

DESPACHO nº 34 /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 previsão 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, da disponibilidade do correspondente, depois das tentativas de chamadas quando o terminal móvel deste último se encontre indisponível ou fora da área de cobertura de rede;

Considerando ser necessário estabelecer regras de envio de publicidade através de SMS *Broadcast*, a fim de salvaguardar, entre outros, 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;

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 30 abril de 2019 e, no uso da sua competência prevista na alínea c) do n.º 1 do art.º 21 da Lei número 5/2010 de 27 de maio, 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 seus correspondentes estiverem disponíveis, depois das tentativas de chamadas efetuadas para os

números destes durante o período de tempo em que se encontrem indisponíveis ou fora de área de cobertura de 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, através de SMS ou USSD, informações do tempo de duração da chamada e o respetivo custo;
- III. Sem prejuízo de aplicação de outras medidas previstas na legislação em vigor, o prestador de serviço público de Internet móvel é obrigado, em caso de indisponibilidade ou interrupção do serviço a ele imputável, devidamente comprovada pela ARN, a adotar, imediatamente após o restabelecimento, medidas compensatórias a favor dos clientes, visando ressarcir-los do tempo de privação do serviço. Neste sentido, é obrigatória a extensão do prazo de utilização do pacote ativado por período correspondente ao tempo de interrupção;
- IV. Findo o prazo de validade do pacote ativado de acesso à Internet, o cliente mantém o direito de utilizar o remanescente, logo que ativar um novo pacote, devendo aquele remanescente estar disponível e adicionar-se ao valor da nova subscrição;
- V. O prestador de serviço público de acesso à Internet Fixa é obrigado a fornecer ao cliente uma fatura mensal detalhada que inclua o consumo diário, se o contrato for em função de volume de pacote. Em caso de contrato por avença a facturação detalhada é emitida mediante o pedido do cliente.
- VI. O operador de rede móvel do serviço público de telecomunicações é obrigado a informar previamente, por SMS, USSD, Aplicação web ou voz, aos clientes dos custos associados a ativação de cada Serviço de Valor Acrescentado ou de pacotes de voz e de dados;
- VII. O envio de publicidade através de *push* SMS para o terminal móvel do cliente deve ser previa e expressamente autorizado pelo mesmo no acto da respectiva subscrição;
- VIII. Exceptua-se do disposto no ponto anterior, os *push* 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, enfermidades epidémicas e situações de emergência ou de catástrofe natural;
- IX. 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;
- X. As publicidades dos operadores das redes móveis através de SMS *Broadcast* devem ser sempre enviadas para o terminal móvel do cliente no horário que vai das oito às vinte e duas horas;

- XI. Os operadores de serviços móveis de telecomunicações dispõem do prazo de 90 dias, a contar da data de publicação, para o cumprimento cabal dos termos do presente despacho;
- XII. São revogadas todas as disposições que contrariem os termos do presente despacho.

Publique-se.

Feito em Bissau, aos 30 dias do mês de abril de 2019

O Conselho de Administração

Eng.º Gibril Mané

O Presidente

REGULADOR NACIONAL
DE TELECOMUNICAÇÕES
E DE MÍDIAS
DE GUINÉ-BISSAU