

## 通訊事務管理局的最終決定

### 九倉電訊有限公司在推銷上網專線服務時 被指作出具誤導性或欺騙性的陳述

有關持牌商：	九倉電訊有限公司（「九倉電訊」）
事件：	九倉電訊銷售員就其上網專線（Dedicated Internet Access）服務（「DIA 服務」）的傳輸速度，以及客戶有權無條件提前取消合約所作的陳述，被指具誤導性或欺騙性
相關法例：	《電訊條例》（第 106 章）（「該條例」）第 7M 條
決定：	違反該條例第 7M 條
懲處：	罰款
個案編號：	7M/2/1-12

## 投訴事項

二零零九年九月，前電訊管理局（「電訊局」）收到九倉電訊一名曾訂用 DIA 服務客戶的投訴。DIA 服務是由九倉電訊提供的商業寬頻服務。投訴人指稱，九倉電訊未能按承諾提供 DIA 服務，他尋求電訊局協助，希望取消他與九倉電訊簽訂的合約而無需繳付罰款。

2. 該宗投訴初時由前電訊局視作投訴人與九倉電訊之間的合約糾紛處理，但隨着事態發展，顯示投訴涉及指稱九倉電訊銷售員曾在以下方面向投訴人作出具誤導性或欺騙性的陳述：

- (a) 九倉電訊所提供 DIA 服務的傳輸速度為每秒 10 兆比特（Megabits）<sup>1</sup>（「10M」），而非九倉電訊銷售員被指稱曾表示會提供的每秒 10 兆字節（Megabytes）<sup>2</sup>（「10MB」）（重點為本文所加）；以及
- (b) 九倉電訊銷售員被指稱曾表示，如投訴人不滿意 DIA 服務，有權無條件提前取消合約，九倉電訊卻不承認此事。

---

<sup>1</sup> 「每秒……兆比特」或「Mbps」為網絡傳輸速度的量度單位，指每秒傳送多少百萬比特的數據或資料。寬頻服務供應商在推銷或描述其寬頻服務的傳輸速度時，有時會以「M」或「Mbps」表示「每秒……兆比特」。

<sup>2</sup> 一字節等於八比特，一兆字節因而等於八兆比特。

## 初步查訊

### 投訴人的供詞

3. 根據投訴人於二零一零年六月向前電訊局提供的供詞，他在元朗三個地點（「店舖 1」、「店舖 2」和「店舖 3」）擁有提供網絡電腦遊戲服務的業務（俗稱「網吧」）。在二零零九年二月至三月期間，投訴人收到一名九倉電訊銷售員（「銷售員 A」）的來電，該銷售員以往在別處從事電腦硬件買賣時，曾與投訴人有業務往來。在通話期間，她告訴投訴人她加入了九倉電訊，並詢問投訴人對九倉電訊的服務有沒有興趣。由於投訴人當時與另一家寬頻服務供應商的合約將於二零零九年三月屆滿，因此他同意再與銷售員 A 商談她可提供的服務。

4. 在電話通話後兩天，投訴人在店舖 2 與銷售員 A 和她的上司（「銷售員 B」）會面（「第一次會面」）。銷售員 B 向投訴人推銷九倉電訊的「10Meg」寬頻服務。投訴人供詞所用的字眼為「我記得當時〔銷售員 B〕同我講話佢哋公司有 10Meg 寬頻想介紹俾我」。投訴人起初不是太感興趣，他告訴銷售員 B 他當時的服務供應商亦有提供「10Meg」服務。銷售員 B 回應投訴人說九倉電訊的寬頻服務是不同的，他們的服務〔較其他服務〕快很多（投訴人供詞內的確實用字為“跟住〔銷售員 B〕話：「我哋寬頻係唔同啲，快好多㗎。」”）。投訴人詢問九倉電訊的服務怎樣較快。銷售員 B 解釋，九倉電訊的寬頻是以「Mega Byte」為量度單位，而其他供應商的寬頻則以「Mega bit」為量度單位（投訴人供詞內

的確實用字為“〔銷售員 B〕話：「我哋嘅寬頻係用 *Mega Byte* 做單位，人地嘅係用 *Mega bit*。」”）。投訴人向銷售員 B 表示，他所擔心的是服務質素，因為他只聽聞有人訂用九倉的電話服務，而沒有聽聞有人訂用其寬頻服務。投訴人要求銷售員 B 把聲稱的傳輸速度清楚列於合約。

5. 對於投訴人擔心所提供服務的質素，銷售員 B 回應時着投訴人放心，他們可先行在他三家店舖的其中一家安裝服務。銷售員 B 會親自跟進服務的測試工作，如投訴人在測試後不滿意服務，可取消在另外兩家店舖的安裝（投訴人供詞內的確實用字為“〔銷售員 B〕就話：「唔駛驚，到時我會親自落嚟同你試。你裝咗一條先，如果 *test* 嗰陣有啲咩唔滿意，你都可以 *cut* 咗另外嗰兩個 *site* 既安裝。」”）。銷售員 A 並補充，在服務安裝後，投訴人會獲時間試用服務，在試用期間不會收取服務費。投訴人因應銷售員的陳述而同意訂用 DIA 服務，並要求銷售員擬備三份合約。投訴人表示，他希望先行在店舖 1 安裝 DIA 服務。

6. 在第一次會面後，投訴人曾數次與銷售員 A 通電話，討論合約和服務安裝的細節。後來，銷售員 A 告訴投訴人合約已經備妥，希望再與他會面。

7. 二零零九年三月五日，投訴人在店舖 2 與銷售員 A 會面（「第二次會面」）。銷售員 A 帶同共三套每套一式兩份的列印訂單確認書（視作投訴人與九倉電訊之間的「合約」），該三套確認書分別為店舖 1、店舖 2 和店舖 3 製備。投訴人與銷售員 A 商討後同意店舖 1 的服務安裝日

期為二零零九年五月六日，而店舖 2 和店舖 3 的安裝日期則為二零零九年六月六日。投訴人注意到，有關服務在合約上稱為「10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service」(「10MB/10MB 上網專線(DIA) 服務」)，而非較常見的「10M/10M」。投訴人表示，根據他對電腦行業的認識，「10MB」中的大寫字母「B」的意思是「Byte」。有鑑於此，加上銷售員 B 早前〔在第一次會面〕的聲稱，投訴人相信九倉電訊會向他提供「每秒 10 Mega Byte[s]」的寬頻服務。

8. 投訴人記得他在簽署合約前，曾向銷售員 A 查詢 DIA 服務是否真的〔較其他服務〕快很多。銷售員 A 表示，她對此並不很熟悉，但由於其上司〔銷售員 B〕曾這樣說過，她便相信是這樣（投訴人供詞內的確實用字為“我仲有問過佢：「DIA 係咪真係快好多？」佢就答話佢未係咁熟，佢上司話係，佢就信係……”）。

9. 至於服務安裝一事，投訴人記得銷售員 A 曾向他表示，如他在店舖 1 安裝服務後不滿意 DIA 服務，可無條件取消在另外兩家店舖的服務安裝。銷售員 A 表示，就店舖 2 和店舖 3 的合約而言，安裝日期寫為店舖 1 安裝服務後的一個月，以便投訴人可於店舖 1 試用服務，感到滿意後才在另外兩家店舖安裝服務。銷售員 A 續稱，店舖 2 和店舖 3 的合約上標上備註，投訴人如不滿意服務，可取消有關訂單。現把投訴人的供詞引述如下：

“我記得佢話過：「裝完〔店舖1〕嗰個如果唔滿意，可以無條件取消另外兩間既安裝。」佢又講：「〔店舖1〕呢張就裝先嘅，另外嗰兩間如果OK嘅話先再裝，即係遲一個月，我呢度寫遲一個月。到你嗰邊試好嘞，冇問題嘞，咁我哋再裝嗰兩間。」我記得我當時表示我仍然擔心佢公司既服務質素，佢當時說：「唔駛擔心，裝咗一間，睇定啲，OK晒，冇問題，試過嘞，另外嗰兩間就再裝嘞。」〔銷售員A〕又提過因為等我試好〔店舖1〕嗰度，試過冇問題後，才裝埋其他兩間舖，所以有個Remark喺〔店舖2〕及〔店舖3〕既合約上，如果我到時唔滿意，就可以取消埋呢兩張order。”

10. 投訴人注意到，在店舖2和店舖3的兩份合約上，均印有以下引述的備註：

「REMARK: THIS ORDER CAN BE CANCEL IF [the complainant's company] DO NOT SATISFY THE FIRST ORDER OF DIA SERVICE PROVIDED BY WHARF.」

（「備註：如〔投訴人的公司〕不滿意由九倉提供的DIA服務首份訂單，可取消本訂單。」）（「取消條款」）

11. 投訴人其後在一份合約上簽署和蓋上公司印章，銷售員A取走該份合約。投訴人獲給予該份合約的副本存照。

12. 投訴人表示，服務的安裝出現延誤，直至二零零九年六月，服務才於全部三家店舖內安裝，並且是在數日內完成。二零零九年六月十

七日，九倉電訊的技術員在店舖 2 進行測試，當時投訴人在場。投訴人注意到，寬頻速度只有「每秒」逾一「Mega Bytes」（註：原文如此）。投訴人詢問技術員為何會這樣。技術員表示，所提供的速度是「每秒 10 Mega bits」，如投訴人對此有任何問題，應聯絡有關銷售員（投訴人供詞內的確實用字為“我當時發覺寬頻速度只得一點幾 *Mega Bytes per second*，我當時問個師傅點解只得一點幾 *Mega Bytes per second*，個師傅話：「做夠俾你，係得 10 *Mega bits per second*，有問題就問個 sales 啦！」”）。投訴人接着向九倉電訊索取服務測試報告，取得報告後發現全部三家店舖的寬頻服務速度只有「每秒」逾一「Mega Bytes」（註：原文如此）。投訴人致電銷售員 A，查詢為何〔傳輸速度〕不是「每秒 10 Mega Bytes」。銷售員 A 承諾為他跟進傳輸速度及其他安裝問題。投訴人其後再數度與銷售員 A 通電話，亦與銷售員 B 通過一次電話，以跟進有關事宜。

13. 二零零九年八月中某天，銷售員 A 致電投訴人，通知投訴人她和銷售員 B 會於二零零九年九月一日離職，不再受僱於九倉電訊。投訴人要求銷售員 A 盡快替他解決服務安裝問題，但銷售員 A 回答說她無法滿足投訴人的要求。投訴人指稱，由三家店舖完成服務測試至銷售員 A 和 B 不再受僱於九倉電訊這段期間，他曾多次向銷售員 A 和 B 查詢服務安裝的進度，每次他們都向投訴人表示，服務速度為「每秒 10 Mega Bytes」。

14. 二零零九年八月十八日，銷售員 A 帶同銷售員 C 在店舖 2 與投訴人會面（「第三次會面」）。銷售員 A 告訴投訴人，安裝工程會移交給銷售員 C 接手。投訴人要求銷售員 C 跟進尚未完成的項目，包括提供「每秒 10 Mega Bytes」的頻寬<sup>3</sup>。投訴人告訴銷售員 C，九倉電訊只向他提供極少量頻寬，從海外網站下載檔案時的速度尤其慢。銷售員 C 向投訴人解釋，速度問題是由於供其 DIA 服務使用的海外頻寬只有「2M」，建議他把「8 Meg 本地頻寬」與「2 Meg 國際頻寬」合併，以獲取較快服務。為此，投訴人須簽訂一份新合約。銷售員 C 並承諾把舊合約送交投訴人，以供參考。

