

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



網上vs街站申請寬頻 月費差距大

都市人無時無刻都在上網，外出時用流動數據，回家後轉用無數據限量的家居寬頻。不同網絡營辦商所提供的家居寬頻服務計劃的內容、收費和服務條款都不盡相同，加上計劃普遍會與一項或多項服務或產品捆綁銷售，消費者很難比較不同計劃。更複雜的是，原來同一營辦商同一服務計劃透過不同的渠道登記使用，優惠可能不同！

訊息混亂令人難於比較

消費者可透過眾多渠道查詢寬頻服務的資料，但所得資料不盡相同，部分更是參考性成疑，例如通訊事務管理局辦公室的網頁所提供的「持牌人提交的公共電訊服務收費查詢」，當中有資料仍停留於2003年的撥號連線及非無限數據量的計劃，而光纖寬頻服務月費達\$3,500，不能反映現時市場實況。

本會今年4月透過5家居家寬頻服務營辦商的網頁及流動街站，搜集新用戶基本服務合約的內容、收費、優惠等資料，另向該5家營辦商發出問卷，查詢同類資料以及終止服務、合約期滿及搬遷的安排，詳細資料見表一及表二。

調查發現，消費者如直接向營辦商查詢資料，一般須提供詳細住址，才能取得可供選擇計劃的內容和收費，個別營辦

商更要求消費者以手機短訊索取驗證碼，才可查詢1次。透過同一家營辦商的網頁、門市、熱線、流動街站等不同途徑登記同樣的計劃，可得出不同的月費、優惠和收費條款，資訊混亂窒礙消費者作出比較。不過無論透過網頁或向營辦商職員查詢，消費者都獲告知所查詢的計劃屬「限時優惠」（limited time offer）、「限量登記」（limited quota）或「只限今天」，因而感到須迫切作

