

流動虛擬網絡營辦商停止服務安排的業務守則

導言

根據綜合傳送者牌照特別條件第 1.2(a)條及 1.2(c)條及服務營辦商牌照特別條件第 13.1(a) 條及 13.1(c)條，通訊事務管理局¹（「通訊局」）可發出業務守則，就牌照持有人提供令人滿意的服務及保障和促進電訊產品及服務的消費者權益提供實務指引。本《流動虛擬網絡營辦商停止服務安排的業務守則》（「《業務守則》」）由通訊局發出，載述流動虛擬網絡營辦商（「流動虛擬網絡商」）²及其宿主流動網絡營辦商（「宿主流動網絡商」）³在停止服務時必須遵守和依從的規定。

2. 就本《業務守則》而言，「停止服務」一詞的定義為一

- (a) 宿主流動網絡商不論任何原因暫停或終止向流動虛擬網絡商提供批發網絡容量服務，導致該流動虛擬網絡商無法繼續向其客戶提供流動服務；或
- (b) 流動虛擬網絡商出於本身的決定而暫停或終止向其所有客戶或特定客戶群組提供流動服務。

為免生疑問，停止服務並不包括宿主流動網絡商提出停止向流動虛擬網絡商提供批發網絡容量服務的潛在可能性或脅迫；或因流動虛擬網絡商或宿主流動網絡商的網絡發生短暫故障或設備失靈以致服務暫停或終止的情況。

¹ 在本《業務守則》中，任何對通訊局的提述須解釋為默示、隱含或包含對通訊辦的提述（視情況所需而定）。

² 流動虛擬網絡商指提供流動虛擬網絡營辦商服務的服務營辦商牌照持有人。

³ 宿主流動網絡商指提供公共流動無線電通訊服務的綜合傳送者牌照持有人，而有向流動虛擬網絡商提供批發網絡容量服務的營辦商。

3. 即使流動虛擬網絡商與其宿主流動網絡商，以及流動虛擬網絡商與其客戶訂立的協議另有規定，在不影響協議內所載的權利及義務的情況下，流動虛擬網絡商及宿主流動網絡商在停止服務時，必須各自承擔本《業務守則》所訂的責任和義務。

宿主流動網絡商的責任和義務

4. 就上文第 2(a) 條所述的停止服務情況而言，宿主流動網絡商須以令通訊局滿意的方式採取以下行動—

- (a) 就本地服務而言，在停止服務前須給予流動虛擬網絡商至少 1 個曆周的最短預先通知期；及／或就國際服務而言，在停止服務前須給予流動虛擬網絡商至少 1 個曆日的最短預先通知期。宿主流動網絡商須在最短預先通知期開始的至少 1 個營業日前⁴以書面方式向流動虛擬網絡商發出正式停止服務通知（下稱「停止服務通知書」），同時須把停止服務通知書副本送交通訊局。通訊局在收到通知後，有自行決定權把有關的停止服務通知書公開並上載到通訊局／通訊辦網站；
- (b) 如宿主流動網絡商在停止服務日期前一直依據與流動虛擬網絡商所訂的協議，向流動虛擬網絡商提供流動電話號碼可攜服務，並為流動虛擬網絡商執行流動電話號碼轉攜的工作，則須在停止服務日期後至少 3 個月內繼續提供流動電話號碼可攜服務，以方便流動虛擬網絡商的受影響客戶把流動電話號碼轉攜至其他服務供應商；以及

