

CONSELHO DE MINISTROS**Decreto n.º 45/02**

de 10 de Setembro

A Lei n.º 8/01, de 11 de Maio define as bases gerais para o estabelecimento de infra-estruturas e provimento de serviços de telecomunicações, visando entre outros objectivos uma melhor oferta de serviços às populações, num ambiente de abertura do mercado nacional das telecomunicações;

A Lei de Bases das Telecomunicações em vigor, abre novas perspectivas à iniciativa privada resultando numa nova dinâmica no relacionamento entre os usuários e os diversos provedores de serviços de telecomunicações de uso público;

Torna-se por este facto necessário, regulamentar o conjunto de regras que definirão o relacionamento entre os usuários e os provedores de Serviços de Telecomunicações de Uso Público e que têm como objecto disciplinar o mercado nacional das telecomunicações, bem como fixar os direitos e obrigações de ambos;

Nestes termos, ao abrigo das disposições combinadas da alínea d) do artigo 112.º e do artigo 113.º ambos da Lei Constitucional, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º — É aprovado o regulamento do Serviço de Telecomunicações de Uso Público, anexo ao presente decreto e dele sendo parte integrante.

Art. 2.º — As dúvidas e omissões que resultarem da interpretação e aplicação do presente diploma serão resolvidas por decreto executivo do Ministro dos Correios e Telecomunicações.

Art. 3.º — É revogada toda a legislação que contrarie o disposto no presente diploma.

Artigo 4.º — O presente decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros, em Luanda, aos 26 de Abril de 2002.

Publique-se.

O Presidente da República, JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS

**REGULAMENTO DO SERVIÇO
DE TELECOMUNICAÇÕES DE USO
PÚBLICO**

**CAPÍTULO I
Disposições Gerais**

**ARTIGO 1.º
(Objecto)**

O presente regulamento tem por objecto estabelecer os princípios gerais e específicos, a que devem obedecer as relações de natureza contratual e não contratual entre os

operadores e usuários de Serviços de Telecomunicações de Uso Público, principalmente no que concerne aos direitos e obrigações de cada parte, por forma a assegurar a todos os cidadãos, serviços de telecomunicações adequados.

**ARTIGO 2.º
(Âmbito)**

1. O presente regulamento aplica-se a todas as formas de Serviços de Telecomunicações de Uso Público endereçados, explorados em território nacional, bem como aos prestados mediante agenciamento.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as condições específicas de cada forma de provimento dos Serviços de Telecomunicações de Uso Público são regulamentadas pela Autoridade das Telecomunicações.

**ARTIGO 3.º
(Definições)**

Para os efeitos do presente regulamento entende-se por:

- a) Administração das Telecomunicações — organismo do Estado que tutela as telecomunicações, exerce a aplicação da política do Governo para o sector, superintende a aplicação das leis e regulamentos em vigor e é responsável pelas medidas a tomar para a execução das obrigações da Constituição e da Convenção da União Internacional das Telecomunicações e seus regulamentos;
- b) Autoridade das Telecomunicações — Ministro Titular da Administração das Telecomunicações;
- c) Assinante — o usuário que tem um contrato com um provedor para fornecimento do serviço público de telecomunicações, assinado por ambas as partes;
- d) Cabinas Públicas — telefone público instalado na via pública, ou outros locais, com acesso e utilização directa dos cidadãos;
- e) Equipamento Terminal — é qualquer equipamento destinado a ser ligado directa ou indirectamente a um ponto de terminação de uma rede de telecomunicações, com vista à transmissão, recepção ou tratamento de informações;
- f) Número — designação composta por sinais que viabilizem o endereçamento numa rede de telecomunicações;
- g) Órgão Regulador — órgão instituído pelo Estado a quem compete regular e monitorar a actividade de telecomunicações em regime de concorrência e assegurar a gestão do espectro radioelétrico;
- h) Operadores de Telecomunicações — são os organismos, as pessoas colectivas de direito público, as pessoas singulares ou colectivas de direito privado ou misto, que fornecem serviço de telecomunicações de uso público, mediante contrato ou licença;
- i) Operador Incumbente — é a pessoa colectiva de direito público que, beneficiando de prerrogativas exclusivas ou especiais para o fornecimento

de serviços básicos de telecomunicações, é responsável, mediante condições a definir em contrato, pelo estabelecimento, gestão e exploração de infra-estruturas que integrem a rede básica de telecomunicações, nos termos e condições estabelecidas na lei;

- j) Provedor de Serviço — toda a entidade que possua uma licença de provimento de algum serviço ou serviços de telecomunicações de uso público no território nacional, como operador ou como agente;
- k) Agente — entidade que faz o provimento de Serviços de Telecomunicações de Uso Público em nome de um operador;
- l) Usuário — cidadão beneficiário de um serviço de telecomunicações;
- m) Serviço de Telecomunicações Fixo — serviço de telecomunicações cujo ponto de terminação é fixo;
- n) Serviço de Telecomunicações Móveis — serviço de telecomunicações cujo ponto de terminação é móvel;
- o) Serviço Básico de Telecomunicações — o serviço comutado de telefonia fixa de âmbito nacional, cuja função é a de assegurar, prioritariamente, a contribuição do Estado para os objectivos do serviço universal;
- p) Serviço de Telecomunicações adequado — o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, actualidade, diversidade, cortesia no atendimento e modicidade nas tarifas;
- q) Pontos de Acesso (ou de terminação) — são os pontos físicos de ligação, localizados a nível do usuário, adaptados às condições técnicas necessárias para se ter acesso a uma rede de telecomunicações e que dela fazem parte integrante;
- r) Postos Públicos — locais onde para além de terminais telefónicos existe a possibilidade de acesso a outros serviços de telecomunicações, com a assistência ou não de pessoal do provedor;
- s) Telecentros — locais onde os usuários podem aceder a generalidade de serviços de telecomunicações de voz, dados e imagem, com o objectivo de tornar acessível à população, serviços modernos que caracterizam a sociedade de informação;
- t) UTT (Unidade de Taxa de Telecomunicações) — é uma unidade de referência para o sistema de fixação de preços de todos os serviços de telecomunicações, que equivale ao valor monetário em moeda nacional a ser pago pelos primeiros três minutos do serviço local da rede básica e que corresponde ao preço de um impulso do sistema de tarifação.

CAPÍTULO II Acesso aos Serviços

SECÇÃO I (Princípios fundamentais)

ARTIGO 4.º

(Garantia da universalidade, actualidade e continuidade)

1. Todos os cidadãos e entidades legalmente constituídas na República de Angola têm o mesmo direito no acesso aos serviços de telecomunicações de uso público, em igualdade de condições, sem discriminação de qualquer natureza, independentemente da sua localização geográfica no território nacional.

2. O Estado regulará as obrigações de universalização, actualidade e continuidade na prestação do serviço público de telecomunicações, entendidas como se seguem:

- a) as obrigações de universalização são as que objectivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição aos serviços de telecomunicações, independentemente da sua localização ou condição sócio-económica;
- b) as obrigações de actualidade compreendem a modernidade das tecnologias, dos equipamentos e das instalações, a expansão e diversidade das facilidades dos serviços oferecidos, bem como a acessibilidade dos preços praticados;
- c) as obrigações de continuidade são as que objectivam possibilitar aos usuários a fruição dos serviços de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, e a sua disponibilidade em condições adequadas de uso.

