



《电讯服务合约业界实务守则》 的实施与修订

电讯服务用户及消费者咨询委员会

2015年4月16日

电讯服务合约纠纷



- 全港有逾二千四百万张电讯合约
 - 包括固网电话服务、固网宽带服务、流动电话服务
- 在通讯事务管理局（通讯局）收到有关电讯服务的投诉中，约五分一涉及合约纠纷

	2012	2013	2014
通讯局接获的电讯服务投诉总数	5,262	4,303	3,427
涉及电讯服务合约纠纷的投诉	1,116	894	588
合约纠纷投诉占投诉总数之百分比	21.2%	20.8%	17.2%
合约纠纷投诉占合约总数之百分比	0.0047%	0.0037%	0.0025%

电讯服务合约纠纷的处理





- 现行的《电讯条例》并没有赋予通讯局权力介入或调查有关涉及电讯服务营办商与其客户之间的电讯服务合约纠纷
- 鼓励业界实施自行规管措施
 - 通讯事务管理局办公室（通讯办）一直密切监察电讯市场的运作
 - 因应消费者对电讯服务合约的关注，推动电讯业界推行有关电讯服务合约的自行规管措施



《电讯服务合约业界实务守则》 (《业界守则》)



- 《业界守则》由香港通讯业联会与业界制定
- 所有主要固定与流动网络营办商已于2011年7月开始实施
- 《业界守则》针对消费者就电讯服务合约的各项主要投诉事宜提出改善措施，适用于个人  或住宅  用户新订或续订的电讯服务合约



《业界守则》 主要措施

续约、终止 合约

- 除非得到客户事先明确同意，否则营办商不可自动替客户续约
- 终止合约、续约、延长合约期和更换合约的方法更具透明度

合约内容

- 更清晰的服务、收费及合约条文数据
- 客户可自由选择退出任何免费试用服务，而退出安排不得对客户造成不便或收取任何费用

迁址安排

- 若营办商无法在新地址提供服务，则客户有权终止合约而营办商不得收取余下合约期的服务月费

单方面更改 合约

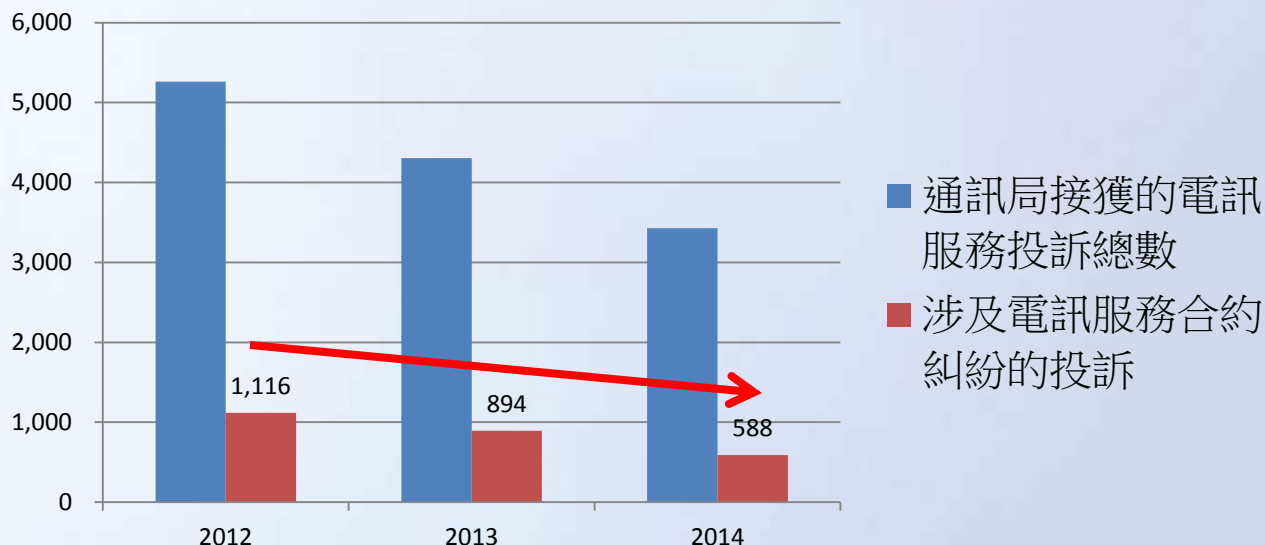
- 如营办商单方面更改合约条款及条件，客户会获得更大保障

立约过程

- 经电话订立的合约会获得参与的营办商提供书面确认(即合约副本)
- 对于在非应邀到访客户住所期间订立的合约，客户受七天冷静期的保障

《业界守则》的成效

- 《业界守则》自2011年7月实施至今，通讯办接获涉及电讯服务合约纠纷的投诉数字持续下降



- 数字反映现时的自行规管措施对减少消费者与营办商的合约纠纷具实质的成效



检讨及修订《业界守则》



- 为进一步保障消费者的权益，香港通讯业联会与各营办商参考通讯办的建议后，于**2014年10月**修订《业界守则》
- 各营办商将于**2015年5月起**落实推行经修订的守则



《业界守则》的主要修订内容

1. 改善客户终止合约的安排





2. 改善延长合约期或续约或更换合约的确认安排

3. 清楚列明客户迁址的终止服务收费安排


4. 清楚列明固定期限合约收取费用的计算方法

5. 弹性推行更佳的冷静期安排

1.改善客户终止合约的安排

- 终止合约的安排不得对客户造成不便，或涉及不合理的拖延
- 例如，建议服务供货商应在适当情况下：
 - 在网站提供终止服务申请表，以供客户下载 
 - 接受任何书面终止服务要求 
 - 迅速认收任何口头、书面或亲身提出的终止服务要求 
 - 迅速处理有关的终止服务要求，不得作出不合理的拖延 

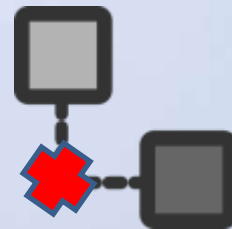
2.改善延长合约期或续约或更换合约的确认安排

- 延长合约期或续约或更换合约时，服务供货商的书面确认安排会以：
 - 邮递 
 - 服务供货商提供的其他经客户同意的合理方法送递给客户



3. 清楚列明客戶遷址的終止服務收費安排

- 如服務供應商因**未有網絡覆蓋**而無法在擬搬遷至的處所提供服務，客戶有權選擇：



- 繼續在原址使用服務 或
- 終止合約

- 終止服務收費應以**既定公式計算**或**指明最高金額**



- 客戶在簽約前應獲告知這項收費



4.清楚列明固定期限合约收取费用的计算方法

- 如订定的**合约生效日期与首个计帐周期日期不一致**，则须在合约内清楚述明：
 - 首个计帐周期日(或在可行的情况下尽快告知客户)
 - 须在合约内清楚列明-

■ 在合约生效日至首个计帐周期日期间

■ 在合约期满日至最后计帐周期日期间

会如何就有关服务向客户收取费用，并提供合理详情

5.弹性推行最佳的冷静期安排

- 经上门推销所签订的新电讯服务合约，用户均享有最少七天冷静期的保障
- 服务供货商可弹性推行最佳的冷静期安排，为客户提供额外的保障，例如-
 - 超过七天的冷静期
 - 为透过上门推销以外的其他销售渠道所订立的合约提供冷静期



通讯办的未来工作

- 密切监察业界落实推行经修订的《业界守则》及其成效
- 举办公众教育活动，让市民了解经修订的《业界守则》内容



谢谢