



通訊事務管理局  
COMMUNICATIONS  
AUTHORITY

# 2012/13年度 廣播及電訊業發展概覽

通訊事務管理局

2013年4月11日

# 通訊事務管理局 (通訊局) 於**2012年4月1日**成立 廣播業及電訊業規管架構

## 架構及職能

- 根據《通訊事務管理局條例》(第**616**章)成立的獨立法定組織，為規管香港廣播業及電訊業的單一機構；
- 共有**12**名成員(包括**10**名非公職及**2**名公職人員)；
- 自成立後，通訊局共舉行**17**次會議；
- 會後發放新聞稿，公佈通訊局的重要議決，並回應新聞界的查詢。

## 架構及職能

- 通訊局的所有職能根據或獲以下條例賦予：
  - 《通訊事務管理局條例》(第616章)
  - 《廣播條例》(第562章)
  - 《廣播(雜項條文)條例》(第391章)
  - 《電訊條例》(第106章)
  - 《非應邀電子訊息條例》(第593章)
  
- 通訊局亦就關乎電訊、廣播、反濫發電子訊息或與電訊界或廣播界有關連的活動的任何法例、立法建議及規管政策，向商務及經濟發展局局長提供意見。

# 通訊局轄下委員會

## 廣播投訴委員會

- 就廣播投訴，向通訊局作出建議。

## 廣播業務守則委員會

- 就電視和聲音廣播機構須遵守的節目、廣告和技術標準的業務守則，向通訊局提交意見和報告。

## 電訊事務委員會

- 就電訊業相關的規管事宜，以及關乎電訊持牌人具誤導性或欺騙性的行為的投訴，向通訊局提交意見和報告。

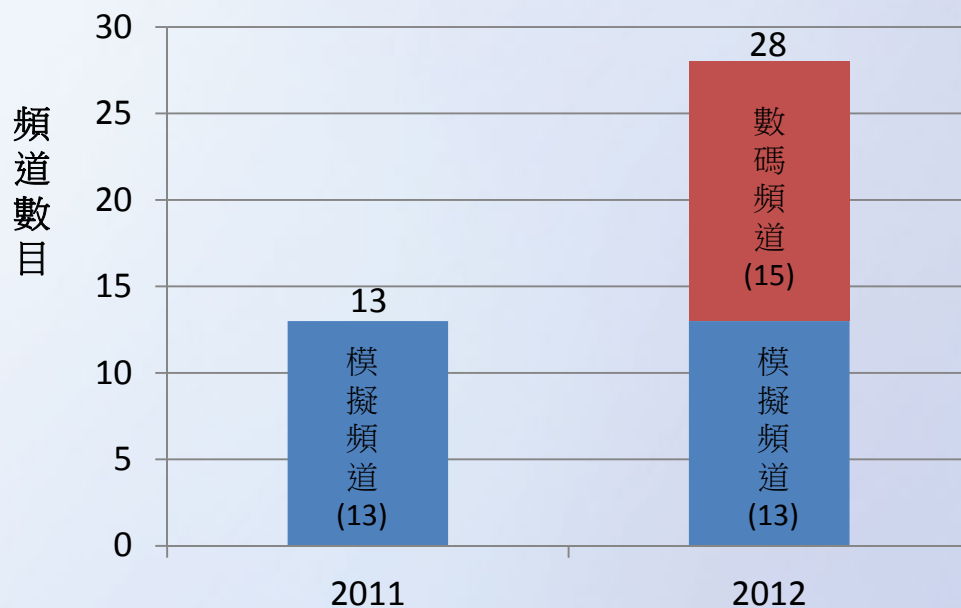
# 2012年廣播市場發展概覽

## 電視節目服務

- 自2007年正式推行數碼地面電視廣播，至今超過5年。現時兩家免費電視節目服務持牌機構共提供**15**條免費電視頻道，覆蓋率達**98%**；
- 現時本地收費電視持牌機構提供的收費電視節目頻道數目超過**370**條，滲透率超過**80%**。