ARTIGO 5.º

(Formas de acesso e pagamento dos serviços)

1. Os Provedores podem fornecer aos assinantes as seguintes modalidades de pagamento de serviços:

- a) serviços a crédito — quando os serviços só são pagos depois da apresentação da factura ao assinante, relativa ao valor dos serviços prestados no mês anterior, nos termos do contrato estabelecido com o assinante;
- b) serviços a débito — quando os serviços são debitados em tempo real de uma conta corrente do usuário, localizada no Provedor ou através de uma forma electrónica de pagamento, nos termos do presente regulamento.

2. Os usuários têm acesso aos serviços de telecomunicações de uso público nas seguintes modalidades:

- a) com o estabelecimento de um contrato de assinante;
- b) com o estabelecimento de um contrato de adesão.

3. O acesso ao serviço público de telecomunicações pode ser assegurado por:

- a) terminais de usuário;
- b) postos públicos, cabinas públicas ou telecentros.

ARTIGO 6.º

(Acesso por terminais de usuário)

Os terminais de usuário podem ser móveis ou fixos, podendo os primeiros ser livremente transportados e os fixos instalados no local determinado pelos seus usuários.

ARTIGO 7.º

(Acesso por postos públicos, cabinas públicas e telecentros)

1. Constitui dever dos provedores, para uso público em geral, a disseminação de postos e cabinas públicas, em locais de funcionamento de serviços públicos de correios e telecomunicações, estabelecimentos públicos ou privados, nas vias públicas, zonas rurais e noutros locais públicos.

2. A instalação de cabinas públicas na via pública carece de parecer positivo das entidades que velam pelo ordenamento urbanístico na área de instalação.

3. Por acordo entre entidades públicas ou privadas e as empresas operadoras poderão também instalar-se postos públicos em locais de acesso público condicionado.

4. A exploração de telecentros é concedida aos agentes de operadores de telecomunicações de uso público.

ARTIGO 8.º

(Utilização do serviço)

1. O usuário obriga-se à utilização do serviço nas condições de exploração regulamentadas e acordadas, bem como ao pagamento das taxas e encargos resultantes da sua utilização.

2. A utilização do terminal do usuário por terceiros, com ou sem autorização, considera-se sempre efectuada por este último para todos os efeitos contratuais ou regulamentares, pelo que as obrigações decorrentes são única e exclusivamente da responsabilidade do usuário.

ARTIGO 9.º

(Conservação dos equipamentos)

1. Os operadores obrigam-se a assegurar a conservação do material e equipamento das redes por si operadas, bem como das infra-estruturas cuja exploração lhes seja atribuída nos termos legais.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, bem como para o exercício de funções de vistoria e fiscalização da inter-funcionalidade, os usuários obrigam-se a permitir que o pessoal ao serviço dos operadores, devidamente identificado, tenha acesso ao local em que se situa o ponto de terminação.

3. Os usuários são responsáveis pelo material e equipamento dos operadores instalado na sua área domiciliar ou de trabalho, responsabilizando-se pelo extravio e danos resultantes da sua utilização inadequada.

ARTIGO 10.º

(Direitos do usuário)

Aos usuários de serviços de telecomunicações de uso público são, de entre outros, garantidos os seguintes direitos:

- a) acesso aos serviços, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em igualdade de circunstâncias, em qualquer ponto do território nacional;
- b) liberdade de escolha do provedor de serviço;
- c) não discriminação quanto às condições de acesso e fruição de serviços;
- d) informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
- e) inviolabilidade ao segredo de sua comunicação, salvo nos casos previstos na lei;
- f) não divulgação de seu código de acesso em listas de usuários e confidencialidade do seu endereço nos serviços informativos, desde que assim o solicite expressamente na altura da assinatura do contrato;
- g) não suspensão de serviço, salvo por débito directamente decorrente de sua utilização, por incumprimento grave de condições contratuais, devidamente comprovada, ou por motivos de força maior, em qualquer dos casos com aviso prévio;
- h) prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço, através do manual de serviço;
- i) respeito da privacidade no manuseamento dos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelo provedor do serviço;
- j) resposta às suas reclamações, pelo provedor do serviço, no prazo de 15 dias;
- k) recurso contra o provedor do serviço perante o órgão regulador;
- l) reparação dos danos causados pela violação de seus direitos;
- m) informação sobre os níveis de qualidade e diversidade dos serviços oferecidos;
- n) informação prévia e atempada de quaisquer alterações à forma de prestação de serviços, nomeadamente as alterações nos preços e de níveis de qualidade, interrupções, suspensões ou extinção de serviços;
- o) reembolso em caso de facturação indevida.

ARTIGO 11.º

(Deveres do usuário)

O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

- a) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações e velar pelo seu bom estado de manutenção e conservação;
- b) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

- c) comunicar às autoridades competentes das irregularidades ocorridas e os actos ilícitos cometidos por provedores de serviço de telecomunicações de uso público.

ARTIGO 12.º
(Número de usuário)

1. Ao usuário é reconhecido o direito de uso de número próprio.
2. O número de usuário exprime o código técnico de identificação atribuído pelo provedor, no quadro do Plano de Numeração fornecido pelo órgão regulador.
3. O provedor pode modificar o número de usuário por motivo de necessidades técnico-operacionais, dando conhecimento prévio ao usuário e divulgando com a antecipação de 30 dias publicamente a alteração.
4. A alteração do número do usuário pode fazer-se a seu pedido, ficando condicionada à disponibilidade de condições técnicas comprovadas para a sua satisfação.
5. As alterações do número de usuário por parte do operador devem ser objecto de tratamento, que evite, ao máximo possível, constrangimentos em relação ao usuário que procura aceder ao número anterior, mediante um aplicativo esclarecedor da alteração, traduzido pelo menos em duas línguas internacionais, que funcione durante um período mínimo de 90 dias.

ARTIGO 13.º
(Reclamações)

1. O usuário poderá reclamar junto dos provedores de actos ou omissões na prestação de serviços que considere violadores das normas do presente regulamento obrigando-se os operadores a conservarem todos os registos relacionados com o usuário.
2. As reclamações referidas no número anterior devem ser apresentadas no prazo máximo de 60 dias, contados da data da ocorrência do facto que constitui objecto da reclamação.
3. As reclamações poderão ocorrer sempre que se verifique incumprimento das condições contratuais, quando os níveis de serviço não sejam adequados, nos casos injustificados de interrupção dos serviços, atrasos nas reparações, tratamento incorrecto no atendimento por parte dos agentes e funcionários do operador e em todos os casos de mau desempenho ou que violem o estabelecido na legislação e nas obrigações da prestação de serviços de uso público em geral.
4. O previsto neste artigo é igualmente válido para o caso dos operadores ou seus agentes, sendo aquele o responsável por qualquer acto praticado por este.
5. Para viabilizar o direito de reclamação dos utilizadores de serviços prestados por si, os provedores deverão criar todas as condições para que as reclamações possam ser apresentadas e tratadas de forma simples, rápida e eficaz, nomeadamente através de gestores de clientes claramente identificados e de fácil acesso, cujos contactos sejam tornados públicos e mencionados no manual de serviço e proceder ao registo e monitorização das reclamações.

6. Constitui obrigação dos operadores de telecomunicações de uso público habilitar os seus agentes por forma a responder de forma célere e eficaz às reclamações dos usuários, que através destes sejam canalizados.

7. Em caso de reclamação de um usuário, em relação à facturação, compete ao provedor de serviços, sempre que solicitado, disponibilizar gratuitamente a factura detalhada referente ao período em cobrança, que permita uma avaliação do consumo dos serviços facturados.

8. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o provedor deve desencadear uma investigação técnica rigorosa que produza informação documentada sobre a probabilidade ou não de ter havido uso indevido dos serviços disponibilizados ao usuário, fazendo chegar ao usuário, no prazo de 15 dias os resultados da avaliação.

9. Constitui direito do usuário ter acesso a uma cópia da documentação mencionada no número anterior se o solicitar.

10. As reclamações sobre a facturação não têm efeito suspensivo no pagamento, salvo nos seguintes casos:

- a) verificando-se situações de erro notório dos operadores;
- b) verificando-se indício notório de que o usuário tenha sido vítima de fraude.

11. Para efeitos dos números anteriores, os provedores estão obrigados a gerir uma base de dados para a gestão de clientes, contendo todos os dados históricos da relação entre o usuário e o provedor. Esta base de dados deverá conter:

- a) o número do usuário;
- b) uma cópia electrónica do contrato de assinante;
- c) o registo de todas as reclamações feitas pelo cliente e o tratamento dado às mesmas. Todas as reclamações deverão receber um número de registo que será dado ao cliente no acto da apresentação da reclamação, mesmo quando a reclamação seja registada de forma automática;
- d) através do número de registo deverá ser possível acompanhar os dados históricos da relação entre o usuário e o provedor incluindo às reclamações.

12. A decisão dos provedores sobre as reclamações previstas neste artigo deverá ser comunicada ao usuário no prazo de 15 dias, a contar da data de entrada da reclamação prevista no n.º 1 do presente artigo.

13. Nos casos em que o provedor não emitir qualquer juízo, ou a resposta dada não satisfizer, o usuário poderá interpor recurso junto do órgão regulador, podendo este fixar uma indemnização a pagar.

14. Da decisão final emitida pelo órgão regulador, caberá recurso contencioso.

ARTIGO 14.º
(Manuseamento dos dados de comunicação do usuário)

1. Sem prejuízo das disposições legais sobre o manuseamento de dados pessoais, os provedores de serviços de telecomunicações de uso público podem exigir dos seus

usuários os elementos necessários à sua identificação, inclusive cópia de identificação pessoal, manuseando-os e arquivando-os se necessário.

2. O armazenamento dos dados pessoais dos usuários deve obedecer às condições técnicas que não permitam o acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas ou o seu uso para fins alheios à relação contratual.

3. Sem prejuízo do exposto no número anterior, os operadores de telecomunicações devem permitir aos seus agentes o acesso aos dados que permitam estes cumprir com as obrigações resultantes do provimento do serviço de telecomunicações inclusive para o tratamento das reclamações dos usuários.

4. Caso o usuário tenha um contrato com o provedor que permita o débito automático através do sistema bancário ou de outras instituições de carácter financeiro, é permitido aos operadores, facultarem a essas instituições os dados do usuário necessários à viabilização do pagamento.

5. As instituições referidas no número anterior são extensivas às obrigações de confidencialidade no manuseamento dos dados dos usuários dos provedores de telecomunicações.

6. Para efeitos de apuramento da justeza da facturação em caso de conflito, os operadores devem armazenar os seguintes dados:

- a) os números originários e os destinatários que constituem uma comunicação, códigos de acesso e se for o caso a localização do usuário do serviço móvel;
- b) data e horário do início e término da comunicação e volume de tráfego nos casos em que o tarifário de tal dependa;
- c) caracterização dos serviços acedidos pelos usuários;
- d) outros dados relativos à comunicação, necessários à caracterização do serviço acedido pelo usuário e sua correspondente facturação.

7. Os dados referidos no número anterior deverão ser destruídos 180 dias após a respectiva facturação, salvo exista reclamação do usuário, falta de pagamento ou qualquer imposição legal, processando-se neste caso a destruição tão logo se resolva o conflito.

8. Nos casos em que o número do destinatário pertença a um serviço especial que requeira sigilo reconhecido nos termos da lei, o mesmo deverá ser substituído, no acto de manuseamento, pela designação «serviço especial», vedando-se-lhe o acesso mesmo na factura detalhada.

9. Compete à autoridade de telecomunicações homologar a lista de números com protecção de sigilo sob proposta do órgão regulador.

ARTIGO 15.º (Sigilo)

1. O provedor obriga-se a tomar as providências necessárias para assegurar o sigilo das comunicações efectuadas através dos serviços de telecomunicações de uso público,

nos termos da legislação em vigor, não derivando, porém, para o mesmo, quaisquer responsabilidades por acções ou omissões que não lhe sejam imputáveis.

2. Os trabalhadores do provedor ficam obrigados a não revelar o conteúdo das conversações de que eventualmente venham a ter conhecimento ou outras informações referentes aos utilizadores, no exercício das suas funções.

SECÇÃO II Serviços Prestados à Crédito

ARTIGO 16.º (Condições de provimento)

1. Os serviços a crédito só podem ser fornecidos mediante contrato de assinante estabelecido entre o usuário e o provedor de serviço.

2. Compete ao órgão regulador estabelecer o modelo de contrato de assinante.

ARTIGO 17.º (Requisição de utilização do serviço)

1. Todas as requisições de serviços de telecomunicações por entidades singulares ou colectivas com situação legal são atendidas pelos provedores em circunstâncias de igualdade, com obediência a critérios técnicos e funcionais estabelecidos pelas normas e regulamentos em vigor.

2. Para efeitos do número anterior deverão os requerentes apresentar documentos comprovativos da sua existência legal no País, sendo obrigatória a apresentação de prova da sua identidade e domicílio, no acto de celebração do contrato de assinante, nos casos em que a este houver lugar.

3. Têm prioridade absoluta as requisições destinadas a serviços de interesse público especialmente protegidos por lei, bem como os destinados a sistemas de comunicações de emergência, para a protecção da vida humana e para a segurança pública interna e externa.

4. Têm igualmente prioridade no tratamento as requisições dos provedores licenciados para a prestação de serviços de valor acrescentado.

5. Poderão ser estabelecidas prioridades no tratamento e atendimento às requisições que obedeçam a critérios a definir por decreto executivo da autoridade de telecomunicações.

6. No prazo máximo de 30 dias, com início na data de recepção de cada requisição, o provedor deverá informar o requerente da sua inclusão na lista de espera ou da possibilidade de celebrar ou alterar imediatamente o respectivo contrato de prestação de serviço, nos casos em que exista ou a ele houver lugar.

7. O requerente deverá ser informado pelo operador sobre a sua inclusão na lista de espera.

8. Para efeitos do disposto no número anterior, o operador esclarecerá cuidadosamente da previsão da data em que se poderá celebrar o contrato de prestação de serviços e do início da prestação caso haja contrato celebrado.

9. As requisições do serviço público de telecomunicações serão confirmadas por escrito.

ARTIGO 18.º
(Anulação de requisições)

1. Os requerentes poderão solicitar a anulação das requisições de serviço sem pagamento de qualquer taxa ou encargo, desde que não tenham sido satisfeitas até 30 dias após a data da celebração ou alteração do respectivo contrato de prestação de serviço.

2. O pedido de anulação total ou parcial de requisições em estado de execução de instalação exterior implica o pagamento de eventuais custos decorrentes de trabalhos já efectuados, bem como da respectiva taxa de instalação fixada no tarifário.

ARTIGO 19.º
(Protecção especial do acesso aos serviços)

1. Gozam de prioridade no tratamento e atendimento às requisições provenientes dos membros do Governo, titulares de cargos de soberania, funcionários superiores da administração das telecomunicações, desde que em benefício das suas funções.

