

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

最近，消費者委員會公布了 2013 年的投訴個案統計報告，當中占大多數的是對電訊服務的投訴，總共有 209 宗，為「表現」最為突出的行業，而從統計的數字上基本就可看到本澳市民對電訊服務的滿意程度，而且更連續兩年都高居首位，可見市民對電訊的服務尤其不滿。

事實上，本人辦事處亦經常收到市民的投訴，指出現時的電訊服務經常出現問題，包括訊號不穩定及斷網的情況經常發生，而大多數的投訴更是針對有固網專營權的公司，指出收費超越世界的水平，但實際的服務卻是市鎮的水平，質素強差人意。儘管將會有新的電訊公司提供固網服務，惟至今仍未見有任何的喜訊，而且即使提供固網服務，亦會由於對特許資產的被動而受限於現時的專營公司，缺乏公平競爭的環境。

更重要的是，現時有關部門對電訊行業的監督工作尤如虛設，即使出現嚴重的失誤，也僅以罰款草草了事，變相縱容現時的電訊公司，尤其是財雄勢大的專營公司，以致往往專營公司實際掌握的權力彷彿比監督實體還要大，好比「妹仔大過主人婆」。

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、 在 2012 和 2013 年短短兩年期間，共錄得接近四百多宗關於電訊服務的投訴，當中更不少是針對提供固網服務的專營公司，可見市民對現時的服務極不滿意，而有關部門所謂的監督尤如虛設，就如一隻無牙老虎，因此特區政府會否考慮引入更嚴格的罰則機制，以加強對電訊行業的監督？另外，又有何實措施保障消費者的權益不受損害，包括強化法制及法規？
- 二、 儘管現時固網市場已局部開放，惟消息公布至今已接近一年，新的固網公司仍未有正式提供固網服務，以致市民仍未有任何選擇的權利，只能在開放市場之名下，繼續承受專營之苦，因此特區政府有否與新的固網公司協調及商討提供固網服務的確實時間，以確保市民儘快有選擇固網服務的權利？
- 三、 現時澳門電訊有限公司仍持有電信固網主幹道的控制權，限制了其他公司提供服務的能力，而電信固網主幹道作為公共資源，理應在專營合同結束後交由特區政府管理，因此特區政府何時才會收回特許資產，並嚴格監督使用，以保持市場的公平競爭？



高天賜 梁榮仔
議員辦事處

GABINETE DOS DEPUTADOS JOSÉ PEREIRA COUTINHO E LEONG VENG CHAI

澳門特別行政區
立法議員



高天賜

二零一四年四月四日