## 聲音廣播服務

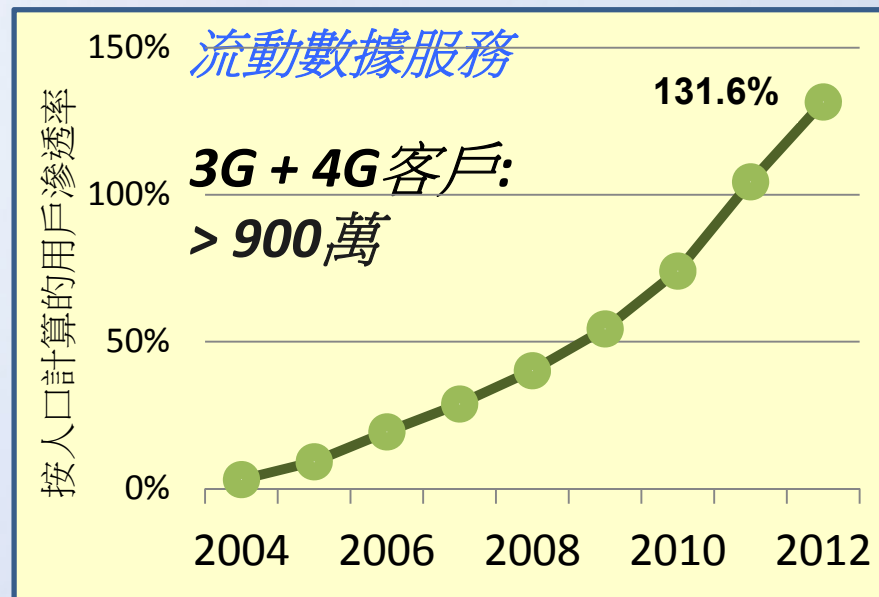
- 政府於2011年向3家商營廣播機構發出為期12年的聲音廣播牌照，以提供數碼聲音廣播服務；
- 自2012年9月，3家商營數碼廣播機構和香港電台已正式投入服務；
- 市民可接收到的電台頻道由2011年的13條增至2012年的28條；
- 現時4家持牌廣播機構和香港電台共提供13條模擬頻道及15條數碼頻道，信號覆蓋率達70%。



# 2012年電訊市場發展概覽

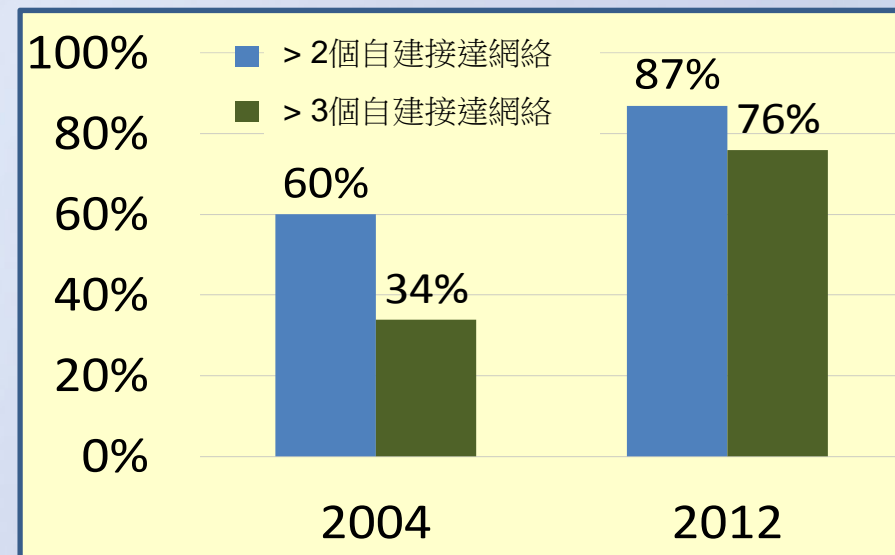
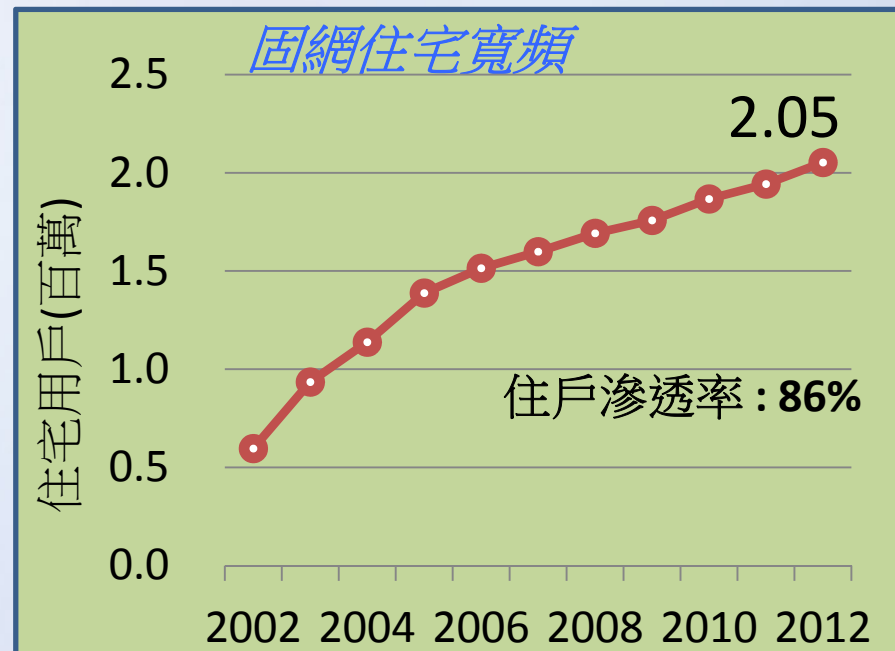
## 流動數據服務

