



**DIREITOS DIGITAIS EM MOÇAMBIQUE:  
UMA ANÁLISE DAS POLÍTICAS DAS  
OPERADORAS DAS TELEFONIAS  
MOVEIS**

**DIGITAL RIGHTS IN MOZAMBIQUE:  
AN ANALYSIS OF MOBILE NETWORK  
OPERATORS' POLICIES**

**O Ranking dos Direitos Digitais impulsiona a responsabilidade empresarial para os direitos humanos na era digital**  
- <https://rankingdigitalrights.org>

**O Projecto sobre Maior Liberdade na Internet** – O Projecto sobre Maior Liberdade na Internet (GIF) é um programa global de três anos, que actua através de um consórcio que opera em 40 países. Gerido pela Internews, e financiado pela Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID), o GIF abrange quatro parceiros internacionais, sete parceiros regionais e mais de 40 organizações e beneficiários locais. Os parceiros neste consórcio todos lutam pela preservação de uma internet aberta, segura, acessível, confiável e interoperável – e por maioria de razão, para proteger os direitos humanos inerentes ao uso da internet.

[www.misa.org.mz](http://www.misa.org.mz) - O MISA-MOÇAMBIQUE, capítulo moçambicano do Instituto de Comunicação Social da África Austral, no âmbito da sua missão de promover a liberdade de expressão, a liberdade de imprensa e o direito à informação.

Pesquisador Principal: Otto Saki, Pesquisador conselheiro: Leandro Ucciferri, Editora: Meli Ncube.

**Ranking Digital Rights advances corporate accountability for human rights in the digital age**  
- <https://rankingdigitalrights.org>

**Greater Internet Freedom Project** - The Greater Internet Freedom Project (GIF) is a three-year, consortium-based, global program operating across 40 countries. Managed by Internews and funded by the United States Agency for International Development (USAID), GIF centers four international partners, seven regional partners and more than 40 local organizations and beneficiaries. This consortium of partners are all fighting to preserve an open, secure, accessible, reliable, and interoperable internet—and by extension, protect the human rights enabled by access to the internet.

[www.misa.org.mz](http://www.misa.org.mz) - MISA-MOÇAMBIQUE, the Mozambican chapter of the Media Institute of Southern Africa, as part of its mission to promote the freedom of expression, freedom of press and the right to information.

Researcher: Otto Saki, Research advisor: Leandro Ucciferri, Research Editor: Meli Ncube

## ÍNDICE TABLE OF CONTENTS

<b>1. Sumário Executivo / Executive summary</b>	<b>4</b>
<b>2. Introdução / Introduction</b>	<b>5</b>
<b>3. Objectivos da Pesquisa / Research objectives</b>	<b>5</b>
<b>4. Contexto / Context</b>	<b>6</b>
4.1 Plataforma política e legal / Legal and policy framework	7
4.2 Um desempenho problemático sobre direitos humanos /A chequered human rights record.	9
<b>5. Metodologia / Methodology</b>	<b>10</b>
<b>6. Constatações / Findings</b>	<b>12</b>
6.1 Governança / Governance	12
6.2 Liberdade de Expressão e de Informação / Freedom of Expression and Information	16
6.3 Privacidade / Privacy	19
<b>7. Conclusões / Conclusions</b>	<b>22</b>
<b>8. Recomendações / Recommendations</b>	<b>23</b>
8.1 Recomendações para as empresas / Recommendations to companies	23
8.2 Recomendações à sociedade civil / Recommendations to civil society	25
<b>9. Bibliografia / Bibliography</b>	<b>26</b>

## 1. Sumário Executivo

Este relatório constitui uma avaliação das políticas e grau de transparência das empresas moçambicanas de telecomunicações. O relatório baseia-se na Metodologia do Índice de Ranking dos Direitos Digitais (RDR) como instrumento para a avaliação das políticas e práticas da Vodacom<sup>1</sup>, da Tmcel<sup>2</sup> e da Movitel<sup>3</sup>, as principais empresas de telecomunicações de Moçambique. A metodologia do índice RDR recorre a três categorias: governação; liberdade de expressão e de informação; e privacidade. Para esta pesquisa, recorreremos a 15 indicadores.