15. 二零零九年八月二十五日，投訴人經電郵收到銷售員 C 發送的一份新合約和舊合約副本。投訴人注意到，該份新合約上所描述的服務變成「10M DIA Bandwidth」，沒有投訴人理解為代表「Byte」的字母「B」。投訴人聲稱，他當時並無怎樣留意也是從銷售員 C 收到的舊合約副本，因此並無發現舊合約副本沒有載有「取消條款」。投訴人從銷售員 C 收到的新舊合約副本夾附於投訴人的供詞。

16. 二零零九年八月二十七日，投訴人與銷售員 C 和其上司——銷售員 D 在店舖 2 附近的一家茶餐廳會面（「第四次會面」）。會面期間，投訴人查詢為何在新合約中九倉電訊提供的服務是「10M」，再沒有大寫字母「B」。投訴人指出，這表示速度會以「Mega Bit」量度。銷售員 C

---

<sup>3</sup> 「頻寬」描述網絡或互聯網連接的最高數據傳送率。「頻寬」量度在某段時間內有多少數據可經特定連接傳送。互連網接達服務的頻寬是指服務的傳輸速度。



回應投訴人時說，傳輸速度已改為「Mega Bit」。投訴人接着回答指，這樣的話，速度便會與舊合約所列的「Mega Byte」大有分別（投訴人供詞內的確實用字為“我當時向他們說：「如果你而家 sale 我既係 10M，你冇咗個大 B，咁係咪即話俾我聽係 Mega Bit 嚟啦！」〔銷售員 C〕就答我話：「係！轉咗 Mega Bit。」咁我就話：「Mega Bit？我之前份合約係 Mega Byte，咁咪差好遠……」”）。最後，投訴人拒絕簽署新合約。

17. 在二零零九年八月底至十月期間，投訴人經電郵或電話向銷售員 C 和銷售員 D 查詢，九倉電訊何時可向他提供「每秒 10 Mega Bytes」速度，但沒有結果。

18. 約於二零零九年十月二十日，投訴人收到九倉電訊的帳單，要求他繳付 DIA 服務的月費。鑑於九倉電訊未能向他提供「每秒 10 Mega Bytes」的傳輸速度及其他問題，投訴人拒絕繳費。

19. 二零零九年十二月三十日，投訴人依據「取消條款」，發電郵給九倉電訊，要求無條件取消訂用 DIA 服務，並夾附他所保存作參考的那份〔舊〕合約副本。九倉電訊因而取消投訴人所訂用的服務，但要求投訴人繳付提前終止合約的罰款。投訴人表示，他在那時候才覆查銷售員 C 於二零零九年八月二十五日發送給他的〔舊〕合約副本，發現當中沒有載有「取消條款」。投訴人懷疑合約曾遭竄改。

20. 投訴人其後致電銷售員 A〔她當時已不再受僱於九倉電訊〕，查詢有關沒有「取消條款」一事。銷售員 A 告訴投訴人，寫有「取消條款」的合約不獲九倉電訊批核，投訴人後來簽署的是另一份合約。投訴人告訴銷售員 A，他只簽署了一份合約，但他覺得與她爭論下去並沒有意思。

### 九倉電訊對投訴人指稱的評論

21. 二零一零年七月二十一日，前電訊局向九倉電訊發出夾附投訴人供詞副本的信件，邀請九倉電訊就投訴人的指稱作出評論。二零一零年八月四日，九倉電訊作出回覆，向前電訊局表示該公司已於二零一零年二月就投訴人拒絕繳付九倉電訊的賬單一事，展開法律訴訟。當時，雙方正處於調解和準備應訊的階段。九倉電訊聲稱，在這種情況下，該公司不宜評論投訴人的指稱。

### **調查**

22. 鑑於九倉電訊拒絕評論投訴人的指稱，前電訊局根據所得資料，包括投訴人的供詞和投訴人所提供的文件，對個案作出初步評核。

23. 投訴人表示，銷售員 B 在向 he 推銷 DIA 服務時，曾向他表明服務的傳輸速度會是「〔每秒〕10 Megabytes」。投訴人所持的合約版本和九倉電訊的合約版本<sup>4</sup>均支持這點，合約上所描述的 DIA 服務為「10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service」(「10MB/10MB 上網專線 (DIA) 服務」)。「MB」(當中「B」為大寫字母)的提述，行內一般用於指「megabyte」<sup>5</sup>。然而，九倉電訊沒有向投訴人提供「每秒 10 Megabytes」的寬頻速度。此外，據投訴人所述，銷售員 C 曾告訴 he 傳輸速度的單位已改為「Mega Bit」，並促請 he 簽署一份描述該服務為「10M DIA Bandwidth」(「10M DIA 頻寬」)的新合約，以接受有關改動。對於「M」的提述，行內一般理解為「megabit」<sup>6</sup>。

24. 投訴人亦指稱，銷售員 A 和銷售員 B 均曾向 he 表示，如 he 不滿意安裝於店舖 1 的服務，he 有權無條件取消店舖 2 和店舖 3 的兩宗訂單。投訴人所持合約版本可引證 he 的聲稱，因店舖 2 和店舖 3 的合約上均印有「取消條款」。然而，該項「取消條款」不獲九倉電訊承認。此外，在九倉電訊的合約版本中，店舖 2 和店舖 3 的合約並沒有載有「取消條款」。

---

<sup>4</sup> 九倉電訊的服務合約版本副本由銷售員 C 於二零零九年八月二十五日，經電郵向投訴人提供 (見第 15 段)。

<sup>5</sup> 「Megabyte (兆字節)」指一百萬「bytes (字節)」的數據，而一「byte (字節)」相等於八 bits (比特) 的數據。

<sup>6</sup> 「Megabit (兆比特)」指一百萬 bits (比特) 的數據，即是八份之一「megabyte (兆字節)」。

25. 經考慮所得資料，前電訊管理局局長（「電訊局長」）認為，他有合理理由懷疑九倉電訊曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第 7M 條。第 7M 條訂明：

*持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出局長認為屬具誤導性或欺騙性的行為。*

26. 二零一零年九月二十七日，前電訊局對投訴展開調查，邀請九倉電訊就投訴人的指稱作出申述。此外，九倉電訊亦被要求出示該公司所持經投訴人簽署的合約正本。

27. 二零一零年十月八日，九倉電訊經其代表律師，要求前電訊局長在九倉電訊與投訴人之間的民事訴訟有結果前，暫停有關第 7M 條的調查。前電訊局長經考慮九倉電訊的律師提出的理由後，於二零一零年十一月三十日拒絕有關要求，並把其決定告知九倉電訊的代表律師。九倉電訊獲准延期作出申述和出示合約正本。

#### **九倉電訊在二零一零年十二月二十一日和二零一一年四月七日的申述**

28. 二零一零年十二月二十一日，九倉電訊提交其申述及證明文件。二零一一年四月七日，九倉電訊應前電訊局的要求，提交進一步資料。

### *寬頻服務速度的描述*

29. 九倉電訊提及投訴人稱他訂用了九倉電訊的「10 Megabyte[s]」DIA 服務，速度相等於 80M 或 80 Mbps 或每秒 80 Megabits。九倉電訊表示，行內一向以每秒……比特（bps）、每秒……千比特（Kbps）、每秒……兆比特（Mbps 或 M）或每秒……吉比特（Gbps）來表示頻寬和速度。九倉電訊在推廣或提供互聯網接達服務時，沒有以「Megabytes」作為速度量度單位或作為招徠。九倉電訊稱「Megabytes」為「電腦儲存裝置之間互相傳送數據的一個單位，是指容量」。據九倉電訊所知，在香港或其他地方，沒有服務供應商所提供的互聯網接達服務，是以 Megabytes 作為速度量度單位。九倉電訊提供了香港數家寬頻服務供應商的訂用表格、推廣及／或宣傳資料，以及該公司本身的印製品及服務介紹資料，以顯示九倉電訊以至業界都是以 M、Mbps 或 Kbps 來描述服務速度。

### *「MB」在合約上的意思*

30. 九倉電訊表示，投訴人於二零零九年三月五日，以三份合約分別為店舖 1、店舖 2 和店舖 3 訂用九倉電訊 DIA 服務。

31. 九倉電訊表示，在每份合約上有關服務的說明為「10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA), 8M x local; 2M x International」（「10MB/10MB 上網專線 (DIA) 服務, 8M x 本地; 2M x 國際」）。該公司認為，人們最初看到此服務描述時，可能會覺得「10MB」是指「每秒……Megabits」或「每秒……Megabyte[s]」，因而產生某程度的混淆。

然而，當他們考慮到該描述是用於寬頻連接的 DIA 服務，以及細分至「*8M x local; 2M x international*」（「8M x 本地; 2M x 國際」）時，應更為清楚理解「10MB」的意思。從句子結構或字眼上看，「10MB」應理解為傳輸速度，而「*10MB/10MB*」是指「上游和下游〔傳輸〕」。九倉電訊辯稱，不論所用的是哪種縮寫（「MB」、「Mb」、「M」或「Mbps」），「10MB」明顯表示「每秒 10 Megabit[s]」。<sup>7</sup>「*8M x local; 2M x international*」的字句進一步說明「*10MB/10MB*」會如何分配予本地連接和海外連接，即本地連接為「每秒 8 Megabit[s]」，而國際連接則為「每秒 2 Megabit[s]」。九倉電訊辯稱，從上述情況應可清楚看到，DIA 服務的速度意指「每秒 10 Megabit[s]」。

32. 九倉電訊指出，負責「*執行合約*」<sup>7</sup>的九倉電訊項目經理隨後於二零零九年三月十二日向投訴人發出電郵，確認 DIA 服務的範圍為「10M」。九倉電訊聲稱，投訴人對該服務範圍並無異議。九倉電訊繼而提及投訴人起初的投訴信，該投訴信由前電訊局於二零零九年九月轉交九倉電訊，當中指出「*We have signed contract with Wharf T&T for 2 x 10M DIA (Dedicated Internet Access) service in Mar 2009 for 3 of our Game Centers located in Yuen Long*」（「我們於二零零九年三月與九倉電訊簽訂合約，讓該公司為我們位於元朗的三家遊戲中心提供 2 x 10M DIA（上網專線）服務」）〔重點為九倉電訊所加〕。九倉電訊辯稱，投訴人本身亦承認他所訂用的 DIA 服務是「10M」的服務。

---

<sup>7</sup> 在日期為二零一零年十二月二十一日九倉電訊致前電訊局的信件中，英文原文用詞為「for fulfilling the contracts」。

33. 九倉電訊認為，合約所列的「10MB/10MB」極其量屬於疏忽或遺漏所引致的文書錯誤，並不至構成虛假陳述或失實陳述。

#### *投訴人的業界知識*

34. 九倉電訊認為，投訴人明顯在寬頻範疇具豐富經驗。當時，他開設三家提供互聯網遊戲服務的網吧已有五年<sup>8</sup>。他曾使用其他電訊營辦商提供的寬頻服務，並親自參與其公司的日常寬頻管理工作。九倉電訊引述投訴人的供詞，指出投訴人能以「每秒……bits」或「每秒……megabits」列舉其他服務供應商提供的服務速度。九倉電訊表示，投訴人在表達電訊相關術語及技術概念時甚為在行，因此，投訴人應熟悉行內有關寬頻服務的慣常用語，令人難以相信他會誤解 DIA 服務的速度是以「每秒……Megabyte」量度。

35. 九倉電訊稱，投訴人的供詞顯示出投訴人是「有學識並着緊價格的商人」。他應很清楚 80M（相等於他所理解的「10MB」）連接速度的寬頻服務的服務月費，理應遠超九倉電訊所報的 4,500 元。

#### *指稱銷售員 B 就 DIA 服務速度所作的陳述*

---

<sup>8</sup> 投訴人在二零一零年六月給予前電訊局的供詞中表示，他開設提供網絡電腦遊戲服務的公司約有五年。他親自跟進其店舖訂用寬頻服務的事宜，並在供詞中提及向其店舖提供寬頻服務的寬頻服務供應商的名稱。

