

網綁式電訊及電視服務 易招不滿

為吸引客戶選用，不少電訊服務商都提供「套餐」或網綁式計劃，將多種電訊及廣播服務如寬頻上網、家居電話、長途電話、收費電視等一併推銷，當用戶同時使用2種或以上的服務，便可獲優惠，但亦由於這些服務之間千絲萬縷的關係，容易引起消費者不滿。

其實網綁式計劃並非新的市場推銷手法，常見的有食肆的「套餐」優惠、電腦店的「硬件連操作系統/軟件優惠」、超級市場的「微波爐麵食優惠換點心」、旅行社的「酒店加機票」套票等，都是類同手法，但不同的是，當購買的是「網綁式」產品而遇上其中一項產品出現故障或問題時，商店較易替顧客更換該產品；但當「網綁式」計劃出現在服務時，便可能產生另類問題，以下是本會收到的部分投訴個案內容。

個案1

家居電話延遲轉線 只退回\$5

周小姐去年12月初申請A服務商的「收費電視+家居電話」服務，月費\$219並須簽約1年，周小姐要沿用現有電話號碼，推銷員表示轉線需時一星期。至12月底服務商還未能安排成功轉線，周小姐致電查詢，職員表示由於遺失了資料，要重新申請並最快於1月底才能轉線，周小姐要求服務商減免其家居電話費至成功轉線為止，服務商只願意從綜合月費中每月減免\$5作為補償，周小姐認為不合理，到本會投訴，經調解後，服務商願意免費延長一個月的服務作為解決方案。

建議

網綁式服務只列出一個「套餐優惠價」，若在簽約後服務商未能準時提供其中一項服務，便容易引起收費計算上的爭拗。

服務商宜在合約上列明如未能提供某項服務時可豁免的收費，先讓用戶瞭解，日後出現有關情況便可減少爭拗。

個案2

不能取消單一服務

何先生申請B服務商的「上網+收費電視」計劃，月費\$309，須簽約1年，及後發現經常不能上網，每次維修需5-7日，何先生於是要求取消上網服務，但職員表示提供的是套餐服務，不可單獨取消一項，但若一併取消便須支付\$600提早終止費用。

何先生向本會求助，希望能取消上網服務，但願意繼續使用電視服務。此個案乃新近接獲，仍有待服務商的回覆。

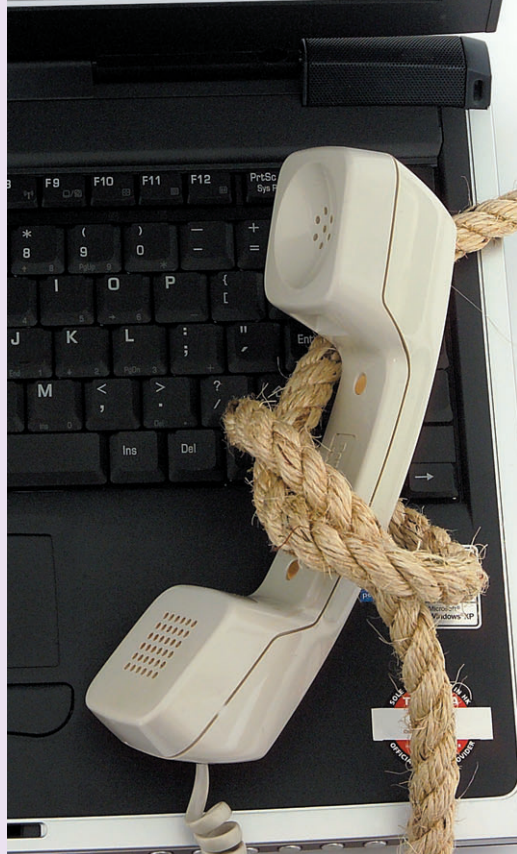
建議

網綁式服務計劃大都要求用戶簽約使用套餐服務一段時間，消費者宜先瞭解服務商的服務素質才作決定，可向曾使用服務的親友或鄰居查詢。當然，服務商有責任提供一定水平的服務。

個案3

推銷員介紹計劃含糊 但用戶亦有責任

李先生為C服務商的寬頻上網客戶，月費\$148，職員向他推銷「電視」+「寬頻」額外頻道優惠計劃，月費\$194，職員並表示可替他將原有的寬頻上網合約與新的優惠



計劃合併，李先生答應並簽約12個月。

李先生其後發覺服務商同時收取\$148及\$194兩個費用，原來新簽的\$194月費計劃合約只提供「電視」服務，便要求終止服務，但服務商要求他繳付\$300安裝費，李先生認為不合理，故向本會投訴。最後服務商願意替李先生取消「電視」合約，而李先生只需支付已使用兩個月的「電視」服務月費，不用繳付安裝費用。李先生同意此安排。

