



CONSUMERS ASSOCIATION OF SINGAPORE

新加坡消费者协会

செய்துப் பயன்படுத்தும் சேவை

PERSATUAN PENGGUNA-PENGGUNA SINGAPURA

170 Ghim Moh Road, #05-01, Ulu Pandan Community Building, Singapore 279621

Tel: 64631811 (HOTLINE) 64611882 (MEMBERSHIP) Fax: 64679055

email: complaints@case.org.sg & members@case.org.sg

2007年6月26日

《联合早报 交流站》

电邮: zbyanlun@sph.com.sg

传真: 6319 8127

强迫缴付手机服务收费：  
消费者可向 IDA 投诉或寻求消协协助

谨复《联合早报 交流站》于6月11日刊登的两封来函《强迫缴付铃声和图片费》和《手机收费太气人》。

吴慈和读者与邝金兰读者发现手机账单有误，包括了她们没有使用的额外服务（value-added services）收费，立即向电讯公司询问；这是正确的做法。两位读者也向提供额外服务的公司（第三方公司）查询，澄清收费的原因。若她们对第三方公司的回复不满，她们可向新加坡资讯通信发展管理局(IDA)做出正式的投诉。IDA有权力进行调查，并且对触犯条规的公司采取行动。

在此，消协也提供以下贴士供消费者参考：

- 细查每月手机账单：若有不对称的收费，请立即通知您的电讯公司。
- 要求禁止“1900”开头的电话服务或需要收费的简讯服务：一些电讯公司可以让手机用户选择禁止某类电话或简讯服务。
- 若您的手机账单包括了您没使用的额外服务（value-added services）费用，请以书面形式向您的电讯公司表明，在事情未调查清楚前，不需为额外服务付款。
- 坚持电讯公司向您提供第三方公司的联系方式：电讯公司既然代表第三方公司收费，电讯公司有义务协助遇到收费问题的手机用户。
- 向 IDA 反馈：消费者可以通过电邮：info@ida.gov.sg 要求 IDA 调查。

受影响的消费者也可以拨打消协热线 6463 1811 寻求帮助。

新加坡消费者协会会长杨木光