

光纖寬頻 月費計劃 比較調查

本澳互聯網服務供應商自2015年起由1間增至2間，並相繼推出不同的光纖寬頻月費計劃。鑑於現時本澳使用光纖寬頻的消費者不斷增加，故本會對“澳門電訊有限公司”(以下簡稱“CTM”)及“MTel電信有限公司”(以下簡稱“MTel”)兩家互聯網服務供應商進行一項光纖寬頻月費計劃調查，並針對兩間營運商所提供的月費計劃(以下簡稱“計劃”)、申請手續、安裝費及按金等資訊整理作比較供消費者參考。但調查範圍不包括申請服務附贈享有購買電子產品等折扣之優惠計劃。

問卷回收情況

本會於2016年11月至12月期間共向“CTM”及“MTel”兩間本澳的互聯網服務供應商發出調查問卷，兩間供應商亦於限期前回覆本會。

光纖寬頻月費計劃比較

據本次調查所得，兩間供應商合共提供14個計劃，“CTM”提供的9個計劃，其下載及上載速度分別為3Mbps/1Mbps至1Gbps/1Gbps，而“MTel”提供的5個計劃，按其下載及上載速度則分別為12Mbps/12Mbps至600Mbps/600Mbps。

收費方面，“CTM”提供的9個計劃中月費最高為\$580.00澳門元，最低為\$63.00澳門元，“MTel”提供的5個計劃中月費最高為\$448.00澳門元，最低為\$128.00澳門元。至於每月免費使用時間，兩間供應商提供的14個計劃均為無限使用，有關計劃除提供網路服務外，兩間供應商均有為使用服務的消費者提供免費電子郵箱，儲存量視乎申請計劃，由2GB至10GB不等，而“CTM”則另有部份計劃提供免費CTM Wi-Fi用量及雲端儲存量。

兩間供應商所提供的計劃中，除免費電子郵箱、免費雲端儲存量及CTM Wi-Fi外，共有4個計劃所提供的上下載速度均相同，但月費價格則存有差異，價差為\$12.00及\$32.00澳門元不等。

兩間供應商所提供的計劃種類繁多，且包含不同的額外服務，建議消費者因應自身或家庭整體需要來選擇合適的光纖寬頻計劃。

查詢及申請途徑


由於住所能否使用有關服務涉及光纖線路覆蓋等因素，建議消費者可於申請前先行查詢。就兩間供應商回覆，消費者可透過供應商網頁、手機應用程式、致電服

務熱線及前往門市4種途徑查詢，至於消費者申請有關服務的途徑，兩間營運商均可透過供應商網頁、手機應用程式及前往門市申請，而“CTM”則表示亦可透過致電服務熱線申請。

消費者申請有關服務時，可能會涉及須要繳付數據器的按金及預繳月費，按金方面，“CTM”所收取的按金為\$300.00澳門元，“MTel”則為\$270.00澳門元。至於預繳月費方面，“CTM”表示申請計劃的消費者須預繳一個月月費，預繳費用於服務終止後退還，而“MTel”則表示申請者無須預繳。

安裝

申請有關計劃除了繳付按金外，消費者也須繳付安裝費。按回覆的資料，有關安裝共分兩種情況收費，一種為沿用現有光纖寬頻線路，另一種則為另設新的光纖寬頻線路，兩種情況各供應商的收費存有差異，前者“CTM”收費為\$600.00澳門元，“MTel”為\$540.00澳門元，後者“CTM”收費為\$900.00澳門元，“MTel”為\$810.00澳門元。



以“CTM”“居+互聯網計劃300M”與“MTel”的“光纖寬頻300”兩個計劃為例，比較由申請、安裝至使用一年服務所需費用(安裝以另設新線之費用計算)：

澳門電訊有限公司		MTel電信有限公司	
MOP \$380.00 x 12	年費	MOP \$348.00 x 12	
MOP \$900.00	安裝費	MOP \$810.00	
MOP \$300.00	按金*	MOP \$270.00	
+ MOP \$380.00	預繳*	+ MOP \$0.00	
MOP \$6,140.00	相差	MOP \$5,256.00	MOP \$884.00

