

二零一三年七月二十二日
討論文件

立法會經濟發展事務委員會

保障使用通訊服務消費者的權益

目的

本文件旨在向委員簡述通訊事務管理局（「通訊局」）就處理電訊服務供應商不良銷售手法的規管措施，以及匯報電訊業界在與消費者訂定電訊服務合約方面的自行規管計劃之實施情況。

背景

2. 香港的電訊市場發展迅速，各種固網、流動及寬頻服務均十分普及，競爭亦相當激烈。在完全開放和公平的競爭環境下，通訊局一直密切監察市場運作，並根據《電訊條例》所賦予的權力規管服務供應商。

3. 立法會鄧家彪議員於今年二月五日致函立法會經濟發展事務委員會，邀請相關政策局討論「有關電訊消費者權益及落實守則事宜」，函件所關注的事項主要包括電訊業服務供應商的不良銷售手法、冷靜期的實施以及政府就加強保障消費者權益所制定的措施，當中所涉及的條例及措施包括《電訊條例》（第 106 章）第 7M 條、《2012 年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》（「《修訂條例》」）及業界的自行規管計劃《電訊服務合約業界實務守則》（「《業界守則》」）。

《電訊條例》第 7M 條的調查及執法工作

4. 在二零零零年開始實施的《電訊條例》第 7M 條，規定電訊服務持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或

宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務)，不得作出通訊局認為屬具誤導性或欺騙性的行為。隨著《修訂條例》於今年七月十九日正式生效，《電訊條例》第 7M 條已被廢除，詳情請參閱本文第 8 段。

5. 通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）作為通訊局的行政部門，過去根據《電訊條例》第 7M 條進行行政模式的調查，而通訊局則會按照個案的詳情和通訊辦調查的結果，懲處違反規定的電訊服務持牌人。如通訊局裁定任何電訊服務持牌人違反《電訊條例》第 7M 條的規定，可向有關持牌人施加罰款，初次違反可處的罰款不超過港幣 20 萬元。第二次和其後每次違反可處的罰款上限分別為港幣 50 萬元和港幣 100 萬元¹。

6. 自《電訊條例》第 7M 條實施以來，通訊辦已處理超過 570 宗須進行詳細的查訊(Inquiry)和調查(Investigation)的投訴個案，個案數字每年平均為 40 多宗。二零零九年至二零一三年六月底的投訴數字載列於表 1。總括而言，以往的投訴個案主要涉及電訊商作出具誤導性或欺騙性的廣告、推廣短訊、宣傳小冊子等，或者電訊商的銷售員透過電話或面對面銷售時作出具誤導性或欺騙性的陳述或行為。

	涉及電訊服務而須進行詳細查訊和調查的個案數字
2009 年	37
2010 年	42
2011 年	47
2012 年	53
2013 年 (1 月至 6 月)	39

表 1 通訊辦自 2009 年至 2013 年 6 月底處理的有關第 7M 條的投訴數字

¹ 通訊局施加的罰款額，必須就個別案件的案情而言屬相稱和合理。詳情請參閱由前電訊管理局局長於 2002 年 4 月發出的「根據《電訊條例》第 36C 條施加罰款的指引」。
(http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/legislation/guideline_6d_1/guideline_6d_1_150402.pdf)

7. 自《電訊條例》實施以來，被通訊局裁定為違反第 7M 條的個案總數為 70 宗，平均每年 5 宗。有關的電訊服務持牌人被施加由港幣 2 萬 5 千元至 30 萬元不等的罰款。

《修訂條例》的實施

8. 立法會於二零一二年七月十七日通過《修訂條例》，禁止商戶對消費者作出多種不良營商手法。《修訂條例》已於二零一三年七月十九日起全面實施。

9. 具體而言，《修訂條例》修訂了《商品說明條例》（第 362 章），引入新增/修訂的條文（統稱為「公平營商條文」²），以禁止下列指明適用於貨品及服務（包括電訊服務）的不良營商手法³：

