

IDD「錯搭線」收費飆升

香港在1999年對外開放電訊服務，本港不少的網絡營辦商或服務供應商以較廉價的費用提供長途電話國際直撥電話服務(IDD)，消費者只須在撥長途電話號碼之前使用其接駁短碼，便可與遠方的親戚朋友交談。但是，錯誤使用這類服務而接駁至收費較高的IDD 001線路，可能令你花上10倍或以上的費用。

個案一：「錯搭線」付上10倍費用

投訴人是一間電訊公司的流動電話服務用戶，申請了國際漫遊服務及長途電話(IDD)「XXXX」服務。該電訊公司的IDD「XXXX」服務是凡致電中國、美國及澳洲每分鐘\$0.23。最近投訴人收到該電訊公司的帳單，發現該電訊公司收取致電中國、美國及澳洲的長途電話費每分鐘竟高達\$2.3，隨即向電訊公司投訴。本會在跟進此個案後，獲電訊公司回覆謂投訴人所撥出的長途電話，並非透過該公司的優惠計劃服務所撥出，而是透過「001」的線路撥出，故此該項收費正確。

該公司其後通知本會可能投訴人在撥打長途電話時，沒有按公司的指示方法撥號以致經常出錯。本會再與投訴人聯絡後得悉，投訴人打長途電話時，不是按該公司所指示的方法先行撥打優惠計劃的接駁短碼「XXXX」，然後按國家號碼、地區字頭號碼及所欲撥出的號碼，而是在自己的流動電話簿內已預設登記的「接駁短碼」中直撥，又或以重撥方式聯絡海外朋友，亦有時在流動電話簿內尋找海外朋友電話後直接撥號，故此出現「錯搭線」而收費貴的情況，難怪他要支付如此高昂的費用。

個案二：錯誤接駁至收費較高的IDD 001

投訴人數年前開始使用流動電話網絡服務，於去年4月份向流動電話電訊公司申請「XXXX」長途電話服務。去年5月投訴人收到400多元的帳單，已感收費不合理，在6月份再收到帳單500多元，遂向該電訊公司投訴，但職員堅持收費正確。投訴人認為每次都是用「XXXX」長途電話服務，費用不應如此昂貴，所以拒絕付款。其後，該電訊公司於7月份停止其手提電話網絡服務。投訴人認為不合理，遂到本會投訴。本會瞭解個案後，發覺投訴人的長途電話是以「001」線路撥出，每次致電長途電話時，皆以記憶重撥的方法，撥打長途電話，本會其後將《選擇》月刊332期內登載的資料傳送給他，投訴人才恍然大悟，又是「錯搭線」的另一例子。

個案三：致電德國電話費逾千元

投訴人在去年9月22日收到流動電訊公司通知，要求她支付於9月5日至9月10日期間從香港致電德國的長途電話費用共\$1 207.53。投訴人以事件未弄清楚之前，沒有付款。可是該電訊公司以投訴人未付欠款而停止其流動電話服務。投訴人稱她是使用另一個網絡營辦商的IDD服務，更沒有申請#001及該電訊公司的長途電話服務，不明白何以該電訊公司指她在上述期間撥出的長途電話都是用#001字頭，百思不得其解。本會在接獲此個案後，與長途電話網絡商聯絡，得悉投訴人在致電海外時，只是以重撥(Re-dial)的方法撥打長途電話，故此便會轉撥至「001」的網絡撥出。

個案啟示

上述三個投訴個案的共通點都是消費者在使用流動電話致電海外時，他們均使用由網絡營辦商或服務供應商的「接駁短碼」IDD服務。但每次都不是依網絡商所示，先撥網絡商所提供的「接駁短碼」，然後地區字頭，然後所欲接駁的號碼，而是以手機「電話簿」所儲存的海外電話號碼直接撥出。沒有在號碼前加上特定的IDD「接駁短碼」，便有很大的可能接駁至IDD 001網絡而由該網絡撥出長途電話，故此收費便不會按已登記網絡商所承諾的登記服務收取。此外，如流動電話接獲IDD來電後，消費者在回撥或覆電時若利用手機的「通話紀錄」或「已接/未接來電紀錄」找出該號碼回撥，倘該通話紀錄的顯示為「+」「國家編號」「當地電話號碼」，則此回撥號是會自動經由IDD 001網絡發送。

因此，為避免錯誤接駁IDD網絡，消費者可以有兩個方法：(一)將整組號碼鍵入，包括已登記選取的IDD「接駁短碼」+國家編號+地區號碼(如有)+當地號碼輸入。(二)從手機「電話簿」或「通話紀錄」中找出海外電話號碼後，撥出IDD接駁短碼+國家編號+地區號碼(如有)+當地號碼。電訊管理局亦已在其網頁(www.ofta.gov.hk)「消費者注意事項」一欄中公布有關資料。