

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Exmo. Senhor

Director-Geral da Orange Bissau

---

Notificação nº 254/CA/ARN/2019

(Bissau, 04 de Setembro de 2019)

O Conselho de Administração da Autoridade Reguladora Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação (ARN-TIC) vem pela presente, nos termos do artigo 12º conjugado com o artigo 107, ambos da Lei nº 5/2010 (Lei de Base das Tecnologias de Informação e de Comunicação), notificar a empresa Orange Bissau do que se segue:

A Autoridade Reguladora Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação no cumprimento da sua função primacial de regulação, supervisão e fiscalização, efectuou no dia 13 de Agosto a fiscalização do grau do cumprimento do despacho nº 24/CA/ARN//2019 sobre medidas regulatórias.

Da referida fiscalização resultou a abertura do competente processo administrativo que iniciou com a notificação da empresa Orange Bissau das infarções detetadas, cujo teor resume-se no seguinte:

*"Considerando, por um lado, a necessidade de respeitar os padrões, internacionalmente aceites, de qualidade de serviço na provisão do serviço público das tecnologias de informação e comunicação e de, por outro, garantir a efectiva protecção dos interesses dos cidadãos consumidores dos mesmos serviços, que constitui um dos objectivos da regulação, tal como decorre da alínea c) do art.º 9 da Lei de Base, o Conselho da Administração da ARN, na sua reunião ordinária de 30 de Abril de 2019, aprovou o Despacho nº 24/CA/ARN/2019, a que chamou de "Medidas Regulatórias".*

*Para o efeito, desencadeou um conjunto de mecanismos prévios, com vista a envolver todos os "stakeholders" do mercado, já que, o conteúdo das referidas "Medidas Regulatórias", tem um impacto significativo no mercado, e como tal impõe-se a obrigatoriedade de lançar uma consulta pública sobre o respectivo projecto, dando a possibilidade aos interessados de se pronunciarem, num prazo previamente fixado, fazendo propostas, comentários, emitindo opiniões ou pareceres, para melhor adequar o documento aos padrões de necessidade, objectividade e do interesse público.*

*Com o animus de estabelecer um regime de incentivo ao cumprimento das obrigações constantes nas "Medidas Regulatórias", não obstante o regime sancionatório aplicável em caso de incumprimento, deu-se um prazo de 90 dias para a implementação das obrigações, através do mecanismo jurídico de vacatio legis, visando, simultaneamente, a que a celeridade que se pretende imprimir ao cumprimento das obrigações, não seja*

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

obtida à custa de um menor cuidado e comprometer a implementação efectiva que se quer com as imposições que se inscreveram no referido Despacho Regulatório.

Assim, findo o prazo de vacatio legis acima referido, no âmbito das suas atribuições de assegurar a regulação, supervisão e fiscalização do sector das tecnologias da informação e comunicação, de modo a fomentar a concorrência efectiva do sector e velar pelo cumprimento das leis, regulamentos e requisitos aplicáveis ao sector, art. 8º respectivamente als. b) e e), da Lei n.º 5/2010, os serviços técnicos da ARN procederam a fiscalização do grau de cumprimento do despacho N.º 24/CA/ARN/2019 cujo período moratório para a sua exigibilidade expirou no dia 8 de Agosto do Corrente ano.

Da referida fiscalização constatou-se que a Orange Bissau não tem cumprido com a prescrição do despacho no que toca à obrigatoriedade de o operador da rede móvel do serviço público de telecomunicações enviar ao cliente chamador, através de SMS ou USSD, no final de cada chamada originada em sua rede, informações do tempo de duração da chamada e o respectivo custo.

Findo o prazo legal de 90 dias disponibilizados aos operadores de serviços móveis de telecomunicações, a contar da data de publicação, para o cumprimento cabal dos termos do referido Despacho, a Orange-Bissau não deu nenhum sinal de cumprimento dos termos consagrados no ponto II do referido Despacho.

Com efeito, a Orange-Bissau viola o ponto II do Despacho em referência e incorre nas sanções previstas no artigo 42 do Decreto nº 16/2010”.

Em respeito ao princípio do contraditório foi concedido a empresa Orange Bissau o prazo de dez (10) dias para, querendo, contestar os factos arrolados.

A empresa Orange Bissau na sua contestação alegou, entre outras, o seguinte:

- i. Que “a própria ARN, no despacho nº 24/CA/ARN/2019 de 30 de Abril, fez questão de dar opção aos operadores de aplicar um dos dois mecanismos no sistema GSM. É o mesmo dizer que, o Conselho de Administração da ARN, através de conjunção coordenativa “OU” dá ao operador de rede móvel do serviço público de telecomunicações possibilidade de poder enviar ao cliente chamador, por SMS (Short Message Service) ou USSD (Unstructured Supplementary Service Data também chamado por “Quick Códigos” ou “Códigos de Recurso”), no final de cada chamada originada em sua rede, informações do tempo de duração da chamada e o respectivo custo”.
- ii. Que a “Orange Bissau optou por USSD, para deixar o cliente a livre opção de consultar seu relatório de chamada, quando bem entender, e, evitar, assim, a automatização do envio de SMS-relatório que pode até poluir o telefone do cliente que já está confrontado com a problemática de quantia

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- iii. de SMS (promoções de operador, seus correspondentes no gsm e dados móveis – WhatsApp, etc) que recebe”.
- iv. Que o “código USSD disponibilizado por Orange Bissau, “#123##”ok’ o cliente recebe instantaneamente as seguintes informações:
  - ✓ Data de emissão da última chamada: Dia, mês e ano;
  - ✓ Hora: Hora, minuto e segundo;
  - ✓ Duração da chamada efectuada, expressos em segundo;
  - ✓ Custo em FCFA;
  - ✓ Conta da qual foi debitado o saldo (credito de comunicação) do cliente, por uma questão de transparência. Pois existe hierarquia de consumo de saldo em relação aos contadores [conta Bónus (on-net) > Bónus todos os operadores > conta principal].

