

書面質詢

居民使用手提電話上網的趨勢已相當普遍，相關流動數據使用量從 2008 年的 3.3 萬 GB，急升至 2012 年的 264 萬 GB，普及情況可見一斑；但因流動數據的計費方法和計劃多樣而複雜，有關消費爭議和投訴長期佔據消委會投訴分類的前列。

目前，不少流動電話用戶都會購買定額流動數據用量的月費計劃，但當數據用量到達限額時，營運商仍會提供額外數據服務；加上居民無法即時知道實際的使用量，一時“唔為意”就會超過每月數據上限而要另付非常昂貴的費用。

為保障電話用戶的消費權益，有外地營運商會以“先通知後購買”方式提供額外數據服務，即當數據接近使用上限時會預先通知用戶，只要用戶以短訊回覆確認就可購買額外用量，若用戶沒有回覆則數據用至上限時會自動上鎖，以確保用戶不會在不知情下，使用了月費計劃以外的昂貴數據。這一服務模式在外地已經運作成熟，對用戶來說手續簡便又可避免昂貴費用。當局去年亦公開表示，會要求本地營運商跟隨，但至今仍未落實；更甚者，早前電信局回覆本人有關“先通知後購買”數據服務的口頭質詢時突然改口風，稱現時四間營運商均已推出約 500 元的“收費上限”措施，故原則上只會透過市場力量自行推動。

為此，本人向當局提出以下質詢：

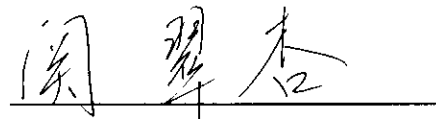
一、現時，每當流動電話數據用量出現爭議時，即使用戶要求查單，營運商亦只會提供消費者在某些日期或時段所用數據量，但到底是系統出錯、還是用戶不小心使用多了用量，根本是各說各話無從查證；由於用戶很難反證沒有使用，最終只能乖乖付費，整個機制對消費者極不公平。據了解，現時已有營運商會向用戶提供每日數據的使用量，究竟當局會否要求所有營運商在電話費單上列明用戶每日數據的使用量，以及提供數據用量實時查詢的服務，以便讓用戶更全面了解自己使用習慣的同時，亦有助減少雙方對流動數據用量方面可能出現的爭議？

二、從過往事例表明，僅透過市場力量難以對營運商的收費產生有效的

約束。儘管透過當局的努力，目前所有營運商均設有本地數據約 500 元封頂的計劃，但因月費計劃超額後的數據收費十分昂貴，只要超出數十 MB，往往就要額外繳付約 500 元的封頂費！為免再有更多用戶因不知數據使用超額而招致損失，當局到底會否以行政手段督促所有營運商落實“先通知後購買”的數據服務模式？

三、隨著電信等公共服務的消費爭議日多，當局會否在檢討“消費者權益保護法律制度”時，因應電信服務的複雜性、涉及範圍的廣泛性，引入強制仲裁機制，以更好保障市民的消費權益？

澳門特別行政區立法會議員



關翠杏

2014 年 07 月 11 日