

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

寬頻上網服務新指標

去年本會收到3,752宗有關寬頻上網服務的投訴，大多投訴終止合約的程序及相關的費用問題、網絡覆蓋、網絡經常故障，及服務供應商將寬頻服務與其他服務捆綁銷售的手法等。為改善服務供應商的服務素質，電訊管理局與多家服務供應商磋商後，制訂了「最佳做法指標」，日後消費者選擇服務供應商時，便可用作其中一項參考。

新推服務指標

鑒於與寬頻上網服務有關的投訴數字持續高企，電訊管理局及多家服務供應商磋商，制訂了5項「最佳做法指標」，供服務供應商在銷售及推廣寬頻服務時遵守。此外，電訊管理局亦積極與業界研究如何更有效地令消費者得到具參考意義的寬頻

服務表現資料，協助消費者在選擇服務供應商時作出明智的決定。經電訊管理局與業界反覆磋商後，有5家服務供應商於今年1月公布了其寬頻服務表現指標或「承諾」，並會隨後每季在其網址上公布自評的實際表現數據，供消費者參閱。

儘管這些指標或「承諾」並不同服

務供應商的素質「保證」，但可供消費者作為選擇服務的參考及監察基礎。本會歡迎有關服務供應商與電訊管理局的積極合作，亦期望有更多的服務供應商跟隨。

「最佳做法指標」

電訊管理局制訂的「最佳做法指標」，

投訴個案

本會今年首季(1月-3月)收到619宗關於寬頻上網服務的投訴，從投訴個案可反映服務供應商在提供服務時需改善的地方，消費者亦應引以為鑑，保障自己的權益。

個案一：遲遲不安排交還數據機 無故扣費

周先生自2004年起使用某服務商的寬頻上網服務，因沒有留意第一份合約的屆滿日期，被多扣服務費，於是在續約時要求服務商在合約屆滿前以電話或書面方式通知他。他稱職員當時答允了他的要求，因此續約18個月。18個月後，周先生發現服務商從其信用卡戶口扣除「正價」服務費，才記起合約到期。因為不滿服務商沒有依照承諾事先通知他，周先生終止

寬頻服務，並得到服務商確認收到其有關申請。

其後3個月，儘管周先生多次致電查詢如何交還數據機(modem)，收到的回覆都是需等候通知信。期間服務商仍然從其信用卡戶口扣除服務費，至第三個月還加上延遲交還數據機罰款。周先生再次向服務商投訴時，職員才告知他交還數據機的地點。

經本會與服務商交涉，服務商安排周先生退回數據機，亦沒有在按金中扣除逾期交還數據機的罰款。

個案啟示

消費者要特別留意，服務商往往在標準合約中已要求消費者在合約完結後，要將數據機自行交回至服務商的辦事處。倘

若消費者沒有遵照合約條款而退還數據機，消費者亦要負上責任，但服務商就提供足夠及合理的指示協助消費者退還數據機也責無旁貸，處處拖延收回數據機難免使人感到其推卸責任及企圖取巧賺取過期罰款。消費者在簽約前必須細讀合約內容及詢問清楚重要細則、取消合約時所應負的責任，包括自行交還數據機或其他儀器以便取回按金等，並留下紀錄，作為將來取消合約的參考。

個案二：新居無覆蓋 合約只能凍結不能取消

林小姐行將搬遷，適逢寬頻服務合約到期，於是在續約前向服務商查詢數個心儀屋苑是否有該服務商的網絡覆蓋。搬遷後林小姐發現新居沒有該寬頻服務商的網

目的為減低服務供應商在推廣服務或口頭推銷時作出誤導性或欺騙性陳述的機會。該5項指標包括：

1. 注意準用戶的需要及理解能力：服務商應明白接收推銷訊息的人對科技的理解程度高低不一，所以應以淺白的語言清晰地表達與服務相關的技術資料。

2. 提供清晰和恰切的技術資料：推銷員及促銷資料中對有關技術、速度及其他表現範圍的陳述必須準確及一致；服務商不得利用標榜某些技術而遮瞞或混淆主要的選購考慮因素。

3. 包括恰切的限制：有關服務表現的提述必須註明所有相關的限制，而這些限制應該有清晰及顯著的描述。

4. 避免使用常被誤解的詞語：服務供應商應從消費者角度出發，準確及有意義地解釋其服務的特質，尤其應避免以「專用」、「專享」、「共用」這些容易被誤解的字眼去表達其服務。