- 4G 服務於 2011 年 5 月首次於香港推出，現時所有五家流動網絡商均提供有關服務；
- 引進LTE技術，下傳速度達100Mbps。



## 固網寬頻服務

- 覆蓋：98%住宅可享用1.5Mbps或以上的寬頻速度
- 設施為本的競爭：
  - 18家本地固網電話網絡商
  - 當中有6個自建網絡
    - 採用技術：數位用戶線路(DSL)、混合光纖同軸電纜網(HFC)、光纖到戶(FTTH)、光纖到樓(FTTB)
    - 76%住宅用戶：至少三個接達網絡選擇
- 超過90%用戶：選用10Mbps或以上速度的寬頻服務計劃





# 2012/13年度主要工作

1. 廣播牌照續期
2. 數碼聲音廣播服務
3. 修訂電視和電台業務守則
4. 處理有關廣播機構的投訴個案
5. 3G頻譜的指配
6. 發放新無線電頻譜
7. 處理電訊服務的投訴個案
8. 針對電訊服務消費者投訴成因而進行的工作
9. 打擊違反法例規定的規管行動
10. 《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》

## 1. 廣播牌照續期

- 行政長官會同行政會議於2012年接納前廣管局的建議，批准無線網絡電視 (前稱無線收費電視) 的牌照續期申請，有效期為12年，由2013年2月23日至2025年2月22日。

