



( Tradução )

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

## Interpeleção Oral

Devido a uma falha rara da rede de telecomunicações local, que teve início por volta das 16H00 do dia 6 de Fevereiro passado, o serviço de telemóvel ficou suspenso por um período que atingiu cerca de 6 horas, o que impossibilitou a comunicação a dezenas de milhares de residentes da RAEM, causando-lhes, entre outros, inconveniências, perturbações de ordem emocional, atrasos e perdas económicas incalculáveis. Precisamente por os prejuízos daí decorrentes serem tremendos, não é de admirar que quer a Companhia de Telecomunicações de Macau (CTM) quer a Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT) tenham reconhecido a impossibilidade de indemnizar os atingidos. Ademais, tanto a causa do incidente como a posterior divulgação de informações ou, inclusivamente, os planos de indemnização, podem ser considerados “aspectos que raramente se verificam no mundo”. Enfim, a CTM assume responsabilidades indeclináveis em relação a este grave incidente. Sendo a líder do sector de telecomunicações, a CTM deve cumprir seriamente a sua obrigação social, não podendo concentrar-se apenas nos seus próprios interesses, descurando a qualidade não só a nível técnico, como dos serviços prestados, e ainda os interesses dos seus clientes. A DSRT, por seu turno, deve rever e reforçar o seu papel de fiscalização junto da CTM, assumindo para o efeito uma posição séria, de maneira que incidentes semelhantes não voltem a ocorrer no futuro.

Na realidade, casos de interrupção e outros problemas relacionados com a qualidade dos serviços de utilidade pública, como os de abastecimento de electricidade e de água, já têm ocorrido no passado, com consequências relativamente grandes. O recente incidente com as telecomunicações deixa o



(Tradução)

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

público ainda mais preocupado, quanto ao mecanismo de gestão de crises e à capacidade de resposta das empresas de utilidade pública, cujo exercício se encontra permanentemente salvaguardado. Mas como estão salvaguardados os interesses dos seus utilizadores?

Face ao exposto e pelo interesse público da RAEM, interpelamos a Administração sobre o seguinte:

1. Nos contratos celebrados com a CEM, a SAAM e as três concessionárias de telecomunicações, que visam satisfazer necessidades elementares da população, o Governo fixou alguma exigência clara em termos de gestão de crises?

2. O incidente em causa demonstra uma grande margem para melhoria no que respeita à fiscalização das referidas empresas de utilidade pública. Com as lições tiradas, deve o Governo adoptar medidas atempadas e eficazes para defender os interesses da população. O Governo dispõe de ideias novas sobre o assunto?

3. As referidas empresas dispõem de planos científicos, concretos e viáveis para responderem a situações de crise e investigarem incidentes? Podem os mesmos ser tornados públicos?

11 de Fevereiro de 2012.

Os Deputados à Assembleia Legislativa da Região Administrativa Especial de Macau, Chui Sai Peng José, Tsui Wai Kwan e Ho Sio Kam