從上述例子可見，消費者由申請計劃、安裝至使用一年光纖服務後，“CTM”共需支付\$6,140.00澳門元，“MTel”則支付\$5,256.00澳門元，兩者相差\$884.00澳門元。

*按金或預繳可於服務終止後退回。

搬遷

兩間供應商表示均會收取搬遷費用，收費與安裝費相同，也分沿用現有線路及另設新線兩種方式收費。

檢查及維修服務

消費者住所內的互聯網服務倘出現無法使用的情況時，據兩間供應商的回覆均表示會安排職員上門檢查，然而可能會收取檢查費用，“MTel”回覆時表示不向消費者收取檢查費用，至於“CTM”則表示，有關上門支援服務分為辦公時間及非辦公時間，辦公時間首次為免費，其後為\$100.00澳門元/次，非辦公時間則為\$200.00澳門元/次。

此外，消費者在日常使用中有可能因數據器或線路損壞而導致不能使用服務，據兩間供應商回覆，均表示會免費提供更換數據器及維修線路的服務，但更換數據器服務並不包括人為損壞，且維修線路亦只針對該供應商所提供及裝設的光纖線路。

暫停服務

若消費者因一段較長時間不使用互聯網服務，根據回覆資料顯示，兩間供應商表示可容許消費者短暫停用光纖寬頻服務，且沒有暫停次數限制，但每年最多只可暫停90日，每次申請費用為\$50.00澳門元。雖然供應商有提供此等服務，但消費者申請相關服務時，有必要考慮所暫停的時間長短，以及自身月費計劃等因素再行決定。

終止服務


根據回覆的資料顯示，消費者於申請有關計劃後，不論是否合約到期或於合約期內，消費者如決定不使用有關互聯網服務時，要親自前往門市辦理終止服務手續，否則兩間供應商均會繼續提供服務及收取費用。“CTM”表示可即日辦理，而“MTel”則表示消費者要提前1日辦

理，但消費者切記辦理手續後要將供應商提供的數據器退還，“CTM”所要求退回器材的時限為終止服務後5日，“MTel”則為7日。

合約內容及政策

兩間供應商均表示會與申請光纖寬頻的消費者簽定書面合同，合約上都有列明各項服務收費、計帳周期、客戶提前終止合約可能繳付之特定費用、約滿後繼續使用服務時的收費標準等資訊。然而對於合約期限方面兩者則存有差異，“MTel”與消費者簽定之合約期為12個月，為免消費者忘記約滿期，該公司會於合約到期前30日以電話及賬單中標示的方式提醒消費者，此外，該公司亦表示倘消費者於合約期內終止服務時要繳付違約金\$200.00澳門元；至於“CTM”回覆表示倘若消費者沒有參加優惠計劃時則沒有合約期的束縛，消費者可隨時終止服務。

給消費者的建議

- 光纖寬頻月費計劃種類繁多，消費者應按自己及家庭的整體需要，選擇合適的月費計劃，以免每月浪費不必要的支出。
- 消費者應適時檢視所選擇之計劃是否符合自身所需，如有需要應於合約結束後向供應商協議作出更改。
- 供應商除提供本次調查的月費計劃外，亦可能會向申請之消費者提供附贈享有購買電子產品等折扣之優惠計劃，但普遍會要求簽訂一定期限的合約，建議消費者應詳加考慮，並瞭解清楚終止合約的相關條款，尤其提前終止合約時的處理方式。
- 消費者申請計劃後，供應商不會主動終止所提供的互聯網服務，消費者如決定不再使用有關服務時應盡快向供應商辦理終止服務手續，避免浪費金錢。
- 消費者申請計劃時會與供應商簽訂合約，如有任何不明白之處應立即向職員查詢，以保障自身權益。 

