

## 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。



隨着3G流動電話網絡發展趨向成熟，經由有關網絡而使用的電腦流動上網服務計劃的價格亦趨下調，加上纖巧輕薄的Netbook的出現，確實多了人把電腦帶上街，方便上網消磨時間或者做一些簡單的文書處理，也有人會帶去旅行以便儲存相片，上載相片與網友分享。

選擇這類計劃時，究竟高低速度及不同用量計劃應如何選擇？帶電腦到海外漫遊，漫遊費用如何計算？怎樣才可節省金錢？

# 提防電腦流動寬頻 海外漫遊費高昂

## 服務計劃

本會收集了6間電腦流動網絡服務供應商的電腦流動上網服務計劃資料，供消費者參考，並探討使用電腦流動寬頻服務一些須注意的地方。

## 本地服務收費

月費計劃主要按速度或用量釐訂費用。以支援最高速度計算的服務計劃，主要分3.6Mbps、7.2Mbps及21Mbps三種速度（以下載計），用戶須注意的是，服務供應商聲稱的是「支援最高速度」，在實際環境中，速度高低會受很多因素影響，所以在這裏我們僅用這些聲稱速度作為一個分類依據。而在流動數據用量方面，即使服務供應商聲稱用量為無限，但其實全部有該聲稱的月費計劃均須受公平使用條款限制。換言之，當用戶用量達某數量時，其寬頻速度/用量可能受到監控以致下降（見下文）。

「任用」或無限用量的服務計劃中，3.6Mbps服務計劃的收費由每月\$168至\$268，7.2Mbps由\$188至\$388，而21Mbps則由\$388至\$538。

以用量計算的計劃則由50MB至500MB不等，基本月費由\$98至\$128。

值得一提的是，除CSL1010外，其餘5間服務供應商會在月費以外再收取每月\$12牌照費。

## 海外漫遊收費

隨着手提電腦愈來愈輕巧，又不再一定要在固定地點「寬頻上網」，不少使用者會將電腦帶到海外使用。不過使用者務須留意，所謂月費計劃下的數據量只供在本地使用，一旦在海外使用，便要透過海外網絡供應商的網絡連線而須另外收取數據漫遊費用，情況就如同以手機在海外撥打電話會被收取漫遊費用一樣。原因是流動寬

頻服務主要使用流動電話網絡傳輸數據，因此裝有由寬頻服務商提供數據機的電腦，或以有關服務供應商的SIM卡上網，均須付漫遊費。

調查中有5間服務供應商的數據漫遊費用以用量計算，餘下1間只可於內地的廣東省漫遊，用戶須另購漫遊用的日費或月費計劃。根據服務供應商提供的資料顯示，以用量計算的數據漫遊費用每KB約由\$0.01至\$0.3不等，舉例來說，如最低收費單位及其後收費單位均為1KB，下載一張1MB即1,024KB的相片便花費約\$10.2至\$307.2。部分服務供應商設有最低收費單位，而其後的用量計費單位亦有可能不以每KB計算，而是以每10KB甚至每500KB計。再者，每個海外地區可以有多個與本地服務供應商合作的第三方網絡供應商，每間的數據漫遊費用或有不同。

## 理論速度與實際速度有距離

市面上大部分服務計劃列出的「支援最高速度」為計劃理論上可以讓用戶達到的最高下載速度，但事實上電腦透過流動寬頻服務「上網」的速度往往受到使用者的設備、當時的網絡流量、網頁伺服器情況、用戶與發射站間的距離、網絡設定及覆蓋範圍、電腦硬件/USB數據機/軟件的限制及其他因素影響，一般難以達到理論的最高速度。即使使用同一服務計劃，在不同地點及時間下使用不同的電腦設備「上網」，速度亦會有不同。

