



# 通讯办就Easycall Limited 终止提供预付流动服务 的跟进工作及给消费者的建议

电讯服务用户及消费者咨询委员会  
2016年5月26日

# EasyCall终止提供预付流动服务的情况

- EasyCall Limited (EasyCall) 是一家流动虚拟网络营办商 (MVNO)，以租用流动网络营办商网络容量的方式，在本地提供预付流动服务
- 由于该网络商终止提供服务予EasyCall，该公司由2016年3月15日起分阶段停止其预付流动服务
- EasyCall所有流动服务已于2016年3月底停止

# 通讯办的跟进工作

要求持牌人作出妥善安排  
以减低对客户造成的影响

公布相关消息  
呼吁消费者  
停止购买有关智能卡

协助客户  
转携号码

加强MVNO牌照  
的审批要求

# 要求持牌人作出妥善安排

- 通讯办已责成Easycall作出必需的安排，务求尽量减低对客户造成的影响
- Easycall已停止向其分销商 / 转售商出售新的智能卡
- Easycall透过短讯及在社交媒体平台发出通知，知会客户该公司将停止服务，以及相关的安排



Easycall 易通電

3月14日 · 🌐

各位，因市場環境劇變，零售市場急速下滑，本公司儲值咭業務服務被暫停，現正使用中的客戶如需保留號碼，請盡快攜同儲值咭到各大網絡商，辦理攜號轉台手續。所以未開啟儲值咭則不能開啟使用，也懇請各大零售商停止售賣產品，以免引起投訴及不便。我們也不想這樣，但無奈要作出這樣決定，很抱歉為大家帶來不便，敬請大家原諒。

# 向消費者公布相關消息

- 通訊辦于網站刊登消費者注意事項，向公眾公布相關消息
- 呼吁消費者停止購買該公司提供的預付流動智能卡或為其現有智能卡增值

The screenshot shows the OFCA website with a '消費者焦點' (Consumer Focus) section. The article title is '通訊辦呼籲消費者停止購買Easycall Limited提供的預付流動智能卡或為該公司提供的智能卡增值'. The text explains that Easycall Limited is a mobile phone service provider in Hong Kong that has been operating since 2006. It states that OFCA has received reports of Easycall's poor service quality and that the company is facing financial difficulties. OFCA is urging consumers to stop purchasing or topping up Easycall's prepaid mobile phone cards to avoid financial loss. The article also mentions that Easycall's services will be terminated on March 15, 2016. A link to Easycall Limited's Facebook page is provided at the bottom.

# 协助客户转携号码

- 通讯办亦就事件联络其他流动网络营办商，协助客户办理转携号码安排
- 通讯办呼吁受影响的客户如欲保留有关的流动电话号码，应尽快安排把电话号码转携

# 加强MVNO牌照的审批要求(1)

- MVNO是通过向持牌流动网络营办商租用其网络容量，以提供流动服务
- 无须拥有无线电通讯基建和频谱
- MVNO须领有服务营办商牌照—第三类服务（MVNO服务）
- 通讯局没有预先设定的发牌数量限制，流动服务营办商可在市场竞争的基础上提供多元化的服务以满足消费者不同的需要

# 加强MVNO牌照的审批要求(2)

- 鉴于是次事件，通讯办会检讨MVNO牌照的审批要求，以减低发生同类事件的可能性
- 新牌照申请人须向通讯局提交资料，以证明其有足够的财政能力，提供满意的服务
- 就Easycall个案，通讯局经审慎考虑事件过程及各方面因素后，将不会接受Easycall的续牌申请

# 给消费者的建议 (1)

- 选择有信誉的流动服务营办商
- 不应购买过多预付智能卡
- 因应实际需要为预付智能卡充值，不要过量充值
- 购买预付智能卡或增值券前，应先向分销商 / 转售商查询是否接受退款，并了解相关退款条件

## 给消费者的建议 (2)

- 保留购买单据及卡主证明书，如服务受影响，客户可联络有关的分销商、转售商或营办商，提出退款要求
- 另亦可考虑在小额钱债审裁处提出民事诉讼索偿
- 客户宜带同原有的预付流动智能卡（包括卡主证明）到拟转用的流动服务营办商，以办理所需的转携号码手续

谢谢