



CENTRO DE INTEGRIDADE PÚBLICA

Anticorrupção - Transparência - Integridade

JUSTIÇA E ANTICORRUPÇÃO

ANTICORRUPÇÃO



05 de Novembro de 2024 | Edição nº 15 | Distribuição Gratuita | www.cipmoz.org

Operadoras de telefonia móvel devem ser responsabilizadas pelas restrições no acesso a internet

Desde 2018 em (i) períodos eleitorais (a partir da altura da contagem de votos), (ii) em situações de manifestação e (iii) greves, Moçambique tem sido assolado pelo fenómeno de restrições no acesso à internet. Esta situação tem afectado pessoas individuais ou colectivas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, dentro e fora do país.

O objectivo implícito destas restrições é de impedir que o consumidor tenha acesso às redes sociais, como WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram, entre outras que, na verdade, são as mais usadas para comunicar, por serem as mais seguras (há uma percepção enraizada de que a comunicação não é interceptada ou escutada) e as menos onerosas (quando comparado com a chamada normal).

Nessas situações, o consumidor é confrontado com:

- (i) Internet desligada;
- (ii) Redução da velocidade da internet (passando para 2G ou 3G, tornando mais difícil o acesso a áudios, vídeos ou fotos) ou,
- (iii) Em última instância, impedimento de acesso a alguns aplicativos.

Se o objectivo é de evitar acesso a WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram, este vai para além disso. As restrições de acesso a internet vão para além da restrição às redes sociais pois coarctam o direito do cidadão ao trabalho e estudo remoto, ao acesso a redes de canais bancários, ao acesso aos serviços de saúde... perdendo-se assim inúmeras oportunidades, com danos incalculáveis, incluindo mortes.

Por isso, é de todo importante aferir se a actual interrupção e restrição de acesso às redes sociais derivou de uma acção concertada entre operadores e provedores de internet e, nesse entretanto, saber se a mesma está enquadrada nas situações previstas no artigo 8 do Regulamento de Qualidade de Serviço Públicos de Telecomunicações, Decreto n.º 6/2011 de 3 de Maio, ou seja, se a interrupção foi devido a:

- Caso furtivo ou de força maior;
- Razões de interesse público;
- Razões operacionais;
- Razões de segurança pública;
- Razões de segurança de Estado;
- Factos imputáveis aos clientes;
- Facto imputável a um outro operador ou prestador de serviço de telecomunicações;
- A pedido do cliente.

Caso tenha sido um desses casos, o que se mostra bastante estranho que tenha acontecido com todos os operadores e provedores de internet, é importante saber se, tratando-se de interrupção de prestação do serviço resultante de (i) razões de segurança, (ii) caso furtivo ou (iii) força maior se, até 2 dias, contados a partir da data da ocorrência, todos os operadores e provedores de internet enviaram um relatório ao INCM, devidamente fundamentado, justificando, tecnicamente, a causa da interrupção.

Por outro lado, caso a interrupção de todos os operadores e provedores de internet tenha sido por razões de (i) interesse público, (ii) por razões operacionais, (iii) por razões de segurança pública ou (iv) a facto imputável a um outro operador ou prestador de serviço de telecomunicações, há um dever, daqueles, de informar aos consumidores da interrupção de serviço, situação que, salvo prova em contrário, não foi cumprida.

Caso não tenham cumprido com essas obrigações legais, a Autoridade Reguladora das Comunicações – Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique – INCM, tem de provar que lhes foram aplicadas as respectivas multas, correspondentes a 6 milhões de meticais, ao abrigo do que

* Em caso de dúvidas, sugestões e questões relacionadas a esta nota, contacte: baltazar.fael@cipmoz.org

dispõe a alínea a) do artigo 20, do Regulamento de Qualidade de Serviço Público de Telecomunicações, Decreto n.º 6/2011 de 3 de Maio, ou se, pelo menos, já lhes foi aberto processo, sem prejuízo do ressarcimento pelos danos causados a cada um dos consumidores prejudicados.

Nesta situação, cada consumidor afectado, individualmente ou em conjunto, pode reclamar, junto à sua operadora ou provedora de serviços, provando que ficou sem o serviço e que, esse facto, o prejudicou (elencando e provando as perdas) e exigindo que seja devidamente compensado e/ou indemnizado, conforme dispõe o artigo 35 e seguintes do Regulamento de Protecção do Consumidor do Serviço de Telecomunicações, Decreto n.º 44/2019, de 22 de Maio.

Em última instância, o consumidor poderá recorrer à Autoridade Reguladora e/ou ao Tribunal.

