

電訊業解決顧客投訴計劃 的申請指引

何謂解決顧客投訴計劃？

1. 「解決顧客投訴計劃」(計劃)是由電訊業界所設立的調解計劃，協助電訊商與其客戶解決一些已陷入僵局的計帳爭議。
2. 調解服務是由代表香港通訊業界的組織「香港通訊業聯會」(通訊業聯會)成立的代理機構(計劃代理機構)提供。
3. 作為顧客，你可自行決定是否使用該調解服務。你可以先聯絡通訊事務管理局辦公室(通訊辦)，通訊辦會根據既定的準則評定個案是否可以受理，並將合資格的個案轉介予計劃代理機構作進一步處理。

開始申請前要考慮什麼？

4. 在申請把你的個案交由計劃處理前，你應考慮以下問題：
 - (a) 我是否符合資格的申請人？
 - 如你使用參與計劃的電訊服務供應商(計劃成員)所提供的個人及／或住宅用途電訊服務，你便是符合資格的申請人。
 - (b) 哪些電訊服務供應商參與此計劃？
 - 所有香港主要的電訊服務供應商均有參與計劃。計劃成員名單及其指定投訴渠道載於計劃的網站(<http://ccss.cahk.hk/zh/ccss-members.html>)。

(c) 我的爭議是否屬於計劃涵蓋範圍？

- 計劃涵蓋計劃成員及其顧客之間的計帳爭議。作為顧客，計帳爭議指你對計劃成員發出的帳單所列的收費有異議。以下列舉一些計帳爭議的例子(僅供說明之用，並非全部情況盡列無遺)：
 - 帳單向沒有訂用（如服務是按訂用基礎收費）或使用（如服務是按使用基礎收費）的項目徵收費用
 - 帳單沒有適當列明收費
 - 帳單所列收費有別於合約訂明的收費
 - 帳單所列收費日期有別於服務開始或使用的日期
 - 帳單向沒有接受交付的產品/服務徵收費用
 - 帳單計算出錯
 - 帳單沒有顯示顧客帳戶已付款、享有回贈或其他優惠
 - 帳單向顧客就同一項目收取多於一次的費用
- 有些計帳爭議並不屬於計劃的涵蓋範圍，例如因服務質素（包括速度緩慢或覆蓋欠佳）或已在合約上清楚列明的收費水平等而引起的爭議。詳情可參閱通訊辦與通訊業聯會所訂立的諒解備忘錄（[諒解備忘錄](#)）[附表 1](#) 第 5.3 段。

(d) 在計劃下我的計帳爭議是否符合受理準則？

- 計劃可處理符合計劃涵蓋範圍及以下所有條件的計帳爭議：
 - 你使用計劃成員所提供的**個人及／或住宅**電訊服務
 - 所涉及的爭議金額不少於**港幣 300 元**

- 在引發計帳爭議的事件發生後 18 個月內，你向計劃成員的指定渠道投訴但雙方的商議經已陷入僵局。僵局是指下列其中一種情況：
 - (i) 計劃成員已通知你**未能**與你解決計帳爭議；或
 - (ii) 自你向計劃成員投訴起計算已超過 6 星期，而你認為無法與該計劃成員解決爭議
 - 就上述 (i) 的情況，你須在計劃成員通知你未能與你解決計帳爭議的 4 星期內申請調解
 - 就上述 (ii) 的情況，你須在你正式向計劃成員提出計帳爭議後的 3 個月內申請調解
- (e) 我是否需要就計劃繳付任何服務費？
- 通訊辦會評定你的個案是否可以受理，如個案符合計劃的受理準則，通訊辦會要求你繳付港幣 50 元不可退還的調解服務費用予通訊業聯會。為免生疑問，服務費一旦繳付，不論最終有否進行調解或達成解決協議，將不獲退還。
- (f) 我能付出時間嗎？
- 讓計劃能快捷和有效地處理你的糾紛，我們需要你的合作提供一切所需的資料。處理一宗個案所需的時間視乎多項因素而定，包括個案的複雜程度和雙方所需進行的磋商。你應知道自己需參與調解過程，而調解會通過會面、電話及／或電子方式（視何者適用而定）進行。

申請程序是怎樣的？

5. 你應循以下步驟向計劃提出申請使用調解服務：

第 1 步：向計劃成員作出投訴

- 你必須先向計劃成員的指定渠道投訴。
- 計劃成員會向你提供一個供識別有關投訴之用的「轉介號碼」。
- 如計劃成員已通知你未能與你解決計帳爭議，或自你向計劃成員投訴起計算已超過 6 星期，而你認為無法與該計劃成員解決爭議，你便可考慮向計劃提出申請。

第 2 步：向通訊辦提交申請

- 請於計劃的網站下載及填妥「[顧客申請表格](#)」，以傳真（2180 9520）或電郵（ccss@ofca.gov.hk）方式提交予通訊辦處理。你亦可填寫及提交[網上「顧客申請表格」](#)。
- 通訊辦會根據上文第 4 段所列的準則評定你的個案，及通知你有關計帳爭議是否符合計劃的受理準則

第 3 步：向通訊業聯會繳付服務費

- 若通訊辦通知你個案符合計劃的受理準則，請你按照指定方式及限期向通訊業聯會繳付**港幣 50 元不可退還的服務費**。
- 繳費限期一般為通訊辦通知你個案符合計劃的受理準則當天起計 10 個工作天。
- 請注意你需要在限期前繳付服務費，這對於我們快捷並有效地處理你的申請是非常重要的。如你沒有遵循上述規定，你的申請會遭撤銷。申請一經撤銷，日後重新提交也不會予以接納。

在計劃下進行調解的程序是怎樣的？

6. 通訊辦會聯絡你、計劃成員和調解員安排調解時間。
7. 在調解進行期間，調解員會協助你和計劃成員找出爭議點、探求和擬訂解決方案、互相溝通，並最終就解決全部或部分爭議達成解決協議。
8. 如你和計劃成員經調解後達成和解，雙方須簽署解決協議，這協議會成為對雙方具約束力的合約安排的一部份。如雙方不能達成和解，任何一方可自行採取行動處理個案，包括把有關爭議提交司法制度。

解決顧客投訴計劃的處理投訴程序

9. 你可參閱諒解備忘錄 [附表 3](#) 內附件 1 的流程圖，了解計劃的運作流程。
10. 至於計劃的實施機制和處理投訴程序的詳情，你可參閱載於計劃的網站(<http://ccss.cahk.hk>) 的諒解備忘錄附表 1 及附表 3。

通訊事務管理局辦公室

香港通訊業聯會

2020 年 7 月