

通讯事务管理局(「通讯局」)处理的投诉(于二零二五年九月十七日公布)

通讯局已审理以下投诉个案：

Now TV Limited (「Now TV」)的本地收费电视节目服务中断

通讯局经考虑广播投诉委员会的建议，决定就 Now TV 违反《电视通用业务守则一技术标准》第 3.6 段及其牌照条件第 30 条向其发出**强烈劝谕**。

二零二五年九月十七日

个案：有关 Now TV Limited (Now TV) 的本地收费电视节目（收费电视）服务中断的投诉

通讯事务管理局（通讯局）共接获 18 宗关于 Now TV 收费电视服务在二零二五年二月二十五日至三月三日期间发生中断（中断服务）的公众投诉。有关投诉内容概述如下：

- (a) Now TV 的收费电视服务（包括直播和自选影像频道）由二零二五年二月二十五日起出现中断服务的情况。即使 Now TV 于二零二五年二月二十七日宣布其收费电视服务已全面修复，部分投诉人仍未能通过机顶盒接收或观看相关频道；
- (b) 在中断服务期间，投诉人需要等候长时间才可联络 Now TV 的客户服务代表；以及
- (c) Now TV 未有及时通知其客户有关中断服务的情况及相关安排，亦未有就中断服务作出解释。

通讯局的调查结果

通讯局按既定程序，详细审视了投诉个案的细节及 Now TV 提交的陈述。通讯局考虑了个案的相关资料，包括以下各点：

个案的细节

- (a) 由于 Now TV 负责传送直播和自选影像频道的硬件系统发生故障，Now TV 的 155 条频道在二零二五年二月二十五日上午开始中断服务，包括其 138 条直播频道中的 82 条频道及全部共 73 条自选影像频道，影响涉及大部分用户；
- (b) 在 Now TV 采取各种修复行动后，有关的直播和自选影像频道系统已分别在二零二五年二月二十五日和二零二五年二月二十七日恢复运作；
- (c) 即使完成修复，系统超出负荷所引致的各种接收问题¹仍令部分用户未能透过其机顶盒恢复收看已订阅的收费电视服务。为解决这些问题，Now TV 在二零二五年二月二十六日至三月三日期间采取了一连串的补救行动。最后部分投诉人在服务中断超过 43.4 小时²后

¹ 这些接收问题包括：无法重新启动机顶盒、转换直播频道时电视画面出现停顿，以及用户在选择收看已订阅的自选影像频道时被错误要求付款购买。

² 为达到《电视通用业务守则 — 技术标准》（《电视技术守则》）所订明的 99% 服务提供率的最低要求，Now TV 在二零二四年九月至二零二五年二月期间，每条频道服务中断的总时长不得超过 43.4 小时。

才能透过机顶盒陆续恢复接收所有已订阅的 Now TV 收费电视频道；

- (d) 尽管 Now TV 已于中断服务期间加派人手处理急增的用户查询，但仍需时为用户提供各种技术支援，因此，有部分用户要等待较长时间才可联络客户服务代表；以及
- (e) Now TV 已透过 Now TV 网站、其官方社交媒体帐号，以及母公司旗下其他品牌的社交媒体平台发布信息，通知其客户有关服务中断的事宜。

《电视技术守则》中的相关条文

- (a) 第3章第3.6段——持牌人必须在合理可行的情况下，尽量将其服务的可靠程度维持在最高水平。服务的可靠程度以服务提供率为量度标准。服务提供率的最低要求是在过去6个月的平均值达到99%，并应在用户端的接驳点量度，各频道均须达到这标准；以及

Now TV 本地收费电视节目服务牌照（牌照）中的相关条文

- (a) 第 30 条——持牌机构须提供并维持足够的备用设备（包括但不限于备用零件）及足够人手，以避免或尽量减少出现服务中断的情况，并须尽快作出必要的维修或设备更换。

通讯局的审议

通讯局考虑了个案的相关资料，包括 Now TV 的陈述，认为：

服务提供率

- (a) 受接收问题影响，部分用户于二零二五年二月二十七日后仍然未能恢复收看其已订阅的频道服务，因此 Now TV 未能达到 99% 服务提供率的最低要求；

维持足够的备用设备和人手并尽快作出必要的维修

- (b) Now TV 需时约六天（二零二五年二月二十六日至三月三日）才能解决所有用户的接收问题。基于 Now TV 采取被动的方式进行修复，以致接收问题未能及时解决，及未能就以上情况作出合理解释，因此 Now TV 未能证明其已采取了一切合理措施，以减少出现服务中断的情况；

客户服务

- (c) 有关投诉人指在中断服务期间须等候长时间才能成功联络客户服务代表，通讯局认为 Now TV 已加派人手并遵从牌照条件第11.1条³，按其在持牌机构建议书内作出的承诺提供24小时客户服务热线，处理客户的查询；以及
- (d) 有关向客户发布消息，通讯局认为虽然电视持牌机构在服务中断期间发布消息并不属于其规管的范围，但在服务中断发生时，收费电视持牌机构有基本责任适时及适切地通知用户服务中断的情况和修复工作的进展。

裁决

鉴于上述情况，通讯局认为有关 Now TV 未能符合服务提供率的最低要求和维持足够的备用设备及足够人手并尽快作出必要的维修的投诉成立，Now TV 违反了《电视技术守则》第 3.6 段和牌照条件第 30 条的规定。通讯局经考虑个案的具体事实和情况，以及其他相关因素，决定向 Now TV 发出**强烈劝谕**，敦促该公司：

- (a) 严格遵守《电视技术守则》和牌照的相关条文；
- (b) 须依照《电视技术守则》所订明的服务可用性原则，计算服务提供率；
- (c) 改善对用户服务提供的监控能力；以及
- (d) 优化日后就同类事故向用户发布消息的机制。

³ Now TV 在其持牌机构建议书内作出的承诺包括提供一条 24 小时有职员接听的客户热线和设立内部监察机制，确保对客户通过上述途径提出并经妥善登记的每项查询或意见，迅速作出适当的跟进。