

高天賜 梁榮仔

議員辦事處

GABINETE DOS DEPUTADOS JOSÉ PEREIRA COUTINHO E LEONG VENG CHAI

書面質詢

長久以來，本人辦事處都有收到市民投訴與反映，指澳門電訊的服務質量與網絡速度一直都十分低劣，但服務收費卻比鄰近地區都要昂貴。根據澳門電訊的財務報告顯示，澳門電訊每年的利潤都維持在一個非常高的水平，2016 年的收入亦達到了 1,081,156,035 元之高，但市民卻絲毫沒有感受到澳門電訊有投入資源，用以改善服務質量。再加上澳門電訊公司長年壟斷了澳門的電訊市場，結果造成澳門的電訊服務今時今日收費不菲，服務質量卻十分差勁的局面，這些都是在澳門市民日常生活中街知巷聞的事實。

另外，據澳門電訊所說，是次機件故障事故原因來自於供應商軟件缺陷導致澳門超過三萬戶的市民被“斷網”。事後受影響的市民希望得到相應的補償或回贈，但澳門電訊卻只是道歉，賠償問題亦表示容後再談。澳門現時的法律對互聯網系統故障的罰則非常輕微，更沒有強制要求營運商向受影響的市民作出賠償，政府的監管與約束力亦明顯不足。

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、 特區政府會以甚麼實際有效的方式(例如定期公佈監管報告)，以確保並監督澳門電訊投放資金改善其軟硬件設施及服務質量，並加強預防類似事件再次發生？
- 二、 特區政府在收到澳門電訊於本次事故詳細報告後，政府會否把分析結果公佈給市民查閱相關的詳細過程、原因及處理方法？
- 三、 特區政府早前曾強調要按互聯網牌照規定執法，然而該法規並沒有為消費者提供足夠的保障。特區政府何時會檢討相關法規，以加強保障消費者的權益？

澳門特別行政區
立法會議員



梁榮仔

二零一七年四月二十六日