



關於立法會關翠杏議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢消費者委員會之意見，本人就立法會 2014 年 7 月 15 日第 630/E514/V/GPAL/2014 號公函轉來關翠杏議員於 2014 年 7 月 11 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 7 月 16 日收到之書面質詢，回覆如下：

隨著智能手機的日益普及，流動數據服務已逐漸融入生活，令人與人之間的溝通更為緊密。為了讓消費者能安心地應用先進的電信技術，電信管理局一直致力推動各營運商完善各項流動數據服務保障措施。

關於讓消費者掌握“每日流動數據使用量”之意見，目前澳門四間營運商皆有提供電子渠道的方式讓用戶查詢每日的本地流動數據使用量資料，且個別營運商所提供的紙本帳單也有列示相關資訊，市民可按自身的需求查詢有關使用量。

至於“實時”查詢流動數據使用量，現時雖然只有一間營運商的計費系統支援接近“實時”查詢流動數據使用量的功能，但在電信管理局的推動下，將有其他的營運商投資新的計費系統，倘計劃得以順利落實，預計可於明年第二季推出接近“實時”的流動數據使用量查詢服務。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
電信管理局
Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações

所謂“先通知後購買”在性質上是一種收費模式，在實務操作中必須經消費者同意使用，營運商方能提供這項服務。電信管理局已關注到現時市場上提供的流動數據服務收費模式未必能滿足市民的需要，故一直推動營運商推出更多能提供較佳的保障的收費模式供用戶選擇，以使用戶能更安心地使用流動數據服務。現時，已有營運商為了能更有彈性地設計不同的收費模式而進行計費系統的優化工作，按照該營運商提供的資料，預計相關工程可於明年完成。電信管理局相信在市場競爭機制及政府督促的相互作用下，將有更多的營運商設計出具有競爭力的收費計劃供用戶選購。

就消費者投訴流動電話數據用量收費的問題，消費者委員會近年收到的投訴個案如下：

年份	個案數字
2012	92
2013	64
2014 (1月至6月)	34

對於消費者的投訴，消委會均會儘快向相關的營運商作出反映，就消費者質疑營運商是否有濫收費用提供改善意見，包括改善帳單資料，以提高帳單的透明度，特別是消費者每日使用流動數據用量的情況。而無論是公開呼籲或轉介投訴個案所提出的建議，消委會均提議營運商在發現消費者使用的數據用量在接近月度計劃的上限時，有主動向消費者發出提示的責任。經消委會持續向營運商提出建議，收到投訴流動數據收費個案數字略有減少。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
電信管理局
Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações

為推動先進通訊技術的廣泛應用和進一步完善流動數據服務的提供，電信管理局會持續推動及監督營運商做好相關的工作，為市民帶來優質的通訊服務，消委會亦會致力收集消費者的意見，向營運商提出改善建議。另一方面，政府正就《消費者權益保護法律制度》進行檢討及公開諮詢，對於就公共服務引入強制仲裁機制的建議，政府會從多方面進行分析及研究，期望將現有的機制更臻完善，有效保護消費者的權益。

電信管理局代局長

Francisco Leong

梁榮堯

二零一四年 八月二十八日