

5G覆蓋範圍 上網速度 手機功能常見落差

第五代流動技術 (5G) 標榜低時延，數據傳輸速度一般較4G快10至20倍等技術優點，對於追求上網流暢度，經常於手機觀看影片及打機的消費者而言甚為吸引。電訊商自去年4月起陸續推出5G服務計劃，打著5G旗號的智能手機亦在市場推陳而出。然而本會接獲不少與5G有關的投訴，包括有消費者指轉用較貴的5G計劃後，上網速度反而欠佳，亦有消費者指新款5G雙卡手機功能不似預期，大感失望。

個案一：聲稱 5G 覆蓋率達 9 成 速度遠遜預期

李先生購買了新款5G手機，途經A電訊商時查看相應服務計劃，職員極力推銷月費\$198的5G計劃。李先生居住的地點較偏僻，故此詢問能否覆蓋郊區範圍，職員於是向他展示宣傳資料，強調A電訊商的5G覆蓋率達全港9成地方。李先生遂按指示提供完整住宅地址，職員確定該地址接收完全沒有問題，李先生便放心簽約。不料李先生轉用A電訊商後，於家中使用手機上網非常緩慢，連線速度只有1Mbps。李先生嘗試使用另一部手機上網，於相同地點比較之下，其他電訊商的4G網絡竟比A電訊商的5G更為快速，李先生感到詫異，並質疑A電訊商5G網路的可靠性。

A電訊商的工程部人員僅表示會聯絡李先生提供協助，但李先生指工程部致電給他時經常匆匆掛線，亦沒有留下聯絡電話，使他難以主動聯絡對方。李先生表示，他對標榜高速的5G網絡抱有期望，於市中心使用手機上網體驗時連線速度曾達300至400Mbps，而簽約時他亦清楚表達購買此服務的首要條件是手機能於家中接收5G，職員亦對此確認沒有問題，他才簽約。李先生表示簽了兩年合約，現時於家中甚至無法進行基本上網，更遑論享受高速的5G網絡，因此希望終止合約，卻被要求付清餘下\$4,554合約費用，遂要求本會協助商議無條件解約。

本會跟進

A電訊商指根據調查結果，李先生提及的接收位置整體網絡大致正常，然而在個別室內地點的網絡服務表現或會因其他外在因素而有所影響：包括但不限於訊號覆蓋、客戶器材、接收位置及網絡設定等等。A電訊商告知本會已特別安排取消現有合約及調整費用，李先生接納安排，亦已順利轉用其他電訊商服務。

消費提示

- **5G流動通訊尚在發展：**購買5G手機時要仔細留意產品規格及配合5G網絡運作的細節。香港的5G服務推出了大概1年，不論是網絡或是手機等硬件，均可能未盡完善，有機會遇上較多使用問題，有待電訊商及手機生產商逐步改善。如消費者未有逼切需要使用5G，可考慮等待發展更為成熟時，參考更多用家分享經驗後才作決定。
- **電訊商網絡表現或有差異：**各大電訊商於不同地點的網絡覆蓋不一，如常用流動網絡的地方較為偏遠，要格外留意網絡的實際接收情況。消費者可向同區正使用5G服務的親友查詢使用經驗，亦可考慮善用通訊事務管理局辦公室免費提供的網速測試

個案二：新款雙SIM卡 5G 手機未能雙卡同時運行 5G

陳女士對最新推出的5G雙卡手機感興趣，遂詢問B電訊商有關資料，職員指公司並沒有單獨出售該款新手機，必須連合約出機，建議她考慮將現有4G計劃升級至5G，她亦同意並成功出機。陳女士其後將兩張同為5G網絡的SIM卡置於新手機，以為可以同步使用雙卡5G極速上網，卻發現當兩張SIM卡同時運行5G時，網絡會自動降為4G LTE，經多次嘗試情況亦同樣只能單卡運行5G。陳女士因此非常疑惑，她相信此標榜5G的新款雙卡手機一定同時支援5G，遂向手機生產商查詢，手機生產商告知該款手機暫時無法在雙SIM卡模式下同時使用5G。

陳女士因工作需要一直使用雙卡雙號碼的手機，不能停用任何一張SIM卡，現時新手機只能降級使用4G LTE，卻要支付5G月費，使她非常無奈。陳女士向本會投訴B電訊商，質疑職員當日從未提及該款雙卡手機只支援單卡運行5G，若她當日知道有此情況，絕不會購買及不會轉用較昂貴的5G計劃，要求B電訊商提供解決辦法。

