

## 電訊公司 4G 收費調查

在澳門，使用 4G(第四代流動通訊技術)手機越來越普遍，要盡用其功能，便需要配合 4G 網絡服務。現時 4G 網絡系統有多種技術，澳門特區政府於 2014 年 9 月公佈本澳採用當中的長期演進(Long Term Evolution, LTE)技術，2015 年 6 月發出四張相關的流動電信服務牌照，同年 9 月，四間獲發牌照的流動電信網絡供應商(以下簡稱「供應商」)相繼推出有關的 4G 服務計劃。由於相關計劃內容複雜，有見及此，本會於 2016 年 9 月，對四間獲發 4G 牌照的供應商進行 4G 月費計劃收費調查，以瞭解有關計劃的類別、服務收費、合約條款、使用限制及政策措施等。

### 問卷回收情況

本會於 2016 年 9 月，向 4 間獲發 4G 流動電信服務牌照的供應商：「澳門電訊」(以下簡稱「CTM」)、「和記電話(澳門)有限公司」(以下簡稱「和記」)、「數碼通流動通訊(澳門)股份有限公司」(以下簡稱「數碼通」)及「中國電信(澳門)有限公司」發出調查問卷，截止回覆限期前，除「中國電信(澳門)有限公司」表示未能提供有關是次問卷調查資料外，其餘 3 間供應商皆有回覆，回收率為 75%。

### 調查結果

是次調查收集了 3 間供應商共 16 個「4G 基本月費計劃」、10 個「4G 數據月費計劃」及 4 個「4G 兩地或以上的數據共用計劃」，合共 30 個收費由每月 \$98.00 至 \$888.00 澳門元不等的月費計劃內容，同時，亦瞭解了 3 間供應商的合約條款及政策措施。

### 通話時間

30 個月費計劃的免費本地話音通話時間由 100 分鐘至 5,600 分鐘，基本都將通話時間分為網內(同一供應商用戶的聯繫)及網外(不同供應商用戶的聯繫)。但 3 間供應商的計算方法略有差異，就算同一供應商亦有所不同，例如「和記」限定了其 6 個「4G 基本月費計劃」中的網內(外)免費通話時間，倘消費者的網內(外)通話時間超出限量，須繳付額外的通話費用；而其 5 個「4G 數據月

費計劃」則未有限定當中的網內(外)免費通話時間，當消費者的總通話時間超出免費上限，額外的網內及網外的通話收費分別為\$0.20 澳門元/分鐘及\$0.25 澳門元/分鐘。

相比之下，「CTM」和「數碼通」的 10 個「4G 基本月費計劃」雖同樣有網內及網外通話之分，但當消費者超出網內的免費通話時間後，其額外的網內通話時間，會與網外通話時間一起計算，直至超出相應之免費通話時間後，才須要繳付額外的費用。

此外，「CTM」的 4 個「4G 兩地或以上的數據共用計劃」，更將香港(指定供應商)及澳門兩地的話音通話時間統一計算，當兩地總通話時間超出免費上限，額外的通話時間為\$0.25 澳門元/分鐘。

除此之外，部分供應商為配合不同客戶的需要，會免費提供限量 IDD 及漫遊通話時間。如：「CTM」有 6 個「4G 基本月費計劃」提供額外的 50 至 500 分鐘致電中國及香港的 IDD 通話時間，同時，其 4 個「4G 兩地或以上的數據共用計劃」亦額外提供 100 至 700 分鐘致電中國之 IDD 通話時間。而「和記」的 5 個「4G 基本月費計劃」亦有額外提供指定香港供應商之 100 至 300 分鐘香港漫遊通話時間。

### 流動數據用量

30 個月費計劃中的流動數據用量由 100MB 至限速不限量，除限速不限量的月費計劃外，超出計劃中指定的用量須額外收取\$0.25 至\$0.9216 澳門元/MB。當中「和記」的 5 個「4G 基本月費計劃」及 4 個「4G 數據月費計劃」更提供額外的 512MB 至 1536MB 指定香港供應商之漫遊流動數據。而「CTM」的 4 個「4G 兩地或以上的數據共用計劃」，將中國、香港(須使用指定之中、港供應商)及澳門的流動數據用量統一計算，當三地的總數據用量超出免費上限，額外的數據用量為\$0.25 澳門元/MB。

