

## 口頭質詢

目前本澳 3G 流動電話的登記用戶已近六十萬個，3G 數據使用量亦從 2008 年的 3.3 萬 GB，急升至 2012 年的 264 萬 GB，增長達八十倍。由於 3G 流動數據計費方法和計劃多樣而複雜，有關電信服務的消費爭議和投訴亦越來越多，更長期成爲市民向消費者委員會投訴的主要類別。

目前大部分用戶會使用定額用量的月費計劃，但在應用時，居民未必能準確掌握已實際使用的數據量，加上營運商一般不會承認手機內設數據計量，即使以營運商提供的渠道查詢，亦會有十五分鐘至數小時的延遲，故用戶很難避免因數據量超過購買額而需繳付昂貴的費用。

就此問題，電信管理局去年曾表示，會要求營運商設定數據使用上限，並以“先通知後購買”的方式，即用戶使用數據接近計劃上限八、九成時，會以短訊詢問客戶是否需要購買額外的流動數據計劃，若用戶沒有回覆購買額外用量，數據使用至上限時會自動上鎖，避免因此產生昂貴的數據費用。但至今已過近一年，當局在此工作上仍未有任何消息公佈，著實令人失望。

爲此，本人向當局提出以下質詢：

一、當局去年表示會要求營運商設定數據使用上限，以“先通知後購買”的方式減少流動數據使用量的爭議，該項工作目前有何進展，何時才能落實？

二、現時當出現消費者數據使用量與服務計劃有較大差距時，消費者查單要付查單費，而單據僅能顯示該用戶在某日或某段時間使用過的用量，根本無法核實是否曾使用有關用量，這對消費者極不公平，當局現時有何機制確保有關爭議得到合理的仲裁？當局在恆常監察中曾否發現電信營運商計費系統曾出現故障的情況？有何機制全面確保其可靠性？

三、目前流動電話月費單，均有顯示用戶每日的通話量，至於數據方面只顯示當月數據總用量及相應收費，當局會否要求營運商在帳單內顯示用戶每日的數據使用量，一方面增加帳單的透明度，同時讓消費者了解自身使用數據的習慣，以更好地選擇自己合適的數據服務計劃？

澳門特別行政區立法會議員



2014 年 02 月 26 日