

新聞稿

電訊局發出公平使用政策指引 以助消費者明智選擇寬頻服務

為了向寬頻服務供應商就如何實施公平使用政策提供指引，和提高服務資訊的透明度，以協助消費者作出明智的抉擇，電訊管理局（電訊局）今天（二零一一年十一月九日）公布一套強制性指引載述相關指導原則，供服務供應商遵循。

電訊市場競爭劇烈，流動及固網寬頻服務供應商現時提供各式各樣的服務計劃，包括無限用量計劃，以滿足客戶的需求。然而，該些所謂「無限」用量服務計劃是會受「公平使用政策」所限制。舉例說，對於數據用量超出指定上限的客戶，服務供應商會透過減慢其接達速度以施加限制。服務供應商實施公平使用政策，是要確保整體上客戶可享有使用和接達其服務的公平機會，以及防止小部分的客戶濫用服務。

消費者一般並不知道公平使用政策的存在，亦不了解相關的條款及條件。對無限用量服務計劃的用戶來說，當他們的用量受公平使用政策限制時，尤其感到不忿。這因而引起消費者投訴。在二零一零年和二零一一年首十個月，電訊局分別收到160宗和74宗與公平使用政策有關的消費者投訴。

為了讓消費者的權益獲得更大保障，電訊管理局局長（電訊局長）在指引中清楚列明公平使用政策實施的原則如下：

- 服務供應商不得向無限本地數據服務計劃的用戶施加任何限制，包括任何形式的公平使用政策；
- 服務供應商推廣名稱包含“無限”一詞的服務計劃時，如實施任何形式的公平使用政策，必須在宣傳及銷售資料中說明有關的條件規限；
- 服務供應商須在其網站、客戶服務協議和相關的宣傳及銷售資料載列其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；
- 在簽訂任何合約前，服務供應商須先向客戶清楚說明服務計劃會否受公平使用政策約束。如受約束，則須說明政策啟動機制和所實施的限制形式；
- 雖然服務供應商可對服務水平作出限制，但限制方式不得與一般客戶通常理解的何謂寬頻服務相違；
- 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；
- 公平使用政策不應夾雜其他不關乎該政策的條文；以及
- 服務供應商啟動公平使用政策前，須給予過高用量的客戶事先通知，並須應要求提供數據用量的詳細記錄。

電訊局發言人表示：「在我們較寬鬆的規管政策下，服務供應商可自主地提供無限用量計劃，不論這些計劃是否附有條件規限，只要他們遵從指引中列明公平使用政策實施的原則。」

發言人補充：「服務供應商在提供沒有條件規限的無限用量計劃時，必須確保本身的網絡具備充足容量，確實有能力可以向有關客戶提供無限用量服務，否則就有觸犯本指引和《電訊條例》第7M條之虞。該條文禁止持牌人在提供電訊服務時，作出具誤導性或欺騙性的行為。」

為了讓服務供應商有充足時間作出所需安排，指引會在約三個月後的二零一二年二月十三日生效。在二零一二年二月十三日或之後新簽訂／續訂的所有服務合約，服務供應商必須遵循指引的規定。

如欲了解更多有關指引的詳情，請參看電訊局網站

(http://www.ofta.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn_201124.pdf) 所載的《就提供流動及固網寬頻服務實施公平使用政策的指引》。電訊局長在諮詢期間收到的意見書，以及他對這些意見書的回應，亦分別載於

(<http://www.ofta.gov.hk/zh/consultations/circulardoc/20111003/table.html>) 和

(http://www.ofta.gov.hk/zh/consultations/circulardoc/circular_20111109_annex-1.pdf)。

電訊管理局

二零一一年十一月九日