

# ARN



## **GUIA DO CONSUMIDOR**

DOS SERVIÇOS DAS TELECOMUNICAÇÕES  
E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO  
E COMUNICAÇÃO DA GUINÉ-BISSAU



**TÍTULO**

GUIA DO CONSUMIDOR DOS  
SERVIÇOS DAS TELECOMUNICAÇÕES  
E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO DA GUINÉ-BISSAU

**CRIAÇÃO GRÁFICA E PRODUÇÃO**

Genesis

**PAGINAÇÃO**

António Júnior

**Utilize este guia para fazer valer  
os seus direitos. Informe-se para  
poder exigir melhor!**

**Problemas com o seu operador  
ou prestador de serviço?  
Saiba o que fazer e a quem  
recorrer!**

## ÍNDICE

Introdução	06
Prevenir é melhor que remediar	08
Saiba o que fazer para resolver o seu problema	09
A ARN preocupa-se com os seus direitos	11
Em resumo	12

## INTRODUÇÃO

A Autoridade Reguladora Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação (ARN-TIC), adiante designada ARN, foi instituída através da Lei n.º 5/2010 (Lei de base das Tecnologias de Informação e Comunicação), como sendo a autoridade que desempenha as funções de regulação, de supervisão, de fiscalização e de aplicação de sanções pertinentes no âmbito da autorização das redes e serviços de informação e comunicação, bem como dos recursos e serviços conexos.

A ARN tem como missão, dar apoio ao Governo na coordenação, tutela e planeamento do sector das tecnologias de informação e comunicação bem como na regulação, supervisão, fiscalização e representação técnica do sector das tecnologias da informação e comunicação.

**À ARN, entre outras atribuições, compete a protecção e defesa dos interesses dos consumidores, nomeadamente :**

1. Proceder à divulgação do quadro regulamentar em vigor, das suas competências e iniciativas, bem como dos direitos e obrigações dos operadores e dos utilizadores de serviços de informação e comunicação;
2. Proteger os interesses dos utilizadores, em coordenação com as entidades competentes, promovendo o esclarecimento dos utilizadores e assegurando a divulgação da informação inerente ao uso público das comunicações e a resolução de reclamações.

Hoje, mais do que nunca, as telecomunicações e tecnologias de informação e comunicação desempenham um papel fundamental no nosso dia-a-dia, pelo que a ocorrência de problemas, apesar de natural, é sempre motivo de alguma ansiedade e, por vezes, de grande irritação.

A defesa dos interesses do consumidor dos serviços das telecomunicações e das tecnologias de informação e comunicação, na sua relação com os operadores e prestadores de serviços do sector, assume uma grande importância para a ARN, razão pela qual se pretende, através deste guia, dotar o consumidor de informações necessárias para o cabal exercício dos seus direitos.

Outrossim, para a ARN, a sensibilização do consumidor é fundamental para garantir uma melhor escolha e utilização dos serviços das tecnologias de informação e comunicação.

O presente guia visa no entanto, fornecer as informações necessárias ao consumidor para que possa agir de forma rápida e eficaz em caso de conflito com o seu operador de redes ou fornecedor de serviço.

**No presente guia vai ficar a saber :**

- **Como agir em caso de conflito;**
- **A quem recorrer para resolver o seu problema;**
- **O que pode esperar da ARN.**

## **1. Prevenir é melhor que remediar**

Caro consumidor, informe-se previamente sobre as condições do serviço que pretende contratar junto do seu operador ou prestador de serviço.

Antes de contratar um serviço de telecomunicações/tic:

- Informe-se sem restrições**

Informe-se sobre todos os detalhes que envolvem o(s) serviço(s) que pretende contratar. A cobertura, o tarifário, a qualidade de serviço, as condições de facturação assim como o período de fidelização, são exemplos de aspectos importantes que podem variar de operador para operador e de serviço para serviço.

Esta informação vai ajudá-lo a escolher o operador e o serviço que melhor se adequa as suas necessidades, evitando surpresas futuras. Pode obtê-las nas lojas, através das linhas de atendimento telefónico e nas páginas dos operadores e prestadores de serviços na internet.

- Leia o contrato na totalidade e com atenção**

Conheça bem as condições do serviço que vai efectivamente contratar. Lembre-se que, nem todos os contratos de serviços de telecomunicações/TIC necessitam de ser celebrados por escrito e assinados para que sejam válidos. Caso necessário, peça sempre ao seu operador ou prestador de serviço o contrato por escrito.

**Os textos dos contratos são normalmente longos, de difícil leitura e as palavras utilizadas nem sempre são fáceis de entender, mas o tempo gasto a ler o contrato nunca é tempo perdido. Leia com calma, faça perguntas sobre tudo o que não seja claro para si, verifique se as respostas correspondem ao que está escrito e contrate apenas depois de ter percebido cada detalhe.**

## **2. Saiba o que fazer para resolver o seu problema**

Quando surge um problema, a solução nem sempre é difícil ou demorada. Por vezes com um simples telefonema fica tudo resolvido. É importante ser objectivo e seguir, passo a passo, os seguintes pontos que lhe propomos :

**Primeiro :**

### **Contacte o seu operador/prestador de serviço**

Sempre que tiver um problema com um serviço de telecomunicações/tic, a primeira coisa a fazer é contactar directamente o seu operador ou prestador de serviço. Ele terá todo o interesse em resolver o seu problema.

Os operadores dispõem de linhas telefónicas de apoio ao cliente (normalmente para contacto em caso de avaria ou necessidade de assistência técnica), para as quais pode ligar caso tenha algum problema. Encontre esses números nas páginas dos operadores e prestadores de serviços na internet ou nas facturas do serviço, por exemplo.

