



(Tradução)

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

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Em Macau, os serviços móveis são bastante caros, o preço por Mb varia entre 6 e 20 patacas, ou seja, 10 vezes ou até mesmo 100 vezes mais caro do que os pacotes mensais, por isso, a grande maioria dos utentes opta por estes últimos. As garantias de protecção oferecidas pelas operadoras de telecomunicações são bastante insuficientes, os utentes não conseguem obter informações exactas sobre a quantidade de dados utilizados, e quando não há cautela, ultrapassa-se o limite máximo fixado e há que pagar as respectivas tarifas, bastante elevadas.

Neste momento, faltam mecanismos justos e racionais de arbitragem e de apresentação de queixas para a resolução dos litígios sobre a utilização de dados móveis, pois quando os consumidores não concordam com os cálculos efectuados pelas operadoras e apresentam queixa junto do Conselho de Consumidores e da Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações, se as operadoras insistirem que os dados móveis utilizados estão registados no seu sistema e que não há sinais de qualquer erro de cálculo, os referidos serviços nada podem fazer. Isto deixa os consumidores bastante desiludidos!

O Governo concluiu, recentemente, o processo de abertura do concurso público para os serviços móveis de telecomunicações 4G, Macau vai então entrar na era 4G, e a procura por serviços de dados móveis vai aumentar



(Tradução)

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

significativamente. Antes da implementação destes serviços, o Governo deve assegurar que os adjudicatários definem medidas eficazes para proteger os direitos e interesses de todos os utentes de dados móveis.

Assim sendo, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. A disponibilização de serviços de consulta imediata sobre a utilização de dados móveis é um dos meios para reduzir os referidos litígios, mas neste momento, as operadoras só disponibilizam serviços de consulta com a antecedência de duas ou até mesmo 24 horas. O Governo já deu recentemente início aos trabalhos para a emissão das licenças 4G, portanto, deve exigir aos adjudicatários a disponibilização daqueles serviços de consulta imediata, por forma a que esta possa ser feita a qualquer momento e, assim, poderem ser salvaguardados os direitos e interesses dos consumidores. O Governo vai fazê-lo?
2. O Governo deve retirar os devidos ensinamentos dos litígios sobre a utilização de dados móveis, portanto, deve exigir às operadoras que, antes da entrada em funcionamento dos serviços 4G, adoptem medidas para protecção dos utentes, nomeadamente, que tomem como referência a medida adoptada nos serviços 3G, isto é, a cobrança duma tarifa máxima no valor de 500 patacas quando se ultrapassa o limite máximo de dados fixado para Macau. As operadoras devem ainda avisar, antecipadamente, os utentes, quando estes estão prestes a ultrapassar



(Tradução)

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

aquele limite, por forma a que possam optar, se assim o entenderem, pela compra de pacotes de dados adicionais. Isto vai ser feito?

3. Várias operadoras cancelaram, recentemente, os pacotes de dados móveis ilimitados, no entanto, não reduziram as elevadas tarifas do serviço de dados móveis, portanto, vão aumentar os encargos dos utentes que utilizam grande quantidade de dados móveis. Para além disso, prevê-se que o número destes utentes aumente, à medida que vão entrando em funcionamento os serviços 4G. De que medidas dispõe o Governo para alterar a actual situação irracional do serviço de dados móveis, nomeadamente, os seus elevados preços? Vai exigir às operadoras a disponibilização de pacotes ilimitados para os serviços 3G e 4G, para que os utentes possam ter escolha?

A Deputada à Assembleia Legislativa

Kwan Tsui Hang

28 de Novembro de 2014