- (a) 就貨品或服務作出的虛假商品說明；
- (b) 誤導性遺漏；
- (c) 具威嚇性的營業行為；
- (d) 餌誘式廣告宣傳；
- (e) 先誘後轉銷售行為；及
- (f) 不當地接受付款。

10. 任何人若干犯上述指明不良營商手法的罪行，最高刑罰為罰款港幣 50 萬元及監禁 5 年。《修訂條例》亦引進「遵從為本」機制，訂明執法機關可透過民事執法方式處理違例事項：即執法機關可在獲律政司司長同意下，接納涉嫌採取不良營商手法的商戶提出的承諾，停止及不重犯有關行為，而不作刑事檢控；並可在有需要時為此向法庭申請強制令。

11. 香港海關是負責執行《商品說明條例》的主要執法機關。通訊局獲賦予共同管轄權，但該權力只限於就《廣播條例》及《電訊條例》下的持牌人作出與根據相關條例提供電訊服務或廣播服務有直接關連的營業行為。為方便商戶遵從

² 經修訂後的《商品說明條例》第 4, 5, 7, 7A, 13E, 13F, 13G, 13H 及 13I 條。

³ 有關被禁止的不良營商手法的詳細內容，請參閱立法會經濟事務委員會討論文件第 CB(1)260/12-13(04)號，題目為「《2012 年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》－ 執法指引擬稿及其他相關執法事宜」
(<http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/edev/papers/edev1211cb1-260-4-c.pdf>)

公平營商條文並提高執法透明度，香港海關及通訊局已共同發出一套執法指引⁴，當中包括「遵從與執法政策聲明 – 執行《商品說明條例》的公平營商條文」，以及「一般指引 – 《商品說明條例》的公平營商條文」。前者闡釋香港海關及通訊局兩個執法機關的執法目標、應用《商品說明條例》中執法工具的基本原則和優先調配執法資源的考慮因素；而後者則說明執法機關的授權人員如何行使公平營商條文下的權力，以及就條文的施行提供指引。

12. 《修訂條例》全面實施後，《電訊條例》第 7M 條已同時被廢除。在過渡安排方面，如果電訊服務持牌人具欺騙性或誤導性的行為是於《修訂條例》實施前作出，該等行為仍然受《電訊條例》第 7M 條規管，並按該條例處理。倘若有關廣播和電訊持牌人就提供廣播服務或電訊服務而涉及的不良營商手法是於新條例實施後作出，則通訊局會引用《修訂條例》的條文及執法機制，處理有關個案。通訊局會一如以往，密切監察電訊市場及廣播市場的發展，調查涉及不良營商手法的個案，並在適當時行使《商品說明條例》賦予通訊局的權力。由於條例下指明的不良營商手法屬刑事罪行，罰則包括罰款及監禁，對所有電訊服務持牌人均具有相當重大的阻嚇作用。我們預計條例實施後，將有助進一步規範和改善各電訊服務持牌人的營商手法，長遠提升電訊服務水平，並使消費者在享用優質電訊服務之餘也獲得更多保障。

《業界守則》的簡介及實施情況

13. 為保障消費者權益，及提高訂定合約過程的透明度，通訊辦一直與業界緊密合作，制訂和推行有關電訊服務合約的自行規管措施。經通訊辦與業界積極商討，業界已在二零一一年七月開始實施由業界組織香港通訊業聯會（「聯會」）與主要服務供應商制定的《業界守則》。《業界守則》本文載於附件 A。

⁴ 請瀏覽香港海關或通訊局的網站，下載該套執法指引。網址分別為 - <http://www.customs.gov.hk/> 和 <http://www.coms-auth.hk/tc/home/index.html>