## 2. 數碼聲音廣播服務

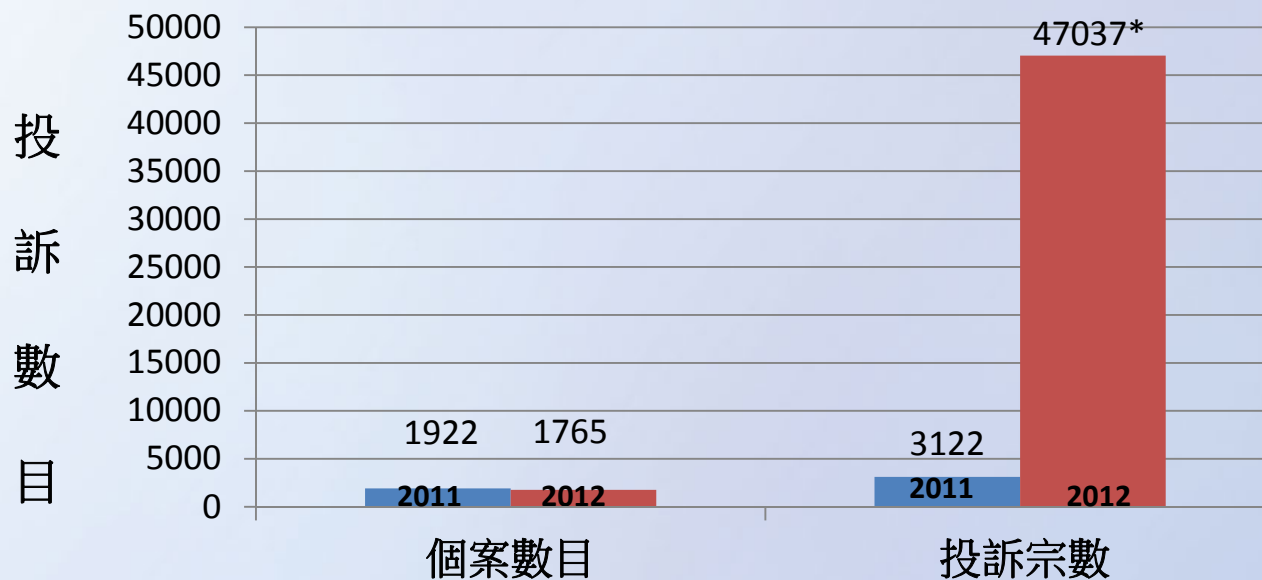
- 確保持牌機構按牌照規定開展頻道；
- 處理DBC於2012年年底停播超過兩個月的違規事項，並向DBC一共罰款港幣280,000元。DBC已於今年1月28日全面復播；
- 批准有關DBC股權結構變動的申請。

### 3. 修訂電視和電台業務守則

- 通訊局修訂了下列電視及電台的業務守則：
  - 讓兩家本地免費電視節目服務持牌機構把4條同步廣播電視節目頻道的視頻編碼由MPEG-2轉為H.264，進一步改善畫面質素；
  - 放寬本地免費電視節目服務外購作直接轉播的頻道在節目內出現廣告材料的規定；
  - 規定以節目形式拍攝的電視廣告，須附有識別字眼，清楚表明是廣告；
  - 釐清廣告的宣傳片或宣傳聲帶均屬廣告材料。

## 4. 處理有關廣播機構的投訴 (2012年1月至12月)

- 通訊局積極處理有關王征先生在亞視管理層所擔任的角色的投訴個案，但由於有關事件已進入司法程序，故不適宜在現階段就調查工作及相關的訴訟作出評論。
- 有關廣播機構廣播內容的投訴 (2012年1月至12月)：
  - 2011年：1 922宗個案(3 122宗投訴)
  - 2012年：1 765宗個案(47 037宗投訴\*)

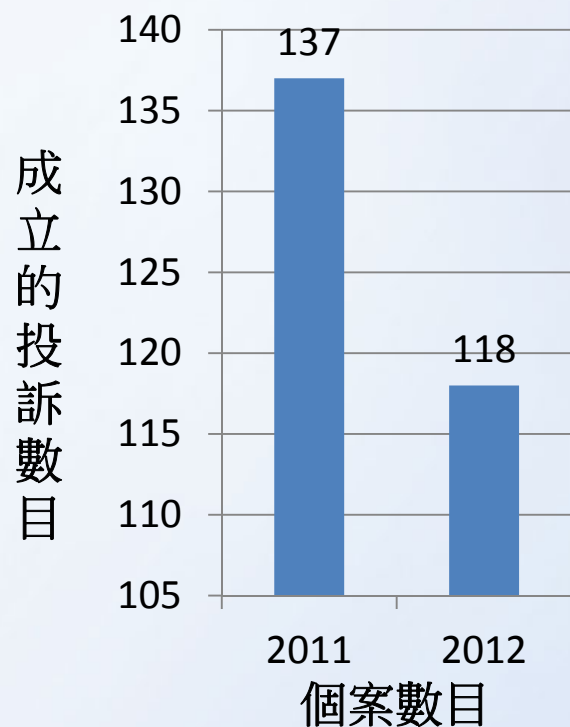


## 4. 處理有關廣播機構的投訴 (2012年1月至12月)

- 通訊局於2012年內處理了47 000 多宗有關廣播機構廣播內容的投訴；
- 有關「ATV焦點」的42 000多宗投訴，內容性質主要包括：
  - 對「個人意見節目」表達形式的關注
  - 失實、有誤導成分
  - 欠缺事實根據
- 其他約5 000宗投訴的內容性質主要包括：
  1. 失實、誤導的廣播材料
  2. 兒童不宜
  3. 污蔑