Caso não consiga contactar o seu operador ou prestador de serviço por telefone, utilize outros meios como carta, e-mail ou formulário electrónico disponível na sua página na internet.

Pode ainda, deslocar-se a uma das suas lojas e apresentar a sua questão directamente a um funcionário.

**Segundo :**

### **Apresente uma reclamação**

Se, após contactar o operador/prestador de serviço, o seu problema não ficou resolvido ou se não está satisfeito com a forma como o mesmo foi tratado, pode apresentar-lhe uma reclamação.

Reclame por escrito, sem se esquecer de fornecer os elementos de identificação que permitem ao seu operador/prestador de serviço contactá-lo com maior rapidez. Para tal, utilize os correios, e-mail, formulário disponível na página do operador ou prestador de serviço na internet ou desloque-se a uma das suas lojas e preencha o livro de reclamações.

Procure ser claro e objectivo na forma como expõe o seu problema.

Consulte no seu contrato, a informação sobre o modo de recepção e tratamento de reclamações e verifique se o seu operador se comprometeu a indemnizá-lo em caso de incumprimento do prazo máximo de resposta às reclamações. Note que, em alguns casos, o operador pode estabelecer um prazo dentro do qual pode reclamar sobre determinados assuntos.

**Antes de reclamar informe-se sobre os seus direitos.**

### **3. A ARN preocupa-se com os seus direitos**

Ao regular o sector das telecomunicações e das tecnologias de informação e comunicação, a ARN contribui para a protecção dos interesses dos consumidores e para uma relação mais transparente e informada entre consumidores e operadores ou prestadores de serviços.

A ARN contribui para a protecção dos interesses dos consumidores através da regulação do sector, da supervisão do cumprimento das regras pelos operadores e prestadores de serviços das telecomunicações e das tecnologias de informação e comunicação e da divulgação de informação ao público.

Por lei e sem prejuízo do recurso aos tribunais ou outros mecanismos alternativos de resolução de litígios e as entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, a ARN deve, sempre que um consumidor a solicite, diligenciar junto do operador/prestador de serviço a resolução do conflito em questão.

A ARN pode ordenar a investigação na sequência das queixas ou reclamações dos utilizadores apresentadas aos próprios operadores ou prestadores de serviços ou directamente à própria ARN nos termos do regulamento relativo à fiscalização, sanções e resolução de conflitos.

A ARN pode igualmente recomendar ou determinar aos operadores ou prestadores de serviços as providências necessárias a reparação das queixas ou reclamações dos utilizadores. O consumidor pode e deve apresentar a sua reclamação por escrito junto à ARN, caso não fique satisfeito com a resposta do operador ou prestador de serviço.

**A ARN, no âmbito da resolução de conflitos que impliquem a reparação de eventuais prejuízos ou danos causados a um consumidor, pode recomendar ou determinar aos operadores/prestadores de serviços as providências necessárias à reparação das referidas queixas ou reclamações. Depois de verificar que a lei não está a ser cumprida no quadro da apresentação de queixa ou reclamação de um consumidor, a ARN pode abrir uma investigação que pode culminar com a aplicação de uma sanção ao operador/prestador de serviço infractor.**

## 4. Em Resumo

- **Informe-se antes de contratar ou aderir a uma rede ou serviço;**
- **Leia sempre com atenção o seu contrato e saiba quais são os seus direitos;**
- **Em caso de problema, comece sempre por contactar o seu operador;**
- **Caso o seu problema não for resolvido, apresente uma reclamação por escrito;**
- **Caso seja necessário, contacte a ARN para se informar melhor;**
- **Apresente uma reclamação por escrito junto a ARN, caso o seu operador não resolva o problema;**
- **Se tudo isto não for suficiente para resolver o seu problema, recorra a um meio alternativo de resolução de conflitos ou aos tribunais.**

**ASSUNTO**

- Reclamação
- Pedido de informação
- Comentários e Sugestões

**IDENTIFICAÇÃO**

Tipo de utilizador (obrigatório) \_\_\_\_\_

- Pessoa singular
- Pessoa coletiva

Nome completo (Obrigatório) \_\_\_\_\_

Número de Identificação Fiscal (N.I.F) \_\_\_\_\_

Nacionalidade \_\_\_\_\_

- Guiné-Bissau
- Outro País

**MORADA**

- Guiné-Bissau
- Outro País

Localidade

Código postal

 -

**CONTACTOS**

E-mail

Telefone Fixo

Telefone Móvel

**ENTIDADE CONCERNENTE**

- Operadores/ Prestadores de serviço
- MTN
- Orange
- ARN
- Outros

**ESCOLHA O SERVIÇO (obrigatório)**

Serviços

- Acesso à Internet
- Telefone Móvel
- Telefone Fixo
- Outros

**CONTACTO**

NOTA : Os campos número de cliente ou número de telefone referem-se ao contrato a que se refere a reclamação.

Nº de Cliente

Nº de Telefone

Outros. Quais?

**DESCRÍÇÃO**

**Reclamações específicas**

- Falha de rede
- Indisponibilidade de rede
- Falha de Cobertura de rede

- Má qualidade de serviço
- Taxação excessiva do crédito











[www.arn.gw](http://www.arn.gw)

[info@arn.gw](mailto:info@arn.gw)

Enterramento / Brá  
Atrás do Hospital Militar  
Caixa Postal 1372, Bissau  
Guiné-Bissau