

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)2064/11-12(04)號文件

檔 號：CB1/PL/ITB

資訊科技及廣播事務委員會

2012年6月11日舉行的會議

有關設立"解決顧客投訴計劃"的 最新背景資料簡介

目的

本文件旨在提供由前電訊管理局(下稱"電訊局")(現稱通訊事務管理局辦公室¹(下稱"通訊辦"))推行的"解決顧客投訴計劃"的背景資料，並綜述議員在過往的討論曾表達的意見和關注事項。

背景

2. 隨着本港所有範疇的電訊服務開放競爭，消費者和經營者都能分享市場開放的成果——有更多服務供應商可供選擇、多樣化的創新服務和具競爭力的價格。然而，服務供應商與消費者之間的糾紛數目大幅增加。前電訊局近年收到針對電訊服務的投訴數目急劇上升。為了在司法制度以外提供更有效方法解決營辦商與其客戶之關的合約糾紛，前電訊局在2007年建議設立電訊業的自願性另類排解糾紛計劃。

¹ 根據《通訊事務管理局條例》(第616章)，由2012年4月1日起，電訊管理局局長(下稱"電訊局長")的所有責任及權力已授予通訊事務管理局(下稱"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。

解決顧客投訴試驗計劃

3. 在香港國際仲裁中心免費提供審裁服務下，前電訊局於2008年9月至2010年2月推行為期18個月的解決顧客投訴試驗計劃。試驗計劃旨在測試在本港的情況下驗證"解決顧客投訴計劃"的可行性及成效。試驗計劃分為兩個階段。第一階段為調解。如有關調解未能達致和解，個案會進入第二階段——審裁。

4. 前電訊局於2010年6月8日發表報告(附件I)，撮述試驗計劃的結果和參與者(包括參與營辦商和客戶)的回應。在推行試驗計劃的18個月期間，3家參與公司向計劃提交共18宗個案。在18宗個案中，16宗屬於消費者投訴，餘下兩宗與商業客戶有關。全部6宗增值服務個案都是關於寬頻服務客戶訂用內容服務的糾紛。至於5宗流動服務個案，3宗涉及流動數據收費，1宗關於漫遊話音服務糾紛，1宗與提供流動通訊設備有關。試驗計劃下獲審裁個案的結果頗為平均。在3家參與計劃的營辦商中，兩家表示日後會把個案轉介"解決顧客投訴計劃"。參與試驗計劃的客戶表示會把日後針對營辦商的糾紛轉介"解決顧客投訴計劃"。

5. 電訊局長對試驗計劃的結果和回應感到鼓舞，並於2010年6月8日發出諮詢文件，就有關長遠持續實施"解決顧客投訴計劃"的若干要點徵詢公眾和業界，包括——

- (a) 有效的"解決顧客投訴計劃"的基本特質；
- (b) "解決顧客投訴計劃"應是自願性還是強制性計劃；
- (c) "解決顧客投訴計劃"機構與前電訊局的角色；
- (d) 計劃的涵蓋範圍；
- (e) 長遠的"解決顧客投訴計劃"運作模式；
- (f) 經費安排；
- (g) 有待處理個案的限額；
- (h) 收費水平；
- (i) 裁決的約束性；及
- (j) 就糾紛所涉金額收取利息。

過往的討論

6. 在2010年6月14日的資訊科技及廣播事務委員會(下稱"事務委員會")會議上，政府當局向委員簡介解決顧客投訴試驗計劃及為電訊業界長遠持續實施"解決顧客投訴計劃"的要點進

行徵詢的結果。下文綜述事務委員會委員對"解決顧客投訴計劃"的成效和收費水平及有待處理個案的限額等事宜所提出的關注。

解決顧客投訴計劃的成效

7. 事務委員會部分委員認為試驗計劃失敗，因為在18個月的試行期間只處理了18宗個案。這些委員對於日後的"解決顧客投訴計劃"能否圓滿解決消費者投訴和合約糾紛表示存疑。他們亦批評前電訊局漠視本身規管電訊業的責任，並對於消費者投訴與涉及誤導和不良銷售手法的個案將會交由"解決顧客投訴計劃"處理而非由電訊局根據《電訊條例》(第106章)第7M條處理表示關注。

