

關於自 2012 年 7 月 9 日起澳門本地流動 電話用戶只能使用 3G 的投訴處理報告 (節錄) 及建議措施

*

第一部分：事由

自澳門電信管理局（下稱「電信局」）向社會公佈自2012年7月9日起本地的移動電話只能使用3G服務後，「廉政公署」（下稱為「公署」）先後收到不少投訴，認為此舉對身為消費者的澳門市民不公，因為被迫轉換手機。

由於時間的迫切性及問題所涉及的專業性，在此我們不對投訴的內容作詳細的披露及分析，僅選取幾個較重要的問題進行論述，全部都同政府的電訊政策有關，以供 行政長官閣下參考及採取適當的應變措施。

第二部分：2G 與 3G 系統的簡述

第三代移動通訊技術（3rd generation，統稱為3G），是指以CDMA2000為代表的、支持高速數據傳輸的移動通訊技術。3G服務能夠同時傳送聲音（通話）及數據信息（電子郵件、即時通訊等）。3G的特性就是提供高速數據業務，速率一般在幾百kbps（千位元）以上。

3G規格是由國際電信聯盟(ITU)所制定的IMT-2000規格的最終發展結果。原先制定的3G遠景是能夠以此規格達到全球通訊系統的標準化，但目前3G存在四種標準：CDMA2000，WCDMA，TD-SCDMA及WIMAX。

3G指第三代數位通訊。1995年問世的第一代類比制式手機(1G)只能進行語音通話；1996年至1997年出現的第二代GSM、TDMA等數位制式手機(2G)增加了接收數據的功能，如接受電子郵件或網頁；第三代與前兩代的主要區別是在傳輸聲音和數據的速度上的提升，它能夠在全球範圍內更好地實現無縫漫遊，並處理圖像、音樂、視訊流等多種媒體形式，提供包括網頁瀏覽、電話會議、電子商務等多種信息服務，同時也要考慮與已有第二代系統的良好兼容性。為了提供這種服務，無線網路必須能夠支持不同的數據傳輸速度，例如在室內、室外和行車的環境中能夠分別支持至少2Mbps（兆位元／每秒）、384kbps（千位元／每秒）以及144kbps的傳輸速度（但此數值根據網路環境會出現變化）。

3G是第三代流動通信，3G在技術上能使流動通信實現資料資訊的高速傳輸，支援多碼多址的方式對資料和語音傳輸進行加密，同時，3G還具有均勻向用戶提供信號的信號覆蓋技術，因而使得3G在網路覆蓋、網路優質運營、環保保密、智慧化應用、移動互聯網服務等方面是2G技術無法實現或者無法達到。

據中國電信的天翼3G在武廣高鐵時速達到400公里時的檢測結果表明，無論是資料還是語音信號仍然很好。從技術分析上看，2G技術主要有如下問題：

- (1)- 網路傳輸技術落後，最高只能達到幾十K，不可能實現高速資料流程的傳送。
- (2)- 信號覆蓋技術落後，2G採用的近強遠弱的覆蓋方式，不可能向

用戶提供良好的通信感知。

- (3) - 信號接發收技術落後，發射功率比3G大百餘倍不環保。
- (4) - 信號傳送保密技術落後，不能像3G一樣保密安全。
- (5) - 移動互聯網技術落後，不能承載視頻等高帶寬資料流程。
- (6) - 手機技術落後，無論是手機的智慧性、作業系統、支撐的應用軟體等方面完全不能與3G手機終端相比。3G淘汰2G是移動通信技術發展的必然。

第三代（3G）手機主要著重在寬頻無線通訊的數據通信運用，即把手機帶進網際網路的世界中，其與2G主要的差別在於，3G的手機定義其最低的資料傳輸速率是在移動中時通訊速率要能達到144kbps，而在室內時要能達到384kbps，主要使用的是CDMA作為核心技術標準，目前在3GPP及3GPP2共承認了三套3G的技術標準，分別為歐洲規格的WCDMA，美國規格的CDMA2000及中國的TD-SCDMA。

