

REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE TIMOR-LESTE

DECRETO DO GOVERNO

9/2008

Regulamenta a prestação de serviços de telecomunicações na rede móvel

O Governo tem dedicado uma grande atenção ao tema das telecomunicações, nomeadamente através do desenvolvimento de vários projectos, que já começaram a dar, de forma muito visível, os seus frutos.

De entre eles, destacam-se os serviços de telecomunicações móveis, que assumidamente são um caso de sucesso em Timor Leste.

Falar em sucesso dos serviços móveis significa também que o quadro regulamentar ao abrigo do qual os serviços se desenvolveram se mostrou apto e adequado a permitir a compatibilização dos interesses das empresas, dos consumidores e das autoridades públicas na prossecução do interesse público.

Entende o Governo que o quadro regulamentar deve evoluir de modo a permitir uma melhor concretização de todos os objectivos, pelo que resolve introduzir novas regras às operadoras de telemóveis, de modo sejam salvaguardados e reequilibrados os valores e interesses a proteger.

Foi ouvida a Concessionária, nos termos do n.º 3 da cláusula 12.º do Contrato de Concessão do Serviço de Telecomunicações.

O Governo decreta, ao abrigo do previsto na alínea c) do n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-lei n.º 11/2003, de 27 de Agosto, para valer como regulamento, o seguinte:

Artigo 1.º

Objecto e Âmbito

1. O presente diploma regulamenta os contratos de adesão, aceitação e utilização dos cartões SIM, do serviço de telecomunicações na rede móvel.
2. O disposto no presente diploma aplica-se a todos os contratos de adesão para cartões SIM emitidos por operador de serviços de telecomunicações na rede móvel.

Artigo 2.º

Definições

Para efeito do presente diploma, entende-se por:

- a) Utilizador – qualquer pessoa singular ou colectiva que disponha dos serviços prestados pelo operador;
- b) Operador – entidade concessionária ou licenciada, fornecedora do serviço de telecomunicações na rede móvel, mediante contrato de adesão, por meio de um cartão SIM;
- c) Cartão SIM - instrumento de ligação à rede móvel, apresentado geralmente sob a forma de

um cartão de plástico, com banda magnética e/ou chip, associado a um número, que é fornecido pelo operador para possibilitar o acesso e respectivo controlo do cliente aos serviços de telecomunicações na rede móvel;

d) Serviço de telecomunicações na rede móvel oferta do transporte endereçado de voz, em tempo real, com origem nos pontos terminais da rede de telecomunicações móveis, permitindo a qualquer utilizador utilizar o equipamento ligado ao ponto terminal para comunicar com outro ponto terminal;

e) Dados de tráfego - os dados funcionais necessários ao estabelecimento de uma ligação ou comunicação e os dados gerados pela utilização da rede (identificação de chamadas efectuadas e recebidas, duração da utilização, data e hora);

f) Uso indevido Qualquer uso do cartão SIM fora das condições de utilização estabelecidas no contrato ente utilizador e a operadora;

g) ARCOM Autoridade Reguladora das Comunicações.

### Artigo 3.º

#### Contrato

1. As relações entre o operador e o utilizador do cartão SIM são reguladas por contrato escrito, sendo obrigatório observar as regras de contratação estabelecidas nos artigos 4.º e 5.º do presente diploma.

2. O contrato deve ser redigido em tétum e em língua portu-guesa, usando linguagem acessível e de apresentação gráfica que permita leitura fácil e compreensível.

3. O contrato deve observar:

a) A indicação da identificação das partes, sendo relativamente ao utilizador requerido o nome, local de residência e número do documento referido no artigo 4.º;

b) Condições gerais de utilização;

c) Condições particulares de utilização, quando contratadas;

d) Descrição dos serviços contratados;

e) Período de validade e forma de revalidação do cartão SIM;

f) Causas de rescisão contratual;

g) Cláusulas que fixem todas as taxas, tarifas ou outros custos legais;

h) Cláusula que declare os anexos parte integrante do contrato.

4. O contrato considera-se celebrado com o recebimento, pelo utilizador, do cartão SIM e cópia das condições contratuais por ele aceites.

#### Artigo 4.º

##### Documentos exigidos

1. O contrato a celebrar com pessoas singulares, deve identificar o utilizador, mediante a apresentação de um documento actualizado, com fotografia aposta, cuja cópia é anexa ao contrato.
2. O contrato a celebrar com pessoas colectivas, deve identificar a entidade utilizadora, mediante a apresentação do certificado de registo ou de documento equivalente que prove a existência da sociedade, cuja cópia é anexa ao contrato.

#### Artigo 5.º

##### Obrigações das Partes

Para efeitos do número 3 do artigo 3.º, o contrato entre o utilizador e o operador deve contemplar obrigatoriamente os direitos e obrigações das partes contratantes, que se indicam:

