

書面質詢

區錦新議員

關於上網流量使用應有可見的客觀量度機制的質詢

澳門將邁向5G的電訊服務，預料數據流量將大增，而費用當然也隨之水漲船高。現時，本澳一些提供上網服務的公司已在宣傳「大流量時代」。而事實上，本澳的上網流量的使用已在溫水煮蛙般地悄悄地增加。從過去的每個月3GB至5GB的使用，已逐步以10GB為單位，甚至每月二十多GB不等。而這時仍只是4G時代。若到普遍使用5G時，屆時的流量相信更加驚人。

用得多，付得多，本來是沒甚麼好討論的。只是，上網數據的使用卻是無可量度，亦無跡可尋，幾乎是提供服務公司說你用了多少你就要付多少。或謂，使用者可透過查詢用量的機制，對自己電話的用量可進行監察和控制。但事實上，曾有市民向本人投訴，某天他剛查詢過用量，知道該月所餘數據流量尚有2GB以上，但不足半天，提供服務公司有短訊通知，其剩餘之本地數據用量已少於1GB，而這半天，他沒有做過如下載那種流量使用較大的動作，而只是一般的瀏覽性質的上網，這從超過2GB的數據莫明其妙就只剩下不足1GB僅僅十多個小時。他不明所以，曾致電提供服務的公司申訴，但所得回覆還是不置可否，根本就無法解釋這1GB的流量如何使用得如此快。

上網數據流量一直是個無法量度的無形之物。當年本人與其中一間提供電訊服務的公司發生爭議時，拿到消委會投訴，消委會亦承認這是消費者難於量度，但「一向都係咁計嚟喇」。本人認為，這對消費者並不公平。

在本質詢提出的這個十一月，就有不少朋友發現今個月的數據用量耗得飛快，有朋友告之，以他每月6GB數據用量，一般來說都夠用，只是偶然才會在月底最後幾天前被告知「剩餘數據已低於1GB」。但在十一月，在同樣使用的情況下，僅用了半個月，即十一月十六日已獲短信告知「剩餘數據已低於1GB」。一部手機，由同一人按慣常使用，其流量消耗竟莫明其妙的急增，實令人質疑用量量度的客觀性。

眾所周知，用電有電錶記錄用電的多寡，用水也有水錶可體現所用的度數，但上網數據卻是無從量度，任你電訊公司說是多少就是多少，而且沒法爭論，即使拿到消費者委員會投訴，有消委會的介入，但在「一向都係咁計嚟喇」的鐵則之下，消費者大都無可奈何，變成「人為刀俎，我為魚肉」。

為此，本人向當局提出書面質詢：

- 一． 用電有電錶記錄用電的多寡，用水也有水錶可體現所用的度數，但上網的數據流量卻是無從量度，任由提供電訊服務的公司說是多少就多少，這明顯對消費者並不公平。當局能否促使各提供電訊服務的公司拿出令人信服的量度機制出來，以保障消費者權益，而不是「一向都係咁計嚟喇」就搪塞過去？
- 二． 當上網的消費者與提供上網服務的公司發生爭議時，消委會能否創設一種可量度的機制或方法來，可客觀持平地處理爭議？
- 三． 在連4G服務時代，都無法有一個有效機制來記錄用量，到廣泛實行5G時，上網數據流量必定大增，產生的爭議可能更多。作為提供服務的公共事業公司，是否應有社會責任設置有效且可令消費者相信公允的機制來實時記錄數據流量的使用，令消費者更安心使用互聯網？