

## 通訊事務管理局的最終決定

### 數碼通電訊有限公司的網站被指就有關GPRS收費 作出具誤導性或欺騙性的陳述

有關持牌商：	數碼通電訊有限公司（“數碼通”）
事件：	數碼通網站被指就 GPRS 收費作出具誤導性或欺騙性的陳述
相關法例：	《電訊條例》（第 106 章）（“該條例”）第 7M 條
決定：	違反該條例第 7M 條
懲處：	罰款
個案編號：	7M/2/3-12

#### 投訴事項

前電訊管理局（“電訊局”）在二零一零年三月收到一名數碼通流動服務客戶的投訴，指稱數碼通網站上作出關於瀏覽 SmarTone iN!<sup>1</sup> WAP 頁面的 GPRS<sup>2</sup>收費為“平均每頁收費 1 毫”的陳述，是具誤導性或欺騙性的。投訴人聲稱他使用手機瀏覽 SmarTone iN! WAP 頁面的 GPRS 收費，實際上遠高於“平均每頁收費 1 毫”。

---

<sup>1</sup> SmarTone iN! 通過數碼通流動服務客戶的手機向他們提供娛樂和資訊服務。

<sup>2</sup> GPRS 指“通用分組無線電服務”，是按照環球流動通訊系統(GSM)標準在 2G 流動通訊系統提供的流動數據服務。

2. 投訴人在二零一零年三月為數碼通 PayGo 2G 流動服務計劃的客戶，該計劃可讓他接達數碼通 GPRS 服務，並使用 GPRS 以按次收費方式瀏覽 SmarTone iN!，瀏覽 SmarTone iN! 的費用會從其智能卡儲存的金額中直接扣除。投訴人向前電訊局提供一份中文版的數碼通網頁副本，顯示數碼通在二零一零年三月二十八日的 SmarTone iN! GPRS 收費（附件 1）。該網頁列出瀏覽 SmarTone iN! 的 GPRS 收費如下 -

瀏覽 SmarTone iN! GPRS 收費

月費：\$12 無限瀏覽

按次收費：每 KB \$0.04，平均每頁收費 1 毫  
(Picturemail 及 Vodafone Business Email 除外)

上述字句下稱「該陳述」。

3. 投訴人指稱在二零一零年三月使用其手機瀏覽 SmarTone iN! WAP 頁面。他發現即使在瀏覽前已暫停其手機的圖像功能（見下文(a)和(b)分段），收費仍遠高於數碼通網頁聲稱的“平均每頁收費 1 毫”。投訴人提供的瀏覽資料概述如下 -

(a) 在二零一零年三月二十七日下午二至三時（沒有啟動手機的圖像功能），在瀏覽 WAP 頁面 <http://wap.smartone-vodafone.com/> 後，被收取 0.94 元的費用。

(b) 在二零一零年三月二十八日零時十五分（沒有啟動手機的圖像功能），在瀏覽 WAP 頁面

<http://wap.smartone-vodafone.com/wmc/jsp/nightlife/>

[foodeasy/dine\\_main.jsp?lang=1](http://wap.smartone-vodafone.com/wmc/jsp/nightlife/foodeasy/dine_main.jsp?lang=1) 後，被收取 0.63 元的費用。

- (c) 在二零一零年三月二十八日零時十六分（啟動了手機的 圖像功能），在瀏覽 WAP 頁面 [http://wap.smartone-vodafone.com/wmc/jsp/nightlife/foodeasy/dine\\_main.jsp?lang=1](http://wap.smartone-vodafone.com/wmc/jsp/nightlife/foodeasy/dine_main.jsp?lang=1) 後，被收取 0.95 元的費用。

4. 投訴人隨後在二零一零年四月四日至五月七日期間，使用不同型號的手機進行三次測試。投訴人把測試過程拍成照片，並向前電訊局提供詳情以供參考。投訴人進行測試的結果概述於下表 1。從每次測試可見，瀏覽 SmarTone *iN!* WAP 頁面的 GPRS 費用，遠高於每頁 1 毫。

表 1：投訴人進行測試的結果

測試	A	B	C
手機型號	三星 S3650C (2G 手機)	LG KS660 (2G 手機)	諾基亞 5610 (3G 手機)
日期及時間	6/5/2010 23:40	7/5/2010 00:55	4/4/2010 18:05
瀏覽的 WAP 頁面	SmarTone <i>iN!</i> 新聞快訊 <sup>3</sup>	SmarTone <i>iN!</i> 新聞快訊	SmarTone <i>iN!</i> 首頁
啟動圖像功能	無	無	有

<sup>3</sup> 新聞快訊 WAP 頁面的網址為：  
<http://news.smartone-vodafone.com/livenews/xhtml/standarddisplayEntry.do?lang=1&cp=TVB&edition=standard&headlineId=5179285&viewId=6&fh=true>

