

[← 返回列表](#)[← 上一篇](#)[下一篇 →](#)

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

美國法院判定新聞報導中嵌入來自第三方、含受著作權保護攝影著作之發文屬合理使用

網球選手「丹麥甜心」Caroline Wozniacki在2019年底於社群媒體Instagram發布退休文章並附上一張其青少年職業賽之發球特寫照片，該爭議照片為丹麥攝影師 Michael Barrett Boesen (後稱Boesen) 所拍攝，爾後聯合體育出版社United Sports Publications (後稱USP) 以嵌入含有該爭議照片之發文截圖報導該選手退休的新聞並刊載於長島網球雜誌 (Long Island Tennis Magazine) 之網站上，然而USP並未獲得Boesen之允許或授權使用，因此Boesen於2020年3月對USP提出著作權侵權訴訟。美國紐約東區聯邦地區法院法官根據美國著作權法第107條 (17 U.S.C. § 107) 之合理使用原則：(1)使用的目...

一名挪威學生提供違法音樂下載連結被判侵權

一名挪威學生，因執行校內某項計畫而在2001年架設了一個名為Napster.no的網站。該網站和知名的Napster.com並無關聯。由於Napster.no提供了可免費下載MP3音樂的連結，因而使該名學生遭到Universal Music AS等的著作權侵權指控，並被判賠15900美元。案經上訴，日前挪威最高法院已做出判決，下級法院的判決仍被維持。

單一顏色可否註冊成為商標? --- 英國知名巧克力品牌Cadbury成功將其招牌包裝用色「紫色」註冊為商標

英國知名巧克力品牌Cadbury2004年10月向英國智慧財產局提出商標申請，欲將其招牌包裝用色(Pantone 2685C紫色)註冊為商標，指定使用於巧克力相關產品的包裝上，產品包含巧克力條、巧克力片、巧克力糖、包有內餡的巧克力、可可亞飲料、巧克力飲料、巧克力蛋糕。自此，單一顏色是否可註冊成為商標之爭議不斷出現，努力長達將近8年，Cadbury終於今年4月在英國獲准將該紫色註冊成為商標。註冊公告後Cadbury最大競爭對手Nestle(雀巢)旋即提出異議，其認為該紫色不具有識別性，且即便有識別性被核准註冊，其被賦予的商標權範圍亦過寬大(該紫色註冊商標指定使用之產品種類眾多)。

陳總統：打造台灣成亞太生技營運中心

陳水扁總統表示，行政院推動「加強生物技術產業推動方案」，將在5年內帶動1500億元投資、10年內成立500家以上生技公司，打造台灣成為亞太地區生技創投、研發以及營運中心。他期盼中研院基因體研究中心大樓加中研院頂尖研究團隊，如同承載台灣「兩兆雙星」中生技之星的「子彈列車」，引領台灣生技產業超越各國，奔馳在世界最前端。陳總統表示，本世紀人類基因體序列的解碼，開創並主導了生技產業革命性的發展，展望未來，生命科學家所面臨的挑戰，將更著重於瞭解基因的複雜性、以及解析蛋白質結構與功能，並藉此發展新的生技醫療產品，以改良人類生活及生命品質。有鑑於「基因...

☆ 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.