36. 九倉電訊指出，銷售員 A 和銷售員 B 分別於二零零九年八月三十一日和二零零九年八月二十八日離職，不再受僱於九倉電訊。在九倉電訊管理層得悉有關投訴前，他們已經離職。

37. 對於指稱銷售員 B 向投訴人所作的陳述，即 DIA 服務的速度會是每秒 10 Megabytes，九倉電訊無法向銷售員 B 錄取供詞，但認為銷售員 B 不大可能會作出這樣的陳述，理由如下：

- 銷售員 B 當時是九倉電訊的富經驗僱員；
- 銷售員 B 應深知行內一貫做法是以每秒.....[Mega]bits，而非每秒.....Megabytes 來表示頻寬或速度；
- 九倉電訊沒有推廣速度以「Megabyte」計的寬頻服務；
- 九倉電訊當時並沒有提供每秒 10 Megabytes 或每秒 80 Megabits 的服務；以及
- 在當時的情況下，如此說法只會為九倉電訊和銷售員 B 本人帶來麻煩。

38. 九倉電訊提出，本個案根本不屬於具誤導性或欺騙性行為的個案，而是有關合約用詞恰當釋義（即「10MB/10MB」的意思）的私人合約糾紛。一個較有可能的解釋是，投訴人於事後試圖利用合約中「MB」一詞，指在簽訂合約前銷售員 B 曾有相關說法，以支持其論據。



## 「取消條款」

39. 對於投訴人聲稱店舖 2 和店舖 3 的合約載有「取消條款」，九倉電訊表示，該公司只持有投訴人所簽署合約的副本（而非正本），該副本上並沒有「取消條款」。九倉電訊把所持的合約副本交予前電訊局參考。九倉電訊表示，他們曾在公司內部徹底搜尋，但找不到有關合約的正本。九倉電訊解釋，該公司接受訂單或合約的傳真副本或電郵副本，因此可能沒有保存有關的服務訂單或合約正本。

40. 九倉電訊提及在投訴人的供詞中，投訴人說他後來曾向銷售員 A 查詢有關欠缺「取消條款」一事。據投訴人所述，銷售員 A 告訴他，載有「取消條款」的合約不獲九倉電訊批核，他後來簽署的是另一份沒有「取消條款」的合約<sup>9</sup>。九倉電訊提及投訴人供詞的這部分，是要表明從銷售員 A 的回覆可見，投訴人在簽立合約前，已知道「取消條款」遭刪除一事。正如銷售員 A 對投訴人所說，「取消條款」是不會獲九倉電訊接納的。

41. 無論如何，九倉電訊表示，該公司從來沒有收過任何須其處理或接納寫有「取消條款」的訂單。上文第 40 段所載該公司的申述，只是為了表明，如投訴人與銷售員 A 之間曾進行投訴人在其供詞中所聲稱

---

<sup>9</sup> 另見上文第 20 段。

的對話，則可以推想投訴人在簽立合約前，已知道「取消條款」遭刪除一事。

42. 九倉電訊續稱，如投訴人肯定自己只簽署了一份合約，而該份合約寫有「取消條款」，本個案就會是一宗針對個別銷售員的個案，投訴人應向警方舉報遭欺詐或以欺騙手段取得財產。

### *九倉電訊員工的供詞*

43. 由於在九倉電訊管理層得悉本個案前，銷售員 A 和銷售員 B 已離職，不再受僱於該公司，九倉電訊只能向前電訊局提交由其他有份處理本個案的員工所作的供詞，他們是：

- 銷售員 C；
- 銷售員 D；
- 九倉電訊商業市場部的助理總經理（「助理總經理」），她帶領數據銷售團隊，隊員有銷售員 A、B、C 和 D；
- 九倉電訊業務發展部的產品經理（「產品經理」）；以及
- 兩名負責處理該宗投訴的九倉電訊客戶服務員，以及他們的上司。

## 銷售員 C 的供詞

44. 根據銷售員 C 的供詞，她當時是九倉電訊商業市場部的高級客戶經理。二零零九年八月，她收到上司（銷售員 D）的指示，要求她跟進投訴人的合約，因為銷售員 A 即將離職。銷售員 C 憶述，二零零九年八月十八日，她與銷售員 A 於店舖 2 與投訴人會面<sup>10</sup>。會面期間，投訴人表示他不滿意 DIA 服務，當中包括九倉電訊提供的傳輸速度應以「MB」而非「Mbps」為單位；至於「8M Local/2M International」（8M 本地／2M 國際）頻寬問題，投訴人認為「2M International」（2M 國際）不能滿足其業務需要。銷售員 C 和銷售員 A 同意跟進投訴人提出的事項。就「8M Local/2M International」而言，銷售員 C 其後與產品經理商討，決定建議把有關寬頻提升至「10M Sharing Bandwidth」（10M 共用頻寬）。

45. 銷售員 C 表示，她於二零零九年八月十九日致電投訴人，建議他轉用服務計劃，並通知他會以電郵把新合約發送給他。建議的新服務計劃，是把「8M Local/2M International」頻寬服務提升至「10M Sharing Bandwidth」。投訴人在看過新合約後，在電話中告訴銷售員 C，他拒絕簽署新合約，因為新合約的條款與他所持舊合約的條款不同。

46. 二零零九年八月十九日，銷售員 C 收到投訴人以傳真方式傳送至九倉電訊電郵系統的信件連同舊合約副本。銷售員 C 把投訴人的新

---

<sup>10</sup> 第三次會面。見第 14 段。

舊合約比較，發現兩者不同之處是，在投訴人的舊合約上載有「取消條款」，但新合約卻沒有。不過，她並無理會「取消條款」，因為她發現舊合約未經任何一方簽署。其後，她向銷售員 D 報告此事。

47. 銷售員 C 表示，她於二零零九年八月二十五日致電投訴人，告訴他九倉電訊會盡快解決有關服務的問題，並會由二零零九年九月起向他收費。同日，她亦經電郵向投訴人發送已簽署合約的副本。當日稍後，她和產品經理與投訴人進行電話會議，產品經理向投訴人解釋，DIA 服務的傳輸速度是以「Mbps」來界定，這是電訊／電腦業內廣為人知的做法。投訴人表明知道此事，但說當他看到合約以「MB」表述〔服務速度〕後，曾反覆詢問銷售員 B 是否如此，而銷售員 B 給予的答覆是肯定的。銷售員 C 表示，縱使投訴人表明拒絕接受新合約中的服務條款，她仍經電郵把新合約發送給投訴人，以供參考。

48. 銷售員 C 表示，她與銷售員 D 於二零零九年八月二十七日在店舖 2 附近一家茶餐廳與投訴人會面<sup>11</sup>。會面期間，投訴人堅持九倉電訊應提供以「MB」而非「Mbps」量度傳輸速度的寬頻服務。

---

<sup>11</sup> 第四次會面。見第 16 段。

## 銷售員 D 的供詞

49. 銷售員 D 在供詞中表示，他是九倉電訊商業市場部的銷售經理。二零零九年八月，由於銷售員 A 即將離職，銷售員 D 的直屬上司（即助理總經理）指派他跟進投訴人的合約。銷售員 D 於是指派銷售員 C 跟進有關個案。

50. 二零零九年八月十八日，銷售員 C 向銷售員 D 報告有關她和銷售員 A 與投訴人的會面情況，指投訴人在會面期間就 DIA 服務的不同事宜表達不滿，包括投訴人聲稱，銷售員 B 告訴他九倉電訊會向他提供「10MB」頻寬，但九倉電訊沒有兌現銷售員 B 的承諾。投訴人亦聲稱，「2MInternational」頻寬不足以應付他的需要。

51. 銷售員 D 表示，在二零零九年八月十九日或前後，銷售員 C 向他報告，她從投訴人收到載有「取消條款」的合約副本。然而，由於投訴人所持的合約副本未經簽署，因此銷售員 D 沒有多加留意。

52. 銷售員 D 亦提及，二零零九年八月二十七日，他和銷售員 C 與投訴人會面。投訴人於會面期間表示，九倉電訊仍未解決他提出的問題。

## 助理總經理的供詞

53. 助理總經理表示，銷售員 A 當時為其團隊其中一名銷售員。銷售員 A 負責向銷售員 B 匯報，銷售員 B 向其上司匯報，該上司繼而向她匯報。

54. 助理總經理憶述，二零零九年三月，銷售員 A 交來投訴人訂用 DIA 服務的三份訂單。由於當時九倉電訊在安裝地址沒有服務覆蓋，所以服務安裝需時約四個月進行。在二零零九年七月底至八月初期間，銷售員 B 和銷售員 A 辭職，並相繼於二零零九年八月二十八日和八月三十一日離開九倉電訊。由於銷售員 A 辭職，投訴人的帳戶編予銷售員 C 跟進。銷售員 C 負責向銷售員 D 匯報，他們兩人均隸屬於助理總經理的團隊。

55. 助理總經理憶述，二零零九年八月十八日，銷售員 D 向她報告當日與投訴人會面的情況；投訴人在會面時聲稱九倉電訊應提供「10MB」DIA 線路，而非「10M」DIA 線路。其後，助理總經理與產品經理、銷售員 D 和一名方案顧問，就「10MB」/「10Mb」一事舉行內部會議。經一番討論後，他們認為投訴人的理解不可能正確，因為「MB」或「Mega Byte」並非互聯網頻寬的常用量度單位。互聯網頻寬的常用量度單位是「Mega bit」，為電訊業所廣泛接受，銷售員 D 因而奉命按此理據回覆投訴人。

56. 助理總經理表示，她於二零零九年十二月三十一日獲銷售員 D 告知，投訴人發出電郵再次投訴頻寬一事，並夾附載有「取消條款」的訂用表格。她說記得銷售員 D 曾向她提及「取消條款」的事宜，她翻查九倉電訊財務部批核 DIA 服務的記錄，發現該公司財務部並沒有對「取消條款」作出批核。助理總經理表示，根據她的經驗，九倉電訊財務部不會對這類「取消條款」作出批核。

#### 產品經理的供詞

57. 產品經理在其供詞中，敘述他和銷售員 C 在二零零九年八月二十五日與投訴人進行電話會議的經過。在電話會議期間，產品經理向投訴人解釋，「MB」這一單位應是「Mega Bit」，而非「Mega Byte」，因為「Mega Bit」是電訊業量度互聯網頻寬的常用單位，在行內廣泛通行並如此理解。投訴人不表同意，並聲稱或許九倉電訊不使用常用單位（即 Mega Bit）描述頻寬。產品經理告訴投訴人，九倉電訊向來沿用行內做法，而描述互聯網頻寬的單位應為「Mega Bit per second」（每秒……Mega Bit）。

#### 九倉電訊客戶服務員和其上司的供詞

58. 九倉電訊兩名客戶服務員作供，敘述在九倉電訊於二零零九年九月收到前電訊局轉介有關投訴個案後，他們各自與投訴人接觸的情況。

兩名客戶服務員的上司亦作供，敘述她參與處理投訴的經過，包括指示下屬處理個案，以及與九倉電訊商業市場部內相關各方聯絡，以了解事件。

### *九倉電訊所作的其他陳述*

59. 九倉電訊表示，該公司沒有收過與這宗類似的客戶投訴。為確保九倉電訊的銷售團隊遵循公司的政策及程序，行事誠實可信和表現專業，其銷售團隊的所有隊員均須認收一份九倉電訊的行為守則，表示他們接受和明白守則的內容。九倉電訊已向前電訊局提供一份行為守則的副本，以供參考。