建議

推銷的職員應清楚說明計劃所包的內容，不過消費者在簽約前亦應問清楚合約內容，可能的話索取合約小心閱讀，如發現內容與推銷員所述的不同，必須澄清。

個案4

終止寬頻上網須同時終止寬頻電視服務

梁先生是D服務商的寬頻上網客戶，合約到期日為05年3月；04年8月梁先生選用服務商提供的寬頻電視服務，合約期12個月至05年7月。梁先生有感寬頻上網月費昂貴，決定於05年3月終止寬頻上網服務，不過服務商表示如取消寬頻上網服務，其寬頻電視服務亦一併取消，但梁先生須根據合約繼續繳付寬頻電視服務費用，或繼續使用其寬頻上網服務。梁先生認為不合理，所以到本會投訴。經調解後，服務商承諾讓梁先生繼續使用寬頻電視服務，並取消寬頻上網服務。

建議

上述個案雖然並非網綁式優惠計劃，但兩項服務有着密切關係，要使用電視服務必須同時使用有關公司的寬頻上網服務，由於它們的合約生效日期不同，消費者在終止寬頻上網服務時便出現上述情形，為避免類似問題及不必要的爭

拗，簽約前服務商應確保消費者明白兩項服務的關係。

個案5

服務商之間的溝通問題

張女士申請使用X服務商的「寬頻」+「電話」服務，月費\$99，合約期15個月，並獲送由Y服務商提供的100分鐘長途電話服務，但沒有說明何時可使用有關的長途電話服務。其後張女士致電X服務商查詢，職員表示已將有關資料交予Y服務商，當張女士致電Y服務商時，他們卻說未收到有關資料，令張女士非常不滿，要求本會協助。經本會聯絡服務商後，張女士現已可以使用該項100分鐘的長途電話服務。

建議

某些網綁式服務或優惠套餐其實由同一集團下各自獨立運作的兩個或多個不同服務商提供。在這種情況下，服務商之間要有充份的溝通，才可減少問題。

注意要點

網綁式服務一般提供優惠收費，但用戶會受合約期約束，倘客戶在合約期滿前終止合約，便需繳交罰款或行政費用。由於電訊營辦商提供的網綁式服務屬市場上較新的銷售方式，消費者在選用前要注意：

1. 會否雙重選用

選用服務前，細心留意計劃所包含的各種服務，以免選用雙重服務。若消費者發覺新舊服務互相重疊，應要求營業員澄清終止現有服務的安排及收費等事宜，並以書面方式確認，否則有可能需要同時繳交既有服務和新選用服務的費用。

2. 現有客戶能否享受優惠

網綁式服務計劃內的優惠不一定是無條件提供的。如果消費者已經是「套餐」內其中一種服務的客戶，未必可以享受「套

餐」的優惠，有些電訊營辦商的電訊服務「套餐」優惠甚至不適用於同一集團下姊妹公司的現有客戶。消費者應細閱有關的宣傳資料或服務協議。

3. 便宜莫貪

消費者須確定是否真正需要網綁式計劃中的所有服務。即使價格吸引，若非需要所有服務，便可能因選用不需要的服務而浪費金錢，所以應細心考慮及比較有關價格。

4. 真正的服務供應商

網綁式計劃的服務有可能由多過一家公司（通常來自同一商業集團）提供，而提供計劃的公司不一定是該等服務和維修的營辦商。消費者應查閱服務協議，或要求有關營業員及提供服務計劃的公司澄清，哪一家才是真正負責安裝、維修及其他售後服務事宜的公司，以免混淆及日後出現糾紛。此外，消費者須問清楚收費的安排及有關事宜，特別是收費是否由一家公司統一處理。

5. 網綁式服務計劃的條款、條件及內容

由於網綁式服務計劃涉及的服務多於一種，有關的服務條款及條件相對比較複雜，消費者應在簽署合約前細閱合約條文。倘若營業員是以口頭方式提出協議或優惠條款，應要求他在合約上以書面確認。

此外，消費者亦要清楚瞭解各項服務所包的內容，例如電視服務涵蓋哪些頻道、電話服務所包括的增值服務等，有時「套餐」中的某些服務可能屬次級版本。

部分資料源自電訊管理局