

1 .Ta Kung Pao | 2010-12-22

A10| 港聞

電訊業訂業界守則 營辦商多自願參與 電管局歡迎

【本報訊】香港通訊業聯會昨日向業界發出自願性的電訊服務合約實務守則，訂明合約必須以淺白文字撰寫和清楚易讀字體編印，以及冷靜期內取消合約毋須繳費等，電訊管理局對此表示歡迎。

通訊業聯會昨日發表電訊服務合約實務守則，採納守則的電訊服務營辦商包括：中國移動香港、城市電訊、香港移動通訊、香港寬頻、和記電訊、有線寬頻、新世界傳動網、新世界電訊、電訊盈科、數碼通電訊和九倉電訊。據悉，上述營辦商將在三至六個月內正式推行所需的措施，使其與客戶此後所有新簽訂的合約，符合業界守則。

自動續約須客戶先同意

該自願性的業界守則的要點包括：改善合約的內容，將更清楚列明服務詳情、收費和合約條文；客戶在口頭同意使用服務後，將會收到書面確認；若銷售員是以非應邀的方式造訪客戶住所，而電訊服務合約是在這情況下訂定，該合約將受冷靜期保障；終止合約、續約、延長合約期和更換合約的透明度提高，程序更簡單；自動續約必須得到客戶的事先同意；客戶可在特定情況下提早終止合約，例如當條款及條件出現重大改變時；以及客戶在要求搬遷服務時獲得更大保障。

電訊管理局歡迎通訊業聯會和各參與的電訊服務營辦商協力制訂業界守則。電訊局發言人表示，局方有信心實施業界守則後，將更為有效處理與合約有關的投訴及爭議。

發言人說：「我們會緊密注視業界守則的施行情況，並與業界保持緊密聯繫，根據業界守則的實施經驗、相關投訴數字，以及政府就《商品說明條例》的法例修訂建議的進度，與業界商議須否進一步改善業界守則。」

為保障消費者權益和處理有關通訊服務合約的消費者投訴，電訊局於今年二月發出一份實務守則。該實務守則屬自願性質，旨在向業界提供有關訂立通訊服務合約的指引。電訊局認為，香港通訊業聯會在制訂業界守則時，已慎重參考電訊局發出的實務守則，並考慮到電訊業界的實際情況、消費者的期望，以及政府最近就打擊不公平營商手法諮詢公眾的立法建議，最後採納了電訊局所提出的各項主要措施。

議員關注冷靜期保障

立法會資訊科技界議員譚偉豪對守則的出台表示歡迎，他說，樂見大部分電訊商均自願參與該計劃，相信守則將可提高合約安排的透明度，以及進一步簡化程序。譚偉豪認為，守則中較受關注的是，增設冷靜期的保障。今次計劃只針對非應邀合約，以及加入了一些豁免條款，但這些豁免條款是否清晰易明，當中有沒有潛在漏洞，以及能否真正落實執行？譚偉豪相信，需要業界共同努力去推廣，令消費者得到相對的保障。

2 .Hong Kong Daily News | 2010-12-22 A04| 港聞

電訊守則料半年內推行

【新報訊】為回應公眾對電訊服務問題的關注，通訊業界昨日公布一份自願性質的電訊服務合約實務守則，涉及合約格式、銷售模式和其他各項續約、終止服務等安排。電訊管理局指已有多家主要固定和流動網絡營辦商，及一家主要對外電訊服務營辦商同意採納守則，並會在3至6個月內推行所需措施。香港電訊業聯會昨日向同業發出電訊服務合約實務守則，以提高訂定合約過程的透明度和客戶的滿意度，並且回應用戶與電管局對電訊服務合同相關問題的關注。

須列明終止合約安排

該項守則屬自願性，訂明服務合約必須以淺白文字撰寫及清楚易讀的字體編印，要清楚列明收費及終止合約安排，自動續約必須得到客戶的事先同意。同時，合約需清楚指明收費，特別是客戶使用超逾合約用量的收費，並要為合約訂明冷靜期，客戶在期間取消合約，毋須繳付任何費用及承擔法律責任。

電訊管理局歡迎業界制訂電訊服務合約實務守則，顯示他們願意積極回應用戶的需求和期望。電訊局發言人說，主要的固定和流動網絡營辦商及一間主要的對外電訊服務營辦商，已同意採納守則，並會在3至6個月內落實措施，令日後與客戶新簽訂的合約，都符合守則。電訊局有信心實施業界守則後，可以更有效處理與合約有關的投訴及爭議。

3 .Sing Tao Daily | 2010-12-22 A12| 港聞

新電訊服務合約須清楚指明收費

電訊局昨歡迎業界發出「電訊服務合約實務守則」，加強保障消費者權益。電訊局指各家主要的固定和流動網絡營辦商及一家主要的對外電訊服務營辦商，都已同意採納這份業界守則，並會在三至六個月內正式推行所需的措施，令此後所有新簽訂的客戶合約，符合業界守則，包括提供的書面合約，需以淺白文字撰寫和以清楚的字體編印；合約需清楚指明收費；非應邀合約需要有不少於七天的冷靜期，客戶可於期間取消合約而毋須繳付任何費用或承擔任何其他法律責任等。