互聯網服務供應商協會主席莫兆華先生表示，即使在網絡訊號強烈、無其他干擾、同時上網人數極少的情況下，流動寬頻上網的速度也可能只達到理論速度的八至九成。因為無線電通訊的特性，在實際使用中，不同用戶體驗到的上網速度可以相距很遠。在接收不良或同時有大量用戶上網時，網絡會自動減少數據流量以確保數據傳輸不會出現錯誤，在此情況下，用戶即使訂用21Mbps，但實際達到的上網速度，可能只低至數Mbps。

有專業電子工程師認為，服務供應商的「支援最高速度」，實際上是連線的頻寬(bandwidth)。所謂頻寬是指某個單位的時間內(例如每秒)能夠通過連線的數據量。如果將連線比喻為高速公路，高速公路的設計流量就是「頻寬」，設計流量愈高，理論上乘客(數據)到達目的地所需的時間亦應愈短，亦即「上網的速度」愈高。舉個簡單例子，用戶體驗到的「上網速度」就好比一群乘客(數據)必須乘搭巴士(數據封包)由所在地經這段高速公路往目的地。這群乘客全數到達目的地所需的時間取決於巴士內有多少座位、巴士班次的疏密、巴士行駛的速度、高速公路上的路面情況(有否交通擠塞)、巴士是否有專線抑或須與其他

車輛共用行車線等因素。高頻寬的連線就如一條較多行車線的高速公路，理論上可提供較快的數據傳輸(即用戶體驗到的所謂「上網速度」)，但因為連線每每有樽頸(例如遠端伺服器的運算速度)，因此難以保證數據傳輸可持續保持高速。

本會理解「上網」速度會受多項因素影響，但本會認為，在正常的網絡環境下，實際的「上網」速度不應與計劃聲稱的相距太遠，否則這些聲稱對消費者來說根本沒有意義，甚至會誤導他們作出不合適的選擇。本會認為如果服務供應商在推銷計劃時強調「快速」、「高速」，則他們有責任去加強網絡覆蓋，以減低訊號強度不足及同時大量用戶上網時對網絡速度的影響。此外，在其他情況，如在比較偏遠的地區如郊野公園之類，若數據網絡未能覆蓋，服務供應商亦應該清楚列明。

其實對消費者而言，常用的應用程式所需頻寬不高，例如瀏覽網頁只需數百kbps，觀看網上播放的短片亦只需2至3Mbps，所以對於日常只「看看網頁、短片」的用戶而言，使用「高速」服務計劃與較低速度的計劃所體驗到的上網速度沒有太大分別，故此一般用戶無必要去選月費較高的「高速」服務計劃。



### 三招查漫遊費

消費者若以數據漫遊方式於海外上網，出發前務須先瀏覽本地服務供應商的網頁，或向其客戶服務中心查詢清楚：

1. 目的地是否有第三方合作網絡供應商提供數據漫遊服務；如有，
2. 有多少個第三方合作網絡供應商可供選擇？其收費方式及費用如何？
3. 本地服務供應商有否提供海外漫遊的月費、日費，或固定用量的計劃？如有，這些計劃對高用量用者而言可能會較化算。

另外，海外目的地亦可能有網絡供應商提供以月費、日費，或固定用量計費的服務計劃，消費者在出發前應做點功課，搜尋有關資料作比較。如打算使用當地的服務計劃，應在出發前解除由本地服務供應商提供的SIM卡流動寬頻數據機，轉用電腦內置的數據卡或另購的USB數據機；此外，在出發前宜將電腦上網的設定由自動連線轉為手動連線，以便在當地每次上網前均確定是否選擇了合適的網絡，及避免電腦自動連線，回港後才發現使用了較預算中更

多的數據或連接了收費較高的網絡。

如在海外使用以用量計算漫遊費的服務計劃上網，消費者要瞭解哪些使用方式會涉及較大量數據傳輸。較為人熟悉的是觀看短片、聽歌及上下載相片，但較少人留意到原來查看電子郵件也有可能涉及大量數據，原因在其所附文件。所以消費者在打開電郵前，宜先在電郵列表處查看郵件的大小及是否包含附件。如有附件，可在打開郵件後再查看附件大小及類型，再決定是否必須開啟附件。用戶亦應避免隨意點