第三部分：澳門的實際情況

一、現時獲准在澳門特區經營電訊服務的公司及狀況如下：

- (1) - **澳門電訊有限公司**——見12月30日第399/2008號行政長官批示（公佈在2009年1月12日之《澳門特別行政區公報》上）；
- (2) - **和記電話（澳門）有限公司**——見12月30日第400/2008

號行政長官批示（公佈在 2009 年 1 月 12 日之《澳門特別行政區公報》上）；

- (3) - **數碼通流動通訊（澳門）股份有限公司**——見 12 月 30 日第 401/2008 號行政長官批示（公佈在 2009 年 1 月 12 日之《澳門特別行政區公報》上）。

另外，特區政府於 2009 年透過第 10/2009 號行政命令核准《供競投在中華人民共和國澳門特別行政區經營第三代公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務牌照而進行的公開招標的特定規章》，其中第 11.1.1 點僅規定：「11.1.1. 為適用第 11.1 點的規定，公用地面流動電信服務牌照(GSM 制式)持有人必須根據第 7/2002 號行政法規第九條第一款（二）項的規定，由 3G 牌照的公佈日起計三十日內申請修改其公用地面流動電信服務牌照(GSM 制式)，否則將撤銷其 3G 牌照。」【注意：並非如電信局在第 1411/07.01.00-180 號公函第二點第（三）項中所稱：「(三)(……)，而該特定規章的第 11.1 點規定，牌照的持有人本身或財團的成員如已持有澳門特別行政區政府發出的公用地面流動電信服務牌照(GSM 制式)，則須自 2012 年 7 月 9 日起放棄原先持有的牌照。(……)」。】

同年特區政府透過第 350/2009 號行政長官批示，發給 3G 牌照予數碼通流動通訊（澳門）股份有限公司；後來亦透過第 423/2009 號行政長官批示修改了附於第 159/2002 號行政長官批示的《公用地面流動電信服務》的牌照，其有效期直至 2012 年 7 月 8 日止。

- 二、 「電信局」於較早前宣佈自 2012 年 7 月 9 日起本澳移動電話只能使用 3G 系統的原因主要見載於 2011 年 5 月 13 日(第 172/07-01.00-180 號)建議書，並於同年 5 月 23 日獲運輸工務司司長批示「同意」。

三、 該建議書的部分為：

「一、特別行政區政府分別於 2006 年及 2009 年透過第 15/2006 號行政命令及第 10/2009 號行政命令展開了經營第三代公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務（以下簡稱 3G）牌照的公開招標。澳門電訊有限公司（以下簡稱澳門電訊）、和記電話（澳門）有限公司（以下簡稱和記）及中國電信澳門有限公司（以下簡稱中電信）於 2007 年獲發 3G 牌照。而數碼通流動通訊（澳門）股份有限公司（以下簡稱數碼通）則於 2009 年獲發 3G 牌照。根據上述行政命令核准的招標規章第 11.1 條的規定，如中標者持有公用地面流動電信服務牌照，即 2G 牌照，其 2G 的牌照的續期，會受到特別的限制，以確保流動電信市場的健康發展。

二、**因此，根據第 399/2008 號行政長官批示第一條、第 400/2008 號行政長官批示第一條及第 423/2009 號行政長官批示第一條的規定，澳門電訊、和記及數碼通的 2G 牌照，只獲續期至 2012 年 7 月 8 日，這意味在該日之後，再無 2G 牌照及服務。**（著重號由我們加上）

三、電信服務牌照的存續，須符合發出該牌照時的相關規定，而由於電信行業本身的動態發展特徵，包括技術的急促演變和市場的調整，在作出評估時須周詳地考慮各相關因素。上面第二點所述牌照一律採用環球流動通訊系統(GSM)制式，從技術層面分析，GSM 系統可沿用其核心網絡建立寬帶碼分多址接入(WCDMA)系統向用戶提供 3G 流動電信服務，該等方式亦為世界各地及本澳的 GSM 營運商採用並推出服務，同時亦為市場受落，故技術上的發展已有清晰定案，GSM 最終將會被 WCDMA 所取代。至於市場狀況，則以用戶的數目及其走勢最具代表性，而政府的態度

