



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

書面質詢

今年四月十八日傍晚，澳門電訊公司的互聯網寬頻服務中斷。根據該公司的數據，故障持續四個多小時，影響超過三萬用戶，對互聯網用戶造成不便。該公司辯稱，商業活動未受任何影響，因為故障發生在七點半之後，而且大部分中小企業已經結束了日常運營。但事實上，當時歐洲和美國金融市場的活動仍在進行當中。

此外，幾個星期前，由於海底電纜故障，該互聯網服務也受到影響。最近，澳門電訊的「WiFi 任我行」營運服務也被指有不當現象。

最近幾年，不論是其互聯網服務，還是固網及流動電話服務，問題頻仍，但該公司始終不用負全責、免於嚴厲處罰。

— 每次故障之後，澳門電訊總是承諾會採取適當預防措施，避免再次發生。然而，市民不相信假承諾，也不相信該公司的託辭，將基礎設施管理者應負的責任推卸給軟件供應商。此類事件不僅破壞澳門的形象，而且嚴重影響了經濟活動，而中小企是最大的受害者。

雖然澳門的電信服務市場已經開放多年，但是澳門電訊仍然“壟斷”著幾乎所有的電信服務，提供的服務質低價高。

與鄰近地區相比，澳門電信服務的技術更新已經跟不上澳門的高速發展。我們認為，這主要是因為權責公共部門長期監督不力。同時，相對人口的增長和每年數百萬的訪澳旅客，相關法律已不合適。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求以清晰、明確、連貫和完整的方式適時給予本人答覆：

一、為避免類似故障再次出現，對不斷出現的服務故障，澳門電訊會承擔何種處罰性後果？



(譯本)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

二、為使澳門電訊賠償受故障影響的用戶，政府會採取何種措施？

三、長遠來看，為使居民切實得益於市場開放，政府對澳門電信服務的發展有沒有總體計劃？

澳門特別行政區

立法會議員

高天賜

二零一七年四月二十六日