測試	A	B	C
實際 GPRS 收費	0.66 元	0.57 元	3.59 元
收費超出 “平均每頁收費 1 毫” 的百分率	560%	470%	3490%

## 初步查訊

5. 數碼通獲邀就投訴人的指稱和他所進行的測試作出評論。
  
6. 數碼通在二零一零年十一月九日的回覆中解釋，該陳述的第一部分清楚指出收費為 “每 KB \$0.04”，因此不可能令人誤解。該陳述的第二部分的字句 “平均每頁收費 1 毫”，是基於假設一名 2G 客戶<sup>4</sup>使用有關服務瀏覽 SmarTone iN!而計算的平均費用。數碼通表示，該陳述專門針對 2G 客戶，例如該公司使用一般 2G 手機的 PayGo 服務客戶。數碼通續稱，“平均每頁收費 1 毫”的字句自二零零四年起已載於其網頁，隨後於二零一零年七月二十二日刪除。
  
7. 前電訊局在二零一一年八月二十三日查閱 SmarTone iN!網頁，注意到 “平均每頁收費 1 毫(*Picturemail* 及 *Vodafone Business Email* 除外)” 的字句已於該陳述中刪除。原有網頁現複印於附件 2。

---

<sup>4</sup> 數碼通表示，除另有所指外，“2G 客戶”為一概括用詞，包括 PayGo 2G 客戶。

8. 數碼通聲稱，香港當時仍有大量流動服務客戶使用一般 2G 手機，該些手機具備基本功能如小屏幕、低解像度彩色或單色屏幕，以及性能較新款 3G 或 2G 手機為弱的瀏覽器。

9. 數碼通解釋，該公司的網絡具備智能功能可因應客戶使用的手機和智能卡向客戶提供適合的 SmarTone *iN!* 版本瀏覽有關網頁。數碼通於二零一零年八月五日使用兩款型號手機自行作出測試，並在下表 2 撮述所作測試的結果 –

表 2：數碼通所作測試的結果

SmarTone <i>iN!</i>	數據用量 (KB)		iNQ 手機和諾基亞 2760 手機的平均數據用量 (KB)
	iNQ 手機 (bytes)	諾基亞 2760 手機 (bytes)	
首頁	1642	3473	2.5
即時資訊 <sup>5</sup>	1072	3960	2.5
音樂熱放	1678	3598	2.6
激手電玩	1107	3810	2.4
體壇焦點	1399	3648	2.5
博彩王	907	4769	2.8
Spend it!	926	4418	2.6

<sup>5</sup> 數碼通表示，SmarTone *iN!* 即時資訊 WAP 頁面下有七組不同的 WAP 子頁面，包括投訴人在進行測試 A 和測試 B 時所瀏覽的新聞快訊（請參閱上文第 4 段表 1）。該公司表示，使用 iNQ 手機和諾基亞 2760 手機瀏覽新聞快訊內容的平均數據用量為每頁 5.8 KB，而瀏覽即時資訊 WAP 頁面的數據用量是指瀏覽該七組 WAP 子頁面的平均數據用量。

SmarTone <i>iN!</i>	數據用量 (KB)		iNQ 手機和諾基亞 2760 手機的平均數據用量 (KB)
	iNQ 手機 (bytes)	諾基亞 2760 手機 (bytes)	
大開眼界	1656	3402	2.5
PLUS 理財通	778	2200	1.5
			2.4

10. 有關測試使用兩款型號手機(即 iNQ 手機和諾基亞 2760 手機)進行。數碼通解釋，選擇這兩款型號手機是因為它們分別代表兩組不同的 2G 手機，當中 -

- (a) iNQ 是數碼通網絡無法辨認的手機型號，該網絡會為此類手機提供 SmarTone *iN!*文字版<sup>6</sup>；以及
- (b) 諾基亞 2760 為較高端的 2G 型號手機，配有彩色屏幕和較新的瀏覽器。數碼通網絡會為此類手機提供 SmarTone *iN!*彩色版<sup>7</sup>。