亦具有一定的影響力。鑑於本澳旅遊業發達，加上政府銳意發展本澳為世界旅遊休閒中心，故此，本澳的 GSM 用戶，除本地居民外，亦需同時考慮境外到訪本澳的旅客。以下通過探討本澳 GSM 用戶數目、其走勢以及到訪本澳旅客主要所在地的 GSM 用戶數目、其走勢連同外地政府的取態，來評估本澳 GSM 服務的發展及分析有關市場的狀況。

(一) 本澳的 GSM 服務發展情況及其趨勢

自 2001 年開放流動電信服務市場及發出相關 2G 牌照之後，本澳流動電信用戶數目一直處於上升狀態。即是由 2007 年中澳門電訊、和記及中電信相繼推出 3G 服務後的一段期間，2G 用戶(以 GSM 為主)的數目仍然繼續上升。

直至 2008 年 4 月底，2G (GSM 和 CDMA20001X) 用戶數達到歷史最高峰的 76.3 萬。其後由於用戶開始轉用 3G 服務，2G 用戶數目轉趨下降。截至本年 3 月底，GSM 用戶數目為 26.6 萬，**與最高峰數目相比，減少了 49.7 萬，平均每月減少 1.42 萬。如每月減少數目不變，到 2012 年 9 月將再無本地 2G 用戶。**

但上述預測會存在一定的變數：第一、未來 GSM 用戶的跌幅數字未必規律地按過往的走勢下降，跌幅有可能加劇或放緩。第二、現時的 WCDMA 用戶，可能沿用其 GSM 手機，故此，GSM 潛在用戶數目可能因此而增加。第三、一般產品進入其生命週期的最後階段時，如無特別政策的配合，通常會有一段頗長而需求量少但又不至於全無需求的時期。例如分組交換數據網絡(Packet Switching) 服務，由 1996 年高峰的 256 戶下降至 2001 年的 108 戶，但用戶數目最終於本年才下降至零。第四、平價 GSM 手機充斥市場，會吸引不欲在通訊方面多費金錢的用戶繼續使用

GSM 服務。

基於上述各種因素，本局已作出策略性部署，如有序地減少及終止 GSM 服務優惠計劃在市場上的推出，以減少新的 GSM 用戶增加。稍後，亦會視乎情況，適度放寬 3G 服務的優惠計劃，以加速 GSM 用戶過渡到 3G 服務。此外，亦可以適時地向公眾宣傳 GSM 牌照到期事宜，令其明白及接受政府的政策，務求減少因 GSM 牌照不獲續期而帶來的負面影響。

(二) 到訪本澳旅客主要所在地的 GSM 服務發展情況及其趨勢

根據統計暨普查局旅遊統計指標 2011 年四號刊的資料，本澳去年的入境旅客達 2 千 5 百萬人次，當中以中國內地、香港、台灣及日本的旅客為主，分別佔整體數字的 53%、30%、5%及 2%。以下通過分析上述各地（日本除外）的 GSM 服務的情況，以評估未來訪澳遊客對 GSM 服務的需求。

(……)

四、建議

基於上述第一點所述行政命令的規定，在 2012 年 7 月 8 日之後本澳將再無 2G 牌照及服務，加上第三點（一）項的分析，2012 年下半年 GSM 服務的本地需求在相關政策配合下，相信會下降至很低甚至無，**2G 牌照原則上並無存在的必要**。但考慮到第三點（二）項分析，到訪旅客對 GSM 服務的需求仍然強勁，為配合本澳發展為世界旅遊休閒中心的政策，故有必要滿足到訪旅客的需求。**因此，謹建議修改澳門電訊、和記及數碼通的 3G 牌照，使其可在 2G 牌照期限屆滿後，仍可向來自未有更新至 3G 網絡地**

