



(Tradução)

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

INTERPELAÇÃO ORAL

Actualmente, em Macau, estão registados cerca de 600 mil utentes de telemóvel da rede 3G, e a utilização dos dados 3G registou um aumento acelerado de 33 mil GB, em 2008, para 2 milhões e 640 mil GB, em 2012, ou seja, cerca de 80 vezes mais. Os planos e os métodos de cálculo das tarifas de dados 3G são diversificados e complexos, por isso, as queixas e os litígios de consumo em relação aos serviços de telecomunicações têm vindo a aumentar progressivamente, e as reclamações desde tipo têm sido, desde sempre, as que os consumidores mais têm apresentado junto do Conselho de Consumidores.

Neste momento, a grande maioria dos utentes subscreve planos de dados que estabelecem custos fixos mensais, mas, na prática, os cidadãos não conseguem ter informações exactas e concretas sobre a quantidade de dados utilizados. Para além disso, as concessionárias, normalmente, não admitem a função que os telemóveis dispõem para calcular a utilização de dados e, mesmo que disponibilizem meios para isso, registam-se sempre diferenças que variam entre os 15 minutos e algumas horas, por isso, é bastante difícil evitar que os utentes ultrapassem o seu limite de utilização de dados, resultando em pagar tarifas bastante elevadas.

Perante esta questão, no ano passado, a Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações afirmou que ia exigir às concessionárias que



(Tradução)

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

fixassem um limite máximo de utilização de dados, adoptassem o método de "primeiro, aviso, e de seguida, compra", ou seja, quando os dados utilizados pelos utentes atingissem os 80% ou 90% do seu plano, ia ser enviado um SMS para lhes perguntar se precisavam de comprar um pacote de dados adicional. Se os utentes não respondessem a esse SMS, então os dados eram utilizados até atingir o limite máximo e havia então um bloqueio automático, a fim de evitar o pagamento das tarifas elevadas daí resultantes. Mas já se passou cerca de um ano, e o Governo nada divulgou sobre esta matéria, o que deixa a população bastante desiludida.

Face ao exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. O Governo, no ano passado, manifestou que ia exigir às concessionárias que fixassem um limite máximo de utilização de dados, adoptassem o método de "primeiro, aviso, e de seguida, compra", por forma a reduzir os conflitos relativos à utilização de dados de telemóvel. Qual é então o ponto de situação desses trabalhos? Quando é que vão ser concretizados?
2. Quando surge uma grande discrepância entre a utilização de dados e o plano de serviços escolhido pelo consumidor, e se este pretender consultar a factura, então terá de pagar esta despesa de consulta, no entanto, a factura mostra apenas os dados utilizados pelo utente num determinado dia e num determinado período de tempo, facto que não consegue, de modo algum, confirmar se o utente os gastou efectivamente, tratando-se



(Tradução)

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

então de uma injustiça para o consumidor. Neste momento, de que mecanismos dispõe o Governo para garantir que os referidos conflitos sejam resolvidos racionalmente por arbitragem? O Governo chegou a detectar, na fiscalização permanente, situações de avaria do sistema de cálculo de despesa das concessionárias de telecomunicações? De que mecanismos dispõe para a salvaguarda da confiança nesse sistema?

3. Neste momento, as facturas mensais dos telemóveis mostram ao utente o tempo gasto diariamente em chamadas, mas, quanto aos dados, só mostram o total de utilização no mês em causa e as respectivas despesas. O Governo deve exigir às operadoras que apresentem informações sobre a utilização diária de dados, para, por um lado, aumentar o grau de transparência das facturas e, ao mesmo tempo, permitir que o consumidor fique a saber qual é o seu ritmo de utilização de dados, por forma a poder melhor optar por um plano de serviços adequado. O Governo vai fazer isso?

26 de Fevereiro de 2014.

A Deputada à Assembleia Legislativa
da Região Administrativa Especial de Macau,
Kwan Tsui Hang