



## **Resposta à interpelação escrita apresentada pela deputada à Assembleia Legislativa, Kwan Tsui Hang**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, venho, por este meio, apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita da Sr.<sup>a</sup> deputada Kwan Tsui Hang, de 28 de Novembro de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 1068/E855/V/GPAL/2014 da Assembleia Legislativa, de 2 de Dezembro de 2014, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 3 de Dezembro de 2014:

Numa observação global à situação actual do mercado de telecomunicações móveis de Macau, especificamente, no que se refere ao facto de, recentemente, as operadoras de telecomunicações móveis não fornecerem uma utilização ilimitada de dados móveis nos planos promocionais dos telemóveis de determinado modelo, verificou-se que, com a liberalização do mercado há vários anos e com a implementação da concorrência, as operadoras desenham o conteúdo dos planos promocionais conforme as suas estratégias de *marketing* e segundo a situação do mercado, nomeadamente, a combinação dos diversos planos promocionais através dos diferentes elementos, tais como, oferta de desconto no preço do telemóvel, quantidade extra de chamadas gratuitas ou serviços de valor acrescentado, bem como quantidade de utilização de dados gratuitos, etc., e lançam-nos no mercado, sendo possível que não sejam incluídos, em simultâneo, todos os elementos promocionais num determinado plano promocional, pelo que, o utente pode fazer a respectiva compra após a escolha



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

segundo a sua necessidade.

Além disso, no mercado existe também o plano adicional de quantidade ilimitada de utilização de dados móveis ou o projecto de facturação da quantidade de utilização de dados móveis de cobrança progressiva, havendo também operadoras que fornecem a combinação complementar de quantidade ilimitada de utilização de WiFi, permitindo-se aos utentes a escolha das várias tarifas. A Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT) acredita que, num ambiente concorrencial, as operadoras adoptarão as estratégias de *marketing* adequadas, lançando os planos de cobrança que correspondem às necessidades do mercado.

Para permitir que os cidadãos possam gozar com mais confiança as facilidades na vida trazidas pelas técnicas avançadas de comunicações móveis, o Governo estabeleceu, no Regulamento específico do concurso público para o licenciamento de operação de redes públicas de telecomunicações móveis terrestres de evolução a longo prazo (também designada por 4G) e prestação dos correspondentes serviços de telecomunicações de uso público móveis terrestres, o mecanismo de protecção dos clientes no âmbito dos serviços de dados móveis, no qual se estipula que as entidades licenciadas devem lançar as medidas de protecção dos clientes no âmbito dos mesmos serviços, incluindo, entre outros, não só o serviço de aviso quando se atinge o limite máximo da quantidade de utilização de dados locais, o serviço de consulta da quantidade dos dados usados em tempo real e em cada dia, bem



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

como a medida para garantir que a quantidade de utilização adicional de dados móveis locais só pode ser prestada depois de obtido o consentimento expresso do utente (isto é, semelhante ao dito do público em geral, “aviso prévio, seguido de pagamento”), etc. Além das medidas acima mencionadas, depois de atribuídas as licenças de 4G, as entidades licenciadas lançarão, conforme a situação do desenvolvimento do mercado nessa altura, diversos modelos de cobrança com diferentes naturezas a fim de satisfazerem as necessidades dos utentes.

Além disso, na sequência da renovação das licenças dos serviços de telecomunicações móveis, as operadoras de telecomunicações comprometeram-se, no ano 2015 a lançar, por fases, as medidas de protecção no âmbito dos serviços de dados móveis, semelhantes às acima referidas. Durante o mês de Janeiro será lançado o serviço de aviso da quantidade de dados usados, identificando na factura em papel a lista da quantidade total dos dados usados diariamente ou o registo pormenorizado dos dados usados, conforme o pedido dos clientes; em Abril será lançada uma medida para que, após esgotada a quantidade de uso de dados móveis fixada em determinado plano de serviço, a prestação desse serviço continue depois de recebida a decisão tomada pelo utente de compra adicional de dados móveis; e em Junho será disponibilizada a consulta da quantidade dos dados usados “em tempo real”, sendo que, caso ocorra atraso no tempo, não se deve gerar ao cliente despesas desnecessárias. A DSRT irá supervisionar as operadoras de telecomunicações que concretizarem





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

atempadamente as respectivas medidas, por forma a permitir uma maior garantia no âmbito da utilização dos serviços de dados móveis.

Com o desenvolvimento do mercado de telecomunicações, a DSRT impulsionará as operadoras a optimizarem continuamente as medidas de protecção no âmbito dos serviços de dados móveis. Relativamente à cobrança destes serviços, algumas operadoras dispõem, actualmente, do plano de cobrança progressiva para escolha. Logo que o utente tenha requerido este plano, o sistema escolhe automaticamente um projecto de tarifa mais favorável para a liquidação, conforme a quantidade dos dados usados realmente pelo consumidor. Para melhor responderem às aspirações dos cidadãos relativamente aos serviços referidos, as operadoras, sob o impulso da DSRT, já iniciaram a revisão de cobrança de utilização adicional dos referidos serviços. A DSRT acredita que, da interacção entre o mecanismo concorrencial do mercado e as solicitações do Governo, haverá mais operadoras a desenharem planos de cobrança com competitividade para escolha e compra por parte dos utentes.

Quanto à facturação dos serviços de telecomunicações, as operadoras têm um conjunto de procedimentos de facturação completo, incluindo o teste de exactidão da cobrança dos respectivos serviços antes do seu lançamento, a verificação se a prestação de serviços corresponde ao requerimento do consumidor, o registo de quantidade dos dados usados, feito pelo centro 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

dados de rede, a averiguação de registo de quantidade dos dados usados e a inspecção por amostragem antes da emissão da factura feitas pelo sistema de cobrança e referido centro. Em caso de ter que se pedir ajuda relativamente a reclamação no que respeita à quantidade dos dados usados, a DSRT verificará, através da análise da situação, a correspondência entre o preço unitário da taxa da utilização do respectivo serviço e o registo de cobrança aprovada pelo Governo, conferindo também se o registo do sistema de cobrança corresponde ao do centro de dados de rede relativamente à quantidade dos dados usados, a fim de confirmar o funcionamento normal do sistema.

— Macau, aos 16 de 1 de 2015.

O Director da DSRT,

Hoi Chi Leong