# 部分供電腦使用的流動寬頻服務標準月費計劃

網絡供應商名稱及有關網址	 3香港 (3HK) <a href="http://www.three.com.hk/">http://www.three.com.hk/</a>		 中國聯通 (China Unicom) <a href="http://www.hkunicom.com/index_ie.php">http://www.hkunicom.com/index_ie.php</a>		 CSL1010 <a href="http://www.1010.com.hk/">www.1010.com.hk/</a>		
服務計劃名稱	EasyPlus	Yahoo!3reedom EasyPlus	Wo • 3G		3.6M	7.2M	21M
本地使用月費	\$98 [2]	\$98 [2]	\$98 [2]	\$188 [2]	\$248	\$388	\$538
本地流動數據用量	50MB，其後收費每KB \$0.01。如使用其3.6Mbps的USB數據機，月費上限為\$168(任用)；如使用其7.2Mbps/10.2Mbps或以上速度的USB數據機或自攜USB數據機上台，月費上限為\$188(任用)。[4] Wi-Fi可於合約期內免費任用。	100MB [5]，其後收費每KB \$0.01，月費上限為\$188(任用)。[4] Wi-Fi可於合約期內免費任用。	50MB，其後收費每MB \$1，直至月費達\$188便自動升級為「無限」用量計劃。[4]	無限 [4]	無限 [4]		
聲稱實際速度 (下載/上載) [6]	2Mbps-14Mbps / — (視乎USB數據機限制而定)		—		—		
聲稱支援最高速度 (下載/上載) [6]	3.6Mbps-14Mbps / 384kbps-2Mbps (視乎USB數據機限制而定) [7]	7.2Mbps / 2Mbps (視乎USB數據機限制而定)	7.2Mbps / 2Mbps		3.6Mbps / 2Mbps	7.2Mbps / 5.76Mbps	21Mbps / 5.76Mbps
公平使用條款 (與數據流量有關內容)	服務供應商表示根據其服務使用政策條款，對下載、傳送或上載檔案過大、數量過多的數據，或過度頻密地下載、傳送或上載數據，或以任何方式影響或可能影響服務供應商的網絡或服務表現，或不合理地妨礙或可能妨礙其他客戶使用服務等情況，有權作出適當的速度監控。		服務供應商表示，其公平使用原則(a)限制違規用戶使用某種服務，使其不得超越合理用量(用量由服務商全權指定)；(b)向違規用戶對濫用之服務及/或超越服務供應商所指定的用量按照服務供應商之標準價格收取費用；或(c)禁止用戶進行違反香港法律的違規活動。如用戶違反上述原則，服務供應商可(1)中止或中斷違規用戶的服務；(2)中止服務合約，而服務供應商毋須負上任何法律責任；或(3)控制用戶的上、下載流量(以上各項行動視乎嚴重性，由服務供應商全權決定)。		服務供應商的公平使用政策會對影響其他用戶的超高用量之用戶實行速度限制，原則是(i)確保流動通訊服務之速度不會因一小撮超高用量之客戶的不當使用而受到影響；(ii)確保將來服務供應商的流動寬頻網絡不會因某些用戶不公平使用服務而受到影響或妨礙。服務供應商可能會監察用戶使用服務的情況，如服務供應商在合理情況下認為用戶的流動通訊服務之使用量為過度或不合理，服務供應商可限制用戶所選用的有關流動通訊服務(例如限制數據的容量或傳輸量)，而毋須另行通知。如服務供應商對用戶的流動通訊服務作出限制，用戶仍需要支付服務使用之任何費用。如用戶侵害他人的權利，包括版權或其他知識產權，服務供應商可終止、暫停或限制用戶的流動通訊服務。		
如選擇使用服務供應商提供的USB數據機，需付的數據機相關費用、預繳及回贈方式	使用3.6Mbps的USB數據機者，簽約使用EasyPlus月費計劃可以\$0機價及預繳\$480購買該數據機；使用7.2Mbps或10.2Mbps的USB數據機者，簽約使用EasyPlus月費計劃可以\$0機價及預繳\$680購買該數據機。預繳費用將於合約期內回贈至用戶的帳戶。	使用7.2Mbps的Yahoo!3reedom USB數據機者，簽約使用EasyPlus月費計劃可以\$0機價及預繳\$680購買該數據機。預繳費用將於合約期內回贈至用戶帳戶。	選擇信用卡支付月費則毋須為數據機另繳費用。數據機以現金一次付清的售價為\$882，如分18期支付則每期為\$49。		如選擇信用卡支付月費，3.6M計劃用戶須預繳\$1,180；7.2M或2.1M用戶則毋須預繳。如選擇不以信用卡付款，3.6M計劃用戶須為數據機預繳\$1,980；7.2M或21M計劃用戶則須預繳\$1,680，數據機費用分10個月回贈予用戶。		
合約期 [8]	購買及使用3.6Mbps的USB數據機者，基本合約期為18個月；購買及使用7.2Mbps的USB數據機者，基本合約期為24個月；選擇信用卡付款或不需要USB數據機者毋須簽約。	購買及使用Yahoo!3reedom 7.2Mbps的USB數據機者，基本合約期為24個月；選擇信用卡付款或不需要USB數據機者毋須簽約。	基本合約期為18個月 (必須透過指定數據機使用服務)		基本合約期為24個月； 不需要USB數據機者合約期為12個月		
如於海外使用服務供應商提供的數據機 / SIM卡上網，數據漫遊費用的計算方法	如以用量(每KB)計，每KB由\$0.1起，視地區及當地第三方合作網絡而定。另設有無限量數據漫遊日費計劃，適用於14個地區的指定網絡商，每日收費\$68或\$138，視地區而定。詳情請瀏覽服務供應商網頁。		只供於內地的廣東省漫遊，需另購買子計劃。日費計劃日租費\$80包括免費內地流動數據每日50MB，其後每MB\$1.5；或日付\$999任用一天。月費計劃的月費由\$128至\$528不等，包括免費的內地流動數據用量由1GB至10GB不等，其後內地使用數據每MB\$0.5。		以用量(每KB)計，視地區及當地第三方合作網絡而定，收費可參閱服務商網頁。另有適用於個別地區的日費或用量計劃，日費計劃每日每地區收費\$168，無用量限制；以用量計算的則為月費計劃，每月收費\$118至\$1,048不等，計劃包括的用量由5MB至40MB不等，其後數據每KB收費由\$0.1至0.12，視乎地區及選用的服務計劃而定。		