區的旅客提供入境跨域服務，以滿足其需求。如蒙司長 閣下同意，本局將就修改牌照事宜與各營運商儘快進行溝通及展開有關程序。

敬呈司長 閣下審閱」

四、 對於上引建議書內第二點所稱：自牌照到期後澳門不再有 2G 電訊服務，我們對這種言論持極大的保留。事實上亦不是，而是對 2G 的服務對象作出限制。

五、 在此我們先引述「電信局」局長在立法會回覆議員質詢時所說的一番話：

「..... 對此，陶永強回應時表示，澳由二零一二年七月九日起，本地流動電信服務全面由 3G 技術提供，但考慮到本澳乃旅遊城市，旅客眾多，當中購買 2G 手機返回原居地使用者為數並不少，加上以 2G 手機作轉口商品的貿易活動亦一直存在，故未有計劃限制 2G 手機在本澳交易。

為確保 2G 用戶順利過渡至 3G 網絡，當局已發出公函要求各手機零售商提醒有意購買手機人士注意有關安排，以減低誤購的機會。同時電信局更會陸續透過電台、報章、電視、互聯網及宣傳單張等，加強有關信息的發佈。與此同時，當局計劃於本月下旬，對於一些特定的群體如長者等，會透過相關部門及社團，在獲得具體的資料後，主動聯絡和接觸他們，安排流動電信營運商到場講解及以簡便的方法辦理有關手續。

他稱，電信局與營運商亦明白到有不少用戶、尤其是長者只求「打到電話」，故此，已為其「度身訂造」特定的手機及推出相關的優惠

計劃。而且假若用戶認為無需使用流動數據或跨域等服務時，可要求流動電信營運商停止有關服務。所以該用戶由 2G 轉 3G 無須額外收費，甚至 3G 手機亦幾乎免費。不過他亦承諾，事實上早於二零一零年發牌時，該合同已清晰標明 2G 過渡到 3G 服務，但有關信息未能及時向社會宣傳，有不足之處，故冀透過不同渠道發佈。

此外，他亦解釋，由於 2G 在本澳使用已久，面對該穩定的服務，不少營運商並不會投資發展 3G 網絡。但礙於近年智能手機的普及，面對該發展需求，因此 2G 網絡有必要退場，這樣方能提升 3G 頻譜質素。至於 3G 的盲點，他稱正要求營運商著力改善，而且相信 2G 退場後，有利優化 3G 網的覆蓋性、滲透性以及可用性。¹……」

由此可知，2G 服務仍然保留，只不過服務對象不同，另外，所採取的若干措施也值得商榷——這點後文分析。

第四部分：目前 2G 與 3G 電訊系統的使用現狀

- 一、 按照「公署」向本澳電訊營運商索取的資料及分析所得，現時基本上是 2G 與 3G 電訊系統並存及並用，當 3G 訊號太弱或遇有網絡盲點時，手機會自動切換至 2G 系統，以確保通訊正常。
- 二、 倘真如「電信局」所言，自 7 月 9 日起本地流動電話用戶將不能再使用 2G，而營運商亦被禁止向本地電話使用者提供 2G 電話服務，則在 3G 訊號微弱或網絡盲點的地方會出現通訊中斷的情況。
- 三、 按照其中一間營運商向「公署」提供的資料，現時 2G 的發射站基

¹ 見 2012 年 3 月 23 日的澳門日報。

本上覆蓋本澳絕大部分地區，故能確保通話的流暢性。為了推行 3G 服務，雖然營運商已在不斷加強新的 3G 發射站，但基於時間尚短及技術本身仍有不少有待改善之處，現時存在一個疑問：為何政府不能延長 2G 及 3G 並存的時間？最低限度，營運商願意及亦希望延長這個過渡安排。

四、 倘自 2012 年 7 月 9 日起只保留 3G 系統予本地手機用戶使用，一旦出現機件故障或其他網絡問題，有可能出現另一次全澳流動電話服務全面或大部分中斷的情況。主管部門有否深入考慮這種局面？