O relatório deverá contribuir para criar um melhor entendimento sobre a importância do respeito, promoção, e protecção dos direitos humanos no sector das telecomunicações, em conformidade com as disposições da Constituição da República de Moçambique. O nosso objectivo na recolha e apresentação das nossas conclusões visa influenciar as políticas do Estado e corporativas, e ao mesmo tempo informar os cidadãos sobre os seus direitos e dos riscos resultantes da incapacidade das empresas de telefonia móvel de desenvolver e implementar políticas baseadas no respeito pelos direitos humanos.

As políticas e práticas da Vodacom, Movitel e Tmcel não são suficientes em todas as três áreas dos indicadores. Constatamos específicas mostram discrepâncias nas políticas, na governação e na transparência entre as empresas-mãe e as suas subsidiárias locais. Constatamos uma falta de transparência e de compromisso para com os princípios dos direitos humanos da parte da Vodacom, que é uma empresa multinacional, apesar de a empresa-mãe ter declarado o seu compromisso para com os direitos humanos no Reino Unido, a sua principal sede.

## 1. Executive summary

This report evaluates the policies and transparency of Mozambique's telecommunications companies. The report uses the Ranking Digital Rights (RDR) Index Methodology to evaluate the policies and practices of Vodacom<sup>1</sup>, Tmcel<sup>2</sup>, and Movitel,<sup>3</sup> Mozambique's major telecommunication companies. The RDR index methodology uses three categories: governance; freedom of expression and information; and privacy. We used 15 indicators for this research.

The report contributes to an understanding of the importance of respecting, promoting, and protecting human rights in the telecommunications sector, as provided in the Constitution of Mozambique. Our intention in collecting and reporting our findings is to influence state and corporate policies while informing citizens of their rights and of the risks caused by telcos failing to enact and implement policies that are predicated on a respect for human rights.

The policies and practices of Vodacom, Movitel, and Tmcel are insufficient in all three indicator areas. Specific findings show policy, governance, and transparency discrepancies between parent companies and local franchises. We found a lack of transparency and human rights commitment from Vodafone Mozambique, which is a multinational company, despite the parent company having declared its commitment to human rights in the U.K., its home country. Movitel is owned by Viettel<sup>4</sup>, a Vietnamese multinational telecommunications company accused of human rights abuses; its privacy and transparency commitments are inadequate. The overall perception is that these companies operate in an environment of impunity and a lack of accountability.

- 1 A Vodacom Group Limited é uma empresa de comunicações sediada na África do Sul, que disponibiliza serviços de voz, mensagens, dados e de convergência para mais de 55 milhões de clientes. A Vodacom conseguiu expandir-se, para incluir operações de redes na Tanzânia, República Democrática do Congo, Moçambique e Lesotho. Disponibiliza serviços de negócios a clientes em mais de 32 países africanos, incluindo a Nigéria, Zâmbia, Angola, Quênia, Gana, Costa do Marfim e Camarões.
- 2 A Tmcel é uma empresa pública resultante da junção das Telecomunicações de Moçambique (TDM) e a Moçambique Celular (Mcel). O seu principal objectivo é a disponibilização de serviços de telecomunicações em todo o território nacional e na região. A modernização e inovação tecnológica é uma das maiores apostas da Tmcel, traduzidas na oferta de produtos e serviços de comunicações fixas, móveis, entroncamento e de satélite, dados, transmissão e recepção de sinal de rádio e televisão, programação de televisão em circuito fechado e serviços audiovisuais. A Tmcel oferece também serviços de importação e de marketing para equipamentos de telecomunicações e respectivos acessórios.
- 3 O operador de telefonia móvel com a mais extensa rede de fibra óptica em Moçambique, criado em 2011, tendo lançado as suas operações no dia 15 de Maio de 2012. Resultante de uma parceria entre a empresa moçambicana SPI (Sociedade de Participações e Investimentos) e a Viettel Telecom (uma multinacional de telecomunicações do Vietname). A nossa filosofia de trabalho baseia-se na integração do negócio com todos os aspectos da vida social, implementando acções de responsabilidade social. Desse modo, estamos comprometidos em transformar as Tecnologias de Informação em serviços acessíveis com a melhor qualidade para facilitar as comunicações e o dia-a-dia de cada moçambicano.

