



# INCM

Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique  
Autoridade Reguladora dos Sectores Postal e de Telecomunicações

# Telecomunicar

Edição n.º IV

Suplemento Especial do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique, inserido no Jornal Notícias do dia 24 de Junho de 2016. Não deve ser vendido em separado.



# Mais DESAFIOS pela QUALIDADE

**DECOM**  
Consumidores  
na expectativa



Normalização das telecomunicações  
**Moçambique na rota  
da Assembleia Geral**

O INCM acolheu, de 4 a 7 de Abril passado, a II Reunião da União Africana das Telecomunicações Preparatória da Assembleia Mundial da Normalização das Telecomunicações (WTSA-16), que juntou na capital moçambicana representantes de 17 estados-membros da referida organização.

## Nota de abertura



**N**a presente edição dedicamos largo espaço à abordagem de dois temas pertinentes que fazem parte das preocupações do cidadão, ansioso de obter respostas e esclarecimentos sobre variados assuntos do sector das comunicações.

Recentemente, a Assembleia da República aprovou a nova Lei das Telecomunicações, cuja ênfase é a questão da regulação num ambiente de convergência tecnológica e de serviços. Para uma melhor compreensão sobre os contornos e as grandes linhas de força que presidem este instrumento regulatório, entrevistámos o Director-geral do INCM, Prof. Doutor Eng.º Américo Muchanga. Uma das questões de fundo colocada a este responsável é sobre em que medida a aplicação da nova lei das telecomunicações satisfará as expectativas do cidadão.

Nos últimos tempos, tende a subir de tom o debate público e formal sobre a qualidade de serviços que são prestados pelos operadores. Trata-se de uma preocupação que abrange, grosso modo, subscritores destes serviços, a qual é abordada pelo presidente da Associação de Defesa do Consumidor de Moçambique, Dr. Mouzinho Nicols.

O nosso interlocutor disserta, inicialmente, sobre o estágio de defesa dos consumidores em Moçambique, considerando que não são publicamente conhecidos os mecanismos que o cidadão deve seguir em face de eventuais reclamações em relação à violação dos seus direitos. Ele responde às nossas perguntas, procurando, com alguma profundidade,

analisar as causas das angústias do público. Perspectiva, igualmente, possíveis soluções para os problemas candentes, tendo em vista a defesa de interesses mútuos, bem como a normalização de relações entre os operadores e os consumidores.

Obviamente, a abordagem não esgota a magnitude do problema. Porém, estão lançados os dados para uma conversa sobre a qual continuaremos a dedicar espaço privilegiado em próximas edições.

Nesta edição, passamos, igualmente, em revista o Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade de Informação, que marca a comemoração do 151.º aniversário da União Internacional das Telecomunicações. Inserimos materiais sobre o envolvimento do INCM em actividades internacionais do sector, especialmente aquelas que se relacionam com a Associação dos Reguladores das Comunicações da África Austral, Associação dos Reguladores das Comunicações e Telecomunicações da CPLP, entre outros assuntos de interesse público.

Recordamos que *Telecomunicar* é uma publicação do INCM que vem inserida na edição do jornal *Notícias* e, também, reproduzida em formato electrónico no *site* institucional ([www.incm.gov.mz](http://www.incm.gov.mz)).

Estamos abertos à colaboração de interessados em matérias das comunicações, abordando temáticas de interesse geral, seja de índole académica, opinativa ou informativa.

Edmundo Manhiça  
Coordenador Editorial

## DIA MUNDIAL DAS TELECOMUNICAÇÕES

# UIT pelo espírito empresarial



**A**SSINALOU-SE, a 17 de Maio deste ano, o **Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade de Informação**. A efeméride marca a celebração do 151.<sup>o</sup> aniversário da União Internacional das Telecomunicações (UIT). A realização subordinou-se tema: **Espírito empresarial no sector das TIC em Áreas de Impacto social**.

A UIT pretende, com a escolha deste tema, revelar o potencial de empresários, *start ups*, pequenas e médias empresas que prestam serviços na área das tecnologias de informação e comunicação para a criação de soluções inovadoras com impacto duradouro nas economias nacionais, regionais e ao nível global.

"Disponibilizemos os nossos recursos para aproveitar o papel catalisador das TIC no desenvolvimento sustentável, crescimento económico, inclusão social e equilíbrio ambiental" - apelo do Secretário-geral da UIT, Houlin Zhao.

O objectivo da celebração do **Dia Mundial das Telecomunicações e Sociedade da Informação** (WTISD, sigla em inglês) é contribuir para a consciencialização sobre as possibilidades que o uso da Internet e outras tecnologias de informação e comunicação (TIC) pode trazer às sociedades e economias, bem como sobre os mecanismos de superação do fosso digital existente.

No sector das TIC, de acordo com a UIT, tanto os empresários e as novas empresas, bem como as pequenas e médias empresas jogam um papel fundamental na garantia de um crescimento económico sustentável e integrador. Participam no desenvolvimento de soluções inovadoras baseadas nas TIC, possuem um potencial considerável para influir de maneira duradoura na economia mundial, nacional ou regional e são, na economia do conhecimento actual, uma fonte fundamental de novos postos de trabalho, especialmente para os jovens.

Este tema vai de encontro com o trabalho desenvolvido pela UIT, com vista a libertar o potencial dos jovens empreendedores e inovadores do sector das TIC, as PME inovadoras, as novas empresas e os polos tecnológicos, como impulsionadores de soluções e práticas inovadoras para alcançar os objectivos de desenvolvimento sustentável, com especial atenção às pequenas e médias empresas dos países em desenvolvimento.

As PME, as novas empresas e centros tecnológicos são promotores de soluções e práticas inovadoras para catalisar progressos, especialmente nos países em desenvolvimento. As PME também representam, hoje, mais de 90 por cento de todas as empresas em todo o mundo e, para muitos países em desenvolvimento, constituem um "caminho para sair da pobreza".

A UIT, assim designada desde 1932, foi fundada como *International Telegraph Union* (União Internacional de Telégrafos), em Paris, a 17 de Maio de 1865, quase 11 (onze) anos antes da invenção do telefone. Hoje é a organização internacional mais antiga do mundo, sendo, desde 1947, uma agência especializada das Nações Unidas.

Hoje, bilhões de pessoas ao redor do mundo encontram-se conectadas a um ambiente de rede inteligente, e olham para novas e inimagináveis possibilidades de comunicação.



**HOULIN ZHAO**  
Secretário-geral da UIT

## COMUNICAÇÕES

# Qualidade de serviços nas atenções do regulador



**O** Director-geral do INCM, Prof. Doutor Eng.º Américo Muchanga, enaltece os aspectos inovadores que a nova Lei das Telecomunicações (Lei n.º 4/2016, de 3 de Junho) introduz no ordenamento jurídico moçambicano, destacando a regulação num ambiente de convergência tecnológica e de serviços. Debruça-se, também, sobre o impacto destes aspectos inovadores na actividade regulatória do sector e focaliza a sua atenção nas questões relativas à defesa dos direitos do consumidor à luz da nova lei aprovada em 16 de Março do ano em curso pela Assembleia da República e promulgada pelo Presidente da República. De seguida a entrevista, na íntegra:

**É UM facto que o cidadão tem-se deparado com uma qualidade oscilante nos serviços fornecidos por operadoras e prestadores dos serviços de telecomunicações. Em que medida a aplicação da nova lei das telecomunicações satisfará as expectativas do cidadão?**

**AM:** Primeiro, permita-me fazer um enquadramento, explicar as razões que levaram o Governo a empreender esforços para a actualização da Lei das Telecomunicações (Lei n.º 8/2004, de 21 de Julho). Esta lei existia desde 2004 e já era uma actualização da Lei n.º 1/1999, de 11 de Novembro. No entanto, a referida actualização não se alicerçou sobre os aspectos fundamentais de funcionamento do mercado; lei que vigorou de 2004 a 2016.

Quer a Lei de 1999, quer a de 2004 foram aprovadas num contexto em que o mercado de telecomunicações era bastante verticalizado, quer dizer, havia uma ligação directa entre um serviço e a infra-estrutura de suporte. Por exemplo, tínhamos: uma infra-estrutura de transmissão da telefonia fixa para o serviço telefónico fixo; uma infra-estrutura própria de transmissão para o serviço de

telefone móvel que era próprio para o serviço telefónico móvel; uma rede de televisão para o serviço de televisão; e uma rede de rádio para o serviço de rádio. Portanto, nessa altura, em consequência disso, sempre que se fazia um licenciamento, sabia-se para que tipo de serviço era destinado e agregávamos nele todas as autorizações, tendo em vista a rede de telefonia fixa, que era necessária para a criação de serviços.