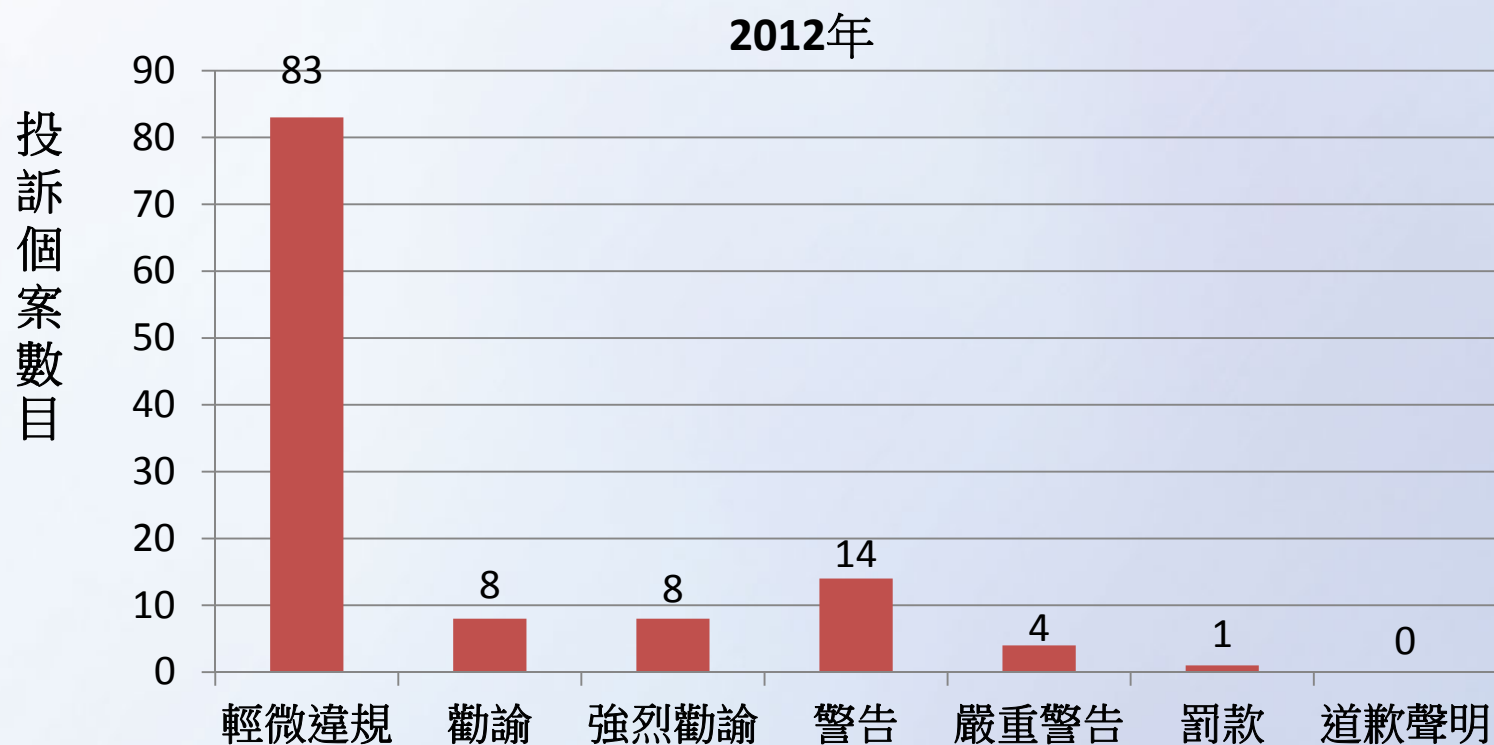
## 4. 處理有關廣播機構的投訴 (2012年1月至12月)