五、 即使不屬於上述的嚴重情況，倘營運商本身因為技術問題而對機站作維修或檢測，或亦會對通訊服務產生影響，甚至中斷，但如果允許營運商在這種短暫性及預期影響 3G 系統的情況下，將通訊服務改為由 2G 系統提供，則亦大大避免出現大範圍電訊服務受影響的風險，亦利於營運商的經營與操作。最低限度，我們不見任何官方文件允許營運商使用這種折衷方法。

六、 我們從另一個角度考慮問題：流動電話使用者的權益角度，即消費者的權益角度去思考問題。

1. 任何一個政府，在規管電訊服務營運商時，在不妨礙營運商依批給合同所享有的權利之前提下，必定考慮本地消費者的合理權益，其中一點就是不允許營運商隨意中斷服務及亂收費用。

2. 按照「電信局」的通知，自 2012 年 7 月 9 日起，只有外來流動電話使用者，即漫遊(roaming)客戶方能使用 2G 服務（即非本地註冊的流動電話號碼方可使用），本地電話號碼將不能進入 2G 系統及使用有關服務，這明顯歧視本地居民及損害本地居民的合理權益，因為剝奪了本地居民的選擇權。相反，只持有非

本地流動電話號碼的使用者才可選擇 2G 或 3G 的服務，這似乎有違政府應有的立場：保障及保護本地消費者權益的方針。

七、 我們翻查有關記錄，不難發現，世界上絕大部分國家及地區政府皆實行 2G 及 3G 系統並行，選擇那一種服務由消費者自行決定，而非用行政手段強迫消費者僅使用某一系統（關鍵是現時兩個系統並存、但政府透過行政手段強行刪除其中一個，而非由市場及營運商自行決定）。

八、 **我們並非反對推行 3G 系統的全面推行及使用**，我們亦相信，全面取代 3G 是勢在必行，因為不久將來 4G 亦快面世，但我們的觀點是：在不增加額外負擔的情況下，而且現成已有 2G 及 3G 系統營運的狀況下，再加上技術條件仍有待觀察的情況下，為何不合理延長 2G 及 3G 並存的時間？例如再延長一年或兩年，又或交予市場自行作出調整？因為從政府的角度考慮，當用行政手段強行介入某個範疇的事宜時，必須考慮幾個重點：

(1) 介入有理；

(2) 介入不會引發其他更嚴重的問題；

(3) 介入乃唯一的手段及足以立即解決現存的一些緊急問題；

(4) 介入不損害其中一方的合理權益；

(5) 介入屬必須及不能延遲。

但綜合所有因素，我們認為今次介入不符合上述各個要件，故有緩

衝執行的必要。

- 九、從長遠計劃言之，政府下一步的目標可能就是「三網合一」，但據「公署」掌握的資料顯示，政府至今仍無一個具體計劃及時間表，故何時全面推行，如何推行，仍為未定之數，在這種背景下，並不宜強行刪除 2G 電訊服務系統。

第五部分：法律問題

- 一、根據《經營地面流動公共電信網絡及提供公用地面流動電信服務》的規定（見 4 月 15 日第 7/2002 號行政法規第 5 條第 5 款），發給本地三間經營 2G 及 3G 電訊服務公司的牌照由行政長官批准，並列明其中批給的各種條件，顯然指自 2012 年 7 月 9 日起無關於經營 2G 服務的許可。
- 二、如今「電信局」稱允許上述三間公司在 2012 年 7 月 9 日起可以向手機漫遊(roaming)客戶提供 2G 服務，顯然無任何法律文件為基礎，因為至今行政長官從無簽署批准的文件，但「電信局」已率先向外界公佈這項措施。
- 三、通訊頻段顯然為「公共財產」之一，其用途必定為謀求公共利益，而且是以本地區的公共利益為主，例如某個國家或地區，基於安全理由而將某些頻段封閉或留作專門特定用途，例如作軍事或外交之用，但必然是為自身的利益，而非為別人或別國的利益。如果在這方面作出限制，其目的必定是為了保護更高層次的公共利益。
- 四、在本個案裡，我們不明為何只照顧漫遊客戶利益而不顧本地長期服務使用者的利益？如何確保市民轉換手機，如何訂定優惠政策，如