11. 數碼通續稱，在進行測試時並沒有關閉 iNQ 手機和諾基亞 2760 手機的圖像功能。數碼通拒絕評論投訴人所進行的測試，因為該些

<sup>6</sup> 請參閱下文第 23(a)(i)段有關數碼通對 iNQ 手機接收 SmarTone *iN!*單色文字版的解釋。

<sup>7</sup> 請參閱下文第 23(a)(ii)段有關數碼通對諾基亞 2760 手機接收 SmarTone *iN!*彩色文字版的解釋。

測試只瀏覽 SmarTone *iN!* 某一頁面，而所用的手機型號並不能代表市場上一般的 2G 手機。

12. 經研究數碼通所作測試的結果後，前電訊局注意到，每頁 2.4 KB 的平均數據用量（或  $2.4 \text{ KB} \times 0.04 \text{ 元} = \text{用量收費 } 0.096 \text{ 元}$ ），是數碼通以兩款型號手機瀏覽不同 SmarTone *iN!* 頁面所得出數據用量的平均值。如分別考慮兩款型號手機測試的結果，使用 SmarTone *iN!* 文字版的 iNQ 手機的平均 GPRS 用量為每頁 1.2 KB (=11,165 bytes / 九張 SmarTone *iN!* 頁面)，而按照 SmarTone *iN!* 網頁所述的“每 KB \$0.04”收費準則計算，iNQ 手機的平均用量收費為每頁 0.048 元。然而，使用 SmarTone *iN!* 彩色版的諾基亞 2760 手機的平均 GPRS 用量為每頁 3.7 KB (=33,278 bytes / 九張 SmarTone *iN!* 頁面)，而按照“每 KB \$0.04”的相同收費準則計算，諾基亞 2760 手機的平均用量收費為每頁 0.148 元。

13. 數碼通網頁上“平均每頁收費 1 毫”的陳述並無附加備註，以解釋數碼通得出“每頁 1 毫”平均收費的基礎。根據數碼通和投訴人所作測試的結果，如使用較高端型號 2G 手機（例如數碼通所用的諾基亞 2760 手機）或 3G 型號手機（例如投訴人所用的諾基亞 5610 手機），以按次收費方式瀏覽 SmarTone *iN!*，收費會高於數碼通網頁所述的“平均每頁收費 1 毫”。在沒有任何具體說明的情況下，客戶不會知道“平均每頁收費 1 毫”的陳述只適用於某些型號手機以按次收費方式瀏覽 SmarTone *iN!* 的情況。

14. 二零一零年十一月二十六日，投訴人就其投訴向前電訊局提供一份供詞。投訴人在供詞中除複述他在二零一零年四月四日至五月七日<sup>8</sup>所作測試的結果外，還列出他在二零一零年三月瀏覽 *SmarTone iN!* WAP 頁面時所依循的步驟，以及他向數碼通所採取的跟進行動。

15. 投訴人在二零一零年三月二十七日瀏覽 *SmarTone iN!* WAP 主頁所依循的步驟如下 -

- (a) 他首先關閉其手機的圖像功能；
- (b) 其後他輸入 *SmarTone iN!* WAP 主頁的網址；
- (c) 在瀏覽 *SmarTone iN!* WAP 主頁後，他記錄從智能卡所扣除的金額。

16. 由於投訴人在瀏覽 *SmarTone iN!* WAP 頁面後被收取的金額遠高於數碼通網頁所述的“平均每頁收費 1 毫”，因此他在二零一零年三月二十七日致電數碼通服務熱線，就瀏覽 *SmarTone iN!* WAP 頁面被收取過多費用作出投訴。他獲熱線職員告知，用量收費會受所用手機種類、地點和環境影響。

---

<sup>8</sup> 該些測試的詳情由投訴人於二零一零年五月二十五日向前電訊局提供，並由前電訊局轉交數碼通以供評論。請參閱上文第 4 段。



17. 鑑於熱線職員給予的解釋，投訴人分別在二零一零年三月二十八日零時十五分和零時十六分再次瀏覽 SmarTone iN! WAP 頁面<sup>9</sup>，發現他被收取的費用較數碼通在其網站公布的收費高出六倍（沒有啟動圖像功能）和九倍（啟動了圖像功能）。投訴人再次向數碼通服務熱線作出投訴。一如他早前所得的解釋，他再獲熱線職員告知，數據用量和收費視乎多項因素而定。

## 調查

18. 數碼通網頁上“平均每頁收費 1 毫”的陳述，是數碼通為向其客戶提供電訊服務而公布的一項價格資料。數碼通網頁上的陳述並無附加備註，以解釋數碼通得出平均收費“每頁 1 毫”的基礎，或提醒客戶用量收費須視乎所用手機種類或其他因素而定。一般客戶看到該陳述中的價格資料，可能以為瀏覽 SmarTone iN! 內容會按“平均每頁收費 1 毫”收費。一般客戶無法得悉數碼通網絡會因應他們所用的手機，而提供不同的 SmarTone iN! 版本供他們瀏覽。如果他們接達較高端的 SmarTone iN! 版本，便會被收取高於“平均每頁收費 1 毫”的費用。

19. 經考慮投訴人的供詞和數碼通的初步評論，前電訊管理局局長（“電訊局長”）認為有關投訴屬於《電訊條例》第 7M 條的涵蓋範圍，

---

<sup>9</sup> 投訴人輸入以進行測試的 WAP 頁面網址為：  
[http://wap.smartone-vodafone.com/wmc/jsp/nightlife/foodeasy/dine\\_main.jsp?lang=1](http://wap.smartone-vodafone.com/wmc/jsp/nightlife/foodeasy/dine_main.jsp?lang=1)。

