

英國Ofcom宣布改善消費者轉換服務業者之流程



英國電信管制機關Ofcom於2013年8月宣布了新的措施，目的在幫助消費者轉換其電話和寬頻服務業者時，更加輕鬆與方便。

當消費者計畫轉換其寬頻服務業者時，時常面臨著必須許多不同業者的手續、流程，包含轉換與被轉換的業者，以及中介服務的業者。如此複雜的轉換過程造成混亂，也容易讓消費者認為轉換服務業者是很麻煩的，某種程度上阻礙消費者選擇較佳服務業者的機會。

Ofcom的研究指出，在轉換業者的過程中，最大的阻礙在於，消費者有時覺得不好意思向目前提供服務的業者提出轉換的申請，在這樣的過程中，現在的業者有很多的主導權，例如對於轉換過程的遲延或服務的中斷，均導致消費者承受不必要的拖累。

為了解決這些問題，Ofcom決定，未來當消費者計畫轉換服務業者時，只需要遵循一個單一的轉換程序，由新的服務業者代表消費者進行此一過程。

這個「由遷入供應商主導 (gaining provider led, GPL)」的過程中，已廣泛的是用於電話和寬頻服務之轉換程序，消費者將不再需要聯繫他們現有的服務業者、收到一個編號，以轉換業者。

Ofcom還設置了額外的措施，以幫助防止消費者在轉換的過程中遭遇服務的中斷、或是有未經消費者同意的轉換。

一個明確的和改進的切換過程中，以幫助消費者。

Ofcom在既有GPL程序的基礎上進行改善，制訂單一的流程，強化流程的監督，為消費者提供增值收益。

根據Ofcom初步制訂的單一轉換流程，服務業者必須遵守以下指示：

- 留存每一位消費者轉換服務的相關同意記錄，以保護消費者在不知情之下，被轉換到不同的業者；
- 防止消費者轉換時出現服務的空窗期，特別是電話和寬頻服務的轉換；
- 給消費者提供關於業者服務品質的資訊，如提前終止服務時，可能需負擔的額外費用變化，使消費者可以做出明智的決定。

Ofcom計畫於2014年初將細部程序制訂並執行，並可能提出下一階段的工作，涵蓋兩個關鍵領域：

- 持續與業者溝通，確保消費者得到更好的保護；

- 進一步改進電話、不同類型的寬頻服務、不同類型的網路之間的轉換（例如Cable網路）

相關連結

Miles Brignall, [Switching telecoms provider to be simplified – in 2015, The Guardian, Aug.10 2013](#)
Consumers to benefit from easier broadband and landline switching, [Ofcom, Aug.08 2013](#)

陳志宇 編譯整理

上稿時間：2013年08月

資料來源：

Consumers to benefit from easier broadband and landline switching, [Ofcom, Aug.08 2013](#), <http://media.ofcom.org.uk/2013/08/08/consumers-to-benefit-from-easier-broadband-and-landline-switching/> (last visited Aug.25 2013).

Miles Brignall, [Switching telecoms provider to be simplified – in 2015, The Guardian, Aug.10 2013](#), <http://www.theguardian.com/money/2013/aug/10/switching-telecoms-simplified-ofcom> (last visited Aug.25 2013).

文章標籤



推薦文章

你 可 能 還 會 想 看

挪威政府提案修改著作權法，將處罰把CD音樂複製成MP3檔案之行為

為解決日益猖狂的網路侵權行為，挪威政府已提出著作權法修正草案，針對侵害著作權及網路盜版行為處以罰金及三年以下有期徒刑之刑責。其中最主要的就是要遏止破解DVD及CD之科技保護措施以及處罰提供軟硬體進行破解之行為。不過，在修正草案下，為個人使用之目的而複製CD或DVD之行為，即便在此過程中意味有破解科技保護措施之行為存在，仍不構成違法；但是，若破解科技保護措施而將CD歌曲轉換成MP3格式則構成侵權行為。此一修正案的提出雖獲業界一致喝采，但是亦受到學者的抨擊，認為此修正案內容定義不清，完全無法執行。由於挪威國會預計於今年三、四月審查此案，若能順利過關，

OTT影音發展與著作權－以英國為例

Google宣告關閉西班牙Google新聞服務

搜尋引擎巨人Google在西班牙施行新著作權法前關閉該國的Google新聞服務。西班牙將於2015年1月正式施行新著作權法，新法中出版商將可向新聞內容聚合平台業者（news aggregator）徵收授權金，且著作權人不得約定不行使該權利。新法中並未明定新聞內容聚合平台業者如Google新聞與Yahoo新聞應支付的授權金額，但卻規定違反此法令的公司需繳付75萬美金的罰款。近年來，歐盟各國如德國、法國相繼推行新著作權法，讓著作權人得向新聞內容聚合平台業者徵收授權金，而Google則透過與出版商約定不行使該權利作為因應措施。而由於西班牙此次的新法規定著作權人不得約定不行使該權利，導致...

2018年直布羅陀公布一系列DLT應用商業活動管制規範

英國海外屬地直布羅陀，針對透過與日俱增的首次發行代幣（Initial Coin Offerings, 簡稱ICO）募集商業活動，早在2017年9月，其金融服務委員會（Gibraltar Financial Service Commission, 簡稱GFSC）已公布官方聲明，警告投資人運用分散式帳本技術（Distributed Ledger Technology, 簡稱DLT）之商業活動，如：虛擬貨幣交易或ICO等具高風險且投機之性質，投資人應謹慎。GFSC又於2018年1月公布「分散式帳本技術管制架構」（Distributed Ledger Technology Regulatory Framework），凡直布羅陀境內成立或從其境內發展之商業活動，若涉及利用DLT儲存（store）或傳輸（transmit）他人有...

☆ 最 多 人 閱 讀

- 二次創作影片是否侵害著作權-以谷阿莫二次創作影片為例
- 美國聯邦法院有關Defend Trade Secrets Act的晚近見解與趨勢
- 何謂「監理沙盒」？
- 何謂專利權的「權利耗盡」原則？

› 隱私權聲明

› 聯絡我們

› 相關連結

› 徵才訊息

› 資策會

› 網站導覽

財團法人資訊工業策進會 統一編號：05076416



Copyright © 2016 STLI, III. All Rights Reserved.