

新聞稿

電訊局提醒消費者小心使用流動數據服務

佳節將至，電訊管理局(電訊局)今天(二零一零年十二月九日)提醒消費者小心使用流動數據服務，尤其是在本港以外地方使用漫遊服務之時。消費者如不經意或不自覺地使用了流動數據服務，可能會引致高昂的流動服務費用，造成帳單震撼。

電訊局發言人表示：「聖誕新年期間，數以萬計的本港市民會到內地或海外旅遊。消費者在外地時，可能會使用手機、手提電腦或通用串行總線(USB)適配器瀏覽網站、查閱電郵或享用流動數據服務提供的不同娛樂。消費者應注意流動數據漫遊服務的收費通常頗為高昂，而且一定遠高於本地流動數據服務的收費。」

為免收到令人驚訝的帳單，電訊局建議流動服務用戶，尤其是使用智能電話的市民，考慮採取以下防止流動通訊服務帳單震撼的措施：

- 選用設有收費上限或無用量上限的數據服務計劃(或流動數據漫遊無數據用量上限日費計劃)；
- 在無需使用流動數據服務時，關掉手機上的相關功能；
- 每次重新啟動手機時，再次檢查是否已經關掉手機的流動數據服務功能；
- 通過手機設有的功能，定期查閱數據服務使用量；以及
- 在使用WiFi系統接達互聯網時，經常留意手機有否轉換至使用流動數據服務。

完全無需使用流動數據服務的用戶可在方便時要求其流動營辦商停止數據服務。

發言人續表示：「香港的流動數據服務市場近年蓬勃發展，流動寬頻用戶的數目由二零零九年七月的320萬激增至二零一零年七月的464萬，在12個月內增加了144萬個用戶；同期的數據用量亦增加三倍，由384太字節增至1 236太字節。」

與此同時，在二零一零年一月至十一月期間，電訊局收到1 083宗關於流動數據服務的投訴(對比二零零九年全年共收到337宗)。與其他先進經濟體系的情況相似，這些投訴大部分屬於計帳爭議，當中近90%的計帳爭議個案是由於用戶不經意或不自覺地使用了數據服務所致。

發言人稱：「電訊局一直密切監察投訴數字，自二零零九年年底至二零一零年首季期間，我們已發現有關流動數據服務的消費者投訴有上升趨勢，並即時採取了行動以處理有關問題。」

發言人闡釋：「在二零一零年四月，電訊局制訂一連串防止流動帳單震撼的措施，並在二零一零年五月去信促請流動營辦商實施有關措施。這些措施包括營辦商容許客戶選擇取消個別服務；設立收費上限；為各類根據用量收費的流動服務設立用量上限；以及向客戶發出提示短訊，提醒他們用量達到預設上限或漫遊數據服務已經啟動。」

發言人表示：「我們欣悉所有流動營辦商均實施了多項措施，協助客戶避免帳單震撼。」

為增加服務資訊的透明度，電訊局已由八月起於其網站（www.ofta.gov.hk/zh/tips/servicetype/mobile/mobilebillshock.html）公布各家流動營辦商為防止流動帳單震撼而實施的措施。

發言人表示：「電訊局會繼續鼓勵流動營辦商改善現有措施和推出新措施，以防止帳單震撼。我們會定期在電訊局網站更新所公布的資料，並剛於二零一零年十一月完成了最近一次資料更新。」

電訊局亦同時舉辦一連串宣傳活動，教導公眾如何精明使用流動數據服務，包括播放電視宣傳短片和電台宣傳聲帶、刊登報章專欄、舉辦公眾及學校講座、刊登消費者注意事項、推出網上遊戲和問答遊戲。

發言人續稱：「我們欣悉在實施了防止帳單震撼的措施和舉辦消費者教育活動後，投訴數目在九月和十月穩定下來，並於十一月明顯回落。」

為加強對消費者的教育，我們將於十二月下旬推出第二輪宣傳活動。更多有關流動數據服務的消費者提示請參看<http://www.mobilenet.gov.hk/zh/home/index.html>。

電訊管理局

二零一零年十二月九日