## CONVERGÊNCIA TECNOLÓGICA

**O que é que aconteceu, efectivamente, no mercado?**

**D.G:** Nos últimos 14 anos, houve uma convergência tecnológica e de serviços. Explico-me: uma rede de telefonia móvel pode fornecer um serviço fixo; tanto a rede de telefonia móvel como a fixa podem fornecer serviço de televisão e/ou de rádio. Desta feita, já não é necessariamente correcto que, quando licencio uma rádio ou uma televisão tenha que agregar nele a infra-estrutura tipicamente de rádio ou de televisão, porque já tenho infra-estrutura que pode suportar

esses serviços. Também, eu posso, através do telemóvel, receber sinais de televisão, de rádio, ter acesso à Internet. Portanto, há, aqui, uma convergência de serviços.

Todavia, o grande problema que isso traz é que quando eu licencio uma entidade, à luz da actual lei, sou obrigado a conceder uma licença separada para todos esses serviços e tenho que ligar esses mesmos serviços a uma determinada infra-estrutura, com todos os recursos adjacentes. Mas, na prática, um operador poderia prestar serviços diferentes usando a mesma infra-estrutura. Só que a lei obriga-nos a licenciar daquela maneira.

A nova lei reconhece que existe a convergência tecnológica, existe convergência de serviços e, daí, a necessidade de se alterar o regime de licenciamento. Por isso, estabeleceu-se na lei a existência de licenças horizontais, as chamadas licenças neutras, nos termos das quais vamos ter uma licença de infra-estruturas e outra de serviços, as quais não estão ligadas directamente.

É claro que, para determinados serviços precisamos de determinados recursos. Por exemplo, caso



“... na concorrência, surge sempre possibilidade de aparecimento de um operador dominante e de formação de espaço para a prática de concorrência desleal.”

eu queira fornecer serviços de telefonia móvel, precisarei do espectro; sem espectro naquela faixa de telefonia móvel, não poderei fornecer serviços. Entretanto, com aquela mesma faixa, com aquele mesmo espectro, posso fornecer outros serviços: Internet, serviços de transmissão de dados, serviços de telefonia fixa. Portanto, esta lei vai resolver o problema de licenças num ambiente de convergência tecnológica.

#### PRIVILEGIA-SE RELAÇÃO FORNECEDOR E CLIENTE

**Qual é a incidência na protecção do consumidor??**

**AM:** Vamos voltar para a questão colocada, sobre até que ponto esta nova lei vai salvaguardar os direitos do consumidor no que toca a qualidade de serviços. É necessário sublinhar que a qualidade na oferta de serviços sempre foi e será preocupação da regulação

do sector das telecomunicações.. Recordamos que à luz da mesma que fora aprovado o Regulamento da Qualidade de Serviços. Todos os aspectos considerados ausentes na lei em vigor, foram previstos e salvaguardados na que foi recentemente aprovada pela Assembleia da República. Não apenas em termos de qualidade, propriamente do que a rede ou a infra-estrutura de telecomunicações podem dar, mas, sobretudo, de qualidade nos aspectos de relação entre o fornecedor de serviços e o cliente, o subscritor.

A matéria de defesa do consumidor está muito mais enquadrada na nova lei; a questão sobre a quem e como é que um cliente reclama sobre um determinado serviço que não lhe é prestado com a devida qualidade encontra-se lá incorporada. Esta lei reconhece as obrigações relativas à defesa dos direitos dos subscritores. Apesar disso tudo, ela precisa de ser regulamentada nos aspectos de qualidade de serviços. O regu-

## CONCORRÊNCIA SÃ E LEAL

**QUAL é o actual estágio de preservação dos princípios que regem a concorrência leal e do respeito pelas boas práticas entre os operadores neste domínio?**

**AM:** Quando o Governo tomou a decisão de liberalizar o sector e abrir o mercado à concorrência, já traduzida nas leis de telecomunicações de 1999, de 2004 e, agora, na de 2016, a concorrência, como forma de garantir serviços de qualidade, serviços acessíveis aos cidadãos e acima de tudo criando inovação desses mesmos serviços, estava devidamente esclarecida. Mas, na concorrência, surge sempre possibilidade de aparecimento de um operador dominante e de formação de espaço para a prática de concorrência desleal.

A nova lei dá poderes à Entidade Reguladora de assegurar que exista uma concorrência sã e leal, o que proporciona serviços de qualidade, serviços acessíveis e a inovação. O INCM, como Regulador, é obrigado a identificar o momento em que os operadores tendem a abusar da sua posição dominante. Na nossa prática normal, devemos olhar para os mercados que temos, identificar o operador dominante que exista no mercado da telefonia fixa, móvel, televisão,

rádio, e que seja propensa a desencadear uma concorrência não justa, desleal.

A lei também obriga-nos à regulação económica, para eliminar a concorrência desleal. Por exemplo, um operador pode decidir praticar preços predatórios, especulativos. Os preços predatórios podem resultar em concorrência desleal da mesma maneira que os especulativos podem defraudar a capacidade dos subscritores de usarem os serviços. Para além disso, há outras práticas de marketing, de publicidade que conduzem à concorrência desleal: falar mal da rede do outro operador, dar informação distorcida sobre a outra rede, fazendo com que o outro perca subscritores, sob falsas promessas de serviços que ele próprio não é capaz de fornecer.

A Lei retoma a questão de salvaguarda da concorrência leal, pois esta contribui para o fornecimento de serviços de qualidade acessíveis e inovadores no mercado. O Regulador tem, de facto, todos os poderes para exercer o controlo e assegurar a concorrência leal.

**VAMOS abordar a regulação social, o papel que o INCM desempenha na acessibilidade a serviços.**

**AM:** Quando fiz alusão a serviços acessíveis, referia-me essencialmente a um aspecto social; dizer que os serviços devem estar disponíveis em todo o território nacional, também estamos perante um aspecto social, pois, todo o cidadão tem de ter o direito de acesso às comunicações.

Na lei ainda vigente e na que foi recentemente aprovada preconiza-se a existência de um fundo do serviço de acesso universal, com vista a garantir que todos tenham acesso ao serviço. Mas, as questões sociais não terminam aí... O próprio impacto da utilização dos serviços na sociedade, as questões de segurança, de privacidade, entre outras, estão previstos na lei.

Temos articulados que estabelecem a salvaguarda da privacidade do cidadão, do uso dos serviços em segurança, e que estabelecem que todos têm acesso a serviços. Isto pressupõe que todas as pessoas, com baixa ou alta renda, têm acesso aos serviços das telecomunicações. Sempre que se vai implementando uma determinada lei, a função do Regulador é assegurar que tudo isto esteja virado para o bem social. O cidadão é a peça mais importante neste xadrez e só faz sentido fornecer serviços quando todos têm acesso ao mesmos!



## MoçambiqueDigital

lamento em vigor de qualidade de serviços vai ser adequado nos aspectos que se julgarem necessários, para garantir que os operadores implementem e operem infra-estruturas que já garantam a qualidade de serviços em geral. Em poucas palavras, a nova lei obriga à revisão do Regulamento da Qualidade de Serviços.

Em verdade, tantos outros regulamentos serão revistos à luz da nova lei. Seis meses, ou seja, 180 dias depois de ela ser promulgada, todos os regulamentos deverão ser aprovados. Vamos visitar todos os instrumentos regulatórios e adequá-los às novas exigências.

### FACTORES QUE ORIGINAM ASSIMETRIAS

**Quando falamos das assimetrias, estamos a evocar o papel do INCM ainda na regulação social...**

**AM:** As assimetrias são originadas por determinados factores, a saber: primeiro, a disponibilidade da infra-estrutura ou de serviços no local onde o cidadão vive; o segundo, a capacidade de pagamento do serviço prestado, ou seja, a acessibilidade; o terceiro factor está relacionado com a educação, a preparação que se tem para beneficiar de um dado serviço. Quer isto dizer que posso ter um serviço local e ser capaz de pagar pelo mesmo, mas, se eu não tiver a educação suficiente para usá-lo, não poderei beneficiar dele. Ora a última assimetria tem a ver com capacidade física de usar esse serviço. A questão é que se parte do princípio de que todos têm a mesma habilidade. Mas isso não é assim! São poucos os serviços que vêm preparados para serem usados por portadores de insuficiência física, por cegos, por pessoas com alguma imperfeição física.

Com tudo isto, quero frisar o seguinte: como país, criámos, primeiro, o Fundo do Serviço de Acesso Univer-

sal (FSAU), o qual resolve as primeiras duas assimetrias, colocando infra-estruturas naqueles locais que não são economicamente viáveis e, também, assegura que o serviço universal seja fornecido a um preço inferior ao comercial. Mas, não resolve a terceira assimetria: esta requer educação de carácter geral, ou seja, ninguém lê uma mensagem sem que saiba ler, ninguém escreve sem saber fazê-lo, para além do facto de ter que dominar a língua. A língua usada pressupõe, amigavelmente, a existência prévia de alguma preparação, de ter ido à escola. Esta parte exige uma acção de carácter nacional, tem de haver instrumentos, para que possam usar serviços...

