

# 短訊供應商 須列收費詳情

【本報訊】針對近期多宗短訊內容供應商向消費者濫收費用事件，香港通訊業聯會昨起實施服務守則，規定短訊供應商需向消費者清楚列明收費詳情及終止服務方法；倘短訊供應商違規屢勸不改，電訊營辦商可終止合約。

政府指，如電訊營辦商的自我規管模式，不能有效處理問題，當局會準備修例。

## 明確回覆同意 才可提供服務

電訊管理局截至去年12月中，共收到96宗短訊服務收費投訴，逾半已獲解決；而消委會去年則接獲646宗有關短訊的投訴，當中560多宗涉收費爭拗，部分個案消費者最終願支付7至8成費用，但亦有個案無法調解。

電訊局上月跟電訊營辦商開會後，決定推出實務守則及由昨起實施，訂明短訊內容供應商須詳列收費詳情，亦要消費者明確回覆「同意」後，供應商才可提供服務；有關內容供應商需清楚列明簡單及直接的終止服務方法。

根據守則，新成立行政機構會負責評估及監察短訊供應商，是否符合相關規定，如供應商跟消費者出現收費爭拗，問題未能解決，該行政機構便會介入調查；若發現短訊供應商違規，便會發出警告信，要求它暫停違規服務及作改善；如內容供應商未能作出糾正，電訊營辦商便會終止其合約。

## 先試規管成效 再研修例打擊

商務及經濟發展局常任秘書長（通訊及科技）栢志高，昨出席立法會資訊科技及廣播事務委員會會議上表示，雖然濫收短訊費用問題只涉極少數的內容服務供應商，但已影響香港作為先進電訊樞紐的聲譽，這類行為不能接受。

他表明，業界昨訂下的守則，是提升消費服務水平的重要一步，若這套自我規管模式不能有效處理問題，政府會準備修訂法例，打擊違規行為。

電訊管理局總監黎陳芷娟亦表示，會監察守則實施情況，半年後檢討，再決定是否需要採取更嚴厲的措施。

### 收費流動內容服務守則主要內容

- 流動內容供應商需向消費者明顯及清晰地顯示服務需要收費及收費詳情
- 內容供應商需待消費者明確表示「同意」訂購服務，有關服務才可開展
- 內容供應商須向消費者提供容易明白及執行的終止服務安排
- 如內容供應商違反守則，行政機構會要求供應商糾正，如供應商不遵從，流動網絡營辦商會取消跟內容供應商的合約

資料來源：電訊管理局及香港通訊業聯會商訂立實務守則