- 1 Vodacom Group Limited is a South-Western African mobile communications company, providing voice, messaging, data and converged services to over 55 million customers. From its roots in South Africa, Vodacom has grown its operations to include networks in Tanzania, the Democratic Republic of the Congo, Mozambique, and Lesotho, and provides business services to customers in over 32 African countries, including Nigeria, Zambia, Angola, Kenya, Ghana, Côte d'Ivoire, and Cameroon.
- 2 Tmcel is a public limited company resulting from the merger between TDM – Telecomunicações de Moçambique, SA and mcel- Moçambique Celular SA. Its main objective is to provide telecommunications services throughout the national territory and in the Region. Technological modernization and innovation are one of Tmcel's biggest bets, translated into the offer of products and services for fixed, mobile, trunking, satellite communications, switched data transmission service, transmission and reception of radio and television signals, pay-television programming services and audiovisual services. Tmcel also offers import and marketing services for telecommunications equipment and related accessories.
- 3 The mobile phone operator with the most extensive fiber optic network (in the country / in Mozambique) established in 2011, having launched our operations on May 15, 2012. Resulting from a partnership between the Mozambican company SPI (Investment Management) and Viettel Telecom (Vietnamese Telecommunications Multinational). Our work philosophy is based on the integration of business with every social life aspect, implementing social responsibility actions. Thereby, we are committed to transforming Information Technologies into accessible services with the best quality to facilitate communications and everyday life for everyone in Mozambique.
- 4 Viettel or Viettel Group formally the Viettel Military Industry and Telecoms Group is a Vietnamese multinational telecommunications company headquartered in Hanoi, Vietnam. Viettel is the largest mobile network operator in Vietnam. It is a state-owned enterprise and operated by the Ministry of National Defence, making it practically a military-associated corporation.

A Movitel é propriedade da Viettel<sup>4</sup>, uma empresa de telecomunicações do Vietname, acusada de abusos dos direitos humanos; os seus compromissos para com a privacidade e transparência são inadequados. A percepção geral é de que estas empresas operam num ambiente de impunidade e de ausência de um sentido de prestação de contas.

## 2. Introdução

Com o recurso à Metodologia do RDR, analisamos a divulgação pública disponível sobre compromissos de políticas, governação, protecção da liberdade de expressão e de informação, e o direito à privacidade por parte da Vodacom, da Tmcel e da Movitel. Estas três empresas detêm a maior quota de mercado do país, de acordo com o relatório da entidade reguladora das telecomunicações de 2021: a Vodacom tem 8 616 709 assinantes; a Movitel 4 854 623; e a Tmcel 1 277 494.5 Cada uma destas empresas também disponibiliza um serviço interoperável<sup>6</sup> de carteira móvel — eMola (Movitel), M-PESA (Vodacom), e mKesh (Tmcel).

A Vodacom Moçambique é detida em 85 por cento pela Vodacom da África do Sul, esta que por sua vez possui uma maioria de 60,5 por cento de acções da Vodafone. A Vodacom Internacional tem operações em sete países africanos — República Democrática do Congo, Quénia, Lesotho, Tanzânia, África do Sul e Etiópia. A Movitel é propriedade da Viettel Global, uma empresa militar transnacional de telecomunicações do Vietname. A verdadeira posição accionista da Viettel não consta das páginas electrónicas da Movitel, mas relatórios indicam que ela detém 70 por cento; os restantes 30 por cento são detidos pela SPI, uma holding pertencente à Frelimo, o partido no poder em Moçambique. A Viettel possui idênticas operações em 11 países, que incluem o Vietname, Camboja, Haiti, Laos, Timor, Perú, Tanzânia, Camarões e Burundi. A Tmcel é uma empresa pública criada através da consolidação da empresa Telecomunicações de Moçambique (TDM) e da Moçambique Celular (Mcel).