14. 該守則為業界與個人或住宅用戶訂立公正、公平及合理的服務合約提供指引，以改善合約內容、終止合約、續約安排等事宜，要點包括：

- (a) 更清晰的服務、收費及合約條文資料；
- (b) 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；
- (c) 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；
- (d) 對於在非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約，客戶將受七天冷靜期的保障；
- (e) 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；
- (f) 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；
- (g) 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
- (h) 服務供應商會就客戶的服務遷址要求作出更公平安排。

15. 由二零一一年七月開始，香港所有主要固定與流動網絡服務供應商及一家主要對外電訊服務供應商已落實推行《業界守則》。自《業界守則》實施之後，通訊辦接獲涉及電訊服務合約糾紛的投訴個案數字，已有明顯減少。就二零一二年及二零一一年所收到的相關投訴數目，均較上一年度錄得 13% 的跌幅。在二零一零年至二零一三年六月所收到的投訴數字如下：(有關按類別的投訴分項數字載於附件 B)

	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年 1 月至 6 月
投訴數字總數	1 466	1 277	1 116	495
與上年度比較	不適用	-13%	-13%	不適用

我們認為《業界守則》能夠有效地提高訂定合約過程的透明度和客戶的滿意度，並減少與合約有關的爭議。

16. 《業界守則》實施至今已兩年，期間通訊辦一直密切監察其實施情況和成效，未有發現違反《業界守則》的個案，並認為現在是對其成效及所涵蓋的範圍作出全面檢討的適當時機。就此，通訊辦已於今年五月向聯會就《業界守則》提出一些改善建議。聯會現正與各服務供應商討論有關建議。

17. 《業界守則》為業界提供行業規範，通訊辦及聯會亦鼓勵各服務供應商引入更多優於《業界守則》所規範的措施。事實上，有個別服務供應商於今年三月開始為其所有銷售渠道的新登記客戶提供十四天冷靜期，進一步加強保障消費者的權益。

總結和未來路向

18. 通訊辦過去就《電訊條例》第 7M 條的執法以規管電訊服務持牌人的誤導性或欺騙性行為是卓有成效的，而《修訂條例》的實施可進一步加強防止各行各業（包括電訊業）的各種不良營商手法。基於有關電訊服務合約的投訴個案數目有整體下降的趨勢，我們認為業界的自行規管計劃對處理消費者在訂定合約方面的關注起了積極的作用。我們鼓勵業界改善自行規管措施，以加強對消費者權益的保障。

商務及經濟發展局 通訊及科技科
通訊事務管理局辦公室
二零一三年七月

電訊服務合約實務守則

序言

本實務守則旨在令電訊服務合約的條文更清晰，提升客戶對香港電訊服務的滿意程度。

本實務守則為最基本做法的藍本，採用本實務守則的服務供應商可選擇在合約中加入不牴觸本實務守則的其他條文。

1. 定義

1.1 在本實務守則中：

“**聯會**”指香港通訊業聯會；

“**合約**”指服務供應商與客戶之間有關一項或多項電訊服務的合約，包括免費試用期之後的服務（第4.4段另有訂定）的合約；

“**客戶**”指根據服務供應商的標準格式合約而得到電訊服務作個人或住宅用途（即非作商業用途）的住宅或個別用戶；為免生疑問，如服務是以公司／商業名義登記，或服務是提供予商業處所，則一律視作用於商業用途；

“**合約服務收費**”指客戶根據合約和如下文第3.2(e)段所述，使用該客戶明確訂用的電訊服務時須繳付的所有費用或收費（“其他收費”除外）；

“日期”指某一天，以曆年內的曆月中的一個曆日表示；

“天”指日曆天；

“電訊局”指電訊管理局；

“其他收費”指客戶就使用其合約內並沒有明確包含的電訊服務時所須繳付的行政費及按用量計算的收費，並如下文第3.2(f)段所述。如客戶訂用固網服務，其他收費則僅限於與固網服務有關的費用；如客戶訂用流動服務，其他收費則僅限於與流動服務有關的費用；

