

## 加拿大CRTC制訂無線通訊服務契約之準則



加拿大廣播電視和電信委員會（Canadian Radio-television and Telecommunications Commission，CRTC）將制訂新的準則，規範關於加拿大電信業者無線通訊服務契約之條款內容，所謂的無線通訊服務包含行動電話以及其他個人行動裝置，該準則之制訂並將透過網路諮詢收集公眾意見。

在多數的國家，無線服務已經與民眾日常生活密不可分，但難以理解的契約文字、有問題的條款、高昂的漫遊費用或繁重的契約解除費用等事項，時常是消費者對無線通訊服務抱怨的來源。加拿大無線通訊協會（Canadian Wireless Telecommunications Association，CWTA）曾在2009年推出一個業者自律的行為守則，在沒有政府管制的前提下，希望能提供較好的消費者保護。

然而由於加拿大各地方政府的消保規範不一致，除了對消費者權益保護不足外，相關無線通訊業者也感到難以遵行，因此於2012年3月由中央管制機關制訂統一的規範。2012年10月，CRTC審視無線通訊市場，認為服務契約條款內容對民眾確實影響重大，許多加拿大民眾對行動電話或其他個人行動服務的許多契約內容感到困惑，如去年（2011），消費者有關無線通訊服務的投訴量，即相當於其他電信服務之和。故CRTC決定制定具有約束力的準則，幫助消費者選擇無線通訊服務。

本次CRTC邀請加拿大民眾透過網路討論以下問題：

關於無線服務契約之準則應該包含哪些內容？

有關的業者違反準則時，應如何投訴解決呢？

無線服務契約準則應如何推動及審查，以確保其能正常運作呢？

對此，CRTC主席Jean-Pierre Blais表示：「我們希望加拿大民眾參加網路討論，表達對於無線服務契約準則之意見，例如如何使服務契約能更清晰、更容易理解等。」在這份準則制訂完成後，將提供無線通訊服務之業者在制訂服務條款時，有一個明確的、一貫的遵循內容。

### 相關連結

[CRTC, Telecom Notice of Consultation CRTC 2012-557-1 \(Nov.1, 2012\)](#)

[CRTC, Telecom Notice of Consultation CRTC 2012-557 \(Oct.11, 2012\)](#)

[Policy Monitor, CRTC Consults on "Wireless Code" \(Nov.15, 2012\)](#)

陳志宇 編譯整理

上稿時間：2012年12月

資料來源：

PolicyMonitor, CRTC Consults on "Wireless Code" (Nov.15, 2012), <http://policymonitor.ca/consumer-affairs/crtc-consults-on-wireless-code/> (last visited Nov.30, 2012).

CRTC, Telecom Notice of Consultation CRTC 2012-557 (Oct.11, 2012), <http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2012/2012-557.htm> (last visited Nov.30, 2012).

CRTC, Telecom Notice of Consultation CRTC 2012-557-1 (Nov.1, 2012), <http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2012/2012-557-1.htm> (last visited Nov.30, 2012).

文章標籤

推薦文章