## 3. Objectivos da Pesquisa

Este relatório pretende contribuir para um debate crítico sobre as políticas das empresas de telecomunicações no que diz respeito à forma como elas protegem os direitos fundamentais dos seus clientes. Para uma questão de contextualização, o relatório procede a uma avaliação das relevantes leis e políticas — como por exemplo, a Constituição da República de Moçambique, assim como outros dispositivos legais sobre a liberdade de expressão e o direito à informação. O objectivo é dar a conhecer ao público questões ligadas ao panorama dos direitos digitais em Moçambique e prestar informação sobre o desenvolvimento de várias políticas empresariais e nacionais, em particular as que têm

## 2. Introduction

Using the RDR Methodology, we analyzed the publicly available disclosures on policy commitments, governance, protection of freedom of expression and information, and the right to privacy for Vodacom, Mozambique Telecom (Tmcel) and Movitel. These three companies hold the country's largest market share, according to the telecommunications regulating authority's 2021 report: Vodacom has 8,616,709 subscribers; Movitel 4,854,623; and Tmcel 1,277,494.<sup>5</sup> Each of the companies also provides an interoperable<sup>6</sup> mobile money transfer service — eMola (Movitel), M-PESA (Vodacom), and mKesh (Tmcel).

Vodacom Mozambique is 85 percent owned by Vodacom South Africa, while Vodacom South Africa is 60.5 percent majority owned by Vodafone. Vodacom International has operations across seven African countries — DRC, Kenya, Lesotho, Tanzania, South Africa, and Ethiopia. Movitel is owned by Viettel Global, a Vietnamese military transnational telecommunications company. Viettel's actual shareholding is not disclosed on Movitel websites, but reports indicate that it owns 70 percent; FRELIMO, Mozambique's ruling political party, controls the remaining 30 percent through an investment vehicle. Viettel has similar operations in 11 countries including Vietnam, Cambodia, Haiti, Laos, Timor, Peru, Tanzania, Cameroon, and Burundi. Tmcel is a state-owned company established via the consolidation of TDM, Mozambique's main telecommunications company, and Moçambique Celular (Mcel).

## 3. Research objectives

This report contributes to critical discussions on the policies of telecommunication companies and how they protect their subscribers' fundamental rights. For context, the report examines a few relevant laws and policies — i.e., the Constitution of Mozambique, freedom of expression, and access to information laws. The intention is to raise awareness of the digital rights landscape in Mozambique and inform the development of various company and national policies, especially those that protect the right to privacy, freedom of expression, and information. Our findings are for policymakers, company executives (at national and international levels), national regulators, and for civil society — to increase the latter's knowledge of the digital rights issues at stake and the opportunities for reforms.

4 A Viettel ou Viettel Group, formalmente conhecida por Viettel Military Industry and Telecoms Group, é uma multinacional de telecomunicações vietnamita sediada em Hanoi, Vietname. A Viettel é a maior operadora de telefonia móvel do Vietname. É uma empresa estatal sob tutela do Ministério da Defesa Nacional, tornando-a praticamente uma empresa militar.

5 Relatório de Regulação das Comunicações — 2021, P. 26, Gráfico 12

6 "Mozambique: Mobile wallets M-Pesa, mKesh and e-Mola are now interconnected" (Moçambique: Carteiras móveis M-Pesa, mKesh e e-Mola agora estão interligadas) Club of Mozambique, July 12 2022.

5 Relatório de Regulação das Comunicações - 2021, P. 26, Graph 12

6 "Mozambique: Mobile wallets M-Pesa, mKesh and e-Mola are now interconnected." Club of Mozambique, July 12, 2022.

impacto sobre o direito à privacidade, à liberdade de expressão e acesso à informação. As nossas constatações têm como alvo fazedores de políticas, executivos empresariais (ao nível nacional e internacional), entidades reguladoras nacionais, e a sociedade civil – como forma de aumentar o seu conhecimento sobre questões ligadas aos direitos digitais e oportunidades para a implementação de um conjunto de reformas.