而且他有合理理由懷疑數碼通可能違反了第 7M 條的規定。第 7M 條訂明 –

“持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出局長認為屬具誤導性或欺騙性的行為。”

20. 二零一零年十二月三日，前電訊局就有關投訴展開調查，向數碼通提供投訴人的供詞副本，並請數碼通就希望前電訊局長在裁決有關事宜時考慮的事項作出申述。

#### 數碼通的申述

21. 數碼通在二零一一年一月四日的申述中指出，該陳述自二零零四年十二月起於其網站公布，而“平均每頁收費 1 毫”的字句是向以按次收費方式瀏覽 SmarTone *iN!* 的一般 2G 客戶說明何謂“每 KB \$0.04”。數碼通認為這純粹是僅供客戶參考的補充資料，絕非用以取代“每 KB \$0.04”的收費準則。

22. 數碼通指出，“平均每頁收費 1 毫”的字句反映了自二零零四年起的大部分時間，2G 客戶以按次收費方式瀏覽 SmarTone *iN!* 的通常

情況。然而，隨着配備較強功能和較大屏幕的智能電話自二零一零年年初開始普及後，數碼通已檢討有關情況，並於二零一零年七月二十二日從其網站刪除“平均每頁收費1毫”的字句（見附件2）。

23. 數碼通解釋 SmarTone *iN!*基本上有兩個版本 -

(a) 文字版本，並備有兩個子版本，供單色屏幕和彩色屏幕手機使用 -

(i) 單色文字版本（例如供 *iNQ* 手機使用）；以及

(ii) 彩色文字版本（例如供諾基亞 2760 手機使用）。

(b) 非文字版本，當中包含六組子版本。數碼通表示，該公司會因應客戶用於瀏覽 SmarTone *iN!*網站的手機解像度，而傳送適合的非文字子版本。數碼通並沒有提供全部六個非文字子版本的平均數據用量，但表示投訴人所用的三部手機（即三星 S3650C、LG KS660 和諾基亞 5610）均會接收 SmarTone *iN!*非文字版。

24. 數碼通在下表 3 提供於二零零五年至二零一零年手機能接收 SmarTone *iN!*文字版的“PayGo／2G 客戶”的百分比<sup>10</sup>。

表 3：手機能接收 SmarTone *iN!*文字版的“PayGo／2G 客戶”的百分比

年份	手機能接收 SmarTone <i>iN!</i> 文字版的 PayGo／2G 客戶的百分比
2005	[X]
2006	[X]
2007	[X]
2008	[X]
2009	[X]
2010	[X]

25. 數碼通表示，該公司沒有二零零四年的 PayGo／2G 客戶的百分比資料。此外，數碼通指出，在二零零七年十一月至二零零九年九月期間的百分比，亦包括可免費瀏覽 SmarTone *iN!* WAP 頁面的 PayGo 3G 客戶。數碼通稱，在該段期間 PayGo 3G 客戶的數目約佔 PayGo 客戶總數的[X]。

26. 至於上文第 4 段所述投訴人用以進行測試的三款型號手機，數碼通指出，該三款型號手機全是可於單一頁面內顯示較多內容和圖像的

---

<sup>10</sup> 數碼通以“PayGo／2G 客戶”一詞指 2G 客戶（請參閱註腳 5）以及在二零零七年十一月至二零零九年九月期間的 PayGo 3G 客戶。

較先進“高端”型號手機，因此該些手機的每頁平均數據用量不能代表一般 2G 客戶手機的數據用量。數碼通表示，在圖像功能設定為開啟的情況下使用該三款型號手機瀏覽 SmarTone *iN!*，每頁平均數據用量如下 -

(a) 三星 S3650C (2G 型號) - 每頁 33.3 KB；

(b) LG KS660 (2G 型號) - 每頁 33.4 KB；及

(c) 諾基亞 5610 (3G 型號) - 每頁 31.9 KB。

27. 根據數碼通網頁（附件 1），2G 客戶可繳付 12 元月費無限瀏覽 SmarTone *iN!*，或以“每 KB \$0.04”的按次收費方式瀏覽該頁面。數碼通表示，12 元無限瀏覽 SmarTone *iN!*計劃並不適用於 PayGo 2G 客戶。在二零一零年，該公司約有[×]的 2G 客戶（不包括 PayGo 2G 客戶）是每月以 12 元無限瀏覽 SmarTone *iN!*計劃的用戶；餘下[×]的數碼通 2G 客戶（不包括 PayGo 2G 客戶）則可能需要或不需要繳交按次收費的 GPRS 費用，視乎該些 2G 客戶（不包括 PayGo 2G 客戶）有否使用數據而定。

