

以電郵發送至：**eddie_wk_ip@had.gov.hk**

九龍城區議會秘書處
葉偉剛先生

葉先生：

就九龍城區議會秘書處於二零一九年三月二十八日的電郵，夾附九龍城區議員的文件，表示關注有電訊商在未經同意下為客戶「自動續約」的事宜，通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）現回覆如下。

為保障消費者權益，自二零一一年七月起，香港各家主要的固定和流動網絡營辦商（「服務供應商」）已實施由香港通訊業聯會發出的《電訊服務合約業界實務守則》（《業界守則》），讓個人或住宅用戶在簽訂新電訊服務合約或續訂電訊服務合約時可享有更全面的保障。

就有關固定期限合約期屆滿的安排，根據《業界守則》，服務供應商須於合約期滿前不多於六十天及不少於三十天，通知用戶合約即將期滿，或提供合理的方法讓用戶翻查合約到期日；此外，除非客戶在原來書面合約上已特意表明（或在以書面以外的方式訂立合約時特意確認）接受自動延長合約期或續約，而服務供應商有備存有關客戶同意自動延長合約期或續約的證據，否則不可為該客戶自動延長合約期或續約。

消費者在簽署任何電訊服務合約前，應細閱合約條款，確保完全清楚有關服務的詳情、內容及條款才簽約。如有任何疑問，應在簽約前向服務供應商或其銷售員查詢。如消費者懷疑服務供應商在未經其特意表明或確認的情況下自動延長合約期或續約，或認為服務供應商未有妥善處理有關問題，可向通訊辦反映或投訴。

我們相信上述資料能回應九龍城區議會議員的關注，故此，就 貴區議會主席邀請通訊辦派員出席於二零一九年四月十一日舉行的會議一事，通訊辦將不擬派代表出席，敬希見諒。若 貴區議會需要其他相關的資料，或有進一步查詢，請與通訊辦高級規管事務經理鄭佩盈（電話：2961 6301；電郵：pancyheng@ofca.gov.hk）聯絡。

通訊事務總監

(楊展鴻



代行)

二零一九年四月四日