#### 4. Contexto

Moçambique tem uma longa história de conflito e guerra,<sup>7</sup> a qual constitui um obstáculo ao desenvolvimento económico e social. O país está imerso numa crise de endividamento, exacerbada por contratos de empréstimos não transparentes.<sup>8</sup> O seu fraco desempenho económico foi agravado como resultado de desastres climáticos e da pandemia da Covid-19. Por exemplo, quatro províncias da região centro de Moçambique (Manica, Sofala, Tete e Zambézia) foram duramente atingidas por fortes ciclones que destruíram infra-estruturas essenciais, causando prejuízos avaliados em cerca de 3,2 biliões de dólares.<sup>9</sup> A exploração de gás natural na província setentrional de Cabo Delgado está sendo dificultada devido a uma insurgência terrorista. As Nações Unidas estimam que mais de 735 mil pessoas tenham abandonado as suas casas desde que a insurgência terrorista começou em Outubro de 2017.

A infra-estrutura digital de Moçambique cresceu significativamente nos últimos anos, com cerca de 17 milhões de ligações de telefonia móvel sido registadas no início de 2022 e sete milhões de utilizadores de internet.<sup>10</sup> Mas continua a ser uma das economias mais pobres.<sup>11</sup> A maioria dos provedores dos serviços de internet são operadores de telefonia móvel. O Banco Mundial considera que o acesso à internet em Moçambique duplicou de 15 para 32 por cento entre 2015 e 2021, mas que a maioria da população nas zonas rurais não está ainda ligada.<sup>12</sup>

Apesar de melhorias no acesso, o custo das recargas tanto de voz como de dados continua proibitivo, se não mesmo exclusivista,<sup>13</sup> para a média dos cidadãos, particularmente nas comunidades rurais.<sup>14</sup> Em 2017, a *Research ICT Africa* fez notar que 76 por cento dos moçambicanos não estavam em condições de adquirir dispositivos que lhes permitissem ter acesso à internet, e que 66 por cento das mulheres não tin-

#### 4. Context

Mozambique has a long history of conflict and war,<sup>7</sup> which has hampered economic and social development. The country is mired in a debt crisis, exacerbated by non-transparent loan contracts.<sup>8</sup> Its poor economic performance has been exacerbated by climate disasters and the Covid-19 pandemic. In 2019, for example, four provinces in Mozambique's central region (Manica, Sofala, Tete, and Zambézia) were hit by unusually powerful cyclones that destroyed critical infrastructure worth an estimated \$3.2 billion.<sup>9</sup> Natural gas exploration in the northern province of Cabo Delgado faces disruption due to terrorist insurgency. The UN estimates that over 735,000 people have fled their homes since the terrorist insurgency began in October 2017.

Mozambique's digital infrastructure has grown in recent years, with about 17 million mobile connections recorded at the start of 2022 and seven million internet users.<sup>10</sup> But it remains one of the world's poorest economies.<sup>11</sup> The majority of internet service providers are mobile network operators (MNOs). The World Bank recorded that internet access in Mozambique doubled from 15 to 32 percent between 2015 and 2021, but most of the population in rural areas are still without connectivity.<sup>12</sup>

Despite improved access the cost of airtime and data remains prohibitive, if not exclusionary,<sup>13</sup> for the average citizen, especially in rural communities.<sup>14</sup> In 2017, Research ICT Africa noted that 76 percent of Mozambicans could not afford devices to access the internet and that 66 percent of women had no access to a mobile phone.<sup>15</sup> In 2022 Mozambique received \$200 million in financing from the World Bank Digital Acceleration Project<sup>16</sup> to increase internet access (as of 2020, only 17 percent of the population had internet access). Mozambique is also exploring adapting new policy frameworks under the auspices of the World Bank project.<sup>17</sup>

7 O partido no poder, a Frelimo, liderou a luta de libertação nacional, e depois da independência, o governo teve de enfrentar a guerra com a Renamo.

