



書面質詢

澳門互聯網研究學會調研結果顯示，本澳上網率從 2002 年的 36% 增長至 2014 年的 76%，網民規模增加超過一倍，6 至 84 歲的網民接近 44 萬。當中，網民主要透過無線上網方式連網，91% 網民透過手機上網，網絡成為居民日常生活不可或缺的元素。

然而，本澳流動網絡收費高、網速慢、易斷網問題長期困擾市民；固網方面也出現安裝排期漫長、斷網事故頻繁等問題。根據消費者委員會公佈的統計資料顯示，2011 年至 2015 年上半年期間，有關“電訊服務”的投訴個案，長期位居前三。今年首 9 個月，涉及電訊服務收費的投訴個案達 79 宗，佔總投訴個案數量的 8.91%¹。

為此，本人提出如下質詢：

不少市民反映，固網安裝排期長達近 2 個月，流動數據經常斷網，當局有無督促電訊公司作出改進，及會否要求電訊運營商做出合理的服務承諾和設立服務評鑒制度？

澳門特別行政區立法會議員

施家倫

二零一五年九月二十五日

¹2015 年 9 月 18 日，第 264 期《澳門消費》出版，公佈消委會上半年個案數字，消費者委員會。

■ 議員辦公室

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2104 室
Av. Dr. Rodrigo R. Rodrigues/Fid.Fin. Internacional/Comercio e Serv. 21º Andar, Sala 2104 Macau.
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 Q 舖
Avenida Longevidade No. 358, Edif. Vila Long Garden, Loja Q, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2842 3999 傳真 / Fax: (853) 2842 3777

■ 筷子基服務處

澳門筷子基北街 182R/S 宏閣大廈第二座地下 D 舖
Rua de Comandante João Bakur, 182R/S, Edif. Wing Ho, Torre B/FCC/Macau.
電話 / Tel.: (853) 2800 0200 傳真 / Fax: (853) 2800 0200

■ 新口岸服務處

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2101 室
Av. Dr. Rodrigo R. Rodrigues/Fid.Fin. Internacional/Comercio e Serv. 21º Andar, Sala 2101 Macau.
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 離島服務處

澳門氹仔施督憲止街 30 號
Rua Direita do Col. os Eugénio N.º 30, Taipa, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2882 5039 傳真 / Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門河邊新街 2-16 號地下 B 舖
Rua de Amante São João N.º 2-16/R/C, Loja B, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2803 0202 傳真 / Fax: (853) 2803 0206

■ 東北區服務處

澳門氹仔拉士前地 26 號南澳花園地下 AA 座
Praça do Venâncio de Moraes No. 26, Nam Ou Park, Loja AA, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

■ 三疊燈服務處

澳門氹仔能便度街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A1C/V
Rua de Fernão Mendes Pinto N.º 23, Kam Lok B, Loçcoj, A1 C/V, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2852 8008 傳真 / Fax: (853) 2852 8308