生命更多。

1000M  
光纖寬頻  
月費\$199\*

登記熱線：3498 3498    [apply.hkbn.net/1000](http://apply.hkbn.net/1000)

\*優惠期至2010年7月31日止。本計劃設有新辦及續用計劃。新辦24個月，優惠期月費\$199，另收月\$999安裝費，或平會址無手續費。優惠計劃只適用於住宅用戶。本網上下載速度最高為1000Mbps。





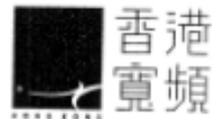
# *FibreHome*

From today, you can transform your life.

現在扭轉你的生活



我最喜愛家用寬頻網絡服務供應商大獎  
My Favourite Residential Broadband Service Provider Award



# 光纖到戶 1000M \$199 月費

Fibre-to-the-home per month

以優惠價附加下列服務 (合約期24個月)      每月額外付費  
 Special discounts to subscribe below Value-added Services (24-month contract)      Additional monthly fee

**家居電話**      +\$20  
 Home Telephone Service

**家居電話連增值服務組合**      +\$30  
 來電顯示、來電待接、電話會議、拒接指示者、來電轉駁及遙控來電轉駁  
 Home Telephone Service with Value-added Combo  
 Caller Display, Call Waiting, Conference Call, Block-the-blocker, Call Forwarding and Remote Call Forwarding

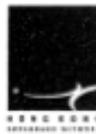
 +  + **bbTV 組合頻道**      +\$40  
 Combo Pack  
 (基本頻道組合 / 娛樂頻道組合 / 學習頻道組合 / 歷險頻道組合，任選其一)  
 (Basic Combo / Entertainments Combo / Educations Combo / Adventures Combo, select 1 out of 4)

 +  + **6條Discovery頻道 + bbTV精選頻道**      +\$70  
 Channels      Selected Pack  
 欣賞超過90條精彩頻道  
 Over 90 fabulous channels for you to enjoy

 +  + **6條Discovery頻道 + bbTV至尊頻道**      +\$90  
 Channels      Premium Pack  
 包括  +  等超過90條熱播頻道  
 Include over 90 hot channels

 **登記熱線**      樂富廣場3127舖  
 Registration Hotline      Tel: 9666 4302

 **登記網址**      [apply.hkbn.net/1000](http://apply.hkbn.net/1000)

 **香港寬頻**

**客戶須繳付安裝費\$899，不設退還** Subscriber must pay for installation charge of \$899, which is non-refundable.  
 1. 客戶必須於2010年5月31日或之前登記香港寬頻網絡有限公司(「香港寬頻」)之寬頻服務。2. 本計劃只適用於香港寬頻由本服務之新登記用戶於2010年5月31日或之前安裝「香港寬頻」Fibrehome 1000光纖服務；網服務的客户，無須附註。客戶之服務安裝地址必須於登記服務前120日未曾使用「香港寬頻」之寬頻服務。3. 本計劃受有關條款及細則約束。4. 有關本計劃或就其推廣活動與有任何爭議，香港寬頻將擁有最終決定權，並保留權利隨時終止本計劃或此推廣活動，或更改有關之條款及細則內各條其行通知。  
 1. Subscriber must subscribe to Hong Kong Broadband Network Limited ("HKBN") broadband internet service on or before 31 May 2010. 2. The Service Plan is only applicable to subscribers who successfully install Fibrehome 1000 Service Plan on HKBN designated residential areas before 31 May 2010, offer available while quota lasts. The registration address of the subscriber must not have any record involving HKBN broadband service within 120 days prior to registration. 3. The service plan is subject to the terms and conditions. 4. In case of any dispute arising from the Service Plan, the decision of HKBN shall be final. HKBN also reserves its rights to terminate the Service Plan, or to change these terms & conditions at any time without prior notice.

Ref: HKBN-201005-291004



## Hong Kong Broadband Network Limited

### “Best Fixed-Line and Broadband Carrier” of Telecom Asia Awards 2010

Hong Kong Broadband Network Limited is the fastest growing broadband service provider in Hong Kong. We deliver fibre-based symmetric 100Mbps to 1Gbps\* broadband services with our self-built next generation network.

