

書面質詢

澳門作為國際旅遊城市，優質的電信資訊服務十分關鍵，但本澳現時的電訊服務質素却難以達到資訊社會不斷發展的需求。現今的社會已進入高科技時代，大部分市民都會透過互聯網及電話工作及學習。澳門的電訊商對市民及社會的需求反映過慢，一直以來，坊間不斷埋怨電訊公司的收費高昂，與服務品質不成正比。

本澳電訊公司的網絡近年頻頻出現故障，其中去年分別發生兩宗因硬件故障而引發的嚴重網絡失靈事件，導致不少固網電話、流動電話用戶及使用寬頻服務的市民及商戶嚴重受影響。每當本澳電訊網絡出現故障，當局都只於事後要求相關電訊服務供應商提交報告，並責成供應商採取措施避免同類事件再度發生。但電訊商所作出的解釋往往是“網絡系統出了問題”，並聲稱是向外購買的網絡系統本身出現問題，並非公司本身責任。政府會針對事件向電訊商處以一定數額的罰款，但未能有效促使營運商防止類似嚴重網絡事故再次發生，至今仍不斷有各種程度的電訊網絡故障問題，實令市民無法接受。

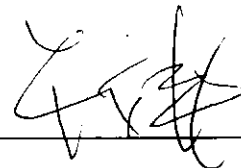
另外，隨著本澳與周邊地區區域合作發展步伐不斷加快，資訊交流亦越來越頻繁，區域合作中，要建立更緊密的合作關係，保持資訊網絡的快捷暢通是非常重要的環節之一，因此在資訊傳遞及交流上就需要建立無障礙通道，才能進一步促進區域合作。

政府應增強其對處理電訊網絡事故的監管，真正使電訊營運商自覺維護其電訊設備的穩定性，提升服務水平，從根本上減少電訊網絡事故，重新挽回市民對電訊服務的信心。

鑒於此，本人提出以下質詢：

1. 當局對於電訊供應商一而再、再而三、無止境地出現電訊網絡大小故障的問題，當局有何方案能徹底根治這個問題，以保障市民生活素質及商業運作不受影響？
2. 當局有否檢討及完善現有的處罰機制，研究對於長期出現網絡故障的電訊供應商加重處罰力度，以提高本澳電訊供應商自覺維護網絡的穩定性？
3. 電訊供應商對嚴重網絡故障後所提交的理由是“網絡系統出了問題”，但今年內幾次網絡故障均沒有向公眾交待故障原因，是否非嚴重網絡故障就不用向當局及公眾解釋，關於民生利益的問題，當局會否考慮提高事後報告的透明度，以釋除市民的疑慮？

立法議員



梁安琪

二零一四年五月廿三日