



República de Angola
Ministério dos Correios e Telecomunicações

- **Estrutura do Sector**
- **Legislação**
- **Direitos e Deveres dos Usuários**
- **Estatística do Serviço Público**





República de Angola
Ministério dos Correios e Telecomunicações

Estrutura do Sector das Telecomunicações

Nível Político

MCT

Nível de Regulação

Instituto Angolano das Comunicações

Gabinete de Regulação
e Serviços Públicos

Departamento de Administração
Finanças e Pessoal

Departamento de Planificação
e Gestão do Espectro

Departamento de Estudos,
Desenvolvimento e Informação

Nível Operacional

Mercado

Serviço Fixo

Angola Telecom
Mercury
Nexus
Mundo Startel
Wezacom

Serviço Móvel

Movicel
Unitel

Serviço de Dados

Multitel
ISPs

ENQUADRAMENTO LEGAL

(Legislação mais importante)

Diploma	Referência	Âmbito
Lei das privatizações	Lei nº 10/94 de 31 de Agosto	Define o quadro geral de privatizações das empresas, participações sociais e outros patrimónios do estado, que não estejam abrangidos pela reserva absoluta do sector público.
Lei da delimitação de sectores da actividade económica	Lei nº 05/02 de 16 de Abril	Mantém apenas a propriedade das infra-estruturas que integram a rede básica de Telecomunicações sob reserva absoluta do estado.
Lei de bases do investimento privado	Lei nº 11/03 de 13 de Maio	Estabelece normas e mecanismos de promoção do investimento privado nacional e estrangeiro. Define os princípios sobre o regime de acesso aos incentivos e facilidades a conceder pelo estado a tais investimentos.
Lei sobre os incentivos fiscais e aduaneiros	Lei nº 17/03 de 25 de Julho	Regula os procedimentos, tipos e modalidades de concessão de incentivos fiscais e aduaneiros no quadro da lei de bases do investimento privado.
Lei de defesa do consumidor	Lei nº 15/03 de 22 de Julho	Estabelece Princípios gerais de protecção e promoção da política de defesa do Consumidor, apoiando a constituição e o funcionamento de associações de consumidores.
Lei de base das telecomunicações.	Lei nº 08/01, de 11 de Maio	Estabelece as bases gerais sobre gestão, exploração das infra-estruturas e serviços de telecomunicações.
Regulamento de Acesso ao exercício da actividade de prestação de serviços de telecomunicações de uso Público.	Decreto nº 44 / 02, de 06 de Setembro	Define o regime do estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas e prestação de serviços endereçados de Telecomunicações de uso Público.
Regulamento de serviço de telecomunicações de uso Público.	Decreto nº 45 / 02, de 10 de Setembro	Estabelece os princípios gerais e específicos 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.
Regulamento do Plano Nacional de Frequências	Decreto nº 10 / 03, de 07 de Março	Estabelece os princípios gerais e específicos para a consignação de canais radioeléctrico.
Regulamento de preços dos Serviços Público	Decreto nº 03 / 04, de 09 de Janeiro	Estabelece o regime de preços a praticar pelos Operadores Públicos de telecomunicações e seus Agentes, assim como os preços de interligação das redes públicas de telecomunicações.
Regulamento Geral de Inter-conexão	Decreto nº 13 / 04, de 13 de Março	Estabelece o regime de interligação entre redes de telecomunicações, de forma a garantir a comunicação entre Usuários de todas redes.