表一：部分提供予家居固網寬頻服務新用戶的計劃資料

編號	網絡營辦商 [1]	計劃名稱	最高網絡速度	月費 [2]			最高/最低月費及差價 [3]
				由網絡營辦商向本會提供	源自網絡營辦商網頁	源自流動街站調查	
1	 香港寬頻 HKBN	100M家居寬頻組合	100Mbps	\$148 x 24月	公屋 - \$130 x 24月 \$198 x 12月 私樓 - \$178 x 24月 \$238 x 12月	公屋 - \$148 x 24月 私樓 - \$198 x 24月	公屋 較高：街站 - \$148；較低：網站 - \$130 每月相差\$18 私樓 較高：街站 - \$198；較低：網站 - \$178 每月相差\$20
		500M家居寬頻組合	500Mbps	\$178 x 24月	公屋 - \$160 x 24月 \$238 x 12月 私樓 - \$198 x 24月 \$288 x 12月	公屋 - \$168 x 24月 私樓 - \$205 x 24月	公屋 較高：街站 - \$168；較低：網站 - \$160 每月相差\$8 私樓 較高：街站 - \$205；較低：網站 - \$198 每月相差\$7
		1000M家居寬頻組合	1000Mbps	\$168 x 24月	公屋 - \$155 x 24月 \$278 x 12月 私樓 - \$178 x 24月 \$338 x 12月	公屋 - \$198 x 24月 私樓 - \$218 x 24月	公屋 較高：街站 - \$198；較低：網站 - \$155 每月相差\$43 私樓 較高：街站 - \$218；較低：網站 - \$178 每月相差\$40
2	 有線寬頻 i-Cable	有線200M寬頻	下載 - 200Mbps 上載 - 10Mbps	\$499 (無合約)	\$199 x 24月	公屋 - \$133 x 40.5月 私樓 - \$174 x 24月	公屋△ 私樓 較高：網站 - \$199；較低：街站 - \$174 每月相差\$25
		有線500M寬頻	500Mbps	\$529 (無合約)	\$149 x 24月	—	△
		有線1000M寬頻	1000Mbps	\$569 (無合約)	\$149 x 24月	公屋 - \$133 x 40.5月	
3	 網上行 Netvigator	8M基本寬頻計劃	下載 - 8Mbps 上載 - 800Kbps	\$598 x 24月	偏遠 - \$298 x 24月	偏遠 - \$298 x 24月	△
		100M基本寬頻計劃	下載 - 100Mbps 上載 - 30Mbps		—	公屋 - \$68 x 24月	
		200M光纖入屋寬頻計劃	200Mbps	\$498 x 24月	公屋 - \$168 x 24月 \$138 x 30月	公屋 - \$138 x 24月	公屋 較高：網站 - \$168；較低：街站 - \$138 每月相差\$30
		300M光纖入屋寬頻計劃	300Mbps		私樓 - \$198 x 30月	公屋 - \$168 x 30月 私樓 - \$198 x 30月	—
		500M光纖入屋寬頻計劃	500Mbps	\$598 x 24月	公屋 - \$206 x 24月 \$168 x 30月 私樓 - \$208 x 30月	私樓 - \$208 x 30月	△
		1000M光纖入屋寬頻計劃	1000Mbps	\$698 x 24月	公屋 - \$298 x 24月 \$206 x 30月 私樓 - \$246 x 30月	公屋 - \$206 x 24月 私樓 - \$246 x 24月	公屋 較高：網站 - \$298；較低：街站 - \$206 每月相差\$92 私樓△
4	 SmarTone	家居基本寬頻100	100Mbps	\$168 x 24月 偏遠 - \$218 x 24月	\$168 x 30月 偏遠 - \$218 x 24月	\$168 x 30月 偏遠 - \$218 x 24月	△
		家居光纖500	500Mbps	\$178 x 24月 偏遠 - \$228 x 24月	\$178 x 30月 偏遠 - \$228 x 24月	\$178 x 30月 偏遠 - \$228 x 24月	
		家居光纖1000	1000Mbps	\$198 x 24月 偏遠 - \$248 x 24月	\$198 x 30月 偏遠 - \$248 x 24月	\$198 x 30月 偏遠 - \$248 x 24月	
5	 3家居寬頻 ThreeBB	100M極速寬頻計劃	100Mbps	\$159 x 24月 *	\$159 x 24月 * \$119 x 36月	公屋 - \$109 x 36月 私樓 - \$159 x 24月 *	△
		300M光纖寬頻計劃	300Mbps	\$179 x 30月 *	\$179 x 30月 *	—	—
		500M光纖寬頻計劃	500Mbps	\$189 x 30月 *	\$189 x 30月 *	私樓 - \$148 x 36月	—
		1G光纖寬頻計劃	1000Mbps	\$228 x 24月 *	\$188 x 24月 ▼	公屋 - \$138 x 36月 私樓 - \$188 x 24月 ▼	△

註 表列資料為本會在4月向網絡營辦商查詢或從網絡營辦商網頁及流動街站收集並綜合得出的資料，不同日子、地區、住宅類型和登記途徑的收費和優惠或有不同，列表亦未有列出各網絡營辦商提供的所有計劃的詳情，資料只供參考。

本會於4月使用不同住址透過各網絡營辦商網站的網上登記服務，及從港、九、新界不同地點的流動街站索取價格、優惠、合約條款及/或宣傳單張。表列的月費、月費豁免、月費回贈及合約優惠為最後1次查詢所得的資料，至於其他收費、終止服務、合約期滿及搬遷資料為綜合整個調查的多次查詢所得，網上及流動街站登記的相關資料經部分營辦商核實，營辦商不時更改價格及優惠，最新資料應以登記時的為準。

