

# 核实流动电讯服务准顾客地址的实务守则

## 导言

根据综合传送者牌照特别条件第 1.2(a) 条及 1.2(c) 条、服务营办商牌照特别条件第 13.1(a) 条及 13.1(c) 条，以及根据《电讯条例》（第106章）第8(1)(aa)条要约提供电讯服务类别牌照（「类别牌照」）条件第15.1(a) 条及 15.1(c) 条，通讯事务管理局（「通讯局」）可发出实务守则，就牌照持有人提供令人满意的服务及保障和促进电讯产品及服务的消费者权益提供实务指引。

2. 本《核实流动电讯服务准顾客地址的实务守则》（「《实务守则》」）由通讯局发出，所有流动电讯服务供应商，包括提供流动电讯服务的综合传送者牌照、提供流动虚拟网络营办商服务的服务营办商牌照及提供流动电讯服务的类别牌照持有人（下称「流动服务供应商」），均须遵守和符合当中的规定。发出本《实务守则》的目的如下：

- a) 确保流动服务供应商所备存的顾客地址资料完整及真确；
- b) 防止流动服务供应商使用不正确的地址资料作提供服务的相关用途，包括计帐和追收欠款；以及
- c) 防止误用他人的地址资料登记流动电讯服务。

3. 为免生疑问，本《实务守则》并无免除任何流动服务供应商须根据其牌照条款和香港现行法例（例如《电讯条例》（第106章）和《个人资料（私隐）条例》（第486章））经营的责任。

## 基本指导原则

4. 核实顾客地址的基本指导原则是：

- a) 凡流动服务供应商在提供服务的过程中或其相关的情况下收集或保存顾客的地址，都必须要求有关服务申请人(包括个人及商业顾客)提供地址证明。这项要求只有在下列的情况下方可豁免：(i) 流动服务供应商完全知悉申请人的地址的情况，例如现有顾客就其帐户申请增值服务；或

- (ii) 流动服务供应商并没有因为提供服务（例如预付卡服务）予顾客而收集或保存顾客的地址资料。
- b) 可被接纳的地址证明必须是由可靠的第三方机构在申请日前三个月内发出的文件、帐单或函件。由私人朋友或亲属发出的函件不得被接纳。
  - c) 地址证明文件的收信人必须与流动电讯服务申请人同属一人，否则收信人必须陪同申请人申请流动电讯服务，并须证实可透过文件上的地址联络申请人。
  - d) 地址证明文件必须是有关文件的正本。
  - e) 如登记服务的交易是透过网上或客户服务热线进行或完成，而流动服务供应商已采取适当和有效的措施合理地核实有关地址，则上文第 (b) 段所述的地址证明文件的复印本、传真版本或电子版本（例如经由移动电话、电脑或其他类似途径传送）亦可被接纳。
  - f) 在处理为核实顾客地址而取得的资料时，流动服务供应商必须时刻确保已采取适当措施，以符合《个人资料（私隐）条例》所载的规定。

## 可被接纳的地址证明

5. 以下是被视为可被接纳的流动电讯服务申请人地址证明文件的一般例子，但所列举的例子并非详尽无遗。

- a) 与政府部门的往来文件  
例如：报税表  
          助学贷款通知书  
          选民登记文件  
          商业登记证
- b) 与银行或财务机构的往来文件  
例如：银行月结单  
          贷款月结单  
          信用卡帐户月结单

- c) 与公用事业的往来文件  
例如：电费单  
水费单  
煤气费单  
商业登记证
  
- d) 与公共电讯服务营办商的往来文件  
例如：流动电讯服务帐单  
固网电话服务帐单  
互联网接驳服务帐单  
收费电视服务帐单
  
- e) 与公营机构的往来文件  
例如：大学的来信  
医院管理局的来信

### 《实务守则》的应用及更新

6. 通讯局可根据电讯政策、市场和技术的发展，适时检讨和更新本《实务守则》。如通讯局认为有需要修订本《实务守则》，会考虑业界及其他人士的意见后才作出有关修订。

通讯事务管理局

二零一八年十一月二十九日