



關於立法會梁榮仔議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經徵詢消費者委員會的意見，本人對立法會 2017 年 5 月 2 日第 358/E285/V/GPAL/2017 號公函轉來梁榮仔議員於 2017 年 4 月 26 日提出，行政長官辦公室於 2017 年 5 月 4 日收到之書面質詢，回覆如下：

1. 本局一向按既有措施定期監察各營運商的網絡表現，以及派員不定期抽查各營運商的網絡，督促營運商提升網絡質素，同時亦要求電信營運商定期公佈其服務的實際表現指標，提高資訊透明度。為加強監管工作，未來亦將作出適當的指引和指標要求，監督現行電信營運商的投資執行率和服務質素。透過持續監察，以及推動營運商優化和投放資源完善電信基礎設施的建設，從而提升整體服務質素，減低事故發生的風險。
2. 根據本局掌握的資料，澳門電訊安排向受該次事故影響客戶作出 15% 月費的減免，並於六月份賬單內反映；另外，本局將會研究在相關的法規或牌照加入就電信故障事宜的消費者保障內容，以更好地保障消費者權益。而就該事故，本局目前尚在處理中，當完成有關的跟進及程序後，將透過合適的方式及渠道發放相關的信息。
3. 消費者委員會表示，為進一步保護消費者的權益，澳門特別行政區政府會考慮在《消費者權益保護法》法案中，加強消費者



與經營者之間的合同關係的保障，亦會研究增加消委會的監察職能，並健全解決消費爭議的機制，包括優化調解及仲裁的程序及運作。

此外，面對電信業的發展及轉變，政府現正作出規劃及部署，優化現行法例和部署各電信合同及牌照到期之續期工作，更新相關法律法規，未來有條件時亦會考慮在互聯網服務牌照中增加有關保障消費者層面的條文。

郵電局代局長

梁祝艷

二零一七年五月二十九日