

個案：有關Now TV Limited（Now TV）的本地收費電視節目（收費電視）服務中斷的投訴

通訊事務管理局（通訊局）共接獲18宗關於Now TV收費電視服務在二零二五年二月二十五日至三月三日期間發生中斷（中斷服務）的公眾投訴。有關投訴內容概述如下：

- (a) Now TV的收費電視服務（包括直播和自選影像頻道）由二零二五年二月二十五日起出現中斷服務的情況。即使Now TV於二零二五年二月二十七日宣布其收費電視服務已全面修復，部分投訴人仍未能通過機頂盒接收或觀看相關頻道；
- (b) 在中斷服務期間，投訴人需要等候長時間才可聯絡Now TV的客戶服務代表；以及
- (c) Now TV未有及時通知其客戶有關中斷服務的情況及相關安排，亦未有就中斷服務作出解釋。

通訊局的調查結果

通訊局按既定程序，詳細審視了投訴個案的細節及**Now TV**提交的陳述。通訊局考慮了個案的相關資料，包括以下各點：

個案的細節

- (a) 由於**Now TV**負責傳送直播和自選影像頻道的硬件系統發生故障，**Now TV**的155條頻道在二零二五年二月二十五日上午開始中斷服務，包括其138條直播頻道中的82條頻道及全部共73條自選影像頻道，影響涉及大部分用戶；
- (b) 在**Now TV**採取各種修復行動後，有關的直播和自選影像頻道系統已分別在二零二五年二月二十五日和二零二五年二月二十七日恢復運作；
- (c) 即使完成修復，系統超出負荷所引致的各種接收問題¹仍令部分用戶未能透過其機頂盒恢復收看已訂閱的收費電視服務。為解決這些問題，**Now TV**在二零二五年二月二十六日至三月三日期間採取了一連串的補救行

¹ 這些接收問題包括：無法重新啟動機頂盒、轉換直播頻道時電視畫面出現停頓，以及用戶在選擇收看已訂閱的自選影像頻道時被錯誤要求付款購買。

動。最後部分投訴人在服務中斷超過43.4小時²後才能透過機頂盒陸續恢復接收所有已訂閱的Now TV收費電視頻道；

- (d) 儘管Now TV已於中斷服務期間加派人手處理急增的用戶查詢，但仍需時為用戶提供各種技術支援，因此，有部分用戶要等待較長時間才可聯絡客戶服務代表；以及
- (e) Now TV已透過Now TV網站、其官方社交媒體帳號，以及母公司旗下其他品牌的社交媒體平台發布信息，通知其客戶有關服務中斷的事宜。

《電視技術守則》中的相關條文

- (a) 第3章第3.6段——持牌人必須在合理可行的情況下，盡量將其服務的可靠程度維持在最高水平。服務的可靠程度以服務提供率為量度標準。服務提供率的最低要求是在過去6個月的平均值達到99%，並應在用戶端的接駁點量度，各頻道均須達到這標準；以及

² 為達到《電視通用業務守則 — 技術標準》（《電視技術守則》）所訂明的99%服務提供率的最低要求，Now TV在二零二四年九月至二零二五年二月期間，每條頻道服務中斷的總時長不得超過43.4小時。

***Now TV本地收費電視節目服務牌照（牌照）中的相關
條文***

- (a) 第30條——持牌機構須提供並維持足夠的備用設備（包括但不限於備用零件）及足夠人手，以避免或盡量減少出現服務中斷的情況，並須盡快作出必要的維修或設備更換。

通訊局的審議

通訊局考慮了個案的相關資料，包括Now TV的陳述，認為：

服務提供率

- (a) 受接收問題影響，部分用戶於二零二五年二月二十七日後仍然未能恢復收看其已訂閱的頻道服務，因此Now TV未能達到99%服務提供率的最低要求；

維持足夠的備用設備和人手並盡快作出必要的維修

- (b) Now TV需時約六天（二零二五年二月二十六日至三月三日）才能解決所有用戶的接收問題。基於Now TV採取被動的方式進行修復，以致接收問題未能及時解決，

及未能就以上情況作出合理解釋，因此Now TV未能證明其已採取了一切合理措施，以減少出現服務中斷的情況；

客戶服務

- (c) 有關投訴人指在中斷服務期間須等候長時間才能成功聯絡客戶服務代表，通訊局認為Now TV已加派人手並遵從牌照條件第11.1條³，按其在持牌機構建議書內作出的承諾提供24小時客戶服務熱線，處理客戶的查詢；以及
- (d) 有關向客戶發布消息，通訊局認為雖然電視持牌機構在服務中斷期間發布消息並不屬於其規管的範圍，但在服務中斷發生時，收費電視持牌機構有基本責任適時及適切地通知用戶服務中斷的情況和修復工作的進展。

³ Now TV在其持牌機構建議書內作出的承諾包括提供一條24小時有職員接聽的客戶熱線和設立內部監察機制，確保對客戶通過上述途徑提出並經妥善登記的每項查詢或意見，迅速作出適當的跟進。

裁決

鑑於上述情況，通訊局認為有關**Now TV**未能符合服務提供率的最低要求和維持足夠的備用設備及足夠人手並盡快作出必要的維修的投訴成立，**Now TV**違反了《電視技術守則》第3.6段和牌照條件第30條的規定。通訊局經考慮個案的具體事實和情況，以及其他相關因素，決定向**Now TV**發出**強烈勸諭**，敦促該公司：

- (a) 嚴格遵守《電視技術守則》和牌照的相關條文；
- (b) 須依照《電視技術守則》所訂明的服務可用性原則，計算服務提供率；
- (c) 改善對用戶服務提供的監控能力；以及
- (d) 優化日後就同類事故向用戶發布消息的機制。