



關於立法會區錦新議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢消費者委員會意見，本人對立法會 2020 年 12 月 15 日第 1317/E943/VI/GPAL/2020 號公函轉來區錦新議員於 2020 年 11 月 27 日提出，行政長官辦公室於 2020 年 12 月 16 日收到的書面質詢，回覆如下：

對問題 1.及 3. 現時用戶可透過流動電信服務營運商提供的手機短碼、手機應用程式、公司網頁及微信號等方法查詢流動數據服務用量，詳情可向各營運商瞭解。

對問題 2. 消費者委員會表示，一直切實履行保護消費者權益的工作，並與各政府部門保持緊密聯繫和溝通，按各自職能保障消費者的權益。倘接獲消費者關於電訊服務的投訴個案，定必根據六月十二日第 4/95/M 號法律《重組消費者委員會》第 2 條第 1 款 f 項規定：“研究消費者所提出的聲明異議及投訴，並將之轉達有權限的公共部門。”依法將個案轉介至權限部門跟進。

而在立法會審議中的《消費者權益保護法》，亦建議將電訊服務視為公共事業服務，倘涉及公共事業服務的提供的消費爭議，在消費者明確選擇以仲裁解決時，須提交由消委會設立的仲裁庭進行必要仲裁。

根據消費者委員會的數據庫顯示，截至 2020 年 12 月 27 日有 39 宗涉及電訊服務數據用量的投訴個案，當中 37 宗已



郵電局
Direcção dos Serviços de Correios e Telecomunicações

結案。

郵電局局長

劉惠明

二零二一年一月四日