### 九倉電訊在二零一一年五月三日的申述

60. 九倉電訊於二零一一年五月三日再作申述，指出部分市民誤用和誤解「Megabits per second」的表達方式，間中或引致錯誤假設、曲解和混淆。九倉電訊引用一家寬頻互聯網服務供應商就中期業績發出的一份新聞稿，該份新聞稿通篇使用「100Mbps」一詞，以表達對寬頻互聯網頻寬或速度的量度。然而，四份報道此事的中文報章卻採用令人混淆的術語表示「100Mbps」，當中兩份使用「100MB」，另外兩份則使用「100m」。九倉電訊已向前電訊局提供有關新聞稿和報章報道的副本，以供參考。



61. 九倉電訊指出，從技術角度來看，「100MB」和「100m」都不是互聯網頻寬或速度的量度單位。只有「Megabits per second」才是該新聞稿所傳達唯一可能的意思。

62. 九倉電訊聲稱，這個例子說明並非所有市民都清楚了解電訊業所用的術語。公眾和傳媒似乎混淆了「Megabits per second」與「Megabytes per second」的用法和概念，並以為「M」、「Mbps」、「MB」和「m」是相等的術語。然而，九倉電訊認為，按該等術語如根據上文下理，加上對互聯網連接速度量度單位的一般認識來理解，便不會有所混淆。

63. 至於本個案，九倉電訊重申投訴人具備業界知識。基於投訴人的背景，對於投訴人以有違一般業界做法的非傳統方式理解網絡術語，九倉電訊感到驚訝。九倉電訊指出，假若投訴人打算以某種方式理解有關術語（即每秒 10 Megabytes = 每秒 80 Megabits）來簽訂 DIA 服務合約，他應該明確要求在合約中列明相關要求。

### 九倉電訊在二零一二年五月二十三日再作申述，要求基於行政優先次序的理由中止調查

64. 九倉電訊在二零一二年五月二十三日的信件中，提及前電訊局長於二零一二年三月十四日發出的《電訊管理局怎樣處理關乎〈電訊條例〉第 7M 條所禁止具誤導性或欺騙性行為的投訴的指引》（《第 7M 條

指引》），指出該指引與通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）可怎樣處理投訴人的個案有關<sup>12</sup>。九倉電訊引述《第 7M 條指引》第 3 至 5 段所述，通訊事務管理局（「通訊局」）擁有行政上的酌情權，在權衡調查可能涉及的資源和進行調查可能帶來的益處，以及考慮其他可供選擇的方案後，決定是否根據第 7M 條跟進或進一步跟進某宗個案。九倉電訊辯稱，通訊辦應考慮該指引附錄清單中供通訊局決定是否行使酌情權的考慮因素示例（如情況適用），基於「行政優先次序」的理由，行使酌情權中止現有調查。

65. 九倉電訊聲稱，投訴人和九倉電訊已成為與該投訴爭議事項有關的法律訴訟雙方，而九倉電訊希望與投訴人就訴訟達成和解。如不中止調查，雙方便需投放更多資源。九倉電訊關注的是，通訊辦的調查正妨礙雙方就糾紛進行調解或達成和解。

66. 九倉電訊亦辯稱，所指稱的行為或其潛在影響並不涉及任何重大公眾利益或關注事宜，這是單一事件，無需採取「任何行政行動（執法或調查行動等）」<sup>13</sup>，以跟進投訴人對頻寬的非正統理解。通訊辦繼續調查個案的舉動，不大可能會產生任何有意義的教育或阻嚇作用。九倉電訊亦聲稱，該公司在收到投訴後已即時採取補救措施，包括舉行銷售簡介會，提醒所有銷售員工嚴格遵循公司的內部銷售指引，並要求所有客戶向

---

<sup>12</sup> 《第 7M 條指引》繼續適用於由通訊辦處理的第 7M 條個案：[http://www.coms-auth.hk/filemanager/common/policies\\_regulations/competition/complaint\\_handle\\_7Mc.pdf](http://www.coms-auth.hk/filemanager/common/policies_regulations/competition/complaint_handle_7Mc.pdf)。

<sup>13</sup> 直接引述九倉電訊在二零一二年五月二十三日致前電訊局信件中的用字。

九倉電訊交還所有已簽署的服務合約正本，以讓該公司接納，避免出現混亂。

### 九倉電訊於二零一二年十一月十三日提供的進一步資料

67. 二零一二年十月十五日，通訊辦致函九倉電訊，要求九倉電訊提供以下資料：

- (a) 在二零零九年一月至二零零九年三月期間，九倉電訊與其客戶簽訂的全部 DIA 服務訂單確認表格或合約副本，顯示向這些客戶提供的頻寬和傳輸速度；以及
- (b) 根據每份確認表格或合約，九倉電訊向客戶所提供實際頻寬或傳輸速度的資料。

68. 二零一二年十一月十三日，九倉電訊提供與其客戶於二零零九年一月至二零零九年三月簽訂的全部 24 份 DIA 服務合約文件（投訴人公司的一份除外）（「合約文件」）。

69. 在該 24 份合約文件中，有 21 份的 DIA 服務的頻寬或傳輸速度以「M」、「Mbps」或「Mb/s」描述，其餘三個個案的頻寬或傳輸速度則以「MB」描述。九倉電訊確認，全部 24 宗個案（包括使用「MB」字眼的三宗個案）均以「Megabits per second」（即 Mbps）向客戶提供

頻寬或傳輸速度。至於該三宗個案所涉及的三名銷售員，均不是涉及本個案的銷售員。

### 九倉電訊於二零一三年一月三十一日的進一步申述

70. 九倉電訊於二零一三年一月三十一日通過其代表律師提交進一步申述，以回應通訊局於二零一二年十一月向其發出的暫時決定（二零一二年十一月的暫時決定）<sup>14</sup>，當中通訊局同意通訊辦的評核，並暫定認為九倉電訊違反《電訊條例》第 7M 條。

71. 九倉電訊認為，通訊局在二零一二年十一月的暫時決定中指九倉電訊及其個別前僱員作出欺詐行為，事態嚴重。九倉電訊認為，通訊局處理詐騙指控時應跟從法庭所採用的法理方式，採用更高的舉證準則。九倉電訊亦認為，基於有關詐騙的指控、極具爭議的相關事實，以及投訴人所作的指控缺乏證人核實或否定，通訊局應待九倉電訊與投訴人的民事訴訟結束後才作出最終決定，這樣才符合公正原則。有關第 7M 條下的責任，九倉電訊續稱，銷售員 A 和銷售員 B 所作的欺詐行為應視作超出其獲授權力範圍的情況處理，因此應免除九倉電訊因應上述行為在第 7M 條下的責任。

---

<sup>14</sup>二零一二年十一月的暫時決定其後由在二零一三年五月六日向九倉電訊發出的經修訂暫時決定所取代，讓該公司作出申述。

72. 關於通訊辦在二零一二年十一月的暫時決定中所作的評核，九倉電訊認為，通訊辦所考慮的事情無關宏旨，亦無考慮到（或恰當地審視）相關的證據及資料，因此其評核所得證據及權衡其輕重的方式有誤。九倉電訊指由於《電訊條例》第 36D 所賦予通訊局的權力沒有被援引，以要求銷售員 A 和銷售員 B 提供資料，通訊辦因而沒有採取合理的步驟以獲得相關證據，並據此在充分掌握情況後作出公平的決定。

73. 就罰款方面，九倉電訊認為通訊局在二零一二年十一月的暫時決定中建議的罰款過高和武斷。九倉電訊認為他們已採取步驟，改良其系統及做法，以免日後再次出現類似投訴。為此，九倉電訊在收到該項投訴後已推行下列補救措施：

- (a) 在面對面的會談中所接下的銷售訂單，只接受訂單正本；
- (b) 每份銷售訂單必須清楚說明訂購的服務和所有相關條款，並由顧客妥為簽署、蓋章和寫上日期；
- (c) 銷售訂單上的任何改正必須經顧客簡簽或蓋章或簽署，以減低合約出現未獲授權改動的風險；
- (d) 所有量度單位須以標準形式描述，以免發生寬頻術語用法不一致的情況。例如，「每秒……兆比特（Mbps/Mb）」是表示寬頻服務傳輸速度的唯一可接受用語形式；

(e) 已提供內部訓練，增進銷售員對寬頻服務量度單位的認識，並加強專業銷售行為。例如，在二零一零年首季，九倉電訊的產品團隊舉行簡介會，向所有銷售員解釋頻寬的定義。此外，該公司亦提醒所有銷售員，公司不會容忍任何不當行為，包括作出不真確或具誤導性的陳述；

(f) 在合約內加入更清楚的解釋，交代寬頻服務速度的意思。自二零一零年三月二十日起，九倉電訊已加入關於速度的描述，內容是：

*“For Business Broadband and Data services, the access speed of all service plans is measured and quoted in unit of Megabit per second or Gigabit per second, which is usually specified in Mbps or Gbps respectively.”* (就商業寬頻及數據服務而言，所有服務計劃的接達速度均以每秒……兆比特或每秒……吉比特作為量度單位，並通常分別以 Mbps 或 Gbps 指明。)

(g) 改善處理投訴的程序。現時九倉電訊一接獲有關具誤導性或欺騙性的行為的投訴，會隨即要求與銷售員面談以核實有關指控，並會按情況錄取口供，藉以有效處理投訴。九倉電訊亦會致力通過協商方式解決與投訴人之間的糾紛，避免事件上呈監管機構。

九倉電訊稱有信心在實施上述補救措施後，不大可能再出現類似投訴。九倉電訊亦承諾密切監察該等措施的實施情況，並會不時重新評估是否有需要再作改善。

### 九倉電訊於二零一三年五月三十一日的進一步申述

74. 九倉電訊於二零一三年五月三十一日提交申述，以回應通訊局於二零一三年五月向其發出的經修訂暫時決定（經修訂暫時決定）。

75. 對於指稱就傳輸速度作出的失實陳述，九倉電訊指出，通訊辦在經修訂暫時決定中表示，九倉電訊並無就為何合約提述「MB」作出任何解釋這一點並不正確。九倉電訊解釋，這很可能是文書錯誤，「MB」亦往往為市民誤用。九倉電訊指，九倉電訊財務部在審查和最終批核程序中有否檢出該錯誤與指稱的失實陳述並不相干。

76. 九倉電訊重申，傳輸速度經常給縮寫為「M」、「Mbps」、「m」、「Mb」，甚至是「MB」（見上文第 60 至 62 段）。社會各界使用描述傳輸速度的縮略詞時甚為隨意，政府部門招標時也是如此。九倉電訊在其申述中夾附了一份由政府部門發出的標書作為樣本，其中「MB」此縮略語在服務規格中被用作描述網絡連接的頻寬。九倉電訊指無論如何，在業界和在提及寬頻服務時該縮略語必定是指「每秒……Mega bit」或「Mbps」。九倉電訊指出，「Megabyte」只用作描述貯存量。

77. 對於通訊辦在經修訂暫時決定中所表達的觀點，即投訴人可能有注意到或沒注意到合約內「8M」／「2M」的提述，以及即使他曾注意到「10MB／10MB」與「8M／2M」兩者提述的差異，但由於主要服務的說明是「10MB／10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service」（10MB／10MB 上網專線服務），他有可能以為在「8M／2M」的提述中遺漏了兩個大寫字母「B」，如此想法也是合理的。九倉電訊認為這點純屬通訊辦單方面的推測，猜想當時投訴人可能在想什麼或不想什麼，而通訊辦給予這推測猶如證據般的份量是錯誤的。

78. 有關九倉電訊項目經理於二零零九年三月十二日向投訴人發出的電郵（見上文第 32 段），九倉電訊指該電郵的目的是確認投訴人與項目經理之間的電話對話內容，後者旨在確認有關訂單及服務範圍。九倉電訊表示，致電客戶核實訂單並同時與他們討論落實詳情是九倉電訊的一貫程序。