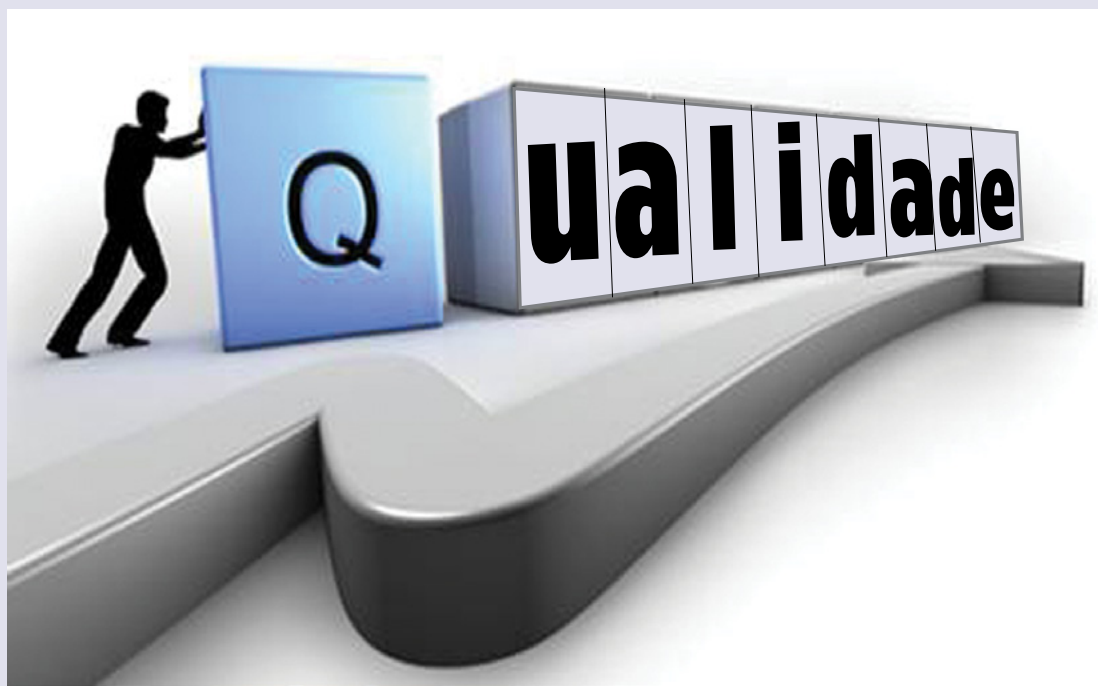
**Acaba de se referir ao Fundo do Serviço Universal (FSAU). Contribuiria este Fundo para a eliminação das assimetrias, beneficiando as zonas de difícil acesso?**

**AM:** O fundo criado à luz da antiga lei limitava o uso do fundo para as telecomunicações; o fundo criado à luz da actual lei abre espaço para que o FSAU, para além do que se refere às telecomunicações, abranja as TIC. Na verdade, é que o FSAU já está a fazer – investir na criação dos centros multimédia comunitários.

Isto demonstra o nosso reconhecimento de que já não existe fronteira física entre telecomunicações e computação; as formas de acesso aos serviços de telecomunicações muitas vezes já envolve a utilização das TIC. Logo, o FSAU deve ser visto em termos de solução das assimetrias no uso das TIC.

É verdade que TIC é um termo muito genérico, há aspectos de acessibilidade que podem ser resolvidos com o recurso às TIC e outros não. Lembre-se que podemos ter infra-estrutura, mas não possuir as ferramentas necessárias para a almejada acessibilidade. Só usando os serviços é que se cria o efeito multiplicar na economia.

# SALVAGUARDA DOS INTERESSES DO CONSUMIDOR E PRINCÍPIOS DA REGULAÇÃO



**O INCM dispõe de recursos para a prossecução das atribuições definidas no ponto 6 do artigo 15º, no âmbito da salvaguarda dos interesses do consumidor?**

**AM:** O INCM é um regulador com experiência que existe desde 1992 e está estruturado na sede e nas províncias de modo a cumprir cabalmente com o estabelecido na lei. Não podemos fugir à esta responsabilidade acometida pela lei. Temos de continuar a evoluir, a adaptarmo-nos às condições e alterações emergentes do mercado, a aumentar a competência.

**O Artigo 18º estabelece que a Autoridade Reguladora na sua actuação deve observar princípios de regulação objectivos, transparentes, não discriminatórios e razoáveis. Quais são esses princípios?**

**AM:** Esta é a questão fundamental do Regulador. Se queres regular o mercado, deves estabelecer regras e aplicá-las de forma uniforme para todos os intervenientes do mercado. O Regulador age como um árbitro, estabelece um determinado campo em que os actores actuam e seguem as mesmas regras.

Eis o exemplo de um princípio não discriminatório: suponhamos que o INCM decida atribuir a operadores da telefonia móvel uma determinada quantidade de espectro. Seguindo este princípio, não posso atribuir a um dado operador mais espectro que o outro; caso contrário estaria a favorecer a um e prejudicando o outro. Portanto, não posso praticar essa discriminação. Se estabeleço uma taxa de telecomunicações para um determinado serviço, então ela deve ser igual para todos os operadores; se emito uma determinação sobre um dado serviço, ela de ser aplicada a todos os operadores.

A não discriminação exige transparência, quer dizer, todos os meus actos devem ser conhecidos pelos intervenientes no mercado, num determinado segmento, de forma igual.

Razoabilidade, o outro princípio, significa que, quando a lei é aplicada, deve ter racionalidade proporcional. Temos que ser razoáveis, não devemos cair no excesso de zelo. Um Regulador que não segue estes e outros importantes princípios nunca conseguirá criar o ambiente propício para a evolução do mercado.

### ASPECTOS INOVADORES

**Poderá destacar resumidamente os aspectos relevantes e inovadores incluídos na lei ora aprovada e o respectivo impacto na actividade do sector, em geral, e do Regulador em particular?**

**AM:** A grande inovação desta nova lei é que ela incide na regulação do mercado das comunicações num ambiente de convergência tecnológica e de serviços. Isto é fundamental! Esmiuçando: vamos atribuir uma licença de serviços ou uma licença de infra-estrutura. Ora, quem tiver esta última, pode criar qualquer infra-estrutura e operar. Quem tiver uma licença de serviço telefónico pode fornecer qualquer serviço telefónico, independentemente da infra-estrutura que vier a usar. Um operador de telefonia móvel, por exemplo, com licença de serviço, pode, numa única licença, fornecer dados, Internet, ao invés de possuir várias licenças.

A propósito das escutas telefónicas! Esta lei não é das escutas telefónicas, mas sim, das telecomunicações. Os únicos aspectos relacionados com as escutas telefónicas que a lei toca, têm a ver com a salvaguarda dos direitos dos utilizadores dos serviços das telecomunicações. O que esta lei estabelece, é que é proibido fazer a interceptação ilegal das comunicações. Repare que é importante desmistificar este momento: a escuta, se for o caso, não é a única forma de interceptação das comunicações, pois existe, também a subversão do canal, a alteração do mesmo, do conteúdo da comunicação, visando impedir que haja comunicação.

A lei proíbe interceptar as comunicações em todas as suas variantes. Até porque a escuta preocupa-nos menos. Na verdade, a maior parte das comunicações que fluem nas redes de telecomunicações nem são de voz: temos e-mails, Internet, redes sociais. E nós defendemos que essas comunicações não sejam interceptadas; a haver a interceptação, esta deve ser mandatada por entidade competente que, no âmbito desta lei, é o juiz de instrução criminal. A intenção é defender a privacidade do cidadão, é protegê-lo na sua forma de comunicação. Não se deve pegar num artigo isolado e transformá-lo em denominação ou conteúdo de toda uma lei; a lei é para regular o mercado e a questão da interceptação nem é uma matéria do mercado.

**MOUZINHO NICOLS**  
 PRESIDENTE  
 DA DECOM

# Grande caminhada na busca de soluções



**M**ouzinho Nicols, presidente da Associação de Defesa do Consumidor de Moçambique (DECOM), explana ao *Telecomunicar* as dinâmicas resultantes do funcionamento das operadoras de telefonia móvel incidindo, particularmente, sobre os reais problemas que o sector das comunicações ainda atravessa e, sobretudo, propostas de soluções em face dos actuais constrangimentos lesivos aos subscritores. De seguida, transcrevemos a entrevista:

**QUAL** é o estágio de defesa dos consumidores em Moçambique, considerando que não são publicamente conhecidos os mecanismos que o cidadão deve seguir em face de eventuais reclamações em relação à violação dos seus direitos.