Para além destes diplomas legais, aguardam por aprovação outros projectos de diplomas, tais como:

- ✦ Projecto de Tarifário radioeléctrico (Para sistemas radioeléctricos privados)
- ✦ Projecto de Regulamento Geral de Numeração
- ✦ Projecto de Regulamento para o licenciamento técnico das Estações de radiodifusão

SE É CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DE USO PÚBLICO

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS E DEVERES

A Lei garante aos usuários de serviços de telecomunicações de uso público o direito de:

Obter junto dos provedores de serviços de telecomunicações informações adequadas sobre as condições de prestação dos serviços. O consumidor pode exigir, no momento em que se torna cliente de um operador, um manual de serviço, contendo, entre outras, as seguintes informações:

- » deveres e direitos das partes (usuário e provedor);
- » instruções para a utilização dos serviços;
- » tarifário (e outros preços);
- » explicações para o bom entendimento das facturas;
- » forma de controlo do saldo dos cartões (pré-pago);
- » modo e preço de utilização dos serviços "roaming";
- » tempo necessário para o início da prestação do serviço;

- » níveis de qualidade dos serviços oferecidos;
- » modo de apresentação das reclamações, e do processo de resolução de eventuais conflitos (quando existam);
- » requisitos para constar na lista de utilizadores, ou para ter os seus dados pessoais disponíveis para divulgação através dos serviços informativos.

A legislação em vigor garante-lhe ainda o direito de:

- » não violação o segredo da sua comunicação, salvo nos casos previstos na lei (sigilo do conteúdo das suas chamadas);
- » respeito pela sua privacidade no manuseamento dos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelo operador/provedor do serviço;
- » acesso aos serviços (com padrões de qualidade e regularidade adequados), bem como a todas as informações necessárias sobre as condições da sua prestação (diversidade, qualidade, tarifas e preços);
- » conhecer previamente, através do manual de serviço, as condições em que lhe podem suspender o acesso ao serviço;
- » ser prévia e atempadamente informado de quaisquer alterações à forma de prestação de serviços, nomeadamente as alterações de preços e níveis de qualidade, interrupções, suspensões ou extinção de serviços;
- » ter assegurada a continuidade do serviço, excepto nos casos em se verifique incumprimento grave das condições contratuais,

devidamente comprovada, ou por motivos de força maior, em qualquer dos casos com aviso prévio.

A Lei garante aos usuários de serviços de telecomunicações móveis o direito de:

» não lhes ser condicionada a activação dos serviços, à aquisição do equipamento terminal, salvo nos casos em que o terminal é financiado pelo Operador / provedor

Aos usuários de serviços pré-pagos de telecomunicações, a Lei estabelece que:

» deve ser assegurada a condição de recepção de chamadas por um período mínimo de 180 dias, a contar da data do último credi-
tamento, findo os quais, com ou sem saldo, o seu operador/prove-
dor pode desactivá-lo do serviço, caso não efectue nova recarga;

» em caso de desactivação, o usuário pode reclamar (no prazo de 30 dias) a restituição do valor correspondente aos UTTs (Unidade de Taxa de Telecomunicações) em saldo, pagando para o efeito uma taxa não superior a 500 UTTs - o valor da UTT em moeda nacional é fixado mensalmente pelo INACOM;

» se o número de um usuário for desactivado, ele só pode ser atribuído a outra pessoa depois de dois anos.

Quanto às reclamações a Lei prevê que :

» no caso da violação dos direitos dos usuários, estes devem reclamar junto do seu Operador / Provedor de serviço, no prazo máximo de 60 dias contados da data da ocorrência do facto que constitui objecto da sua reclamação;

» a resposta às reclamações pelo Operador / Provedor, não pode ultrapassar o prazo de 15 dias.

DEVERES

Os usuários dos serviços de telecomunicações de uso público têm o dever de:

» utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, e velar pelo seu bom estado de manutenção e conservação;

» respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

» comunicar as autoridades competentes, das irregularidades ocorridas e os actos ilícitos cometidos por provedores / operadores de serviço de telecomunicações de uso público.

OBS.:Para mais informações, queira por favor consultar o Decreto 45/02 de 10 de Setembro.

