

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

手機無限Vs有限 數據計劃大比拼!

手機無限數據用量計劃獲不少消費者垂青，一來為防收到「震撼」帳單，二來使用手機上網、睇片等，可以更加盡情。有關公平使用政策的指引實施後，消費者都十分關注哪些服務商仍然提供「無限」用量計劃？「無限」用量計劃是否名副其實？若使用固定數據用量計劃，用量「到頂」前，能否獲得提示及另購數據用量？

1 間不再提供「無限」計劃

本會在《就提供流動及固網寬頻服務實施公平使用政策的指引》（下稱「指引」）實施前後收集了6間服務商的流動電話攜機上台的話音及數據服務計劃內容作比較，發現在「指引」實施前有提供「無限」3G流動數據用量計劃的服務商有5間，當中4間的服務計劃在「指引」實施後說明了其「公平使用量」，餘下的「電訊盈科流動通訊」則不再提供「無限」流動數據用量計劃。

28 個 3G 數據服務計劃

是次調查包括6間電訊服務商共28個流動電話攜機上台的3G數據服務計劃，在2012年3月時的月費由\$57至\$589不等，計劃所包括的每月數據用量由10MB至「無限」（5間提供「無限」數據用量計劃的服務商均將「公平使用量」定於5GB），固定合約期為12個月或24個月（見表一）。

除流動數據外，其他包括在計劃內的項目有：

◇ **Wi-Fi**：3間服務商（「3香港」、「中國移動香港」及「電訊盈科流動通訊」）的全部服務計劃均提供免費Wi-Fi；「1010」及

「SmarTone」則只有部分服務計劃提供免費Wi-Fi。

◇ **通話時間**：由1,200至9,000分鐘不等，其中2間（「3香港」及「SmarTone」）的計劃將可用通話時間劃分為網內及網外。

◇ **視像通話**：5間服務商的計劃（「3香港」、「中國移動香港」、「電訊盈科流動通訊」的全部計劃；「1010」及「one2free」的部分服務計劃）包括了本地網內視像通

話，視計劃而定，時間由30分鐘至300分鐘不等。當中除「電訊盈科流動通訊」不提供本地網外視像通話服務外，其餘上述服務計劃的用戶如進行本地網外視像通話，需另付費每分鐘\$1至\$2.5。

◇ **短訊**：所有收集到資料的計劃均包括網內短訊，每月由15個至無限個不等。其中「1010」列明短訊數量亦受其「公平使用政策」約束；而「one2free」的服務



表一：部分本地3G流動電話數據服務(攜機上台)月費計劃比對「指引」實施

於2011年11月初提供的服務計劃內容											
編號	服務商名稱	服務計劃名稱	月費 [1]	本地流動數據用量 [2]	Wi-Fi 用量 [3]	通話分鐘 [4]	視像通話 [5]	短訊 [6]	多媒體訊息 [7]	計劃包括的增值服務	合約期 [9]
1	 3香港 3HK	無限Smart月費計劃 (攜機上台)	\$98 a, b	150MB f	無限 n	1,200 (基本1,000+心連心200) o	本地網內： 50分鐘 t	網內： 15個 x	網內： 25個 ab	來電顯示、來電等候、電話會議、防止擅用電話功能、留言信箱、漫遊預設來電轉駁、全套來電轉駁服務及來電轉駁通話套餐。	12個月
			\$148 a	400MB f							
			\$198 a	無限		1,600 (基本1,000+心連心600) p	本地網內： 50分鐘 u	網內： 20個 y	網內： 30個 ab		
			\$238 a			2,800 (基本1,500+心連心1,300) q	本地網內： 75分鐘 v				
			\$338 a, c			3,900 (基本2,000+心連心1,900) q	本地網內： 100分鐘 v	網內： 40個 y	網內： 50個 ab		
2	 中國移動香港 China Mobile Hong Kong	—									
3	 1010	綜合通訊計劃	\$189	50MB g	—	2,500 r	本地網內： 60分鐘 w	網內： 無限個 z	50個 ac	來電接駁組合、留言信箱、來電顯示、來電待接及電話會議、資訊娛樂包括新聞、財經、娛樂頻道、音樂試聽及本地隨身TV120分鐘。	12個月
			\$269	80MB g		3,500 r	本地網內： 90分鐘 w		100個 ac	同上， 但本地隨身TV增至180分鐘。	
			\$399	150MB g		5,000 r	本地網內： 120分鐘 w		200個 ac	同上， 但本地隨身TV增至240分鐘。	
			\$589	250MB g		9,000 r	本地網內： 240分鐘 w		400個 ac	同上， 但本地隨身TV增至360分鐘。	
		「樂無憂」服務計劃	\$159	400MB h	無限	1,800 r	—	200個 ac	—	來電接駁組合、來電待接、來電顯示、留言信箱、電話會議。	24個月
			\$219	800MB h		2,500 r			同上， 另加資訊娛樂包括新聞、財經、娛樂頻道、音樂試聽及本地隨身TV360分鐘。		
			\$309	無限 i		3,900 r					
			\$339		—						
4	 one2free	「盡情傾」服務計劃	\$57	10MB g	—	1,800 r	—	網內： 無限個 aa	—	來電接駁組合、留言信箱、來電顯示、來電待接及電話會議。	12個月
			\$87	20MB g		2,500 r	本地網內： 30分鐘 w		30個 ac	同上， 另加資訊娛樂包括新聞、財經、娛樂頻道、音樂試聽及本地隨身TV120分鐘。	
			\$157	50MB g		3,600 r	本地網內： 60分鐘 w		60個 ac	同上， 但本地隨身TV增至360分鐘。	
		「樂無憂」服務計劃	\$157 / \$127 d	400MB h		1,800 r	—		—	來電轉駁、來電待接、來電顯示、留言信箱、電話會議。	12個月/ 24個月
			\$217 / \$187 d	800MB h		2,500 r					
			\$267 / \$237 d	無限 i		3,900 r					

前後的內容

截至2012年3月31日提供的服務計劃內容										變動
服務計劃名稱	月費 [1]	本地流動數據用量 [8]	Wi-Fi 用量 [3]	通話分鐘 [4]	視像通話 [5]	短訊 [6]	多媒體訊息 [7]	計劃包括的增值服務	合約期 [9]	
智能手機月費計劃 (攜機上台)	\$98 a, b	150MB ah	無限 n	1,200 (基本1,000+心連心200) o	本地網內：50分鐘 t	網內：15個 x	網內：25個 ab	來電顯示、來電等候、電話會議、防止擅用電話功能、留言信箱、漫遊預設來電轉駁、全套來電轉駁服務及來電轉駁通話套餐。	12個月	月費計劃內容不變，只在計劃內加入5GB公平數據使用量，當達至公平數據使用量後仍可上網，惟使用網絡的優先次序將會被調整，於網絡繁忙的情況下，用戶的數據服務體驗或會受到影響，而數據上下載速度將不會低於128kbps。
	\$148 a	400MB ah								
	\$198 a	無限 ai		1,600 (基本1,000+心連心600) p	本地網內：50分鐘 u					
	\$238 a			2,800 (基本1,500+心連心1,300) q	本地網內：75分鐘 v	網內：20個 y	網內：30個 ab			
	\$338 a, c			3,900 (基本2,000+心連心1,900) q	本地網內：100分鐘 v	網內：40個 y	網內：50個 ab			
3G HSPA 服務計劃(3G118A)	\$118/\$88 ae	200MB aj	免費	1,200 ar	本地網內：50分鐘 au	網內：10,000個 av	— ax	來電轉駁服務組合、來電號碼顯示、基本留言信箱、來電待接及來電暫待、電話會議、隨時拒接來電或防止打出及於海外拒接來電。	12個月	新服務計劃。
3G HSPA 服務計劃(3G208A)	\$208/\$148 ae	400MB aj		1,600 as	本地網內：75分鐘 au					
3G HSPA 服務計劃(3G338A)	\$338/\$218 ae	無限 ak		2,000 at	本地網內：100分鐘 au					
綜合通訊計劃	\$189	50MB g	—	2,500 r	本地網內：60分鐘 w	網內短訊無限個 z	50個 ac	來電轉駁組合、留言信箱、來電顯示、來電待接及電話會議、資訊娛樂包括新聞、財經、娛樂頻道、音樂試聽及本地隨身TV120分鐘。	12個月	更清晰地闡述無限數據服務計劃之公平使用量為5GB。其後，用戶仍可繼續使用流動數據服務而沒有速度限制或數據用量上限，但使用網絡之優先次序將會較低。於網絡繁忙時（即多人同時使用該服務商的網絡資源），如瀏覽需要高數據傳送的網頁（例如高清影片），網絡體驗或會間歇性受到影響，並會在網絡舒緩後恢復正常
	\$269	80MB g		3,500 r	本地網內：90分鐘 w		100個 ac	同上，但本地隨身TV增至180分鐘。		
	\$399	150MB g		5,000 r	本地網內：120分鐘 w		200個 ac	同上，但本地隨身TV增至240分鐘。		
	\$589	250MB g		9,000 r	本地網內：240分鐘 w		400個 ac	同上，但本地隨身TV增至360分鐘。		
「樂無憂」服務計劃	\$159	400MB h	無限	1,800 r	—		—	來電接駁組合、來電待接、來電顯示、留言信箱、電話會議。	24個月	
	\$219	800MB h		2,500 r			200個 ac	同上，另加資訊娛樂包括新聞、財經、娛樂頻道、音樂試聽及本地隨身TV360分鐘。	12個月	
	\$309	無限 al		3,900 r						
	\$339		—							
「盡情傾」服務計劃	\$57	10MB g	—	1,800 r	—	網內：無限個 aa	—	來電接駁組合、留言信箱、來電顯示、來電待接及電話會議。	12個月	
	\$87	20MB g		2,500 r	本地網內：30分鐘 w		30個 ac	同上，另加資訊娛樂包括即時新聞、財經、娛樂頻道、音樂試聽及本地隨身TV120分鐘。		
	\$157	50MB g		3,600 r	本地網內：60分鐘 w		60個 ac	同上，但本地隨身TV增至360分鐘。		
「樂無憂」服務計劃	\$157/\$127 d	400MB am		1,800 r	—		—	來電轉駁、來電待接、來電顯示、留言信箱、電話會議。	12個月/24個月	
	\$217/\$187 d	800MB am		2,500 r						
	\$267/\$237 d	無限 al		3,900 r			200個 ac	同上，另加資訊娛樂包括即時新聞、財經、娛樂頻道、音樂試聽及本地隨身TV360分鐘。		

表一：部分本地3G流動電話數據服務(攜機上台)月費計劃比對「指引」實施

於2011年11月初提供的服務計劃內容												
編號	服務商名稱	服務計劃名稱	月費 [1]	本地流動數據用量 [2]	Wi-Fi 用量 [3]	通話分鐘 [4]	視像通話 [5]	短訊 [6]	多媒體訊息 [7]	計劃包括的增值服務	合約期 [9]	
5	 電訊盈科流動通訊 PCCW mobile	3G月費計劃	\$98	100MB j	無限 Wi-Fi 及 Auto Connect 功能	1,200 (一般600+網內600)	本地網內：60分鐘	網內：無限個	網內：60個	留言信箱、來電轉駁、通話保留、會議通話、來電顯示、來電待接、通話限制、於優惠期內免費打出或接收電訊盈科eye2多媒體視像通話；於合約期內免費於手機串流收睇高清now TV每月300分鐘、MOOV樂手機迷你版每月首300分鐘串流及完全版首月免費試用包首4,000分鐘串流；免費使用uHub匣子雲端儲存服務(惟連接有關服務所涉及的數據會於計劃包括的數據用量內扣除)；及免費試用RoamSave漫遊通話3個月。	12/18/24個月	
			\$198	無限 k		1200						
			\$149/\$99 e	100MB j		1600	本地網內：100分鐘				18/24個月	
			\$199/\$116 e	200MB j		1800	本地網內：200分鐘					
			\$299/\$160 e	500MB j		3000	本地網內：300分鐘				24個月	
			\$399/\$203 e	無限 j								
6	 SmarTone	綜合通話及數據計劃	\$168	400MB l, m	—	1,400 (基本1,000+網內400) s	—	網內：無限個	—	留言信箱、來電轉駁、來電顯示、來電待接及電話會議。	12個月 ad	
			\$238	無限任用 m		1,600 (基本1,000+網內600) s					18個月 ad	
			\$298	無限任用	免費無限Wi-Fi	2,000 (基本1,400+網內600) s				同上，另加X-Power及Tethering(網絡分享)		

- 註** 表列資料乃由有關的服務商於2012年3月提供及/或由本會於其網頁收集所得。除另有註明外，所列月費並未包括每月的「地鐵、隧道及流動電話牌照費\$12」。
- [1] a 於優惠期內，客戶若攜號轉台可享額外400基本通話分鐘或200MB本地數據用量，為期15個月。
b 月費已扣除回贈，回贈分15期，每個月為1期，每期回贈\$40。
c 此計劃用戶可獲豁免每月的「地鐵、隧道及流動電話牌照費\$12」。
d 月費視乎所簽訂的固定合約期而定。
e 攜機上台回贈優惠月費。
ae 後者為簽訂12個月合約的新客戶優惠月費。
af 「自由約」按月計用戶的優惠月費。
ag 簽訂固定定期合約用戶的優惠月費。
- [2] f 其後每30MB收取\$10，每月最高額外收費為\$290。
g 本地流動數據其後收費\$0.01/KB。
h 其後每KB收取\$0.01，每月最高額外收取\$298。
i 須受服務商的公平使用政策約束。
j 於優惠期內亦適用於接駁其他電腦使用。
k 只支援3.6Mbps下載網絡規格。
l 其後每10MB收取\$10，最高額外收取\$298。
m 本地Tethering (網絡分享) 數據用量每KB收取\$0.06，每月上限\$898。
- [3] n 需於指定地點使用。
- [4] o 其後收費：基本每分鐘\$0.7，心連心每分鐘\$0.2。
p 其後收費：基本每分鐘\$0.4，心連心每分鐘\$0.2。
q 其後收費：基本每分鐘\$0.3，心連心每分鐘\$0.2。
r 本地其後基本通話收費每分鐘\$0.8，於地鐵範圍內則為每分鐘\$0.5。
s 其後每分鐘\$0.9。
ar 其後每分鐘\$0.8。
as 其後每分鐘\$0.6。
at 其後每分鐘\$0.5。
- [5] t 其後收費：每分鐘\$1.5。致電本港其他指定服務商另收每分鐘\$1.5附加費，接收來自本港其他指定服務商的視像通話則不另收費。
u 其後收費：每分鐘\$1.2。致電本港其他指定服務商另收每分鐘\$1.5附加費，接收來自本港其他指定服務商的視像通話則不另收費。
v 其後收費：每分鐘\$1。致電本港其他指定服務商另收每分鐘\$1.5附加費，接收來自本港其他指定服務商的視像通話則不另收費。
w 本地網外(致電或接收)另收每分鐘\$1。其後本地網內視像通話每分鐘\$1，與本地其他流動網絡商作跨網視像通話(致電或接收)每分鐘\$2。
au 表列為12個月內的用量總額。其後每分鐘\$1.5。本地網外另收每分鐘\$2.5。
av 不提供本地網外視像通話服務。
- [6] x 指文字內容[T]，「文字」包括資訊服務及文字為主的內容下載。其後收費：每個\$0.7。

計劃雖然表示包括發出無限個短訊，但卻另有註明計劃設定的每月使用額上限為10,000個短訊。

◇ **多媒體訊息：**除「SmarTone」及「中國移動香港」外，其餘服務商的大部分服務計劃都包括本地多媒體訊息服務，訊息數量每月由25個至400個不等。「電訊盈

科流動通訊」列明用戶發出的多媒體短訊會耗用到計劃內的數據用量。「中國移動香港」則會向用戶收取每個本地多媒體訊息\$1.5的費用。

◇ **其他增值服務：**主要包括來電接駁組合、留言信箱、來電顯示、來電待接及電話會議、資訊娛樂等。

計劃內容的變動

本會以各服務商於今年3月提供的服務計劃內容與其於去年11月「指引」未實施前提供的服務計劃內容比較，發現6間服務商中，有4間(「3香港」、「1010」、「one2free」及「SmarTone」)的計劃內容基本上沒有重大改變，只是在「指引」實施後，「無限」數據用量的計劃均列明了「公平使用量」；至於「中國移動香港」則推出



當數據用量達至其後收費之每月上限 / 當達到每個月公平使用量5GB：
你繼續使用流動數據服務，在單月月份餘下時間，所獲分配的網絡資源將被調低，於網絡繁忙時，你的流動數據體驗或會受到影響，但在任何情況下，數據傳輸速度(上載及下載)將不會受限制至低於128 kbps。
條款及細則適用

有關公平使用政策的指引要求服務商在推廣公平使用政策適用的服務計劃時，必須在宣傳及銷售資料中說明有關的條件規限。

前後的內容

截至2012年3月31日提供的服務計劃內容										變動
服務計劃名稱	月費 [1]	本地流動數據用量 [8]	WiFi 用量 [3]	通話分鐘 [4]	視像通話 [5]	短訊 [6]	多媒體訊息 [7]	計劃包括的增值服務	合約期 [9]	
Smartphone 流動上網 月費計劃	\$149/\$98 e	100MB j, an	無限 Wi-Fi 及 Auto Connect 功能	1,800 (適用於 網內網外)	本地網內： 60分鐘 av	網內： 無限個	網內： 60個 ay	留言信箱、來電轉駁、 通話保留、會議通話、 來電顯示、來電待接、 通話限制、於優惠期內 免費打出或接收電訊盈 科eye2多媒體視像通 話；免費使用uHub匣子 雲端儲存服務(惟連接 有關服務所涉及的數據 會於計劃包括的數據用 量內扣除)；免費專業應 用教室；及數據漫遊折 扣優惠。	24個月	<ul style="list-style-type: none">取消「無限」用量的計劃。取消自動收取其後收費，改為自由選購額外數據用量。增加通話分鐘，如按優惠價計算，月費與前相若，但如按正價計算，月費則增加了。取消了於合約期內免費於手機串流收睇高清now TV每月300分鐘、MOOV樂手機迷你版每月首300分鐘串流及完全版首月免費試用包首4,000分鐘串流；RoamSave漫遊通話；增加了免費專業應用教室。
	\$299/\$169 e	800MB j, an			本地網內： 200分鐘 av		網內： 200個 ay			
	\$389/ \$199 e, af/ \$182 e, ag	5GB j, ao			3,000 (適用於 網內網外)		本地網內： 300分鐘 av			
綜合通話及 數據計劃	\$168	400MB ap	—	1,400 (基本1,000+ 網內400)	—	網內： 無限個	—	留言信箱、來電轉駁、 來電顯示、來電待接及 電話會議。	12個月 ad	<ul style="list-style-type: none">月費\$168的流動數據服務計劃的其後收費由原來\$10/10MB改為\$40/200MB，而計劃內的流動數據用量亦適用於tethering(網絡分享)。新的無限數據用量計劃提供更多通話分鐘。另外，列明「無限」數據用量服務計劃以每月5GB為公平使用量，超過後仍可上網但於網絡繁忙時，數據體驗或會受影響，但速度不低於128kbps。
	\$238	無限任用 aq	免費 無限Wi-Fi	3,300 (基本2,300+ 網內1,000)				同上，另加X-Power	24個月 ad	
	\$268		—					同上，另加X-Power及 Tethering(網絡分享)	12個月 ad	
<p>y 指文字內容[T]，「文字」包括資訊服務及文字為主的內容下載。其後收費：每個\$0.5。</p> <p>z 須受服務商的公平使用政策約束。</p> <p>aa 每月使用額上限為10,000個短訊。網外短訊每個\$0.8及國際短訊(由本地發送)每個\$3。</p> <p>av 其後每個\$0.2，網外：每個\$0.5。</p> <p>[7] ab 指多媒體圖像/視像內容[M]，「多媒體」包括圖像多媒體訊息、視像多媒體訊息、圖像及視像內容下載及串流播放服務。其後收費：每個\$1。</p> <p>ac 其後本地多媒體短訊每個\$2。</p> <p>ax 本地多媒體訊息每個另收\$1.5。</p> <p>ay 需扣除數據用量。</p> <p>[8] ah 其後每30MB收取\$10，每月最高額外收費為\$290。當達至每月公平使用量5GB，用戶仍可繼續使用數據服務，惟使用網絡的優先次序將會被調整。於網絡繁忙時，用戶的數據服務體驗或會受到影響。但數據上下載速度不低於128kbps。詳情請參閱服務商的服務使用政策、公平使用政策及「銷售及服務使用合約」。</p> <p>ai 當達至每月公平使用量5GB，用戶仍可繼續使用數據服務，惟使用網絡的優先次序將會被調整。於網絡繁忙時，用戶的數據服務體驗或會受到影響。但數據上下載速度不低於128kbps。詳情請參閱服務商的服務使用政策、公平使用政策及「銷售及服務使用合約」。</p> <p>aj 當免費用量用畢後，本地數據服務將自動暫停至下一帳單月，用戶可按*114#申請額外用量，額外本地用量每10MB收取\$10，最高額外收取\$298/用量上限為3GB。</p> <p>ak 當累計用量達5GB後，數據傳輸速度將調至不少於每秒128kb及不可用於點對點(P2P)下載及上傳功能(包括BitTorrent)，直至下一個帳單月才開始重新計算。</p> <p>al 當達到每月公平使用量5GB，用戶可繼續使用流動數據服務而沒有速度限制或數據用量上限，但使用網絡之優先次序將會較低。於網絡繁忙時，用戶的流動數據體驗或會受到影響。該服務商表示符合通訊事務管理局發出的《就提供流動及固網寬頻服務實施公平使用政策的指引》及不會將用戶的數據服務接達速度施加限制至低於128kbps。</p> <p>am 其後每KB收取\$0.01，每月最高額外收取\$298。當達到每月公平使用量5GB，該服務商的處理方法請參閱註a1。</p> <p>an 用量耗盡時服務會被暫停，用戶需額外購買\$40/200MB才可恢復流動數據服務。</p> <p>ao 推廣優惠期內申請\$199/\$182月費計劃為5GB，推廣優惠期過後申請則為2.5GB，用量耗盡時服務會被暫停，用戶需額外購買\$40/200MB或\$90/1GB才可恢復流動數據服務。</p> <p>ap 本地數據用量已包括Tethering(網絡分享)之用量。會以「先通知，後購買」收費模式，提示用戶可以\$40購買額外200MB，每月收費上限\$280。</p> <p>aq 本地數據用量已包括Tethering(網絡分享)之用量。當達至每月公平使用量5GB時，用戶可繼續使用流動數據服務，在帳單月份的餘下時間，所獲分配的網路資源將被調低，於網絡繁忙時，用戶的流動數據體驗或會受到影響，但在任何情況下，數據傳輸速度(上載及下載)將不會受限制至低於128kbps。</p> <p>[9] ad 用戶可於合約期內隨時享手機折扣優惠並即時轉用手機月費組合計劃，原有之攜機上台月費計劃會即時終止並毋須繳付任何賠償。</p>										

新的月費服務計劃，而「電訊盈科流動通訊」則取消了「無限」流動數據的服務計劃，改為設有數據用量上限的計劃，當達到上限後，用戶可以指定單位另購額外數據用量，例如以\$40購買200MB數據用量或以\$90購買1GB用量。

關於用量的提示及用量查詢 即將到達公平使用量時有否提示

使用「無限」數據計劃的用戶，當他們的數據用量快要達到服務商設定的「公平使用量」時，服務商會否作出提示？5間設有「公平使用量」的服務商均會向有關

用戶發出提示，其中「3香港」會在數據用量達到計劃的「公平使用量」的3個指定的百分比（50%、70%、100%）時提示用戶。

當數據用量超過「公平使用量」的數據後，5間服務商的「無限」數據用量服務計劃的用戶仍可繼續使用數據服務，但其使用網絡之優先次序會被調低，於網絡繁忙時，用戶的上網速度或會較慢，但各服務商均表示受影響用戶的數據上下載的理論速度不會低於128kbps。

有限量數據計劃

在用戶即將耗盡服務計劃所包括

的數據用量時，6間服務商中有3間（「中國移動香港」、「電訊盈科流動通訊」及「SmarTone」）會通知用戶，有關用戶可選擇另付費購買額外數據用量，或於「帳單月份」內暫停使用數據服務。值得注意的是，「中國移動香港」用戶則在該月內只可購買最多3GB的額外數據用量。至於其他3間則沒有相關提示，消費者宜自行檢查已用數據量，以免在不知情下超出用量而失預算。

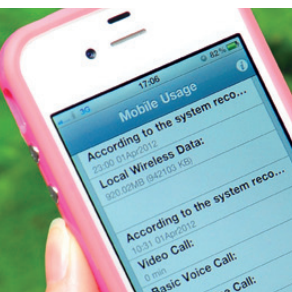
查詢用量方法

6間服務商均有為用戶提供查詢未入帳（即用戶已使用但未收到有關帳單）的

表二：部分本地流動電話網絡服務商於用戶達到其服務計劃的特定使用量時的處理方法

編號	服務商名稱	即將達到服務計劃的特定使用量時的提示	達到服務計劃的特定使用量後的處理方法	用戶查詢未入帳的流動數據用量的方法
1	 3香港 3HK	當系統記錄到用戶於發單周期內的累積本地流動數據用量，達到公平使用量上限之50%、70%及100%後，該服務商會於合理時間內發出用量提示通知客戶。用量提示會以包括但不限於(免費)短訊，及/或電郵發送至該服務商紀錄內之有效電郵地址。	<ul style="list-style-type: none"> 當到達月費計劃的數據用量上限後，用戶仍可繼續使用數據服務，收費為\$10/30MB。為避免出現「帳單震撼」，該服務商於其後數據用量設\$290的收費上限。 當到達每月公平使用量，用戶仍可繼續使用數據服務，惟使用網絡的優先次序將會被調整。於網絡繁忙時，用戶的數據服務體驗或會受到影響。但數據上下載速度將不會低於128kbps。 	登入該服務商的網站、手機網站「Planet3」、使用「My3」iPhone程式、致電客戶服務熱線、透過手機按*280、透過「3 在線客戶服務大使」及到門市查詢。
2	 中國移動香港 China Mobile Hong Kong	<ul style="list-style-type: none"> 服務計劃3G118A及3G208A：剩餘50MB免費用量時，會有短訊提示；已申請額外用量但已達3GB最高額外用量時，會有短訊提示。 服務計劃3G338A：當用量超過4.95GB時，會有短訊提示。 	<ul style="list-style-type: none"> 服務計劃3G118A及3G208A：沒有申請額外用量的客戶會於免費用量達至上限後，被暫停本地數據服務(有短訊提示)。用戶需透過相關手提電話按特定短碼或以短訊申請額外本地數據服務。當用戶於每個帳單月的額外本地數據用量達至3GB時，該帳單月內之本地數據服務會被即時暫停，直至下一個帳單月開始才重新計算。 服務計劃3G338A：當累計用量超過5GB，數據傳輸速度將會調至不低於128kbps及不可用於點對點(P2P)下載及上傳功能(包括BitTorrent等)。 	於手機以客戶服務手機程式(iPhone或Android手機用戶適用)、致電客戶服務熱線、於手機撥打短碼、登入該服務商的網頁、登入該服務商的網上平台或流動網站「Color」查詢。
3	 1010	若用戶使用「無限」數據的服務計劃，當達到每月公平使用量時，該服務商將會透過短訊、電郵及網頁作出提示，而其他服務計劃用戶則可登入該服務商的網頁、Service Apps、透過手機按#100#、MyNet，或致電服務熱線查詢。	<ul style="list-style-type: none"> 「樂無憂」服務計劃、1010綜合通訊計劃及one2free「盡情傾」服務計劃的用戶在用盡計劃內的數據用量後，會按計劃的本地其後收費方式付費。 使用「無限」數據服務計劃的用戶，當達到超過每月公平使用量5GB，用戶可繼續使用流動數據服務而沒有速度限制或數據用量上限，但使用網絡之優先次序將會較低。於網絡繁忙時，用戶的流動數據體驗或會受到影響。服務商表示符合通訊事務管理局發出的《就提供流動及固網寬頻服務實施公平使用政策的指引》及不會將用戶的數據服務接達速度施加限制至低於128kbps。 	登入該服務商網頁、Service Apps、透過手機按#100#、MyNet，或致電服務熱線查詢。
4	 one2free			
5	 電訊盈科 流動通訊 PCCW mobile	當流動數據用量快將用完時，會以短訊及電郵形式通知用戶。	數據服務暫停，用戶可選擇預早購買額外流動數據用量組合，或繼續以該服務商提供的Wi-Fi無限上網。	以客戶服務手機程式/熱線電話/wap/網頁查詢。
6	 SmarTone	<ul style="list-style-type: none"> 服務計劃的數據用量提示：有限數據用量計劃的用戶，每當數據用量接近其計劃上限，該服務商會以SMS提示用戶購買額外數據用量。 即將到達「公平使用量」的提示：數據服務計劃的用戶當每月數據用量達「公平使用量」，於網絡資源被調低前，該服務商亦會以SMS通知。 	<ul style="list-style-type: none"> 使用有限數據用量計劃的用戶可回覆上述之SMS確認以\$40購買200MB用量於該月餘下時間使用。如決定不購買而所有用量用完時，數據連線會暫停。到時用戶可決定再購買用量繼續使用，或等待下月全新的數據用量補充後再行使用。 當用戶之數據用量達每月公平使用量5GB，用戶可繼續使用流動數據服務。在帳單月份的餘下時間，所獲分配的網絡資源將被調低。於網絡繁忙時，用戶的流動數據體驗或會受到影響。但在任何情況下，數據傳輸速度(上傳及下載)將不會受限制至低於128kbps。 	以手機登入SmarTone App或發出短訊，或登入該服務商網頁查詢。

註 表列資料由服務商於2012年3月提供。



流動數據用量的方法，詳見表二。服務商提供的查詢途徑包括用戶於手機透過客戶服務手機程式（app）查詢、致電客戶服務熱線、於手機撥打短碼或登入有關服務商網頁等。

「無限」是否真的「無限」？

就是次調查結果所見，大部分流動電話網絡服務商仍有提供附有條件規限的「無限」數據用量服務計劃，而這些服務計劃的收費與「指引」實施前相若。其實在「指引」實施前，所有包含數據的流動電話服務計劃均受有關服務商的「公平使用政策」所約束，只是沒有說明可引致服務商行使其「公平使用政策」的「公平使用量」。「指引」實施後，如服務商的「公平使用政策」適用於某個服務計劃，服務商必須列明計劃的「公平使用量」及當用戶的使用量到達「公平使用量」時的處理方法。本會認為，服務商提供在數據用量方面完全沒有限制的真正「無限」服務計劃，固然是最理想的做法，然而若服務商提供的並非完全「無限」的服務計劃，退而求其次，提高計劃內容的資訊透明度、公開有關計劃的「公平使用量」及當用戶的使用量到達「公平使用量」時的處理方法，亦不失為一個讓用戶知所選擇的好開始。

4 招防止大失預算

簽約前

1. 翻查過去3至6個月帳單上的用量紀錄（如有），計算自己每月的平均用量；或利用通訊事務管理局的數據用量計算機（網址：<http://app1.ofca.gov.hk/apps/dataCal/index.asp?lang=tc>）計算每月大約所需的用量，選擇合適的服務計劃。

2. 瞭解清楚服務計劃的內容及收費方式。

簽約後

3. 不要長開3G數據連線。

4. 善用Wi-Fi：部分計劃包括無限量的

Wi-Fi數據用量，而指定的政府場地、部分食肆，以至銀行分行，都有提供免費Wi-Fi可供公眾或其客戶使用。另現時不少家居寬頻服務計劃亦同時可讓用戶屋內的流動裝置使用Wi-Fi。用戶可善用上述Wi-Fi連線，以減少使用流動數據服務計劃下的3G數據用量。

總結

當消費者利用智能電話使用愈來愈多應用程式（app）或例如雲端存儲（cloud storage）此類需要傳輸大量數據的技術，流動電話的數據用量將會大量增加。在有明確說明「公平使用量」的情況下，用戶因超越指定用量而引發服務商行使其「公平使用政策」，以致數據傳輸速度調低造成不便的機會會相對提高，本會期望服務商在訂立「公平使用政策」以維持使用網絡資源秩序的同時，亦應加強其網絡，並考慮提供真正無限數據用量的服務計劃供消費者選擇。

通訊事務管理局回應

通訊事務管理局於去年11月（當時為電訊管理局）公布並於今年2月實施「指引」，強制性規管電訊商在提供流動或固網寬頻服務時，必須清楚列出有關服務計劃是否受電訊商的「公平使用政策」約束，而有關資料的展示方式必須清晰且不具誤導性。「指引」旨在增加電訊商所提供服務的透明度，避免消費者受誤導，並協助消費者作出知情及明智的服務抉擇。

「指引」清楚列明公平使用政策實施的原則如下：

◆ 服務供應商不得向無限本地數據服務計劃的用戶施加任何限制，包括任何



指定的政府場地、部分食肆及銀行分行有提供免費Wi-Fi予公眾或其客戶使用，消費者可予善用以減少3G數據用量，但應避免於Wi-Fi熱點傳送涉及個人資料的檔案或進行交易。

形式的公平使用政策；

◆ 服務供應商推廣名稱包含「無限」一詞的服務計劃時，如實施任何形式的公平使用政策，必須在宣傳及銷售資料中說明有關的條件規限；

◆ 服務供應商須在其網站、客戶服務協議和相關的宣傳及銷售資料載列其計劃是否須受公平使用政策約束、所實施的公平使用政策形式等；

◆ 在簽訂任何合約前，服務供應商須先向客戶清楚說明服務計劃會否受公平使用政策約束。如受約束，則須說明政策啟動機制和所實施的限制形式；

◆ 雖然服務供應商可對服務水平作出限制，但限制方式不得與一般客戶通常理解的何謂寬頻服務相違；

◆ 服務供應商單方面更改公平使用政策的主要條款前，須給予客戶充分通知；

◆ 公平使用政策不應夾雜其他不關乎該政策的條文；以及

◆ 服務供應商啟動公平使用政策前，須給予過高用量的客戶事先通知，並須應要求提供數據用量的詳細紀錄。

如欲瞭解更多有關指引的詳情，可參閱通訊事務管理局網站（網址：http://www.coms-auth.hk/filemanager/statement/tc/upload/38/gn_201124c.pdf）。