



Ofcom在今(2013)年3月公佈「2012年第四季電信與付費電視申訴報告書」(Telecoms and Pay TV Complaints Q4 2012)，以履行2003年通信法(Communications Act 2003)第26條規定：Ofcom應公布通訊資訊與建議於消費者。是故，為維護消費者之權益，並促進市場競爭，Ofcom從2011年4月起每季公佈「電信申訴報告書」(Telecoms Complaints)；同年10月修訂為「電信與付費電視申訴報告書」(Telecoms and Pay TV Complaints)。這份報告書不僅協助消費者選擇較好供應商，更意在促進業者服務品質，而從幾次報告書中顯示，業者們被投訴量確實持續下降，可見效果斐然。

Ofcom選擇市占率超過4%、且每月被投訴超過30次的市話、固網寬頻、行動通信服務(月租)，與付費電視為調查對象，以維護統計信度。當消費者申訴具有網綁式服務(bundled services)業者，則視其申訴是否涵蓋多種服務，以Sky同時具有電話、網路服務為例，當民眾申訴廣告不實後，則此申訴僅被記錄於網路服務。由於，民眾申訴範圍相當廣泛而難以統整，Ofcom僅向外界公布業者被投訴的次數，且有下列研究限制：

- 1.Ofcom僅蒐集本身受理的申訴數據，而其他組織、供應商所受理的，一概不納入報告書。
- 2.Ofcom雖力求數據的合理性，但不會檢驗消費者投訴的真實性。
- 3.當Ofcom倡導某些政策時(例如打及廣告不實)，可能會導致某些業者申訴量提高。

在這次報告中，各領域被投訴最多的業者如下：Talk Talk於市話服務被投訴最多，被投訴的理由多數為服務缺失與相關服務爭議。Orange則在固網寬頻、行動通信服務(月租)受到最多申訴，其原因是Orange採取民眾購買寬頻服務後，方得再取得免費網路，以取代原本免費網路的提供。在付費電視上，則是BT Vision受到最多申訴，而內容多為提供服務與處理申訴之缺失。Ofcom期以公佈這些資訊，讓消費者得於每個領域選擇最好的供應商。

相關連結

[Ofcom, Latest telecoms and pay TV complaints figures \(Mar. 28, 2013\)](#)

相關附件

[Ofcom, Telecoms and Pay TV Complaints Q4 \(October to December\) 2012 \(Mar. 28, 2013\) \[pdf\]](#)

黃志雯 編譯整理

上稿時間：2013年05月

資料來源：

Ofcom, Telecoms and Pay TV Complaints Q4 (October to December) 2012 (Mar. 28, 2013), <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/telecoms-research/complaints/q4-oct-dec-12.pdf> (last visited Mar.30, 2013).

Ofcom, Latest telecoms and pay TV complaints figures (Mar. 28, 2013), <http://consumers.ofcom.org.uk/2013/03/latest-telecoms-and-pay-tv-complaints-figures/> (last visited Mar.30, 2013)

推薦文章