



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

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, depois de ouvido o Conselho de Consumidores, venho, por este meio, apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita da Sra. deputada Kwan Tsui Hang, de 11 de Julho de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 630/E514/V/GPAL/2014 da Assembleia Legislativa, de 15 de Julho de 2014, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 16 de Julho de 2014:

Com a popularização dos telemóveis inteligentes, os serviços de dados móveis inseriram-se, gradualmente, na vida, resultando numa comunicação mais estreita entre as pessoas. Para permitir que os consumidores possam aplicar, com confiança, as tecnologias de telecomunicações sofisticadas, a Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT) tem-se dedicado a estimular os operadores a aperfeiçoarem todas as medidas de protecção no âmbito dos serviços de dados móveis.

Relativamente às opiniões sobre o domínio da “Utilização diária de dados móveis” dos consumidores, actualmente, os quatro operadores locais providenciam aos seus clientes o modo de canal electrónico para consultarem as informações sobre a utilização diária de dados móveis locais, sendo que, as facturas em papel oferecidas por alguns operadores também demonstram as respectivas informações, conseqüentemente, os cidadãos podem consultar, em conformidade com as suas necessidades, a respectiva utilização.



Em relação à consulta em “tempo real” sobre a utilização de dados móveis, hoje em dia, embora só exista um operador que tem o sistema de cálculo de tarifas que suporta a função de consulta em “tempo real” aproximado sobre a utilização de dados móveis, existirá, sob o impulso da DSRT, outros operadores que investirão num novo sistema de cálculo. Caso o projecto seja concretizado com sucesso, prevê-se o lançamento do serviço de consulta em “tempo real” aproximado sobre a utilização de dados móveis no segundo trimestre do próximo ano.

Quanto à sua natureza, o “primeiro, aviso, e de seguida, compra” é um dos modelos de cobrança. Em termos de operação prática, os operadores apenas podem providenciar este serviço com a autorização dos consumidores. A DSRT reparou que os modelos de cobrança dos serviços de dados móveis actualmente disponíveis no mercado não conseguem responder, possivelmente, às necessidades dos cidadãos, em consequência, a mesma tem vindo a impulsionar os operadores a lançarem mais modelos de cobrança que possam oferecer melhor protecção para as opções dos clientes, permitindo-lhes a utilização mais confiante dos serviços de dados móveis. Actualmente, um dos operadores já está a proceder aos trabalhos de aperfeiçoamento do sistema de cálculo, a fim de conceber, de forma mais flexível, diferentes modelos de cobrança. Segundo as informações oriundas deste operador, prevê-se que sejam terminados os respectivos trabalhos no próximo ano. A DSRT acredita que mais operadores irão conceber, com a interacção dos mecanismos de concorrência do mercado e da supervisão governamental, modelos de cobrança competitivos, a fim de oferecer aos clientes mais opções de compra.



No que diz respeito às queixas dos consumidores relativas à cobrança da utilização de dados de telemóveis, o Conselho de Consumidores (CC) tem recebido os seguintes casos de queixas nos últimos anos:

Anos	Número de casos
2012	92
2013	64
2014 (de Janeiro a Junho)	34

O CC tem reencaminhado, o mais rapidamente possível, aos respectivos operadores as queixas de consumidores, manifestando opiniões de melhoria sobre as questões dos consumidores relativas às cobranças irregulares dos operadores, incluindo a melhoria das informações em facturas com vista a aumentar a sua transparência, especialmente a utilização diária de dados móveis dos consumidores. Quer em relação aos apelos ao público, quer em relação às sugestões apresentadas pelos casos de queixas reencaminhados, o CC tem sugerido que, quando os operadores detectarem uma aproximação aos limites dos planos mensais da utilização de dados dos consumidores, devem responsabilizar-se pelo envio activo de alertas aos consumidores. Com as constantes sugestões apresentadas pelo CC aos operadores, reduziu-se, moderadamente, o número dos casos de queixas relacionados com a cobrança de dados móveis.

Com a finalidade de promover a aplicação generalizada de tecnologias de comunicação sofisticadas, bem como de melhorar, constantemente, a prestação dos serviços de dados móveis, a DSRT continua a promover e fiscalizar a execução dos respectivos trabalhos dos operadores, por forma a oferecer aos



TRADUÇÃO

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

cidadãos serviços de comunicações de boa qualidade. O CC também envida os seus esforços para recolher opiniões dos consumidores, apresentando sugestões de melhoria aos operadores. Além disso, o Governo está a proceder à revisão e à consulta pública da Legislação relativa à Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores. Em relação às sugestões sobre a introdução do mecanismo de arbitragem obrigatória nos serviços públicos, o Governo irá proceder, universalmente, à análise e à investigação, esperando aperfeiçoar os actuais mecanismos, de modo a proteger os direitos e interesses dos consumidores.

O Director da DSRT, Substituto

Leong San Io Francisco

Aos 28 de Agosto de 2014