

## 消費者委員會向立法會資訊科技及廣播事務委員會提交有關網際規約電話服務的意見書

1. 消費者委員會樂於就有關如何規管網際規約電話服務(即寬頻電話服務)，向委員會就以下三方面提交意見：

- 政策
- 牌照架構
- 消費者事宜

### 政 策

2. 消委會一向支持市場競爭和技術中立的政策，相信消費者的選擇能引領網絡商和服務提供者採納最合適的技術，而競爭則能確保市場會使用最有效率的方法提供服務。

3. 儘管消委會同意應由市場決定在選用網際規約電話服務時，市場上營運環境改變的步伐和形態。但電訊政策應以為消費者提供長遠得益為目標。因此，在市場採用寬頻電話時，必須有清晰和明確的監管規則，避免消費者和經營者感到混淆。

4. 消委會支持將寬頻電話服務和傳送網絡服務分開提供，令消費者有更多選擇。

### 牌照架構

5. 消委會相信以設施為本的競爭，能促使經營者投資網絡基建，從而令價格下調和提升電訊服務質素。

6. 消委會支持容許以服務為本的公共非專利電訊服務牌照持有人使用網際規約電訊技術提供國際長途電話服務，鼓勵市場競爭，令消費者得益。但現階段對公共非專利電訊服務持牌人開放本地話音市場，消委會認為有可能影響基建投資和寬頻電話服務發展，最終會減少消費者的選擇。

7. 在不當的時間對非傳送網絡牌照持有人開放市場，可能導致經營者花費資源進行市場推廣以爭取市場佔有率，相對忽略投資發展新應用配套和網絡基建。網際規約電話技術對提供電訊服務的方式有重大影響，如果能發展出更多增值服務，消費者會得益更大。

8. 如果網際規約電話被用作替代傳統公共電話服務(本地寬頻電話服務)，消委會提議有關的規管牌照條款應與現行規管所有傳送網絡經營者，(包括固網傳送

網絡經營者)的牌照條款相似，使所有提供公共電話服務者在同樣的規管環境下公平競爭。

### *號碼提供事宜*

9. 一般用家很難分辨本地寬頻電話服務和傳統電話服務。如果消費者在更改服務提供者時不能將電話號碼由一個寬頻電話服務商轉到另一個服務商，或任何一個固網服務商，可能引起問題；因此，消委會支持要所有提供本地話音服務的寬頻電話服務商與固網電話服務商有號碼可攜性安排。

10. 如接駁本地寬頻電話服務要透過撥「短碼」才可接通，會令消費者感到寬頻電話服務有異於透過公共網絡系統提供的傳統電話服務，因此影響寬頻電話服務能否成為傳統電話的替代品。消委會支持對傳送網絡經營者和寬頻電話服務商分配特別的八個位數字號碼，這安排可促成號碼可攜性和幫助消費者更容易更換寬頻電話服務商。

### **消費者事宜**

#### *服務質素*

11. 當網際規約技術和數碼匯流盛行時，互聯網寬頻接駁服務的接連性和質素將會影響消費者對利用寬頻接駁的資訊服務、電訊服務和廣播服務間的選擇。

12. 消費者可就寬頻接駁服務和寬頻電話服務採用不同的服務商，消費者須能掌握足夠服務質素資料才能作出明智的選擇。消委會認為本地寬頻電話服務要合乎基本質素標準，而寬頻電話服務商則應遵守現行規管固網商和網絡傳送者有關服務質素和申報的監管要求。

13. 消委會相信增加寬頻服務、網際規約電話及其他電訊服務的服務質素資料透明度，是促進市場健全運作的必要條件。一個簡單的服務質素標籤制度可避免混淆消費者，也可幫助消費者分辨出市場上各種不同的寬頻接駁服務和寬頻電話服務。

#### *電話簿要求*

14. 消委會同意所有供應本地電話服務的牌照持有人要向客戶提供電話號碼簿和電話查詢服務。但並不是用作替代本地傳統公共電話服務的寬頻電話服務則未必須提供類似的電話簿或查詢服務。

15. 消委會亦相信一個整合所有本地服務商客戶電話號碼的電話號碼查詢資料庫(客戶要求不要公開其電話號碼的除外)會對消費者有利。

### 緊急服務

16. 為保障用家利益和避免混淆，消委會支持政府的建議，要求所有用以替代傳統公共電話服務的寬頻電話服務商必須在香港境內能接駁緊急服務。

### 後備電力供應

17. 消委會留意到很多消費者仍然依賴固網電話服務作為主要通訊媒介，現存 "基本電話服務" 有後備電力供應要求，確保消費者在缺乏電力供應時仍可在一段時間內與外界接觸。由於接駁寬頻的解碼器，電腦或轉接器在沒有電供應時就不能運作，即使要求寬頻電話服務有後備電力，亦不能令消費者在電力中斷時使用寬頻電話服務。

18. 不過，社會上有些群體（例如長者）須依賴基本電話服務作危急時的應用，例如 "平安鐘" 服務。消委會建議政府應明確在牌照條款規定向依賴電話服務作危急應用的客戶提供本地電話服務時須符合有後備電力供應的要求。

二〇〇四年十二月三十一日