79. 對於投訴人在其供詞（見上文第 16 段）指稱，銷售員 C 在第四次會面時回應說傳輸速度已改為「Mega bit」，九倉電訊在其申述中夾附了一份銷售員 C 的補充供詞，當中銷售員 C 否認她曾經在第四次會面中向投訴人作出有關陳述。銷售員 C 在其補充供詞進一步指出，九倉電訊的 DIA 服務的傳輸速度一向都是以「Mega Bit」界定的。



80. 九倉電訊亦回應了通訊辦在其經修訂暫時決定中的評核，指由於投訴人在第三次會面中與銷售員 C 會面和第四次會面中與銷售員 C 和銷售員 D 會面時，均一直堅稱銷售員 B 作出有關傳輸速度的失實陳述，甚為一致，而當時銷售員 A 和銷售員 B 仍然受聘於九倉電訊<sup>15</sup>，因此銷售員 C、銷售員 D 或他們的上司即助理總經理有足夠機會直接向銷售員 A 和銷售員 B 查詢和弄清投訴人指稱的真偽。通訊辦認為，上述全部九倉電訊員工的供詞均無提及曾作出有關查詢或弄清事情，似乎令投訴人所述第一次會面發生的事的版本較可信，即當時銷售員 B 向他作出有關 DIA 服務傳輸速度的失實陳述。對於通訊辦上述的評核，九倉電訊指投訴人可能一直如是堅稱其聲稱，但這樣不會使其聲稱變得可信或成為更具份量的證據；而九倉電訊在當時沒有向銷售員 A 和銷售員 B 核實有關事宜，也不會令投訴人的聲稱變得更為可信。

81. 無論如何，九倉電訊已再次會見助理總經理，目的是了解她曾否就所指的失實陳述向銷售員 A 和銷售員 B 查詢。九倉電訊亦在其申述中夾附了一份助理總經理的補充供詞。該名助理總經理在其補充供詞中表示，她得悉有關投訴後首先試圖找銷售員 A 談話，可是銷售員 A 並不在辦公室，因此她致電銷售員 B 並與他談話。她記得她曾詢問銷售員 B 有否向投訴人如所指稱般提及九倉電訊的寬頻服務是以 Megabyte 量度，她說銷售員 B 明確否認曾作出如此陳述。她表示，她認為沒有需要向銷售員 A 查詢，因為銷售員 A 新加入業界，而銷售員 B 是她的上司。該名

---

<sup>15</sup> 根據銷售員 C 和產品經理的供詞（見第 47 和 57 段），投訴人亦於二零零九年八月二十五日與銷售員 C 和產品經理的電話會議中，再次聲稱九倉電訊無法提供每秒 10 Megabytes 的傳輸速度。

助理總經理亦表示，當時她沒有打算查問有關「取消條款」的事，因為九倉電訊持有的投訴人公司所簽署的訂單並無「取消條款」，所以她並不知悉有關事宜。

82. 九倉電訊亦提出下列觀點供通訊局考慮：

- (a) 投訴人於二零一零年六月向前電訊局作供，已是在向他作出所指的陳述超過一年之後。由此產生一個問題，就是究竟投訴人對有關事情的記憶是否可靠；
- (b) 據投訴人所稱，因為當時店鋪內太嘈雜，他與銷售員 A 和銷售員 B 的會面（即第一次會面）在店鋪 2 門外的地方進行。九倉電訊指出，基於店鋪 2 的地點和當日的時間，店鋪 2 門外的地方很可能也是嘈雜，銷售員 A 和銷售員 B 的說話因而可能遭到誤解；
- (c) 投訴人於供詞中憶述第一次會面時，銷售員 B 欲向他介紹「10Meg 寬頻服務」。投訴人表示，他回覆銷售員 B，指其現有服務供應商的服務同樣是「10Meg」。九倉電訊指有關對話以粵語進行，相信當時引述的「Meg」是英文，所指的是「megabit」而不是「megabyte」；

- (d) 投訴人憶述第一次會面時，銷售員 B 對他說九倉電訊的寬頻服務是不同的，他們的服務快很多。當時銷售員 B 正向投訴人推銷九倉電訊的 DIA 服務。九倉電訊聲稱，該服務較其他一般寬頻服務優勝，因為是直接連接至九倉電訊的國際寬頻網絡的。九倉電訊指投訴人有可能理解到 DIA 服務是較快速的服務，由此他便重組其與銷售員 B 的首次對話內容，即他所聲稱銷售員 B 向他提及九倉電訊的寬頻服務是以 Megabytes 量度；以及
- (e) 九倉電訊指出，投訴人有可能誤解了 DIA 服務內容和銷售員 B 所述的話，並且因九倉電訊不理解的原因，以為他所訂用的寬頻服務是 10 Megabytes（相等於 80Mbps），而事實上九倉電訊提供的是 10Mbps 的 DIA 服務。

83. 關於「取消條款」，九倉電訊指出：

- (a) 儘管投訴人聲稱他只簽了一次合約，可是他在供詞中表示銷售員 A 向他堅稱他曾簽署另一份合約（見上文第 20 段），投訴人選擇不與銷售員 A 爭論這點看來並不尋常，因為在有關情況下，如投訴人果真只簽了一次合約，任何正常人都會向銷售員 A 追問更多詳情，但投訴人並沒有如此做；

- (b) 投訴人有可能已忘記曾簽署已移除「取消條款」的合約，通訊辦不應推測投訴人為何不會同意放棄取消合約的權利；以及
- (c) 通訊辦不應在經修訂暫時決定中下結論，指九倉電訊選擇不駁斥投訴人的指稱，因其員工的供詞沒有提及「取消條款」。九倉電訊指，對錯與否，九倉電訊的員工在處理該名投訴人的投訴時是依據所簽署的合約行事。九倉電訊員工有做什麼或沒有做什麼以回應投訴人，都不應成為令通訊辦相信投訴人對事件的陳述較為可信的因素。

## 通訊辦的評核

84. 經衡量投訴人所提供的資料並考慮九倉電訊的申述後，通訊辦的評核載於下文第 85 至 128 段。

## DIA 服務的傳輸速度

### 「Megabits」與「Megabytes」

85. 通訊辦注意到，香港的互聯網服務供應商宣傳其服務時，一般以「bits per second」（每秒……bits）描述傳輸速度。就寬頻服務而言，傳輸速度一般以「Megabits per second」（每秒……Megabits）描述，縮寫是「Mbps」，當中「b」為小寫字母，或簡稱為「M」。通訊辦接納

業界的一般做法並非以「bytes」來量度傳輸速度，一個「byte」相等於八個「bits」，而「bytes」這單位較常用於描述貯存量。以「byte」作為傳輸速度的量度單位的做法罕見，但技術上並非錯誤。「10 Megabytes per second」（每秒 10 Megabytes）的傳輸速度，可縮寫為「10MBps」，其中「B」為大寫字母，該速度相等於 80Mbps。通訊辦亦接受，當述及網絡傳輸速度或頻寬時，「x Megabits」（「xM」）這個縮寫較多被理解為「每秒 x Megabits」的意思。

銷售員 B 的陳述和合約提述的「MB」

86. 就 DIA 服務的傳輸速度而言，投訴人指稱：
- (a) 銷售員 B 於第一次會面時向他表示，九倉電訊的寬頻服務以 Megabytes 計算傳輸速度，而他會獲得〔每秒〕10 Megabytes 的寬頻傳輸速度；
  - (b) 第二次會面時，他在簽約前注意到，有關服務在合約上稱為「10MB / 10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service」。他理解「10MB」中大寫字母「B」是「Byte」的意思。由於合約上已印有「10MB」的描述，加上銷售員 B 在第一次會面時向他所作的陳述，令他相信九倉電訊會向他提供每秒 10 Megabytes 的寬頻服務。

87. 投訴人在給予前電訊局的供詞中，顯示出他擁有一些與商業寬頻服務有關的技術知識。他知道他當時的服務供應商向他所提供的寬頻服務的傳輸速度是「10 Meg」。很明顯，他明白那是「每秒……Megabits」的意思。因此，當銷售員 B 提出向他提供「10 Meg」服務和聲稱那是較其他供應商的寬頻服務快速時，投訴人具體地問，九倉電訊的服務怎樣較快速。據投訴人所述，銷售員 B 向他表示，九倉電訊的寬頻以「Mega Byte」為單位，而其他供應商則以「Mega bit」為單位（投訴人供詞內的確實用字為“〔銷售員 B〕話：「我哋嘅寬頻係用 *Mega Byte* 做單位，人地既係用 *Mega bit*。」”）。

88. 投訴人並非單單依據銷售員 B 向他口頭所陳述的而相信，九倉電訊所提供的 DIA 服務的傳輸速度是「每秒 10 Megabytes」。投訴人亦有依據銷售員 A 於第二次會面時向他提供的合約上印上「*10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service*」的說明，該合約是銷售員 A 於第二次會面時向他提供的。基於投訴人的技術知識，他理解「MB」這個術語是「Megabyte」的意思。通訊辦已檢視由投訴人提供的未經簽署的合約副本。通訊辦注意到，每間店鋪的每份合約副本均稱該項服務為「*10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service*」。

89. 九倉電訊回應投訴人的指稱如下：

- (a) 正如九倉電訊於二零一三年五月三十一日提交由助理總經理所作的補充供詞所述，銷售員 B 明確否認曾向投訴人作出所指的「10 Megabytes」失實陳述；
- (b) 銷售員 B 當時是九倉電訊的富經驗僱員，應深知行內一貫做法是以「每秒……Megabits」來表示頻寬或速度，他絕大機會不會向投訴人作出所指稱的失實陳述，因為此舉只會為九倉電訊和銷售員 B 本人添上麻煩；
- (c) 合約上「10MB / 10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service」的描述使用「MB」，有可能是文書上的錯誤。基於投訴人於寬頻範疇的技術知識，他看見合約上「8M x local; 2M x international」時，應知道「10 MB」的描述是「10 Megabits」的意思；
- (d) 九倉電訊當時並無推銷或提供任何頻寬以「bytes」量度或作宣傳的互聯網接達服務。提供頻寬或速度以「每秒……bits」計的寬頻服務和以「每秒……bits」量度服務的頻寬或速度是業界的做法，亦是九倉電訊的做法；
- (e) 社會各界使用描述傳輸速度的縮略詞時甚為隨意，並經常把傳輸速度縮寫為「M」、「Mbps」、「m」、「Mb」，甚至是「MB」；以及

(f) 九倉電訊的項目經理其後於二零零九年三月十二日向投訴人發出電郵，確認 DIA 服務的範圍為「10M」。

90. 通訊辦注意到，印在合約上的「10MB/10MB」說明為投訴人的聲稱提供佐證。正如投訴人的供詞和九倉電訊員工的供詞所顯示，投訴人指稱銷售員 B 作出有關傳輸速度的失實陳述，一直甚為一致和堅持。另一方面，九倉電訊並無提供任何直接來自銷售員 B 的證據足以駁回投訴人對銷售員 B 所陳述速度的指稱。銷售員 B 在第一次會面中作出該等指稱的陳述時，所有作出供詞的九倉電訊員工均不在場。九倉電訊辯稱，銷售員 B 絕大機會不曾作出指稱的陳述，理由有數個（見第 37 段），包括他是富經驗的僱員，應深知九倉電訊沒有提供速度以「Megabytes」計的寬頻服務。銷售員 B 或很可能非常了解九倉電訊的寬頻服務不是以「Megabytes」量度，但這不足以構成充分證據，證明銷售員 B 沒有在與投訴人第一次會面的推銷過程中作出指稱的陳述。

91. 然而，通訊辦注意到，儘管九倉電訊無法從銷售員 A 和銷售員 B（兩人在第一次會面時均在場）取得口供，但九倉電訊於二零一三年五月三十一日作進一步申述時提交助理總經理的補充供詞，當中助理總經理表示她獲悉有關投訴後已向銷售員 B 查詢。據助理總經理所稱，銷售員 B 明確否認曾向投訴人就傳輸速度作出所指的失實陳述（見上文第 81 段）。



