

## **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，索償一切損失及律師費用。

# 平價手機漫遊通話計劃 小心使用免墮收費陷阱



再過一個月便是復活節，又是熱門的旅行日子。到外地旅行，大家會不時以手機漫遊和親友保持聯繫，但要留神使用方法，以免誤墮手機漫遊收費陷阱，大失預算。

早前有報道指有消費者在外地使用一項須用指定網絡的漫遊通話服務計劃，原以為在海外用漫遊致電香港親友時，只須扣除本地通話服務計劃中的時間，結果卻收到過萬元的服務費帳單！

## 收費險境

根據報道，該消費者在港購買了一款由服務商特別設計的手機，及選用一個專為該款手機用戶而設的服務計劃。服務計劃的賣點是使用手機透過該服務商指定的外地網絡漫遊致電回港，只會扣減用戶本地通話服務計劃內的時間，換言之漫遊通話以本港通話收費計算，不須另付漫遊通話費，但後來該消費者卻收到過萬元的服務費帳單。服務商稱大額收費是因為該用戶沒有遵守服務計劃的規定使用指定網絡，所以須另付漫遊費用；用戶卻稱已確定手機是使用該服務商的網絡漫遊。究竟問題出在哪裏？



定的網絡漫遊，才可以本地通話的收費計算漫遊回港的通話費。是否使用有關的服務對通話費的影響很大，以該服務商的一般收費為例，本地基本通話費約為每分鐘\$0.115或\$0.185（視乎使用的月費計劃而定）；而在英國漫遊致電回港則須每分鐘\$13.47至\$24.52不等，漫遊通話費較本地收費高72倍至212倍。

以本地收費來計算漫遊通話的服務計劃一般稱為 home rate roaming plan（本會譯為「本地收費海外漫遊計劃」）。此類服務計劃在加勒

比海一帶的電訊服務商亦有提供。2007年底，有香港服務商引入供本港消費者在海外使用，原意是提供一個廉宜的海外漫遊收費計劃，但當中的限制甚多，以致隨時出現「收費險境」。

## 手機不能鎖定網絡

消費者在香港以手機打電話，服務商提供的SIM卡會優先選用其網絡，如網絡訊號太弱，手機會顯示無法找到指定網絡。但在地使用有關的服務，手機會自動搜尋在當地訊號最強的網絡；即使用戶以手動方式選擇了網絡，如該網絡訊號較弱或不

## 須用指定網絡

有關的服務計劃指定，用戶在海外8個國家或地區，必須使用該服務商在當地指

### 須選用\$28 Home Rate Roaming ▲

### are required to subscribe \$28 Home Rate Roaming ▲

當漫遊至指定國家並連接 網絡，致電到香港或接收香港來電、使用短訊、多媒體訊息、視像電話及數據服務均以身處香港時使用之收費計算，而不收取漫遊費用。指定漫遊國家包括：奧地利、澳洲（網絡通用）、丹麥、愛爾蘭、意大利、澳門、瑞典及英國。至於，客戶漫遊至 海外網絡致電到當地漫遊國家（漫遊中）及 海外（除 香港外），系統則會根據客戶身處香港之收費計算，因此打出漫遊地區當地電話號碼，將按香港打出至該漫遊地區 IDD001 收費計算。

客戶必須同時申請 IDD 及漫遊服務方可配合 Home Rate Roaming 服務使用，若同時申請自動轉賬繳付賬單，更可獲豁免 IDD 及漫遊服務按金。

Home Rate Roaming charges as local tariff while customers are using the mobile services (Voice call, Video Call, SMS, MMS & GPRS) with 's network in 's countries, including Austria, Australia ( is applicable), Denmark, Ireland, Italy, Macau, Sweden and UK . Where no roaming charges will be levied. Moreover, making call to other countries (except HK) while using the mobile service with the above 's network, IDD 001 rating from HK to the destination country will be charged accordingly

To enjoy the Home rate roaming service, customer has to subscribe IDD & Roaming services in advance, while the related deposit will be waived if customer applies Auto-pay for the respective mobile account.