“服務供應商”指電訊服務供應商；

“定期合約”指訂明在一段指定時期內向客戶提供電訊服務的合約，為免生疑問，不包括按月續期的合約；

“非應邀合約”指在非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約；

“書面確認”指無須客戶簽署的書面合約副本或電子副本（視情況而定）；

“書面合約”指以書面形式列明條款及條件的合約，包含一份或多份文件，並須由客戶簽署以確認下列事宜—

(a) 客戶根據文件所載和所述的條款及條件申請電訊服務；或

(b) 客戶根據文件所載和所述的條款及條件接受電訊服務；

2. 總則

- 2.1 採用本實務守則的服務供應商會於其網站說明已採用本實務守則。
- 2.2 採用本實務守則的服務供應商亦可於其合約內說明已採用本實務守則。
- 2.3 採用本實務守則的服務供應商，會為所有在其各自公佈的生效日期後所訂立的新合約及其他指定合約，採用本實務守則。
- 2.4 本實務守則載於電訊局網站：<http://www.ofta.gov.hk>和聯會網站：<http://www.cahk.hk>。
- 2.5 電訊局和聯會可公佈關於供應商採用本實務守則的資料，並可定期更新所公佈的資料。
- 2.6 聯會在諮詢其會員後，將參考電訊局和其他相關公共機構的相關意見，定期檢討本實務守則。

3. 書面合約的文體、版式及結構

3.1 向客戶提供電訊服務的書面合約

- (a) 須以淺白文字撰寫和以清楚易讀的字體編印；

- (b) 須中英文版本兼備，或按客戶選擇使用中文或英文版本，中文與英文版本合約須具備相同的法律效力；以及
- (c) 須以最少9點大小的印刷字體印刷正文、註腳和備註，並與背景有足夠的對比。

3.2 主體合約文件（用於主要服務，不論是否有附加其他服務）須包含和清晰顯示以下項目：

- (a) 跟客戶訂立合約提供合約涵蓋的所有主要電訊服務的公司的名稱（為免生疑問，不包括客戶設備供應商和內容服務供應商的名稱）；
- (b) 跟公司訂立合約的客戶名稱；
- (c) 客戶在該合約訂立時所訂用的具體服務項目，包括主要附帶服務、增值服務或客戶設備，不論個別項目是否需要收費；
- (d) 如合約是定期合約，清楚訂明合約期的目標生效日期和合約的指定期限（或目標到期日期），以及如符合下文6.2段所述情形，服務供應商有責任通知客戶有關合約即將期滿。
- (e) 清楚指明合約服務收費，即客戶根據合約明確訂用電訊服務而須繳付的所有費用或收費（其他收費除外），包括：
 - (i) 任何按金的金額，以及按金在什麼情況下退回或可被服務供應商動用；

- (ii) 任何預繳款項的金額，以及預繳款項在什麼情況下退回或用以抵銷收費；
 - (iii) 任何可豁免的費用，在什麼情況下可獲豁免費用；
 - (iv) 所有設置及／或安裝服務的費用；
 - (v) 客戶因用量超逾合約服務收費所涵蓋的用量而須繳付的費用；
- (f) 清楚指明其他收費的類別，即行政費（遺失及更換收費）和按用量收費／費用（例如國際直撥電話、漫遊、國際短訊服務）；有關收費／費用的資料可從何處（例如熱線）索取；如合約是定期合約，須指明有關收費／費用會否在合約期內有所更改；
- (g) 清楚指明客戶就合約服務收費可享用的服務；
- (h) 客戶可終止合約的指定安排，以及終止或提前終止合約的費用（如有的話）；
- (i) 延長合約期和續約或更換合約的指定安排；
- (j) 服務供應商可單方面更改的合約條款及條件，以及作出相關更改的安排；
- (k) 服務供應商在合約期滿、終止或取消時必須為客戶作出交還客戶設備的安排，當中不得收取不當的費用或對客戶造成不便；

