

書面質詢

使用互聯網已成為居民不可或缺的生活方式，但收費和服務質量仍然是社會各界爭論的焦點。近日，當局聲稱的“世界最平”、“網速不慢”¹等言論再度引起公眾對本澳電信寬頻服務的質疑。

事實上，上網速度慢、下載流量低、服務費用高等問題多年以來一直困擾著澳門的網民。與日俱增的互聯網使用者對服務的高要求，使寬頻網絡建設升級成為本澳發展信息產業的迫切要求。根據相關統計數據，今年六月，本澳互聯網用戶已達到 37.7 萬，按年上升 11.2%，互聯網普及率約為 58.9%，總使用時間有 8,661 萬小時。截止 2015 年上半年，互聯網總使用時間達 5.2 億小時，按年上升 12.0%²。

價格方面，以鄰近地區 100M 寬頻/寬帶服務年收費平均價格對比，台灣地區的年收費折合約 3726 澳門元；香港約為 2200 澳門元；內地珠海約為 1678 澳門元。但本澳 100M 寬頻年費高達 3936 澳門元³。另外，除了收費高外，公眾對本澳寬頻服務的質量也普遍不滿。根據澳門消費者委員會投訴分類統計顯示，自 2011 年至 2014 年間，“電信服務”一直高居被投訴項目的前三位。2015 年 1-5 月間，消費者委員會共接到 62 次關於“電信服務”的投訴，約佔總投訴個案數量的 9.03%⁴。

本澳電信寬頻服務問題主要是因為市場缺乏有效競爭以及特區政府對電信服務市場欠缺有力的監管所致。在突飛猛進的互聯網時代，寬頻作為信息社會的基礎設施，“寬頻不寬”無法給用戶帶來便捷、快速的信息服務，久而久之，不但影響本澳電信業務的進一步發展，更直接影響本澳互聯網相關產業的發展，亦阻礙互聯網增值應用服務成為本澳經濟適度多元發展新的增長點。

¹ 根據澳門日報“網速不慢最平言論激斃議員”2015 年 8 月 11 日新聞報道整理所得。

² 根據澳門統計暨普查局相關數據整理所得。

³ 澳門收費根據 CTM、MTEL；台灣收費根據 HiNet；珠海收費根據中國電信、中國移動；香港收費根據 SmarTone。文章中價格均為 100M 寬帶平均價格，不包括其他附加服務費用。按 2015 年 8 月 19 日匯率計算所得。

⁴ 根據澳門消費者委員會投訴分類統計資料整理所得。


為此，本人提出下列質詢：

一、當居民普遍感覺到所購買的服務與預期所得存在明顯差距時，則會產生“不值”的感覺，抑制正常的消費。因此，請問當局，有何具體措施規範目前的電信服務，促進本澳互聯網行業不斷改進技術、優化流程、提高服務水平？如何建立一個良性循環的網路發展宏觀環境，保障消費者權益，以更合理的收費獲得更好的電信網絡服務？

二、當局在回覆議員質詢時表示，“為進一步優化本澳的電信基礎設施，在網絡的建設上，政府原則上鼓勵營運商自行建設，然而，……，電信服務經營者有需要接入和使用特許資產”⁵。互聯網行業市場化發展迫切需要政策細則，因此，請問當局，有何具體措施切實保障電信寬頻建設，優化網絡建設發展的政策環境？以及有哪些具體措施鼓勵營運商進入本澳電信寬頻市場，促進市場化的公平競爭環境？

三、內地政府在 2013 年將“寬帶中國”計劃正式上升為國家戰略，並且在 2015 年開始實施“互聯網+”行動，促進中國經濟轉型升級，打造經濟轉型升級新引擎⁶。寬頻服務並不僅僅是下載電影、軟件等使用多少時間的問題，而是事關經濟發展的競爭力。因此，請問當局，有何具體的互聯網發展策略，培育本澳經濟新動力，打造未來增長新引擎？

澳門特別行政區立法會議員



何 潤 生

二零一五年八月二十八日

⁵ 根據“893/V/2014”書面質詢回覆整理所得。

⁶ 根據中國政府網“李克強：用‘互聯網+’打造經濟轉型升級新引擎”2015年6月24日新聞報道整理所得。