— 代表無相關資料或不適用

住宅類型：
公屋 - 公屋、居屋及夾屋住戶
私樓 - 私人樓宇住戶
偏遠 - 村屋及偏遠地區住戶

資料來源/登記方式：
回覆資料 - 根據網絡營辦商向本會提供的資料
網站 - 只限網站上登記
街站 - 只限流動街站登記

[1] 網絡營辦商按其名稱的英文字母順序排列。

[2] 列表所顯示的月費未包括月費豁免及月費回贈。月費資料如沒有註明適用於公屋或私樓，即代表同時適用於公屋及私樓用戶。
* 或 ▼ 表示有特定合約優惠。

紫色 - 合約期12個月
藍色 - 合約期24個月
綠色 - 合約期30個月
橙色 - 合約期36個月
紅色 - 合約期40.5個月

[3] 只比較透過營辦商網頁及流動街站登記的24個月合約期的月費，有關比較沒有將月費豁免、月費回贈、合約優惠及其他收費計算在內。
△ 沒有分別或沒有比較。

月費豁免	月費回贈	合約優惠 [4]					其他收費 [5]					
							安裝 / 啟動服務費	搬遷費 (每次)	按金 / 預繳	上門檢查 / 維修費 (每次)	郵寄月結單 (每次)	其他
—	街站 - \$200	Wi-Fi 熱點上網	電視盒子及帳號 A	街站 - 家居電話	街站 - 每月30分鐘IDD通話	—	公屋 - \$380 私樓 - \$680 (豁免x1)	\$400 (街站 - 豁免x1)	首月月費	上門檢查 \$200 檢查及維修 \$400	\$25	便利店付款 每次 \$2.8
網站 - 7個月 街站+公屋 - 4.5個月	網站 - \$200	3個月每月100分鐘IDD通話	防毒軟件 B	—			公屋 - \$300 私樓 - \$600 (豁免x1)	\$350 (街站 - 豁免x1)	\$600 (自動轉帳除外) + 首月月費	\$150	\$5 (街站 - 豁免)	寬頻機租用月費 \$30 (合約期內豁免) 便利店付款 每次 \$3
網站 - 1個月												
網站 - 1個月 街站+公屋 - 4.5個月												
—	—	雲端儲存服務 C	now TV 服務 D	外置硬碟 E 或 打印機 F 或 \$300超市現金券 G	—	—	公屋 - \$280 (街站 - 豁免x1) 私樓 / 偏遠 - \$680 (街站 - 送\$600現金券)	安裝費 (街站 - 豁免 x1)	首月月費	\$200	\$20	—
				外置硬碟 E 或 打印機 F 或 NFC SIM卡連 6個月6GB數據服務 H 及 \$300超市現金券 G	電腦及流動裝置防禦服務 I							
						街站 + 公屋 - 音樂會入場券 J						
回覆資料 - 3個月 網站 / 街站 - 9個月	網站 - 每月\$20	Wi-Fi 熱點上網	—				\$0 (偏遠 - \$680)	\$400	\$1,200 (自動轉帳/非光纖入屋除外) + 首月月費	上門檢查 \$200 檢查及維修 \$400	\$10	—
網站 / 街站 - 6個月												
—	—	每月100分鐘 Wi-Fi 熱點上網	*雲端 路由器 K	—	—	—	\$0	\$680 (豁免x1)	首月月費	線路檢查 \$150	\$10	—
				街站 - \$300超市現金券 L	▼電視盒子及帳號 M			\$1,500 (豁免x1)				

[4] A - myTV SUPER (包括合約期間基本、TVB外購節目點播組合及額外流動裝置服務)、樂視12個月樂迷狂睇組合及樂視2016/17首6個月英超

B - PC-cillin終極網絡防毒軟件帳號1年 (價值HK\$175)

C - uHub plus 雲端儲存服務, 合約期內免費

D - 包括精選播送頻道、國際娛樂組合1及特別獎賞頻道共40多個頻道, 合約期內免費

E - Sony 外置輕便硬碟1TB (HD-SL1) (建議零售價HK\$629)

F - 佳能PIXMA MG2970多合一打印機 (建議零售價HK\$498)

G - \$300惠康現金券

H - 流動通訊服務—免費拍住賞NFC SIM卡連6個月/12個月6GB數據服務計劃 (價值最高為\$3,792)

I - F-Secure Safe Anywhere (一個軟件序號), 合約期內免費

J - 903夢想系拉闊音樂會容祖兒 x Alex Fung門票2張

K - 100M極速寬頻計劃送D-Link 雲端路由器 DIR-605L (價值\$199)、300M及500M光纖寬頻計劃送D-Link 雲端路由器

DIR-818L (價值\$549)、1G光纖寬頻計劃送D-Link 雲端路由器 DIR-850L (價值\$759) [只適用於標示 * 的計劃]