On behalf of Hong Kong people, we are honored to accept the prestigious Telecom Asia Awards 2010 – “Best Fixed-Line & Broadband Carrier”

\* Local upload and download speed

[www.hkbn.net](http://www.hkbn.net)





# 香港寬頻

## 榮獲 Telecom Asia 頒發「最佳固網及寬頻服務供應商」

香港寬頻現為香港增長速度最快之寬頻服務供應商，我們透過自建的新世代光纖網絡，提供由100Mbps至1000Mbps上下載對等\*極速光纖寬頻上網服務。

我們致力使香港發展為「光纖綠洲」，吸引更多全球商業機遇，並以香港市民利益為依歸，提供最優質卓越的寬頻上網服務。對於獲得Telecom Asia 頒發「最佳固網及寬頻服務供應商」大獎，我們深感榮幸。

\*本地之上下載速度

[www.hkbn.net](http://www.hkbn.net)



## 1000M廣告

日期	刊物
	<u>報章</u>
2010年4月20、23、27及28日 2010年5月4日	東方日報
2010年4月14、16、19、21、22、26 及29日 2010年5月3及12日	蘋果日報
2010年4月14、15、20、21、24、29 及30日 2010年5月3、6、10、11及19日	頭條日報
2010年4月14、16、19、21、26、28 及30日 2010年5月4、7、11、13及18日	都市日報
2010年4月15、19及23日 2010年5月5及17日	am 730
2010年4月16、18、20、22及29日 2010年5月14日	明報
2010年4月14、19、23及27日 2010年5月5、10及13日	香港經濟日報
2010年4月15、22及28日 2010年5月14日	信報財經新聞
2010年4月14、16、22及26日 2010年5月7及12日	南華早報
2010年4月15、20、23及27日 2010年5月6日	英文虎報
2010年4月23至29日	Take me Home生活區報 (港島區)
	<u>雜誌</u>
2010年5月5至11日	東周刊

2010年4月22至30日 2010年5月1至5日	壹周刊
2010年5月1至7日	明報周刊
2010年4月27至30日 2011年5月1至10日	PCM電腦廣場
2010年4月22至28日 2011年5月6至12日	eZone
2011年5月7至13日	Hi-Tech Weekly
2011年5月1至31日	車主雜誌
2011年5月1至31日	Men's Uno
2011年5月1至31日	MR雜誌
2011年5月5至31日	HD AV

### 時間廣告

日期	刊物／展示地點
	報章
2010年5月26及28日 2010年6月1、4及10日	東方日報
2010年5月26、27及31日 2010年6月2、3、7及8日	蘋果日報
2010年5月26日 2010年6月3、4、7及8日	頭條日報
2010年5月26及28日 2010年6月1、2、4及8日	都市日報
2010年5月27及31日 2010年6月3及9日	am 730
2010年5月26及27日 2010年6月1及9日	明報

2010年5月26及28日 2010年6月1、7及10日	香港經濟日報
2010年5月27及31日 2010年6月2日	信報財經新聞
2010年5月26日 2010年6月3日	南華早報
2010年5月27及31日	英文虎報
2010年5月28至31日 2010年6月1至10日	Take me Home生活區報 (港島區)
	雜誌
2010年6月8至14日	東Touch
2010年6月3至16日	Milk
2010年6月2至15日	東周刊
2010年6月3至16日	壹周刊
2010年5月31日 2010年6月1至13日	新假期
2010年6月4至17日	U Magazine
2010年6月1至14日	PCM電腦廣場
2010年6月10至16日	eZone
	廣告牌
2010年6月1至30日	灣仔鴻興道 (海底隧道入口)

2010年6月1至30日	金鐘海富中心
--------------	--------

**單張**

日期	派發地點
2010年4月底至6月初	香港寬頻樂富廣場門市

**獲獎廣告**

日期	刊物
	報章
2010年5月3日	蘋果日報
2010年5月3日	頭條日報
2010年5月4日	都市日報
2010年5月5日	am 730
2010年5月7日	南華早報
2010年5月6日	英文虎報
	雜誌
2010年5月4至10日	PCM電腦廣場
2010年5月6至12日	eZone
2010年5月7至13日	Hi-Tech Weekly

## 電訊管理局局長聲明

### 有關向香港消費者提供住宅寬頻互聯網接達服務的 誤導性或欺騙性的陳述

二零零八年二月二十七日

#### 引言

1. 本聲明載列在本港銷售住宅寬頻互聯網接達服務的最佳做法指標。互聯網服務供應商的不當促銷活動可構成具誤導性或欺騙性的行為，根據《電訊條例》(「該條例」)第 7M 條，有關行為屬於非法。本聲明補充電訊管理局局長(「電訊局長」)於二零零三年五月二十一日發出的「香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為」一般指引。

