

最新有關消費者使用 流動數據服務須注意事項

由於各類智能手機愈益流行，現時流動服務用戶除可享用話音服務外，還可利用手機使用各類數據服務。基於流動數據服務一般是按用量計算收費的，流動服務用戶必須小心留意收費計算方法、服務計劃詳情和合約細節，以至智能手機的功能等，以防引致不必要的金錢損失和收費爭議。

本局曾於二零零八年十二月發出《使用流動數據服務時注意各種收費》消費者須知 (http://www.ofta.gov.hk/zh/c_alert/c_alert_20080410.pdf)，現因應電訊市場發展情況，再提供最新流動服務用戶使用數據服務時須注意的兩方面事項：

公平使用政策

現時流動網絡營辦商一般均會實施〈公平使用政策〉(下稱〈政策〉)，確保每名客戶能在公平和合理的環境下享用有關服務，而不會影響其他用戶，並保障網絡的穩定性和安全性。本港各家營辦商所制定的〈政策〉細節不一，但一般來說，營辦商或會因應個別用戶的情況，例如每月數據使用量超過某限額，或用戶以移動數據服務作點對點 P2P 文件共享，徵收額外費用、限制使用網絡的上載及下載速度，甚或停止服務。最近就有個別營辦商限定用戶的每月用量上限，一旦用戶用量超越這個上限，其上載及下載速度便會大幅度降低。

流動服務用戶若要避免使用網絡時出現上述情況，在選擇適合的營辦商及流動服務計劃時應：

- 先向流動網絡營辦商查詢其〈政策〉的細節及守則；
- 細閱所訂用服務的合約細則。現時大部分營辦商均會將其合約詳細條文上載網站供客戶查閱；
- 由於營辦商可能會在合約內附有單方面修改〈政策〉權利的條文，例如削減可用量的上限，消費者應小心評估上限在修改後，是否仍然適合其個人的需要；
- 瞭解流動服務營辦商所聲稱的「無限上網」服務計劃(若有提供此類服務計劃)，是否同樣實施〈政策〉，即用戶可否在合理限制下，享用真正的無限用量。

話音及數據服務

智能手機漸趨普及，手機的功能已擴展至除話音通訊外，還可同時提供數據服務。數據服務讓用戶可以在手機上使用透過互聯網提供的各類服務，如電子郵件，網頁瀏覽，上傳和下載短片/音樂等。

為方便用戶可隨時使用數據服務，現時即使用戶沒有明確訂用數據服務，流動網絡營辦商在為客戶開通話音服務的同時，亦會開通數據服務，讓用戶在使用有關服務時才按用量計算收費。

若用戶不瞭解何謂數據服務、使用方法和如何計算收費，便可能會因不自覺誤用數據服務而需要支付昂貴的數據服務費用。

流動服務用戶若要避免不必要的金錢損失，可考慮採取以下措施：

- 如認為在可見將來不需要流動數據服務，應要求營辦商刪除流動數據服務（大部分流動網絡營辦商均會順應客戶的要求）。如流動網絡營辦商未能順應要求刪除服務，就大部分手機而言，客戶可取消流動數據服務的功能（自行於手機設定中刪除有關的接入點）。必須注意的是，當客戶重新把智能卡插入手機時，接入點或會自動恢復；
- 按需要（尤其在離開香港開啓手機漫遊服務前）關上電郵、RSS、Podcast，以及其他軟件(俗稱 Apps)的自動更新功能；
- 智能手機一般具備顯示數據服務用量的功能，而流動網絡營辦商亦能為客戶提供最新的數據服務使用量，用戶應經常留意有關資訊。若客戶的數據用量超越其服務計劃內每月所定的上限，如能及時聯絡流動網絡營辦商，營辦商或能為客戶提供較相宜的臨時服務升級計劃；
- 在訂用流動數據服務前，應仔細瞭解有關收費詳情，例如用量是否設有上限(若有的話，當用量超過上限將如何計算收費)、以及收費是否設有上限等(即若按用量計算收費，而收費又達到所設上限時，即用量再增加，亦不會再有額外收費)。

※ 消費者應注意漫遊服務收費亦適用於數據服務。換句話說，若在漫遊時使用數據服務，營辦商除收取數據服務費外，亦會收取漫遊服務費，這意味用戶的開支會更大。因此用戶除可採取上述建議措施外，亦可考慮要求營辦商刪除漫遊服務，又或關閉手機上的數據漫遊功能（部分手機有此選擇）。

總括而言，流動服務用戶若要使用數據服務，又或使用具備提供數據服務功能的智能手機時，應小心選擇適合個人需要的服務營辦商和服務計劃，在訂用有關服務前應小心查詢服務及收費詳情，細閱合約條款及細節，以真正享受數據服務所帶來的好處和通訊新體驗。

電訊管理局

二零一零年二月十二日