

無限流動數據服務不應停止

最近，電訊管理局公布了一套指引，指導電訊服務供應商提供無限數據服務時，如何實施「公平使用政策」。具體來說，電訊管理局要求供應商提供不施加任何限制的無限數據服務，或向客戶清楚說明限制數據服務的形式。如供應商提供受「公平使用政策」所限的無限數據服務，則必須在宣傳及銷售資料中說明有關的條件規限。我想藉此機會從兩方面來探討這件事情，並探討該指引可能對流動通訊業所帶來的影響。

近年，智能手機的使用量急升，很大程度由數年前iPhone推出市場引起。流動數據增長不單是用戶數目、使用數次及數據用量等三方面一直增長。目前，這龐大的增長可促使手機應用程式發展，從而助長行業再次邁向蓬勃發展。隨着愈來愈多市民使用流動數據服務，如何釐定流動數據收費遂成為一重要議題。

電訊管理局指出需要認真解決問題，亦是正確的做法。受「公平使用政策」所限的無限數據服務的確需要澄清，以往所謂「公平使用」，可能在不久將來已經不再公平，因為愈來愈多的用戶使用高數據用量的應用程式，如YouTube、facebook和流動電視等。我不知道是次指引會否達致理想的結果，但當然希望服務供應商繼續提供有限制的「無限」數據用量計劃。

用量增長或會減慢

許多人認為流動數據用量的增長，歸功於智能手機、應用程式和高速網路推出市場所致。這三個元素雖然滿足了客戶應用的需求，但我們絕不可忽略服務供應商提供無限數據服務的角色。

以往客戶清楚知道話音通話以分鐘為收費單位；但數據的收費單位，無論是速度、流量、時間，就連資訊科技專業人士也未必了解，遑論普通消費者。因此，無限數據服務能讓客戶安心使用。若供應商因這項指引而停止提供所有無限數據計劃，對業界多個範疇將會帶來一定影響，而數據用量增長亦會減慢，長遠來說，會妨礙現正發展迅速的應用程式開發市場，並有可能為流動通訊業的增長劃上句號。

若然數據不再無限，用戶更難明白用量計費方法，可能會衍生出更多投訴。有多少



■ 流動通訊需求持續增長，一旦取消無限流動數據服務，可能會減慢市場的增长速度。

(資料圖片)

用戶知道下載一個網頁，或者玩一小時遊戲所消耗的數據用量？或許一些用戶知道影片比文字消耗更多數據，但多了幾多呢？又有多少用戶知道，下載同一個網頁到不同的裝置，便會使用了不同的數據用量？

上述個案將陸續發生。若客戶期望未能滿足，便會因誤解而引起投訴。假使電訊管理局希望減少投訴，停止提供無限數據服務將會導致相反效果，帳單震撼的個案會更為普遍，屆時收到的投訴相信比過去十個月的160宗個更多。

解釋特殊例子增成本

我不認為供應商會提供無條件的無限流動數據計劃。若需求激增以致超過上限，採取強制網絡措施是必須的，否則有可能拖垮整個網絡。因此，供應商不可能保證網絡全天候運作暢順，這無論在商業或技術層面上也是不合理的。

在電訊管理局的新指引下，網絡供應商可以選擇：於合約內解釋所有條款或不再提供無限數據計劃，網絡供應商提供不受「公平使用政策」所限的無限數據計劃，可能會因少量用戶長期串流影片而造成網絡擠塞，

即是其他人不能使用網絡。網絡供應商在無權控制網絡情況下，未必願意提供不設任何條款的無限數據計劃。

回到之前提及的「公平使用政策」，它的作用是令到網絡營運商可對一些「濫用」網絡，或違反使用條款的用戶採取行動，至於公平與否，顯然需要再作詳細解釋，而OFTA要求營運商澄清條款內容，亦無可厚非。

若果智能手機用戶是按個人喜好使用手機上網玩遊戲或觀看影片，這便是公平使用。若然用戶以智能手機或電腦連接網絡，任由它整天連續播放10小時影片，或把其數據服務用作電腦的數據串流工具來作大量數據傳輸，這便是濫用。

當下的問題，是如何向一般用戶解釋這些特殊的例子，若在廣告宣傳內解釋有關詳情，當中涉及的版面或時間，會大大增加成本。在某程度上，電訊管理局現已為營運商帶來若干挑戰，或許這些最後都可以迎刃而解。

文章內容純屬個人意見，並不代表該會之立場。

作者為香港通訊業聯會監管事務小組總裁