L - \$300百佳現金券

M - myTV SUPER (包括30條主題頻道、TVB外購節目點播組合、額外流動裝置服務) [只適用於標示 ▼ 的計劃]

[5] 豁免x1 - 合約期內豁免1次

表二：部分家居固網寬頻服務計劃終止服務的處理方法

編號	網絡營辦商 [1]	終止服務				通知客戶
		作出指示時限	手續	確認	退還器材	
1	 香港寬頻 HKBN	不少於30天	1. 致電熱線 或 2. 填妥網上帳戶內的取消表格後，以傳真、郵寄或電郵遞交 或 3. 前往門市辦理	客戶須主動聯絡公司確認指示	1. 終止服務生效日起30天內到門市交還器材 或 2. 由職員上門拆除及收取器材 (收費\$400)	完約前6個月
2	 有線寬頻 i-Cable	不少於30天，但不多於60天	以郵寄或電郵遞交終止服務表格	以信件確認	1. 終止服務生效日起計30天內，到代收站退還器材 或 2. 由職員上門回收 (收費\$50)	完約前30至60天
3	 網上行 網上行 Netvigator	不少於1個月，但不多於2個月	親身到門市或致電熱線索取表格，填妥後以郵寄或到門市遞交	以電話確認	1. 免費專人上門回收 或 2. 以遞交表格日期起計1個月內，到指定地點退還器材	完約前1至3個月
4	 SmarTone	不少於30天，但不多於90天	1. 親臨門市 或 2. 致電熱線	完成手續後，會提供參考編號	1. 終止服務生效後14天內，親臨門市歸還器材 或 2. 由職員上門回收器材 (收費\$300)	完約前90天內
5	 3家居寬頻 ThreeBB	不少於1個月，但不多於2個月	透過電話索取表格，填妥後以郵寄、電郵或傳真遞交	公司收到填妥之表格後7個工作天內，以電話確認	公司會發出交還器材通知書，提示客戶交還方法。 光纖入屋用戶：於發信日起計14天內致電熱線安排回收，並於發信日起計30天內完成交還 非光纖入屋用戶：於發信日起計的14天內攜同該通知書和器材，交還至通知書上指定的地址	完約前7個月內

出決定；事實上不同時期提供的計劃分別並不顯著，例如不同時期所推廣的計劃都提供電視盒子，頂多是換了另一個服務商，禮品轉了但聲稱的價值雷同，計劃加入了家居電話服務但月費也增加了，消費者不即時登記其實亦未必錯過任何特別優惠。

「限時」及「限量」優惠的效應

香港中文大學市場學系楊穎敏副教授表示，限時及限量優惠的推銷手法令消費者覺得有需要盡快作出決定，以免錯過好機會，從而促成交易。

限時及限量優惠的推銷手法有利營辦商作促銷，消費者不宜倉卒下決定，以免在未完全瞭解詳情下選擇了不適合自己的計劃，事後才後悔不迭。寬頻服務合約普遍長達兩年或以上，消費者如因服務不合意而提早終止合約，有機會因終止服務的安排與營辦商出現糾結，在營辦商而言，既虛耗人力資源亦難免影響品牌聲譽，本會認為營辦商應認真考慮此促銷手法的可取性。

基本服務以外 總添加額外項目

調查的所有家居寬頻服務計劃都聲稱有附送禮品、服務及/或月費回贈等優

惠，不同營辦商、頻寬、住宅類型，甚至不同的登記途徑提供的優惠都有不同。楊教授指出，由於各主要營辦商所提供的寬頻網絡本身並無明顯差異，單憑基本寬頻服務，營辦商很難取得市場優勢。營辦商在基本寬頻服務以外添加消費者喜好的項目，可以增加服務計劃的市場優勢，從而增進利潤。但對於消費者而言，添加的項目愈多愈難作比較。

透過街站登記服務最划算？

5家營辦商都有提供500M及1000M的寬頻計劃，另各自提供其他例如100M或

300M的計劃。只有「有線寬頻」(#2)為新客戶提供無合約的月費服務，但月費比有合約的最少貴1.5倍，相信少有消費者視作選擇。合約期最普遍為24個月，其他期數包括30、36以及最長的40.5個月。提供40.5個月合約期的是「有線寬頻」(#2)，以200M計劃為例，40.5個月合約期只透過街站提供予公屋用戶，月費為\$133，比透過其網頁登記使用的\$199月費，便宜了三成有多，但網上登記只須簽約使用服務24個月，亦可享較多月費豁免和回贈。