**Mouzinho Nicols (MN):** A defesa do consumidor toca com os mais elementares e sagrados direitos humanos, na

sua vertente socioeconómica. Por esse motivo, ela requer uma visão transversal, tanto de quem tem a legítima responsabilidade de trazer e atrair para o mercado bens e serviços, que sejam satisfatórios para o consumidor final e intermédio, bem como de quem tem a legítima responsabilidade de regular e fiscalizar o mercado, para que este seja justo e transparente e sujeito às mesmas regras impostas pelo liberalismo do mer-

cado. Essa responsabilidade recai sobre o Estado e não há como contornar esta situação.

Também, para se falar do estágio da defesa do consumidor, deve-se equacionar os moldes em que funciona o próprio mercado, e analisar como os dois principais sujeitos (fornecedor e consumidor) da relação de consumo interagem no mercado. Verifica-se que pouco foi feito para que os mecanismos legais fossem conhecidos

pelo cidadão.

As iniciativas são muito tímidas no conjunto de soluções necessárias que podem ser adoptadas em face das eventuais reclamações em relação à violação dos direitos do consumidor. A preocupação centra-se na fraca intervenção dos diversos órgãos do Estado, como, por exemplo, o legislador, que aprova as normas e não as fiscaliza, o executivo, que muitas vezes não executa

o legislado, o judicial que não fiscaliza e sanciona os infractores. Por isso pode dizer-se que o estágio de defesa dos consumidores em Moçambique não é satisfatório.

Desde a aprovação da Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro, que meios têm vindo a ser usados para que o cidadão possa conhecer os passos a seguir sempre que se julgar injustificado, isto, em termos genéricos.

**MN:** A própria Lei prevê direitos que devem ser considerados. Destaquemos, dos seis direitos fundamentais, dois, nomeadamente, o direito à informação e o direito à educação para o consumo. São os meios previstos pelo legislador que preconizam dotar o consumidor de conhecimento que o faça capaz de tomar decisões mais conscientes e acertadas.

Conhecendo, com a necessária plenitude, os seus



direitos e os passos a seguir sempre que se julgar injustificado, o consumidor procura a justiça. Todo o consumidor tem legitimidade activa de, junto das entidades administrativas de direito, apresentar as suas queixas e reclamações, na busca do acesso a justiça.

Enquanto as estruturas previstas não forem criadas, por mais que o consumidor queira reivindicar os seus direitos, ele não terá alternativas de onde se queixar, senão a Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE) ou as associações de consumidores.

**E sobre a aplicação da Lei, o que há a considerar?**

**MN:** Se a Lei fosse plenamente aplicada e fossem instituídos os instrumentos previstos e todos estes funcionassem, o consumidor estaria numa melhor situação em fazer valer os seus direitos, porque ser-se cidadão é algo que se aprende. Se o consumidor não for ensinado a agir correctamente no mercado em que está inserido, continuará a ser um consumidor vulnerável perante o fornecedor.

## ANGÚSTIAS DOS CONSUMIDORES

Que registos frequentes são reportados pelos consumidores das telefonias fixa e móvel celular?

**MN:** Em tempos, antes da entrada no mercado das companhias de telefonia móvel, quando predominava a telefonia fixa, já existiam problemas. Nessa altura os consumidores queixavam-se de frequentemente de sobrefacturações.

Há, também, registos de situações que mostram claramente que os consumidores pagavam por aquilo que não consumiam, as facturas especificavam valores de chamadas que não haviam sido feitas. Esses casos eram frequentes. Foram momentos difíceis para o consumidor. Infelizmente, ainda hoje constata-se situações de facturação injustificada, mesma na famosa Banda Larga.

Quando se liberalizou o sector, havia muitas expectativas no mercado, mas foi *sol de pouca dura*. Hoje, as coisas não são como se esperava. Várias são as reclamações dos con-

sumidores, dentre elas, as relacionadas com os problemas técnicos que as operadoras têm vindo a registar.

Por exemplo, perde-se a rede com facilidade incrível; outra reclamação frequente tem a ver com os serviços pré-pagos que têm datas de validade. Quando um consumidor adquire uma recarga deveria usar o crédito a seu bel-prazer, porque pertence-lhe, e não deve sujeitar-se a prazos para o seu uso. Na minha opinião, é algo injusto. Dever-se-ia rever essa prática inadequada.

Mas as coisas tenderam a melhorar. Infelizmente, tem-se comercializado aparelhos celulares com garantias abaixo do legalmente previsto. Os consumidores têm-se queixado disso, com frequência.

Destaque-se que, com a concorrência, o sector evoluiu bastante nos últimos tempos, embora haja problemas que ainda prevalecem, sendo um deles o registo dos Cartões SIM. Mas as operadoras já tomaram medidas sérias para colmatar a situação prevalente neste capítulo, o que é de louvar.

**Qual é a perspectiva de**

## recuperação dos aparelhos extraviados?

**MN:** De facto, trata-se de uma questão que tem a ver com a recuperação dos aparelhos perdidos ou roubados, cuja solução ainda não satisfaz as expectativas dos consumidores. Devia-se melhorar os mecanismos de recuperação destes aparelhos e ser-se mais célere na colaboração com as autoridades policiais.

## INFORMAÇÕES VERDADEIRAS E PRECISAS

**Voltando à Lei n.º 22 a qual, como sabemos, protege o Direito à Informação e o Direito à Educação para o consumo. Que acções concretas decorrem ou são previstas neste âmbito?**

**MN:** Ao consumidor deve ser fornecida toda a informação possível para que, dum modo livre e consciente, possa formar a decisão de contratar serviços. Estas informações são prestadas antes da celebração do contrato e incidir

sobre as características essenciais dos bens ou serviços que lhe vão ser fornecidos.

As informações afixadas em rótulos, prestadas nos locais de venda ou divulgadas por meio da publicidade, devem ser rigorosamente verdadeiras, precisas e esclarecedoras quanto à natureza, composição, quantidade, prazo de validade, utilidade e forma de utilização, preço e demais características relevantes dos respectivos bens e serviços.

A obrigação de informar é do produtor, fabricante, importador, distribuidor, embalador, retalhista ou prestador de serviços, para que cada elo do ciclo produção/consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação. Cabe ao Governo tomar as medidas necessárias para assegurar a formação do consumidor. Esta formação deve ser contínua e permanente e deve ser iniciada nas escolas, para que as crianças desde muito cedo sejam alertadas para os problemas resultantes das relações de consumo.

A propósito, recentemente, o Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano mostrou-se interessado em coordenar algumas acções nesse sentido, em parceria com a DECOM. Os órgãos públicos de comunicação social deveriam fazer mais do que fazem. As iniciativas são muito tímidas e sem grande impacto. Não há empenho nesse sentido. Tudo isso está ancorado nas fragilidades institucionais na área de

defesa do consumidor.

A não existência do Instituto do Consumidor, um órgão público que seria responsável em tomar a dianteira, como epicentro dessa acção, não existe, sendo a principal fragilidade. O que há são iniciativas de instituições de ensino superior, que numa forma isolada, vão introduzindo a temática do consumidor nos seus currículos.

## DIREITOS: MAIORIA POUCO SABE

**Será que há, efectivamente, da parte do consumidor, conhecimento sobre os seus direitos, no que concerne à qualidade de serviços que as operadoras devem assegurar?**

**MN:** O nosso mercado é composto de um leque variado de consumidores. Todavia, pode dizer-se que, grosso modo, a maioria deles não tem conhecimento suficiente sobre os seus direitos e, por isso, encontra-se numa situação desfavorável perante os fornecedores de bens e serviços. Por via disso, há quem se aproveita dessa fraqueza. Quando se olha para o mercado, constata-se situações flagrantes que não deixam margem de dúvida sobre o desconhecimento que se tem acerca dos mais elementares direitos do consumidor.

## PARCERIA EM PROCESSO

**Qual é a parceria existente entre a Associação de Defesa**

# RECLAMAÇÕES À DERIVA

**SABE-SE que as taxas de analfabetismo continuam elevadas no nosso país; ademais, falta o hábito ou cultura de os consumidores apresentarem a quem de direito as suas reclamações. Dado que a maioria da população consumidora dos serviços das comunicações reside no campo e em zonas recônditas, como despertar nela a consciência da defesa dos seus direitos?**

**MN:** Uma sociedade melhor conhecedora dos termos dos seus direitos, será na minha opinião, a menos sujeita a diferendos derivado da falta de conhecimento de direitos. A formação dos consumidores, obviamente, conduzirá a minimizar essas situações. A importância da formação e educação dos consumidores nestas zonas, e não só, terá, sem sombra de dúvida, maior repercussão no evoluir das políticas de defesa dos mesmos, já que o futuro destes temas, sem dúvida, dependerá da formação e educação que for assegurada à sociedade e aos cidadãos nas referidas zonas. Neste campo, nota-se que não há programas institucionalizados de formação. Estes devem ser levados a cabo pelo Estado, porque as empresas estão mais viradas para a busca de lucros nessas zonas. Aqui, os órgãos do Estado são chamados a implantar mecanismos de apoio nestas regiões, no âmbito da promoção de políticas sociais de protecção aos desfavorecidos.

do Consumidor e a Autoridade Reguladora dos Sectores Postal e de Telecomunicações, o INCM, na matéria da defesa do consumidor?