28. 數碼通指出，因為該公司的計帳系統並沒有記錄每名客戶所瀏覽的頁數，所以該公司並沒有有關以按次收費方式瀏覽 SmarTone *iN!*而繳付平均“每頁 1 毫”和繳付平均每頁 1 毫以上的 PayGo/2G 客戶的數字。另一方面，數碼通指出，截至二零一零年十二月，其 2G 客戶的總

數約為[×]，當中[×]為 2G 客戶（不包括 PayGo 2G 客戶），[×]為 PayGo 2G 客戶。

29. 數碼通續稱，有關網頁已於二零一零年十二月加上備註。前電訊局於二零一一年一月五日瀏覽有關網頁，注意到網頁已加上以下備註。顯示該備註的相關網頁現複印於附件 3。

SmarTone *iN!* 內容會根據閣下手機型號及其功能作出調節，以提供最佳的使用體驗；而所產生的數據用量亦會因此而有所不同。

### 通訊辦的評核

30. 根據所得資料和數碼通的解釋，通訊辦理解 SmarTone *iN!* 以下述形式運作（限於與本個案相關的範圍） -

- (a) 該陳述適用於選用按次 GPRS 收費瀏覽 SmarTone *iN!* 的數碼通 2G 客戶（包括 PayGo 2G 客戶）（見註腳 5）；
- (b) 該陳述公布瀏覽 SmarTone *iN!* 按次 GPRS 收費為每 KB \$0.04，平均每頁收費 1 毫；
- (c) “平均每頁收費 1 毫” 的陳述被指專門針對使用一般 2G 手機的 2G 客戶，但在數碼通網站上並沒有提及這點；

- (d) SmarTone *iN!*設有不同版本，旨在配合使用不同型號手機的客戶，數碼通的網絡會決定發送最合適的 SmarTone *iN!* 版本，讓客戶瀏覽 SmarTone *iN!*；
- (e) SmarTone *iN!*非文字版本（包含六組子版本）會發送予使用高端型號手機的客戶，而 SmarTone *iN!*文字版本（包括單色和彩色）會發送予使用低端型號手機的客戶。只有瀏覽 SmarTone *iN!*單色文字版本的收費，才與“平均每頁收費 1 毫”的收費資料相符；以及
- (f) 使用可接收 SmarTone *iN!*文字版本的手機的 PayGo/2G 客戶的百分比，由二零零五年和二零零六年的[~~8~~]下降至二零零七年和二零零八年的[~~8~~]、二零零九年的[~~8~~]和二零零一年的[~~8~~]（如表 3 所載），但二零零七至二零零九年的百分比其實亦包括可免費瀏覽 SmarTone *iN!* WAP 頁面的 PayGo3G 客戶（佔 PayGo 客戶總數的[~~8~~]）。數碼通未能分別提供可接收 SmarTone *iN!*單色文字版本和彩色文字版本的客戶百分比或數目。

31. SmarTone 辯稱，“平均每頁收費 1 毫”的字句是向以按次收費方式瀏覽 SmarTone *iN!*的一般 2G 客戶解說何謂“每 KB \$0.04”，而瀏覽 SmarTone *iN!*的 GPRS 收費為“每 KB \$0.04”並非具誤導性的陳述。數碼

通認為“平均每頁收費 1 毫”的字句，是僅供客戶參考的補充資料，絕非用以取代“每 KB \$0.04”的收費準則。

32. 對於數碼通辯稱“平均每頁收費 1 毫”的字句，是僅供客戶參考的補充資料，通訊辦並不同意。通訊辦認為一般客戶難以根據“每 KB \$0.04”的公式理解實際所需的 GPRS 收費，理由是一般客戶難以確切知道瀏覽不同 SmarTone iN! WAP 頁面所涉及的數據用量，更何況數碼通會根據客戶所用的手機種類提供不同的 SmarTone iN! 版本，令情況變得複雜。反之，一般客戶會認為“平均每頁收費 1 毫”的字句更易理解，因為他們清楚知道自己瀏覽了多少 WAP 頁面。因此，通訊辦認為“平均每頁收費 1 毫”的字句是一般客戶選擇依據的關鍵價格資訊，以估計瀏覽 SmarTone iN! WAP 頁面所需費用。

33. 數碼通辯稱“平均每頁收費 1 毫”的字句專門針對 2G 客戶。為證明“平均每頁收費 1 毫”的字句並不具誤導性或欺騙性，數碼通找來兩款手機型號（即 iNQ 和諾基亞 2760）分別代表其 2G 客戶所用的兩組 2G 手機進行測試。測試結果載於表 2。