(l) 就特定地點提供的服務，清楚指明因應客戶要求把服務遷往其他地點的安排，以及當服務遷址不可行時的安排；以及

(m) 根據下文第5段所述，清楚指明適用於非應邀合約的冷靜期的資料。

3.3 客戶在簽署書面合約後，須在合理的時間內獲發一份經簽署的合約副本。

3.4 第3.1至3.4段並不適用於無需登記便可享用服務的客戶（例如客戶就流動電話服務購買預繳智慧卡，或就國際直撥電話服務購買預繳電話卡，或客戶獲服務供應商提供免費Wi-Fi試用卡）。

4. 非書面合約

4.1 以實體文件以外的方式（此處所指的實體文件包括網上申請），如經電話（為免生疑問，不包括經客戶手機無線應用協議(WAP)應用程式的網上申請）訂立合約，服務供應商須在其後一段合理時間內（目標是在適用冷靜期屆滿或終止後十個工作天內），按照客戶的選擇，把所提供或維持服務的中文或英文書面確認交予客戶。

4.2 書面確認將以郵遞或服務供應商提供的其他合理方法送遞給客戶（舉例說，如客戶訂用互聯網服務，服務供應商可發出電郵，提醒客戶在網上查閱書面確認）¹。

¹ 在本實務守則發出時，部分服務供應商受到資訊科技系統上的技術限制，未能在客戶經電話訂立合約後把書面確認送遞給客戶。由於有關資訊科技系統的改善工作需時數月，這些服務供應商會暫時通過短訊向訂用服務的客戶發送書面確認。

4.3 第 4.1 和 4.2 段不適用於以下情況：

- (a) 客戶無需登記便可享用的服務（例如客戶就流動電話服務購買預繳智慧卡，或購買預繳電話卡，或客戶獲服務供應商提供免費Wi-Fi試用卡）；或
- (b) 有關服務是在現有主要服務合約訂立之後再訂用的服務，但服務供應商須向客戶提供合理的方法，以（在任何一日）查閱第3.2段所述服務的合約條款，包括任何適用於客戶的特定條款。

4.4 客戶可自由決定是否接受或使用免費試用服務。若免費試用服務在免費試用服務期後可能會收費，服務供應商須在提出免費試用服務時向客戶解釋可選擇不接受的任何安排，亦不得對作出不接受要求的客戶造成不便或令客戶承擔任何費用。本實務守則適用於免費試用服務期後的服務。

5. 非應邀合約的冷靜期

5.1 非應邀合約須訂明一段冷靜期，客戶可於其間取消合約而無須繳付任何費用或承擔任何其他法律責任。

5.2 冷靜期須不少於七天，自與客戶訂立非應邀合約的日期起計算。

5.3 非應邀合約須訂明在冷靜期內讓客戶取消合約的安排，而在取消合約的溝通過程中，不得對客戶造成不便，或最多只能向他們徵

收與取消合約相關、合理及適當招致的費用。

5.4 非應邀合約可訂定客戶在簽署合約時同意豁免冷靜期，惟豁免條款須要求客戶明確表示儘管他們明白冷靜期對他們的好處，但在沒有服務供應商勸誘下，仍然選擇豁免冷靜期。

5.5 冷靜期不適用於以下情況：

- (a) 對於客戶無需登記便可享用的服務（例如客戶就流動電話服務購買預繳智慧卡，或購買預繳電話卡，或客戶獲服務供應商提供免費Wi-Fi試用卡）；
- (b) 有關服務是在現有主要服務合約訂立之後再訂用的服務；或
- (c) 延長合約期、續約或更換合約（視乎情況而定），除非有關延長合約期、續約或更換合約的安排是在非應邀到訪客戶住所期間訂立。

