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

INTERPELAÇÃO ORAL

Segundo a imprensa, a suspensão, durante quase seis horas, do funcionamento da rede 3G da Companhia de Telecomunicações de Macau (CTM) deixou a cidade num caos. Aponta o relatório preliminar entretanto efectuado que tal se deveu a uma avaria registada na "rede nuclear IP", da qual resultou a suspensão parcial da rede 2G, da rede fixa, da rede 3G e dos serviços de Internet. Por estarem envolvidas várias dezenas de linhas de alta velocidade, deixaram também de funcionar as caixas automáticas e as transacções bolsistas. A paralisação das telecomunicações afectou clientes e também o 999, serviço de pedido de apoio de emergência. Como a CTM demorou a divulgar o facto, deu azo a situações de confusão, com algumas pessoas a pensar que o seu telemóvel estava avariado. Contudo, a Direcção dos Serviços de Regulação das Telecomunicações entende que há ainda espaço para a CTM melhorar as vias para a comunicação e divulgação.

Segundo alguns especialistas, académicos e residentes, é inaceitável que, face ao referido incidente, a CTM, enquanto entidade de utilidade pública, não disponha de mecanismos de reacção, notificação, e divulgação urgente de informações, nem sequer de um sistema complementar, tendo assim deixado muitos residentes sem saberem o que na realidade se passava. Esta paralisia registada em Macau, uma cidade que pretende transformar-se num "centro de turismo e de lazer a nível mundial", afectou o quotidiano da população e prejudicou gravemente a imagem de Macau a nível internacional. Mas o que

立法會 格式六
AL - Modelo 6

A-4 規格印刷 2010年12月
Formato A-4 Imp. Dez. 2010

mais preocupou especialistas, académicos e residentes foi a linha 999, serviço de pedido de apoio de emergência, ter sido interrompida durante aquela paralisia. De facto, tanto na China como no estrangeiro, é obrigatório os telemóveis disporem de uma função que assegura as chamadas de emergência, por exemplo, na China os "padrões de 2002, relativos ao sector das telecomunicações do Gabinete Estatal de Supervisão da Qualidade, consagram dois critérios, "YD/T1214-2002" e "YD/T1215-2005", que servem de referência para testar a ligação dos telemóveis à rede, isto é, "os telemóveis antes de entrarem no mercado do nosso país ou depois da sua saída da fábrica têm de ser sujeitos e aprovados nos testes de ligação à rede", e um desses testes é precisamente a "ligação aos serviços de apoio e emergência". Mesmo que os telemóveis não tenham cartão SIM e que os serviços tenham sido suspensos por falta de pagamento, em caso de emergência é possível aceder às respectivas linhas dos serviços de apoio e urgência, para pedir socorro. A longa paralisia da rede da CTM levou mesmo à suspensão da linha de pedidos de socorro. Trata-se de uma situação que pode facilmente conduzir ao pânico entre a população, e que pode mesmo acabar em catástrofe, pois, por exemplo, caso ocorram acidentes em parques naturais, e grandes e graves acidentes de trânsito, não é possível pedir socorro, logo, incidentes deste tipo já não são simples distúrbios, uma vez que envolvem questões de segurança pública e de grave prejuízo à ordem social, entre outros problemas sociais. Mas o que mais nos indigna e surpreende é o facto de a CTM, empresa que tem lucros anuais da ordem dos 800 milhões de patacas, não dispor de um plano de contingência. Os residentes não podem deixar de questionar o

立法會 格式六
AL Modelo 6

A-4 規格印件 2010年12月
Formato A-4 Imp. Dez. 2010

Governo, afinal, será que este procedeu à devida fiscalização? Ou será que não tem capacidade para fiscalizar o cumprimento do contrato de concessão exclusiva celebrado com aquela empresa?

Está para breve a total liberalização do mercado das telecomunicações e, independentemente do nível de avanço do respectivo *hardware* em Macau, alguns especialistas, académicos e residentes estão preocupados com as medidas para evitar que situações semelhantes voltem a repetir-se e também com os diplomas para protecção dos consumidores. De que medidas e diplomas para os referidos efeitos dispõe o Governo? É responsabilidade indeclinável do Governo prestar os devidos esclarecimentos a todos os cidadãos de Macau.

Face ao exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Segundo alguns especialistas, académicos e residentes, a longa paralisia da rede da CTM prejudicou gravemente a vida quotidiana dos residentes, uma situação que poderia ter posto em risco a ordem pública e prejudicar gravemente a imagem de Macau a nível internacional. Qual é a opinião do Governo sobre isto? O Governo efectuou alguma avaliação às influências desse incidente na política, economia e desenvolvimento urbanístico de Macau? Vai definir, assumindo uma visão prospectiva, os necessários planos de contingência para casos deste tipo, por forma a evitar que casos semelhantes venham a repetir-se?

立法會 格式六
AL Modelo 6

A-4 規格印件 2010年12月
Formato A-4 Imp. Dez. 2010

2. Segundo alguns especialistas, académicos e residentes, a longa paralisia da rede da CTM impossibilitou a realização de chamadas para a linha de emergência 999. Na China Continental, o garantir da funcionalidade das chamadas de emergência nos telemóveis é uma norma obrigatória. Em Macau existem normas ou exigências semelhantes? O Governo deve solicitar à respectiva empresa concessionária a criação dos respectivos mecanismos de divulgação para casos emergentes, assim como o reforço dos trabalhos de fiscalização do serviço das chamadas de emergência. O Governo vai fazer isso?

3. Alguns especialistas, académicos e residentes têm receios quanto à probabilidade de incidentes semelhantes, designadamente avarias da rede, poderem vir a repetir-se. No contrato celebrado com a empresa concessionária, existem normas ou medidas obrigatórias que regulamentem o dever de apoio por pessoal especializado? O Governo vai divulgar essas informações junto dos residentes? Face à muito em breve liberalização total do mercado das telecomunicações, o Governo vai exigir a definição de planos de contingência nos contratos com as novas operadoras? Em caso negativo, deve então aprender a lição e, antes do concurso público para as novas concessões, aditar as respectivas normas de fiscalização. O Governo vai fazer isso?

9 de Fevereiro de 2012.

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM, Mak Soi Kun

立法會 格式六
AL Modelo 6

A-4 規格印刷 2010年12月
Formato A-4 Imp. Dez. 2010