何要求營運商配合，這都是補救措施，但並不是問題的根本所在。核心問題是：政府有否充份法理依據強制電訊營運商向外來手機用戶提供 2G 及 3G 服務、而本地用戶只能使用 3G 服務？此舉又是為了何種更高層次的公共利益？

五、 澳門《行政程序法典》第 2 條規定：

「第二條

（適用範圍）

- 一、 本法典之規定，適用於從事公共管理行政活動時與私人建立關係之公共行政當局所有機關，亦適用於不屬公共行政當局之本地區機關在執行實質上之行政職務時所作屬行政事宜之行爲。
- 二、 本法典之規定，亦適用於被特許實體在行使當局權力時所作之行爲。
- 三、 透過法律，得將本法典之規定適用於謀求公益之私人機構之機關所實行之活動。
- 四、 本法典所訂定之行政活動之一般原則，適用於行政當局實行之所有活動，即使所實行之活動僅屬技術性或僅屬私法上之管理亦然。
- 五、 本法典有關行政組織及行政活動之規定，適用於行政當局在公共管理領域內之所有活動。
- 六、 本法典之規定，只要不致減少對私人之保障，亦候補適用於

特別程序。」

值得特別強調第 4 款的內容，其中指出即使屬於技術上的管理亦須遵守《行政程序法典》的相關規定。

為此，主管部門應清楚知道取銷 2G 及僅保留 3G 電訊服務之目的必須是為了謀求更佳的公共利益，而所用的方法及程序合法，符合《行政程序法典》的基本原則及規範。

- 六、 我們認為「電信局」此舉有違「適度原則」及「善意原則」，即違反《行政程序法典》第 5 條及第 8 條的規定。
- 七、 關於「適度原則」，《行政程序法典》第 5 條規定：

「第五條

（平等原則及適度原則）

- 一、 與私人產生關係時，公共行政當局應遵循平等原則，不得因被管理者之血統、性別、種族、語言、原居地、宗教、政治信仰、意識形態信仰、教育、經濟狀況或社會地位，而使之享有特權、受惠、受損害，或剝奪其任何權利或免除其任何義務。
- 二、 行政當局之決定與私人之權利或受法律保護之利益有衝突時，僅得在對所擬達致之目的屬適當及適度下，損害該等權利或利益。」

- (1) 在本個案裏，在技術層面上言之，我們會問：提供 3G 電訊服務的前提是否必須取銷 2G 的系統？答案自然為否定。兩者並無排斥關係，相反，兩者在一定時間內仍有相互補足的作用，亦因此

我們明白為何全球絕大部分的國家及地區目前仍實行 2G 及 3G 系統並行。

- (2) **從公務管理角度考慮**，強行推行 3G 電訊系統服務後，是否表示全澳門的流動電話用戶都必定使用 3G 系統的服務？抑或仍有部分市民僅使用傳統電話通訊服務、故對他們而言 2G 已為足夠？顯然答案是 2G 對這批市民來說已足夠。

換言之，推行 3G 系統並非謀求公共利益的唯一方法，亦非最佳方法。

- (3) **從市場及經營自主的角度言之**，「電信局」強行推行 3G 系統服務、取銷 2G 系統服務，引致本澳部分市民必須更換 3G 手機，顯然已過份介入市場的營運條件，一方面影響到作為消費者的澳門市民的選擇權，另一方面，在理由不充分的情況下介入電訊市場的運作。

- (4) **從本澳市民的權益角度考慮**，這次技術方案亦產生不公平的結果：本澳市民在消費方式上無選擇權，相反外來的手機用戶則可以選擇，對澳門市民不公平。

- (5) **在營運技術上考慮**，即使僅向漫遊(roaming)的客戶提供 2G 服務，故預期用戶量會減少，但這不表示營運商可拆除現有的發射站，相反，2G 發射站仍需保留，這批發訊機仍要處於良好的運作狀態。換言之，對營運商而言，無論保留與取銷 2G 服務與否，營運商仍需保留 2G 系統，但卻被行政手段限制其提供服務的對象，而從中又不具為了謀求更重大的公共利益的充份理由，故這次「局部取銷 2G 服務的決定」實有違「適度原則」。