5.6 如符合第5.7段所述情形，在出現以下情況或根據上文第5.2段期滿時（以較早的為準）冷靜期不再適用：

- (a) 服務一旦已開始提供；
- (b) 服務供應商一旦已實質地開始為提供服務進行安裝或設置工作（包括已與第三方作出安排）；
- (c) 因訂用服務而提供的網絡終端裝置、用戶室內設備或用戶裝

置、或任何宣傳禮品一旦已由客戶收取或送達客戶；

(d) 經由客戶同意的號碼轉攜完成日的三天前；或

(e) 已就有關合約向客戶打出服務確認通話，但：

(i) 服務供應商須清楚通知客戶，而客戶亦須確認知道在完成服務確認通話後，冷靜期即會終止；以及

(ii) 服務確認通話在非應邀合約訂立後超過一個小時後向客戶打出（如該服務確認通話是在合約訂立後一個小時內向客戶打出，冷靜期則仍然有效，直至冷靜期結束或出現第 5.6(a)至(d)段所述的情況，以較早出現的情況為準）；

5.7 就第5.6段而言，服務供應商須在相關合約或通過合約以外的方式清楚通知客戶，而客戶亦須確認知道，在訂立合約前，(i)一旦第5.6(a)至(e)段所提及的情況發生，客戶可享的冷靜期便會終止；以及(ii)該等情況會於何時發生（根據服務供應商合理的相關經驗下）。服務供應商亦須備存有關通知證據和客戶的確認，例如書面副本或電話談話的錄音。

6. 定期合約期滿

6.1 定期合約須符合下列要求：

(a) 合約須訂明合約期的目標生效日期及合約期限（或目標到期

日期)，並須清楚區別提供／終止服務或客戶可能須履行付款責任的日期，或有關客戶選擇延長合約期、續約或更換合約的日期；

(b) 合約須訂定服務供應商在合約期滿日前不多於60天及不少於30天，通知客戶合約即將期滿；

(c) 合約須訂明服務在合約期滿日之後會否繼續向客戶提供：

(i) 以待續約、延長或更換合約；或

(ii) 以待客戶通知終止服務；或

(d) 如服務在合約期滿之後繼續提供，合約須訂明客戶應付的費用（例如按當前的市場價格計算），以及對服務的提供或客戶原先的權利、責任或利益會否有任何更改，或如在訂立合約時不能確認或訂明有關費用或更改，須在續約日期前不少於30天通知客戶有關費用或更改（如適用）。

6.2 為免生疑問，第6.1段只適用於固定合約期。如服務供應商已提供合理的方法，讓客戶（在任何一日）翻查合約期滿日期，第6.1(b)段便不適用。

7. 客戶終止合約

7.1 合約須訂定客戶有終止合約的權利，包括：

(a) 客戶無須就終止合約給予服務營辦商多於一個月的預先通知；

(b) 終止合約的安排不得對客戶造成不便，如按通知終止合約，最多只能向客戶徵收相關、合理及適當招致的費用；以及

(c) 須清楚訂明提早終止合約可能須付特定費用，例如客戶須就獲贈禮品或獲提供設備繳付費用和相關的金額、任何行政費用，以及客戶就合約剩餘期數應付的實際款額。

7.2 就第7.1(b)段而言，服務供應商須提供合理的方法，讓客戶（在任何一日）取得有關終止合約的資料和行使終止合約的權利。

7.3 當客戶根據合約條款行使權利終止任何可分割的服務項目時，此終止不會影響合約其他項目的效力及作用。

8. 延長合約期或續約或更換合約

8.1 有關延長合約期或續約或更換合約的條文須訂定，對表示同意的客戶的安排須包括讓客戶收到書面確認，由客戶選擇有關確認為英文本還是中文本。

8.2 合約須訂定在延長合約期、續約或更換合約後的一段合理時間內，書面確認將以郵遞或由服務供應商提供的其他合理方法送遞給客戶（舉例說，如客戶訂用互聯網服務，服務供應商可發出電郵，提醒客戶在網上查閱書面確認）。²