**MN:** A parceria está a dar os seus primeiros passos. Esta deve prever acções concretas e sustentáveis. Com outras instituições temos tido alguma aproximação. A matéria de defesa do consumidor é transversal, ela toca com vários sectores, que deveriam acarinhá-los os consumidores, por via das associações. Há uma iniciativa muito recente do INCM de se reforçar essa parceria, em matéria de defesa do consumidor. Fazemos votos que a parceria se materialize. Do nosso lado, as associações deveriam ser um interlocutor válido para se reportar os atropelos do sector.

### TRAVAR IRREGULARIDADES

Ocorrem cortes nas comunicações, chamadas mal

sucedidas, ruídos, entre outras irregularidades que prejudicam de forma acentuada o consumidor e também com repercussões na economia nacional. O que fazer e quem deverá fazê-lo?

**MN:** De princípio as irregularidades deveriam ser sancionadas, porque criam prejuízos avultados aos consumidores, em particular, e à economia, em geral. Há instituições que deveriam intervir com poder sancionatório, de cariz administrativo, e uma delas seria um futuro instituto do consumidor. Um outro instrumento que poderia ser accionado é a acção popular de responsabilização por danos. As associações de consumidores também têm legitimidade activa para agir nesse sentido. Por fim, a Entidade Reguladora, o INCM, tem uma palavra a dizer em relação a essas disfunções. Enfim, são tantas as instituições que podem acionar os mecanismos legais de responsabilização perante as referidas irregularidades.



# Dia de Rapariga nas TIC



O Dia da Rapariga nas TIC, em todo o mundo assinalado a 28 de Abril passado (a efeméride é comemorada anualmente na quarta quinta-feira de mês de Abril), foi alvo de celebração, no nosso país, sob os auspícios do Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC), com a promoção de palestras e debates televisivos.

Segundo os organizadores, a efeméride tinha como objectivo, não só associar o nosso país a este movimento internacional, bem como influenciar as escolhas profissionais de jovens para a promissora carreira das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

A data foi instituída pela União Internacional das Telecomunicações (UIT), que é uma organização das Nações Unidas, precisamente com vista a incentivar as raparigas a abraçarem a carreira das TIC.

A iniciativa da celebração desta data surgiu da constatação de que, com base em estudos realizados em determinados países, as raparigas, na sua vida estudantil, escolhem cursos da área das TIC ou relacionados, mas, no momento de emprego,

preferem seguir carreiras diferentes. Este fenómeno resulta na diminuição, desde a década 80, do número de mulheres que abraçam a carreira das TIC.

Estudos de mercado de emprego colocam a profissão das TIC entre as 20 mais bem remuneradas do mundo e oferece também uma carreira com boas perspectivas a longo prazo.

Em Moçambique é notório o fluxo de raparigas nos cursos de informática promovidos nos centros provinciais de recursos digitais.

Ivone Cipriano, formada em engenharia electrónica pela UEM, é uma técnica da área de infra-estruturas no INTIC e exemplo de uma jovem profundamente engajada na carreira, tendo participado em debates televisivos nacionais destinados a inspirar as raparigas moçambicanas a abraçarem esta carreira.

Convidada a dar o seu testemunho, ela frisou que, até hoje, o défice de género na área das TIC é enorme. "No meu sector eram só homens e, quando eu apareci, qualquer pessoa que passasse por lá comentava: finalmente tem aqui uma mulher".

Fonte: INTIC

## SANÇÕES APLICADAS?

No histórico da lei existirão por esta altura registos de eventuais sanções aplicadas ou por aplicar a operadoras que infrinjam os preceitos fundamentais da qualidade de serviços?

**MN:** Por aquilo que se sabe, existem, mas poucos são os que foram tornados públicos e que evidenciem isso. Houve casos flagrantes relacionados com o encerramento de rádios, cujas emissões interferiam com as comunicações aeronáuticas, e com a apreensão de equipamento usado sem a devida autorização e registo. Há que tornar pública a informação de interesse público.

O maior constrangimento tem a ver com a desregulação que o mercado tem vindo a registar. As reclamações dos consumidores não têm sido desfecho satisfatório. Quantas vezes os consumidores compram recargas nos ATM e não conseguem usá-las naquele mesmo instante, porque o sistema não funcionou ou porque ocorreu um outro tipo de falha? O consumidor vê frustradas as suas expectativas e, por vezes, é forçado a comprar uma outra recarga noutros postos de venda. Há gastos duplos sem que alguém seja responsabilizado pelos prejuízos.




**INTERNET**

# Fórum de governação na forja



**T**RATA-SE de um instrumento que reunirá as partes interessadas na governação da Internet e no desenvolvimento das TIC no país, nomeadamente, o Governo, o sector privado, a sociedade civil, a academia e outros sectores da sociedade. Ele servirá de plataforma de discussão sobre a governação da Internet pelas partes interessadas na governação nacional, regional e global da Internet.

O objectivo é identificar as necessidades existentes e emergentes em políticas públicas, elaborar recomenda-

ções para as entidades competentes, avaliar tecnologias e necessidades tecnológicas de sectores da sociedade e recomendar acções que assegurem o uso das TIC como catalisadoras do desenvolvimento nacional.

Todo o mundo está hoje ligado de alguma forma à rede mundial (Internet), permitindo que facilmente possa trocar informações, prover serviços e divulgar informações de âmbito nacional e mundial. As redes sociais e outras ferramentas de colaboração e entretenimento disponíveis na Internet tiveram um grande impacto na sociedade.

Cidadãos, organizações e os próprios Estados têm usado as TIC no seu dia-a-dia. No entanto, a Internet também tornou-se rapidamente num instrumento usado para crimes cibernéticos.

Para assegurar que a Internet tenha o impacto positivo desejado, foi já criada, a níveis mundial, continental, regional e em diferentes países uma plataforma multisectorial, designada Internet Governance Fórum, ou seja, Fórum de Governação de Internet) nos quais participam governos, privados, sociedade civil, academia e outros sectores que directa ou indirectamen-

te intervêm no ecossistema da Internet e TIC. Recorde-se que, em 2012, os ministros da SADC responsáveis pelas TIC exortaram os Estados-Membros a criarem as suas NIGF. Moçambique está dando os seus primeiros passos nesta direcção, estando o INCM a coordenar temporariamente a realização da iniciativa.

## AMBIENTE PREPARATÓRIO

Entretanto, no contexto desta iniciativa, realizou-se, no dia 20 de Maio, na sede do INCM, em Maputo, o se-

gundo encontro da Iniciativa de criação do Fórum Nacional de Governação da Internet (NIGF). Os mecanismos de efectivação desta plataforma de comunicação em Moçambique constituíram o principal ponto de agenda.

Presente ao acto de abertura do encontro, o Director da Direcção Postal e de Telecomunicações, Massingue Apala, e o Director Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação, no Ministério da Ciência e Tecnologia, Ensino Superior e Profissional, Constantino Sotomane. Afluíram à ocasião mais de 50 representantes de 25 ins-

tituições públicas e privadas, sociedade civil, órgãos de comunicação social, dentre outras.

O responsável pelos Sistemas de Informação no INCM, Adilson Gomes, foi quem apresentou os termos de referência para a criação do referido fórum ao que seguiram relevantes contribuições à volta deste assunto. Foi tónica dominante que até à realização do primeiro fórum, o referido documento seja enriquecido, sendo de destacar os aspectos relacionados com a constituição do secretariado e o nome oficial a atribuir a esta plataforma de comunicação.

## NORMALIZAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES

# INCM acolhe preparativos da Assembleia Mundial



**CARLOS MESQUITA**  
Ministro dos Transportes e Comunicações

O INCM acolheu, de 4 a 7 de Abril passado, a 2.ª Reunião da União Africana das Telecomunicações (ATU) Preparatória da Assembleia Mundial da Normalização das Telecomunicações (WTSA-16), que juntou na capital moçambicana representantes de 17 Estados-membros da referida união.

Os principais objectivos do encontro incluíram o progresso do trabalho da União Internacional das Telecomunicações (ITU) na sua preparação para a WTSA-16, bem como os pontos-chave da agenda, tendo em vista o alcance de uma visão geral sobre as contribuições dos Estados-membros e outras regiões da ITU. Foram igualmente apreciados os resultados de quatro grupos de trabalho criados durante a reunião preparatória congénere realizada em Setembro do ano passado em Dakar, Senegal. Discutiu-se, igualmente, a posição comum africana relativamente a vários tópicos que constarão da agenda da WTSA-16.

