

## **DESPACHO n.º \_\_\_\_/CA/ARN/2019**

Tendo em conta o poder regulador da Autoridade Reguladora Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação (ARN-TIC), decorrente da alínea b) do art.º 8 da Lei de Base das Tecnologias de Informação e Comunicação (Lei n.º 5/2010 de 27 de maio de 2010), doravante Lei de Base;

Atendendo à necessidade de respeitar os padrões, internacionalmente aceites, de qualidade de serviço na provisão dos serviços de informação e comunicação e de fiscalizar o seu cumprimento, conforme a estatuição normativa da alínea p) do art.º 8 da Lei de Base;

Tendo em conta o disposto no n.º 1 do art.º 18 do Regulamento de Oferta de Redes e Serviços de Informação e Comunicação (Decreto n.º 16/2010), que obriga as entidades licenciadas a desenvolverem a sua atividade de forma contínua e com níveis de qualidade adequados, baseando nos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos pela ARN;

Considerando a necessidade de manter os clientes informados, através de SMS, das tentativas de chamadas quando o telemóvel se encontre indisponível ou fora da área de cobertura de rede;

Considerando ser necessário estabelecer regras de envio de publicidades através de SMS *Broadcast*, a fim de salvaguardar o sossego e a tranquilidade dos consumidores e garantir que o SMS enviado para o terminal móvel de um cliente seja apenas o que tiver sido previamente autorizado pelo mesmo;

Atendendo ainda a necessidade da proteção dos interesses dos cidadãos consumidores dos serviços das telecomunicações, que constitui um dos objetivos da regulação, tal como decorre da alínea c) do art.º 9 da Lei de Base;

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Fazendo uso da alínea g) do art.º 12 da Lei de Base, que estipula que a ARN pode “dar ordens e formular recomendações concretas”;

O Conselho da Administração da ARN, na sua reunião ordinária de 14 de janeiro de 2019 e, no uso da sua competência prevista na alínea c) do n.º 1 do art.º 21 da Lei de Base, determina o seguinte:

- I. O operador de rede móvel de serviço público de telecomunicações é obrigado a notificar os seus clientes, através de SMS, logo que estes estiverem disponíveis, das tentativas de chamadas efetuadas para os respetivos números, durante o período de tempo em que se encontrem indisponíveis ou fora de área de cobertura da rede;
- II. O operador de rede móvel de serviço público de telecomunicações deve, no final de cada chamada originada em sua rede, enviar ao cliente chamador, SMS com informações do tempo de duração da chamada e o custo da mesma;
- III. O prestador de serviço público de Internet móvel é obrigado, em caso de indisponibilidade ou interrupção do serviço, a adotar, imediatamente após o restabelecimento, medidas compensatórias a favor dos clientes, visando ressarcí-los do tempo de privação do serviço, sendo obrigatória a extensão do prazo de utilização do pacote ativado por período correspondente ao tempo de interrupção.
- IV. O cliente mantém o direito de utilizar o crédito de Internet remanescente, findo o prazo de validade do pacote ativado, logo que ativar um novo pacote, devendo aquele remanescente estar disponível e adicionar-se ao valor da nova subscrição.

#### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- V. O prestador de serviço público de Internet Fixa é obrigado a fornecer ao cliente uma fatura mensal detalhada que inclua o consumo diário.
- VI. O operador de rede móvel do serviço público de telecomunicações é obrigado a informar previamente, por sms ou voz, aos clientes dos custos associados a ativação de cada serviço.
- VII. O envio de publicidades através de SMS para o terminal móvel do cliente deve ser previamente autorizado pelo mesmo.
- VIII. Exceptua-se do disposto no ponto anterior, os SMS relativos às campanhas promocionais feitas pelos operadores de telefonia móvel referentes aos seus próprios serviços que beneficiem os seus clientes, informações de alterações de tarifários, bem como informações úteis e necessárias no combate aos problemas sociais, enfermidade epidémicas e situações de emergência ou de catástrofe natural.
- IX. Qualquer publicidade através de SMS *Broadcast* do operador das redes móveis ou de terceiros deve ser enviada única e exclusivamente pelo próprio operador;
- X. O operador de rede móvel do serviço público de telecomunicações, é obrigado a desativar imediatamente, as mensagens de carácter publicitário, logo que solicitado pelo cliente.
- XI. As publicidades dos operadores das redes móveis ou de terceiros através de SMS *Broadcast* devem ser sempre enviadas para o terminal móvel do cliente no horário que vai das oito às vinte horas.

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

XII. Os operadores de serviços móveis de telecomunicações dispõem do prazo de 60 dias, a contar da data de publicação, para o cumprimento cabal dos termos do presente despacho.

XIII. São revogadas todas as disposições que contrariem os termos do presente despacho.

Publique-se.

Feito em Bissau, aos 14 dias do mês de janeiro de 2019.

**O Conselho de Administração**

*//Presidente//*

**Eng.º Gibril Mané**



**ARN** AUTORIDADE  
REGULADORA  
NACIONAL  
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA GUINÉ-BISSAU