2. Constitui dever dos operadores, garantir os serviços mínimos permanentes às individualidades referenciadas no número anterior, salvo em circunstâncias tecnicamente inviáveis.

3. Com o objectivo de poderem acompanhar e aferir a qualidade dos serviços, é garantida, pelos operadores, aos funcionários superiores da administração das telecomunicações, directamente relacionados com a actividade, o acesso livre aos serviços no montante equivalente a 1000 UTT por mês, em cada serviço por si operados.

4. Compete ao Ministro dos Correios e Telecomunicações determinar as individualidades a que se referencia o n.º 3 do presente artigo.

SECÇÃO III
Serviços Prestados a Débito

ARTIGO 20.º
(Condições de provimento)

1. Os serviços prestados a débito podem ser providos aos usuários mediante contrato de assinante ou contrato de adesão.

2. Os serviços prestados mediante contrato de adesão só podem ser providos a débito na modalidade de pré-pago ou através de meios de débito em tempo real.

ARTIGO 21.º
(Serviços pré-pagos)

1. Os serviços pré-pagos têm lugar quando os usuários, para acesso aos serviços, creditam um determinado valor, junto de um operador, cujo saldo é deduzido o preço do serviço em tempo real.

2. Sem prejuízo das demais disposições contidas no presente regulamento, os serviços prestados a débito na modalidade de pré-pagamento, obedecem às seguintes condições de provimento:

- a) o saldo deverá ser convertido em UTT's no acto de pagamento, conservando-se este invariável, salvo por débito resultante de um serviço prestado pelo operador;
- b) constitui obrigação do operador preservar as condições de recepção de chamadas, por parte do usuário por um período mínimo de 180 dias a contar do último creditamento;
- c) findo o período referido na alínea anterior, com ou sem saldo, o provedor poderá desactivar o serviço;
- d) em caso de desactivação, no prazo de 30 dias, o usuário poderá reclamar a restituição do valor correspondente aos UTT's em saldo, pagando para o efeito uma taxa não superior a 500 UTT's;
- e) o valor a restituir em moeda nacional é calculado tomando como referência o valor actualizado da Unidade de Taxa de Telecomunicações no momento da restituição;
- f) constitui direito dos usuários reactivar o serviço desde que o solicitem no decorrer de seis meses após a sua desactivação;
- g) o provedor poderá cobrar os serviços de reactivação;
- h) os números correspondentes aos serviços desactivados ao abrigo da alínea c) só podem ser consignados a terceiros decorridos 2 anos.

3. É fixado o montante de recarga obrigatória (creditamento), num equivalente a 250 UTT, devendo o carregamento ser acumulado ao saldo existente, e ficando o novo saldo disponível no prazo de 10 minutos.

4. Os operadores devem providenciar para a existência do número adequado de locais de venda de cartões de recarga, para além dos garantidos nas lojas dos seus agentes, bem como assegurar a recarga através de cartões electrónicos de pagamento bancário, nas localidades em que estes serviços estejam disponíveis.

SECÇÃO IV
Especificidades por Natureza do Provimento

ARTIGO 22.º
(Serviços fixos residenciais)

1. Os serviços fixos residenciais são prestados aos usuários a débito ou a crédito mediante contrato de assinante.

2. Os serviços fixos residenciais obedecem a critérios especiais da universalidade do serviço e da prestação do serviço básico às populações.

3. Sem prejuízo das demais disposições contidas no presente regulamento, os serviços fixos residenciais, obedecem às seguintes condições de provimento:

- a) o direito dos usuários a uma tarifa protegida nos primeiros 500 UTTs em um dos telefones por residência;
- b) compete à autoridade das telecomunicações determinar os parâmetros de proteção estabelecidos na alínea anterior;
- c) o direito dos usuários do serviço residencial ao acesso ao serviço a crédito, salvo por incumprimento reincidente das obrigações de pagamento do serviço nos prazos estabelecidos num período consecutivo de seis meses;
- d) o usuário residencial pode reaver o direito ao serviço a crédito decorrido um ano após suspensão, desde que durante este período tenha usufruído regularmente, do provedor em causa, o serviço a débito com um consumo médio superior a 250 UTT mês;
- e) o direito dos usuários à recepção das facturas resultantes do uso do serviço em seu domicílio.

ARTIGO 23.º

(Serviços prestados através de cabinas e postos públicos)

1. Os serviços prestados através de cabinas e postos públicos são providos aos usuários a débito com ou sem assistência personalizada, pelos operadores ou seus agentes.
2. Os serviços prestados através de cabinas e postos públicos obedecem a critérios especiais da universalidade do serviço e da prestação do serviço básico às populações.
3. Sem prejuízo das demais disposições contidas no presente regulamento, os serviços prestados através de cabinas e postos públicos obedecem às seguintes condições de provimento:

- a) é permitida à qualquer operador de telecomunicações de uso público ou seu agente a instalação e operação de cabinas e postos públicos, desde que autorizados nos termos da legislação em vigor;
- b) a concessão de autorizações aos agentes pressupõe a existência de um contrato com uma operadora;
- c) o agente tem direito a uma margem de comercialização justa, expressa no contrato com o operador.

ARTIGO 24.º

(Serviços móveis)

1. Os serviços móveis são prestados aos usuários a débito ou a crédito mediante:
 - a) contrato de assinante;
 - b) contrato de adesão.

2. É interdito condicionar a activação dos serviços móveis à aquisição do equipamento terminal, sob pena da suspensão ou perda da licença, salvo nos casos em que o terminal é financiado pelo operador.

3. O preço de activação dos serviços móveis é uniforme por operador em todo o território nacional, obrigando-se os operadores a concederem uma margem de comercialização justa aos seus agentes.

4. É livre a actividade dos agentes em toda a área de licenciamento do operador que representam.

ARTIGO 25.º

(Serviços empresariais e grupos fechados de utilizadores)

1. Os serviços empresariais são prestados aos usuários à débito ou a crédito mediante contrato de assinante.
2. Pela sua natureza e especificidade, os serviços empresariais obedecem a critérios especiais, podendo obedecer à uma tarifação específica.
3. A ligação dos serviços de transporte de voz em grupos fechados de utilizadores com redes públicas de telecomunicações, está sujeita ao regime tarifário aplicável ao público em geral.
4. Constituem obrigações específicas dos provedores de serviços de transporte de voz em grupos fechados de utilizadores:

- a) garantir que os serviços prestados em nenhum momento revistam a forma de serviço de telecomunicações de uso público;
- b) garantir que todas as comunicações entre utilizadores pertencentes a grupos diferentes se realizem exclusivamente através do serviço de telecomunicações de uso público;
- c) manter, por um período mínimo de 90 dias, registos magnéticos da origem e destino das comunicações realizadas no âmbito dos serviços que presta, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável em matéria de protecção de dados pessoais;
- d) manter actualizada lista com informação detalhada de todos os seus utilizadores, bem como dispor dos documentos comprovativos das relações existentes entre as entidades pertencentes a cada grupo fechado de utilizadores;
- e) facultar ao órgão regulador o respectivo complemento do plano de numeração e a informação prevista na alínea anterior, trimestralmente e sempre que solicitado.

5. Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, entende-se por grupo fechado de utilizadores:

- a) uma empresa, seus fornecedores e clientes, quando em relação estável e duradoura, documentalmente comprovada;
- b) pessoas singulares, no exercício de profissão liberal desenvolvida em diferentes locais de trabalho de que sejam proprietários, arrendatários ou subarrendatários;

- c) sociedades civis, no exercício da sua actividade, nos termos da alínea anterior.

