

二零一二年六月十一日
討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會 電訊業的“解決顧客投訴計劃”

目的

在二零一零年六月，我們向各委員簡介為期十八個月的“解決顧客投訴計劃”試驗計劃的結果，以及就以長遠和可持續形式在電訊業推行解決顧客投訴計劃的要點向公眾和業界進行的有關諮詢。在考慮過諮詢期間所收到的意見書及與業界磋商後，本文件旨在向各委員簡介解決顧客投訴計劃的未來路向。

試驗計劃及其後的諮詢

2. 解決顧客投訴計劃旨在於司法制度以外解決電訊服務供應商與客戶之間的合約糾紛。計劃為相關各方提供一個快捷而具經濟效益的解決爭議方案，無需牽涉正式的法律程序，並省卻昂貴的法律費用。前電訊管理局(電訊局)於二零零八年九月至二零一零年二月期間推行一個為期十八個月的試驗計劃，採用包括調解及審裁的兩個階段模式，旨在測試在本港的環境下解決顧客投訴計劃的可行性和成效。為此，試驗計劃特地在有限的規模下進行，由三家電訊服務供應商¹自願參與，就十八宗陷於僵局的個案，在取得客戶同意後轉介試驗計劃處理。

3. 因應試驗計劃所得經驗，前電訊局在二零一零年六月八日發出《解決顧客投訴計劃諮詢文件》(諮詢文件)²，就有關長遠在香港持續推行解決顧客投訴計劃的要點，徵詢公眾和業界的意見。

¹ 它們分別為香港移動通訊有限公司、和記電訊(香港)有限公司與電訊盈科。

² 該諮詢文件可於
http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/paper/consultation/cp20100608.pdf 閱覽。

4. 截至二零一零年十二月諮詢期結束時，我們一共收到十三份意見書³。回應者對推行解決顧客投訴計劃的意見不一。業界最關注的是經費安排和解決顧客投訴計劃的成本效益。自此我們繼續和業界磋商，以制訂一個既符合解決顧客投訴計劃目的，又廣受業界支持的計劃。

與業界磋商的結果

5. 我們與業界的磋商已見成效，所有主要電訊服務供應商均同意以自願方式實施解決顧客投訴計劃。此外，代表電訊服務供應商及電訊業其他持份者的香港通訊業聯會，已表示作好準備擔任獨立代理人（解決顧客投訴計劃代理人），使該項自願性質的業界計劃得以落實。

6. 有別於只有三家營辦商參與並在若干設限環境下進行的試驗計劃，自願性解決顧客投訴計劃(該計劃)將公開讓所有電訊服務供應商參與，而所有客戶均可把爭議轉交該計劃處理。此外，有別於採用包括調解及審裁兩個階段模式的試驗計劃，該計劃將採用單一階段的調解模式，使計劃可更快捷、更具成本效益及更有效率地處理爭議。由於該計劃的規模遠較試驗計劃為大及採取不同的處理模式，我們認為適宜在首階段實行兩年試驗期，以便相關各方可充分評估該計劃的成效和公眾的需求。

7. 因應上述背景，前電訊管理局局長（電訊局長）於二零一二年三月十四日發出《解決顧客投訴計劃聲明》（聲明）⁴，總結二零一零年的諮詢並列出該計劃的要素。

³ 包括消費者委員會、10間電訊服務供應商、1間商會組織及1間律師行。所有意見書可於 http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/paper/consultation/20100909/table.html 閱覽。

⁴ 該聲明文件可於 http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/tas/ftn/tas20120314_2_tc.pdf 閱覽。

自願性解決顧客投訴計劃的要素

8. 該計劃的要素概述如下：

(a) 一個有效的計劃的基本特質

9. 該計劃應(i)具成本效益和靈活性，簡便易用；(ii)可適時解決客戶糾紛；以及(iii)公平對待客戶和服務供應商。此等基本特質已參考試驗計劃的結果以及海外經濟體系和本地其他業界的類似做法。諮詢文件的回應者普遍贊同以上計劃的特質。