本會跟進

本會去函B電訊商後，B電訊商表示已直接聯絡陳女士解釋及跟進。陳女士後來告知本會，B電訊商建議將合約回復至原先的4G計劃，但合約屆滿時必須續約，經考慮後她亦接納此安排。針對5G雙卡手機只單卡模式下支援5G網絡，陳女士認為產品的陳述略有失實，她認為手機生產商應要更清楚說明手機運行5G的細節，以免引起消費者誤會。

網站或應用程式，測試現有服務的上下載速度表現，再向電訊商了解5G與現有服務的比較。如轉用5G後發現網絡速度緩慢，應使用網絡測試程式記錄具體數據，以備向電訊商反映及要求協助。

- **留意流動數據用量：**5G講求高速網絡傳輸，優點是讓消費者快速地使用各種網上服務，快速下載影片及檔案，消費者可能因此不自覺地增加下載及增加數據用量。消費者要留意流動服務計劃是否設有數據用量限制，或當指定數據用量用盡後會否限制傳輸速度，以免衍生購買額外數據用量的開支。

個案三：5G 更新工程影響原有流動網絡穩定性

黃小姐早前於電話同意與C電訊商續約，合約期為36個月，新合約由2020年3月生效，並贈送價值\$4,500電子禮券，黃小姐其後以全數禮券購買一部平板電腦。自6月份開始，居於東九龍區的黃小姐發現手機網絡於該區經常不穩定，有時甚至於家中無法接聽電話，對生活造成不便。經過多次反映，C電訊商回覆網絡不穩定乃由同區5G網路更新工程所致，短期內未能改善。C電訊商遂提出兩個解決辦法，分別是選擇終止合約，但必須退還電子禮券的等值金額及支付至2023年3月之隧道費；或選擇獲享免收兩個月月費繼續履行餘下合約。

黃小姐是C電訊商的長期客戶，她認為現時是電訊公司單方面無法提供正常網絡服務，責任卻由消費者承擔，對此深感不滿。她指出電子禮券乃商戶給予的續約優惠，並且已用於C電訊商購物，C電訊商實際上亦無損失。她認為索回電子禮券的做法對消費者不公平，要求本會與C電訊商商議其他可行方案。

本會跟進

C電訊商回覆本會，指檢查後發現黃小姐所住區域位處流動數據網絡覆蓋範圍的邊緣，已向工程部再三反映及要求擴大覆蓋範圍。C電訊商重申一般不接納客戶無條件提前解約，但為展示誠意，特別就此個案批准取消合約而無需支付提前解約費，但黃小姐仍需要退還\$4,500電子禮券金額。本會轉達有關結果後，黃小姐未有再要求本會進一步跟進。

總結

流動網絡早已融入生活，消費者對網絡服務的要求亦越來越高，各大電訊商亦紛紛以5G服務覆蓋率及上網連線速度作招徠吸納客源。然而，首宗個案的消費者獲電訊商職員確認其住宅地址能夠接收5G才決定簽約，最後發現家中接收5G的上網速度比預期緩慢，難免有物非所值之感。由於網絡覆蓋率及網絡穩定性是直接影響流動網絡體驗的關鍵因素，如電訊商的網絡表現未如理想，或因其他因素影響原有的服務水準，例如個案三的情況，電訊商宜給予彈性的處理協助消費者解決問題。

打著5G旗號的雙卡手機吸引消費者目光，消費者預期是雙卡同步運行5G，惜事與願違。雖然個案二的手機問題並非直接與電訊商網絡服務有關，但職員銷售時並沒有提醒留意該手機不能同時雙卡運行5G此重要資訊，電訊商作為銷售一方亦責無旁貸。如電訊商有出售智能電子產品，有責任主動說明產品的性能規格，尤其是針對產品所標榜的賣點及效能，銷售時亦應提醒消費者留意。就同類型個案，本會曾向手機生產商作出了解，當時生產商回覆於香港及澳門，該款手機現時無法於雙SIM卡模式下同時使用5G功能，此情況並非硬件或軟件故障，並指公司網頁上有說明有關情況。假如生產商當時能夠於銷售介紹/產品說明內提及有關資訊，本會認為做法較為理想，亦可避免不必要的爭議。據了解，手機生產商現已就該款手機的問題進行改善，推出手機作業系統更新，更新後已加入雙卡同時支援運行5G功能。🟢