



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

Interpeleção Escrita

A sociedade tem, desde sempre, apresentado várias queixas em relação às operadoras dos serviços de telecomunicações, quer acerca da velocidade quer da estabilidade e do preço das redes. Porém, quando o utente se queixa da insuficiência da velocidade ou da instabilidade dos serviços de telecomunicações, as operadoras apresentam sempre argumentos, responsabilizando o próprio dispositivo do utente pelos problemas de *software* e *hardware*, e o utente dificilmente consegue provar se os problemas têm origem nas redes das operadoras ou nos seus dispositivos.

De facto, os serviços de banda larga na rede fixa ainda se encontram numa fase de “falsa abertura”, pois é difícil haver outras operadoras para os utentes escolherem. Mesmo já com vários anos de abertura nos serviços de telecomunicações móveis, os únicos padrões de que o público dispõe para fundamentar a sua escolha são os preços e a experiência de utilização, aliás, não existe, de facto, um padrão objectivo para avaliar a qualidade das redes, com vista a uma escolha mais apropriada por parte do público. Assim sendo, houve já opiniões no seio da sociedade que solicitavam a cooperação entre a Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações e o Conselho de Consumidores, para que estes procedessem, numa perspectiva do consumidor, a investigação e estudos independentes e periódicos, assim como à devida divulgação, sobre os factores relativos à rede de cada operadora, tais como,



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

qualidade, velocidade, estabilidade, assistência a clientes, entre outros, facultando ao público os respectivos resultados em função de referências objectivas para escolha dos serviços. Mais, a divulgação dos resultados da respectiva investigação poderia motivar as operadoras a um aperfeiçoamento contínuo da qualidade da sua rede, o que é o mais importante.

Pelo exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

Segundo as recentes afirmações da Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações, no intuito de melhor intensificar a fiscalização no respectivo mercado, as autoridades estão a ponderar contratar uma entidade terceira, a fim de definir padrões concretos sobre a qualidade dos serviços e da rede das operadoras de telecomunicações de Macau, com vista a uma avaliação mais sistemática e científica sobre a respectiva qualidade global. Já foi definida uma calendarização para esses trabalhos, bem como para a divulgação dos padrões de investigação e resultados da avaliação?

18 de Novembro de 2015

A Deputada à Assembleia Legislativa da RAEM,

Kwan Tsui Hang