(b) 獨立的計劃代理人

10. 該計劃應由獨立的計劃代理人管理和營運，以維持該計劃的公正性和獨立性。諮詢文件的回應者同意在日常運作和處理投訴方面，計劃代理人應享有最大自由度。儘管如此，通訊事務管理局辦公室（通訊辦）⁵ 應在監察計劃的成效方面，擔當積極角色，例如建議和審批計劃的架構與相關規則及程序，並規定計劃代理人須提供所收到和經他們處理投訴的統計數字。同時，我們向業界及香港通訊業聯會清楚表明，該計劃不會影響通訊事務管理局（通訊局）⁵根據《電訊條例》就任何懷疑違規情況進行調查的權力。

(c) 計劃的運作成本

11. 由於該計劃在解決糾紛方面會惠及服務供應商和客戶，因此由雙方分擔營運計劃的部分成本是合理的。然而，爲了減低業界對經費安排的疑慮及啓動試驗該計劃，通訊辦會爲計劃代理人提供所需經費，以及培訓及其他行政上的支援。爲確保有效運用經費，通訊辦會就計劃所處理的糾紛定下若干受理準則。

⁵ 根據《通訊事務管理局條例》(第 616 章)，由二零一二年四月一日起，電訊局長的所有責任及權力已授予通訊局，而電訊局的所有責任及權力已授予通訊局的執行部門 --- 通訊辦。

(d) 計劃的涵蓋範圍

12. 該計劃會主要涵蓋住宅／個人客戶與電訊服務供應商之間陷入僵局的計帳爭議。由於該計劃擬作為保障消費者的措施，加上實施該計劃會為業界和通訊辦帶來資源方面的負擔，故該計劃應只集中於處理涉及住宅／個人客戶而非商業客戶的糾紛，因為後者應有較多資源及／或議價能力直接與服務供應商磋商以解決糾紛。此外，根據前電訊局於二零零九至二零一一年所收到的電訊服務消費者投訴⁶，計帳爭議在各類投訴中佔最多。為啟動試驗該計劃，該計劃應於兩年試驗期內集中處理有關這類投訴的糾紛。在制訂該計劃和其規則及程序時，不納入該計劃處理的個案類別將會清楚界定。

(e) 運作模式

13. 有別於試驗計劃，該計劃會採取單一階段的調解模式（即不設審裁）。從試驗計劃取得的經驗顯示，調解的實際好處在於比較簡單、靈活和快捷。調解的成本一般遠低於審裁的成本，尤其是當雙方能於調解過程初期同意解決問題。此外，鑑於香港大部分電訊服務涉及的服務收費金額較低⁷，因此一個簡單、具效率和低成本的計劃會更適合本地市場環境。如該計劃的程序能以快捷、具成本效益及有效率的方式進行，也可讓任何一方在完成該計劃的程序後，把未能解決的個案訴諸正式法律制度處理，而不會受到不當延誤。該計劃以單一階段的調解模式，在香港的環境下是較實際和具成本效益的運作模式。

(f) 解決協議

14. 如客戶與服務供應商在調解後達成和解，雙方會簽署一份對彼此均具約束力的解決協議。如雙方經調解後不能達成解決協議，這並不會影響任何一方把個案提交司法機構，包括小額錢債審裁處，以最終解決問題。

⁶ 計帳爭議佔二零零九至二零一一年所收到消費者投訴總數的 21% 至 30%。

⁷ 根據電訊局在二零一一年所收到投訴的統計數字，在計帳爭議類別的投訴中，超過 85% 的爭議金額少於 5,200 港元。

未來路向

15. 參照上述有關該計劃的各要素，通訊辦現正積極地與香港通訊業聯會和業界，就(a)該計劃擬訂實施細節，以及(b)設立計劃代理人以營運為期兩年的試驗計劃。視乎磋商進展，通訊辦期望能於二零一二年下半年以試驗形式開展該計劃。

通訊事務管理局辦公室
二零一二年六月十一日