34. 通訊辦不認為表 2 所載測試結果能證明“平均每頁收費 1 毫”的字句並不具誤導性或欺騙性。首先，測試結果僅代表可接收 SmarTone iN! 單色或彩色文字版的兩款低端型號手機（iNQ 和諾基亞 2760）。然而，尚有六種 SmarTone iN! 非文字版會向使用其他高端手機的客戶發送，例如投訴人所用的三款手機（即諾基亞 5610、三星 S3650C 和 LG KS660）。



根據第 26 段所述的平均數據用量，投訴人使用的三款手機所需數據用量每頁均多於 30KB，按照“每 KB \$0.04”的收費準則換算，服務費為每頁多於 1.2 元（或“平均每頁收費 1 毫”的 12 倍）。第二，數碼通沒有在其 SmarTone iN! 網頁訂下規限，指“平均每頁收費 1 毫”只適用於以低端手機型號接達單色文字版的 SmarTone iN! 網頁所用數據。第三，即使是數碼通用於測試的兩款低端型號手機，只有 iNQ 型號手機符合以按次收費方式瀏覽 SmarTone iN! 的“平均每頁收費 1 毫”的參照價格，而另一型號手機（諾基亞 2760）的收費，則超出“平均每頁收費 1 毫”的參照價格。

35. 通訊辦注意到，在二零零四至二零一零年期間數碼通並沒有在網頁上附加備註，以解釋得出“每頁收費 1 毫”平均收費的基礎。一般客戶閱讀該陳述中“平均每頁收費 1 毫”的字句，會被誤導以為瀏覽 SmarTone iN! 的 GPRS 收費平均為每頁 1 毫。儘管一般客戶可能都知道瀏覽不同 WAP 頁面的實際 GPRS 收費會有所不同，而且瀏覽某些 WAP 頁面的 GPRS 收費會比“每頁收費 1 毫”的平均收費為高，但他們並不預期每頁的實際 GPRS 收費竟遠高於數碼通網頁上所公布的收費。

36. 通訊辦認為表 3 顯示的明顯趨勢，是可接收 SmarTone iN! 文字版的 2G 手機客戶，由二零零五年和二零零六年的[~~8~~]，下降至二零一零年的[~~8~~]。這說明並不使用可收到 SmarTone iN! 文字版手機型號的 2G 客戶的百份比有所增加。換言之，在投訴於二零一零年作出時，“平均每頁收費 1 毫”的收費率適用於不足[~~8~~]數碼通 2G 流動服務客戶，即是說這收費率不適用於大部分該類客戶。

37. 根據數碼通所述，截至二零一零年十二月，其 2G 客戶數目約有[×]，當中[×]2G 客戶（不包括 PayGo 2G 客戶）的[×]在二零一零年訂用 SmarTone iN! 收費 12 元的無限瀏覽計劃，因此瀏覽 SmarTone iN! 不會帶來 GPRS 收費。由於數碼通無法提供只以手機使用基本話音服務而不瀏覽 SmarTone iN! 的客戶數目相關數字或統計資料，因而未能確定在二零一零年受“平均每頁收費 1 毫”的字句影響的實際客戶數目，但在扣除[×]無限瀏覽計劃用戶後，可能受“平均每頁收費 1 毫”的字句影響的客戶數目估計可高達[×]（即[×]PayGo 2G 客戶 + [×]2G 客戶（不包括 PayGo 2G 客戶）x（1-[×]））。

38. 通訊辦注意到數碼通在二零一零年七月二十日接到前電訊局對這宗投訴的查詢後，在二零一零年七月二十二日從其網站所載該陳述中移除“平均每頁收費 1 毫”的字句。通訊辦亦注意到數碼通在二零一零年十二月初於其網站加上附註，提醒客戶數據用量會根據客戶的手機型號及其功能而有所不同。通訊辦認為在該陳述中移除“平均每頁收費 1 毫”的字句，已糾正該陳述的誤導性影響，而於二零一零年十二月所加附註為對客戶的一般提醒，述明客戶瀏覽 SmarTone iN! 網站內容的數據用量，會根據客戶手機型號及其功能而有所不同。

39. 根據第 30 至 38 段所載的考慮因素，通訊辦的評核是就向客戶提供電訊服務而言，在 SmarTone iN! 網站上的“平均每頁收費 1 毫”陳

述（在二零一零年七月移除之前）具誤導性或欺騙性，因此違反該條例第 7M 條。

## 通訊局的評核及決定

40. 經研究該宗個案的事實、投訴人和數碼通提供的資料／申述、包括數碼通在二零一二年八月一日提交的申述，通訊局確認通訊辦的評核，即數碼通曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反該條例第 7M 條，應處以罰款。

41. 這是數碼通第四次違反該條例第 7M 條被處以罰款，該條例訂明的最高罰款為 100 萬元。在考慮本個案的適用罰款水平時，通訊局已參考了《根據《電訊條例》第 36C 條施加罰款的指引》（“《指引》”）。根據指引，通訊局須考慮違規行為的嚴重程度（例如違規行為的性質和嚴重性、違規行為對第三方造成的損害，以及違規行為的持續時間）、有關持牌人是否有干犯類似違規行為的記錄，以及有沒有任何加重或減輕罰款的因素。