CAPÍTULO III Prestação de Serviços

ARTIGO 26.º (Direitos e deveres dos provedores)

1. No âmbito da exploração dos serviços que prestam podem os provedores de serviços:

- a) utilizar, no todo ou em parte, meios fornecidos pelos operadores de redes de telecomunicações de uso público, nas condições a acordar entre as partes;
- b) dispor, quando aplicável, de prefixos, códigos de identificação ou séries de números previstos no Plano Nacional de Numeração, a atribuir pelo órgão regulador nos termos da lei.

2. Na exploração dos serviços devem os provedores:

- a) garantir, em condições não discriminatórias, o acesso aos serviços prestados;
- b) garantir a disponibilidade do serviço de forma continuada, dentro das zonas de cobertura;
- c) publicitar regularmente e amplamente as condições de oferta dos serviços que oferece e sempre que elas sofram qualquer alteração, publicando mensalmente, de forma detalhada, no jornal de maior circulação, as várias componentes dos preços praticados, principais e suplementares, devendo oferecer ao usuário uma factura que especifique os valores apresentados;
- d) cumprir com as obrigações específicas que lhes venham a ser fixadas nas licenças, quando existentes;
- e) providenciar, no que for necessário e estiver ao seu alcance, no sentido de assegurar e fazer respeitar, nos termos da legislação em vigor, o sigilo das comunicações do serviço prestado, bem como o disposto na legislação de protecção de dados pessoais e da vida privada;
- f) cumprir com o plano de numeração definido pelo órgão regulador;
- g) notificar, com a antecedência mínima de 90 dias, os utentes do serviço em caso de extinção do mesmo;
- h) cumprir os padrões de qualidade de serviço;
- i) garantir o acesso gratuito ao número nacional de emergência, e demais números de utilidade geral definidos pelo órgão regulador.

ARTIGO 27.º (Sistema de acesso ao usuário)

1. O material e a técnica de implementação das infra-estruturas de acesso ao usuário, bem como a sua instalação, são da competência e responsabilidade dos operadores, salvo o estabelecido em contrário em regulamentação própria, mesmo quando estes contratarem terceiros para a instalação e manutenção da rede de acesso ao usuário.

2. Não constitui parte do sistema de acesso referido no número anterior, o terminal do usuário.

3. Os provedores poderão criar ou suprimir total ou parcialmente redes locais, com prévia informação aos usuários, desde que seja com o objectivo de migrar para tecnologias que visem objectivos técnico-económicos favoráveis ao desenvolvimento das telecomunicações, sendo obrigatório para o efeito o estabelecimento de moratórias previamente estabelecidas e anunciadas, que tenham obtido a aprovação do órgão regulador.

4. As interrupções verificadas em consequência do previsto no número anterior, carecem da homologação da autoridade de telecomunicações sempre que tenham impacto sobre um número considerável de usuários.

5. Desde que cumpridas as moratórias nos termos do presente regulamento, as interrupções previstas no n.º 3 do presente artigo não conferem aos usuários direito a qualquer indemnização.

ARTIGO 28.º (Equipamento)

1. Os fabricantes ou fornecedores deverão garantir a conformidade dos equipamentos de telecomunicações, com os regulamentos e recomendações da UIT, bem como as especificações estabelecidas pelo órgão regulador.

2. Os equipamentos de telecomunicações deverão estar em conformidade com os requisitos essenciais de defesa da saúde, de compatibilidade electromagnética, do uso racional do espectro e da protecção contra interferências electromagnéticas.

3. Todo o equipamento terminal de telecomunicações carece de prévia aprovação tipo pelo órgão regulador, devendo este publicar periodicamente a lista de equipamentos de telecomunicações de uso permitido em Angola.

4. O equipamento terminal de telecomunicações é propriedade do usuário, podendo este substituí-lo por outros terminais, desde que devidamente homologados pelo órgão regulador, nos termos fixados em regulamento específico.

5. O usuário é responsável pelos danos causados na rede pública, pela utilização de equipamento terminal não aprovado.

6. No caso da rede fixa:

- a) o usuário deve respeitar as disposições técnicas dos provedores no que respeita à quantidade de terminais a conectar no ponto de acesso à rede pública;

- b) o não acatamento do disposto na alínea anterior pode levar à suspensão do serviço, ou ao seu cancelamento, no caso de reincidência;
- c) o operador incumbente e outros operadores dos serviços fixos são obrigados a assegurar um ponto de acesso padronizado aos serviços nas instalações do utente, de molde a permitir a ligação ou intermutação do equipamento terminal sempre que tecnicamente necessário, nos termos da regulamentação sobre a matéria;
- d) no caso dos operadores utilizarem redes de acesso baseadas em tecnologias sem fio, a propriedade do sistema de emissão/recepção do lado do assinante é propriedade dos operadores, sendo destes a responsabilidade da sua manutenção;
- e) salvo sob permissão do órgão regulador, as linhas do serviço fixo devem ter a qualidade que permita aceder aos serviços de voz e dados com os parâmetros de qualidade definidos pela administração das telecomunicações.

ARTIGO 29.º
(Facilidades de serviço)

1. Sem prejuízo das demais facilidades resultantes das opções tecnológicas do serviço licenciado, nos casos em que o sistema é digital, o operador é obrigado a disponibilizar, as seguintes facilidades de serviço:

- a) Sinalização DTMF (Dual Tone Multi-frequency) garantindo a utilização de telefones com sinalização DTMF através de tonalidades definidas na recomendação UIT-T Q.23;
- b) Sinalização 12 kHz para envio de impulsos de contagem;
- c) reencaminhamento de chamadas;
- d) identificação da linha chamadora;
- e) barramento selectivo de chamadas;
- f) facturação detalhada;
- g) outras facilidades que venham a ser determinadas pelo órgão regulador.

2. O operador pode, a título oneroso ou gratuito, incrementar outras facilidades de serviço, tais como:

- a) serviços acedidos através de números especiais;
- b) chamada paga no destino;
- c) serviço de operadora;
- d) serviços informativos.

3. Nos casos em que seja oferecida a identificação da linha chamadora, deve o operador garantir a possibilidade de aplicação daquela facilidade

ARTIGO 30.º
(Qualidade de serviço)

1. Constitui obrigação dos operadores de serviço de telecomunicações de uso público cumprir com os parâmetros mínimos de qualidade de serviço estabelecidos no anexo do presente regulamento.

2. Sem prejuízo do previsto no número anterior, os requisitos mínimos de qualidade de fornecimento de cada serviço específico poderão ser estabelecidos no Contrato de Programa com o operador incumbente e nos títulos de licenciamento dos operadores de serviço público, de acordo com o Plano de Metas definido para o efeito, onde serão fixados os indicadores de desempenho e de desenvolvimento adequados às exigências e expectativas fundamentais do Estado e dos cidadãos, para as progressivas etapas calendarizadas.

3. É competência da autoridade de telecomunicações a revisão periódica do anexo referido no número anterior, tendo em atenção a evolução do desempenho do Sistema Nacional de Telecomunicações.

4. Os operadores de serviços de telecomunicações de uso público deverão produzir e conservar estatísticas capazes de provar que o serviço prestado cumpre com os requisitos estabelecidos no presente artigo.

