



留意手機流動數據用量 建議外遊鎖上漫遊功能

消費者使用智能手機流動數據服務收發及瀏覽訊息非常普遍，近年引起的消費爭議也增加，消費者投訴的主要是圍繞：數據量、收費賬單不清晰…等。

就消費者的意見，本會透過不同渠道要求電訊網絡供應商提高流動數據服務收費及賬單的透明度，如發現用戶數據用量接近計劃上限時，建議發出用量提示，本會亦提醒消費者如不需要使用流動數據服務，可要求相關電訊網絡供應商關閉流動數據的服務，或自行管理手機的有關功能，不需要數據服務時將有關功能上鎖。同時，消費者可下載計算數據流量的手機應用程式，並經常查閱已下載數據的流量，以防超出計劃的流量上限而繳付非預算的支出。

投訴個案仍有一定數量與流動數據服務有關

由於爭議不斷發生，本澳電訊網絡供應商近年將本地流動數據服務超額流量費用定在五百元，即消費者如超過了個人流動數據服務計劃的用量，消費者除了繳付原來流動數據服務計劃的收費外，以後無論使用了超過多少的用量都需繳付五百元的“封頂費”，避免發生震撼賬單（即賬單收費金額巨大，以上萬元計）的問題。

此舉消費者未必全然接受，但近年投訴這類問題的個案似有輕微下降，本會今(2014)年上半年的97宗投訴電訊服務個案中，與流動數據服務有關的投訴個案仍佔該類數投訴個案的35%，反映有關問題仍然存在。

跨域流動數據偶有出現震撼賬單

本地流動數據服務採用“封頂費”避免震撼賬單的問題，但跨域流動數據服務，即流動數據漫遊亦偶有發生超級賬單的情況，涉及金額上十萬元計！

聖誕節至農曆新年將至，又是本澳居民出外旅遊的旺季，本會提醒消費者注意使用跨域流動數據，較有效的方法是向電訊網

絡供應商為流動數據服務上鎖，回澳後再向電訊網絡供應商解除流動數據服務上鎖功能，此舉即使手機掉了，如電訊網絡供應商未獲機主授權解除流動數據服務上鎖功能，其他人是不能試圖使用手機的流動數據服務，比消費者自行在手機該流動數據上鎖更為安全。

以下是一些提供消費者外遊使用跨域流動數據的保障建議：

留意手機設定，避免境外自動接收數據

消費者外遊時，應留意智能手機的設定，除注意應用程式(Apps)於啟用時會使用流動數據之外，還需留意會否存在應用程式自動聯上互聯網來獲取即時資訊，例如自動接收電郵或天氣預報等，消費者可將一些自動使用數據的功能轉為手動操作，避免不自覺地使用流動數據。

善用當地免費Wi-Fi熱點

外地很多如商場或酒店等地方都有免費Wi-Fi上網服務，消費者可在免費Wi-Fi無線網絡涵蓋的區域內使用這些無線網絡，以免使用到自己的流動數據。同時消費者亦需注意，倘沒有關閉手機的流動數據時使用免費WiFi上網，則經常留意裝置有否因WiFi訊號較弱而轉換至使用流動數據服務。

停用流動數據漫遊服務

本澳的電訊服務營運商有提供跨域流動數據上鎖功能，消費者按其需要向營運商申請上述功能，關閉流動數據漫遊服務。

購買當地預付式電話或上網卡

國外很多地方均有售賣因應旅客而設的預付式電話卡，消費者可以透過購買當地預付式電話卡或上網卡使用，亦是一個簡單控制使用電訊服務費用支出的有效方法。 **T**