([www . inacom. Og. ao](http://www.inacom.og.ao))

ESTIMATIVAS DE POPULAÇÃO UTILIZADAS

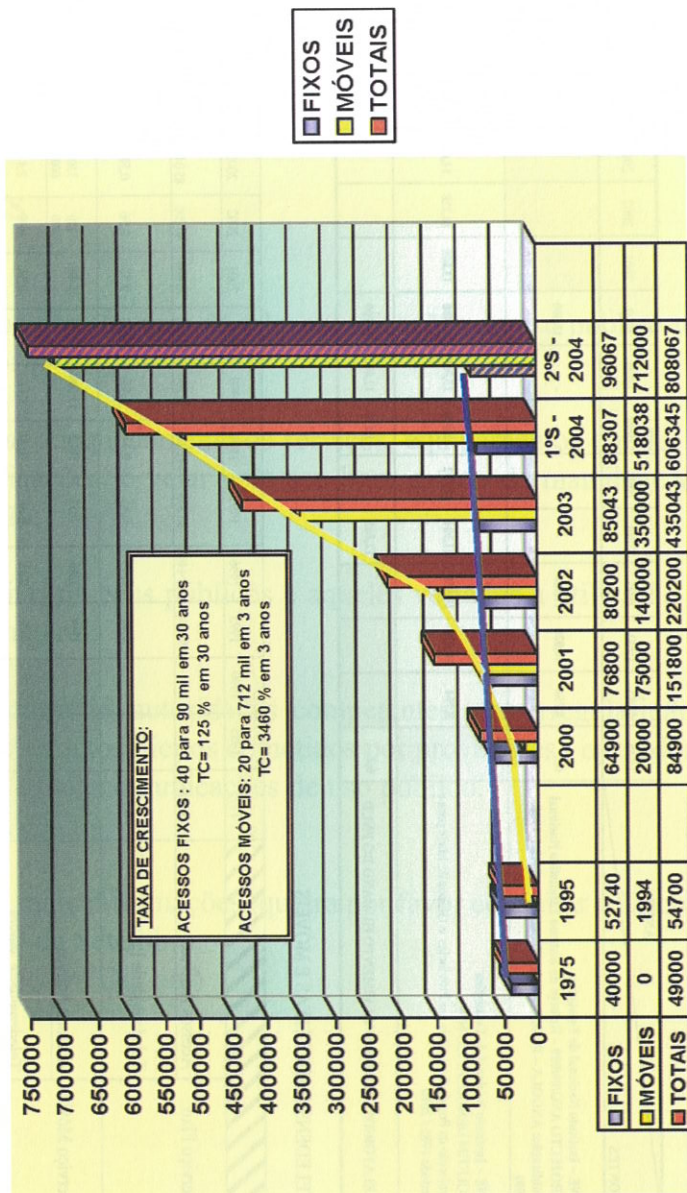
FONTES	ANOS													
	1975	1985	1990	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2015
INE - Instituto Nacional de Estatística PROJECTO ANG/89/009 - Reforço do Sistema Estatístico Nacional Publicação: ANGOLA - Perfil Estatístico Económico e Social 1988-1991	6,2	8.754	10.020	11.558	-	-	-	-	13.400					
INE - Instituto Nacional de Estatística BOLETIM DEMOGRAFICO Nº 9 Projeção da População do País por Províncias e Grupos de Idade para o Período 1985 / 2010		8.754	10.020	11.558	11.904	12.262	12.630	13.009	13.400	13.808	14.228	14.660	15.107	
RELATÓRIOS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO DO PNUD	6,2				12.865		12.630	12.800	13.100					20,8