由於智能手機功能較多，為免消費者因未完全掌握使用方法，導致長期不慎使用不必要的流動數據而出現巨額的額外流動數據費用，3 間供應商都設有 \$500 澳門元的本地流動數據用量收費上限。

與此同時，據回覆資料顯示，當消費者的流動數據用量超出某一定用量時，3 間供應商都會把其數據傳輸速度(上載及下載)下調至不低於 256KB/秒，但

僅「和記」會於速度改變時以短訊通知客戶，其餘 2 間供應商只於網頁及宣傳單張上作預示。

## Wi-Fi 用量

「CTM」於其 16 個月費計劃中，設有 50 小時至無限量 Wi-Fi 使用時間，而當中的「4G 兩地或以上的數據共用計劃」更可於香港(指定供應商)及澳門使用其提供的無限量 Wi-Fi 服務。

是次調查結果顯示，其提供的「4G 數據月費計劃」中，最高月費計劃的免費 Wi-Fi 用量反而是最少的(50 小時)，若超出有關用量便須收取額外的費用(\$6.00 澳門元/小時)。有些消費者為避免超過流動數據的上限，會長時間開啟手機的自動 Wi-Fi 功能，以便身處有 Wi-Fi 提供的地方時，手機可自動接駁 Wi-Fi 上網。但因本身的月費計劃流動數據用量為限速不限量，消費者未必會刻意關注上網的用量，便有可能會因手機長期優先選用「CTM」Wi-Fi 上網而超出限量，因此，消費者須注意的是手機的設置會否優先選用 Wi-Fi 上網，以免繳付額外的費用。

## 短訊服務

除了 10 個「4G 數據月費計劃」及 1 個「4G 基本月費計劃」未有提供免費本地短訊服務，餘下的 19 個計劃皆有提供 50 至 1000 個基本短訊，當中僅「CTM」將發送至網內及網外的短訊全部統一計算，且其於 4 個「4G 兩地或以上的數據共用計劃」所提供的免費短訊更是香港(指定供應商)與澳門一併計算；餘下 2 間供應商的 9 個月費計劃僅提供免費網內短訊服務，網外及額外網內短訊，須收取額外費用。

## 合約條款及政策

3 間供應商都會分別與客戶簽訂為期 18 至 24 個月的書面合約，合約上都有列明各項服務收費、客戶提前終止合約可能繳付之特定費用、約滿後繼續使用服務時的收費標準，以及倘合約生效日與每月計賬周期日期(即截數日期)不在同一天，第一期及最後一期不足一整月時之收費方式等資訊。

由於合約期較長，為免客戶忘記約滿期限，3 間供應商都會於合約期滿前 30 至 90 日，主動透過電話或短訊通知客戶，以便客戶有足夠的時間選擇適合自己使用的新月費計劃。

#### **4G 兩地或以上的數據共用計劃**

就是次調查結果，「CTM」提供的 4 個「4G 兩地或以上的數據共用計劃」，其特點是部分服務會將澳門與於其他地區使用指定供應商的用量統一計算。但值得注意的是，同一計劃中，並非所有可共用的服務都可於相同地區共用，例如：流動數據可於中國、香港及澳門三地共用，但通話、短訊及 Wi-Fi 只可於香港及澳門兩地共用，而免費致電中國 IDD，亦只限於澳門打出。同時，於可共用的地區使用有關服務時，必須使用指定的供應商，否則將按一般漫遊收費。

是項月費計劃的計費方式比一般月費計劃繁複，消費者選用有關服務計劃應仔細瞭解各項服務的計費方法及適用地區，由於一般漫遊數據及跨域通話收費較高昂，倘因錯誤理解有關計劃內容，可能須要繳付龐大的費用。

#### **給消費者的建議**

1. 供應商普遍要求消費者簽訂一年半以上的合約，倘消費者於約滿前終止合約，可能會被收取額外費用。建議消費者在簽署期限較長的合約前，應詳加考慮，並瞭解清楚終止合約前的手續及相關條款。
2. 供應商可能會提供特惠計劃予部分客戶，例如團體僱員優惠計劃，消費者宜在申請服務前多向供應商查詢。
3. 月費計劃種類繁多，消費者應按自己的使用習慣及需要，選擇合適的供應商及其月費計劃，不要因為限時或禮品優惠而選購不合自身需要的計劃，以免每月繳付不必要的支出。