

伸延有關公共流動無線電話服務合約的實務守則至 其他公共電訊服務供應商

諮詢文件

背景

1. 電訊管理局局長(電訊局長)在二零零一年十月十二日發出有關公共流動無線電話服務合約的實務守則(CoP-04/2001)(「該守則」)，旨在確保流動服務業採用公平的營商手法，以及消費者的利益得到足夠保障。該套供營辦商自願遵從的守則規定，服務合約的條文應公平、公正及合理，而合約的關鍵內容應放置於當眼位置或以特別標示的方式展示。
2. 至於公共流動無線電話服務以外的電訊服務，如本地固定電訊網絡服務、互聯網服務及對外電訊服務，消費者與電訊服務供應商的帳單及合約糾紛自二零零一年起持續上升。在二零零一年，這類糾紛佔電訊局所處理針對這些服務供應商的消費者投訴的 16%。然而，在二零零二年及二零零三年，數字上升至 22%。
3. 大部分這類糾紛是因消費者不認同合約條款或收費所致。消費者聲稱沒有獲告知那些被他們認為十分重要的條款或收費。即使服務合約中已列明受爭議的條款，投訴人指出營業員不曾知會他們，而且這些條款在合約上顯示得並不當眼。部分服務供應商沒有向消費者提供雙方訂立的服務合約的文本，在這些情況下，有關服務條款及收費的糾紛當然無可避免。若服務供應商能主動向每位客戶或至少應客戶要求提供一份雙方訂立的服務合約的文本，並在合約上以清晰及顯眼方式展示關鍵內容，便能避免很多這類糾紛，並能為消費者提供較佳保障。
4. 部分投訴人與服務供應商的帳單及合約糾紛是關於未有就改變收費計劃提供足夠通知期。該守則提議，若服務供應商有任何單方面變動服務合約條款的權力，而變動將不利於消費者，應給予消費者不少於 30 天的事前通知。若公共流動無線電話服務供應商以外的服務供應商亦能遵守這些原則，可減少有關通知期不足的投訴。
5. 雖然不少負責任的服務供應商為提供優質的客戶服務、減少與客戶產生糾紛的機會及保障自身的商業利益，已改善內部處理合約及相關事宜的手法，電訊局長認為發出實務守則供業界依循是適當的做法。

伸延該守則至其他服務供應商

6. 電訊局長認為，該守則應伸延至所有公共電訊服務，以加強保障消費者的利益。在二零零三年十一月，電訊管理局（電訊局）首次就「有關公共電訊服務合約的實務守則」的擬稿與本地固定電訊網絡服務營辦商、互聯網服務供應商、香港對外電訊服務供應商協會及消費者委員會討論，隨後又與香港互聯網暨通訊業聯會討論，該會並向其成員廣泛傳閱守則擬稿，以作諮詢。經考慮業界及消費者委員會的意見後，電訊局擬備了「有關公共電訊服務合約的實務守則」的修訂擬稿(建議的新守則)，現載於附件。

推行

7. 若電訊局長決定推行建議的新守則，在最初階段祇預期服務供應商自願遵從。然而，在執行《電訊條例》及牌照條件的任何條文(特別是禁止具誤導性或欺騙性行為的第 7M 條，以及規定持牌人提供良好及令電訊局長滿意的服務的牌照條件)時，電訊局長或會將持牌人違反建議的新守則列為考慮因素。

8. 電訊局長會在電訊管理局網站(www.ofta.gov.hk)公布承諾遵從建議的新守則的服務供應商的名稱，供公眾參考及監察。在不影響建議的新守則適用於在其第 3 段所述及的所有持牌人的原則下，電訊局長鼓勵支持建議的新守則的服務供應商以書面形式向他表明承諾自願遵從。

9. 電訊局長並非要在每份新服務合約推出前，將它們逐一審查，但他鼓勵服務供應商在新守則生效前，向他提交即將推出的新服務合約。電訊局長接受所提交的合約文本，並不代表他認為合約已符合建議的新守則的規定。

徵詢意見

10. 電訊局長邀請公眾及業界人士就附件所載的建議新守則提出意見。所有意見應在二零零四年八月二十日或之前送交電訊管理局。任何提交意見的人士須注意，電訊局長可能會公開接獲的所有或部份意見，並會以他認為合適的方式披露提出意見的人士的身份。意見書內屬商業秘密的部分必須清楚註明。電訊局長在決定是否披露有關資料時，會考慮這些標記。意見書應送交：

香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 29 樓

電訊管理局

[經辦人：公共事務經理(消費者及綜合事務)陳修明女士]

傳真：(852) 2122 9625

電郵：rsmchan@ofta.gov.hk

10. 意見書應附有電子版本，並電郵至上述地址。

電訊管理局

二零零四年七月二十三日

擬稿
有關公共電訊服務合約的實務守則

序言

本自願性實務守則(「本守則」)旨在為公共電訊服務供應商¹提供基本標準及指導原則，以便在擬備服務合約時予以遵循。

2. 為免生疑問，本守則並未免除任何公共電訊服務供應商必須遵照其牌照的條款和本港現行法例經營的規定。

3. 在本守則中，

「公共電訊服務供應商」(「服務供應商」)包括：

- 本地固定電訊網絡服務(固網服務)牌照持牌商，
- 本地固定傳送者牌照持牌商，
- 持有公共非專利電訊服務牌照的流動虛擬網絡營辦商、互聯網服務供應商和對外電訊服務營辦商。