² 在本實務守則發出時，部分服務供應商受到資訊科技系統上的技術限制，未能在延長合約期或續約後把書面確認送遞給客戶。由於有關資訊科技系統的改善工作需時數月，這些服務供應商會暫時通過短訊向訂用服務的客戶發送書面確認。

- 8.3 如得到客戶的同意按原來書面合約或確認的相同條款或更優惠條款延長合約期、續約或更換合約，而服務供應商有備存有關客戶同意延長合約期、續約或更換合約的證據（例如電話談話錄音），並提供合理的方法，讓客戶（在任何一日）翻查第3.2段所述的合約條款（包括任何適用於客戶的特定條款），第8.1及8.2段便不適用。
- 8.4 自動延長合約期或續約受制於第7.1段。除非客戶在原來書面合約上已特意表明，或在以書面以外的方式訂立合約時特意確認接受自動延長合約期或續約，而服務供應商有備存有關客戶同意自動延長合約期或續約的證據（例如電話談話錄音），否則不可為該客戶自動延長合約期或續約。
- 8.5 為免生疑問，第8段提述的“延長合約期”和“續約”指在固定合約期屆滿後，以指定的固定合約期延長合約期或續約（視屬何情況而定），但不包括第6.1(c)段提及的按月延長提供服務。

9. 單方面更改條款及條件

- 9.1 如合約包括容許服務供應商單方面更改任何合約條款或條件的條文，該些條文須包括以下特點：
- (a) 可由服務供應商單方面更改的指明條款及條件；
 - (b) 如有關更改會(i)導致服務合約收費增加或(ii)對大量使用該服務的客戶有重大及負面的影響，服務供應商須使用合理方法，在有關更改生效前給予受影響客戶不少於30天的預先通知；

- (c) 如有關更改會導致其他收費增加（國際直撥電話或漫遊服務收費除外，但服務供應商須通知客戶有關收費可能會不時更改³），服務供應商須在有關更改生效前不少於30天，在其網站或通過其認為合適的其他方法，就有關更改通知受影響的客戶；以及
- (d) 條文須容許客戶在下列的情況發生時，給予不多於更改生效前15天的預先通知以終止合約，而客戶無須就終止合約承擔任何費用（直接相關費用則除外）：
 - (i) 合約服務收費的增加（不包括該些於客戶安裝或訂用服務後不再適用於該客戶的費用，例如服務設立／安裝費、按金款額、預繳費用款額或任何可被豁免之費用）；
 - (ii) 其他費用的增加，而該等費用則為客戶要繼續使用其訂用服務時所必須繳付的（例如補發遺失智慧卡的費用）（國際直撥電話或漫遊服務收費除外，但服務供應商須通知客戶有關收費可能會不時更改³），同時該等費用的增加幅度須超過港幣30元，或等同每月合約服務費款額的30%，以較高者為準；或
 - (iii) 客戶能證明更改合約條款會對他／她所使用的服務帶來重大及負面的影響。

10. 向服務供應商交還客戶設備

³ 這包括日後提供的服務，而提供這些服務的成本會大受第三者的影響而出現波動，並不在服務供應商的控制範圍內。

- 10.1 如服務供應商向客戶提供的設備須在合約期滿、終止或取消時交還，合約須訂明客戶交還設備的方法，在交還設備時不得對客戶造成不便，或最多只能向客戶徵收相關、合理及適當招致的費用。