TELEDENSIDADES FIXAS E MÓVEIS

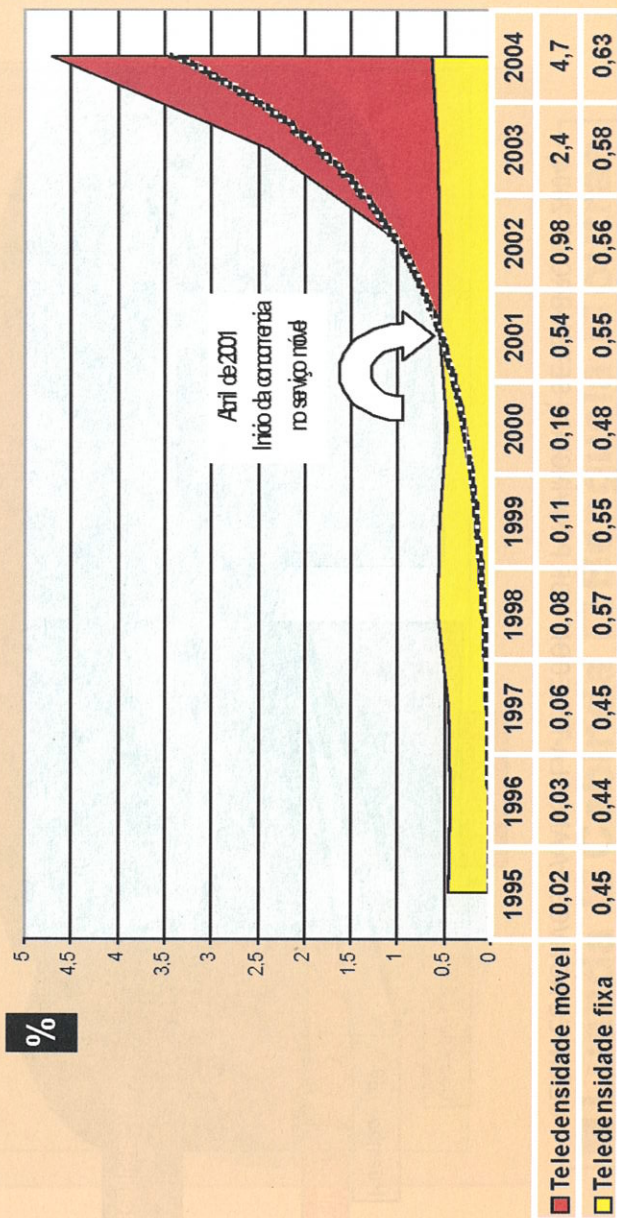
	1975	1985	1990	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	
													1ªs	2ªs
Serviço Fixo	49.000			52.740	52.440	55.843	72.244	72.200	64.900	76.800	80.200	85.043	88.307	96.067
Serviço Móvel	0,79			0,45	0,44	0,45	0,57	0,55	0,48	0,55	0,56	0,58	0,58	0,63
Serviço Móvel				1994	3298	7052	9800	15.100	21.080	75.000	140.000	350.000	518038	712000
Teledensidade Móvel				0,02	0,03	0,06	0,08	0,11	0,16	0,54	0,98	2,4	3,4	4,7

Vamos considerar que existem 3,5 milhões de habitantes em Luanda (conforme estimativas oficiais)

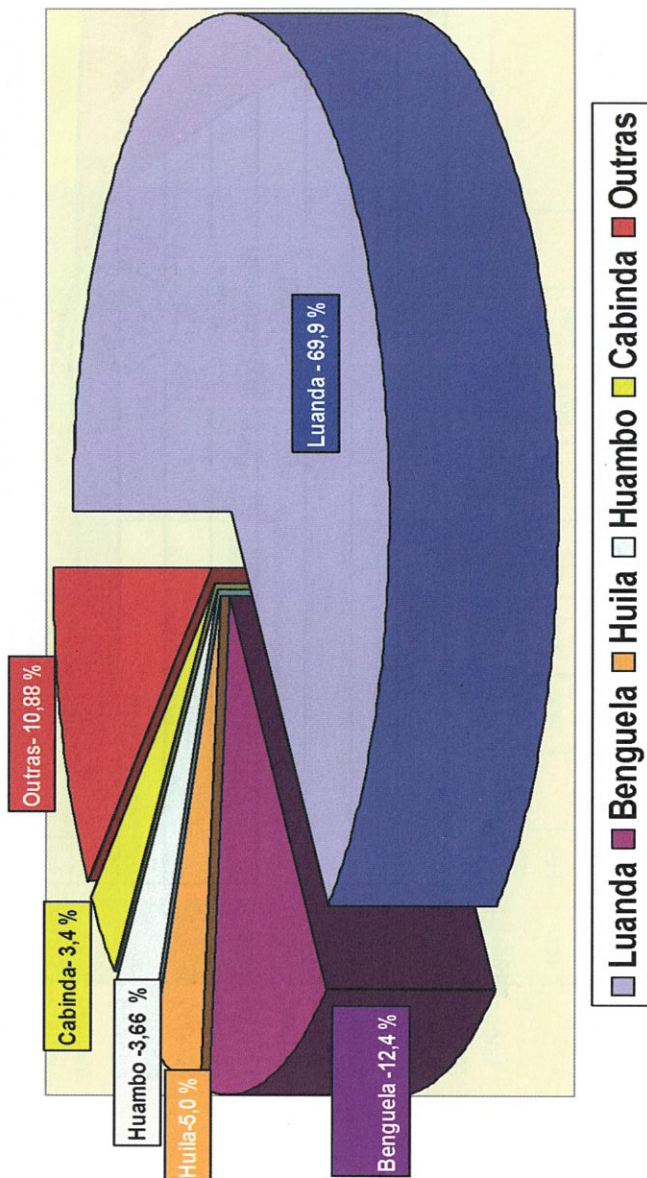
Nº DE USUÁRIOS ACTIVOS DO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO E MÓVEL