92. 對於合約上所用「10MB/10MB」的描述，通訊辦除了檢視投訴人所提供的未經簽署合約副本，還檢視九倉電訊提供的已簽署合約副本。正如投訴人所提供的合約副本，每間店鋪的九倉電訊合約副本均把該項服務稱為「10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service」。九倉電訊的解釋是，有可能是文書錯誤，以及「MB」經常被誤用所致。通訊辦從助理總經理的供詞注意到，合約是經九倉電訊的財務部批核（見第56段）。由此可見，九倉電訊財務部似乎沒有在審查和最終批核程序中，檢出那個九倉電訊推測屬「文書錯誤」的地方。

93. 九倉電訊表示，「10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service」的說明應與印在下一行的「8M x local; 2M x international」一併閱讀，該行文字是描述「10MB/10MB」會如何分配予本地連接和海外連接。九倉電訊辯稱，以投訴人在行內的技術知識，他看見「8M」和「2M」的提述時應該知悉「10MB」的描述應是「10 Megabits」的意思，而非「10 Megabytes」。

94. 在投訴人和九倉電訊的合約副本上，對DIA服務均作出以下形式的說明：

Item#	Qty	Brand New / IR / ER	Service(s)	Installation / One-off Charge	Monthly Rental		
					List Price	Promotion Price	Total Amount
1	1	NEW	10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service	\$ NIL	\$	\$	\$ 4500
			- 8M x Local; 2M x International	\$	\$	\$	\$
			- 128 x fixed IP	\$	\$	\$	\$

服務說明的主要焦點明顯是「*10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service*」。按九倉電訊的說法，「*8M x Local; 2M x International*」的提述只是補充文字，以進一步描述會如何分配頻寬予本地連接和國際連接。投訴人在其供詞中，並無講述在第二次會面時從銷售員 A 收到的合約有「*8M x Local; 2M x International*」的提述。通訊辦無法從投訴人的供詞和所得的證據推斷，投訴人當時是否注意到「*8M/2M*」的提述，因此通訊辦不會推測若投訴人真的留意到有關提述，他會有甚麼想法。

95. 九倉電訊辯稱，投訴人擁有的電訊業知識，他理應不會相信寬頻服務的速度會以「每秒……Megabytes」提供。通訊辦認為，九倉電訊提出此點時忽略了一個事實，就是投訴人的論據是銷售員 B，即九倉電訊承認為該公司富經驗的員工，向他所作具有這個意思的具體口頭陳述，而印在合約上的「*10MB*」亦令該口頭陳述更加有力。即使投訴人當時知悉寬頻服務供應商一般不會提供傳輸速度以「每秒……Megabytes」量度的寬頻服務（通訊辦接受這是有可能的情況），但經九倉電訊承認為富經驗的銷售員確認後，加上有合約的書面說明作支持，他有理由相信該名銷售員的陳述，即九倉電訊提供的寬頻服務有別於其他服務供應商，其傳輸速度以「每秒……Megabytes」量度，及銷售員 B 有關九倉電訊的服務比其他供應商的服務「快很多」（見第 4 段）的聲稱。

96. 九倉電訊亦聲稱，投訴人理應不相信僅以月費 4,500 元便可獲得傳輸速度相等於每秒 80 Megabits 的寬頻服務。九倉電訊這項聲稱跟市場上實際提供的服務不符，因為按照投訴人的供詞，他最後於二零一零年

二月，即十一個月之後以月費 4,500 元，成功訂用由另一供應商提供的 100Mbps（傳輸速度高於每秒 10 Megabytes 或 80 Mbps）寬頻服務。通訊辦注意到，投訴人沒有提供文件證據以支持有關聲稱。但通訊辦認為基於市場的激烈競爭情況和寬頻技術的急速進展，投訴人能找到營辦商以此價格向他提供 100Mbps 寬頻服務，並非全無可能。

97. 如第 32 段所述，九倉電訊亦聲稱投訴人簽署合約後，於二零零九年三月十二日收到當時負責「執行合約」<sup>16</sup>的項目經理向他發出的電郵，確認 DIA 服務的範圍為「10M」，投訴人對該服務範圍沒有異議。九倉電訊提及由項目經理向投訴人發出的電郵，標題為「*[the complainant's company] DIA & Netscreen firewall review*」（〔投訴人的公司〕DIA 及 Netscreen 防火牆檢視）。該電郵於二零零九年三月十二日發出，即二零零九年三月五日第二次會面一星期後，而投訴人是在第二次會面時簽署合約的。該電郵明顯是為跟進項目經理與投訴人之間的電話會議，因為電郵起首的語句是「*As a recapture of our conference call:*」（「現把我們的電話會議內容複述如下：」）。該電郵接着述及不同事項，包括「*Scope of Work & Service request*」（「工作範圍及服務要求」）、「*Schedule*」（「時間表」）、「*Deliverable*」（「提供服務」）、「*Bill start date*」（「帳單開始日期」）和「*site survey date*」（「實地視察日期」）。在「*Scope of Work & Service request*」方面，該電郵提到：

---

<sup>16</sup> 在日期為二零一零年十二月二十一日九倉電訊致前電訊局的信件中，英文原文用詞為「for fulfilling the Contracts」。

*「 Scope of Work & Service request:*

*DIA : 10M ( 8M local & 2M Int'l) – CP –site x 3*

*NetScreen firewall x 3*

*Fixed IP 128 addresses x3 」*

( 「工作範圍及服務要求:

上網專線: 10M (本地8M 和 國際2M) -CP-地點 x 3

NetScreen防火牆 x 3

固定網際協議128位址 x 3 」) (重點為本文所加)

98. 通訊辦得悉九倉電訊的進一步申述（見上文第 78 段），經考慮該電郵的整體內容後認為，電郵的目的主要是告知投訴人合約的執行細節，多於正式確認服務範圍。在此情況下，投訴人未必有留意電郵內「10M」一詞，或就該詞的使用提出異議。

99. 九倉電訊繼而提及，投訴人在原本向前電訊局提出的投訴書中指出：

*「 We have signed contract with Wharf T&T for 3 x 10M DIA (Dedicated Internet Access) service in Mar 2009 for 3 of our Game Centers located in Yuen Long 」*（二零零九年三月，九倉電訊與我們簽署合約，為我們在元朗區的三間遊戲機中心提供 3 x 10M 的 DIA（上網專線）服務）（重點為九倉電訊所加）

九倉電訊依據此句子辯稱，投訴人本身亦承認他訂用的 DIA 服務是「10M」。通訊辦審慎檢視投訴書後認為，九倉電訊的引述斷章取義。事實上，該投訴書在交代詳情前的起首句如下：

*「 Wharf T&T cannot provided [sic] service in target date – Jun 2009 and the bandwidth could not meet as their sales verbally confirmed the 10M is in 10MB but not 10 Mbps... 」*  
(九倉電訊未能如期於二零零九年六月提供服務，也未能提供所說的頻寬，因為其銷售員口頭確認 10M 為 10MB 而非 10 Mbps ……)

接着投訴人稱「*[w]e have signed contract with Wharf T&T for 3 x 10M DIA (Dedicated Internet Access) service... 」* (我們已與九倉電訊簽署合約，以獲得 3 x 10M DIA (上網專線) 服務……)。關於服務的頻寬，投訴人續說：

*「 ...Futhermore [sic], Wharf T&T Sales Representative [Salesperson B] stated verbally that the 10M DIA was provided in MB but not Mbps that the former is supposed 8 times faster than the later [sic]. Of course, the result is that Wharf could only provide bandwidth in Mbps. 」* (此外，九倉電訊營業代表〔銷售員 B〕口頭指出，10M DIA 是以 MB

而非 Mbps 計算，前者應較後者快八倍。當然，結果是九倉電訊只能提供以 Mbps 計的頻寬。）

100. 在整個投訴書裡，投訴人一直聲稱九倉電訊的銷售員（銷售員 B）向他表示有關服務的頻寬會是 10MB，但事實上，九倉電訊只能向他提供 10Mbps。通訊辦綜觀整個投訴書後認為，九倉電訊所提出投訴人本身亦承認他訂用的 DIA 服務是「10M」這論點是毫無根據的。

101. 由於在第三及第四次會面中投訴人指稱銷售員 B 作出有關傳輸速度的失實陳述，一直甚為一致和堅持，而當時銷售員 A 和銷售員 B 仍然受聘於九倉電訊<sup>20</sup>，因此銷售員 C、銷售員 D 或他們的上司即助理總經理有足夠機會直接向銷售員 A 和銷售員 B 查詢和弄清投訴人指稱的真偽。上述全部三名九倉電訊員工的供詞均無提及曾作出有關查詢或弄清事情，似乎令投訴人所述第一次會面發生的事的版本較可信，即當時銷售員 B 向他作出有關 DIA 服務傳輸速度的失實陳述。在通訊辦為邀請九倉電訊作出申述而於二零一二年十一月發出的暫時決定中，已載有通訊辦的上述觀點。九倉電訊於二零一三年一月三十一日的申述中並沒有對此觀點作任何表示，直至二零一三年五月三十一日再次提交其申述時，九倉電訊才向通訊辦表示已就此觀點採取行動，並再次與助理總經理面談，目的是找出她曾否就所指的失實陳述，向銷售員 A 和銷售員 B 查詢。助理總經理在其補充供詞中表示，她得悉有關投訴後曾詢問銷售員 B，是否如所指

---

<sup>20</sup> 根據銷售員 C 和產品經理的供詞（見第 47 和 57 段），投訴人亦於二零零九年八月二十五日與銷售員 C 和產品經理的電話會議中，再次聲稱九倉電訊無法提供每秒 10 Megabytes 的傳輸速度。

般曾向投訴人提及九倉電訊的寬頻服務是以「Megabyte」量度，而銷售員 B 明確否認曾作出有關陳述（見上文第 81 段）。

102. 根據投訴人的供詞，銷售員 C 在第四次會面時曾對他說，（新合約上的）傳輸速度已更改為「Mega Bit」（見第 16 段），這意味銷售員 C 承認原本的速度並非「Mega Bit」。通訊辦從銷售員 C 的供詞和在第四次會面時亦在場的銷售員 D 的供詞注意到，兩人均沒有試圖回應投訴人這個聲稱。在通訊辦為邀請九倉電訊作出申述而於二零一二年十一月發出的暫時決定中，已載有通訊辦的上述觀點。九倉電訊於二零一三年一月三十一日的申述中並沒有對此觀點作任何表示，直至二零一三年五月三十一日再次提交其申述時，九倉電訊才向通訊辦表示已就此觀點採取行動，並提交銷售員 C 的補充供詞，當中銷售員 C 否認她曾在第四次會面時向投訴人作出所指的陳述。

103. 基於助理總經理和銷售員 C 的補充供詞，通訊辦重新檢視所得的全部證據。九倉電訊提供的補充供詞駁斥投訴人的指稱。就投訴人和九倉電訊的供詞而言，本個案是典型的相互說法不一的個案，雙方聲稱的證據大致相抵。

104. 九倉電訊亦引述一些以不同術語表示「100Mbps」的中文報章作例子，以證明一般市民不是人人都清楚理解在電訊方面使用的術語（第 60 至 62 段）。然而，通訊辦注意到，九倉電訊於二零一一年五月三日同一信件和二零一零年十二月二十一日的信件均聲稱，投訴人具備業界

知識，並了解行內接受的標準（第 34、35 和 63 段）。因此，即使一般市民或會對不同寬頻術語感到混淆，但按九倉電訊所講投訴人是業界專家，他不應感到混淆。九倉電訊於二零一一年五月三日的信件末段辯稱，假若投訴人打算在訂用 DIA 服務時以某種方式理解有關術語，他應該明確要求在合約中列明相關要求。通訊辦注意到，投訴人確實作出如此要求。根據投訴人的供詞，投訴人於第一次會面時明確要求銷售員 B 把聲稱的傳輸速度（即 10MB）清楚列於合約（見第 4 段）。事實上，在銷售員 A 擬備給投訴人於第二次會面中簽署的合約上，的確把有關服務稱為「10MB」，投訴人也簽署了該份合約。