42. 在考慮這項違規行為的嚴重程度，以釐定罰款水平的起點時，通訊局注意到（a）該陳述所載的“平均每頁收費 1 毫”的字句，只在數碼通網站上出現，並沒有在數碼通其他宣傳資料出現或在其門市展示；（b）如第 37 段所述，在二零一零年可能受“平均每頁收費 1 毫”的字句影響

的客戶數目，估計可高達[8]；以及（c）在二零零四年十二月至二零一零年七月約五年半內，“平均每頁收費1毫”的字句在網頁上公布，而數碼通自二零零四年十二月起發送不同 SmarTone iN! 版本。總的來說，通訊局認為這是實質上違規的行為。

43. 雖然通訊局認為這是實質上違反第 7M 條的行為，但通訊局注意到前電訊局收到只此一宗與該陳述有關的消費者投訴。此外，對於瀏覽 SmarTone iN! 的 GPRS 收費，通訊局沒有發現數碼通有曾干犯相類違規行為的記錄。

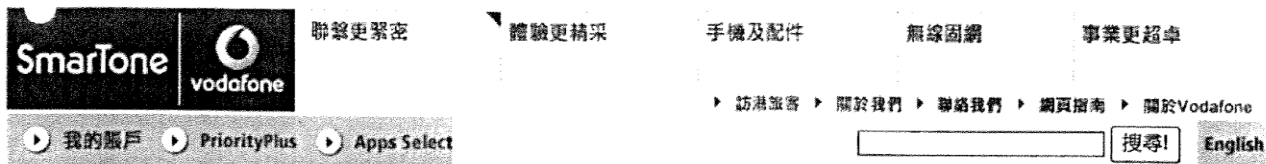
44. 經考慮上述情況後，通訊局認為罰款額的合適起點應為 13 萬元。

45. 在減刑因素方面，通訊局注意到，數碼通在前電訊局和通訊辦調查期間一直表現相當合作。數碼通亦迅速採取補救行動，於前電訊局二零一零年十二月展開調查前，已在二零一零年七月從該陳述中移除“平均每頁收費1毫”的字句，並在二零一零年十二月於相關 WAP 頁面加上附註，提醒客戶瀏覽 SmarTone iN! 內容的數據用量，會根據客戶所用的手機型號及其功能而有所不同。

46. 經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素後，通訊局的結論是，就本個案而言，就數碼通這第四次違反該條例第 7M 條而處以罰款，因應有關違反行為施加罰款 10 萬元是相稱和合理的。

通訊事務管理局

二零一二年八月



- 打出及接聽來電
- 訊息及電郵
- 致電海外
- 遨遊萬里
- 隨身寬頻
- 收費服務**
- ▶ 最新優惠
- ▶ 月費計劃
- ▶ 數據收費計劃
- ▶ PayGo
- ▶ Teen地派
- ▶ 儲值話
- ▶ 訊息及電郵收費
- ▶ **SmarTone iN! 收費計劃**
- ▶ SmarTone iN! on 3G 收費
- ▶ **SmarTone iN! 收費**
- 協助及支援服務

## SmarTone iN! 收費

- ▶ SmarTone iN! on 3G 收費
- ▶ **SmarTone iN! 收費**

即時資訊 | [音樂熱放](#) | [體壇焦點](#) | [博彩王](#) | [激手電玩](#) | [人氣旺地](#) | [Spend it!](#) | [大開眼戒](#) | [人見人載](#)



**瀏覽 SmarTone iN! GPRS 收費**  
 月費：\$12 無限瀏覽\*  
 按次收費：每KB \$0.04\*，平均每頁收費1毫 (Picturemail 及 Vodafone Business Email 除外)

**SmarTone's English Version**  
Browsing SmarTone iN! GPRS Charges  
 Monthly Fee : \$12 Unlimited browsing\*  
 Pay As You Go: 4 cents/KB\*, average 10 cents per page  
 (excluding picturemail, & Vodafone Business Email)

無限量收睇所有文字、圖片及視像短片新聞		\$18
<b>即時報價</b>		
港股報價	\$0.8	-
香港指數	\$0.8	-
美元匯率	\$0.8	-
港元匯率	\$0.8	-
匯市快訊	\$0.8	-
金銀價格及評論	\$0.8	-
時富金融手機交易服務	-	\$18
交通消息	免費	-
Vodafone Business Email	<a href="#">按入此處查詢詳情</a>	-
<b>影像遙視</b>		
一個鏡頭	-	\$28
動靜監察功能	-	\$38
動靜監察提示	每個 \$3	-
多個鏡頭	-	\$68
<b>流動理財服務</b>		
東亞銀行*	免費提供	免費提供