A ARN, por sua vez, considerando que a empresa Orange Bissau não apresentou nenhuma prova material da forma como publicitou o código alegadamente disponibilizado para que os clientes pudessem ter conhecimento da sua existência, concedeu a empresa um prazo de 48 horas para fazer prova da publicitação do supracitado código USSD.

A empresa Orange Bissau na sua réplica alegou o seguinte:

- i. “As informações sobre ofertas, serviços e promoções entre a operadora Orange e seus clientes faz-se prioritariamente através de PUSH SMS. Em Novembro de 2011, foi o caso.
- ii. Além da tradicional comunicação inicial no acto de lançamento de um dispositivo em benefício do cliente, no particular caso do código de consulta de relatório de última chamada de voz, a ORANGE foi ainda mais longe, sistematizando a informação ao cliente. Ou seja, desde 2016 [três anos antes de adoção de “Medidas Regulatórias”] a operadora ORANGE faz figurar em todas as novas placas de seus cartões SIM, entre várias informações chaves sobre os diferentes serviços, o código USSD de consulta de “Faturação da última chamada emitida”, que aqui se junta.
- iii. Outrossim, quanto à comunicação à Autoridade Reguladora Nacional, faz três (3) anos, através da carta N/Ref.: 80/OB/DG/DMGP/2016 de 16 de Agosto, a ORANGE remeteu à ARN, a pedido deste [v/Ref.: 87 e 204/PCA/ARN/2016], um mapa contendo todos os números curtos em uso com as respectivas finalidades.
- iv. Com base nos elementos acima expostos e outros elementos que aqui se juntam, fica provada, para o comum dos mortais, que a Orange implementou este dispositivo na sua política comercial antes que constasse nas “Medidas

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

*Regulatórias”, como também acionou mecanismos para vulgarizar essa informação junto do regulador e dos seus clientes”.*

Concluída a fase de instrução, cumpre agora apreciar e proceder a devida subsunção dos factos às normas jurídicas vigentes sobre a matéria objecto do presente processo.

### Factos Provados

Ficou provado que a empresa Orange Bissau em 2016, quando a ARN lhe pediu a lista de todos os números curtos que utiliza para os seus serviços, enviou uma extensa lista com indicação da finalidade de cada um dos números. Contudo, esse pedido visava apenas facilitar e melhorar a gestão dos recursos de numeração, enquanto recursos raros, tendo em vista a sua racionalização.

Ficou provado que a empresa Orange Bissau disponibilizou um código USSD (#123##0k) para aceder a informação sobre o histórico de chamada, embora não tenha precisado a data do seu lançamento no mercado.

Ficou provado que o referido código consta nas novas placas do cartão SIM sem, no entanto, precisar o período em que essa informação passou a ser estampada nessas placas.

### Factos Não Provados

Não ficou provado que a empresa Orange Bissau, uma vez que escolheu a modalidade do código USSD para comunicar o custo e a duração de chamada originada em sua rede, fez a publicidade do referido código.

### Questões de Direito

Nos termos do artigo 9º da Lei nº 5/2010 de 27 de Maio, doravante Lei de Base, a ARN, no exercício da sua função reguladora, prossegue os seguintes objectivos:

- Promoção da concorrência na oferta de redes e serviços de informação e comunicações;
- O desenvolvimento do mercado interno e cooperar para a harmonização do quadro regulamentar a nível regional, sub-regional e internacional;
- Defesa dos interesses dos cidadãos consumidores.

Ora, é sobre este último elemento que incide a *ratio* do ponto II das Medidas regulatórias, cujo cumprimento é exigido a empresa Orange Bissau. Neste particular, não restam nenhuma dúvidas de que a empresa Orange Bissau não adoptou mecanismos e medidas necessários para publicitar o código USSD que a própria disponibilizou para a consulta do custo de chamada.

Uma coisa é estampar o código nas novas placas do cartão SIM, o que pode privar o acesso às informações aos clientes que já tinham adquirido as suas placas antes da emissão de tais novas placas, coisa diferente é publicitar o código através de



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

plataformas acessíveis a todos os clientes independentemente serem titulares de novas ou antigas placas.

Limitar a publicação do código às novas placas, exclui os clientes que adquiriram os cartões antes do referido código ter sido estampado nas novas placas, os quais ficarão desprovidos dessa informação e, consequentemente, de acesso às informações sobre o custo das respectivas chamadas.

Aos operadores de serviços de telecomunicações de uso público recai a obrigação de tratamento não discriminatório dos seus clientes. Com efeito, deve adoptar medidas e mecanismos que facilitem o acesso às informações sobre diferentes serviços em pé de igualdade.

Ficou evidente que os meios escolhidos pela empresa Orange Bissau para publicitar o código USSD, para além de não serem idóneos para fazer chegar informação a todos os seus clientes, privando dessa informação um elevado número destes, são também discriminatórios.

Pelo exposto e sem mais delongas por desnecessárias, o Conselho de Administração da ARN intima a empresa Orange Bissau a adoptar, num prazo não superior a cinco dias, medidas e mecanismos, acessíveis ao público, para a publicação e publicitação do código USSD de consulta de histórico de chamadas.

O Conselho de Administração

  
Eng. Gibril Mané  
O presidente



AUTORIDADE  
REGULADORA  
NACIONAL DAS TIC

Enterramento / atrás do Hospital  
Militar  
Caixa Postal 1372, Bissau  
BISSAU

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

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