5. Compete ao órgão regulador monitorar o cumprimento do disposto no presente artigo.

ARTIGO 31.º
(Informação ao usuário)

1. A prestação de serviço público de telecomunicações pelos operadores é complementada por serviços informativos, nomeadamente:

- a) publicação e distribuição de listas de usuário do serviço quando adequado;
- b) serviços especiais de carácter informativo, nomeadamente, sobre tarifas e encargos, tempo de fornecimento, tempo contratual e ainda sobre o tempo para efectuar reparações;
- c) informações sobre eventuais restrições para acesso e utilização da rede;
- d) informações sobre procedimentos em caso de falta de pagamento;
- e) informações sobre o direito a restituição de valores pagos por serviços total ou parcialmente não prestados;
- f) a forma e conteúdo da inscrição dos usuários nas listas de usuários é estabelecida pelos operadores, que pedem, a solicitação dos interessados e mediante pagamento da respectiva taxa de lista, inscrevê-los de forma diferente da estabelecida, bem como incluir quaisquer outros dados adicionais ou anúncios.

2. Os erros, alterações ou omissões da inscrição dos usuários nas listas, nos termos do número anterior, obrigam os provedores a corrigi-los na edição seguinte.

3. Salvo se os usuários do serviço residencial expressamente o indiquem, poderão os provedores apenas publicar o nome e o número do terminal nas listas dos usuários e demais serviços informativos, reservando-se a confidencialidade dos demais dados do usuário.

4. Para o caso dos serviços telefónicos móveis, ou quaisquer outros serviços de voz caracterizados pela portabilidade dos terminais e individualidade das comunicações, os provedores apenas publicarão listas dos usuários que desejem divulgar os seus números.

5. Os provedores poderão adaptar os serviços previstos no n.º 1 a novos sistemas tecnológicos de informação, desde que respeitem os princípios estabelecidos no presente regulamento.

ARTIGO 32.º

(Informação sobre as condições de oferta)

1. Os provedores responsáveis pela exploração ou comercialização dos serviços objecto do presente regulamento estão obrigados a disponibilizar, de forma adequada, informação completa sobre as condições de oferta, de acesso e de utilização dos mesmos.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, deve ser disponibilizado o seguinte conjunto mínimo de informações:

- a) condições de acesso e de utilização do serviço;
- b) facilidades de serviço;
- c) períodos contratuais mínimos e condições de renovação dos contratos;
- d) procedimentos em caso de não pagamento de facturas;
- e) preços aplicáveis;
- f) zonas de cobertura dos serviços prestados.

3. Para efeitos da alínea a) do número anterior, devem os provedores de serviços indicar, nomeadamente, as condições relativas aos equipamentos, garantias, prazos de ligação ao serviço e de reparação, níveis de qualidade, serviços de assistência, bem como as restrições ao acesso e utilização do serviço.

4. A alteração das condições de oferta referidas no n.º 1, nomeadamente quando envolva agravamento de preços, deve ser comunicada aos utilizadores com uma antecedência mínima de 15 dias sobre a sua entrada em vigor, bem como ao órgão regulador.

ARTIGO 33.º

(Início da prestação)

A prestação do serviço tem início na data em que o usuário tenha acesso ao serviço. Porém, para efeitos de eventual aplicação da taxa de assinatura, considera-se:

- a) como tendo ocorrido no primeiro dia do respectivo mês, se a data fixada se reportar à primeira quinzena;
- b) como tendo ocorrido no primeiro dia do mês seguinte, se a data fixada se reportar à segunda quinzena.

ARTIGO 34.º

(Interrupções)

1. Sempre que se verifiquem interrupções dos serviços, deve o seu restabelecimento ser realizado mediante estrita observância dos parâmetros de qualidade estabelecidos no anexo I.

2. Os provedores obrigam-se ao rápido restabelecimento do serviço sempre que ocorram avarias de sua responsabilidade.

3. Caso a interrupção do serviço seja superior a 6 horas, os provedores são obrigados a notificar os usuários com antecedência mínima de 24 horas, salvo quando ela seja determinada por motivos imprevistos ou de força maior e como tal não imputáveis aos operadores.

4. Os provedores não podem facturar a taxa de assinatura nos meses em que se registarem interrupções superiores a cinco dias, tendo o usuário direito à restituição no caso em que ela já tenha sido paga e desde que tenha sido efectuada a devida reclamação.

5. Mantendo-se a interrupção de um serviço prestado mediante contrato de assinante, por período superior a 15 dias e inferior a 30 dias, por razões imputáveis ao provedor, assiste-se ao usuário o direito de exigir daquele uma indemnização em montante igual ao da última factura paga antes da ocorrência e que será deduzida na facturação imediatamente a seguir.

6. Mantendo-se a interrupção por mais de 30 dias, a indemnização é determinada pelo órgão regulador.

7. Para determinação do montante da indemnização, o tempo da interrupção é arredondado por excesso por forma a constituir mensalidades.

8. Nos casos em que a interrupção dos serviços ocorra em consequência de rupturas na rede provocadas por terceiros, a indemnização só tem lugar caso se mantenha por um período superior a 30 dias.

9. Os provedores não são responsáveis pelos prejuízos indirectos ocorridos por avarias no terminal de usuário, ou por suspensão do serviço ordenada pelo Governo nos termos da lei.

ARTIGO 35.º

(Suspensão do serviço)

1. Os provedores podem suspender a prestação do serviço que fornecem, nos casos seguintes:

- a) por razões específicas associadas à natureza da prestação de cada tipo de serviço, desde que devidamente caracterizadas e do conhecimento do usuário;

- b) avaria ou quaisquer perturbações no serviço devidas a causas imputáveis aos usuários;
- c) inobservância, por parte do usuário, das condições técnicas e de exploração regulamentadas e acordadas;
- d) falta de pagamento das facturas, taxas ou outros encargos nos prazos devidos.

2. Os usuários podem solicitar a suspensão temporária da prestação do serviço, nos casos seguintes:

- a) por um período até três meses em cada ano civil, salvo se o usuário se ausentar em consequência de comissão de serviço civil ou militar, em que o período de suspensão será o que lhe corresponder;
- b) nos demais casos sempre que o solicite, sendo permitido ao provedor cobrar uma taxa de desactivação e de reactivação, conforme o caso;

3. Desde que a suspensão não ultrapasse os três meses, durante o período de suspensão ao abrigo do disposto no número anterior, mantém-se suspensa a taxa de assinatura, nos casos em que é aplicável.

4. Nos casos dos serviços prestados a crédito, compete ao provedor restabelecer o serviço, tão logo estejam ultrapassadas as razões que levaram a suspensão do mesmo.

5. A suspensão de serviço nos termos do n.º 1 do presente artigo, não interrompe a obrigação de pagamento das taxas de assinatura.

6. A suspensão do serviço resultante de incumprimentos por parte do usuário, é precedida de aviso de suspensão dirigido ao usuário com a antecedência mínima de 15 dias, excepto nos casos em que a prestação de serviços é mediante contrato de adesão, aplicando-se neste caso a suspensão imediata.

ARTIGO 36.º
(Contrato de assinante)

1. Sempre que o serviço seja prestado a crédito, é obrigatório o estabelecimento de um contrato entre os assinantes e os operadores, que regule os direitos e deveres de ambos os outorgantes, nos termos da lei vigente e do presente regulamento.

2. O título do contrato a que se refere o número anterior deverá estar conforme a legislação em vigor e o seu modelo padrão tem de ser previamente aprovado pelo órgão regulador.

3. Nos casos em que haja lugar o contrato de assinante, este dá origem, respectivamente, ao direito de uso do serviço e à obrigação de prestação do serviço de forma regular e contínua, em regra por períodos renováveis de um mês, nos termos previstos neste regulamento e mediante o pagamento das taxas fixadas no respectivo tarifário.

