

COMUNICADO DE IMPRENSA

Dia mundial das Telecomunicações

Informar os Consumidores Timorenses sobre Telecomunicações

Assinala-se anualmente a 17 de maio o Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade de Informação. Este setor é uma das áreas com maior intervenção da TANE, associação de defesa dos consumidores em Timor.

As denúncias dos consumidores são, na sua maioria, sobre a má qualidade de prestação do serviço essencial de telecomunicações, situação que prejudica os direitos e interesses dos consumidores.

Durante o atual Estado de Emergência Nacional, em consequência da pandemia da COVID-19, as reclamações e pedidos de informação sobre telecomunicações aumentaram e respeitam sobretudo à sonegação de informação por parte dos operadores de telecomunicações. A não informação adequada aos consumidores defrauda as expectativas das famílias timorenses e prejudica os seus interesses, num momento em que lutam com a diminuição de rendimentos e a necessidade de estudar e trabalhar a partir de casa. Nesta crise pandémica em que as telecomunicações devem ser um verdadeiro serviço essencial e de interesse público, os consumidores estão totalmente ignorados.

A TANE, em defesa dos seus direitos, **alerta os consumidores** de serviços de telecomunicações para terem os seguintes cuidados:

1. **Ver com atenção os conteúdos da publicidade de serviços de telecomunicações.** Nem tudo o que é anunciado corresponde à realidade e nem sempre a informação importante é mencionada.
2. **Exigir fatura e comprovativo do período de garantia dos produtos adquiridos** (2 anos), para depois, em caso de avaria, se poder reclamar o cumprimento da garantia.
3. **Avaliar cuidadosamente os serviços oferecidos** pelos pacotes de telecomunicações, nomeadamente a capacidade e a velocidade atribuída ao serviço. É importante fazer perguntas em caso de dúvidas. A informação é um direito do consumidor.

A TANE **reivindica que a Autoridade Nacional das Comunicações** (ANC), entidade reguladora das telecomunicações, cumpra seus deveres relativamente à proteção dos direitos dos consumidores, supervisionando o sector das Telecomunicação e exigindo o cumprimento do quadro legislativo.

A Associação TANE tem por objeto a defesa dos direitos e legítimos interesses dos consumidores, **apoiando e informando os Timorenses através do seu serviço de apoio ao consumidor**. Se tem reclamações, denúncias ou pedidos de informação sobre este serviço, não hesite em usar os nossos serviços. Pode dirigir-se à Sede da TANE (Travessa de Vila Verde, Aldeia Gideon, Díli), todos os dias úteis entre as 10:00-12:30 e 14:30-17:30 ou contactar através de email (tane.konsumidor.tl@gmail.com), telefone (+670 77458911) ou Facebook/Messenger (<https://www.facebook.com/TaneKonsumidor>).

Contacto com os media:

Rosalino Soares | +670 77458911 | tane.mediatl@gmail.com | tane.konsumidor.tl@gmail.com