

## 書面質詢

長期以來，社會對本澳電信營運商的網絡速度、穩定性和價格等都有不少怨言。然而，每當用戶投訴電信服務的速度不足或網絡服務不穩定時，電信商經常會推說是用戶設備的軟硬件問題所致，作為用戶根本難以證實到底是營運商網絡出問題，還是確實是自身設備存在問題。

事實上，本澳固網寬頻仍處於“假開放”的階段，用戶難有其他的服務營運商可供選擇，即使是開放多年的流動電信服務，公眾亦只能透過價格和使用經驗作為評選指標，根本沒有一個客觀的標準衡量網絡質素，並讓公眾作出最合適的選擇。就此，坊間早有意見要求電信管理局與消費者委員會合作，以消費者的角度，定期就各營運商的網絡質素、速度、穩定性及客戶服務等進行獨立的調查研究並作公佈，讓公眾可憑此結果作為選擇服務的客觀參考；更重要是通過有關調查結果的公佈，亦可作為營運商不斷完善網絡質素的動力。

為此，本人向當局提出以下質詢：

電信管理局早前表示，為進一步推動市場監察的力量，當局正考慮聘請第三方機構對電信營運商的網絡及服務質素制訂具體的指標，以更系統及科學評估本澳電信網絡及服務的整體質素。有關工作有否明晰的時間表，何時會正式公佈有關調查具體指標及評估結果？

澳門特別行政區立法會議員



關翠杏

2015年11月18日