4. Por razões comerciais as condições contratuais gerais estabelecidas no número anterior podem ser alteradas mediante acordo entre o provedor e o assinante.

5. As condições para a prestação do serviço deve obrigatoriamente fazer constar do impresso do contrato, incluindo aquelas que levem à sua denúncia, rescisão ou caducidade.

6. Para além do disposto no número anterior, o provedor deve fornecer ao assinante, quando da assinatura do contrato e sempre que solicitado o manual do serviço, com as instruções e informações previstas no artigo 38.º

7. O contrato é pessoal, não podendo haver cedência de direitos a terceiros nem exoneração de responsabilidades, salvo nos casos previstos no presente regulamento.

8. Para efeitos de aplicação do presente regulamento, as notificações ao assinante serão sempre efectuadas para o domicílio indicado no respectivo contrato.

ARTIGO 37.º
(Contrato de adesão)

1. Caso o serviço seja prestado a débito, poderá ter lugar o contrato de adesão, caracterizado pela utilização de procedimentos mais expeditos, possibilitando o acesso aos serviços de telecomunicações de forma não permanente ou esporádica.

2. Nos casos em que se aplica a modalidade referida no n.º 1 do presente artigo, constitui a factura o título do contrato para a prestação do serviço de telecomunicações de uso público entre o requerente e os provedores sendo o modelo da factura aprovado previamente pelo órgão regulador.

3. A factura de venda deverá conter obrigatoriamente os dados pessoais do usuário em conformidade com o bilhete de identidade ou de outro documento autêntico exibido pelo usuário, que permitam uma identificação clara do mesmo e ser acompanhada do manual de serviço.

ARTIGO 38.º
(Manual de serviço)

Os provedores devem fornecer ao usuário o manual de serviço, que deve conter no mínimo as seguintes informações:

- a) deveres e obrigações das partes ao abrigo do presente regulamento e demais legislação;
- b) instruções para a sua utilização;
- c) tarifário;
- d) explicações para o bom entendimento das facturas;
- e) forma de controlo do saldo do cartão;
- f) modo e preço de utilização dos serviços de roaming;
- g) tempo necessário para o início da prestação do serviço;
- h) tipos de serviço de manutenção oferecidos;

- i) níveis de qualidade dos serviços oferecidos;
- j) processo de resolução de conflitos, quando existente;
- k) sistemas de indemnização ou reembolso dos assinantes em caso de incumprimento do serviço ou desrespeito dos níveis de qualidade contratados;
- l) regime e forma de prestação de garantias quando as mesmas sejam exigidas para a prestação do serviço;
- m) requisitos para constar na lista de utilizadores ou ter os seus dados pessoais disponíveis para divulgação através dos serviços informativos;
- n) menção sobre a conformidade do serviço e suas condições de acordo com o presente regulamento.

ARTIGO 39.º
(Alterações contratuais)

1. Nos casos de transferência de património que incluam o direito à prestação de serviço telefónico, nomeadamente através de sucessão, separação judicial, trespasse de estabelecimento, fusão ou cisão de empresas e outras transformações de pessoas colectivas, bem como em liquidação de patrimónios, os provedores procederão às correspondentes alterações contratuais quando solicitadas pelos interessados.

2. Sempre que um terceiro invoque o exercício de facto do direito à prestação do serviço em nome do assinante e prove o direito de ocupação do local da prestação do serviço os provedores procederão, para efeitos de transferência, à notificação do assinante em carta registada com aviso de recepção.

3. Se não houver oposição ao pedido mencionado no número anterior, no prazo de 30 dias os provedores poderão satisfazer o pedido de transferência do requerente.

ARTIGO 40.º
(Alteração do nome)

1. Aos pedidos de alteração de nome, firma ou denominação social do titular do contrato, será aplicada a taxa correspondente fixada em tarifário.

2. A mudança do titular do contrato de prestação de serviço de telecomunicações que ocorra entre cônjuges, seja qual for o regime de bens do casamento, considera-se alteração do nome.

3. Caso a alteração do nome se verifique ao abrigo do número anterior, o novo assinante assume a responsabilidade por eventuais débitos resultantes das relações contratuais anteriormente estabelecidas entre o assinante cessante e o provedor.

4. Nos demais casos, deverá o assinante cessante assumir os débitos resultantes da relação contratual até ao momento em que se verifique a alteração do nome.

ARTIGO 41.º
(Extinção do contrato)

1. Nos casos que tenham dado lugar à celebração de contrato para a prestação de serviço público de telecomunicações este caduca:

- a) findo o prazo convencionado nos contratos não renováveis;
- b) por morte do assinante ou extinção de pessoa colectiva, salvo verificando-se alteração contratual nos termos do artigo 40.º

2. O contrato pode ser denunciado pelo assinante, para o termo do prazo ou da sua renovação, mediante simples comunicação escrita com 15 dias de antecedência.

3. O provedor pode rescindir o contrato por carta registada com aviso de recepção, sem prejuízo de eventual responsabilidade do assinante, quando se verificarem as seguintes situações:

- a) falta de pagamento repetido das facturas nos prazos estabelecidos;
- b) inobservância grave, reiterada ou habitual, das condições técnicas e de exploração regulamentadas e acordadas, independentemente de ter havido ou não suspensão do serviço;
- c) execução de quaisquer trabalhos, na rede colectiva de cabos, sem o acordo do provedor;
- d) utilização da assinatura nos termos do artigo 46.º do presente regulamento.

CAPÍTULO IV
Regime Comercial e Financeiro

ARTIGO 42.º
(Tarifa)

1. Pela prestação do serviço de telecomunicações são devidas pelos usuários aos correspondentes provedores taxas previstas em tarifário que obedeça a estrutura estabelecida pelo órgão regulador, com tarifas uniformes em todo o território nacional, de acordo com o presente regulamento.

2. O órgão regulador deverá proceder à revisão periódica da estrutura tarifária e supervisionar a sua aplicação.

3. A estrutura tarifária deverá estabelecer as taxas, de formas a permitir o seu diferenciamento claro e compreensível entre as diferentes componentes dos preços principais e subsidiários, de acordo com:

- a) taxa de tráfego tendo em conta os diversos períodos do dia em que se acede aos serviços;
- b) taxa de tráfego nacional tendo em conta os pontos de terminação local, intermunicipal ou inter-provincial no que se refere aos serviços fixos nacional e uniforme no que se refere aos serviços móveis;

- c) taxas de tráfego internacional diferenciável em quatro grupos de países;
- d) taxa de interconexão entre serviços do mesmo tipo ou diferenciados entre si;
- e) taxas para serviços especiais;
- f) taxa de penalização nos casos de atraso do pagamento.

4. Nos casos em que a prestação de serviços implique interconexão, a taxa correspondente a cada modalidade de interconexão é uniforme para todos os operadores cabendo ao órgão regulador o seu estabelecimento de acordo com regulamento próprio, emitido pela autoridade de telecomunicações.

5. O tarifário dos serviços através das cabines e postos públicos deverá ser afixado no seu interior, de forma visível e legível, em língua portuguesa, inglesa e francesa.

6. Além de ser parte do manual de serviço, os provedores deverão publicar trimestralmente e sempre que se alterem no jornal nacional de maior circulação, de forma detalhada, os vários componentes dos preços praticados.

7. Sem prejuízo do estabelecido no artigo 23.º, da Lei n.º 8/01, de 11 de Maio, o órgão regulador deverá intervir e corrigir sempre que constate que as tarifas em utilização exorbitam os custos da prestação dos serviços e a razoabilidade da margem de lucro do provedor.

