

## 在海外使用流動數據漫遊服務時 提防超過預期的高昂收費

現今愈來愈多消費者在外遊時使用流動數據漫遊服務。由於漫遊收費遠高於本地收費，在外地不經意或不小心地使用數據漫遊服務可能會招致高昂的數據漫遊費用，情況令人關注。

為免消費者招致金錢損失，以及在計帳的問題上與流動服務營辦商發生不必要的爭議，本局繼於二零一零年二月公布《有關消費者使用流動數據服務須注意事項》（[http://www.ofta.gov.hk/zh/c\\_alert/c\\_alert\\_20100212.pdf](http://www.ofta.gov.hk/zh/c_alert/c_alert_20100212.pdf)）後，發出本消費者須知，向公眾提供精明使用流動數據漫遊服務的提示。

### 在海外使用流動數據漫遊服務

#### **怎樣會啟動流動數據服務？**

一般來說，在手機瀏覽網頁和使用某些軟件應用程式，例如收發電郵、即時通訊、登入社交網站和使用視像串流，便會啟動（本地和漫遊服務的）流動數據服務。如你在香港以外地方使用配備流動數據調解器的手提電腦，亦可能會啟動流動數據漫遊服務。

## 避免超過預期的高昂流動數據收費

為避免要支付超過預期的高昂流動數據費用，如你需要在外遊時使用流動數據漫遊服務，應採取以下措施：

### 一般建議

- 在離港前，請瀏覽流動網絡服務營辦商的網站，或聯絡營辦商的客戶服務中心，查詢以下資料：
  1. 在目的地可供使用的流動數據服務的情況；
  2. 在目的地可供選擇的漫遊伙伴
    - 由於不同漫遊伙伴的服務收費或有不同，你可選擇最切合本身需要的網絡；
    - 請確保時刻登入你所選擇的網絡，否則可能須繳付額外費用；
  3. 收費方法及相關收費
    - 流動數據漫遊服務是按月、按日或者是按用量收費。
  
- 在離港前，關閉電郵、簡易資訊聚合（「RSS」）、Podcast和其他軟件（通稱「Apps」）的自動更新功能，以避免不必要的流動數據服務費用。
  
- 你亦可考慮以目的地的當地預付智能卡取代自己的流動電話智能卡，使用數據服務。此舉可確保數據服務的收費不會超越預付智能卡的價值。

### ***設有收費上限的數據用量服務計劃***

部分流動網絡營辦商向客戶提供某些目的地的全日通行證，即每日定額收費的數據漫遊計劃（一般少於港幣 200 元），以便在該些目的地可以使用數據。值得注意的是，大多數這些設有收費上限的數據用量計劃（或折扣收費）只適用於指定目的地及／或網絡。因此，你應確保所購買的全日通行證適用於目的地，並時刻登入目的地的指定網絡，否則便須繳付高昂的數據漫遊正價費用。

此外，如你的手機設定為「自動」選擇網絡，你可能會遇到“跳網”問題，因為當接駁中網絡的訊號轉弱時，手機便會接上其他訊號較強的非指定網絡。要避免因「跳網」而導致額外的數據漫遊費用，你應將手機設定為手動選擇網絡，將手機接駁的網絡鎖定於指定網絡。不同手機型號可能有不同的手動選擇網絡方法，一般而言，你可依循以下步驟－

1. 進入「設定」選單；
2. 揀選「營辦商」或「網絡」次選單；
3. 選擇「手動網絡」選項以揀選你的指定網絡；
4. 在你的流動電話儲存指定網絡選項；
5. 確保已成功登入你指定的網絡。

如你選擇使用全日通行證，你應注意服務的啟用和截數時間。服務通常需要用家抵達目的地後通過短訊確認才啟動，因此你需要與服務營辦商清楚了解是否在你發出確認短訊後服務會立即啟動，還是需等待若干時間。

對於何謂「一天」，亦有不同的定義。「一天」可按本港時間或當地時間（00:00 – 23:59）計算，每天收費亦可按每個目的地計算。舉例說，如你在早上於英國使用流動數據服務，然後在下午前往法國，你會因在同一天內進出兩個國家而被徵收兩次費用。為避免不必要的爭議，消費者必須向服務營辦商查詢清楚收費如何計算。

### **在外遊時無需使用流動數據漫遊服務**

如你預計在外遊時不需要使用流動數據漫遊服務，你可使用以下任何一個方法暫停流動數據漫遊功能－

- 要求營辦商暫停你的流動數據服務漫遊功能。營辦商一般會順應客戶有關要求，並可以為你保留話音通話服務的漫遊功能；
- 部分流動網絡營辦商已設定一對簡碼，讓你隨時啟動／關閉流動數據服務。你在外遊時可考慮暫時關掉流動數據服務。如未能設定簡碼，大部分營辦商均願意順應客戶的要求，暫停流動數據服務，只保留話音漫遊服務；以及
- 將手機設定為數據服務在香港以外地方漫遊時暫停（請注意：這項功能只適用於某些手機型號）。

一般而言，為避免不必要的金錢損失和計帳糾紛，在訂用流動數據漫遊服務前，你應清楚查詢服務詳情和收費計算方法，並仔細

閱讀服務條款及條件。如有疑問，請在離港前要求你的流動網絡營辦商提供協助。

**電訊管理局**

於二零一一年十一月九日更新