

NOTA DE ESCLARECIMENTO

A Autoridade Geral de Regulação (AGER), na sequência do comunicado divulgado pela Companhia Santomense de Telecomunicações, S.A.R.L. (CST), no seu sítio da internet, no dia 26 de Outubro de 2026, no qual a operadora afirma aguardar, há vinte e dois (22) meses, pela aprovação da revisão dos pacotes de internet móvel “Netfone”, e tendo igualmente em consideração as recentes reclamações dos consumidores relativas ao rápido esgotamento dos plafonds de dados móveis, considera necessário, por dever de transparência e no exercício das suas competências de defesa do interesse público e de proteção dos direitos dos consumidores, prestar os devidos esclarecimentos.

A presente Nota de Esclarecimento não resulta de qualquer pressão por parte da operadora, constituindo exclusivamente uma iniciativa institucional da AGER, no exercício das suas atribuições legais, com vista a repor a verdade dos factos perante a opinião pública.

1. Do enquadramento legal

A AGER, pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia técnica, administrativa e financeira, criada pelo Decreto-Lei n.º 14/2005, de 24 de agosto, é a entidade responsável pela regulação e fiscalização do setor das comunicações eletrónicas em São Tomé e Príncipe.

Decorre dos seus Estatutos e da Lei n.º 3/2004 (Lei de Bases das Telecomunicações) que compete à AGER, entre outras atribuições:

- a) proteger os direitos e interesses dos consumidores e utilizadores, assegurando o acesso a serviços de qualidade, a preços justos e com informação transparente;
- b) promover e salvaguardar a concorrência no mercado, prevenindo e impedindo práticas anticoncorrenciais, incluindo o abuso de posição dominante;
- c) regular e enquadrar os tarifários dos operadores, em particular dos que detêm poder de mercado significativo;
- d) fiscalizar o cumprimento das obrigações dos operadores, designadamente em matéria de qualidade de serviço, faturação e informação aos clientes;
- e) promover o desenvolvimento do setor e o acesso universal aos serviços de comunicações eletrónicas;
- f) garantir a formação e a preservação de um quadro económico equilibrado.

2. Da apreciação das propostas tarifárias da operadora CST

A apreciação das propostas tarifárias apresentadas pela CST, obedece às disposições legais e regulamentares aplicáveis, designadamente ao Decreto-Lei n.º 23/2007, de 30 de agosto, e à Resolução n.º 015/CA/AGER/2023, de 12 de dezembro.

Enquanto operador com poder de mercado significativo, a CST está sujeita a obrigações específicas de fundamentação económica das suas ofertas, incluindo a demonstração dos custos associados à prestação dos serviços.

Estas exigências destinam-se a assegurar que os preços praticados sejam economicamente sustentáveis e respeitem as regras da concorrência, prevenindo tanto a prática de preços excessivos como a comercialização de serviços abaixo dos custos, suscetível de prejudicar a concorrência e, a prazo, os próprios consumidores.

Para melhor compreensão dos acontecimentos, importa esclarecer os principais momentos do processo:

❖ Dezembro de 2023 a fevereiro de 2024

A CST apresentou uma proposta de alteração do tarifário Turbo, que, após apreciação pela AGER, foi aprovada através da Resolução n.º 01/CA/AGER/2024, entrando em vigor em fevereiro de 2024.

❖ Janeiro de 2025

Através das cartas C.004.01.25 e C.005.01.25, de 14 de janeiro, a CST submeteu novas propostas de alteração dos tarifários Turbo e Netfone, fundamentadas, entre outros pressupostos, numa alegada redução dos custos unitários dos serviços.

❖ Março a dezembro de 2025

A AGER, através do Ofício n.º 051/PCA/AGER/2025, de 7 de março, comunicou à CST que os elementos apresentados não demonstravam a redução dos custos invocada. Foram solicitados esclarecimentos sobre os custos unitários, a coerência com as Contas Separadas e a sustentabilidade económica das ofertas.

