



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
電信管理局
Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações

Resposta à interpelação escrita apresentada pela deputada à Assembleia Legislativa, Leong On Kei

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, venho, por este meio, apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita da Sr.^a deputada Leong On Kei, de 23 de Maio de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 457/E380/V/GPAL/2014 da Assembleia Legislativa, de 28 de Maio de 2014, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 29 de Maio de 2014:

Com o rápido desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, a construção de redes está a tornar-se cada vez mais complexa e diversificada, tendo consequentemente aumentado o nível de dificuldade de garantia de segurança das redes e sua manutenção. A Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações compreende a importância da existência de serviços de comunicações de qualidade para os cidadãos, por isso, sempre que ocorre um incidente na rede, forma um grupo de trabalho para investigar as causas do incidente e para dar seguimento ao mesmo. Além de se responsabilizar pela investigação completa das causas reais do incidente, o grupo de trabalho elabora medidas de melhoria de acordo com o resultado do seguimento dado e impulsiona a respectiva operadora para as aplicar efectivamente e efectua a fiscalização. Ao mesmo tempo, a DSRT ordena também às operadoras que reforcem as acções de formação para aumentar o nível profissional dos seus trabalhadores, e que efectuem efectivamente a gestão de



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
電信管理局
Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações

emergências e de segurança da rede de telecomunicações, incluindo a realização periódica de ensaios de resposta às emergências no incidente de rede, fazendo com que os trabalhadores possam proceder a um tratamento adequado quando encontrem incidentes, e emitir correcta e rapidamente as respectivas informações, por forma a minimizar a influência negativa derivada do incidente.

— Relativamente ao mecanismo de sanção aplicável aos incidentes nas redes das operadoras, o Governo supervisiona as operadoras de acordo com as leis e regulamentos das telecomunicações, aplicando uma correspondente sanção à respectiva operadora, ao abrigo das disposições legais, quando se prove que o incidente é imputável à mesma. Para uma maior atenção por parte das operadoras na manutenção de redes, a DSRT já exigiu que as mesmas reforcem o mecanismo de protecção de clientes, a implementar aquando da ocorrência de incidentes na rede, por exemplo, quando ocorram incidentes que afectem amplamente a operação da rede e a prestação dos respectivos serviços, as operadoras devem aplicar aos clientes as correspondentes medidas de compensação, entre outros.

Além de supervisionar o sector de telecomunicações de acordo com as leis e regulamentos relevantes, o Governo esforça-se por conceber e criar um ambiente efectivo para a concorrência no mercado, assegurando que os cidadãos gozam de serviços de telecomunicações de qualidade. Actualmente, o mercado das



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
電信管理局
Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações

telecomunicações encontra-se totalmente liberalizado, conseqüentemente, o grau de concorrência no mercado aumentará continuamente, e sob os efeitos do mecanismo da concorrência as operadoras precisam, inevitavelmente, de ajustar e otimizar a sua gestão interna, a actualização e a manutenção dos seus equipamentos, as acções de formação profissional para o seu pessoal, etc. Por outras palavras, sob a interacção entre a supervisão governamental e as forças do mercado, as operadoras poderão ser impulsionadas para melhorarem continuamente a qualidade da rede, por forma a alcançarem o objectivo de prestar serviços de telecomunicações de boa qualidade.

— Relativamente aos incidentes na rede, a DSRT tem sempre prestado grande atenção aos mesmos, divulgando, através dos meios adequados, o resultado da investigação e acompanhamento logo que são concluídos os respectivos processos, permitindo o conhecimento do público sobre o incidente. Quanto aos incidentes que actualmente ainda estão sujeitos a investigação, a DSRT divulgará os respectivos resultados de tratamento depois de ter concluído a investigação e os respectivos procedimentos administrativos.

O Director da DSRT, Substituto

Hoi Chi Leong

Aos 10 de Julho de 2014