

## 口頭質詢

本澳今年內四次發生電信網絡中斷事故，已不能只看成“罕見”個別事件或又多一次斷網事故，其實電訊服務事故每日都斷斷續續發生，如電話無故斷線、數據傳輸不穩定等等，到底是電信營運商的技術水平不足、長期忽略人員培訓，還是硬件設施落後、長年缺乏維修保養而導致事故發生，值得考量。接二連三發生網絡故障，顯然已不再單是電信營運商的問題，亦反映特區政府未有做好監管電信網絡的工作，存在失職之嫌。

從互聯網開放、流動電話開放、禁止本地居民使用 2G 網絡、提前開放國際長途電話和專線、簽訂“5+5”合同、開放地下管道、開放固網專營、增發固網牌照等等，政府表面上回應了社會的訴求，可惜的是服務質素和高昂價格毫無改變，加上整體通訊科技政策不連貫，居民無從得知往後本澳通訊科技發展前景及鋪排。在發生事故後，電信營運商無任何後備方案，令廣大用戶受影響，顯示當局並無汲取經驗優化合約內容及進一步加強監管力度。

為此，本人提出以下質詢：

1. 電信服務與居民的日常生活息息相關，為保障用戶的消費權益及通信權利，更好應對網絡故障，如當有電訊營運商出現網絡故障時，可透過其他電訊營運商的網絡提供支援服務等，當局會否制定相關網路故障應對機制及對受影響居民作出賠償的機制？會否設立更具阻嚇性的措施防止事故的一再發生？
2. 鄰近地區已經進入 4G 網絡時代，信息流通更快、資訊交流更緊密，對推動社會整體發展發揮重要作用，反觀本澳仍停留在相對滯後的階段，當局會否重新檢視現有通信軟硬件設備及營運商的技術投資發展方向？會否邀請國內專家作一個整體評估及前瞻性的規劃、制定相關的資訊科技政策，以配合澳門未來經濟及社會的發展？

3. 為更好地對本澳電信營運及網絡等狀況進行監督，當局會否考慮設立獨立的電信管理監督委員會，引入有更多獨立身份、具公信力的人士參與監督，以保障用戶的消費權益及通信權利？

澳門特別行政區立法會議員



李從正

2012年10月29日