11. 客戶遷址

- 11.1 如合約是關於在某指定地點提供服務，服務供應商須告知客戶下列事項：

- (a) 客戶有權要求搬遷該服務至他／她居住的另一個地點，但他／她必須向服務供應商提供滿意的證明，以證實他／她將確實居住在該地址；
- (b) 服務供應商會合理地盡力在擬搬遷至的處所提供服務；
- (c) 服務供應商如滿意上述(a)段提及的證明，會盡快通知客戶能否在擬搬遷至的處所提供服務，以及任何適用的費用；
- (d) 如服務供應商無法在擬搬遷至的處所提供服務，客戶有權選擇繼續在原址使用服務或終止合約；
- (e) 如客戶選擇根據上述(d)段終止合約，終止服務的費用款額（如適用）應僅包括(i)涉及或已被豁免的安裝費及已經給予客戶的任何迎新禮品的價值；以及(ii)按比例計算根據客戶同意在訂明的合約期內使用有關服務而給予他／她的任何利益的價值，包括但不僅限於優惠月費。為免生疑問，有關

終止服務的費用不會包括剩餘合約期的任何服務月費。然而，如客戶根據上述(a)段所述，提供令服務供應商滿意的證明，服務供應商可在其認為合適時，酌情因應任何已給予客戶的優惠(例如迎新禮品)，剩餘的合約期數，以及任何其他情況下，減少或豁免有關的終止服務費用。

12. 其他

12.1 在本實務守則，“合理的方法”和“不便”的字或詞須包含以下對服務供應商的要求：

- (a) 服務供應商須提供合理的方法，讓客戶查詢合約條款、約滿日期、終止合約或搬遷地址的資料。這些方法可包括但不限於網上查詢、電話查詢或店舖查詢，以及服務供應商可能提供的其他方法；
- (b) 如客戶使用電話查詢，服務供應商須盡量在其公佈的客戶約章內承諾的時間內，或在其接聽訂購服務查詢一般所須的時間內，接聽客戶的電話；
- (c) 服務供應商須在切實可行範圍內，盡快以客戶查詢的方法或客戶與服務供應商同意的其他方法提供合約條款、約滿日期、終止合約或搬遷地址的資料；
- (d) 如合約規定須以訂明的表格遞交終止或遷址的書面通知，服務供應商須在切實可行範圍內，在客戶要求後盡快以傳真、

郵寄、電郵、網上下載或在店舖提供該表格。客戶亦可以上述經客戶及服務供應商雙方同意的方法交回表格；

- (e) 關於免費試用期後選擇不接受服務的安排及冷靜期內取消合約，服務供應商須因應客戶要求免除以書面遞交不接受通知或取消通知的需要，並以其他有效方法（包括客戶可以自由選擇使用電話、網上或在店舖辦理，或經客戶與服務供應商雙方同意的其他方法）及適當核實客戶資料情況下處理不接受服務或取消合約的安排；以及
- (f) 如合約條款訂定客戶交還設備，服務供應商須容許客戶以其自由選擇的方法，到服務供應商的指定辦公室、店舖或中心交還設備。

12.2 就本實務守則關於計算時間而言，事件發生的當天將被包括在計算內。例如：合約在第一天的中午簽訂，客戶可（受限於其他條文下）在七天冷靜期內第七天或之前的任何時間內行使取消權利。同樣地，當號碼轉攜被安排在第七天中午完成，冷靜期（受限於其他條文下）在第五天的開始不再適用。

12.3 本實務守則就服務合約而言，只屬服務供應商同意符合的最低要求，無礙服務供應商增訂其他沒有抵觸本實務守則的條文。

香港通訊業聯會

二零一零年十二月二十一日

附件 B

通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）在二零一零年至二零一三年上半年就電訊服務合約糾紛按類別的投訴分項數字如下：

類別	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年 1 月至 6 月
合約內容	445	315	304	106
終止合約安排	465	411	300	163
遷址安排	183	181	172	70
續約安排	126	100	124	51
單方面更改合約條款	160	79	58	19
立約過程	23	39	14	6
七天冷靜期	不適用 ¹	12	8	4
其他（包括所有商業用戶的投訴）	64	140	136	76
總數	1 466	1 277	1 116	495
以上年度比較	不適用	-13%	-13%	不適用

¹ 由於通訊辦在該年度並未就有關投訴個案類別作獨立分類，相關投訴數字會被歸入「其他」類別。