

From: LY WONG
To: <panel_itb@legco.gov.hk>, <office@samtontam.hk>, <ahtat@dphk.org>, (只備中文本)
<rctho@capitalchina.com>, <cmkoffice@hknet.com>, <chankamlamlegco@yahoo.com.hk>,
<kwlau@dab.org.hk>, <elau@dphk.org>, <aleung@sunhingknit.com>, <tkwong@dab.org.hk>,
<info@ronnytong.com>, <cyd4hk@gmail.com>, <ipkh@dab.org.hk>, <iplau@reginaip.hk>
cc: <ctbenq@cedb.gov.hk>, <cc@consumer.org.hk>, <consumercomplaint@ofta.gov.hk>

Date: Monday, February 08, 2010 01:42PM

Subject: 要求立法會資訊科技及廣播事務委員會於2010年2月8日下午的會議加插議程討論CSL單方面更改合約內容事件

各位立法會 資訊科技及廣播事務委員會的委員:

你們好! 本人 LY WONG 香港移動通訊有限公司 (CSL Limited) one2free Next G 流動寬頻 客戶, 所使用的服務是 - 無限本地用量計劃: 月費 \$188 - 無限本地流動數據用量 (下載速度高達 3.6Mbps), 須簽約 24 個月。

合約內有一項條款 - 「你須跟據我們的公平使用政策使用 Next G 服務, 詳情請參閱我們的網頁。」本人於申請服務後是有即時到 One2free 的網頁查看, 當其時的公平使用政策並沒有訂明甚麼 " 供所有使用方式的每月公平使用之最高定量 " 及 " 若所有使用方式合計超過使用之最高定量的寬頻速度 "。

本人的流動寬頻服務於 22-1-2010 出現上網速度異常緩慢的情況, 本人於是致電 One2free 的客戶服務熱線查詢, 客戶服務員通知因本人這個月的用量已經超過 4GBytes (根據 21/1/2010 修訂的公平使用政策所訂明的供所有使用方式的每月公平使用之最高定量), 所以於本月餘下時間本人都只能以 16kbps 的下載速度上網, 21/1/2010 修訂的公平使用政策所有客戶都必須遵守。本人向客戶服務員解釋本人所申請的是無限用量計劃而自使用有關服務以來都沒有任何限制, 為何無端端會有用量及速度限制, 客戶服務員只是不斷對本人重覆 " …… 本公司可隨時更改公平使用政策, 客戶必須遵守 …… ", 對本人所提出的其他理據一概充耳不聞, 對本人所提出的任何要求一律即時拒絕。

本人已經先後向 電訊管理局 (個案檔號:) 及消費者委員會 (個案檔號:) 作出投訴, 但事件至今仍然未有任何進展, 只是電訊管理局於 2010 年 2 月 2 日發出一份供電訊服務經營者 "自願遵守" 的『有關通訊服務合約的實務守則』 (<http://www.ofta.gov.hk/zh/code/cop20100202.pdf>), 內文第 9.1 條列出, " 如合約包括賦予服務供應商單方面更改任何合約條款或條件的條文, 更改條款及條件可能會對服務質素帶來重大改變, 條文須容許客戶在更改生效前以正常終止合約的方式, 給予不多於 15 天的預先通知終止合約, 而不會令客戶就終止合約承擔任何費用。 " 但這守則是自願遵守及本人的合約是去年中簽訂, 對解決今次事件根本起不了作用, 本人的服務仍然受到影響。

本人當日是以一個無限用量的價錢去申請有關服務, CSL/One2free 竟然以一句 "公平使用" 為由可以單方面限制用量及速度, CSL/one2free 所提供的服務少了, 但錢就一樣收咁多, 此情況同呢錢和搶錢有甚麼分別, 牠們今天可以將公平用量訂明為 4GBytes, 下個月可以改成 2GBytes, 再下一個月可以再改為 1GBytes, 這樣嚴重剝削消費者權益的不良營商手法, 立法會及有關方面應當正視。

這些對消費者不公平的合約條款, 賦予 CSL 單方面任意更改任何合約條款或條件的條文, 用量及速度 CSL 單方面喜歡點 cut 就點 cut, 事先 / 事後又無需要通知客戶, 客戶想解約又要賠錢, 消費者頓時變成一頭任由電訊商宰割的羔羊。

本人極希望貴會及各位尊貴的議員能夠在 2010 年 2 月 8 日下午所舉行的會議加插臨時議程討論有關事件, 並盡快要求政府及有關方面要對該等電訊商之無理做法作出具約束力的管制。

LY WONG

2010 年 2 月 8 日