比較頻寬為1G的24個月合約計劃，假設所有營辦商都



合約期滿			搬遷
知會方式	完約後未續約	收到完約通知時，可否即時辦理終止服務？	商戶未能為新住址提供服務
6個月前：郵件、SMS或電郵 3個月前仍未辦理續約：電話	繼續以基本月費提供服務	不可，須按既定程序	終止服務，用戶須繳付已豁免的安裝費及按剩餘合約期比例計算的禮品剩餘價值
電郵或郵件	繼續按月以正價提供服務	不可，須按既定程序	1. 凍結帳戶：暫停服務直至新地址有網絡覆蓋，承諾使用期將順延，期間用戶須繼續繳交費用；若原承諾期到期前仍未能使用，已繳費用將被視作已使用服務，公司亦將有權單方面終止服務 [△] 或 2. 終止服務：公司將收取給予用戶的任何迎新禮物之價值及安裝費
電話或書面	繼續按月以正價提供服務	不可，須按既定程序	1. 提供流動寬頻服務 或 2. 結束服務，並按承諾期剩餘月數比例收取禮品建議零售價及已豁免之安裝費
SMS及電話	繼續按月以正價提供服務	可以	不用履行合約期限之義務及毋須賠償 (若服務生效日起計365日內因搬遷引致終止服務，手續費\$680)
電話、電郵、短訊或郵件	繼續按月以正價提供服務	不可，須按既定程序	終止合約，用戶須繳付終止服務費用 (包括已豁免的安裝費、已享用之禮品價值及月費折扣) 或 所餘合約期的月費總數，以較低者為準

註

[1] 網絡營辦商按其名稱的英文字母順序排列。

表列資料為本會在4月向網絡營辦商查詢或從網絡營辦商網頁及流動街站收集並綜合得出的資料，列表未有列出各網絡營辦商提供的所有計劃的詳情，資料只供參考。

本會於4月使用不同住址透過各網絡營辦商網站的網上登記服務，及從港、九、新界不同地點的流動街站索取價格、優惠、合約條款及/或宣傳單張。收費、終止服務、合約期滿及搬遷資料為綜合整個調查的多次查詢所得，營辦商可能不時更改服務條款，最新資料應以登記時的為準。

[△] 有線寬頻指凍結帳戶的條款將會取消。

可為有關住址提供網絡，公屋住戶在網上登記「有線寬頻」(#2)月費最低(\$149)，而「網上行」(#3)的網上登記月費最高(\$298)，相差\$149亦即1倍，雖然「網上行」(#3)的月費較高，但提供最多合約優惠。

是次調查發現，部分營辦商的個別計劃在街站登記似乎比透過其他途徑登記便宜，例如「網上行」(#3) 200M計劃，公屋住戶於街站登記使用24個月的月費為\$138，比在網站登記同一個合約期的\$168便宜，如果在街站登記使用其1000M計劃24個月，公屋住戶的月費(\$206)比網上登記(\$298)低超過三成(相差\$92)。各營辦商亦提供不少街站獨有的優惠，例如安裝費豁免、搬遷費豁免、送音樂會門券、送超市禮券等。

不過，部分營辦商為網上登記的客戶提供較優惠月費，例如「香港寬頻」(#1)網上登記使用1000M 24個月的公屋住戶只須付\$155月費，比街站登記的\$198月費低兩成，「SmarTone」(#4)的網上登記客戶享

有每月\$20的月費回贈，「有線寬頻」(#2)則向網站登記的用戶提供\$200月費回贈。

從以上所見，消費者不宜單憑一個渠道得到的資訊決定是否使用某一個服務計劃，選擇前宜循不同途徑格價。除網上及街站登記外，消費者亦可從門市及熱線查詢計劃詳情。如最終決定透過街站登記，由於部分街站優惠並沒有列明於有關營辦商的標準合約內，因此登記服務時，應要求街站職員在合約上列出未有註明的優惠，避免日後爭拗。