2. 如互聯網服務供應商正確採用本聲明所列舉的最佳做法指標，可防止宣傳和銷售寬頻服務時出現具誤導性或欺騙性的行為。為業界提供最佳做法指標，旨在確保香港消費者在選擇服務供應商與服務計劃時可更了解情況，以便公眾各界更能從富競爭性的本地寬頻服務市場中受惠。

#### 背景

3. 本港 76%的住戶<sup>1</sup>已獲提供寬頻互聯網接達服務，市場普及率為全球最高之列。整體而言，本港寬頻服務的速度亦領先許多國家，這些國家的寬頻服務(包括互聯網接達速度)遠低於香港採用的最低每秒兆比特速度的準則<sup>2</sup>。

---

<sup>1</sup> 截至二零零七年十一月。

<sup>2</sup> 在香港，「寬頻服務」一般指傳輸速度超過每秒 1.5 兆比特的互聯網接達。相比之下，美國聯邦通訊委員會將寬頻接達的標準設定為傳輸速度超過每秒 200 千比特的服務。在英國，寬頻數據的下載速度一般為每秒 512 千比特，上載速度則為每秒 256 千比特。國際電聯電信標準部門建議 I.113 將寬頻界定為傳輸容量高於 ISDN 基本速度每秒 1.5 至 2 兆比特。

4. 香港在鋪設多個寬頻網絡和在個別樓宇使用最先進完善的光纖佈線方面也佔領導地位，大約 79%的香港住戶現已直接連接最少兩個寬頻客戶接達網絡。
5. 香港在上述各方面的成功，全賴強勁的設施競爭環境、創新積極的推廣計劃，以及願意接受新技術、產品與服務的社會大眾。適用於這個界別的競爭法防止濫用市場實力、操縱價格和分佔市場安排等可能會損及消費者的利益的行為，亦促進香港的寬頻用戶享有自由開放競爭。
6. 雖然成功建立了有效的市場，但寬頻互聯網接達服務的推銷與供應涉及可以令人混淆的複雜技術，本地住宅用戶可能會因此而被誤導或欺騙。
7. 為深入了解一般住宅用戶對寬頻服務的意見，以及找出資訊可能不足以讓消費者作出明智決定的地方，電訊管理局(「電訊局」)委託香港大學社會科學研究中心就住宅寬頻使用情況進行調查，結果已於二零零七年五月公布<sup>3</sup>。
8. 調查結果顯示，大部分住戶(約 87%)實際上對使用中的服務沒有不滿意。不過，調查及其他資料<sup>4</sup>顯示，許多住戶不太熟悉使用家中的電腦及互聯網。這些用戶對技術問題了解不足，因此容易被技術詞彙所誤導。
9. 相對於現有服務用戶數目<sup>5</sup>，有關住宅寬頻互聯網接達服務的消費者投訴數目相對微不足道。不過，鑑於寬頻使用漸趨普及，以及住戶轉而採用較新的技術和新穎新增的電腦用途，電訊局承諾推行多項有關寬頻業的措施。
10. 這些措施包括與消費者委員會等有關各方共同推出的教育計劃，教導市民如何使用家中的電腦和互聯網。電訊局亦已經與五大互聯網服務供應商達成協議，各供應商於其網站公布若干主要服務元素的服務承諾。此外，透過本聲明，電訊局制定基本最佳做法指標，以防止誤導性及欺騙性的推廣活動。電訊局亦正

---

<sup>3</sup> 於二零零七年五月二日發出的住宅寬頻互聯網接達服務調查的電訊局長聲明。

<sup>4</sup> 電訊局的調查顯示，互聯網服務供應商客戶服務熱線接獲的消費者來電中，85%的問題均在營辦商實際控制範圍和法律責任以外。

<sup>5</sup> 截至二零零七年年底為止，香港共約有 170 萬個住宅寬頻連接。同年，消費者委員會接獲約 3 700 宗有關互聯網的消費者投訴。

與部分電訊營辦商商討制訂解決顧客投訴試驗計劃，為日後討論建立常設專門渠道以解決電訊公司與個別消費者之間的糾紛，提供個案研究和第一手行政經驗。

### 最佳做法指標

11. 消費者委員會接獲的互聯網接達服務投訴種類繁多，當中很多實為合約糾紛，並不屬於電訊局長的職權管轄範圍。經逐一研究上述個案，以及調查互聯網接達服務涉嫌具誤導性或欺騙性的行為的個別個案後，電訊局經已察覺到某些因素，可能導致互聯網服務供應商在推廣物品或口頭陳述中所作的陳述具誤導性或欺騙性。為此，電訊局制訂最佳做法指標，作為一套簡單可行的措施，供營辦商在銷售和推廣寬頻服務時遵守，從而大大減低違反該條例第 7M 條的可能性。下文列出有關指標。

