



COMUNICADO

INCM desenvolve sistema para maior transparência nas tarifas e pacotes de dados

A Autoridade Reguladora das Comunicações – INCM tomou conhecimento, através dos meios de comunicação social, das preocupações manifestadas pelos consumidores relativas ao rápido esgotamento dos pacotes de dados móveis.

Estas reclamações têm merecido a devida atenção do regulador, particularmente por envolverem aspectos relacionados com a transparência na medição do consumo, a qualidade de serviço e a protecção dos direitos dos utilizadores.

No âmbito da transparência tarifária, o **INCM informa que está a desenvolver um Sistema de Gestão de Tarifas**, cuja operacionalização está prevista para o mês de Novembro do presente ano.

Esta plataforma permitirá reforçar a monitoria das tarifas e dos pacotes oferecidos pelos operadores, comparar tarifas, identificar o preço efectivo do serviço incluindo condições e validade, verificar as condições aplicadas aos consumidores e assegurar maior transparência e responsabilização na prestação dos serviços de telecomunicações.

No domínio específico dos serviços de dados pretende-se assegurar que a validade anunciada dos pacotes tenha utilidade efectiva para o consumidor e que o esgotamento do volume de dados não resulte numa interrupção abrupta do serviço antes da data prevista.

Paralelamente, o INCM está a conduzir um processo de reestruturação dos pacotes de telecomunicações com vista à adopção de soluções mais justas e previsíveis.

Apelo aos operadores e orientações aos consumidores

O regulador incentiva os operadores a disponibilizarem informação clara, acessível e verificável sobre o consumo efectuado, os saldos disponíveis e as condições aplicáveis a cada pacote, explicando os factores que determinam o nível de consumo de dados móveis.

O INCM continuará a acompanhar as preocupações apresentadas e a trabalhar com os operadores para garantir maior transparência, melhor qualidade dos serviços e uma protecção mais efectiva aos consumidores. Sempre que existam indícios de irregularidades na contabilização dos dados, serão realizadas as devidas verificações técnicas e adoptadas às medidas regulatórias aplicáveis.

Para isso, os consumidores devem continuar a usar os canais apropriados de reclamações dos operadores, através do número 100. Caso as suas reclamações não sejam devidamente satisfeitas devem recorrer aos canais do INCM através da página web (www.incm.gov.mz), do Portal do Consumidor (consumidor.incm.gov.mz), pelo correio electrónico (consumidor@incm.gov.mz), linha do cliente grátis (+258 1789) ou por via de cartas.

O INCM reafirma o seu compromisso com a promoção de um sector das comunicações moderno, inclusivo, competitivo e sustentável, capaz de apoiar os objectivos da transformação digital, desenvolvimento económico e inclusão social de Moçambique.

Maputo, 17 de Setembro de 2026