公屋用戶可享最抵價格

「SmarTone」(#4)實行公私樓劃一收費，其餘營辦商的公屋用戶都享有較私人樓宇用戶低的月費；比較是次調查中同營辦商、頻寬、合約期和登記途徑的公屋和私樓月費，最多相差37%(或\$48)，公屋用戶的安裝/啟動服務費亦大多較便宜，與私樓的相關費用最多相差\$400。不過繳付較低廉月費的公屋、居屋及夾屋用戶須留意，如合約期內搬遷至私人樓宇，用戶或須改以較高昂的私人屋苑收費繼續履行合約，但換轉情況，用戶由私樓住址遷往公營房屋，則不能轉為繳付公屋的月費繼續使用服務。

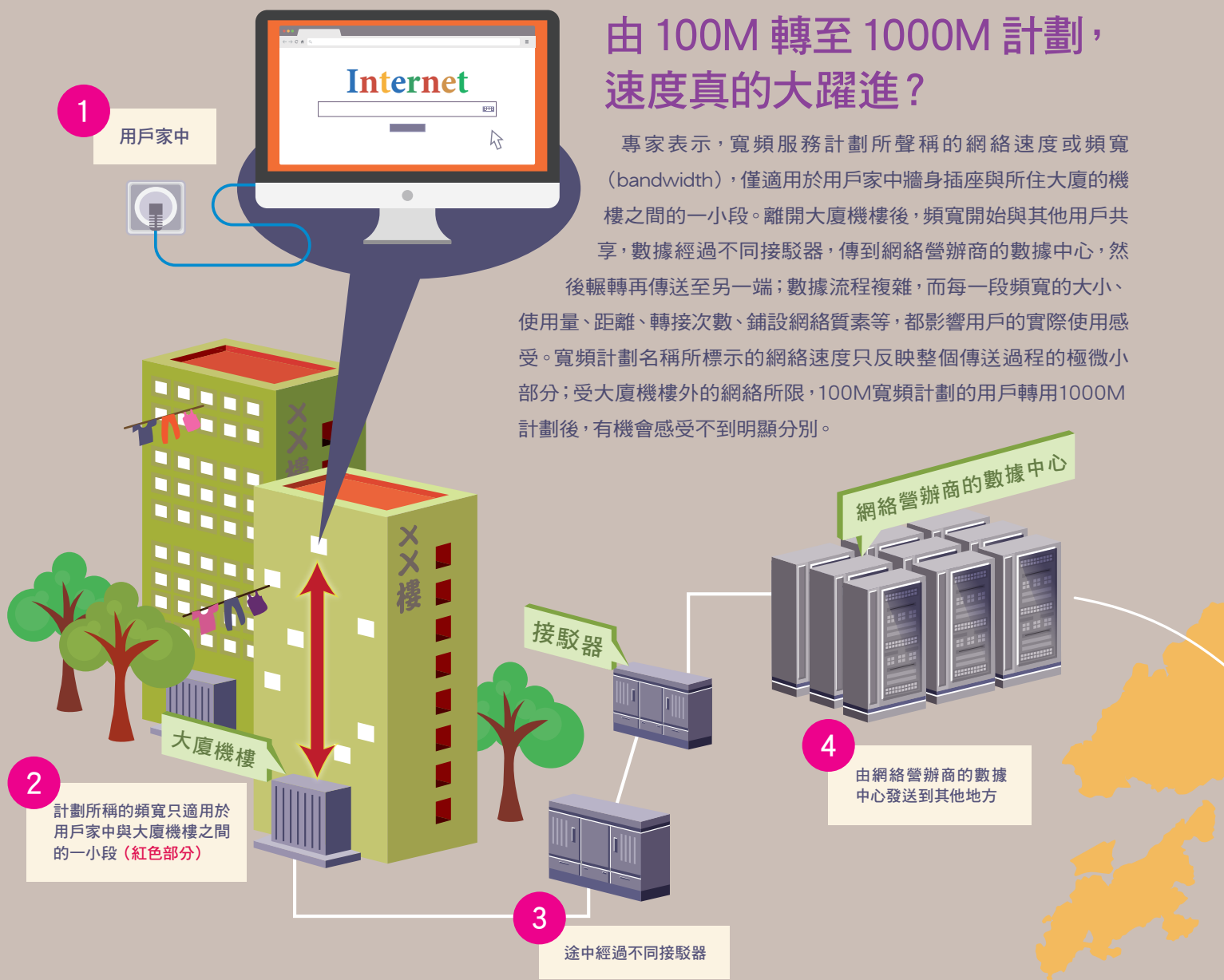
還須考慮月費以外的其他收費

消費者在選擇服務計劃時，亦須考慮其他收費。安裝及啟動服務，有3家營辦商視乎樓宇類型向客戶收取\$280至\$680，街站登記「網上行」(#3)服務可獲全部或部分豁免。全部營辦商的用戶都須預繳首月月費，「有線寬頻」(#2)和「SmarTone」(#4)另分別收取\$600及\$1,200按金，自動轉帳及/或非光纖入屋用戶可獲豁免。各營辦商的用戶須自行定時登入營辦商所設立的個人網上帳戶或已登記的電郵戶口查閱帳單以便準時付款，如需要郵寄的月結單服務，月費為\$5至\$25，在街站登記「有線寬頻」(#2)服務的用戶可要求豁免該項月費。如消費者習慣透過便利店繳付帳單，要留意「香港寬頻」(#1)和「有線寬頻」(#2)用戶須為每次付款分別支付\$2.8及\$3。

合約期間搬遷怎樣處理？

各網絡營辦商普遍提供24個月合約計劃，但個別計劃或某些住址只可選擇30或36個月的合約期，最長為期40.5個月。現時不少消費者居住於租住房屋，若因加租或租約期滿須搬遷，即使寬頻服務合約