### 注意準受眾的需要及理解能力

12. 服務供應商必須小心確定哪些人可能接收到有關訊息，特別是推銷訊息，包括向個別消費者進行直接銷售的叫賣語；亦要查明預期受眾對技術方面的理解能力。

13. 在直接銷售的情況下，推銷員透過與客戶交談，應可就準客戶對寬頻或電腦科技的認識有一個概括印象。倘若客戶明顯缺乏技術知識，推銷員仍繼續以寬頻服務的技術事項為重點，而不以淺白語言作充分和有意義的解釋，就會招致風險。

14. 設計推廣訊息時必須經常充分確認，很多準受眾可能不諳技術問題，亦未能完全理解電腦、互聯網和電訊公司的運作事宜。舉例說，就以普羅大眾為準受眾的推廣物品而言，即如刊登於日報上的廣告，營辦商應明白接收訊息者來自不同階層、對科技的理解程度由極低至極高不等。

15. 這表示供應商必須查明準受眾需要哪些資料以理解個別訊息所涉及的技術問題。供應商亦必須非常清晰地表達有關資料或就該資料提供參考。

### 提供清晰和恰切的技術資料

16. 倘若互聯網服務的推廣訊息包含服務的技術資料，有關技術資料從消費者角度而言必須是恰切和有意義的，以便消費者能夠考慮哪種互聯網服務最能符合本身的需要和預算。

17. 這表示供應商必須查明目標受眾需要哪些訊息以理解主要的技術提述，而且所提供的資料必須非常清晰。

18. 有關技術、速度或其他表現範疇的術語，必須由推銷員及在促銷資料中準確一致地作出陳述。

19. 供應商不得利用技術提述及描述，以遮瞞或混淆主要的選購考慮因素。舉例說，吹噓採用若干寬頻技術，以暗示其寬頻服務整體上優於根據其他技術提供的服務，而沒有從使用者角度出發，清晰地解釋有關技術對客戶有何意義，便可能具有誤導性。寬頻服務的實際表現可受很多與所用技術無關的因素影響。此外，使用者對寬頻服務表現的評價最終並非取決於所用技術，而是從使用者角度出發的服務體驗。

20. 必須就所有簡寫和縮略語提供充分解釋或解釋來源。

#### 包括恰切的限制

21. 有關服務技術表現的提述必須附帶該項表現的所有相關限制。

22. 特別是有關服務傳輸速度的聲稱必須載有清晰和顯著的描述，包括說明有關速度的聲稱適用於萬維網內目的地網頁與消費者電腦之間的哪一區段和方向，以及有關速度對準受眾中大多數使用該服務作一般用途的人有何意義。

23. 有關限制必須顧及準受眾中大多數使用該服務作一般用途的人的期望，以及很多準受眾可能不諳技術問題的可能性。

#### 避免使用常被誤解的詞語

24. 服務供應商應從消費者角度出發，準確和有意義地解釋其服務的特質，而不應依賴很多一般消費者不大可能完全理解的陳腔濫調。供應商應盡量或完全避免以寬頻服務的「專用」、「專享」

或「共用」本質作為主要識別點<sup>6</sup>。

### 披露綑綁式服務的影響

25. 倘若綑綁式服務在並行使用時可能導致消費者享用的寬頻服務質素低於合理預期，服務供應商應確保準客戶完全知悉這些潛在影響。

### 總結

26. 制定上述最佳做法指標，與電訊局長先前有關香港固定線路服務具誤導性或欺騙性的不當促銷手法的報告方向一致。向香港消費者推銷固定線路電訊服務時的不當促銷行為的報告於二零零五年三月二十九日發出，已成功提高各界對第 7M 條事項的認識，確定為不當促銷個案的數字亦顯見下降。

27. 在電訊局長裁定違反第 7M 條的個案中，有關寬頻服務供應商實施上述最佳做法指標的程度，將成為決定適當罰則的相關因素。

### 電訊管理局

二零零八年二月二十七日

---

<sup>6</sup> 有關客戶可能對「專用」、「專享」和「共用」等術語有誤解的更詳細討論，載於電訊局長於二零零六年五月十二日發出的「有關寬頻互聯網接達服務的消費者資訊」聲明第 3.15-3.18 段。