8. A fixação, o reajuste e a revisão das tarifas poderão basear-se em valor que corresponda à média ponderada dos valores dos itens tarifários.

9. Os provedores poderão cobrar tarifa inferior a fixada desde que a redução se baseie em critério objectivo e favoreça indistintamente todos os assinantes.

10. Os descontos de tarifa somente serão admitidos quando extensíveis a todos os assinantes que se enquadrem nas condições precisas e isonómicas, para sua fruição.

11. A redução ou o desconto de tarifas não ensejará revisão tarifária.

ARTIGO 43.º (Facturação)

1. A facturação dos serviços efectua-se com base nos registos informáticos ou mecânicos realizados nas centrais de acordo com os padrões internacionalmente aceites, sendo da competência do órgão regulador a homologação dos sistemas de tarifação e facturação com base nos requisitos previstos no n.º 2 do presente artigo.

2. O sistema de tarifação e facturação dos operadores de telecomunicações de uso público devem obedecer aos seguintes requisitos:

- a) o relógio e o sistema de contagem serem tareados e certificados anualmente por uma instituição de reconhecida competência no mercado internacional das telecomunicações;

- b) o sistema informático e o de armazenamento de dados serem certificados anualmente contra inviolabilidade e adultério por uma instituição de reconhecida competência no mercado internacional das telecomunicações.

3. Sempre que aplicável, as taxas de instalação, assinatura, activação e desactivação terão de ser uniformes em todo o território nacional.

4. O acesso à lista de assinantes do serviço básico de telecomunicações é gratuito.

5. Sem prejuízo do estabelecido no artigo 44.º, as taxas de assinatura e dos serviços prestados são facturadas mensalmente.

6. As modalidades de pagamento das taxas a que se refere o presente artigo são fixadas no contrato de assinante previsto no artigo 36.º

7. O assinante tem o direito de exigir ao provedor que lhe forneça serviços a apresentação gratuita das facturas detalhadas dos serviços prestados, desde que elas se refiram a períodos não superiores a dois meses.

8. Para efeitos do número anterior os provedores são obrigados a manter os registos referentes à facturação pelo menos num período de dois meses.

9. Os provedores deverão assegurar um serviço automático de informação relativo à tarifação do serviço prestado, possível de ser acedido gratuitamente pelo assinante através do seu terminal, ou de equipamento suplementar associado a este.

10. As receitas associadas ao tráfego com origem nos serviços de transporte de voz em grupos fechados de utilizadores são integralmente propriedade dos prestadores desses serviços.

ARTIGO 44.º (Cobrança)

1. Os serviços a crédito poderão ser pagos directamente nos balcões indicados pelos serviços comerciais dos operadores, ou através de meios de pagamento e das facilidades de débito automático oferecidas pelo sistema bancário ou outras instituições de carácter financeiro.

2. Nos casos dos serviços a crédito pagos por meios de débito automático, como referido no número anterior, a cobrança só poderá ser efectuada depois de cumpridas as formalidades inerentes à emissão e apresentação da factura ao cliente, e a partir dos 3 dias que precedem a data limite de pagamento.

3. Para o caso dos serviços fornecidos a crédito, os provedores são obrigados a dar a conhecer previamente ao assinante o montante a pagar, através da apresentação da factura onde conste o valor da prestação de serviço relativa ao mês anterior, no mínimo 15 dias antes da data limite de pagamento.

4. O assinante obriga-se ao pagamento do valor da factura de prestação de serviço até à data limite nela fixada, através das modalidades de pagamento postas à disposição pelos operadores.

CAPÍTULO V Disposições Finais

ARTIGO 45.º (Regras especiais obrigatórias)

1. De acordo com o artigo 26.º da Lei n.º 8/01, de 11 de Maio, os provedores obrigam-se a tomar as providências necessárias, inclusive as tecnológicas, para assegurar e fazer respeitar, nos termos da legislação em vigor, o sigilo das comunicações efectuadas através dos serviços de telecomunicações públicas.

2. Os provedores são obrigados a configurar os equipamentos de uso público, para que se proporcione comunicação gratuita aos serviços de emergência.

ARTIGO 46.º (Utilização fraudulenta dos serviços)

Sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal prevista por lei, constitui causa da suspensão da prestação do serviço público de telecomunicações, a utilização da instalação em comunicações que:

- a) visem atentar contra a segurança do Estado, a ordem pública e os bons costumes;
- b) tenham por objecto a perpetração de crimes;
- c) destinem a impedir a acção da justiça na investigação de crimes, ou na perseguição de criminosos;
- d) constituam injúria ou exprimam ideias criminosas ou ofensivas das leis e dos bons costumes.

ARTIGO 47.º (Comunicações molestantes)

1. Através dos órgãos judiciais, os assinantes podem requisitar aos operadores a detecção de comunicações efectuadas por anónimos com conteúdo ameaçador, insultuoso ou malicioso.

2. Para efeitos do número anterior os operadores deverão equipar-se com os dispositivos que permitam a detecção de comunicações com o máximo de certeza e rapidez.

3. A requisição para o efeito de localização de chamadas e dos seus autores fica contudo limitada à requisição dos órgãos judiciais, a pedido do assinante, e aos quais o operador transmitirá os resultados apurados.

ARTIGO 48.º (Registo e escutas telefónicas)

1. Nos casos em que um usuário por escrito e sustentado por queixa junto dos órgãos da polícia, reclame ser vítima de uso indevido do seu terminal ou de recepção de telefonemas que atentem contra a sua reputação, têm os operadores de telecomunicações de uso público a obrigação

de armazenar e facultar ao requerente os dados referentes à origem da comunicação, inclusive o número, nome e endereço mesmo que o usuário não pertença a sua rede.

2. Nos casos em que um usuário por escrito o requeira com estrita colaboração dos órgãos judiciais devem os operadores de telecomunicações de uso público criar as condições para pôr à escuta o terminal do usuário e interceptar as chamadas que se destinem ao terminal do requerente.

O Presidente da República, JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS.

ANEXO

Qualidade de serviço

1	Prazo máximo para inclusão nas listas de espera após recepção da requisição de utilização do serviço	7 dias úteis
2	Prazo para a celebração do contrato após recepção da requisição de utilização do serviço (meta de referência até 2005)	30 dias úteis
3	Prazo máximo para o início da utilização do serviço após celebração do contrato:	
3.1	Rede fixa e outros serviços	< 7 dias
3.2	Rede móvel	< 24 horas
3.3	Rede móvel (por contrato de adesão) ..	< 2 horas
4	Atraso no ton de chamada (Dial ton delay)	0.92 de probabilidade de não exceder 600msec.
5	Percentagem de avarias reparadas no dia útil subsequente	> 50%
6	Percentagem de avarias reparadas em menos de 72 horas	> 97%
7	Percentagem de avarias reparadas após 72 horas	< 3%
11	Tempo médio de reparação	< 48 horas
12	Taxa de avarias por 100 linhas	< 7
14	Taxa de sucesso das chamadas:	
14.1	Na mesma rede	> 55%
14.2	Inter-redes	> 50%
15	Taxa de bloqueio da central	< 5%
12	Percentagem de chamadas via operadores atendidas dentro de 15 segundos ..	90%
16	Demora de atendimento pelas operadoras.....	> 95%
	(% de demora da resposta com duração inferior a 10 seg):	
	Para marcação de chamadas de longa distância para informações/reclamações e avarias	> 98%
17	Percentagem de facturas contestadas.....	< 2%

O Presidente da República, JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS.