

NOTA INFORMATIVU

Timor oan sira reklama konabá seitor telekomunikasaun

TANE, simu denunsia barak husi konsumidor sira ne'ebé ladun satisfeitu ho operador telekomunikasaun sira. Ciente konabá relevansia servisu publiku esensial ba moris diak no kualidade moris Timor aon sira nian, liliu iha biban pandemia neé, klibur ka asosiasi mai reivendika ba kumprimentu ba Lei no foti medidas sira ne'ebe maka aseguira hodi respetu tomak ba direitu hodi hetan informasaun no protesau intereste ekonomika ba konsumidor sira nian, liliu obrigatoriu ba celebraun kontratu neébe hakerek ba servisu hotu-hotu telekomunikasaun nian.

Husi sekuensia kesar sira ne'ebe mak simu konaba prestasaun servisu telekomunikasaun nian, TANE analisa informasaun sira ne'ebe ható husi operador prinsipal sira ba konsumidor sira, ne'ebe liu husi sira nia site, ka iha sira nia fan fatin, mos ba husi sira nia kontratu rasik. Konklui katak atuasaun sira nian, iha forma jeral, negativu, hare klaru los sira la kumpri ba lei, liliu waihira koalia konabá informasaun ba konsumidor sira, transparente no observansia ba requisitu legal sira.

Mos partikularmente preokupa mos existe klausula balun konabá kontratu selebra ho lian inglesa no la iha liu existensia ba termo no kondisaun jeral sira ba prestasaun servisu, no ba informasaun claro, hodi nune'e fasil atu komprende konaba folin servisu nian. Hatutan mos konaba cirkunstansia seluk, hanesan interupsaun ne'ebe konstante no prolangada ba prestasaun servisu sira.

Husu atu reforsa ba protesau konsumidor sira nian, TANE ohin, ható karta Lobby ba Ministerio Transporte no Komunikaun (MTK), Ministeriu Turismu

Komersiu e Industria (MTCI) no Autoridade Comunicações (ANC) hodi reivendika ba foti rejime legal espesefiku hodi asegura protesaun ba konsumidor sira iha servisu telekomunikasaun nian, ne'ebe kontempla tuir mai:

- obrigatoriu ba selerbasaun kontratu ne'ebe hakerek ho surat ba servisu sira pré-pagos no pós-pago;
- Obrigatoridade entrega kopia kontratu ne'ebe selebra ona ba konsumidor sira;
- Obrigatoriedade ba ható informasaun ne'ebe lolos no komprensivel konabá folin, nune'e mos konabá taxa sira no impostos ne'ebe aplika, molok, durante no hafoin selebrasaun kontratu;
- Obrigatoridade ba hatama mos klausula konaba direitu ba retrasaun;
- Haruka ba konsumidor sira fatura ne'ebe periudiku no hakerek ho diskrisaun konaba valor ne'ebe apresenta;

-Haruka ba konsumidor sira exigensia konaba selu (fatura), hakerek no ho antesedensia minima.

TANE sei luta ba mudansa hodi garante ba konsumidor sira nia dirietu ba hetan informasaun no hodi hetan benefisiu husi servisu ne'ebe mak qualidade no konpridor ba kontratu ne'ebe mak selebra.