

## CONSULTA PÚBLICA

**PROJECTO DE DESPACHO N.º \_\_\_\_\_/ARN/PCA/2019**

**SOBRE:**

### **Parâmetros de Qualidade de Serviços**

#### **NOTA JUSTIFICATIVA**

A ARN definiu, nos termos da lei, os indicadores de qualidade de serviço que, doravante, os operadores da rede e prestadores de serviço da rede móvel terão de cumprir.

Com base na experiência observada na gestão dos parâmetros de qualidade de serviço (QoS) estabelecidos nos cadernos de encargos anexos as licenças outorgadas aos operadores Guinétel e MTN no ano 2004, e a Orange Bissau em 2009, e das melhores práticas internacionais sobre a matéria, nomeadamente, manual de regulação de QoS da UIT do ano 2017 e as directrizes da Associação dos reguladores das telecomunicações de África Ocidental (ARTAO), a ARN decidiu, agora com uma maior objectividade, proceder a reformulação considerada imperativa para que seja garantido o nível de qualidade de serviço aceitável, tendo sempre em perspectiva, o equilíbrio necessário entre a satisfação do consumidor e a viabilidade técnica e financeira da sua implementação.

Doravante, com a adopção do referido despacho, os operadores serão obrigados a cumprir com um conjunto de indicadores de qualidade de serviço da rede móvel (2G, 3G, 4G), a nível da Disponibilidade / Cobertura radioelétrica, Acessibilidade, Retenção / Manutenção e Mobilidade, relacionados com os serviços de Voz e dados (Internet – inclui Serviço de protocolo de transferência de ficheiros (FTP) e Serviço Web Browsing (HTTP), entre outros).

#### **CONTRIBUIÇÕES**

As partes interessadas podem enviar as respetivas contribuições, até ao dia **xxx** de **xxx** de 2019, de preferência através de correio electrónico para o endereço [info@arn.gw](mailto:info@arn.gw), sem prejuízo da possibilidade de envio pelas vias tradicionais para a sede da ARN, utilizando o endereço:



Conselho de Administração

Autoridade Reguladora Nacional  
Atras do Hospital Militar / Bairro de Enterramento, Bissau,  
Cx.P- 1372.

Os contactos acima identificados servem igualmente para a prestação de quaisquer esclarecimentos que se entendam necessários.

**Anexo:**

**PROJECTO DE DESPACHO N.º**        **/ARN/PCA/2019 sobre:** Parâmetros de Qualidade  
de serviços das redes móveis

PROJECTO DE DESPACHO N.º \_\_\_\_\_/ARN/PCA/2019

SOBRE:

### **Parâmetros de Qualidade de Serviços**

A Lei n. 5/2010, de 27 de Maio, (Lei de Base das Tecnologias de Informação e Comunicação) comete à ARN a competência de determinar os parâmetros ou “níveis de qualidade de serviço” para a provisão dos serviços de informação e comunicação, em harmonia com os padrões internacionalmente aceite.

Na mesma linha de orientação se inscreve o n. 1 do art. 18º do Decreto n. 16/2010 (Regulamento de Oferta de Redes e Serviços de Informação e Comunicação) ao impor às entidades licenciadas a obrigação de desenvolverem as respetivas atividades de forma contínua, respeitando os níveis de qualidade adequados aferidos com base nos parâmetros de qualidade de serviço definidos pela ARN.

A definição dos parâmetros de qualidade para os serviços das telecomunicações e tecnologia de informação e comunicação constitui uma tarefa complexa, considerando, nomeadamente, as diferentes características de cada serviço e a dinâmica do sector marcado por um constante desenvolvimento técnico e conseqüente aparecimento de novas ofertas.

No entanto, num mercado concorrencial, a informação sobre as características e qualidade dos serviços assume uma especial importância para que, de forma livre e esclarecida, os utilizadores finais possam escolher a empresa prestadora e o serviço mais adequado à satisfação das suas necessidades.

Com efeito, constitui o objetivo do presente despacho, por um lado, definir os padrões mínimos de qualidade de serviço aceites na Guiné-Bissau e que vinculam todos os operadores de serviços de uso público e, por outro, proporcionar aos utilizadores finais a efetiva informação sobre as características e qualidade das ofertas disponibilizadas pelas empresas habilitadas à prestação de serviços das tecnologias de informação e comunicação acessíveis ao público.

Conselho de Administração

Assim, o Presidente do Conselho de Administração da ARN, no uso das suas prerrogativas legais conferidas pela alínea f) do n. 1 do artigo 18º da Lei n. 5/2010, após a deliberação favorável deste órgão, determina o seguinte:

### Artigo 1

(Parâmetros de Qualidade de Serviços)

É aprovada a tabela de parâmetros de qualidade de serviço anexa ao presente despacho, do qual é parte integrante, aplicável a todos os operadores de serviço de telecomunicações/ TICs de uso público.

### Artigo 2

(Entrada em Vigor)

O presente despacho entra imediatamente em vigor.

Publique-se.

Bissau, **XX** de **XX** de 2019.

O Presidente do Conselho de Administração

Engº. Gibril Mané

/Presidente/

**Anexo:** Tabela de parâmetros de qualidade de serviço das redes móveis