No encontro de Maputo, fizeram-se presentes delegados oriundos da de Moçambique, Argélia, Burundi, Costa de Marfim, Egipto, Gâmbia, Quênia, Lesoto, Níger, Nigéria, Serra Leoa, África do Sul, Sudão, Senegal, Tunísia, Chade e Zimbabwe, tendo estado presentes na qualidade de observadores, representantes da ITU e de agências (AfrINIC, ISOC, GSMA, ICANN e SATA). O INCM foi co-organizador da 2.ª Reunião da ATU Preparatória da WTSA-16.

Importa salientar que os participantes desta reunião, dentre eles quadros do INCM, participaram num seminário sobre qualidade de serviço organizado como parte da mesma. Organizada em colaboração com o INCM, a reunião de Maputo fora aberta pelo Ministro dos Transportes e Comunicações, Carlos Mesquita.

## ECONOMIA DIGITAL

# Tema que exige responsabilidade de todos

"A economia digital é um tema que exige responsabilidade de todos. Em fóruns mais alargados continuaremos a discutir esta matéria", declarou Américo Muchanga, Director-geral do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM), no acto de encerramento do *workshop* realizado, ontem, na sede desta entidade reguladora nacional, em Maputo.

O *workshop*, organizado em parceria com Novabase, uma empresa portuguesa de consultoria no ramo das Tecnologias de Informação e Comunicação, representada em Moçambique, esteve subordinado ao tema *Economia Digital – Desafios da Identificação Digital do Cidadão*.

O evento atraiu representantes de diferentes instituições, sendo de destacar os ministérios da Justiça, Defesa, Transportes e Comunicações, Ciência e Tecnologia, o Instituto Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação, a Universidade Eduardo Mon-

dlane e empresas públicas e privadas do sector das comunicações.

Na qualidade de apresentador do tema, Américo Muchanga dissertou sobre o conceito de Economia Digital, tendo, esmiuçadamente, abordado as oportunidades que a mesma traz à sociedade e economia em diferentes regiões do mundo. De seguida, tratou da evolução do comércio electrónico e do que é necessário para se pertencer à Economia Digital, identificando, com maior clareza, os desafios existentes.

Américo Muchanga defendeu que, "para se pertencer à Economia Digital, precisa-se da banca, do acesso rápido à Internet nacional, do acesso rápido à Internet de ou para exterior, de produção de produtos que possam ser comercializados, de uma boa rede de transportes, de bons serviços postais e do aumento do número de utilizadores da Internet".

O Director-geral apontou,

ainda, como desafios, a logística e distribuição, os sistemas de pagamento seguros, a reduzida cobertura de Internet de banda larga, os custos de

acesso de Internet de banda larga ainda altos, a falta de confiança dos consumidores nos sistemas e produtos *online*, a economia informal, o

mercado fragmentado e segurança na Internet.

Porém, frisou o orador, "não esperemos por uma situação óptima; precisamos de

começar hoje a fazer aquilo que é possível com as condições e recursos disponíveis, enquanto projectamos um futuro melhor".



# CRASA

## Moçambique passa testemunho à Namíbia

**M**oçambique passou a presidência da Associação dos Reguladores das Comunicações da África Austral (CRASA) à Namíbia no acto que decorreu, nos dias 7 e 8 de Abril, na cidade balneária namibiana de Swakopmund, no que constituiu a 5.ª Assembleia Geral Anual (AGM) desta organização. Dos treze Estados-membros, nesta edição da AGM participaram onze, representados por 60 delegados de Angola, Botswana, Lesotho, Malawi, Moçambique, Maurícias, Namíbia, África do Sul, Suazilândia, Zâmbia e Zimbabwe.

A delegação moçambicana foi encabeçada pela Presidente do Conselho de Administração (PCA), Ema Chicoco, e integrava, entre outros responsáveis da instituição, o respectivo Director-geral (DG) e Presidente do Comité Executivo da CRASA, Américo Muchanga. Por inerência de funções, Muchanga foi o *Chairman* desta reunião.

Moçambique, representado pelo INCM, era presidente desta organização desde Março de 2015, na 4.ª AGM, que se realizou em Inhambane, Município de Vilankulo. Seguindo a tradição já cimentada de presidência rotativa, o país sucedia ao Lesoto. Nesta AGM, Moçambique cessou o mandato e passou o testemunho à Namíbia.

### FACILITADO ACESSO TIC

A presidência de Moçambique, segundo Ema Chicoco, no uso da palavra, levou à concretização de actividades e projectos identificados para o período de 1.º de Abril de 2015 a 31 de Março de 2016, sendo de destacar o Projecto do *Roaming* na SADC, de Partilha de Infra-Estruturas, de Acesso Livre à Infra-Estrutura da Banda Larga, de Reformas Postais na SADC, da implementação da migração digital.

Ela definiu a 5.ª Reunião Geral Anual da CRASA como sendo o início do terceiro ano de implementação do Plano Estratégico 2014-2018 da organização, "instrumento incontornável na promoção do

desenvolvimento do sector, o qual é regulado pelas nossas instituições".

Prosseguiu dizendo que em 2015, a colectividade desencadeou actividades que consolidam a "nossa missão de facilitar o acesso universal às Tecnologias de Informação e Comunicação, através da harmonização de abordagens do quadro regulatório pelas Entidades Reguladoras Nacionais, da promoção das reformas postais e criação, na região, da capacidade regulatória".

É assim que Ema Chicoco enfatiza que alguns dos resultados de destaque da CRASA são a promoção da alocação efectiva do espectro radioelétrico, a harmonização na interconexão, na regulação do licenciamento e da padronização.

Aliás, na qualidade de agência da SADC, a CRASA continuou a implementar as directrizes dos Ministros responsáveis pelas comunicações em diferentes esferas. "Finalmente, foram dados importantes passos na direcção da redução gradual das taxas de *roaming* dentro da região", sublinhou.

Ainda no rol das realizações da CRASA, a PCA do INCM dá particular destaque ao desenvolvimento de directrizes regionais de partilha de infra-estruturas, encetou o projecto de Directrizes de Acesso Livre à Infra-Estrutura de Banda Larga, destinado a determinar uma definição acordada de "Acesso Livre" na SADC, bem como a desenvolver directrizes sobre os princípios do mesmo. No ponto de vista da oradora, estas directrizes "irão encorajar o acesso justo, não discriminatório, de preços razoáveis e transparentes ao cabo submarino, às redes de espinha dorsal, às redes de intercâmbio da Internet".



bio da Internet".

É assim, ponto assente, que a CRASA jogou papel maior nas preparações à WRC-15, realizado em Genebra, e, agora, encontra-se no processo de revisão do Plano de Alocação de Frequências da SADC.

Como membro do Comité Directivo da Migração Digital da SADC, a organização prestou assistência no processo de migração para a Televisão Digital Terrestre e o desligamento do sinal analógico. A PCA do

INCM deplorou o facto apenas quatro países terem migrado antes do prazo estabelecido pela UIT, de 17 de Junho de 2015.

Importa referir que a CRASA continuou a implementar o projecto de reforma postal, cujo objectivo primário é desenvolver directrizes de Política de Modelo para reformas estruturadas, sistemáticas e abrangentes na região da SADC. Chicoco anunciou que este projecto foi concluído,

tendo recordado que as Directrizes do Modelo da Política Postal foram aprovadas pelos Ministros na reunião realizada na Namíbia em Junho de 2015.

A CRASA lançou o projecto Inclusão Financeira Postal que desenvolverá directrizes de inclusão postal regional que serão aplicados pelos Membros no desenvolvimento das políticas nacionais, legislação e regulamentos sobre a inclusão financeira.

## ARCTEL-CPLP

# São-tomense novo presidente



**O** Presidente da Autoridade Geral de Regulação, entidade responsável pela regulação do Sector das Comunicações de São Tomé e Príncipe, Orlando Fernandes, foi, no princípio deste ano eleito Presidente da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP).

O FACTO ocorreu na capital são-tomense no decurso da VIII Assembleia Geral da ARCTEL-CPLP, seguido do VII Fórum Lusófono das Comunicações.

Em Chicoco, PCA do INCM, na sua qualidade de presidente cessante da referida associação disse esperar novos progressos no seio da organização, neste momento sob direcção de Orlando Fernandes. Chicoco vinha exercendo aquela função desde a VI

Assembleia da ARCTEL-CPLP realizada em Abril de 2014, na capital moçambicana

Em conformidade com os Estatutos daquela agremiação, a eleição do presidente e dos restantes órgãos realizou-se de dois a dois anos em assembleias gerais, sendo que a designação da Direcção obedece, para cada membro, a uma rotatividade por ordem alfabética em razão da denominação dos países-membros

associados.

Entretanto, nesta assembleia geral, procedeu-se a apresentações das autoridades reguladoras nacionais sobre medidas regulatórias, à aprovação do Relatório de Actividades, do Relatório e Contas, dos relatórios dos grupos de trabalho sobre Legislação, *Roaming* no espaço CPLP, Acesso Universal, de protocolos de cooperação, do Plano de Actividades 2016-2017 e da adesão da ANATEL (Autoridade Nacional de Telecomunicações brasileira) à ARCTEL.

