



TWDC received on - 4 JUL 2007

荃灣區議會民選議員

趙葭甫議員辦事處

ELECTED MEMBER, TSUEN WAN DISTRICT COUNCIL
OFFICE OF CHIU KA PO

荃灣區議會第 35/07-08 號文件

本處檔案 Our Ref : P05/06/2007
來函檔號 Your Ref :

TWDC received on

致：荃灣區議會主席
周厚澄 GBS 太平紳士

監管電訊、收費電視的營運手法

本辦事處近年接獲多宗投訴，均涉及本港多間電訊公司以不當的手法，誘使或誤導市民安裝有關其公司提供的服務，投訴的類別以寬頻互聯網接駁及收費電視為主，大致可分為下列三類：

1.	推銷手法	(a) 在晚上(9-12時)逐戶拍門促銷，滋擾消費者，(大部份長者均已就寢)。 (b) 推銷員不正確解釋合約內容的重要事項，例如：有關服務提供者的責任、優惠期限及提前中止服務的罰款…等。 (c) 推銷員又經常致電給消費者(情況類似拍門促銷)，此舉不但擾民，更增加消費者的電話費用(若身在海外，費用更高)。
2.	價格/收費糾紛	(a) 用戶即使已終止寬頻互聯網服務，其電郵信箱仍繼續收到電郵，當其信箱超額時就會被收取費用。若用戶沒有預定收費上限，用戶可能要承擔高達數千元的費用。 (b) 在合約服務期間，用戶被游說續約，但不告知用戶未完的舊約會否包括在新合約內及合約何時終止。 (c) 未經用戶同意，自動更新互聯網服務合約，但新合約沒有任何折扣或優惠，令用戶感到受騙。 (d) 用戶在未清楚帳單的計算方法前，未能趕及在指定期限交費，電訊公司便將用戶的個人資料轉交追數公司代收欠款，嚴重侵犯私隱權。
3.	服務質素	(a) 電話熱線及電郵諮詢服務長時間無人接聽、無回應、留言不回覆(尤以有關終止合約的查詢)。 (b) 約滿沒有提前通知，新收費提高 50%以上，終止服務要填寫申請表，但表格不能在網上下載，亦不能用電話終止合約，用戶必須親往指定的服務供應商索取，表格上註明有效期，逾期交回申請便無效，需多交一個月費用。

上述的投訴只是冰山一角，未經舉報的案例相信數目肯定驚人。據知，有長者不勝其煩，為息事寧人，只好交款了事，將血汗錢奉獻給無良的奸商。為杜絕同類事件，希望電訊管理局向不法電訊公司施加嚴懲，保障市民的利益。

上述議案請於七月三十一日在荃灣區議會大會上提出討論，請各位議員支持。

荃灣區議員

趙葭甫

謹啓

二零零七年七月四日