註

一：服務供應商無提供有關資料  
資料由本會於2010年3月初從市場調查所得及/或由服務供應商提供，僅供參考。表列服務計劃不包括住宅寬頻送出的無線上網服務、增值服務，或個別場地提供的免費無線上網服務。  
用量計算單位：GB=十億字節位元組(Gigabyte)；MB=百萬字節位元組(Megabyte)；KB=千字節位元組(Kilobyte)；1GB等於1,024MB；1MB等於1,024KB(以二進制計)。  
數據傳輸速度單位：Mbps=每秒百萬位元；kbps=每秒千位元

- [1] 如屬網上行或PCCW mobile 用戶則月費較表列金額少\$30。  
[2] 另須付每月\$12地鐵、隧道及流動電話牌照費。  
[3] 豁免6個月月費，平均月費為\$269。  
[4] 須受公平使用政策及有關條款及細則約束。  
[5] 用戶於合約期內使用Yahoo! 3reedom USB 數據機瀏覽雅虎香

<div><div>one2free</div><div>NEXT G</div></div> <div>CSL One2Free www.one2free.com/</div>				<div>網上行Everywhere®</div> <div>電訊盈科 (PCCW) 網上行Everywhere http://www.netvigatoreverywhere.com/</div>					<div><div>SmarTone</div><div>vodafone</div></div> <div>數碼通 (SmarTone Vodafone) http://www.smartone-vodafone.com/jsp/tchinese/index.jsp</div>		
極速體驗計劃	3.6M	7.2M	21M	本地無限用量計劃 [1]					Power 3	Power 7	Power 21
				3.6M USB modem	3.6M Pocket Wi-Fi	7.2M USB modem	7.2M Pocket Wi-Fi	21M USB modem			
\$128	\$208 [2]	\$348 [2]	\$498 [2]	\$228 [2]	\$268 [2]	\$358 [2] [3]	\$358 [2]	\$428 [2]	\$188 [2]	\$238 [2]	\$388 [2]
500MB，其後收費每50MB \$10。	無限 [4]			無限 [4] (及無限Wi-Fi用量)					無限 [4]		
—				2Mbps-3.2Mbps / 600kbps-1.4Mbps		2Mbps-6Mbps / 600kbps-4.2Mbps		2Mbps-18Mbps / 600kbps-4.2Mbps	2Mbps-3Mbps / 500kbps-2Mbps	2Mbps-6Mbps / 500kbps-3.5Mbps	2Mbps-14Mbps / 500kbps-3.5Mbps
3.6Mbps / 2Mbps	3.6Mbps / 2Mbps	7.2Mbps / 5.76Mbps	21Mbps / 5.76Mbps	3.6Mbps / 2Mbps		7.2Mbps / 5.76Mbps		21Mbps / 5.76Mbps	3.6Mbps / 2Mbps	7.2Mbps / 5.76Mbps	21Mbps / 5.76Mbps