Sublinhe-se que no Relatório de Actividades apresentado pela presidente cessante da ARCTEL, Ema Chicoco (PCA do INCM) constatou-se que o sinal do inquestionável reconhecimento, por outras organizações, e pelos cidadãos dos nossos países, do impacto social e económico das actividades desenvolvidas é o acolhimento da Associação, em Julho de 2014, pela CPLP, como membro consultivo.

Nesse mesmo ano, foi estabelecida uma parceria com o Banco Africano de Desenvolvimento para a execução de um plano de formação em São Tomé e Príncipe,

Já em 2015, Guiné-Equa-

torial e Timor-Leste juntaram-se à ARCTEL na qualidade de membros observadores.

Ema Chicoco destacara, ainda, a realização da VII Assembleia Geral da ARCTEL e a participação desta na "EXPO TIC Angola 2015", exposição internacional angolana dedicada ao sector das tecnologias de informação e o desenvolvimento de importantes acções

de formação, como o Curso Acelerado de Gestão, os cursos de Telecomunicações para Não Engenheiros e o de Planeamento de Redes Móveis 4G.

Para além destas actividades, elaborou-se o Anuário ARCTEL das Comunicações 2014 e foram empreendidos esforços para a realização, a nível da CPLP, de uma reunião interministerial das telecomuni-

cações.

No período de vigência de Moçambique, foi ainda aprovado o Projecto Aldeias Sustentáveis, cuja implementação ocorrerá em Moçambique, Guiné-Bissau, São Tomé, Angola, Cabo Verde e Portugal, com vista à promoção de iniciativas locais e o empreendedorismo com vista ao melhoramento do acesso à banda larga.



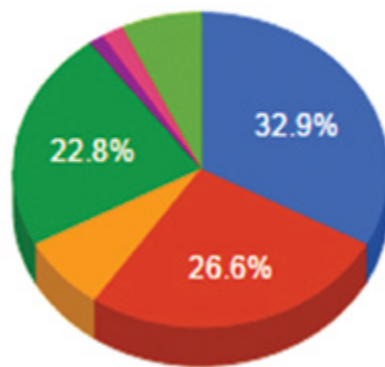
Participantes do encontro de São Tomé

## CABO VERDE

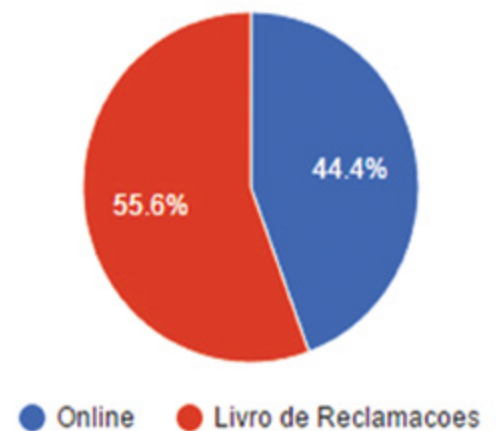
# Comunicações electrónicas com elevadas reclamações

## Serviços / 2015

- Telefonia Fixo
- Telefonia Móvel
- TV por Assinatura
- Internet
- VoIP
- Postal
- Atendimento



## Canal de Reclamações / 2015



A Agência Nacional das Comunicações (ANAC), de Cabo Verde, divulgou que, durante o ano de 2015, foi registado um total de 160 reclamações, referentes aos serviços de comunicações electrónicas e pos-

tais. Os serviços de telefonia fixa, móvel e acesso à Internet fixa foram os que registaram maior número de casos, enquanto o de comunicações postais teve o menor volume de queixas.

Comparativamente com o ano anterior, o global de reclamações do referido período

teve uma diminuição de 36%. Essa diminuição significativa de reclamações tanto a nível do livro de registos como online poderá ser um indicativo de que as medidas que estão a ser tomadas pela ANAC, quer a nível de regulação, quer a nível de supervisão, estão a

ter o seu efeito no mercado, e que os operadores estão cada vez mais conscientes da necessidade de mudança de comportamento em relação ao consumidor. Igualmente, pode-se constatar que cresce o número de consumidores mais esclarecidos nesse sector.

Os serviços de telefonia fixa, móvel e o de Internet registaram um total de 81,4% do total das reclamações, enquanto o de televisão por assinatura registou 7,6% e o de atendimento ao público 7% do total das mesmas.

No que se refere aos sec-

tores visados, predominam as reclamações do sector das comunicações electrónicas em relação ao sector postal (1,2% de total), quer no que respeita às reclamações online no portal, quer às constantes das folhas do livro de reclamações.

Fonte: ANAC

## Menos queixas em Portugal

EM 2015, a ANACOM recebeu 54.710 reclamações sobre serviços de comunicações electrónicas, menos 17,3% do que no ano anterior. Esta redução foi transversal a todos os serviços e poderá estar relacionada com vários fatores, entre os quais a estabilização das ofertas dos prestadores de serviços e um melhor nível de informação por parte dos utilizadores.

Os pacotes de serviços foram o serviço mais reclamado em 2015, com 4,69 reclamações por mil clientes, correspondentes a um total de 14.529 reclamações, número que ainda assim traduz uma quebra de 14,8% face ao período homólogo.

O serviço telefónico móvel foi o segundo serviço mais reclamado em 2015, com 1,30 reclamações por mil clientes. Foi objecto de 15.312 reclamações, menos 18,3% face a 2014.

O serviço de TV por subscrição registou cerca de 3.957 reclamações, menos 15,5% do que em 2014, tendo sido o 3.º serviço mais reclamado – 1,15 reclamações por mil clientes.

Em 2015, foram contabilizadas 2.311 reclamações sobre o serviço de acesso fixo à Internet, menos 14,1% face ao período homólogo. Trata-se do 4.º serviço mais reclamado, com 0,77 reclamações por mil clientes. A Cabovisão é o operador com maior número de reclamações por mil clientes (1,12).

O serviço de acesso à Internet móvel registou 2.875 reclamações em 2015, menos 7% que em 2014. Considerando o universo de clientes, este foi o 5.º serviço mais reclamado, com 0,54 reclamações por mil clientes. A NOS foi o prestador mais reclamado, com 0,89 reclamações por mil clientes.



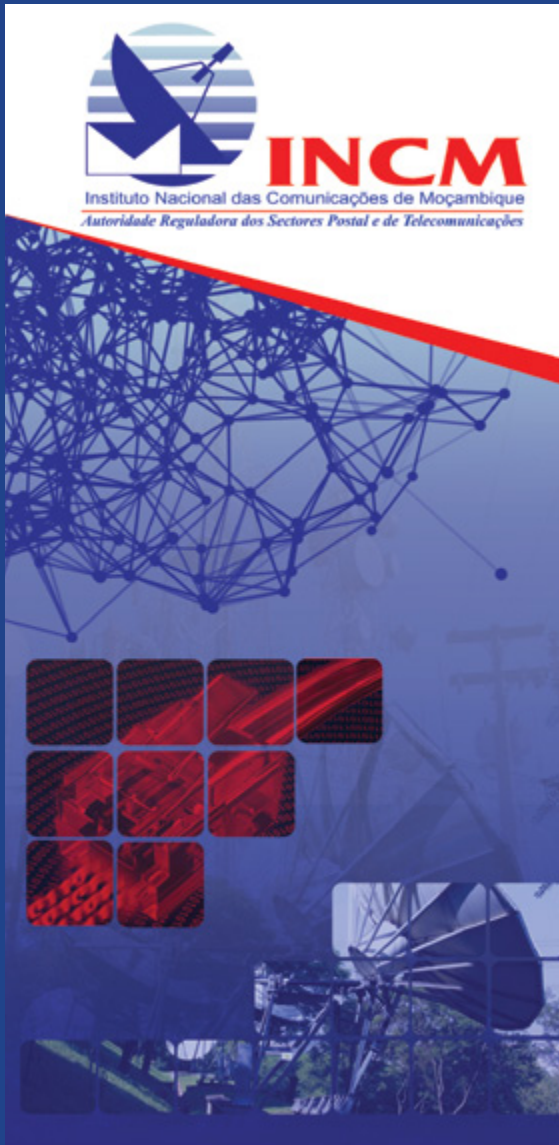
O telefone fixo, alvo de 2.234 reclamações em 2015, menos 23,7% do que um ano antes, foi o serviço de comunicações electrónicas menos reclamado (0,48 reclamações por mil clientes).

No que respeita aos serviços postais, em 2015 as reclamações caíram 5% para 7.609. O serviço de distribuição de envios postais foi o mais reclamado (3.423 registos), seguido do envio de corres-

pondência e do envio de encomendas, com 999 e 826 reclamações, respetivamente. As reclamações sobre televisão digital terrestre registaram uma redução acentuada, de 43,5%, para 522. As dificuldades na recepção do serviço dominaram e representaram 92,1% do total das reclamações de TDT.