4 .Ming Pao Daily News | 2010-12-22
A10| 港聞

電訊業設7天冷靜期 合約禁用蚊型字

【明報專訊】本港電訊商濫收費用及行使不良推銷手法屢見不鮮，常遭消費者詬病。為保信譽，香港通訊業聯會昨日推出實務守則，建議本港電訊商為合約設立至少7天冷靜期，以及要求合約印刷文本使用淺白文字及不細於第9級字體（與本報報道內文字體大小相若）。電訊管理局表示，本港各家固網和流動網絡營辦商已同意採納守則，預計將於3至6個月內正式推行新措施。

香港通訊業聯會制定的實務守則，共列出12項措施，由電訊商自願遵守。守則要求電訊商為「非應邀合約」（指非客戶主動要求服務）訂立冷靜期，時間不得少於7天，冷靜期內應讓客戶取消合約，不能對客戶構成不便。至於簽約時經常附送的免費試用服務，守則列明客戶可自由決定是否接受，事前亦要聲明試用期後會收費，不能對拒絕試用的客人帶來不便。

推實務守則要求列明收費項目

在收費方面，守則要求電訊商清楚列明收費的服務項目，以及其他收費類別，包括遺失電話卡及更換電訊商的行政費，國際直撥、漫遊、國際短訊服務收費等。合約編寫亦要符合一定要求，守則建議商戶提供的合約，必須以淺白文字書寫，正文、註腳及備註的字體，均必須最少要有第9級大小。

電訊管理局表示歡迎聯會設定的守則，又宣布本港各家主要的固網及流動網絡商，以及一家主要的對外電訊服務營辦商，均已同意採納這份業界守則，並會在3至6個月內正式推行新措施，希望有助提倡良好的銷售手法和優質的客戶服務以加強消費者信心，並能為業界建立良好信譽。

5 .South China Morning Post | 2010-12-22
EDT3| EDT| By Adrian Wan

Phone companies agree to treat customers better

Faced with growing public discontent over the way they treat their customers, the city's major operators of fixed and mobile phone networks have agreed to follow a new

voluntary code of conduct.

The telecommunications industry code, issued by the Communications Association of Hong Kong, targets service contracts, sales practices and arrangements for contract renewals and terminations.

Companies, including CSL, i-Cable, PCCW and SmarTone, have agreed to implement the code in the next three to six months.

It will allow customers who have signed contracts during promotional visits to their homes to use a cooling-off period, during which they may cancel the contract without penalty. Customers will also be provided with written confirmation of verbal agreements for services.

Written contracts must use a print size of at least nine point (slightly larger than used in this story) for the body text, footnotes and remarks, and must be clearly legible.

Customers may also terminate the contract if there are changes in service quality or prices due to a change in contract terms. And when they choose to do so, the termination should be easy and convenient.

Unless agreed, no contract will be renewed automatically.

A spokesman for the association said the code was proof that the industry was willing to strengthen the protection of consumer interests in contractual matters.

Much of the code was derived from a set of recommendations that the Office of the Telecommunications Authority issued to the industry in February, which was designed to help eliminate some bad practices.

Since 2006 complaints about telecoms services have topped the list of reports received by the Consumer Council. In 2008 a total of 9,759 complaints were received, even surpassing the 9,300 related to the Lehman Brothers minibond saga. In the first 10 months of this year, the council received more than 7,700 complaints about telecoms companies.

Connie Lau Yin-hing, the council's chief executive, welcomed the move. "In general this is better for consumers," she said. "We hope the operators adopt these practices as soon as possible."

6 .Oriental Daily News | 2010-12-22

A24| 港聞

11電訊商同意遵行簽約新守則

【本報訊】電訊服務合約投訴急升，香港通訊業聯會昨特別針對有關情況發出電訊服務合約實務守則，提高訂定合約過程的透明度，以加強保障消費者權益。十一間電訊商已同意採納該份屬自願性質的業界守則，改善現有的服務合約格式、銷售模式、續約及終止服務等安排。電訊管理局歡迎實務守則推出，並稱各參與電訊商將於三至六個月內正式推行。電管局今年首十一個月接獲電訊服務合約爭拗的投訴多達一千三百四十三宗，較去年全年投訴急升四成，今年的投訴中，六成與終止服務和合約細節條款問題有關。今年較去年急升的四成投訴個案中，有八成涉及搬遷安排。

香港通訊業聯會稱，業界實施新守則將大為改善現有的電訊服務合約安排，包括改善合約內容，電訊商將更清楚列明服務詳情、收費及合約條文；客戶於口頭同意使用服務後，將

收到書面確認；若銷售員以非應邀的方式造訪客戶住所，電訊服務合約是此情況下訂定，合約將受冷靜期保障。

自動續約須獲客戶同意

在新指引下，終止合約、續約、延長合約期和更換合約的透明度亦提高，令程序更簡單，如自動續約必須得到客戶事先同意；當合約條款及條件出現重大改變時，客戶可在特定情況下提早終止合約。客戶要求搬遷服務時亦會獲得更大保障。

聯會指，各主要固定和流動網絡營辦商以及一家主要的對外電訊服務營辦商已同意採納相關實務守則，他們會自行決定適當的實施時間表，並在網站公布採納守則的情況。資訊科技界立法會議員譚偉豪認為，有關守則中的增設冷靜期保障建議只針對非應邀合約，以及加入了一些豁免條款，但有關條款是否存在漏洞和能否落實執行，值得關注。

資料來源：電訊管理局