

## 檢查你的電郵信箱儲存限額並刪除逾時的電郵

電訊局不時收到有關若干互聯網服務供應商就儲存超額電郵徵收費用的投訴。每家公司就儲存超額電郵所採取的做法及徵收的費用各有不同，消費者在使用電郵儲存服務時，務必注意下列各點：

1. 互聯網服務供應商為客戶提供的免費電郵儲存量視乎你所選用的服務計劃而定。
2. 部分互聯網服務供應商能夠提供讓客戶根據需要而增加原定的電郵儲存容量的服務。一般而言，額外電郵儲存量將按每若干兆字節徵收定額費用。部分互聯網服務供應商亦有提供附有較大電郵儲存容量的服務計劃。
3. 大部分互聯網服務供應商都未能向客戶提供當電郵儲存量到達上限時，讓客戶選擇停止或者繼續接收電郵的服務。若超過上限時，大部分互聯網服務供應商會自動停止傳送新的電郵。**至於不會停止傳送超額電郵的服務供應商，會按每若干兆字節向客戶徵收定額的超額儲存費用。**這些互聯網服務供應商就超額儲存量向客戶徵收費用之前，通常會事先以電郵或郵遞方式通知客戶。然而，由於有關通知可能太遲發出，積存的額外電郵屆時經已遠超免費儲存量的上限，並招致未能預見的費用，客戶因此不應完全依賴互聯網服務供應商給予通知。
4. 大部分讓客戶自動停止接收超額電郵的互聯網服務供應商，會發出電郵，通知客戶電郵儲存已經/即將超過限額，部份則採用郵遞或其他方法。互聯網服務供應商通常在其客戶電郵積存達免費/預設儲存量上限的50%至100%時，發出這些通知。
5. 一般而言，互聯網服務供應商的服務條款及條件均列出有關超額電郵儲存的收費方法。客戶一般可於服務申請表、互聯網服務供應商的網站或確認信中得知有關方法。在選擇互聯網服務供應商前，消費者應先仔細比較及研究多家服務供應商的服務條款及條件以及各有關收費。若有疑問，應向有關服務供應商查問清楚。
6. 除正常電郵外，消費者亦應留意電郵信箱中的垃圾郵件<sup>1</sup>。該等未經收件人許可而發出的電郵可輕易填滿電郵信箱的免費/預設儲存上限，導致收件人

---

<sup>1</sup> 垃圾電郵即未經收件人許可經互聯網大量寄給多人或發至新聞群組中的電子郵件(通常為廣告)。

被徵收超額電郵儲存費用。

7. 為免被徵收不必要的費用，本局建議消費者定期檢查電郵信箱，刪除其收件匣及垃圾箱內任何已過時或無用的電郵，因為留在垃圾箱內的郵件亦會佔用儲存空間。
  
8. 大部分互聯網服務供應商的上網服務包括電郵服務。消費者終止其上網服務時，電郵服務亦會同時終止。不過，**倘若客戶在終止上網服務時未有指明終止電郵服務，部分互聯網服務供應商可能會維持獨立的電郵服務。**在這種情況下，客戶將被徵收電郵儲存費用。擬同時終止上網及電郵服務的客戶，應該向互聯網服務供應商澄清有關程序，或參閱上網服務的相關條款及條件。

電訊管理局

於二零零八年六月二十日更新