Fonte: Anacom

# REGULAR COM EXCELÊNCIA OS SECTORES POSTAL E DE TELECOMUNICAÇÕES



## QUEM SOMOS

O Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM) foi criado pelo Decreto n.º 22/92, de 10 de Setembro, com o objectivo de regular os sectores postal e de telecomunicações.

O INCM é a Autoridade Reguladora dos Sectores Postal e de Telecomunicações, dotada de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial. O INCM é tutelado pelo Ministro que superintende as actividades do Sector das Comunicações.

A instituição conta hoje com cerca de 130 funcionários, distribuídos pela sede (Cidade de Maputo), Delegação Provincial de Sofala (Cidade da Beira), Delegação Provincial de Nampula (Cidade de Nampula), Delegação Provincial de Tete (Cidade de Tete) e Delegação Provincial da Zambézia (Cidade de Quelimane)



## MISSÃO

Promover e facilitar o desenvolvimento dos sectores Postal e de Telecomunicações, visando a disponibilização de infra-estruturas e serviços de comunicações de qualidade, num ambiente competitivo e a preços acessíveis, garantindo o serviço de acesso universal, nos termos definidos pela lei.

## VISÃO

Regular com excelência os sectores postal e de telecomunicações, para o desenvolvimento de Moçambique.



## ATRIBUIÇÕES DO INCM

Sem prejuízo de outras atribuições cometidas por lei, o INCM actua, designadamente:

No âmbito da regulação dos sectores postal e de telecomunicações:

- Regular os serviços postal e de telecomunicações de modo a garantir que sejam prestados de forma a melhor servir e contribuir para o desenvolvimento económico e social do país;
- Regular a interligação das redes e as condições de interoperabilidade dos serviços de telecomunicações de uso público;
- Regular os preços do serviço fixo de telefone prestado em termos de Serviço Universal;
- Controlar, acompanhar e proceder à revisão de tarifas dos serviços públicos de telecomunicações.

No âmbito do desenvolvimento das áreas postal e de telecomunicações:

- Promover a livre concorrência na prestação de serviços postais e de telecomunicações, prevenir e tomar medidas necessárias contra práticas anticoncorrenciais e abusos de posição dominante.

No âmbito das especificações técnicas das telecomunicações:

- Planear, controlar e gerir o espectro radioelétrico e posições orbitais;
- Elaborar e gerir o plano de numeração e distribuir aos operadores de uma forma objectiva, transparente e não discriminatória.

No âmbito da fiscalização dos sectores postal e de telecomunicações:

- Fiscalizar o cumprimento dos termos e obrigações das licenças, dos contratos de concessão, das disposições constantes nos cadernos de encargos e respectivos estatutos, dos operadores de serviços postal e de telecomunicações, bem como a observância das disposições legais regulamentares aplicáveis.

No âmbito da representação dos sectores postal e de telecomunicações:

- Representar o Governo e/ou participar em reuniões e negociações internacionais em assuntos relacionados com os sectores postal e de telecomunicações, bem como com o espectro radioelétrico e as posições orbitais.

No âmbito da salvaguarda dos interesses do consumidor:

- Dirimir litígios entre operadores e/ou prestadores de serviços postal e de telecomunicações, sem prejuízo de recurso ao tribunal competente.

## PRESEÇA INTERNACIONAL

• O INCM representa o Estado moçambicano em organizações internacionais e regionais tais como a União Internacional das Telecomunicações (ITU), a União Postal Universal (UPU), União Africana das Telecomunicações (ATU), União Postal Pan-Africana (PAPU), Organização das Telecomunicações da Commonwealth (CTO), Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP), Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP) e Associação dos Reguladores das Comunicações da África Austral (CRASA)

• O INCM tem desenvolvido, com base em acordos bilaterais, cooperação técnica com entidades congéneres da CPLP e da África Austral

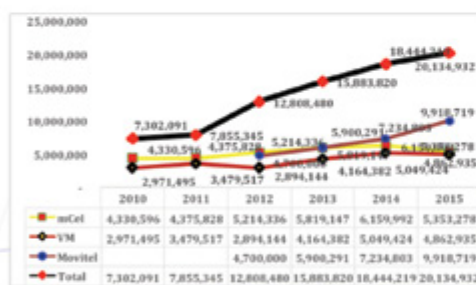
• O INCM tem participado activamente em diferentes eventos internacionais organizados por organizações congéneres ou por organizações internacionais da área das comunicações



## SERVIÇOS E OPERADORES

Nº	TIPO DE SERVIÇOS	Nº de Entidades
1	Telefonia Móvel	3
2	Telefonia Fixa	1
3	Transmissão de dados	20
4	Rede de Transporte e Telecomunicações Internacionais	9
5	Instalação e Manutenção de Equipamentos de Telecomunicações	1
6	Móvel por Satélite	1
7	Acesso à Internet	24
8	Internet Café	8
9	Telecomunicações de Valor Acrescentado	30
10	Televisão por Cabo	1
11	Televisão por Satélite	2
12	Distribuição de Sinais de televisão Digital Terrestre Subscrita	2
13	Apóio a Assinantes de TV Paga	1
14	Rede FWA - Acesso Frio Via Rádio	5
15	Redes Privativas	4
16	Serviços Privativos	1
17	Recargas Electrónicas do Pré-Pago	1
TOTAL		131

## SUBSCRITORES DAS TELEFONIAS MÓVEL E FIXA



## CONTACTOS

### Maputo-Cidade (Sede)

Praça 16 de Junho, nº 340, Bairro da Malanga C.P. 848  
Tel: +258 21 227100  
Fax: +258 21 016 211  
Cel: +258 82 328 3850  
+258 84 398 5951  
E-mail: info@incm.gov.mz

### Delegação Provincial de Sofala

Rua Luís Inácio, nº 190 - Beira  
Tel: +258 23 323 401  
Fax: +258 23 323 363  
Cel: +258 82 303 2931  
E-mail: beira@incm.gov.mz

### Delegação Provincial de Nampula

Rua dos Continuadores, 446, nº 59 - Nampula  
Tel: +258 26 213 222  
Fax: +258 26 213 332  
Cel: +258 82 303 2931  
E-mail: nampula@incm.gov.mz

### Delegação Provincial de Tete

Bairro Josina Machel, Avenida da Independência nº 1598, Cidade de Tete  
Tel/Fax: +258 25 224 452  
Cel: +258 84 313 6592  
E-mail: tete@incm.gov.mz

### Delegação Provincial de Zambézia

Av. Josina Machel nº 792 - R/C - Quelimane  
Tel: +258 24 218 742  
Fax: +258 24 218 743  
E-mail: quelimane@incm.gov.mz



# INCM

Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique  
Autoridade Reguladora dos Sectores Postal e de Telecomunicações

# Telecomunicar

## FICHA TÉCNICA

### EDIÇÃO:

Instituto Nacional  
das Comunicações de Moçambique

### COORDENADOR EDITORIAL:

Edmundo Manhiça (emanhica@incm.gov.mz)

### FOTOGRAFIA: INCM

GRAFISMO: R. Garcias Matuale (garcias.matuale@gmail.com)



# INCM na 3.ª edição da MozTech



“Moçambique necessita de apostar na tecnologia, competitividade e crescimento para alcançar as suas aspirações presentes e futuras relativas ao desenvolvimento social e económico”, declarou o Ministro da Ciência, Tecnologia, Ensino Superior e Técnico Profissional, Jorge Nhambiru, na abertura oficial da 3.ª Edição da MozTech.

O governante moçambicano visitara, antes, os *stands* da amostra tecnológica, dentre os quais, o do INCM, acompanhado de diferentes responsáveis, sendo de destacar o Presidente da Comissão Executiva da MozTech, Daniel David, e o Director-geral desta entidade reguladora nacional, Américo Muchanga.

A MozTech decorreu de 11 a 13 de Maio, em Maputo, no *Campus* da Universidade Eduardo Mondlane. A primeira e segunda edições realizaram-se em 2014 e 2015, respectivamente. Nesta, triplicou o número dos participantes e expositores, segundo relatou Daniel David.

A MozTech é uma plataforma tecnológica e de comunicação concebida e desenvolvida por actores públicos e privados do sector das comunicações e da comunicação.

Recorde-se que, em 29 de Maio de 2014, o INCM e as empresas Correios de Moçambique, TDM, TVM, TV Cabo, SOICO, mcel e VM assinaram o Memorando de Entendimento sobre a constituição do Projecto MozTech, o qual se caracteriza pela organização de um evento anual que inclui a realização de feiras, exposições, debates e cerimónia de premiação na área das Tecnologias de Informação e Comunicação.

A PCA, administradores, directores, chefes de gabinete e departamento, e diferentes técnicos do INCM visitaram a MozTech e enaltecaram o esforço da instituição em se fazer representar nas amostras tecnológicas.

