

From: GC
To: ahtat@dphk.org
cc: panel_itb@legco.gov.hk

立法會 CB(1)982/09-10(01)號文件
(只備中文本)

Date: Saturday, January 23, 2010 01:40PM
Subject: 投訴one2free流通寬頻

敬啟者：

本人是 one2free 流通寬頻客戶，帳戶號碼為 .
自從 2010-02-21 開始，上網速度變得非常緩慢，於是在 2010-01-23 致電 one2free 熱線 2512 3123 投訴，檔案編號為

接聽人員為梁小姐，得悉 one2free 以「公平使用政策」，將本人的寬頻速度由 3.6M 減至 16kb，理由是本人的每月使用量超過 4G，並說在合約條款已寫明。

查看合約條款，所謂「公平使用政策」，並沒有明確寫明每月使用量上限，而且在 one2free 分店的銷售人員，也沒有清楚講明有「公平使用政策」這回事。由於 one2free 流通寬頻的報章廣告和宣傳單張中，是強調計劃是無限上網，並沒有每月使用量上限。one2free 單方面突然修改服務條款，減慢至 16kb 的寬頻速度根本完全無法瀏覽網頁，完全違反了客戶的合理期望，本人以此為由作出投訴，希望李永達議員跟進，並在立法會資訊科技及廣播事務委員會內反映，以引起公眾關注。

此致
立法會資訊科技及廣播事務委員會副主席李永達議員

陳光輝

2010-01-23