105. 九倉電訊在申述中表示社會各界使用描述傳輸速度的縮略詞時甚為隨意，這方面的說法可由其公司的 DIA 服務合約文件得到支持。通訊辦已檢視由九倉電訊提供，於二零零九年一月至二零零九年三月期間九倉電訊與客戶簽訂的 24 份 DIA 服務合約文件的副本（投訴人公司的一份除外）。通訊辦從合約文件注意到，數名九倉電訊銷售員在註明頻寬或傳輸速度時用字甚為隨意，而頻寬或傳輸速度屬所提供服務的要項。在九倉電訊提供的 24 份 DIA 服務合約文件中，有 21 份是九倉電訊的標準訂單確認表格，與投訴人個案的那款類似。在其中大部分表格中，以 megabits 表示的傳輸速度正確地標示為「M」，但有三份訂單確認表格則以「MB」描述以 megabits 量度的傳輸速度。通訊辦另注意到，該三份訂單確認表格是由九倉電訊三名不同的銷售員處理，而有關銷售員並非銷售員 A 或銷售員 B。儘管看來這並非普遍的做法，但似乎支持了九倉電訊在申述中所稱，即使是在九倉電訊內部，使用描述傳輸速度的縮略詞時往往也甚為



隨意。通訊辦亦考慮到助理總經理和銷售員 C 的補充供詞，認為不可排除在合約內的主要服務說明使用「MB」是文書錯誤，以及其後九倉電訊財務部在審查和最終批核程序中沒有檢出那個錯誤的可能性。

106. 經考慮投訴人和九倉電訊所提供的資料，並基於上文第 85 至 105 段所載的分析，通訊辦根據相對可能性的衡量準則，認為有關證據不足以裁定銷售員 B 曾向投訴人作出有關傳輸速度的失實陳述。

### 取消安排

107. 關於取消安排方面，投訴人指稱：

- (a) 銷售員 B 於第一次會面中向他表示，可以先在他三家店鋪的其中一家裝設 DIA 服務。假若投訴人不滿意裝設於其首家店鋪的服務，他可以取消其餘兩家店鋪的訂單；以及
- (b) 銷售員 A 在第二次會面中向他作出類似說法，假若在店鋪 1 安裝 DIA 服務後他感到不滿，他可以無條件取消其餘兩家店鋪的訂單。銷售員 A 亦指出店鋪 2 和店鋪 3 的合約上均印有「取消條款」，以支持他的說法。

108. 通訊辦已檢視由投訴人提供的未經簽署的合約副本，並注意到在店鋪 2 和店鋪 3 的合約副本上，在 DIA 服務的服務說明之下印有「取

消條款」。服務說明表的相關部分節錄如下。「Service(s)」(服務)一欄的第五格顯示「取消條款」：

Item#	Qty	Brand New / IR / ER	Service(s)	Installation / One-off Charge	Monthly Rental		
					List Price	Promotion Price	Total Amount
1	1	NEW	10MB/10MB Dedicated Internet Access (DIA) Service	\$ NIL	\$	\$	\$ 4500
			- 8M x Local; 2M x International	\$	\$	\$	\$
			- 128 x fixed IP	\$	\$	\$	\$
				\$	\$	\$	\$
			REMARK :THIS ORDER CAN BE CANCEL IF [the complainant's company] DO NOT SATISFY THE FIRST ORDER OF DIA SERVICE PROVIDED BY WHARF.	\$	\$	\$	\$
				\$	\$	\$	\$
				\$	\$	\$	\$
				\$	\$	\$	\$
				\$	\$	\$	\$
				\$	\$	\$	\$

109. 就投訴人的指稱，九倉電訊回應時聲稱從沒有收過任何須其處理或接受寫有「取消條款」的訂單。通訊辦亦注意到，九倉電訊的助理總經理在她的供詞中聲稱，她已翻查九倉電訊財務部批核的合約記錄，發現該公司財務部並沒有對「取消條款」作出批核（見第 56 段）。

110. 據投訴人所述，他於第二次會面時只簽署了一份合約，其後被銷售員 A 取走。因此，前電訊局要求九倉電訊提供合約正本以供查閱。九倉電訊表示無法找到投訴人簽署的合約正本，只有投訴人已簽署的合約副本。九倉電訊解釋，該公司會接受由傳真或電郵發送的服務訂單或合約副本；因此，或可能沒有訂單或合約的正本。換言之，九倉電訊不能肯定是否曾一度管有合約正本，但其後錯放其他地方，還是一直只管有已

簽署的合約副本。通訊辦已檢視由九倉電訊提供的合約副本，注意到所有副本均沒載有「取消條款」。

111. 通訊辦觀察到，在九倉電訊所持的店舖 1 合約副本上，所選擇的安裝日期以人手寫上「零九年五月六日」，而在九倉電訊所持的店舖 2 和店舖 3 合約副本上，所選擇的安裝日期則以人手寫上「零九年六月六日」。這與投訴人在其供詞所聲稱的一致，即他於第二次會面時與銷售員 A 定下安裝日期。顯然地，銷售員 A 接着在供投訴人簽署的合約文本上寫上有關日期。

112. 據投訴人所述，他於第二次會面時只簽署了一份合約，其後被銷售員 A 取走。根據所得資料，通訊辦接納該份由投訴人提交而載有「取消條款」的未經簽署合約副本，是與他於第二次會面時簽署而其後被銷售員 A 取走的合約正本為同一版本。通訊辦認為無須斟酌為何該份由九倉電訊保管和簽有投訴人名字的合約副本沒有「取消條款」，而投訴人所持未簽署的副本卻載有該條款。對通訊辦而言，九倉電訊保管的合約副本顯示店舖 2 和店舖 3 的安裝日期定於店舖 1 安裝服務後一個月，佐證了投訴人稱銷售員 A 和銷售員 B 曾分別向他表示，他可先行於一家店舖安裝服務，如他不滿意服務，可取消另外兩家店舖的訂單。鑑於有關個案的情況，假如銷售員 A 確實曾向投訴人出示另一份合約以作替換，實在令人難以理解投訴人為何有可能會同意放棄他已經簽署並載有取消權利的合約，而在一份沒有「取消條款」的替換合約上簽名（見第 20 段）。

113. 至於銷售員 C 和銷售員 D 所提出的證據，根據他們的供詞，早於二零零九年八月十九日，他們已知道投訴人所持的未經簽署合約副本載有「取消條款」（見第 46 和 51 段），而助理總經理亦記得銷售員 D 曾向她報告此事。然而他們並沒有認真看待事情，卻選擇只依據九倉電訊所持的經簽署沒有「取消條款」的合約副本來處理有關投訴。銷售員 C、銷售員 D 或助理總經理當時有足夠機會趁銷售員 A 和銷售員 B 仍任職九倉電訊，向他們兩人查證為何投訴人的合約副本載有「取消條款」。鑑於投訴人當時亦投訴九倉電訊未能以合約所列的「10MB」傳輸速度向他提供 DIA 服務，按照常理，上述三人應向銷售員 A 和銷售員 B 求證，以了解他們究竟就取消安排和「Megabit/Megabyte」事宜，向投訴人作出了什麼陳述，並要求兩人解釋為何在投訴人的合約副本上出現「取消條款」，而在九倉電訊的合約副本上卻沒有「取消條款」，以及為何 DIA 服務的速度在合約上註明為「10MB/10MB」。

114. 助理總經理在其首份供詞中表示，她記得銷售員 D 早前曾向她提及「取消條款」，但她在供詞中並沒有講及到底何時發生該事（第 56 段）。助理總經理在其補充供詞聲稱，銷售員 A 和銷售員 B 仍然受聘於九倉電訊時，她「並不知悉」有關「取消條款」的事（第 81 段）。通訊辦認為助理總經理的補充供詞並沒有提供任何額外證據，協助九倉電訊駁斥投訴人所指銷售員 A 和銷售員 B 曾向他提述「取消條款」的聲稱。

115. 經審慎評核各方所作的供詞，以及投訴人和九倉電訊分別提供的合約副本，通訊辦基於相對可能性的衡量準則，認為投訴人對事件發

生的說法是可信的，換言之，銷售員 A 和銷售員 B 曾向他表示，如他在店舖 1 安裝 DIA 服務後不滿意服務，可無條件取消另外兩家店舖的訂單；而他於第二次會面時所簽署的合約確實載有「取消條款」。投訴人曾被誤導或欺騙，以為真的有取消安排，因而訂用了九倉電訊的 DIA 服務。此外，通訊辦在引用「合理的人」測試後，認為一個擁有投訴人類似特點的合理的人若處身於投訴人的境況，同樣會被誤導或欺騙。因此，九倉電訊不承認有取消安排，致使銷售員 A 和銷售員 B 的陳述具誤導性或欺騙性，違反該條例第 7M 條。

116. 通訊辦作出上述評核時，強調它並不關注第一次及第二次會面後發生了什麼事，致使九倉電訊的合約副本上沒有「取消條款」，更遑論在這方面得出看法。通訊辦對本個案的評核只限於考慮，基於相對可能性的衡量準則，銷售員 A 和銷售員 B 是否如投訴人所指稱，曾於第一次及第二次會面時向投訴人作出有關陳述（見上文第 107 段）。經審慎考慮所得的全部相關證據及資料，即投訴人的供詞、由投訴人提供未經簽署載有「取消條款」的合約副本、九倉電訊所持合約副本上寫有的安裝日期、九倉電訊員工的供詞和九倉電訊的申述，通訊辦認為，基於相對可能性的衡量準則，投訴人對所發生的事的敘述較為可信，即銷售員 B 和銷售員 A 分別在第一次及第二次會面時向他提及，假若在店舖 1 安裝 DIA 服務後他不滿意服務，他可以無條件取消其餘兩家店舖的訂單，以及他在第二次會面所簽署的合約確實載有「取消條款」。

117. 九倉電訊辯稱，如投訴人肯定他只簽署了一份載有「取消條

款」的合約，本個案便屬針對個別銷售員的個案，應向警方舉報，以調查可能發生的欺詐或以欺騙手段取得財產的罪行。通訊辦認為，本個案或可能涉及欺詐或偽造刑事罪行，但這與第7M條並不相干<sup>22</sup>。根據第7M條，通訊局的職權範圍是基於相對可能性的衡量準則，決定九倉電訊有否因着其銷售員的行為，作出違反第7M條的具誤導性或欺騙性的行為。按照以上分析，通訊辦認為銷售員A和銷售員B曾作出違反第7M條的具誤導性或欺騙性的行為。由於他們當時受僱於九倉電訊在工作期間行事，因此九倉電訊作為他們的僱主，應負有第7M條的責任。

## 行政優先次序

118. 根據《電訊條例》，通訊局擁有行政上的酌情決定權，在權衡調查很可能涉及的資源和進行調查可能帶來的益處，以及考慮其他可供通訊局選擇的方案後，在不對個案的是非曲直得出看法的情況下，決定是否根據第7M條跟進或進一步跟進某宗投訴個案<sup>23</sup>。《第7M條指引》附錄載列通訊局基於行政優先次序決定是否跟進或進一步跟進個案的考慮因素（如情況適用），但該局還可考慮其他因素。

