



Resposta à interpelação escrita apresentada pela Sr.^a Deputada à Assembleia Legislativa, Chan Melinda Mei Yi

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e tendo em conta o parecer do Conselho de Consumidores (CC), apresento a seguinte resposta à interpelação escrita apresentada pela Sr.^a Deputada Chan Melinda Mei Yi, em 11 de Novembro de 2015, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 988/E762/V/GPAL/2015, de 16 de Novembro de 2015, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 17 de Novembro de 2015:

— A Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT) está, sempre e rigorosamente, atenta à qualidade global dos serviços de telecomunicações de Macau, tendo promovido uma maior racionalização das tarifas dos serviços, através da supervisão moderada e do mecanismo de ajustamento automático existente após a liberalização do mercado. Relativamente às questões colocadas pela Sr.^a Deputada Chan Melinda Mei Yi, cumpre-nos informar o seguinte:

1. Relativamente à velocidade de rede do serviço de dados móveis, a velocidade de rede experimentada pelos cidadãos na utilização quotidiana está restringida por vários factores, como por exemplo, a cobertura de rede, o número dos utentes da estação base, a largura da banda do circuito da Internet da operadora, o equipamento terminal do utente, o



estado da página electrónica visitada, entre outros, pelo que a velocidade de rede experimentada na utilização real será diferente do valor teórico que os critérios técnicos adoptados pelas operadoras podem atingir. No que respeita ao serviço de banda larga da rede fixa, a velocidade de rede indicada normalmente pelas operadoras refere-se à máxima velocidade de rede disponível para a ligação local e não à garantia de mínima velocidade que se pode prestar em qualquer momento. A DSRT estabeleceu um mecanismo de supervisão permanente dos principais indicadores referentes ao desempenho das redes das operadoras, enviando trabalhadores para realizarem, esporadicamente, inspecções aleatórias das redes das operadoras. A DSRT considera que a velocidade de rede do serviço de dados móveis e do serviço de banda larga da rede fixa funciona dentro de um nível razoável, mas existe ainda espaço para a sua melhoria. A DSRT continuará a impulsionar, através do mecanismo de concorrência do mercado e da regulação moderada, as operadoras para aperfeiçoarem a qualidade das suas redes e prestarem serviços de telecomunicações de qualidade, a preços mais razoáveis e diversificados.

2. Acompanhando o lançamento do serviço de 4G em Macau, a DSRT já exigiu às operadoras de telecomunicações móveis a divulgação regular, na página electrónica, do desempenho real das redes e dos compromissos assumidos no âmbito dos serviços, tendo as operadoras iniciado, gradualmente, a



implementação da divulgação dos mesmos. Espera-se que, através da respectiva medida, seja aperfeiçoada, de forma constante, a transparência das informações dos serviços de telecomunicações, permitindo-se, assim, que os cidadãos possam conhecer melhor estes serviços, escolhendo os mais adequados.

Além disso, depois de recebidas as queixas sobre os serviços de telecomunicações, o CC contacta as respectivas operadoras com vista ao tratamento dos litígios entre as partes interessadas no âmbito do consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem, nos termos do disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 4/95/M, de 12 de Junho e em observação dos compromissos assumidos no âmbito dos serviços, dando, simultaneamente, delas conhecimento à DSRT, conforme a situação dos casos concretos e nos termos do disposto na alínea f) do mesmo número. O CC realiza também, periodicamente, com vários serviços (incluindo a DSRT), uma reunião para troca de informações sobre os comportamentos irregulares de comércio, protegendo, em conjunto, os direitos e interesses dos consumidores através do mecanismo de troca de informações. Segundo os dados do CC referentes ao ano de 2015, verificaram-se 147 casos de queixa respeitantes aos serviços de telecomunicações, que representam, aproximadamente, 7,7% do total dos casos de queixa,



registando-se uma redução aproximada de 33,2% em comparação com o número registado no ano de 2014.

3. Para uma supervisão mais rigorosa da qualidade dos serviços de telecomunicações das operadoras, a DSRT vai contratar uma terceira entidade para a realização de investigações e estudos mais aprofundados sobre a qualidade dos serviços de telecomunicações de Macau, determinando os critérios concretos de qualidade dos serviços e as orientações concretas para as operadoras, por forma a aperfeiçoar, de forma mais sistemática e científica, a qualidade global dos serviços de telecomunicações de Macau.

Macau, aos 31 de Dezembro de 2015.

O Director da DSRT,
Hoi Chi Leong