<p>服務供應商的公平使用政策會對影響其他用戶的超高用量之用戶實行速度限制，原則是(i)確保流動通訊服務之速度不會因一小撮超高用量之客戶的不當使用而受到影響；(ii)確保將來服務供應商的流動寬頻網絡不會因某些用戶不公平使用服務而受到影響或妨礙。服務供應商可能會監察用戶使用服務的情況，如服務供應商在合理情況下認為用戶的流動通訊服務之使用量為過度或不合理，服務供應商可限制用戶所選用的有關流動通訊服務(例如限制數據的容量或傳輸量)，而毋須另行通知。如服務供應商對用戶的流動通訊服務作出限制，用戶仍需要支付服務使用之任何費用。如用戶侵害他人的權利，包括版權或其他知識產權，服務供應商可終止、暫停或限制用戶的流動通訊服務。</p>				<p>服務供應商的公平使用原則訂明，若服務供應商認為該用戶使用個人電訊服務的方式會不公平地剝削其他用戶使用的機會，或影響服務供應商的利益，服務供應商可在有或沒有通知客戶的情況下，採取以下任何或所有的補償措施：(i) 中止或中斷違規用戶的服務；(ii) 限制違規用戶使用某種服務不得超越合理用量(由服務供應商全權指定)；(iii) 向違規用戶對濫用之服務及/或超越服務供應商所指定的用量按照服務供應商之標準價格收取費用；或(iv) 中止服務合約，而服務供應商毋須負上任何法律責任；如服務供應商行使以上任何權力，違規用戶將不得向服務供應商索償。</p>					<p>服務供應商可監察用戶使用服務(用量)的情況。如客戶未能遵守任何禁止條款，或如服務供應商合理地認為客戶過量或不合理地使用服務，則服務供應商可要求客戶適當地使用服務。如客戶未能做到此點，則服務供應商保留權利，按服務供應商規定的收費率就額外的使用量向客戶收取款額，或暫停或終止服務。此外，服務供應商亦可立即採取任何其認為合理所需或適當的步驟，而毋須事先作出通知。</p>		
<p>如選擇信用卡支付月費，3.6M計劃用戶須預繳\$880；7.2M或21M用戶則毋須預繳。 如選擇不以信用卡付款，3.6M計劃用戶須為數據機預繳\$1,380；7.2M或21M計劃用戶則須預繳\$1,680，數據機費用分10個月回贈予用戶。</p>				<p>選擇信用卡支付月費者毋須預繳；如選擇不以信用卡付款，須預繳數據機價值，而全數將分24期回贈，每期回贈\$70。</p>					<p>須預繳\$960，每月回贈\$40x24期</p>		
<p>基本合約期為24個月； 不需要USB數據機者合約期為12個月</p>				<p>24個月(須透過指定數據機使用服務)</p>					<p>基本合約期為24個月； 不需要USB數據機者合約期為18個月或24個月</p>		
<p>以用量(每KB)計，視地區及當地第三方合作網絡而定，收費可參閱服務商網頁。 另有適用於個別地區的日費或用量計劃，日費計劃每日每地區收費\$168，無用量限制；以用量計算的則為月費計劃，每月收費\$118至\$1,048不等，計劃包括的用量由5MB至40MB不等，其後數據每KB收費由\$0.1至\$0.12，視乎地區及選用的服務計劃而定。</p>				<p>收費及用量計算單位視乎地區及當地第三方合作網絡而定，以用量(最低收費單位由1KB至100KB不等，其後收費單位由1KB至200KB不等)計算，每KB收費由港幣\$0.01至\$0.3不等。[9] 另有適用於個別地區指定網絡供應商的數據漫遊服務計劃，月費由\$118至\$688，包括用量由5MB至40MB，其後每KB收費\$0.1。</p>					<p>劃一以每KB\$0.12計算，須先為漫遊帳戶增值。</p>		

