

# 就提供流動及固網寬頻服務 實施公平使用政策的指引





## 《指引》

- 由電訊管理局發出

## 規管

- 服務供應商向用戶實施的「公平使用政策」



## 電訊管理局發出《指引》的目的： 保障消費者

- 為服務供應商實施的「公平使用政策」提供指導原則，並強制遵循，以確保他們實施一致的「公平使用政策」
- 增加服務透明度，加深用戶對「公平使用政策」的了解和認識，協助他們比較市場上不同的服務計劃，在訂用服務時作出明智決定



## 近年寬頻數據服務發展

- 固網 / 流動寬頻數據服務非常普及
- 固網住宅寬頻用戶數目為約**200**萬，住戶普及率達**85%**
- 流動數據服務發展迅速
  - 智能手機十分普及
  - 流動數據服務用戶  
由**2007**年底的**290**萬增至**2011**年**10**月的**770**萬  
增幅：**480**萬名用戶
  - 流動數據使用量  
由**2007**年底**32**太字節增至**2011**年**10**月的**3,568**太字節  
增幅：超過**100**倍

## 「公平使用政策」

- 服務供應商提供各式各樣的服務計劃，包括「無限」用量的服務計劃，滿足消費者需要
- 服務計劃，包括「無限」用量計劃通常受服務供應商實施的「公平使用政策」限制
- 服務供應商實施「公平使用政策」的目的
  - 確保其客戶整體上可享有使用和接達服務的公平機會
  - 防止少數客戶濫用服務



## 現時服務供應商實施「公平使用政策」的問題

- 自2009年12月，電訊局不時收到有關「公平使用政策」的投訴
- 於2010年年初，電訊局就用戶對流動服務供應商實施「公平使用政策」等事項的意見，委託顧問進行專題研究
- 在2010年11月，電訊局就本地服務供應商實施的「公平使用政策」進行一項調查

## 現時服務供應商實施「公平使用政策」的問題

- 服務供應商對「公平使用政策」詮釋不同和應用各異
  - 有對用量超出某個限量的客戶施加限制（例如：減慢服務速度）
  - 有在某個無線電基站所服務的客戶數量超出某個數目時，限制該基站的部分或全部客戶的接達速度
  - 有禁止客戶使用服務作違法用途，如發放或上載不合法的信息或內容，或危害或干擾其網絡設施或服務的正常運作




## 現時服務供應商實施「公平使用政策」的問題

- 籠統的條款及條件
  - 例如：沒有具體訂明啟動政策的準則和服務限制的詳情
- 客戶對「公平使用政策」缺乏認識
  - 客戶一般不認識「公平使用政策」和相關的條款及條件
  - 當客戶的「無限」用量計劃受「公平使用政策」限制時，會認為不公或感到不忿





## 電訊管理局發出「公平使用政策」指引

- 
- 經三輪諮詢，並考慮業界和用戶組織 (包括消費者委員會) 的意見後，電訊局局長在**2011年11月9日**公布《指引》，規管服務供應商在提供流動或固網寬頻服務時，應如何實施其「公平使用政策」



## 指導原則

- 如服務供應商向客戶提供的服務計劃單純地稱為「無限」或以「無限」名稱推廣而沒有條件規限，服務供應商不得向在《指引》生效後簽訂計劃的客戶施行或實施任何形式的「公平使用政策」

## 指導原則

- 附有條件規限的「無限」服務計劃，有關條件規限的展示方式必須清晰且不具誤導性，有關條件規限要以相同字型相同字體，同樣顯眼地展示在「無限」一詞附近

- 例如

無限量電郵  
服務計劃

高達 5GB  
無限制數據服務



## 指導原則

- 服務供應商須在其網站、客戶服務協議及相關的宣傳、推廣及銷售資料載列其用量計劃是否須受「公平使用政策」約束，所實施的「公平使用政策」形式等
- 服務供應商須在客戶簽訂合約前，向客戶解釋和提醒他們注意「公平使用政策」，如受約束，則須說明政策啟動機制和所實施的限制形式



## 指導原則

- 服務供應商在實施「公平使用政策」時對服務水平作出限制的方式，不得與一般客戶通常理解何謂寬頻服務相違。服務不得暫停，而下載速度也不得低於每秒**128**千比特（即**2.5G**服務的典型速度）
- 服務供應商單方面更改「公平使用政策」的主要條款前，須給予客戶充分通知

## 指導原則

- 「公平使用政策」不應夾雜其他不相關條文
- 服務供應商啟動「公平使用政策」前，須給予《指引》生效後簽訂計劃的過高用量客戶事先通知，並須應客戶要求提供數據用量的詳細記錄



## 服務供應商須強制遵從《指引》

- 《指引》乃根據相關牌照的特別條件發出
  - 如服務供應商不遵從指引，即不遵從牌照條件
- 根據《電訊條例》第**36C**條，電訊局局長可向沒有遵從牌照條件的持牌人施加罰款
  - 初次可處罰款高達港幣**20**萬元
  - 第二次可處罰款高達港幣**50**萬元
  - 其後的罰款高達港幣**100**萬元
- 電訊局亦可根據《電訊條例》第**7M**條，就涉及實施公平使用政策的具誤導性或欺騙性銷售行為投訴進行調查

## 實施指引安排

- 為了讓服務供應商有時間作出所需安排，指引會在公布後約三個月的 **2012 年 2 月 13 日** 生效
- 服務供應商在 **2012 年 2 月 13 日** 或之後新簽訂 / 續訂的所有服務合約，必須遵循指引的規定
- 電訊局鼓勵服務供應商為《指引》生效前已簽訂的合約以追溯形式實施《指引》
- 電訊局長會密切監察服務供應商遵循《指引》的情況





謝謝



## 指引全文

- 英文版

[http://www.ofta.gov.hk/en/report-paper-guide/guidance-notes/gn\\_201124.pdf](http://www.ofta.gov.hk/en/report-paper-guide/guidance-notes/gn_201124.pdf)

- 中文版

[http://www.ofta.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn\\_201124.pdf](http://www.ofta.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn_201124.pdf)