Os esclarecimentos posteriormente apresentados pela CST (março 2025, Ofício ref.º C.014.03.25 e dezembro 2025, Ofício ref.º C.078.12.25) não permitiram ultrapassar as insuficiências identificadas, tendo-se igualmente constatado que os custos evidenciados nas contas separadas de 2024, apresentados em 19 de junho de 2025, eram superiores aos pressupostos utilizados na fundamentação das propostas.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**❖ Julho de 2026**

A AGER voltou a esclarecer a necessidade de apresentação de informação económica adequada, tendo esta matéria sido igualmente abordada em reunião de trabalho realizada com a CST, em 16 de julho de 2026, na qual o Regulador reafirmou que a apreciação das propostas deveria assentar em custos devidamente fundamentados, em conformidade com a metodologia regulatória aplicável.

❖ Agosto de 2026

Em 11 de agosto, a CST apresentou novas propostas de atualização dos tarifários Turbo e Netfone, acompanhadas de informação económica adicional, baseada nos resultados da separação de contas de 2025.

❖ Setembro de 2026

Apenas em 8 de setembro, através da carta C.075.09.2026, a CST remeteu o as contas revisadas relativas ao exercício económico de 2025, bem como o justificativo de revisão do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC), dispondo a AGER, somente a partir deste momento, das informações necessárias para verificar os pressupostos económicos utilizados na formação dos preços e para decidir nos termos da Lei.

❖ Outubro de 2026

Em 15 de outubro, a AGER concluiu a análise do pedido de atualização dos pacotes Turbo, tendo a proposta merecido decisão favorável do Conselho de Administração, acompanhada de obrigações específicas de acompanhamento e reporte.

Por sua vez, a proposta relativa ao portefólio Netfone continua em apreciação, nomeadamente quanto à adequação dos pressupostos de consumo, à fundamentação dos custos e aos possíveis efeitos das alterações propostas sobre os consumidores e a concorrência.

A cronologia apresentada demonstra que não corresponde à realidade atribuir à AGER a responsabilidade pelo tempo decorrido desde janeiro de 2025, ignorando que as propostas inicialmente submetidas pela CST apresentavam insuficiências técnicas e económicas, cuja superação dependia da apresentação, pela própria operadora, dos elementos exigidos pelo enquadramento regulamentar.

A AGER não se opõe à redução dos preços, ao aumento dos volumes de internet ou à introdução de ofertas mais vantajosas. Pelo contrário, estas melhorias constituem objetivos da regulação, desde que respeitem a legislação, a sustentabilidade económica dos serviços e as condições de concorrência no mercado.

3. Das reclamações dos consumidores relativas ao esgotamento dos plafonds de dados

A AGER acompanha com atenção as reclamações recentemente manifestadas pelos consumidores, particularmente nas redes sociais, relativas ao rápido esgotamento dos plafonds de internet móvel. Estas preocupações assumem especial relevância quando confrontadas com os pressupostos de consumo apresentados pela própria operadora na fundamentação das suas propostas tarifárias, que apontam, em determinadas modalidades, para uma utilização média estimada entre 57% a 77% dos volumes de dados disponibilizados nas suas ofertas comerciais. Esta situação reforça a necessidade de verificar se os consumos efetivamente registados correspondem às estimativas apresentadas e de avaliar a fiabilidade dos mecanismos de contabilização dos dados.

Importa esclarecer que o rápido esgotamento dos plafonds e a atualização dos tarifários constituem questões distintas, embora relacionadas. Com efeito, o aumento dos volumes de dados disponibilizados nos pacotes comerciais poderá contribuir para melhorar as condições de utilização da Internet, mas não resolve, por si só, eventuais problemas relacionados com a contabilização dos consumos ou com a transparência da informação prestada aos clientes.

É reconhecido que a evolução dos hábitos de utilização da internet, nomeadamente o crescente consumo de vídeos, redes sociais e outras aplicações digitais, pode contribuir para um maior consumo de dados. Por outro lado, fatores relacionados com as condições de funcionamento das redes, os mecanismos de contabilização dos consumos e as condições comerciais aplicáveis podem igualmente influenciar a experiência dos utilizadores e os encargos suportados.

As reclamações dos consumidores constituem uma importante fonte de informação para o exercício das competências de supervisão e fiscalização da AGER, podendo justificar a realização de verificações técnicas destinadas a identificar eventuais irregularidades na prestação dos serviços. Neste sentido, as recentes reclamações sobre o rápido esgotamento dos plafonds merecem particular atenção, embora a identificação das suas causas concretas exija uma avaliação técnica adequada, não sendo possível antecipar conclusões sem a necessária fundamentação.

Neste contexto, a AGER considera essencial verificar a fiabilidade dos sistemas de contabilização dos consumos e assegurar que os operadores disponibilizem aos clientes informação clara, acessível e transparente sobre os volumes de dados utilizados, os saldos disponíveis e as condições aplicáveis após o esgotamento dos pacotes, de modo a garantir que os pressupostos de consumo utilizados pelos operadores na definição das suas ofertas comerciais correspondem aos padrões efetivamente observados.

4. Das responsabilidades dos operadores e da atuação da AGER

A AGER recorda que a prestação dos serviços de telecomunicações, incluindo a qualidade das redes, a correta contabilização dos consumos e a informação prestada aos clientes, é da responsabilidade dos operadores, competindo a AGER regular e fiscalizar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares, assegurando a proteção dos consumidores, a promoção de condições de concorrência efetiva e a formação e a preservação de um quadro económico equilibrado.

A AGER respeita o direito dos operadores de apresentar propostas comerciais, defender os seus interesses e manifestar discordância relativamente às decisões regulatórias, através dos mecanismos legalmente previstos.

Todavia, a regulação não pode ser exercida sob pressão política, económica ou mediática, nem as decisões do regulador podem ser condicionadas pela exigência de aprovação de propostas a qualquer custo.

Perante as preocupações manifestadas pelos consumidores, a AGER irá reforçar as suas ações de supervisão e fiscalização, com particular incidência sobre:

- a) A qualidade dos serviços de Internet móvel, incluindo as condições de cobertura, disponibilidade e desempenho das redes;
- b) A fiabilidade dos mecanismos de contabilização e faturação dos consumos de dados, incluindo a realização de verificações técnicas e, quando necessário, auditorias aos sistemas utilizados pelos operadores;
- c) A transparência da informação disponibilizada aos consumidores, nomeadamente quanto aos consumos realizados, aos saldos disponíveis, aos alertas de esgotamento dos plafonds e às condições de cobrança fora dos pacotes contratados;
- d) A adequação dos pressupostos de consumo utilizados na fundamentação das ofertas tarifárias, mediante confronto com os dados efetivos de utilização dos serviços.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**5. Considerações finais**

A AGER reafirma o seu compromisso com a defesa dos direitos e interesses dos consumidores, a promoção de serviços de telecomunicações de qualidade, a preços justos e transparentes, e o desenvolvimento sustentável do setor.

A AGER reconhece a plena legitimidade das reclamações dos consumidores, mas rejeita qualquer tentativa de instrumentalização dessas preocupações para condicionar a sua atuação. Enquanto entidade reguladora independente, as suas decisões fundamentam-se na lei, nos regulamentos aplicáveis e em critérios técnicos objetivos, não se subordinando a pressões mediáticas ou a interesses particulares.

A AGER mantém a sua disponibilidade para o diálogo institucional e continuará a exercer as suas competências com independência, rigor técnico e transparência, assegurando que as decisões regulatórias sejam devidamente fundamentadas e tomadas em tempo útil.

A melhoria das condições de acesso à internet constitui uma prioridade que exige o cumprimento das responsabilidades de todos os intervenientes, em benefício dos consumidores e do desenvolvimento económico e social de São Tomé e Príncipe.

AGER, agimos em sua defesa.

São Tomé, 28 de outubro de 2026.

O Conselho de Administração

P/Presidente do Conselho de Administração

O Administrador Executivo Técnico

(Cecílio Sacramento)

Administrador Executivo Financeiro

(Alexander Costa)