



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

Interpelação escrita

Deve ser criado um mecanismo para a medição objectiva
da quantidade dos dados usados na internet

Macau está a caminhar rumo aos serviços 5G, prevendo-se um aumento do volume de dados e, conseqüentemente, dos custos. Actualmente, algumas empresas que fornecem serviços de internet estão a promover a “era do uso de muitos dados”. Na realidade, o número de pessoas que acedem à internet está a aumentar implicitamente. No passado, os pacotes de serviços de 3 GB a 5 GB por mês passaram a ser de 10 GB ou até mais de 20 GB por mês. Neste momento, ainda estamos na era 4G, por isso, com a generalização dos serviços 5G, o volume de dados poderá ser assustador.

É natural que quanto mais dados as pessoas usam, mais tenham de pagar, por isso, em principio, não há nada para discutir. Porém, o volume de dados disponibilizados é praticamente incalculável. Sempre que as prestadoras de serviços dizem quantos dados foram usados, as pessoas têm de os pagar, uma vez que os gastaram, mas se houvesse um mecanismo para consulta da quantidade de dados usados, os utilizadores poderiam, naturalmente, controlar e monitorizar os seus gastos. Um cidadão queixou-se de que, um dia, ao consultar a quantidade de dados utilizados, verificou que ainda lhe restavam 2 GB de dados, mas passado meio dia, a empresa notificou-o via SMS, informando que a quantidade de dados disponíveis era inferior a 1 GB; durante esse espaço de tempo, o cidadão não efectuou qualquer *download*, o que envolve grande volume de dados, apenas usou o telemóvel para navegar em páginas electrónicas, mas os 2GB de dados reduziram para 1GB em apenas uma dúzia de horas. Como desconhecia a razão, telefonou para a empresa prestadora de serviços para apresentar queixa, mas a resposta que lhe deram não foi clara, nem conseguiram explicar como é tinha sido usado 1 GB de dados tão rapidamente.

O volume de dados é uma coisa intangível, nem sequer é possível de medir. Há anos, entrei em conflito com uma das prestadoras dos serviços de telecomunicações, e acabei por apresentar queixa ao Conselho de Consumidores, o qual admitiu que os consumidores dificilmente conseguiam medir o volume de dados gastos, afirmando que “isto com a medição é sempre assim”. Na minha opinião, isto não é justo para os



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

consumidores.

Em Novembro, aquando da apresentação desta interpelação, muitos amigos descobriram que o consumo de dados do corrente mês estava a ser demasiado rápido. Alguns amigos disseram-me que os dados foram gastos rapidamente, e adiantaram que, anteriormente, 6 GB de dados eram basicamente suficientes, e as mensagens de alerta sobre os dados remanescentes inferiores a 1 GB só chegavam quase no fim do mês. Mas, em Novembro, a situação mudou, usaram os dados ao fim de apenas meio mês, ou seja, no dia 16 de Novembro, a empresa enviou-lhes mensagem a informar que os dados restantes eram inferiores a 1 GB. Tinham usado o telemóvel em condições normais, por isso, duvida-se da objectividade das medições da quantidade de dados gastos.

Como todos sabem, existem contadores que registam o consumo de energia eléctrica, também há contadores para medir o consumo de água, mas não há qualquer meio para medir os dados usados. A empresa diz quanto se gastou, então é isso que se gastou, e não se pode reclamar. Mesmo que as pessoas apresentem queixas ao Conselho de Consumidores e este intervenha, certo é que, perante a regra de ouro de que “as coisas são sempre assim”, os consumidores são como “queijo em frente à faca”.

Assim sendo, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. O consumo de energia eléctrica é registado através de contadores de electricidade e também há contadores para medir o consumo de água. No entanto, não é possível medir os dados usados na internet, o que permite às empresas que prestam serviços de telecomunicações decidir a seu belo prazer, o que é claramente injusto para os consumidores. O Governo deve incentivar as empresas que prestam serviços de telecomunicações a lançar um sistema credível de medição de dados, para proteger os direitos e interesses dos consumidores, em vez de recorrer ao pretexto de que “as coisas são sempre assim”, para passar por cima do problema. Vai fazê-lo?
2. O Conselho de Consumidores deve criar um mecanismo ou um método mensurável para tratar, de forma objectiva e justa, os conflitos entre os consumidores e as empresas fornecedoras dos serviços de internet. Vai fazê-lo?



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

3. Estamos na era dos serviços 4G, e não existe um mecanismo eficaz para registar a quantidade de dados usados. Quando começarem os serviços 5G, o volume de dados vai aumentar consideravelmente, e, possivelmente, vão surgir mais controvérsias. As empresas de utilidade pública devem criar um mecanismo eficaz e credível para registo do uso de dados em tempo real, para que os consumidores possam usar a internet sem preocupações. Vão fazê-lo?

27 de Novembro de 2020

**O Deputado à Assembleia Legislativa da
Região Administrativa Especial de Macau,
Au Kam San**