➤ 有關廣播機構廣播內容的投訴被裁定成立的數目：



## 4. 處理有關廣播機構的投訴 (2012年1月至12月)

➤ 就廣播機構廣播內容違規所施加的懲處：



- 由於有關亞視播放「關注香港未來」節目的投訴個案的審議是於2013年2月完成，故該個案並未包括在以上2012年的數據內。

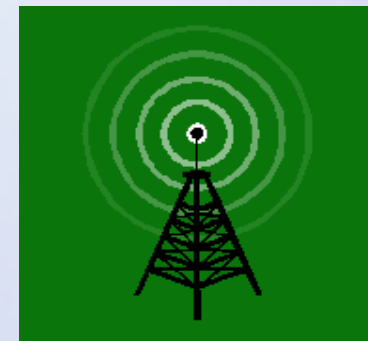


## 5. 3G頻譜的指配

- 2 x 60兆赫3G頻譜，現由香港移動通訊、香港電訊、和記及數碼通四家流動網絡營辦商持有，指配將於**2016年10月21日**屆滿；
- **2012年3月**：商務及經濟發展局局長及通訊局發出第一份諮詢文件，就牌照到期後的安排建議三個方案，共收到**12份**意見書及**7份**補充意見書；
- **2012年12月**：發出第二份諮詢文件，就建議的方案三的行政指配兼市場主導混合模式作進一步諮詢。方案三能達至各項重新指配頻譜的目標；
- **2013年4月11日**：提交意見及建議的期限；
- 於**2013年10月**或以前：公布重新指配**1.9 – 2.2吉赫**頻帶內**3G**頻譜的決定，以給予現有**3G**網絡營辦商三年事先通知期。



## 6. 發放新無線電頻譜



### ➤ 目的：

- 滿足業界對第四代流動電訊服務進一步發展的需求
- 維持市場增長動力

### ➤ 已拍賣頻譜：

- 2012年2月：2.3 GHz 頻帶內 90 MHz 的頻譜
- 共拍賣得港幣 4 億 7 000 萬元

### ➤ 剛完成拍賣頻譜：

- 2013年3月：2.5 – 2.6 GHz 頻帶內 50 MHz的頻譜
- 共拍賣得港幣 15 億 4 000 萬元

## 7. 處理電訊服務的投訴 (2012年1月至12月)

### 電訊服務投訴：上升 6%

(按服務分類的數字)	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	
整體消費者投訴	5 711	4 950	5 262	(+6%)
• 流動服務	3 023	2 302	2 738	(+19%)
• 固網服務	812	801	735	(-8%)
• 互聯網服務	1 561	1 603	1 590	(-1%)

➤ 流動服務的投訴數字上升 — 與流動用戶和用量持續增長有關：

• 流動電話用戶	1 342萬	1 493萬	1 640萬	(+10%)
• 流動數據服務用戶	625萬	813萬	1 007萬	(+24%)
• 流動數據通訊量	1 848TBytes	4 134TBytes	7 674TBytes	(+86%)

## 7. 處理電訊服務的投訴 (2012年1月至12月)

### 電訊服務投訴：上升 6%

(按內容分類的數字)	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	
整體消費者投訴	5 711	4 950	5 262	(+6%)
• 帳務糾紛	1 757	1 171	1 121	(-4%)
• 合約糾紛	1 466	1 277	1 116	(-13%)
• 服務質素	1 654	1 540	1 812	(+18%)

- 有關服務質素的投訴數字上升，主要與流動用戶和用量持續增長有關，投訴內容包括流動上網接駁穩定性、連線速度、話音質素、客戶服務質素等。

## 8. 針對電訊服務消費者投訴成因而進行的工作

### 流動通訊 帳單震撼

- **2010年8月**：流動服務營辦商推行一系列防止「帳單震撼」措施
- 投訴個案：**526宗 (2011)** 下跌 → **475宗 (2012)**

### 合約糾紛

- **2011年7月**：業界落實推行《電訊服務合約 業界實務守則》
- 投訴個案：**1 277宗 (2011)** 下跌 → **1 116宗 (2012)**

### 帳務糾紛

- **2011年10月**：發出《關於電訊服務帳單資料及收取帳款的實務守則》
- 投訴個案：**1 171宗 (2011)** 下跌 → **1 121宗 (2012)**

