



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

Interpeção Oral

Pelas 16h10 do dia 6 de Fevereiro de 2012, a rede da Companhia de Telecomunicações de Macau (CTM) sofreu uma interrupção que afectou os serviços da rede fixa, da rede móvel 3G e da Internet, fazendo com que as máquinas de ATM, dezenas de circuitos de dados de alta velocidade e a compra e venda de quotas da bolsa do mercado fossem afectados por completo, porque as pessoas não conseguiam receber quaisquer mensagens, causando uma grande e desnecessária confusão na sociedade.

O que é lamentável é que, depois do incidente, quer a entidade competente quer a CTM não divulgaram imediatamente ao público o ocorrido, nem tomaram soluções para remediar o problema, levando mais de metade dos utentes a não conseguirem usufruir dos serviços de Internet e de telemóveis. Mais ainda, os prejuízos sofridos pelos utentes do sector empresarial foram incalculáveis e nem os que estavam numa situação de urgência ou acidente conseguiram pedir ajudar e socorro. Só depois de telefonarem e de se deslocarem pessoalmente aos serviços competentes ou às lojas da CTM, é que os cidadãos ficaram a saber da gravidade do incidente, portanto, a não divulgação imediata do ocorrido foi um acto irresponsável.

Esse incidente revelou a falta de fiscalização por parte da entidade competente em relação às companhias de telecomunicações, ainda por cima, sendo a CTM a única empresa fornecedora do serviço global de



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

telecomunicações em Macau, só que, mesmo assim, para além de não conseguir garantir a estabilidade e a segurança dos serviços prestados, não conseguiu reagir rapidamente perante o problema. Isto demonstrou ainda que a empresa concessionária não teve o mínimo sentido de risco, nem procedeu à criação de uma rede suplente para situações de emergência, preocupando-se apenas em angariar mais clientes para os serviços 3G e em ganhar mais lucros. A CTM ignorou por completo o limite da capacidade que o software da rede conseguia suportar e, quando ocorreu essa falha, nada conseguiu fazer, causando um grande descontentamento no seio da população.

Prevê-se, nos números 5 e 10 do Artigo 3.º do Regulamento Administrativo n.º 5/2006, que compete à Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT) salvaguardar os direitos e interesses dos utilizadores dos serviços de telecomunicações, fiscalizar as actividades dos operadores de redes públicas de telecomunicações e dos prestadores de serviços de telecomunicações de uso público, no âmbito da prestação de serviços de boa qualidade e da determinação racional do preço e das tarifas. Mas a entidade tutelar em questão não cumpriu as atribuições inerentes ao seu cargo nem desempenhou, ao longo dos anos, as funções de fiscalização. Para além da falta de mecanismos perfeitos destinados à comunicação por parte dos operadores, da lentidão das redes e das tarifas irracionais, há ainda o operador que abusou do seu papel predominante, para induzir o público em erro, de forma indirecta, levando-o a escolher os serviços



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

de elevadas tarifas, mas de baixo nível de qualidade. Aquando do incidente, aquele não soube como agir nem divulgou, de imediato, a ocorrência. Só mais ou menos seis horas depois, quando se registavam ainda problemas ao nível dos serviços de comunicação em determinadas zonas, é que o mesmo divulgou a notícia do **“pleno restabelecimento dos serviços de comunicação”**, o que não correspondia, evidentemente, à realidade.

De acordo com os dados disponibilizados, as tarifas dos serviços da CTM são as mais elevadas da Ásia, mas a qualidade dos seus serviços piora cada vez mais. O incidente em questão demonstra que os serviços prestados não correspondem aos princípios de economia, indo contra o *slogan* utilizado: **“Permitir aos utentes acederem, facilmente e a qualquer hora, aos serviços de comunicação locais e internacionais mais sofisticados e de melhor qualidade, dedicando-se à salvaguarda da eficácia desses serviços, que devem corresponder aos princípios de economia.”**

Este "apagão" das telecomunicações deveu-se à falta de fiscalização e afectou mais de 130 mil consumidores, causando-lhes prejuízos. Então, a companhia de telecomunicações em causa deve ser responsabilizada e indemnizar, razoavelmente, os consumidores afectados. Este caso é já um alerta para a rede de telecomunicações, por isso, o Governo e a operadora devem proceder a uma revisão e fiscalização completas, incluindo a divulgação ao público do motivo deste incidente e do relatório de avaliação, para além de ser necessário criar um sistema de *backup*, bem como um plano



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

de contingência, a fim de a população de Macau ter uma rede de telecomunicações mais aperfeiçoada. O fundamental disso é evitar prejuízos desnecessários e que casos semelhantes a este se repitam, afectando a vida da população e a reputação de Macau em construir-se como uma cidade de lazer a nível internacional.

Nesses termos, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. O referido acontecimento mostra que a Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações, como entidade reguladora, não cumpriu o estipulado nos n.ºs 5 e 10 do artigo 3.º do Regulamento Administrativo n.º 5/2006, devendo, por isso, assumir a responsabilidade que lhe cabe. Por que razão é que, até agora, esta Direcção ainda não definiu um plano de longo prazo, nem os critérios para a fixação das tarifas e as medidas de contingência e supervisão para assegurar o desenvolvimento crescente do sector das telecomunicações? Por que razão a CTM não tem um centro de rede de *backup* para responder a acontecimentos imprevistos? O Governo vai abrir um processo disciplinar para sancionar esta empresa concessionária, exigindo uma indemnização para os utilizadores afectados, assim como a revisão do rumo de desenvolvimento das redes de telecomunicações, divulgando ao público toda a informação sobre este acontecimento?

2. Os preços cobrados pela CTM são quase os mais elevados da Ásia, mas a qualidade dos serviços prestados e das suas tecnologias não



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

corresponde ao que os clientes pagam. Face à expectativa da sobrecarga da rede, porque é que a CTM continuou a aumentar o número de clientes de 3G? Como esse serviço, em Macau, tem potenciais riscos ao nível de telecomunicações e está numa situação instável, o Governo vai manter o serviço de rede 2G e optar por não avançar logo com o projecto de transição para 3G, para conseguir manter o serviço de telecomunicações estável?

3. Perante a respectiva lei actual, quando é que a DSRT vai receber o respectivo relatório, para ser divulgado e para o público ficar a conhecer a causa da ocorrência e a sua informação pormenorizada? Caso se registe a mesma ocorrência no futuro, de que medidas o serviço competente dispõe para resolver este problema?

10 de Fevereiro de 2012.

O Deputado à Assembleia Legislativa da Região Administrativa Especial de Macau, José Maria Pereira Coutinho