

陳婉嫻 黃國健 王國興 麥美娟 鄧家彪 郭偉強
Chan Yuen Han Wong Kwok Kin Wong Kwok Hing Mak Mei Kuen Tang Ka Piu Kwok Wai Keung

立法會議員聯合辦事處

Joint Office of the HKFTU's Legislative Councillors

立法會

資訊科技及廣播事務委員會

主席

黃毓民議員

傳真文件：2543 9197

主席：

要求就本地通訊服務進行討論

根據消費者委員會於本年二月的資料顯示，與「電訊服務」相關的投訴個案「穩佔」榜首，有 6,410 宗。雖然較 2013 年下降 4%，但仍然佔消費服務投訴個案的 39%¹。當中，大多數投訴均涉及「流動電話」和「互聯網服務」，各佔 2,165 宗和 1,836 宗。投訴也包括「移動數據傳輸服務」，個案有 884 宗。半數以上的投訴與價格及收費爭拗相關（3,628 宗；上升 11%）。

現時，《電訊條例》並未完善保障消費者的權益，所有電訊合約均有免責條款，若非電訊公司有明顯的過失，又或者在事件中找到疏忽的理據，使用者根本無從追究責任及追討賠償。以 2014 年 5 月 19 日青衣爆水管導致通訊電纜受損為例，即使受影響的人數眾多，甚至連青衣警署及康文署的線路都不能接通的情況下，用戶仍然難以追討損失，更何況現行法例並無列明用戶可以根據服務故障提出解約要求。而且，電訊公司不會對服務承諾許下百分百的保證，相反用戶卻被要求履行多項條款，此舉對消費者極為不公平。

除此之外，現時電訊盈科是唯一一個為村屋提供互聯網服務的網絡供應商，每當出現電訊或網絡事故的時候，村屋居民

¹ 投訴個案總數為 13,379 宗



陳婉嫻

Chan Yuen Han

黃國健

Wong Kwok Kin

王國興

Wong Kwok Hing

麥美娟

Mak Mei Kuen

鄧家彪

Tang Ka Piu

郭偉強

Kwok Wai Keung

立法會議員聯合辦事處

Joint Office of the HKFTU's Legislative Councillors

的所有對外通訊都會中斷，一旦發生意外，村屋居民往往求助無門，例如青衣便有十條鄉村只能使用電信盈科的服務。

就上述情況，本人要求政府派員出席事務委員會的會議，討論以上事宜。此外，本人認為政府責無旁貸檢視現行政策及規例，通訊事務管理局亦應儘快檢討電訊條例，堵塞監管漏洞，並鼓勵各電訊公司在村屋、舊樓鋪設寬頻網絡。至於政府在續牌的時候應提供誘因，令更多電訊公司為偏遠地區提供服務。有勞之處，不勝銘感。如有查詢，請致電 2537-9618 與本人助理陳啟昌先生或李榮豐先生聯絡。

麥美娟

2014 年 5 月 21 日

