

書面質詢

目前，在本澳“散買”流動數據費用十分高昂，每 Mb 收費高達 6 至 20 元，較數據月費計劃高數十倍、甚至過百倍，故用戶絕大部分會以月費計劃形式購買數據用量。但本澳電信營運商對消費者的保障卻嚴重不足，消費者很容易在不知情或不小心的情況下，因數據用量超額而被索取高昂的額外費用。

此外，由於目前對處理流動數據用量爭議缺乏公平合理的申訴和仲裁機制，當消費者不同意電信營運商計算的用量時，即使一再投訴至消委會和電信管理局，若電信商仍是堅稱其系統顯示用戶有使用該數據用量，計算沒有出錯，相關部門亦束手無策；令消費者感到求助無門！

日前當局已完成了 4G 流動電訊服務的開標程序，澳門即將進入 4G 時代，流動數據用量和服務需求相信將會進一步增加。當局有必要在相關服務推出前，確保中標營運商均能制訂有效措施，保障每一用戶在使用流動數據時的合理權益。

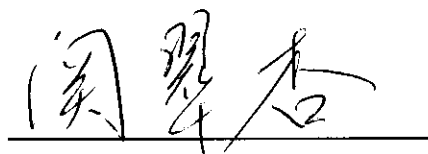
為此，本人向當局提出以下質詢：

一、由營運商確保用戶能對用量作實時查詢，是減少流動數據爭議的途徑之一，但目前大部分營運商卻只能提供兩小時、甚至一日前的數據用量，當局目前正在進行 4G 牌照的申請工作，會否考慮要求未來中標者必須提供可讓用戶方便查詢即時用量的途徑，確保用戶可隨時查知實時數據用量，以保障用戶權益？

二、當局會否汲取目前流動數據服務出現較多爭議的情況，考慮要求營運商需承諾在 4G 服務供應前，落實相關保障用戶措施，包括要求參照 3G 服務中本地數據五百元的封頂方式，以及落實流動數據“先通知後購買服務”，確保在獲得用戶同意後才會提供額外數據用量？

三、近期多間營運商正陸續取消無限數據計劃，但又未有同步調低散買數據用量的極高昂費用，令高用量用戶需支付的費用大增。隨著 4G 服務投入運作，可以預期高用量用戶會進一步增加，當局對此有何應對措施改變目前“散買”流動數據極為昂貴的不合理現象？會否要求所有 3G 及 4G 營運商均必須提供無限數據用量計劃供消費者選擇？

澳門特別行政區立法會議員



關翠杏

2014 年 11 月 28 日