8. 政府當局強調，"解決顧客投訴計劃"旨在提供一個另類排解糾紛計劃，以解決營辦商與其客戶之間的合約糾紛。此計劃在司法制度以外為各方提供一個快捷而具經濟效益的方法處理糾紛，免卻訴諸法庭，亦省卻昂貴的法律費用。消費者若不滿審裁結果，可另行尋求法律申訴途徑。

有待處理個案的限額

9. 鑒於電訊服務供應商與消費者之間的糾紛數目急增，以及電訊局收到大量針對電訊服務的投訴(即2007年4 629宗，2008年4 317宗及2009年4 016宗)，事務委員會部分委員關注到，"解決顧客投訴計劃"受到每年限額所限(即每年1 020宗)，能否有效而迅速地應對解決糾紛的需要。

10. 關於試驗計劃只處理了少數個案的問題，政府當局表示，試驗計劃旨在測試在本港的情況下"解決顧客投訴計劃"的可行性及成效。因此，試驗計劃特地在有限的規模下運作。轉介予試驗計劃的都是陷於僵局的個案，客戶與營辦商無法通過磋商自行解決，涉及各種通訊服務，而在有關客戶的同意下由參與營辦商轉介作調解及審裁。參與試驗計劃的營辦商和客戶的反應普遍正面。參與試驗計劃的3家營辦商當中，有兩家已表示會參加日後的"解決顧客投訴計劃"。參與試驗計劃的客戶亦歡迎所提供的調解及審裁服務。

11. 政府當局表示，2009年接獲的投訴當中，約20%至25%的投訴涉及計帳糾紛，約25%與服務質素有關。前電訊局已把接

獲的投訴轉介予有關營辦商，以期確保他們可與投訴人達成和解。以此方式轉介的投訴當中，約一半可由有關各方共同解決。訂下每年處理個案的限額的建議，可將日後的"解決顧客投訴計劃"的規模維持在為能力所及的範圍，既可獲業界支持，也讓解決顧客投訴計劃代理人有能力管理好計劃。

收費水平

12. 事務委員會部分委員提到參與"解決顧客投訴計劃"的客戶所須繳付費用的建議水平(由100至200元不等)，並查詢電訊服務計帳糾紛涉及的平均金額。這些委員質疑要消費者尤其是不良銷售手法的受害者就調解及審裁服務繳付費用是否公平。

13. 政府當局表示，投訴涉及的爭議金額，平均為數千元。裁定賠償、退款或豁免費用的限額為1萬元。限額是參考大部分兩年合約期通訊服務的平均月費而釐訂的。關於客戶須繳付的擬議費用，政府當局表示，收費金額屬象徵性，是在收回成本原則下，經考慮海外做法和本地保險及金融業類似計劃後作出的建議。雖然長遠的"解決顧客投訴計劃"的經費主要由業界承擔，但客戶就調解及審裁服務繳付合理款額的費用是合理的，因為業界和客戶均會受惠於此計劃。況且，客戶的繳款亦會有助於盡量減少"解決顧客投訴計劃"可能被濫用的情況。根據一項跟進調查的結果，大部分參與試驗計劃的客戶對服務收費反應正面，但有些受訪者認為營辦商應承擔該費用。

立法會的商議工作

14. 對於電訊服務的投訴和服務供應商與顧客之間出現合約糾紛的數字急增一事，議員曾在不同場合表示甚為關注。議員曾在立法會會議上就有關流動電話數據計劃、電訊服務營辦商濫收服務費用、規管電訊服務營辦商的收費等事宜提出質詢。議員促請政府考慮在續牌時加入強制條款，規定營辦商必須遵從。他們並促請政府當局採取措施為消費者提供更佳保障。

最近發展

15. 前電訊局於2012年3月14日就"解決顧客投訴計劃"發表聲明(附件II)，對2010年的諮詢工作作出總結。前電訊局表示會繼續與業界保持對話，就自願性"解決顧客投訴計劃"擬訂實施細

節，以及設立"解決顧客投訴計劃"代理人，以營運為期兩年的試驗計劃。視乎磋商進展，當局的目標是在2012年下半年以試驗形式開展"解決顧客投訴計劃"。

最新情況

16. 政府當局將於2012年6月11日向事務委員會簡報"解決顧客投訴計劃"的進展情況和日後工作路向。

相關文件

17. 相關文件一覽表連同有關文件的超連結載於 http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/itb/papers/itb_fg.htm。

立法會秘書處
議會事務部1
2012年6月7日