港網站首頁及20個指定內容服務，本地流動數據用量會被豁免。

[6] 資料由服務供應商提供。服務供應商提供的聲稱支援最高速度，只供參考，原因是實際傳輸速度會受使用者的設備(例如電腦硬件/軟件/USB數據機的限制)、當時的網絡流量、網站伺服器情況、用戶與發射站間的距離、網絡設定及覆蓋範圍及其他因素影響其速度。

[7] 服務供應商稱網絡可支援最高速度為14.4Mbps (下載) / 2Mbps (上載)，並於本港部分地區提供支援最高下載速度達21Mbps的流動寬頻服務。

[8] 「不需要USB數據機者」即用戶的電腦已備有SIM卡卡槽，可直接插入服務供應商提供的SIM卡，便可使用該服務商的流動寬頻服務。

[9] 收費方法和價格按貨幣匯率、當地稅項及網絡商之收費變動或時有調整。

## 投訴個案

本會於2009年收到有關流動寬頻服務(包括使用電話、電腦、PDA)的投訴有267宗,以下為一些例子:

### 個案一 上網速度與計劃聲稱的有重大差別

李先生表示登記的計劃為「7.2Mbps流動寬頻服務」,須簽約18個月,但使用服務後卻發現上網速度緩慢,最多也不超過數十kbps。李先生向服務供應商交涉,上網速度卻一直沒有改善,於是向本會求助,希望服務供應商能無條件讓他提早取消服務。

#### 跟進結果

服務供應商回應本會時表示,流動寬頻上網的速度受多方面因素影響,而電訊管理局亦沒有規定上網的速度。由於李先生的流動寬頻一直有用量,顯示他可以使用服務,所以拒絕他提早取消服務的要求。由於該服務合約只餘下4-5個月,李先生只好等合約期滿後轉台。

服務計劃聲稱的速度一般只是理論上可達到的最高速度,因流動寬頻上網的速度受多方面的因素影響,包括上網地點訊號的強弱、有沒有其他訊號干擾、同時使用服務的人數多寡等,在現實情況下基本上難以達到最高速度,儘管如此,服務供應商應以較接近實際使用情況的資料作宣傳及推廣,以免有誤導之嫌。

