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Ofocm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).

推薦文章