

以和為貴有辦法

電訊業的解決顧客投訴計劃



香港的電訊市場競爭激烈，服務五花八門，收費種類繁多。消費者與電訊商因此往往容易陷入計帳爭議，難以解決。正所謂「以和為貴」，要解決問題，最好是雙方冷靜商討，找出大家均滿意的解決方法。有見及此，通訊事務管理局辦公室資助電訊業界設立「解決顧客投訴計劃」，為電訊商與其客戶之間陷入僵局的計帳爭議，提供調解服務。若你所涉及的電訊服務計帳爭議符合以下申請條件，你就可以選擇透過計劃，尋求與電訊商達致雙方滿意的協議，務求「和氣生財」！

「解決顧客投訴計劃」申請條件

如果電訊賬單涉及個人或住宅電訊服務、爭議金額不少於\$300、而有關電訊商有參與計劃、及你已向有關電訊商投訴超過六星期但仍未能解決爭議，你就可以申請參與「解決顧客投訴計劃」處理紛爭。該計劃下的獨立調解員會了解顧客與電訊商的爭議點、理據及訴求，協助雙方商討解決方案，並就全部或部分爭議達成協議，過程保密。調解能夠靈活解決爭議，而且所達致的解決方案，既為雙方接受，亦符合經濟效益。現在就和大家分享兩個真實案例。

個案① 無中生有的數據漫遊？

陳先生一次外遊返港後，發現其電訊賬單有高額漫遊服務收費及其數據服務被暫停。但他記憶中，在外遊期間他已關掉手機的數據漫遊功能，而且除了使用手機拍照及打電話外，大部分時間他都把手機電源關掉。陳先生認為他沒有使用數據漫遊服務，因此要求電訊商就事件解釋及撤回有關收費。但經過六個星期的「拉鋸」，他與電訊商的交涉仍然沒有結果，於是決定透過「解決顧客投訴計劃」處理是次紛爭。

經過調解員了解陳先生外遊期間如何使用手機及電訊商提交的用戶使用資料後，陳先生最終發現自己的確有使用數據漫遊服務，亦願意與電訊商達成和解協議。這個案除可和平解決之外，亦使陳先生明白產生數據漫遊用量的原因，令他日後能更懂得善用有關服務，可謂一舉兩得。



個案② 昂貴的遊戲

一家外遊本應屬開心的事，豈料小朋友使用了父母手機上網玩電子遊戲，結果僅僅幾分鐘的遊戲時間，便令父母收到天價的數據漫遊使用費單據！父母認為小朋友並無使用如此龐大的數據量，而且電訊商事前並未提供足夠的數據漫遊收費資訊，因此申請「解決顧客投訴計劃」以解決紛爭。

在調解員的協調下，雙方都能坦誠列出理據及關注點，並商討可行的解決方案，最終成功達成協議，平息糾紛。



電訊服務調解有法

如果你與電訊商亦有類似的爭拗有待解決，不妨考慮使用「解決顧客投訴計劃」，尋求解決方法。計劃詳情可瀏覽：<http://ccss.cahk.hk>



通訊達人 · 通訊辦 Communications Master · OFCA | 🔍