⁴ 營業日是指任何一天（星期六、星期日或法定或公眾假期除外）由上午九時起至下午五時為止。

- (c) 按通訊局不時作出的要求，在指定的時間內向通訊局提供所有與停止服務有關的資料。

流動虛擬網絡商的責任和義務

5. 就上文第 2(a)或 2(b)段所述的停止服務情況而言，流動虛擬網絡商須以令通訊局滿意的方式採取以下行動：

- (a) 就本地服務而言，在停止服務前須給予其客戶及公眾至少 1 個曆周的最短預先通知期；及／或就國際服務而言，在停止服務前須給予其客戶及公眾至少 1 個曆日的最短預先通知期。流動虛擬網絡商須在最短預先通知期開始前發出公告，宣布、通知和提示所有受影響客戶及公眾將停止服務（下稱「停止服務提示」）。流動虛擬網絡商須在最短預先通知期開始前的 1 個營業日內預先把停止服務提示副本送交通訊局。流動虛擬網絡商須以合理方式公布停止服務提示，並將之送達受影響客戶，有關方式包括但不限於（i）使用以下一種或多於一種方式向受影響客戶發送停止服務提示：短訊、致電、書信、電郵；以及（ii）使用以下一種或多於一種方式讓公眾知悉停止服務提示：在流動虛擬網絡商網站發布停止服務提示、在社交媒體發布停止服務提示，以及發出新聞公報。通訊局在收到通知後，有自行決定權把有關的停止服務提示公開並上載到通訊局／通訊辦網站；
- (b) 不論流動虛擬網絡商本身是否設有流動電話號碼可攜服務平台並自行執行流動電話號碼轉攜的工作，或已委聘第三方提供所需的流動電話號碼可攜服務，均須在停止服務日期後至少 3 個月內繼續提供流動電

話號碼可攜服務，以利便受影響客戶把流動電話號碼轉攜至其他服務供應商；

- (c) 在停止服務提示發布後，即時停止以任何方式推廣、銷售及要約出售流動服務，以及停止透過其批發及零售渠道、零售店、分銷商、轉售商、代理商、電話銷售、互聯網或其他方式，與客戶或潛在客戶簽訂任何有關提供電訊服務的合約；
- (d) 在停止服務日期後至少 3 個月內維持客戶服務熱線運作，以處理公眾查詢及投訴；
- (e) 妥善處理所有客戶的查詢及投訴，包括有關合約事宜（包括處理退款要求等）的查詢及投訴；以及
- (f) 在指定的時間內，向通訊局提供所有關於受影響客戶數目及把流動電話號碼轉攜至其他服務供應商的客戶數目的資料，以及通訊局不時要求的所有其他資料。

停止服務通知書及停止服務提示所需的資料

6. 由宿主流動網絡商發出的停止服務通知書及由流動虛擬網絡商發布的停止服務提示須使用附有宿主流動網絡商或流動虛擬網絡商標誌（視何者適用而定）的公司信紙，並明確清晰地載列以下資料：

- (a) 宿主流動網絡商或流動虛擬網絡商的名稱（視何者適用而定）；
- (b) 代表宿主流動網絡商或流動虛擬網絡商行事的獲授權人士的名稱和簽署（視何者適用而定）；

- (c) 有關通知的發布日期；
- (d) 停止服務的確實日期和時間；
- (e) 將會或可能受停止服務影響的服務和客戶類別；
- (f) 流動虛擬網絡商的客戶服務熱線號碼及電郵地址（視何者適用而定），以便受影響客戶可就停止服務及其他一切隨後安排作出查詢及投訴（只適用於停止服務提示）；以及
- (g) 為有意把流動電話號碼轉攜至其他服務供應商的客戶提供流動電話號碼可攜服務安排的詳細資料（只適用於停止服務提示）。

7. 通訊局有自行決定權把停止服務通知書及／或停止服務提示公開並上載到通訊局／通訊辦網站，而通訊局／通訊辦亦可向公眾發出相關資訊，包括就停止服務發出新聞公報及消費者注意事項（視何者適用而定）。

《業務守則》的應用及更新

8. 本《業務守則》並非用作取代或替代宿主流動網絡商和流動虛擬網絡商之間，或流動虛擬網絡商和其客戶之間的合約所訂明的終止服務規定。本《業務守則》旨在提高資訊透明度，並在發生停止服務的情況時盡量減少對流動虛擬網絡商客戶造成不便。

9. 為免生疑問，所有流動網絡商和流動虛擬網絡商均須遵照《電訊條例》（第 106 章）、牌照條件和其他適用法例及法規提供服務。本《業務守則》的任何部分不可視為免除有關持牌人履行該等責任和義務的依據。

10. 通訊局可根據電訊政策發展、市場和技術，適時檢討和更新本《業務守則》。如通訊局認為有需要修訂本《業務守則》，會考慮業界及其他有關各方的意見後，才作出修訂。

通訊事務管理局

二零一七年九月二十八日