光纖寬頻月費計劃收費比較

互聯網服務供應商	計劃名稱	收費 (澳門元)	下載速度	上載速度	使用時間	免費電子郵箱 儲存量(GB)	免費雲端 儲存量(GB)	免費CTM Wi-Fi 用量
澳門電訊有限公司	居+互聯網計劃 1G	\$580.00	1 Gbps	1Gbps	無限	10	1	無限
	居+互聯網計劃 600M	\$460.00	600 Mbps	600 Mbps	無限	10	1	無限
	居+互聯網計劃 300M	\$380.00	300 Mbps	300 Mbps	無限	4	1	無限
	居+互聯網計劃 150M	\$300.00	150 Mbps	150 Mbps	無限	4	1	無限
	居+互聯網計劃 50M	\$250.00	50 Mbps	50 Mbps	無限	4	1	無限
	居+互聯網計劃 15M	\$238.00	15 Mbps	1 Mbps	無限	4	---	1,200 分鐘
	居+互聯網計劃 12M	\$138.00	12 Mbps	6 Mbps	無限	4	---	---
	居+互聯網計劃 8M	\$130.00	8 Mbps	1 Mbps	無限	4	---	---
MTel電信有限公司	光纖寬頻 600	\$448.00	600 Mbps	600 Mbps	無限	10	---	---
	光纖寬頻 300	\$348.00	300 Mbps	300 Mbps	無限	6	---	---
	光纖寬頻 150	\$288.00	150 Mbps	150 Mbps	無限	4	---	---
	光纖寬頻 50	\$238.00	50 Mbps	50 Mbps	無限	4	---	---
	光纖寬頻 12	\$128.00	12 Mbps	12 Mbps	無限	4	---	---

註：上述計劃資料為CTM及MTel於08/12/2016提供 “- - -”：表示沒有提供該服務

互聯網服務供應商		澳門電訊有限公司	MTel電信有限公司
申請服務	途徑 ^[1]	查詢	A, B, C, D
		申請	A, B, C, D
	預繳	月費	1個月
		退還方式	服務終止後退還客戶
數據器按金		\$300.00	\$270.00
安裝費	沿用現有光纖寬頻線路		\$600.00
	另設新線		\$900.00
維修	上門檢查費用		辦公時間:\$100.00(首次免費) 非辦公時間:\$200.00
	屋內線路或數據器	免費維修線路 ^[2]	✓
		免費更換數據器 ^[3]	✓
搬遷到另一住所收費	沿用現有光纖寬頻線路		\$600.00
	另設新線		\$900.00
暫停服務	可暫停		✓ ^[4]
	暫停次數		無限制
	每年最多暫停服務日數		90日
	每次收費		\$50.00
終止服務	辦理手續途徑		前往門市
	提前辦理時間		可即日生效
	終止服務後退回器材期限		5日
合約內容及政策	簽訂書面合約		✓
	合約期限(月數)		--- ^[5]
	主動提示合約即將到期的方式		--- ^[5]
	合約期滿後未提出終止服務時	繼續提供服務	--- ^[5]
		收費標準 ^[6]	--- ^[6]
	合約期滿後,繼續沿用舊合約條款訂立新合約		--- ^[7]
	在沒有取得優惠之情況下,客戶提前終止合約之處理方式		不會有罰款 ^[9]
	合約列明的資料 ^[10]		a
計賬周期日(截數日期)		整月計算	
服務熱線		1000	2878 3320

註：上表中“✓”表示會、可以或有，“×”表示否或不收取，“---”表示不適用，且有關排序按商號英文名稱順序排列，幣值以澳門元標示。

[1]: 查詢及申請途徑：A.前往門市查詢、B.手機應用程式、C.公司網頁、D.致電服務熱線。

[2]: 不包括非供應商提供的線路。

[3]: 不包括人為損壞或損失。

[4]: 不包括優惠合約期內。

[5]: 若消費者沒有參加優惠計劃，則沒有合約期之束縛。

[6]: 若為優惠計劃，則按照其所選之計劃的原價收費。

[7]: 若消費者沒有參加優惠計劃，服務合約是沒有期限，客戶可繼續沿用服務合約所選之計劃。

[8]: 公司會提供現有服務合約計劃給消費者選擇。

[9]: 倘消費者沒有參加優惠計劃，則沒有合約之束縛，其可隨時終止服務。

[10]: 合約列明之資料：

a.合約期滿後之收費標準。

b.列明提前終止服務合約之處理方式。

c.倘合約生效日與每月計賬周期日(截數日期)不在同一天時，第一期及最後一期之收費方式。