尚未期滿，仍須繼續履行合約，多家營辦商會收取\$280至\$1,500搬遷費，以「3家居寬頻」（#5）的收費最高，但可豁免收費1次，「香港寬頻」（#1）、「有線寬頻」（#2）及「網上行」（#3）的街站職員則聲稱可為登記客戶豁免搬遷費1次。

用戶搬到新住址後，若營辦商未能提供服務，都可讓客戶終止服務。「SmarTone」（#4）的處理方法最照顧消費者，用戶可因該公司未能為新住址提供服務而無條件終止合約，但如在服務生效日起計1年內因搬遷引致終止服務，用戶須付\$680手續費。在同樣情況下，其餘4家營辦商都要收取已豁免的安裝費，及用戶已

享用的禮品價值或其他優惠，詳情見表二。注意終止服務費用大多按禮品的「正價」計算，計值可能偏高，「3家居寬頻」（#5）提供選項，如終止服務費用比所餘合約期的月費總數高，用戶可選擇一次過繳付剩餘的月費總數。

通訊事務管理局辦公室表示，用戶在合約期間遷址，如營辦商未能在客戶的新住址提供服務，「電訊服務合約業界實務守則」（《業界守則》）對有關終止服務的費用有以下規定：

- 如營辦商因未有網絡覆蓋而無法在客戶擬搬遷至的處所提供服務，客戶有權選擇繼續在原址使用服務或終止合約。

終止服務收費應以指定的公式計算或指明最高金額。客戶在簽約前應獲告知這項收費。

- 如客戶選擇根據上述情況終止合約，終止服務的費用款額應僅包括(i)涉及或已被豁免的安裝費及已經給予客戶的任何迎新禮品的價值；以及(ii)按比例計算根據客戶同意在訂明的合約期內使用有關服務而給予的任何利益的價值，包括但不僅限於優惠月費。為免生疑問，有關終止服務的費用不會包括剩餘合約期的任何服務月費。然而，如客戶提供令營辦商滿意的遷址證明，營辦商可在其認為合適時，酌情因應任何已給予客戶的