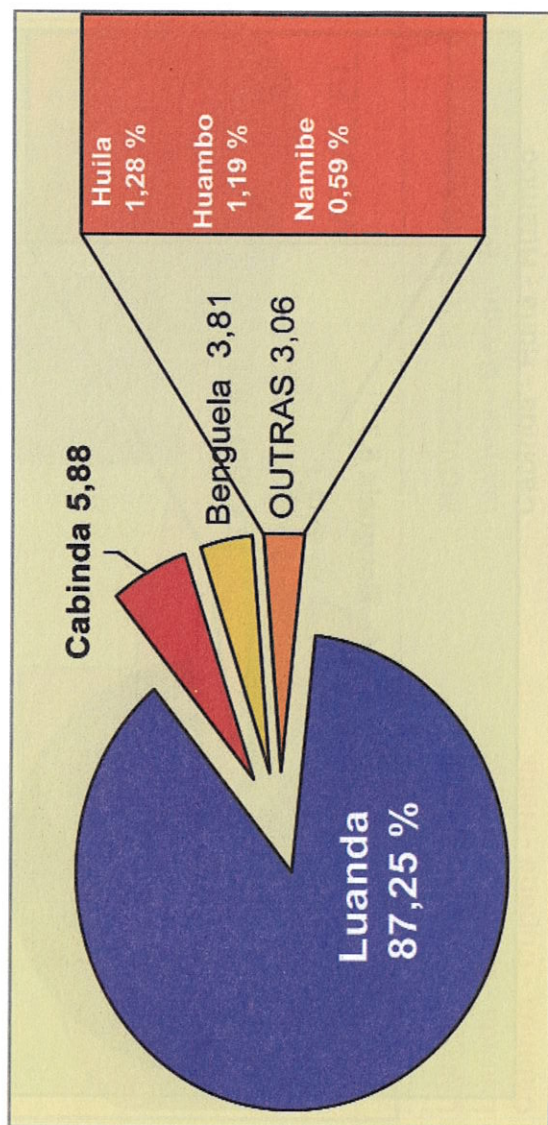
EVOLUÇÃO DA TELEDENSIDADE DOS SERVIÇOS FIXO E MÓVEL



CLIENTES ACTIVOS DA ANGOLA-TELECOM POR PROVÍNCIAS (SETEMBRO DE 2004)

