

(Tradução)

Interpelação escrita

Recentemente, num espaço de 10 dias ocorreram duas avarias na rede dum operador de telecomunicações sediada em Macau, avarias essas que duraram algum tempo. Sendo, o telefone móvel um dos meios de comunicação mais comuns e populares hoje em dia, qualquer avaria que dure muito tempo prejudica bastante a vida à população, os negócios e afecta mesmo o normal funcionamento da sociedade aos mais diversos níveis.

O mercado dos telefones móveis de Macau foi liberalizado em 2001, tendo a introdução da concorrência levado a uma redução das despesas telefónicas. Contudo, os serviços prestados pelos diversos operadores não têm sido os melhores, contrariamente ao que seria de esperar. Refiro-me muito concretamente à baixa taxa de sucesso nas ligações telefónicas, às sucessivas interrupções quando se está a falar, e ao envio de mensagens que, por vezes, demoram horas a chegar ao seu destino, entre outros aspectos. Mas pior ainda é a paralisia total da rede. De acordo com o contrato de exploração, os abastecedores de rede têm a obrigação de assegurar a qualidade do serviço sem quaisquer interferências na rede, garantindo, portanto, alguma qualidade nos serviços que prestam à sociedade. E caso se verifique algum problema, têm de apresentar justificações razoáveis ao Governo. Tratando-se de falha humana, deveriam esses

operadores pagar uma multa ao Governo ou, em casos de maior gravidade, ser-lhes cancelada a licença.

Contudo, recordamos que já anteriormente tinham ocorrido diversas avarias na rede móvel por falta de um mecanismo eficaz de comunicação. Aliás, os serviços de fiscalização só tomam conhecimento das eventuais avarias quando são os próprios cidadãos a apresentar queixas ou quando consultam os *media*. Apesar dos relatórios das operadoras serem sempre muito detalhados, a pedido do Governo, o certo é que as avarias na rede continuam a verificar-se, e assim se tem mantido a situação. O problema é que as operadoras não tomam a iniciativa de comunicar imediatamente a situação aos utilizadores, levando-os a perder a ligação ao exterior e a não conseguirem adoptar, a tempo, as necessárias medidas de resposta.

As três operadoras de telecomunicações móveis prevêm implementar o sistema 3G nos 2º e 3º trimestres do corrente ano. No entanto, com o início da instalação das redes desse novo sistema prevê-se que a possibilidade de ocorrência de avarias seja cada vez maior. De acordo com as disposições constantes do contrato de emissão de licença, define-se que o sistema 3G deve ser totalmente independente do actual sistema 2G, o que significa que se um dos sistemas avariar o outro se deve manter de reserva. Sabemos que as operadoras têm disponibilizado todos os recursos humanos e materiais de que dispõem para a instalação do sistema 3G. Mas como nos últimos dias as avarias no sistema 2G

têm sido frequentes, estamos todos muito preocupados com a manutenção da qualidade e da estabilidade dos serviços prestados por essas operadoras.

Sendo assim, interpelo a Administração sobre o seguinte:

1. Têm-se verificado constantes avarias nas redes telefónicas móveis, o que tem causado grandes inconvenientes à população. Com vista a reduzir ou evitar a ocorrência de mais avarias e de identificar as suas causas, a Administração já deu as instruções necessárias e criou mecanismos de fiscalização eficazes? Vai a Administração criar mecanismos que permitam comunicar as avarias a todos os utilizadores, de forma a que possam adoptar, a tempo, as devidas medidas, para assim minimizar os impactos que daí possam advir?
2. Quanto às avarias na rede telefónica móvel, serão as actuais sanções definidas suficientemente dissuasoras para evitar a ocorrência de tantas avarias das redes? Não estará a Administração a pensar introduzir um mecanismo que permita indemnizar os utilizadores em caso de avarias nas redes?
3. Respeitando o calendário de entrada em funcionamento do sistema 3G, em meados do corrente ano, os diversos operadores disponibilizaram já recursos significativos para a construção das novas redes, por forma a que o sistema 3G entre em funcionamento dentro do prazo definido. Para que isso se torne uma realidade, a Administração tomou as medidas de fiscalização necessárias, por forma a assegurar que a criação das novas redes não afecte a estabilidade

do sistema 2G? Numa perspectiva de longo prazo, após a entrada em funcionamento do sistema 3G, não deveria a Administração dar as orientações necessárias para assegurar que os operadores assumam a manutenção dos sistemas 2G e 3G e, bem assim, garantir que aos utilizadores do sistema 2G seja prestado um serviço estável de qualidade?

25 de Maio de 2007.

O Deputado à Assembleia Legislativa
da Região Administrativa Especial de Macau

Lee Chong Cheng