

## 書面質詢

今月 10 日，澳門電訊 3G 流動電話網絡在日常的維護工程後，又一次發生故障長達 3 小時。時隔 4 日，和記電話 3G 流動數據服務亦發生網絡故障長達 3 小時。這是澳門電訊自 2012 年以來的第六宗故障，也是和記的第三宗故障。電訊故障從“中六合彩”的偶然事件到“程式更新”的經常性事件，暴露出澳門網絡運作系統的脆弱及日常監控的重大漏洞。面對相對清晰的事故原因，無論是電訊運營商還是政府部門至今都沒有清晰、透明、可行的解決方案，故障反而呈現出更加頻繁的趨勢，嚴重影響市民日常生活和城市正常運作。

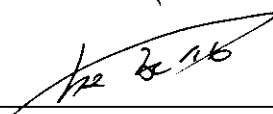
為此，本人提出如下質詢：

一、政府與澳門電訊簽訂的《公共電信服務特許合同中期檢討公證合同》第二十六條款網絡的發展第一項明確規定：“CTM 有責任擴大電信網絡並對其作出調整，以滿足服務、用戶及通訊量增長的需要及要求”，第二十八條款設立服務的標準第一項明確規定：“裝置的設計、使用的設備和設置的方法要經常符合有關技術的最佳規則，”第三項規定：“CTM 必須經常並有責任盡可能在最短的時間內，對交換或傳輸系統、裝置上所使用的設備或任何其他零件，因品質、過時、消耗和損耗的關係而影響到所提供服務的質量而作出更新”。請問行政當局，澳門現有的電訊服務是否符合以上規定？若是，為何故障頻發？若不是，有何措施特別是事前監管措施可以督促運營商履行上述責任？

二、政府與澳門電訊的《澳門公共電訊服務特許合同之修訂》簽訂於 1999 年，而中期檢討合同簽訂於 2009 年，兩者相差十年。這十年間澳門電訊的營業額大幅增長，稅後盈利從回歸翌年的 2.6 億增長為 7.41 億，但違約後的罰款範圍依然是 1 萬至 50 萬，可以解除合同的罰款累積金額依然是 150 萬，尤其 2012 年澳門電訊的營業額創下歷史新高為 49.2 億，稅後盈利 9.69 億，在這種情況下政府對其兩次嚴重事故只分別處以 80 萬及 18 萬元的罰款。政府部門是否會考慮檢討現有合同，與運營商談判更改相關條款，以確保合同主體實現權利義務對等，讓違約條款擁有切實的約束力及阻嚇力？

三、政府作為合同相對方及行政機關，是目前唯一有權監管電信服務的主體。考慮到電信業的專業性，及其技術快速發展與服務的多元性，請問政府有無配備具有經驗與專業性的人員？若有，可否簡單介紹下相關人員資質及監管成績？在多次電訊故障後向事故單位提出的一系列建議其執行情況如何？有無對改善結果進行評估並出具評估報告？可否向市民公佈？

澳門特別行政區立法議員



施家倫

2013年10月17日