對消費者而言,若主要使用收發電子郵件或瀏覽網頁這些低用量的應用方式,「較高速」的服務計劃提供的上網速度未必與「較低速」的服務有大分別,故「較低速」的服務計劃已足夠日常使用,而毋須申請較昂貴的「高速」服務計劃。

### 個案二 USB數據機保養期較服務合約期短

呂先生簽約使用某服務商的流動寬頻上網服務,為期兩年,而該項服務必須透過由服務供應商提供的USB數據機使用。在使用了服務1年3個月之後,數據機壞了,令呂先生不能使用服務。服務供應商指示他將USB數據機交到製造商的維修中心檢查,又稱從合約期第二年開始,數據機的檢查及維修必須由製造商進行。服務供應商不提供替用數據機予呂先生暫時使用,又不肯終止服務合約。呂先生唯有將數據機交予製造商檢查,卻被告知數據機已過了保用期而且型號已被淘汰,不能維修,必須更換一支新的數據機,價值\$1,420。為了使用餘下的9個月服務,呂先生只好買下新的數據機;但他對服務供應商不能為他提供協助、用戶無法使用服務仍須繼續合約,及只能接受數據機製造商的獨家維修服務感到不滿。

#### 跟進結果

本會職員去信服務供應商跟進,服務供應商表示在呂先生簽署服務合約時有提

供一份補充資料,訂明數據機由製造商提供一年免費自攜保養服務,這是合約的一部分,而呂先生也簽署確認。服務供應商建議若呂先生再續約兩年,可以免費送他新型號的數據機,但呂先生拒絕有關提議。

本會認為如果服務必須透過由服務供應商提供的硬件提供,若有關硬件有損壞,服務供應商應無條件更換有關硬件,否則消費者服務費照付,卻不能使用到服務,得到的待遇並不公平。

### 個案三 銷售員提供的網絡覆蓋資料與事實不符

葉小姐居住的地區較偏遠,所以在申請流動寬頻服務前先向銷售員查詢其住處是否有網絡覆蓋,銷售員稱已有網絡覆蓋,葉小姐於是簽約使用服務。當她帶同單據及合約到門市領取數據機,卻多次因缺貨而白走一趟,最後領得數據機開始使用服務時,卻發現服務根本未有覆蓋她的居所範圍。

#### 跟進結果

在本會職員查問下,服務供應商表示在葉小姐登記服務時,她的住所確實是在其網絡覆蓋範圍內,但網絡表現可能較差。該公司已安排網絡提升工程,並馬上停止該地區的服務申請。服務供應商最後無條件取消葉小姐的服務合約。

擊電郵內的超連結,因為超連結目的地的網頁或檔案的大小一般難以預知。這樣不單可避免因不小心而下載了大量數據因而招來大筆漫遊費,亦可減低電腦病毒或其他惡意程式入侵電腦的可能性。

### 公平使用條款及使用限制

由於服務供應商的頻寬都是供多人分享的,為免頻寬由少數高用量用戶佔用,影響其他用戶,大部分服務供應商的服務合約內會包括公平使用條款,訂明若是服

務供應商認為用戶的用量過多,服務供應商便有權減少(於條款內多稱為「監控」或限制)該用戶的用量(常見引發行使條款的使用方式包括BitTorrent、peer-to-peer、FTP、串流、網絡遊戲等),而可能令用戶上網的





