



油尖旺區議會
Yau Tsim Mong District Council

陳少棠 議員辦事處
The Office of District Councillor CHAN SIU TONG

關注電訊及收費電視服務

背景

近年政府開放電訊及收費電視市場，造成激烈競爭，供應商為吸引客戶，推銷及經營手法層出不窮。近日，不少居民向我們反映，表示受銷售員誤導下簽署合約，或合約內容與推銷員所述不盡相同，懷疑受騙。

另一方面，現時電訊、電視供應商均喜歡以「捆綁式」銷售，即一份合約同時提供如電訊、電視及上網服務，但此等合約可能由不同公司組成，故市民遇上問題時，他們要分別致電不同電話號碼才能解決所有問題，可見公司間缺乏溝通，有時甚至出現公司間互相推卸責任的情況，加上熱線多為音頻電話，對長者而言尤其不便。

查詢及建議

1. 近 3 個月內就電訊、收費電視服務投訴數字多少？
2. 現時公眾可從甚麼途徑對電訊、收費電視服務等作出查詢及投訴？
3. 「捆綁式」銷售已非常普遍，政府對此有否特別監管或規定？又可否鼓勵有關「捆綁式」供應商提供一站式熱線，以方便用戶？
4. 油尖旺區乃電訊、收費電視供應商之集中地，建議有關部門於區內加強宣傳，如設立流動攤位向公眾帶出「如何選擇服務供應商的訊息」。

文件提呈 2006 年 4 月 27 日油尖旺區議會討論，請電訊管理局、消費者委員會及相關政府部門出席解答。

提呈人：陳少棠
2006 年 4 月 11 日