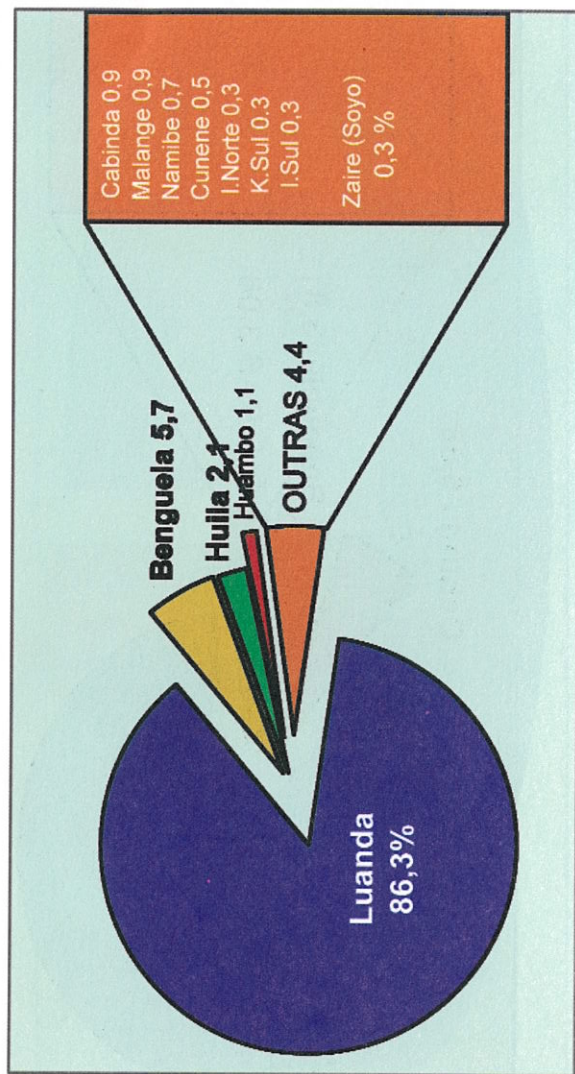


**% DE CLIENTES DA MOVICEL POR PROVINCIA
(SETEMBRO DE 2004)**

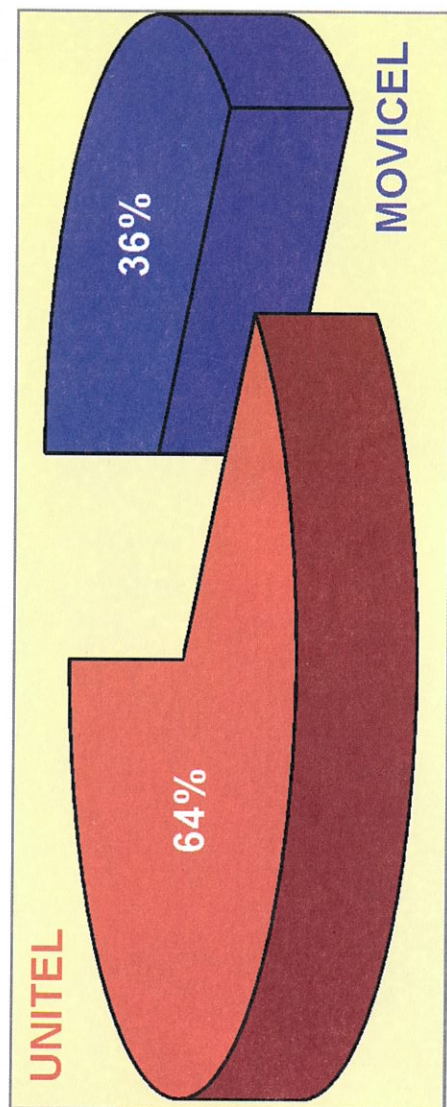


■ Luanda ■ Cabinda ■ Benguela ■ outras

**% DE CLIENTES DA UNITEL POR PROVINCIA
(SETEMBRO DE 2004)**



QUOTAS DO MERCADO DO SERVIÇO MÓVEL CELULAR EM SETEMBRO DE 2004



UNITEL - PRESENCIA EM:

Luanda - Bengo - Benguela

Cabinda - Cunene - Huila

Huambo - Kwanza Sul - Lunda Norte

Lunda Sul - Malange - Namibe

Zaire (Soyo)

MOVICEL - PRESENCIA EM:

Luanda - Bengo - Benguela

Cabinda - Huila - Huambo

Namibe - Zaire (Soyo)