

通訊辦在二〇〇九年至二〇一二年

就電訊服務合約糾紛收到的投訴數字

類別	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年
合約內容	432	445	315	304
終止合約安排	369	465	411	300
遷址安排	11	183	181	172
續約安排	97	126	100	124
單方面更改合約條款	不適用 (註一)	160	79	58
立約過程	19	23	39	14
七天冷靜期	不適用 (註二)	不適用 (註二)	12	8
其他 (包括商業用戶)	24	64	140	136
總數	952	1466	1277	1116
與上年度比較	不適用	+54%	-13%	-13%

註一：由於通訊辦在該年度並未就有關投訴個案類別作獨立分類，相關投訴數字會被歸入「其他」類別。

註二：七天冷靜期是《業界守則》引入的一項嶄新安排，所以在二〇一一年之前並沒有相關的投訴數字。