部分服務供應商在宣傳資料上只以簡單一句交代用戶須受公平使用條款約束，沒有說明詳情；個別服務供應商的宣傳資料甚至沒有提及有此條款。

# 請參考我們的公平使用政策(列明於流動電話服務及購買手機協議內之第3.6條款)。

公平使用政策(列明於流動電話服務及購買手機協議內之第3.6條款)。

公平使用政策(列明於流動電話服務及購買手機協議內之第3.6條款)。

公平使用政策(列明於流動電話服務及購買手機協議內之第3.6條款)。

# 須受我們的公平使用政策約束。

# 須受我們的公平使用政策約束。

# 須受我們的公平使用政策約束。

速度大幅減慢，又或另收費用，甚至暫停或終止服務。然而本會認為如果服務供應商宣傳這類計劃為「無限用量」，則此類條款與該聲稱並不相符。無論因為何種原因，如消費者在實際使用服務時用量可能受到限制，服務供應商就不應將數據用量稱為「無限」，並應在宣傳資料及合約上詳細列明有關限制的詳情，在簽約前須向準用戶清楚說明。根據本會所收投訴，有服務供應商在宣傳資料或合約上只以簡單一句交代用戶須受公平使用條款約束，但卻沒有說明詳情，在此情況下，用戶須自行瀏覽服務供應商的網頁查看有關條款。本會認為服務供

應商此舉是要求消費者遵守在簽約時未清楚知悉的條款，對消費者並不公平。

有服務供應商回應，指公平使用政策的宗旨是防止少數用戶濫用網絡服務，而不公平地影響其他網絡用戶。在政策生效之後，只有少數極高用量的用戶會受到影響，一般用戶將不會受到影響。

## 合約期

如使用服務供應商提供的USB數據機，服務供應商須用戶簽約18至24個月不等。如用戶的電腦有SIM卡槽，部分服務供應商可提供SIM卡，而毋須用戶購買由服務供應商提供的USB數據機。毋須服務供應商提供數據機的用戶合約期一般較短，由毋須簽約至24個月不等，用戶亦毋須購買或預繳USB數據機的機價。不過，個別服務供應商規定用戶使用其USB數據機，消費者在選擇服務前宜查詢清楚。

## 電訊管理局回應

關於《公平使用政策》方面，現時流動網絡營辦商一般會實施有關政策，要求網絡使用者遵從一些守則，目的是防止使用者在網絡上進行非法及侵害他人權利的活動，確保每名客戶能在公平和合理的環境下享用有關服務，而不會影響其他用戶，並保障網絡的穩定性和安全性。因此網絡營

辦商必須在保障一般網絡用戶的大前提下，對少數涉嫌濫用網絡資源的用戶施加合理的限制。否則，後果將會是可能導致整體收費增加，或者是營辦商不再提供「無限上網」收費計劃，或甚至不願意繼續投資網絡基建。

電訊管理局(電訊局)重申網絡營辦商在實施《公平使用政策》時必須確保其政策符合《電訊條例》或牌照條件的規定，並應清楚透明地向客戶提供相關資訊。電訊局會密切監察網絡營辦商實施《公平使用政策》的情況。如發現有營辦商違反《電訊條例》或牌照條件的規定，定會跟進。

電訊局表示，鑒於流動數據服務(包括流動寬頻服務)日益普遍，電訊局已於2月12日發出消費者須知，因應市場最新情況，提醒消費者在使用流動數據服務時應注意的事項，詳細內容可透過以下網址閱覽：[http://www.ofta.gov.hk/zh/c\\_alert/c\\_alert\\_20100212.pdf](http://www.ofta.gov.hk/zh/c_alert/c_alert_20100212.pdf)。此外，為協助消費者在選用流動寬頻服務時能作出明智選擇，個別流動寬頻服務營辦商將由今年下半年開始陸續推出流動寬頻服務承諾，就上下載速度、網絡覆蓋、顧客服務資料等方面，為消費者提供具參考意義的寬頻服務表現資料。

## 類似情況亦出現於流動電話

本文提到的情況亦大多適用於使用流動電話的消費者，特別是智能電話(例如iPhone、Android、Window Mobile)的用戶，因此本文提出的關注事項可伸延至包括一般流動寬頻服務，不論有關服務是經由手提電腦、netbook筆記本電腦或流動電話接達。流動電話的某些應用程式或會自動把流動電話接駁至流動數據服務，令用戶在不知不覺間需承擔使用費(如身在海外，還需繳付漫遊費用)，消費者應加以注意。