

新聞稿

實施《電訊服務合約業界實務守則》

更全面保障消費者

由今年七月開始，香港所有主要固定與流動網絡營辦商及一家主要對外電訊服務營辦商已落實推行《電訊服務合約業界實務守則》（《業界守則》），消費者在訂用電訊服務時將會享有更全面的保障。

根據《業界守則》，個人或住宅用戶在訂立新電訊服務合約時享有的更佳保障包括—

- 更清晰的服務、收費及合約條文資料；
- 經電話訂立的合約會獲得參與的服務供應商提供書面確認；
- 客戶可自由選擇退出任何免費試用服務，而退出安排不得對客戶造成不便或收取任何費用；
- 對於在非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約，客戶將受冷靜期的保障；
- 除非得到客戶事先同意，否則服務供應商不可自動替客戶續約；
- 終止合約、續約、延長合約期和更換合約的方法將更具透明度；
- 如服務供應商單方面更改合約條款及條件，客戶會獲得更大保障；以及
- 服務供應商會就客戶的服務遷址要求作出更公平安排。

電訊管理局(電訊局)發言人今日(二零一一年七月十二日)表示：「自《業界守則》於去年十二月由香港通訊業聯會發出，各參與的服務供應商

已於過去數月投放資源因應《業界守則》的規定修訂其合約表格、檢修服務系統以及銷售和內部營運程序。由現在起，用戶在簽訂新合約訂用電訊服務時，消費權益將可獲更全面的保障。我們對電訊業彼此合作和努力制訂對消費者和業界雙方均屬公正、公平和合理的電訊服務合約安排予以肯定。」

電訊局建議消費者在訂立新電訊服務合約或續訂現有服務合約時，要閱讀及清楚明白合約內容，有需要時可參考《業界守則》的相關條文。如有任何疑問，應要求服務供應商詳細解釋有關合約條款。就一些消費者特別關注的安排，包括續約及終止合約、服務供應商單方面更改合約條款及條件、及服務遷址等，消費者應要求服務供應商確認新訂的服務合約符合《業界守則》的規定。

發言人續稱：「電訊局會密切監察《業界守則》的實施情況，審視該守則的成效。我們亦會根據實施守則的經驗和消費者的回應，繼續與業界保持緊密合作，以決定日後需否進一步改善《業界守則》。」

為保障消費者權益及回應消費者就電訊服務合約糾紛的投訴，電訊局一直與業界緊密合作，制訂和推行有關電訊服務合約的自我規管業界守則。

《業界守則》全文，可於香港通訊業聯會網站

http://www.cahk.hk/News/310/Industry_CoP_Telecom_Service_Contract_C.pdf

或電訊管理局網站

http://www.ofta.gov.hk/zh/ca_bd/Industry_CoP_Telecom_Service_Contract_C.pdf 下

載。

電訊管理局

二零一一年七月十二日