\*客戶使用此服務時需繳付每KB\$0.06傳送費。

用戶貼士



聯繫更緊密 體驗更精采 手機及配件 無線固網 事業更超卓

[訪港旅客](#) [關於我們](#) [聯絡我們](#) [網頁指南](#) [關於Vodafone](#)

[我的賬戶](#) [PriorityPlus](#) [Apps Select](#)

打出及接聽來電

訊息及電郵

致電海外

遨遊萬里

隨身寬頻

**收費服務**

▶ 最新優惠

▶ 月費計劃

▶ 數據收費計劃

▶ PayGo

▶ Teen地派

▶ 儲值話

▶ 訊息及電郵收費

▶ **SmarTone iN! 收費計劃**

· SmarTone iN! on 3G 收費

· **SmarTone iN! 收費**

協助及支援服務

## SmarTone iN! 收費

▶ SmarTone iN! on 3G 收費

▶ **SmarTone iN! 收費**

即時資訊 | 音樂熱放 | 體壇焦點 | 博彩王 | 激手雷玩 | 人氣旺地 | Spend it! | 大開眼戒 | 人見人戴

### 瀏覽 SmarTone iN! GPRS 收費

月費：\$12 無限瀏覽\*  
按次收費：每KB \$0.04\*

### SmarTone's English Version

#### Browsing SmarTone iN! GPRS Charges

Monthly Fee : \$12 Unlimited browsing\*

Pay As You Go: 4 cents/KB\*

新聞快訊		
最新頭條	免費	免費
無限量收歸所有文字、圖片及視像短片新聞	-	\$18
即時報價		
港股報價	\$0.8	-
香港指數	\$0.8	-
美元匯率	\$0.8	-
港元匯率	\$0.8	-
匯市快訊	\$0.8	-
金銀價格及評論	\$0.8	-
時富金融手機交易服務	-	\$18
交通消息	免費	-
影像遙視		
一個鏡頭	-	\$28
動靜監察功能	-	\$38
動靜監察提示	每個 \$3	-
多個鏡頭	-	\$68
流動理財服務		
東亞銀行*	免費提供	免費提供

\*客戶使用此服務時需繳付每KB\$0.06傳送費。

用戶貼士

服務

收費

SmarTone |  聯絡更緊密 | 體驗更精采 | 手機及配件 | 無線固網 | 事業更超卓

▶ 訪港旅客 ▶ 關於我們 ▶ 聯絡我們 ▶ 網頁指南 ▶ 關於Vodafone

▶ 我的賬戶 ▶ PriorityPlus ▶ Apps Select

搜尋! English

打出及接聽來電

訊息及電郵

致電海外

遨遊萬里

隨身寬頻

**收費服務**

▶ 最新優惠

▶ 月費計劃

▶ 數據收費計劃

▶ PayGo

▶ Teen地派

▶ 儲值咭

▶ 訊息及電郵收費

▶ **SmarTone iN! 收費計劃**

· SmarTone iN! on 3G 收費

· **SmarTone iN! 收費**

協助及支援服務

## SmarTone iN! 收費

▶ SmarTone iN! on 3G 收費

▶ **SmarTone iN! 收費**

即時資訊 | 音樂熱放 | 體壇焦點 | 博彩王 | 激手電玩 | 人氣旺地 | Spend it! | 太開眼戒 | 人見人戴

### 瀏覽 SmarTone iN! GPRS 收費

月費：\$12 無限瀏覽\*  
按次收費：每 KB \$0.04\*

\*無限瀏覽計劃用戶在瀏覽 SmarTone iN! 內容時，不需另付瀏覽費。個別內容或下載服務需另付費用，瀏覽非 SmarTone iN! 每 KB 需付 \$0.1。於漫遊時瀏覽 SmarTone iN! 需另繳數據漫遊收費。

SmarTone iN! 內容會根據閣下手機型號及其功能作出調節，以提供最佳的使用體驗；而所產生的數據用量亦會因此而有所不同。

### SmarTone's English Version

To provide the best user experience, the content of SmarTone iN! is adjusted according to the handset model and features you use. Thus, the data usage may vary.

即時報價		
港股報價	\$0.8	-
香港指數	\$0.8	-
美元匯率	\$0.8	-
港元匯率	\$0.8	-
匯市快訊	\$0.8	-
金銀價格及評論	\$0.8	-
時富金融手機交易服務	-	\$18
交通消息	免費	-
影像遙視		
一個鏡頭	-	\$28
動靜監察功能	-	\$38
動靜監察提示	每個 \$3	-
多個鏡頭	-	\$68
流動理財服務		
東亞銀行*	免費提供	免費提供

\*客戶使用此服務時需繳付每KB\$0.06傳送費。