Por outro lado, se os operadores e provedores de internet receberam orientação da Autoridade Reguladora - INCM, geralmente feita por chamada telefónica, contrariando a prática normal de troca de correspondência entre as partes, por carta, com aviso de recepção ou carimbo, para que não se deixem provas, alegando supostas *ordens superiores* para restringir a internet, reduzir a velocidade ou impedir o acesso a alguns aplicativos, estamos perante uma orientação desprovida de qualquer sustentação legal, já que as únicas situações legais em que o INCM pode obrigar a interrupção da comunicação esta prevista no artigo 24 da Lei n.º 4/2016, de 3 de Junho, conhecida por Lei das Telecomunicações. Esta Lei determina que *“em situações de crise ou guerra, emergência ou catástrofe, os serviços de radiocomunicações, nos seus aspectos operativos, regem-se pelas decisões emitidas pelos órgãos competentes, no controlo das telecomunicações no país”*, ou seja, esta responsabilidade recai sobre o INCM.

Porém, para que o INCM possa emitir decisões aludidas no parágrafo anterior, é *conditio sine qua non* que a Assembleia da República declare Estado de Sítio ou Estado de Emergência, ao abrigo do disposto no artigo 288 e seguintes da Constituição da República.

Ora, porque não foi declarado Estado de Sítio ou Estado de Emergência, não está preenchido o pressuposto legal para que a Autoridade Reguladora possa intervir e orientar os operadores e provedores de serviços de internet a interromper o serviço, mesmo que, *por ordens superiores*.

Por outro lado, tratando-se de ordem ilegal, esta *ordem superior* não devia ter sido respeitada pelos operadores e provedores de serviços de internet. Tendo sido acatada, os mesmo deverão ser responsabilizados pelos prejuízos causados a cada um dos seus subscritores até ao limite de perdas de cada um. E, aqui, repetimos, cada um dos subscritores deverá avaliar o seu prejuízo em função da perda que pode ser, por exemplo, aulas, exames, entrevistas de emprego, emails não enviados ou não recebidos, marcações não efectuadas, passagens aéreas, reuniões desmarcadas, transferências não concretizadas, entre outros.

Este direito do consumidor, a reparação pelos danos causados

pela actuação dos operadores e provedores de internet, está prevista no número 1 do artigo 92 da Constituição da República, e o dever de reparar está previsto nos contratos de adesão assinados entre as partes, contemplando danos emergentes e lucros cessantes.

Aliás, este direito à indemnização pelos danos causados, está previsto na própria Constituição da República, no seu artigo 58, ao estabelecer que *“... a todos é reconhecido o direito de exigir, nos termos da lei, indemnização pelos prejuízos que forem causados...”*.

Recomendações

Ao INCM:

- que assuma o seu papel na regulação do mercado, com isenção e imparcialidade, na dicotomia operador-consumidor, defendendo a indústria e o primado da Lei;
- que inste às operadoras e provedoras de serviços de internet a comunicar, publicamente, aos seus subscritores, as razões da interrupção e restrição de acesso às redes sociais;
- que obrigue às operadoras e provedoras de serviços de internet a apresentar relatórios técnicos, detalhados, das causas da interrupção e restrição de acesso às redes sociais e o prazo para a sua reparação.

Às operadoras e provedoras de serviços de internet:

- que respeitem a legislação em vigor, incluindo os direitos dos seus consumidores;
- que comuniquem, aos seus respectivos subscritores, as razões da interrupção e restrição de acesso às redes sociais;
- que reparem os danos causados a cada um dos seus subscritores, solicitando que cada um apresente o valor dos prejuízos causados para efeitos de compensação;

Aos consumidores:

- recomenda-se que para além das reclamações e manifestações de indignação e repúdio, nas redes sociais e órgãos de comunicação social, usem todos os meios aos seu dispor para fazer valer os seus direitos, incluindo a reparação pelos danos causados. Podem recorrer aos operadores e provedores de internet, à Autoridade Reguladora ou ao Tribunal, individualmente ou em conjunto.

Referências

- Artigo 58; n.º1, artigo 92, artigo 288 e seguintes da Constituição da República – aprovada pela Lei n.º1/2018, de 12 de Junho.
- Artigo 24 da Lei de Telecomunicações – Lei n.º4/2016, de 3 de Junho
- Artigo 35 e seguintes do Regulamento de Proteção do Consumidor do Serviço de Telecomunicações – Decreto n.º44/2019, de 22 de Maio.
- Artigo 8 do Regulamento de Qualidade de Serviço Público de Telecomunicações – Decreto n.º6/2011, de 3 de Maio.
- Contrato de Prestação de Serviços entre Operador e Provedor de Serviço de Internet e os Subscritores



CENTRO DE INTEGRIDADE PÚBLICA
Anticorrupção - Transparência - Integridade

Parceiros:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embaixada da Suíça em Moçambique



Norwegian Embassy



Suécia
Sverige



Reino dos Países Baixos



Informação editorial

Director: Edson Cortez

Revisão de pares: Baltazar Fael e Edson Cortez

Revisão Linguística: Samuel Monjane

Propriedade: Centro de Integridade Pública

Rua Fernão Melo e Castro,

Bairro da Sommerschild, nº 124

Tel: (+258) 21 499916 | Fax: (+258) 21 499917

Cel: (+258) 82 3016391

[f](#)@CIP.Mozambique [t](#)@CIPMoz

www.cipmoz.org | Maputo - Moçambique