「本地收費海外漫遊計劃」部分服務細則。

## 手動選擇網絡步驟

不同牌子及型號的手機或有不同，以下以本地網絡示範：



1. 找出手機「選擇網絡」的選項。
2. 揀選以手動選擇網絡（大部分手機預設為自動選擇網絡）。
3. 手機會搜尋可供使用的網絡。
4. 在可使用的網絡清單中，選擇適合的網絡。
5. 撥打電話前應先察看訊號是否強而穩定，及是否已連接上適合的網絡，例如圖中手機的訊號棒數量越多，表示網絡訊號越強；而訊號棒數量保持穩定，不會快速增減，則表示網絡訊號穩定。

穩定，手機在備用情況下亦會自動轉到訊號較強的網絡，即出現所謂「跳網」的情況。消費者一旦沒有留意手機已「跳網」而撥打電話，儘管之前曾手動選擇網絡，亦可能因「跳網」而誤用了一個不是服務商指定的網絡，導致須支付較高的漫遊通話費用。

### 指定網絡訊號弱易「跳網」

如指定網絡的覆蓋範圍小、訊號較當地其他網絡弱或訊號不穩定，均容易引致手機在待機時「跳網」。消費者難以使用指定網絡漫遊回港，便等於得物無所用；稍不留神更隨時誤墮收費險境。

### 如何避免失預算？

消費者使用一些帶有特別使用條件的服務計劃時，要特別小心。前述報章報道涉及的月費服務計劃，規定要使用指定網絡，但手機卻不能鎖定網絡。要避免大失預算，使用時應先以手動選擇網絡，同時停留在原地，清楚查看手機是否已連接適合的網絡，網絡的訊號又是否強而穩定；如果訊號較弱或不穩定，手機可能會自動轉到訊號較強的網絡。一旦發覺出現「跳網」的情況，便應重新以手動選擇指定網絡，並轉到指定網絡接收得較好的位置，才開始撥打電話。

### 關於漫遊通話的投訴

本會在2008年共收到254宗關於漫遊通話的投訴，其中216宗（85%）與收費有關，單一個案涉及的最高金額達\$76,000。該個案的投訴人稱在有關帳單記錄期內未有離港，不可能使用漫遊服務，而且通話紀錄顯示有多項通話在同一時間致電同一號碼。服務商透過信用卡支帳收取了投訴人部分費用，投訴人就此向本會作出投訴。

本會接到該投訴後，接觸有關的服務商，服務商表示不擬追收尚餘帳項，本會建議投訴人徵詢法律意見。

## 海外致電慳錢要訣

在外地使用漫遊服務，撥號時應避免按「重撥」，因「重撥」功能只會撥出上一次來電或接聽的電話號碼，如上次通話的號碼不包括特定服務的接駁短碼，重撥同一組號碼便可能以較昂貴的DD「001」收費來計算通話費。故用戶應在每次撥號前按入適用的接駁短碼；或預先替電話簿中的電話加入指定的接駁短碼，打電話時則可從電話簿中選取號碼，而非使用「重撥」功能打電話。

離港前切記取消飛線服務，以免身處外地時收到漫遊電話而不能接聽時，電話會被轉駁回港，而須付雙重漫遊費用。

如不選用漫遊服務，大可關上手機，在到達目的地後才購買國際直撥（IDD）電話卡或當地的SIM卡使用。

部分手機會在按鍵上預設上網功能，如用戶在外地誤按上網鍵，便會被收取數據漫遊費用。如帶同此類手機外遊，應謹記每次使用後鎖上手機鍵盤，以免誤按而引致不必要的漫遊費用。

在通話期間「跳網」的機會較微，因訊號轉弱時，通話大多數會中斷。但如在選網後曾移動位置，或曾關上手機，便應在撥打電話前再確認仍接駁到指定的網絡。如手機已轉用另一網絡，便應重複以上手動選擇網絡的步驟，找到指定網絡接收較好的位置，才撥打電話，便可減低因誤用其他網絡漫遊而令通話費增加的機會。