

## 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月呼籲應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，許多加拿大民眾表示，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總和。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：

Policy Monitor, 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).

推薦文章