「固定期限合約」是一份服務合約，不論是單獨存在還是連同其他合約，根據該合約

- 消費者向服務供應商預繳費用，因而服務供應商同意在某段時期內定期回贈商定的金額給消費者；或
- 消費者同意在訂明的合約期內定期支付訂明的金額給服務供應商。

「一般服務合約」指並非「固定期限合約」的服務合約。合約的其中一方透過給予另一方所需的知會，從而終止一般服務合約。

「服務合約」指協議，包括補充協議、備忘錄或附註，當中服務供應商同意提供，而客戶亦同意選用服務供應商所提供的電訊服務和相關的增值服務。

「賠償」，就「固定期限合約」而言，包括：

¹ 在本守則中，公共電訊服務供應商並不包括流動網絡營辦商。這些營辦商的服务合約應根據電訊管理局局長於二零零一年十月十二日發出的《有關公共流動無線電話服務合約的實務守則》所訂立的原則擬備。

- (a) 沒收或退回消費者已支付而尚未動用的任何預繳費用或預支費用款額；
- (b) 支付由服務供應商和消費者所釐定的指定金額；

在任何一種情況下，所沒收、退回或應付的金額須等同服務供應商或(視屬何情況而定)消費者因提前終止服務合約而引致損失的真正預估金額。

4. 本守則適用於服務供應商與個別消費者之間所訂立的所有服務合約。兩者均不是在業務過程中簽訂該合約的，也沒有顯示自己是如此行事的。

指導原則

5. 服務供應商的所有服務合約均應遵從以下指導原則：

- (a) 合約條文應公平、公正及合理，即合約條文不應祇對服務供應商有利。
- (b) 合約應以淺白和清晰易懂的文字撰寫。
- (c) 應按客戶要求提供中文或英文版本。
- (d) 服務供應商不得指明合約的中文或英文版本凌駕另一種語言。
- (e) 合約正文文字和任何附註文字的大小不應小於 9 號字體。此項規定適用於合約的中英文本。合約文件上的文字與合約文件所用的紙張的顏色應有強烈的對比，並建議採用白底黑字、白底深藍字或黃底黑字的配對。
- (f) 服務合約的關鍵內容應放置於當眼位置或以特別標示的方式展示。關鍵的內容包括但並不限於以下各項：
 - (i) 合約的性質，即屬於「固定期限合約」還是「一般服務合約」；
 - (ii) 消費者選用的服務計劃詳情；
 - (iii) 合約期(只適用於「固定期限合約」)；
 - (iv) 就「一般服務合約」而言，服務供應商有否任何單方面變動條款的權力(包括但不限於合約的價格)。如有的話，須註明通知期的長短。如該項變動將不利於消費者，建議給予不少於 30 天的事前通知。
 - (v) 就「固定期限合約」而言，服務供應商有否任何單方面變動合約條款的權力(包括但不限於合約的價格)。如有的話，須訂明在何種情況下可行使單

方面變動合約條款的權力及通知期的長短。如該項變動將不利於消費者，建議給予不少於 30 天事前通知。

- (vi) 就「固定期限合約」而言，消費者或服務供應商提前終止合約的條件；及
 - (vii) 就「固定期限合約」而言，消費者或服務供應商提前終止合約的賠償條文及條款(如有的話)。
- (g) 合約須載有關於按金和預繳費用(如適用)的提示。詳情請參閱電訊管理局局長在二零零一年四月二十六日發出的《處理客戶按金和預繳費用的業務守則》。
- (h) 若客戶提出要求，服務供應商應在合理時間內，將雙方訂立的合約文本給予客戶。

執行

6. 本守則供服務供應商自願遵從。服務供應商應自行監督其遵循守則的情況。每家營辦商均有責任維護電訊業的公正和商譽。電訊管理局局長(「電訊局長」)會在電訊管理局的網站(www.ofta.gov.hk)公布承諾遵從守則的服務供應商的名稱，供公眾參考及監察。他會監察業界對守則的回應。若守則及其相關的自律機制不能發揮效用，就會研究其他方案，包括在牌照加入特別條件，以規管與擬備服務合約有關的營商手法。

7. 守則自發出日期起生效。在該日或以後簽訂的新服務合約必須盡早遵從守則的規定，並不能遲於本守則發出日期起計的六個月內。為方便過渡起見，所有在該日以前訂定的現有「固定期限合約」將繼續生效，直至屆滿或終止為止，但電訊局長不鼓勵服務供應商行使其合約權力(如有的話)，單方面作出不利於消費者的合約改動。至於現有的「一般服務合約」，仍將繼續生效直至終止合約，但如服務供應商欲單方面作出不利於消費者的合約改動，則須給予至少 30 天的事前通知。

修訂守則

8. 電訊局保留在有需要時修改本守則的權利。在修訂及/或更改本守則前，他會先就有關事宜諮詢有關人士及公眾人士。

電訊管理局

[日期]