---

<sup>22</sup> 二零一一年七月，前電訊局長曾就一宗第7M條（T3/10號）個案作出裁決，該宗個案也是涉及持牌商的銷售員懷疑竄改服務合約。有關持牌商指出，如該銷售員曾作出沒獲該公司授權的偽造行為，該公司應獲豁免第7M條下的責任。前電訊局長並不接納該論點，因為他所關注的，不是當中的偽造刑事行為（他沒有就此作出裁定，亦無需作出裁定），而是該銷售員的行為根據第7M條是否具誤導性或欺騙性。前電訊局長繼而決定，有關持牌商在僱用該銷售員期間應為其具誤導性或欺騙性的行為負責。見T3/10號個案的個案摘要第37段：[http://tel\\_archives.ofca.gov.hk/zh/ca\\_bd/case\\_closed/T3\\_10.pdf](http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/ca_bd/case_closed/T3_10.pdf)。

<sup>23</sup> 《第7M條指引》第3段。

119. 九倉電訊要求通訊局根據行政優先次序的理由中止本個案的調查，並辯稱如通訊局考慮到《第 7M 條指引》附錄所載的考慮因素而中止行動，是有理可據的。

120. 通訊辦檢視九倉電訊提出的論點，並不認為通訊局適宜就本個案行使行政酌情權以中止行動。九倉電訊提出的一個主要論點是，投訴人的投訴已成為九倉電訊與投訴人之間正在進行的民事訴訟的爭議事項。因此，通訊局所進行的第 7M 條調查不僅重複有關程序，耗費資源，亦阻礙九倉電訊與投訴人就民事糾紛進行調解或達成和解。

121. 早於二零一零年十月，九倉電訊曾提出相同論點，要求前電訊局長暫停有關第 7M 條的調查，直至九倉電訊與投訴人之間的民事訴訟有結果為止（見上文第 27 段）。九倉電訊當時聲稱，前電訊局長在民事訴訟期間進行第 7M 條調查，對九倉電訊是不公平和不利的。前電訊局長拒絕接納九倉電訊的論點，理由是九倉電訊與投訴人之間的民事訴訟的性質和目的，與第 7M 條調查的有所不同。

122. 事實上，一名投訴人在指稱服務供應商作出具誤導性或欺騙性的行為時，同時與該服務供應商就相關電訊服務有合約糾紛，這情況並非罕見。根據該條例第 7M 條，通訊局的職權範圍局限於調查投訴人指稱的具誤導性或欺騙性的行為。至於投訴人和服務供應商之間的合約糾紛，無論是否由具誤導性或欺騙性的行為的指稱引起，均須通過其他方法（包括磋商、調解和法律行動）予以解決。通訊局不宜基於所發生的事件同時

是民事訴訟的爭議事項，而考慮行使行政酌情權，不進一步跟進第 7M 條調查，因為所需調查的事宜和所適用的法律均截然不同。

123. 通訊辦根據第 7M 條就本個案所作的評核和結論如下：

- (a) 證據不足以裁定銷售員 B 很可能曾向投訴人作出失實陳述，表示提供給投訴人的 DIA 服務的傳輸速度是以「每秒……Megabytes」作為量度單位；以及
- (b) 銷售員 A 和銷售員 B 很可能曾向投訴人作出失實陳述，指出如他不滿意在店舖 1 所提供的服務，可無條件取消店舖 2 和店舖 3 的服務訂單。

通訊辦認為九倉電訊明顯沒有妥為監督該兩名銷售員和跟進事件。首先，九倉電訊在批核有關合約時忽略對「MB」的提述，繼而沒有認真處理兩份合約副本在「取消條款」方面的差異，以及沒有趁銷售員 A 和銷售員 B 仍在九倉電訊任職期間要求他們解釋。綜而觀之，通訊辦認為，通訊局不應在本個案中行使其行政酌情權以中止行動。

#### 九倉電訊於二零一三年一月三十一日的申述中提出的其他事宜

124. 對於九倉電訊稱通訊辦指九倉電訊及其個別前僱員作出欺詐行為，事態嚴重，通訊辦重申，在本個案中通訊辦就取消安排所作的評核，



只限於考慮，基於相對可能性的衡量準則，九倉電訊的相關銷售員在向投訴人推銷 DIA 服務的過程中有否誤導或欺騙他，即他們有否在第一次及第二次會面時向投訴人作出所指的陳述。就確立違反第 7M 條的目的而言，通訊辦無須也實際上沒有對第一次及第二次會面後發生什麼事，致使九倉電訊的合約副本沒有「取消條款」得出任何看法。因此，九倉電訊聲稱通訊局裁定九倉電訊及相關銷售員作出欺詐行為，以及因此而需要應用較高的舉證標準的說法是錯誤的。

125. 至於九倉電訊因其與投訴人的民事訴訟正在進行，而要求通訊局延至訴訟結束後才作出最終決定，在前電訊局於二零一零年十一月拒絕九倉電訊所提出暫停調查要求<sup>24</sup>，以及通訊辦就上文第 118 至 123 段九倉電訊基於行政優先次序的理由要求中止調查的評核中，已經審慎考慮和回應有關事宜。基於已解釋的理由，通訊局不能按照九倉電訊的要求，在處理第 7M 條個案涉及九倉電訊的銷售員具誤導性或欺騙性的行為時，推遲作出最終決定。

126. 對於九倉電訊認為，由於銷售員 A 和銷售員 B 的欺詐行為應視作超出其獲授權力範圍的情況處理，因此九倉電訊在《電訊條例》第 7M 條下無須為此負責，在此要再次強調的是，第 7M 條調查是針對九倉電訊有否作出通訊局認為具誤導性或欺騙性的行為。銷售員 A 或銷售員 B 有否作出欺詐行為，並不屬於通訊局根據第 7M 條的職權範圍。至於就第 7M 條的條文而言，作為僱主的持牌人是否須為其員工在受僱期間所作的

---

<sup>24</sup> 見第 27 段。

事負責，上訴法庭曾裁定「持牌人須為其僱員在受僱期間和執行受僱所包含的職務而作出的行為負責。」<sup>25</sup>。在本個案中，基於相對可能性的衡量準則，通訊局認為銷售員 A 和銷售員 B 作為九倉電訊銷售員在執行他們的職務範圍內的事，即推廣和售賣 DIA 服務期間，曾向投訴人作出所指的失實陳述，九倉電訊因而須為其銷售員的有關不當行為負責。

127. 對於九倉電訊認為，通訊辦評核和審度所得證供的方式有誤，而且沒有援引《電訊條例》第 36D 所賦予通訊局的權力，要求銷售員 A 和銷售員 B 提供資料，因而沒有採取合理步驟以獲得相關證據，我們必須注意，在第 7M 條下進行的調查並非訴訟程序，正如九倉電訊於二零一三年一月三十一日的申述中所承認，通訊局進行是次調查並不受適用於民事或刑事訴訟的法庭程序（例如技術性的證據規則）所約束<sup>26</sup>。通訊局根據第 7M 條行使其職權時，只須考慮所得的所有資料、證據及陳述，從而評定持牌人有否作出具誤導性或欺騙性的行為。如通訊局經考慮九倉電訊的申述後認為，所得的證據足以讓其對第 7M 條個案得出意見，便無須聆聽投訴人的口頭證供，也無須如九倉電訊所稱，向銷售員 A 和銷售員 B 索取更多資料。在處理本個案期間，九倉電訊已獲給予機會作出申述及回應投訴人的指控，並評論通訊局二零一二年十一月的暫時決定和二零一三年五月的經修訂暫時決定。在上述任何一個階段，假若九倉電訊認為有更多值得通訊局考慮的證據，例如銷售員 A 和銷售員 B 的供詞，九倉電訊

---

<sup>25</sup> *I-Cable Webserve Limited* 訴電訊管理局局長，CACV 329/2008，第 13 段。

<sup>26</sup> 見 *I-Cable Webserve Limited* 訴電訊管理局局長，CACV 329/2008，以及應用於 *Yu Chee Yin* 訴廉政公署 (No.2) [2001] 4 HKC 的 *Mahon* 訴 *Air New Zealand Ltd* [1984] AC 808。九倉電訊於二零一三年一月三十一日的申述信件（第 10 段）承認，通訊局不受法庭在程序上和舉證上的規則所約束，甚至亦無須採用或遵從類似的規則。

有充分機會向通訊局提交證據；一旦提交了證據，通訊局便須在作出最終決定前予以考慮<sup>27</sup>。值得指出的是，九倉電訊在其於二零一三年一月三十一日的申述中承認，表面上通訊局可就所得的事實證據得出本身的結論，通訊局亦有權在審度所有證據後自行就事實下結論<sup>17</sup>。

128. 至於九倉電訊所述，自事件發生後該公司已採取步驟改良其系統及做法，以免日後再次出現類似性質的投訴，有關補救措施固然值得歡迎和鼓勵，但這與通訊局評核銷售員 A 和銷售員 B 的行為是否具誤導性或欺騙性因而違反《電訊條例》第 7M 條無關。通訊局只會在評定該公司違反第 7M 條後決定適當懲處時，才考慮九倉電訊所提這點。

## 通訊局的評核及決定

129. 經研究本個案的事實、投訴人和九倉電訊提供的資料／申述，通訊局確認通訊辦的評核，即九倉電訊曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反該條例第 7M 條，應處以罰款。

130. 此外，通訊局確認通訊辦的另一項評核，即通訊局不應在本個案中行使其行政酌情權以中止行動。

---

<sup>27</sup> 九倉電訊提交銷售員 C 和助理總經理的補充供詞，以回應通訊局於二零一三年五月的經修訂暫時決定。通訊局亦已仔細考慮該等進一步的證據以作出最終決定。

<sup>17</sup> 在九倉電訊日期為二零一三年一月三十一日的申述信件第 1 頁和第 9 頁第 25 段。

131. 這是九倉電訊第二次違反該條例第 7M 條被處以罰款，該條例訂明的最高罰款為 50 萬元。在考慮本個案的適用罰款水平時，通訊局已參考《根據《電訊條例》第 36C 條施加罰款的指引》（「《指引》」）。根據《指引》，通訊局須考慮違規行為的嚴重程度（例如違規行為的性質和嚴重性、違規行為對第三方造成的損害，以及違規行為的持續時間）、有關持牌人是否有干犯類似違規行為的記錄，以及有沒有任何加重或減輕罰款的因素。

132. 在考慮這項違規行為的嚴重程度，以釐定罰款水平的起點時，通訊局注意到有關行為實質上違規。就營辦商與客戶之間的合約條款而言，一旦發生某些事件，客戶有權無條件提前取消固定年期合約的條款，是一項重要條款，對是否有這項權利作出失實陳述會嚴重損害客戶的利益。

133. 雖然通訊局認為這是實質上違反第 7M 條的行為，但通訊局注意到，前電訊局和通訊辦只收到一宗類似性質針對九倉電訊的投訴。九倉電訊確認，該公司沒有收過任何針對銷售員 A 或銷售員 B 的客戶投訴。沒有證據證明，有大量客戶曾有被誤導或欺騙的類似經歷。

134. 經考慮上述情況後，通訊局認為罰款額的合適起點應為 12 萬元。

135. 在減刑因素方面，通訊局注意到，雖然九倉電訊曾在前電訊局早期處理本個案時有民事訴訟正在進行為理由，而拒絕應要求提供資料，但九倉電訊在調查期間大致上表現合作。

136. 通訊局亦注意到，九倉電訊於二零一三年一月三十一日回應通訊局暫時決定的申述中表示，該公司已實施多項補救措施以改良其系統及做法，以免繼收到該投訴之後再次出現同類性質的投訴，並已承諾密切監察實施該等措施的情況，以及不時重新評估是否有需要再作改善（上文第 73 段）。通訊局找不到任何加重刑罰的因素。

137. 經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素（包括上述減刑因素），通訊局的結論是，就本個案而言，這是九倉電訊第二次違反該條例第 7M 條被處以罰款，因應有關違反行為施加罰款 8 萬元是相稱和合理的。

**通訊事務管理局**

**二零一三年七月**