- a) A obrigação do operador de manter um serviço de atendimento que permita ao utilizador contactá-lo directamente ou ao seu representante, vinte e quatro horas por dia, através do número de telefone indicado no contrato ou de outro meio que seja disponibilizado;
- b) A obrigação do utilizador notificar o operador da perda, furto, roubo ou falsificação do cartão imediatamente após tomar conhecimento de tais factos;
- c) A obrigação do utilizador notificar o operador da transmissão da posse do cartão SIM a outro utilizador, a qualquer título;
- d) A disposição assegurando que o utilizador não é responsável pelas utilizações indevidas do cartão SIM em consequência dos factos referidos nas alíneas b) e c), depois de efectuada a notificação ao operador;
- e) A disposição determinando que o operador, uma vez notificado pelo utilizador da perda, furto, roubo ou falsificação do cartão, assume a obrigação de imediatamente cancelar o cartão SIM, sob pena de ser responsabilizado pelos custos das comunicações efectuadas após as notificações referidas na alínea b);
- f) A disposição de que o utilizador é responsável por todas as comunicações realizadas através do cartão SIM até a hora indicada nos registos do operador, em que tiver sido notificado, da perda, furto, roubo ou falsificação do cartão;
- g) A disposição de que o utilizador é responsável por todas as comunicações realizadas através do cartão SIM, caso não cumpra com as obrigações previstas nas alíneas b), e c);
- h) As obrigações referidas nos números 3 e 4 do artigo 6.º.

#### Artigo 6.º

##### Dados recolhidos

1. O operador, no exercício da sua actividade, deve manter em arquivo, por processo electrónico ou físico por um período mínimo de cinco anos, contado a partir da data da

celebração do contrato, os elementos de identificação do utilizador, conforme estipulado nos artigos 3.º e 4.º,

2. Os dados recolhidos e gerados ao abrigo da prestação do serviço de telecomunicações móvel, incluindo os dados de tráfego, devem ser processados automaticamente, nos termos da legislação vigente e das condições definidas pela ARCOM.

3. O operador deve respeitar a legislação relativa à protecção da privacidade dos dados dos utilizadores e a tratar estes dados apenas para os fins contratuais, assim como a garantir que os dados recolhidos serão tratados com adequados níveis de segurança e sigilo, sob pena de incorrer em responsabilidade, nos termos legais.

4. Os dados referidos nos números anteriores destinam-se à prestação do serviço, à gestão e avaliação da relação contratual com o utilizador, à adaptação do serviço às necessidades do utilizador, ao pagamento das interligações, para fins de operação e manutenção da rede, a fins estatísticos, a acções de informação ao utilizador e à ARCOM, marketing ou telemarketing da operadora, bem como à inclusão nas listas de assinantes, sendo vedado ao operador a utilização desses dados para quaisquer outros fins.

#### Artigo 7.º

##### Dados de tráfego

1. Os dados de tráfego tratados ao abrigo da prestação do serviço de telecomunicações móvel compreendem os elementos necessários para efeitos de facturação ao utilizador ou de informação.

2. A facturação apresentada pelo operador ao utilizador quanto aos serviços prestados deve conter o nome e a residência do utilizador, o número do cartão SIM, os números associados a este cartão relativos a comunicações efectuadas e recebidas, a identificação do serviço, data, hora e duração da chamada e tipo de tarifa cobrada.

3. Para efeitos de informação, a identificação dos dados de tráfego inerentes ao volume de dados transmitidos, ao IMEI (International Mobile Equipment Identity), à identificação da célula de rede em que o equipamento móvel do utilizador está localizado em determinado momento, depende de autorização judicial.

4. Para efeitos dos números anteriores os dados de tráfego devem ser conservados pelo operador, por um período mínimo de um ano, contado a partir da data em que foram originados.

#### Artigo 8.º

##### Colaboração com autoridades judiciárias

1. No âmbito do processo judicial podem ser solicitadas informações sobre os dados de tráfego.

2. A prestação das informações referidas no artigo anterior deve ser atendida pelo operador, no prazo fixado pelo juiz, sob pena de responsabilidade nos termos legais, desde que o pedido se mostre individualizado, suficientemente concretizado e com referências ao respectivo processo judicial.

3. Quando o pedido for formulado pelo agente do Ministério Público que tiver a seu cargo o processo judicial, deve ser acompanhado de autorização escrita do juiz competente.

Artigo 9º.

Informação à ARCOM

1. O operador deve comunicar, mensalmente, à ARCOM, informação dos utilizadores que tenham feito uso indevido, fraude ou falsificação na prestação de serviço relacionado com as telecomunicações efectuadas através de cartões SIM.

2. A comunicação a que se refere o número anterior deve conter:

a) Nome completo do utilizador;

b) Tipo e Número de Documento de Identificação;

c) Descrição e tipo do facto praticado.

Artigo 10º.

Disposição transitória

1. A ARCOM deve fixar ao operador o prazo que este dispõe para regularizar todos os seus contratos, de acordo com o disposto no presente diploma.

2. Para o efeito, o operador notificará os utilizadores com a publicidade necessária, pela via que julgar mais adequada, de forma a ser recebida por todos os utilizadores.

3. A falta de regularização no prazo estipulado implica a imediata suspensão do contrato de adesão, sem prejuízo do contrato ser retomado logo que seja suprida a falta.

4. As obrigações decorrentes da aplicação do disposto no presente diploma são da responsabilidade única e exclusiva do operador, não podendo ser cobrado ao utilizador qualquer taxa ou encargo.

.Artigo 11º.

Entrada em vigor

O presente Decreto entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Aprovado em Conselho de Ministros, aos 5 de Março de 2008.

Publique-se.

O Primeiro Ministro,

---

Kay Rala Xanana Gusmão

O Ministro das Infra-Estruturas,

---

Pedro Lay da Silva

Desenvolvido por: IT - Ministério da Justiça | [jornal\\_republica@mj.gov.tl](mailto:jornal_republica@mj.gov.tl)