### 公平 使用政策

- **2012年2月**：強制性「公平使用政策指引」正式生效
- 投訴個案：**78宗 (2011)** 下跌 → **46宗 (2012)**

## 8. 針對電訊服務消費者投訴成因而進行的工作 推出「解決顧客投訴計劃」

- 2012年11月：通訊辦贊助由香港通訊業聯會推出的「解決顧客投訴計劃」
  - ✓ 兩年試驗期
  - ✓ 以調解方式協助解決電訊商與其住宅／個人客戶之間陷入僵局的計帳爭議
  - ✓ 所有主要電訊商，包括固定、流動及虛擬網絡營辦商均參與計劃
  - ✓ 比正式的法律程序靈活和為雙方接受，更具成本效益
- 由通訊辦評定申請個案是否可以受理，並將合資格個案轉介予由聯會成立的調解服務中心跟進；
- 至2013年3月：236宗申請查詢；36宗符合申請條件，當中27宗申請於轉介予聯會跟進前已由雙方協商解決有關爭議，6宗經聯會跟進後亦獲得圓滿解決，而餘下3宗正在處理當中。



## 8. 針對電訊服務消費者投訴成因而進行的工作

- 教育消費者：通訊局為廣播及電訊業的監管機構
- 活動包括：
  - 電視及電台宣傳短片、一般短片
  - 巡迴展覽
  - 公眾及學校巡迴講座
  - 網上遊戲、漫畫創作比賽
  - 發出及更新消費者注意事項



## 9. 打擊違反法例規定的規管行動

### 針對誤導消費者行為

- 涉及違反《電訊條例》第7M條 (誤導或欺騙性行為)
  - 成立個案：2013年(1月至3月)：1宗  
2012年：5宗
  - 涉及4家電訊服務持牌人
  - 罰則：罰款5萬元至30萬元不等

### 針對違反電訊牌照規定

- 涉及：非法逃避繳交本地接駁費、電訊網絡故障、非法安裝無線電發射站、違反開掘道路最少深度規定
  - 成立個案：2013年(1月至3月)：2宗  
2012年：3宗
  - 涉及4家電訊服務持牌人
  - 罰則：作出公開警告、罰款6.5萬元至13萬元不等

## 9. 打擊違反法例規定的規管行動

### 針對濫發商業電子訊息

#### ➤ 涉及違反《非應邀電子訊息條例》

- 接獲舉報個案：2012年：2 629宗
- 2012年發出：  
374封勸諭信  
66封警告信  
6封執行通知



## 10. 《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》

- 2012年7月：立法會通過修訂條例，將《商品說明條例》適用範圍擴展至「服務」，包括廣播和電訊服務
  - 香港海關：負責執行經修訂《商品說明條例》的主要機關
  - 通訊局：獲賦予共同管轄權，就廣播和電訊持牌人於提供廣播和電訊服務時所涉及的不良營商手法執法
- 2012年12月：就修訂條例的執法指引擬稿展開公眾諮詢；
- 2013年3月：諮詢期結束，現正研究所收集的意見；
- 修訂條例預計於2013年內生效，屆時《電訊條例》第7M條會予以廢除。

# 來年主要工作和挑戰

## 廣播規管工作

- 處理以下持牌廣播機構的牌照續期事宜：
  - 亞視
  - 無綫
  - 電盈媒體
- 就牌照續期事宜舉行公聽會及委託顧問公司進行廣播服務意見調查，收集市民對有關持牌機構所提供服務的意見；
- 就持牌機構以「個人意見節目」形式發表一面倒的意見，以及發表維護自身利益意見等公眾關注事項，檢討電視及電台業務守則內的相關條文；
- 定期就本地免費電視服務的節目質素及種類蒐集公眾意見。

## 電訊規管工作和其他事宜

- 於2013年10月或以前，就重新指配3G頻譜作出決定；
- 密切監察「解決顧客投訴計劃」的成效及市民對該計劃的需求，以決定計劃的長遠發展方向；
- 執行經修訂的《商品說明條例》新條文，包括與海關合作發出相關指引及協調執法工作，規管廣播和電訊服務的不良營商手法，以加強保障消費者權益；
- 就新的跨行業競爭法的實施作出準備，包括與新成立的競爭事務委員會合作着手草擬相關指引及進行諮詢。

謝謝!