

立法會

Legislative Council

立法會CB(4)888/14-15(06)號文件

檔號：CB4/PL/ITB

資訊科技及廣播事務委員會

2015年5月11日舉行的會議

有關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中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間的合約糾紛，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。

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的協助下，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解決顧客投訴計

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。

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，撮述試驗計劃的結果和參與者(包括參與的營辦商和客戶)的回應。在推行試驗計劃的18個月期間，3間參與公司向試驗計劃提交共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. 前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) 前電訊局與解決顧客投訴計劃機構的角色；
- (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。

6. 據政府當局表示，在諮詢工作於2010年12月結束前，共接獲13份意見書。回應者對實施解決顧客投訴計劃意見不一。業界主要關注解決顧客投訴計劃的經費安排及成本效益。此後，政府當局繼續與業界保持對話，以期制訂既符合解決顧客投訴計劃的目標，同時亦廣受業界支持的計劃，最終所有主要電訊服務供應商同意以自願方式實施解決顧客投訴計劃。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表示作好準備，在解決顧客投訴計劃為期兩年的試驗期間，擔任獨立代理人(下稱"計劃代理人")。因應上述背景，前電訊局長於2012年3月14日發出《解決顧客投訴計劃聲明》，總結2010年的諮詢，並列出以自願方式實施解決顧客投訴計劃的要素。這些要素包括一個由獨立計劃代理人管理和營運的有效解決顧客投

訴計劃的基本特質、計劃的運作成本、計劃的涵蓋範圍及其採用單一階段調解的運作模式，以及解決協議。

過往的討論

資訊科技及廣播事務委員會

7. 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長遠持續實施解決顧客投訴計劃的要點進行諮詢的結果。政府當局於2012年6月11日向事務委員會簡報為電訊業實施解決顧客投訴計劃的未來路向。下文綜述事務委員會委員對解決顧客投訴計劃的成效、有待處理個案的限額、涵蓋範圍及收費水平等事宜提出的關注。

解決顧客投訴計劃的成效

8. 在2010年6月14日的事務委員會會議上，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，並對消費者投訴和涉及誤導及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。

9. 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。消費者若不滿意審裁結果，可另行尋求法律申訴途徑。

10. 至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。

有待處理個案的限額

11. 在2010年6月14日的事務委員會會議上，部分委員察悉，電訊服務供應商與消費者之間的糾紛數目急增，而前電訊局亦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)。這些委員關注到，解決顧客投訴計劃受到擬議的每年限額所限(即每年1 020宗)，能否有效而迅速地應對解決糾紛的需要。

12. 政府當局表示，在2009年接獲的投訴當中，約20%至25%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，可將日後解決顧客投訴計劃的規模維持在能力所及的範圍，既可獲業界支持，也讓計劃代理人有能力管理好計劃。

13. 在2012年6月11日的事務委員會會議上，委員察悉，有別於只有3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的規模更大，所有主要電訊服務供應商均會參與，住宅／個人客戶均可把計帳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，解決顧客投訴計劃將採用單一階段的調解模式，這種模式會更具成本效益和靈活性。為加深公眾對解決顧客投訴計劃的認識，通訊辦會與消費者委員會合作，並會在通訊辦及電訊服務供應商的網頁提供有關該項計劃的資料。

解決顧客投訴計劃的涵蓋範圍及收費水平

14. 在2012年6月11日的事務委員會會議上，部分委員建議應擴大解決顧客投訴計劃的涵蓋範圍，將關於電訊服務供應商向住宅／個人客戶發出非應邀人對人促銷電話的投訴也包括在內。政府當局表示，解決顧客投訴計劃主要憑調解解決爭議。當局認為調解是解決計帳爭議最有效的手段，而發出指引及實務守則，讓電訊服務供應商遵守，則是解決其他種類糾紛(包括關於服務質素、合約條款，以及人對人促銷電話的糾紛)較為有效的方法。

15. 事務委員會部分委員建議，為鼓勵更多顧客使用解決顧客投訴計劃的服務，100元的擬議費用應予降低，並應容許顧客以口述方式代替書面方式向解決顧客投訴計劃作出陳述。政府當局表示，由於解決顧客投訴計劃的運作涉及公共資源，要求

顧客繳付款額合理的費用，會減少他們提交完全缺乏理據的申索和可能濫用計劃的情況。如屬陷於僵局的個案，顧客須提交書面陳述。

財務委員會會議

16. 在財務委員會為審核2015-2016財政年度開支預算於2015年3月30日舉行的特別會議上，莫乃光議員、譚耀宗議員及黃毓民議員就實施解決顧客投訴計劃提問。政府當局表示，計劃的兩年試驗期已於2014年10月31日屆滿。在此期間，共接獲357宗屬於該計劃範疇的申請，當中159宗在交予調解服務中心前已獲得妥善解決；197宗經通訊辦轉介調解服務中心處理後亦獲得圓滿解決；餘下的1宗經調解後雙方雖已達成口頭協議，但因有關消費者未有簽訂書面協議，而調解服務中心及有關營辦商此後亦未能聯絡該消費者，故此最終未能就個案達成協議。通訊辦已與業界完成對計劃進行的檢討和評估。

最新情況

17. 政府當局將於2015年5月11日就解決顧客投訴計劃的評估報告及未來路向徵詢事務委員會的意見。

相關文件

18. 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
http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/fc/fc/w_q/cedb-ct-c.pdf

立法會秘書處
議會事務部4
2015年5月6日