5. 披露捆綁式服務的影響：倘若捆綁

式服務（例如寬頻上網加收費電視服務）一併使用時，會導致寬頻服務素質低於合理預期，服務商應確保準用戶完全明白此項潛在影響。

服務供應商的服務承諾

5家服務供應商公布的服務指標主要包括：

◆ 網絡可靠性：網絡於有關季度內正常運作時間的百分比。

◆ 服務恢復時間：故障出現後，服務商平均需多久才可恢復提供服務。

◆ 客戶服務熱線表現：服務員接聽來電所需時間。

◆ 客戶投訴處理：處理投訴所需時間。

◆ 技術表現：例如上網速度。

上述服務指標作為完善服務的起點，可以提供基本的服務水平資訊予消費者參考，不過礙於服務指標需量化（quantitative），因此主要針對硬件技術及客戶服務人員的

表現，未能兼顧公眾較為關注的問題，例如與合約條款有關的問題（有關問題可參閱「投訴個案」）。

結語

本會期望各服務供應商應同時致力處理服務素質和推銷手法以外的問題，特別是不少消費者投訴的合約問題。例如考慮提供合約期較短的服務供選擇、合約生效前以書面確認網絡覆蓋及提供合約細則予消費者詳閱、設立簽約後冷靜期、改善記帳系統等。另外更應盡力改善服務素質，因為如由技術因素導致服務素質低於合理預期時，消費者難免會有「被欺騙」的感覺，最終會選擇離棄服務不達理想的服務商。

在資訊社會內，教育消費者固然重要，但企業需同時提供足夠的交易資訊透明度及公平交易的環境，這些亦是消費者對良好企業的合理期望。

部分資料來源：電訊管理局

絡覆蓋，於是要求服務商翻查錄音。服務商承認她的確有查詢一些屋苑是否有服務覆蓋，卻稱她沒有問及新居所在的屋苑。林小姐詢問服務商是否已翻查與她對話的所有錄音，卻未能獲得確定。經商議後，服務商表示讓林小姐凍結合約，但如其屋苑一直無覆蓋，在合約期內已付的服務費亦不會獲得退還。林小姐不滿有關安排，要求服務商無條件讓她取消合約。

本會職員聯絡服務商後，幾經斡旋，該公司願意解除合約並退還已預繳的費用。

至於林小姐聲稱曾向服務商查詢而有職員回覆其屋苑已有網絡覆蓋一事，經翻查紀錄所得，林小姐只曾查詢所居住的區域內的網絡覆蓋狀況而沒有指明實際地點，故此難以證明該服務商曾誤導她。

個案啟示

個案反映了口頭立約雖然方便，但亦有不少弊端：立約過程的紀錄（即交易過程的錄音）只為一方擁有，另一方並無協議內容作存案或參考；過程若牽涉多次對話，日後如有爭議，很難確定以哪次對話中的協議為準；電話對話難以詳細交代合約條款細節，在未有充足資訊的情況下要消費者立約，並不公平。

需留意的是，消費者與服務商所簽署的服務合約，是以「點對點」的原則提供服務，意即服務商同意將服務提供至消費者在申請接受服務時的地址。倘若消費者日後要搬遷，則視乎新居是否在服務商的覆蓋範圍內。消費者若計劃於短期內遷居，務須查核清楚，更要瞭解會否收取搬遷費。

個案三：收費紀錄混亂 費用長交長有

何先生收到其寬頻服務商通知，指他欠費超過75日，已暫停他的上網服務。何先生致電查詢，獲覆需繳清欠費後才可重開服務。他依言繳費，下一個月又收到通知，指他仍未繳清欠款，於是再往繳款，但服務商仍沒有重開他的上網服務。何先生再致電追問，服務商指他仍有欠費。何先生認為服務商的收費紀錄混亂，故到本會求助。

個案啟示

消費者應保留與服務商的交易紀錄，及記下一些特殊用量，如在收到帳單後發覺有異，應立刻向服務商反映及跟進，即時提出憑證，較容易與服務商商討，否則，曠日持久，在追討時會有阻延。