優惠（例如迎新禮品）、剩餘的合約期數，減少或豁免有關的終止服務費用。

據通訊辦瞭解，營辦商如未能繼續向客戶提供服務，一般都會彈性地向客戶收取相對於合約條款列明更優惠的終止服務費用。

終止服務的手續繁複嗎？

合約期滿的1至7個月前，營辦商會通知用戶及安排續約。「SmarTone」(#4)的安排最便利消費者，用戶收到完約通知時，如不希望續約，可即時辦理終止服務手續。其餘4間營辦商都要求用戶按既定程序辦理終止服務手續，負責通知續約的職員

只會辦理續約事宜。

不少人終止電訊服務時，都有不愉快的經驗，投訴受許多條款限制及手續繁複，個別用戶表示由索取表格已開始遇到困難。

通訊辦表示，業界組織「香港通訊業聯會」於2010年發出的《業界守則》，由香港所有主要網絡營辦商自願遵守，確保其所有新簽訂的電訊服務合約，都符合《業界守則》的規定，從而使訂定及終止電訊服務合約的過程更具透明度，提供最佳的消費者保障。

就客戶終止合約的安排，《業界守則》的規定如下：

- 客戶毋須就終止合約給予營辦商多於一個月的預先通知。
- 終止合約的安排不得對客戶造成不便，或涉及不合理的拖延，或如按通知終止合約，最多只能向客戶徵收相關、合理及適當的費用。
- 建議營辦商在適當情況下於網站提供終止服務申請表，以供客戶下載；接受任何書面終止服務要求；迅速認收任何口頭、書面或親身提出的終止服務要求；以及迅速處理有關的終止服務要求，不得作出不合理的拖延。
- 合約須清楚訂明提早終止合約可能須付的特定費用，例如客戶須就獲贈的禮品或獲提供的設備繳付費用和相關的金額、行政費用，以及客戶就合約剩餘期數應付的實際款額。
- 如營辦商向客戶提供的設備須在合約期滿、終止或取消時交還，合約須訂明客戶交還設備的方法，在交還設備時不得對客戶造成不便，或最多只能向客戶徵收相關、合理及適當招致的費用。

如客戶希望在某指定日期終止服務，有關指示必須在該日期最少30天前作出，惟「有線寬頻」(#2)、「網上行」(#3)、「SmarTone」(#4)及「3家居寬頻」(#5)限制通知期不可超過60至90日，限制客戶

預早指示終止服務。《業界守則》雖然建議營辦商在適當情況下於網站提供終止服務申請表格供客戶下載，但似乎沒有任何營辦商跟隨該建議，「香港寬頻」(#1)雖可在網上索取表格，但須進入客戶的網上帳戶處理。「有線寬頻」(#2)、「網上行」(#3)及「3家居寬頻」(#5)的終止服務申請必須以指定表格遞交，不可使用任何其他方式；以指定表格遞交終止服務申請，首先要索取表格，如索取途徑不便利，甚至要到門市或透過熱線索取表格，客戶可能要經一番唇舌，或花時間等候職員接待或接聽。除「SmarTone」(#4)會在門市或熱線辦理完手續後，即時取得參考編號外，其他營辦商的用戶在遞交終止服務表格後，都須等候確認。

終止服務後，用戶須在14至30天交還所有器材，逾期會有罰款，「香港寬頻」(#1)、「有線寬頻」(#2)、「網上行」(#3)及「SmarTone」(#4)都提供上門收取器材服務，#1、#2及#4分別收取\$400、\$50和\$300，#3的上門回收服務則免費。

總結

各網絡營辦商隨服務計劃附送不同優惠，消費者難以直接比較，本會認為營辦商應提供不包含其他附帶服務的計劃，讓消費者以較低的費用取得所需的基本固網寬頻服務。另一方面，消費者應瞭解優惠背後是為期相當長的合約期，遇有限時或限量優惠時，應冷靜考慮是否值得為有關的優惠作出承諾。如對某一家營辦商提供的服務計劃有興趣，不妨多花時間搜尋以不同途徑登記會否得到不同價格和優惠，以獲得最佳的服務條件。本會亦相信各網絡營辦商有簡化終止服務手續的空間，例如接受電話指示終止服務，將終止服務表格放在網站供公眾下載等，方便用戶之餘，亦為公司減省不少處理終止服務之要求甚或用戶投訴的時間。