另外，此舉亦有違「善意原則」。

現行《行政程序法典》第 8 條規定：

「第八條

（善意原則）

- 一、 在任何形式之行政活動中，以及在行政活動之任何階段，公共行政當局與私人均應依善意規則行事及建立關係。
- 二、 遵守上款規定時，應考慮在具體情況下需重視之法律基本價值，尤應考慮：
 - a) 有關活動使相對人產生之信賴；
 - b) 已實行之活動所擬達致之目的。」

- (1) 相對於電訊營運商而言，一方面要求其保留 2G 系統，但同時又限制其服務對象——僅可向漫遊客戶提供這些服務，但又未能同時完全保證本地流動電話客戶全部皆需使用 3G 系統的服務，這對營運商而言，無疑是一種不恰當的措施。
- (2) 對流動電話用戶而言，無論是否使用 3G 服務，都必須具備可使用 3G 系統的工具，而且不能用 2G 設備。這對消費者而言又是另一項不當的措施。

另外，8 月 20 日第 14/2001 號法律（《電信綱要法》）第 7 條亦規定不能對消費者採取歧視的做法，其中就規定：

「第七條

使用者的權利

確保電信服務使用者有權利：

- (一) 依法獲確保其通訊不受侵犯及得到保密；
- (二) 獲確保其隱私在收費文件上及在提供服務者使用其個人資料時得到尊重；
- (三) 在整個澳門特別行政區的範圍內獲得並使用質量、方便程度及持續程度與服務本身的性質相符的公用電信服務；
- (四) 自由選擇公用電信服務的提供者及獲確保其客戶號碼的可攜性；
- (五) **在獲得及享用服務的條件方面不受歧視；**
- (六) 知悉關於提供服務的條件、服務收費及價格的資料；
- (七) 獲確保公共電信服務不被中止，但因不履行合同條款或遇有不可抗力的情況除外；
- (八) 預先知悉中止或取消服務的條件；
- (九) 在合理時間內獲得服務提供者就其投訴作出的回覆。」

第六部分：結論

據上論結，「公署」認為「電信局」的決定帶有下列瑕疵：

- 一、 至今行政長官從無正式批准三間營運商向漫遊(Roaming)客戶提供 2G 電訊服務。
- 二、 牌照的批出乃行政長官的權限，因須由其以批示方式公佈（見第 7/2002 號行政法規第 5 條第 5 款）。
- 三、 自 7 月 9 日起本地手機用戶只能使用 3G 服務這項「宣佈」抵觸《行政程序法典》的規定——尤其是有違「適度原則」及「善意原則」。
- 四、 這項「取銷 2G 服務的宣佈」亦抵觸同一法典第四條的「平等原則」，剝奪本地消費者的選擇權及侵犯平等對待權。
- 五、 「取銷 2G 服務的宣佈」不符合公共利益及本地手機用戶的基本利益。

第七部分：建議

綜上所述，為避免電訊服務出現問題及損害本地手機用戶的權益，**「公署」謹向 行政長官閣下建議考慮下述緩衝措施：**

- 一、 **考慮將 2G 及 3G 流動電話系統的並存期延長一年或兩年**，但不妨礙要求營運商在這段時間內加速完善 3G 系統的質素；

【如接納此建議，應指示「電信局」盡快準備相關批示及文件，目的

是允許三間營運商繼續提供 2G 服務予全部（包括本地）流動電話用戶。】

- 二、 無論對第一點建議接納與否，應採取下述措施：**在某些特殊條件下允許電訊營運商短暫性地以 2G 服務代替 3G 服務**，例如因機站維修，或因 3G 系統出現故障而未能即時修復，又或其他特別情況，惟需事前或事後通知「電信局」及適時向市民發佈相關信息。

2012 年 5 月 11 日於廉政公署。

廉政專員

馮 文 莊