

通讯事务管理局如何处理消费者对电讯服务营办商的投诉

电讯服务用户及消费者咨询委员会

2018年12月7日



角色

- 香港电讯市场已全面开放，竞争激烈，通讯局因而对电讯业采取宽松的规管手法，尽可能依赖竞争及市场力量促进和保障消费者权益。
- 除非市场力量未能确保达到政策目标，否则通讯局不会干预电讯营办商的业务运作。

权力范围

- 通讯局的权力与职能，只限于《电讯条例》（第106章）和牌照条件所列。
- 只有在营办商违反《电讯条例》或牌照条件的表面证据成立的情况下，通讯局才会对投诉正式调查。若证实有违规行为，通讯局可以对有关营办商采取规管行动。
- 留意所有投诉个案，若发现有值得关注的异常情况，会与有关的营办商跟进，并因应情况，考虑采取规管行动。

可能违例《电讯条例》或 牌照条件的投诉（1）

例子：

- 消费者的流动电话号码在未经其同意的情况下，由其原本的流动服务供应商被转携至另一服务供应商
- 某流动服务供应商在没有获得通讯局的批准下，操作无线电基站
- 某对外电讯服务营办商使用未经通讯局事先批准的IDD接驳短码提供服务

可能违例《电讯条例》或 牌照条件的投诉（2）

例子：

- 某固网营办商因受阻挠而未能铺线至某大厦内，以致住户无法选用其服务
 - 个案会转交专责组别研究 / 调查
 - 已完成调查的个案在网页上公布 https://www.coms-auth.hk/tc/policies_regulations/ca_decisions/index_yr_all-ca_58-sb_all-p_1.html

处理不涉及违反《电讯条例》或牌照条件的投诉（1）

- 投诉种类：金钱纠纷、合约履行问题、营办商行政措施等
- 转介予有关营办商覆检及处理
- 在转介个案之前，须征得投诉人同意将个人资料及案情转告营办商
- 经通讯办转介后，营办商直接答复投诉人，并向通讯办提供个案进展 / 覆函副本

处理不涉及违反《电讯条例》或牌照条件的投诉（2）

投诉人不满营办商的回复

- 将投诉再次转介予有关营办商覆检及处理
- 通讯办以书面解释权责，通知投诉人营办商的覆检结果，及建议其他解决方法（如适用）

投诉人不满通讯局的答复 / 调查结果

- 可以书面方式向通讯事务总监提出上诉，要求复核

超越通讯局职权范围的投诉的例子

- 合约条款是否公平
- 申索赔偿/退款
- 在没有牵涉反竞争行为的情况下，强制营办商的收费水平
- 在营办商没有违反《电讯条例》或牌照条件的情况，强制营办商采取任何行动，或裁定其处事不当
- 有关产品、网络覆盖或服务的商业决定等

保障消费者权益的措施（1）

- 鼓励业界
 - 实施预防流动通讯服务「帐单震撼」的措施、
 - 发出《收费流动内容服务守则》，以及
 - 制定及实施自愿遵从的《电讯服务合约业界实务守则》
- 推动业界设立「解决顾客投诉计划」

保障消费者权益的措施（2）

- 发出
 - 《关于电讯服务帐单资料及收取帐款的实务守则》、
 - 《就提供流动及固网宽频服务实施公平使用政策的指引》、
- 根据《商品说明条例》打击不良营商手法

接受投诉的渠道

- 邮递、传真、电邮以书面形式**作出投诉
- 网上表格 (<https://apps.coms-auth.hk/apps/complaints/complaint.asp?lang=chinese>) 或
- 致电热线2961 6333 (选择语言然后按「9」字，并选择以传真索取「消费者投诉表格」)

** 书写方面有困难的人士，可致电2961 6333向通讯局「消费者事务科」寻求协助，职员会为投诉人填写投诉表格，并把填妥的表格邮寄或传真予投诉人确认和签署。

服务承诺

- 认收投诉 – 3个工作日内
- 回复 – 27个工作日内发出回复（如投诉属通讯局的法律权力 / 服务范围之内，并经通讯局正式调查）。否则，通讯办会以投诉所用的语言先作初步回复，汇报调查进展。

谢谢