8 World Bank Blog <https://blogs.worldbank.org/african/mozambiques-hidden-debts-turning-crisis-opportunity-reform>. The hidden loans have also increased the intention of government to hide information. (As dívidas ocultas aumentaram também a intenção do governo de ocultar informação)

9 Moçambique enfrentou dois sucessivos ciclones (Kenneth e Idai) em 2019.

10 <https://datareportal.com/reports/digital-2022-mozambique>

11 <https://www.concernusa.org/story/worlds-poorest-countries/> Mozambique is the 7th poorest country in the world. (Moçambique é o 7º país mais pobre do mundo)

12 Torgusson, Casey and Idah Z. Pswarayi-Riddihough, 'Moving Mozambique Toward a Digital Future.' World Bank Blogs, September 14, 2022. ('Levando Moçambique para um Futuro Digital'. Blogues do Banco Mundial, 14 de Setembro de 2022)

13 Mueia, Marcelino, 'Covid-19: Poor internet is an obstacle to distance learning in Mozambique,' Club of Mozambique, March 31, 2020.

14 Caldeira, Alderito, 'Internet access in Mozambique triples in 10 years — population census,' Club of Mozambique, May 16, 2019.

7 The ruling party FRELIMO waged a war of liberation, and post-independence, the government had to contend with the RENAMO rebels.

8 World Bank Blog <https://blogs.worldbank.org/african/mozambiques-hidden-debts-turning-crisis-opportunity-reform>. The hidden loans have also increased the intention of government to hide information.

9 Mozambique experienced two successive cyclones Kenneth and Idai in 2019.

10 <https://datareportal.com/reports/digital-2022-mozambique>

11 <https://www.concernusa.org/story/worlds-poorest-countries/> Mozambique is the 7th poorest country in the world.

12 Torgusson, Casey and Idah Z. Pswarayi-Riddihough, 'Moving Mozambique Toward a Digital Future.' World Bank Blogs, September 14, 2022.

13 Mueia, Marcelino, 'Covid-19: Poor internet is an obstacle to distance learning in Mozambique,' Club of Mozambique, March 31, 2020.

14 Caldeira, Alderito, 'Internet access in Mozambique triples in 10 years — population census,' Club of Mozambique, May 16, 2019.

15 Women's Rights Online (WRO) research undertaken by the Web Foundation (WWWf) in partnership with Science Innovation Information and Communication Technology Research Institute (SIITRI), 2015

16 <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P176459>

17 <https://blogs.worldbank.org/digital-development/moving-mozambique-toward-digital-future>

ham acesso a um telemóvel.<sup>15</sup>

Em 2022, Moçambique recebeu 200 milhões de dólares em financiamento do Projecto para a Aceleração Digital do Banco Mundial<sup>16</sup> com vista a aumentar o acesso à internet (em 2020, somente 17 por cento da população tinha acesso à internet). Ao abrigo do projecto do Banco Mundial, Moçambique está também a explorar meios para a adopção de novas políticas.<sup>17</sup>

#### 4.1 Plataforma política e legal

Esta secção descreve o contexto jurisdicional em que as empresas de telefonia móvel operam em Moçambique. Não avalia o nível de conformidade e práticas das empresas face às leis nacionais e ao Direito Internacional.

A Constituição da República de Moçambique (2004), tal como revista em 2018, é a lei suprema do país, aplicando-se<sup>18</sup> quer às entidades públicas quer privadas.<sup>19</sup> Qualquer limitação dos direitos deve ser em conformidade com a lei.<sup>20</sup> A Constituição garante os direitos, liberdades e garantias fundamentais.<sup>21</sup> O artigo 41 da Constituição explicitamente protege o direito à privacidade. Moçambique é um dos poucos países que protege quer a privacidade quer dados pessoais (artigo 71).<sup>22</sup> Embora a Constituição proteja dados pessoais, o desenvolvimento de leis e práticas é ainda incipiente e insuficiente (Traça & Neves 2016).<sup>23</sup> O Estado impõe a lei para a criminalização do uso não autorizado de dados pessoais, no lugar de reforçar o controlo individual de dados pessoais, em conformidade com a Constituição.

A Lei das Transacções Electrónicas (Lei Nº 3/2017 de 9 de Janeiro), aprovada em 2017, penaliza o uso da internet para a difamação<sup>24</sup> e estabelece a plataforma para a regulação das transacções electrónicas e criminalização de algumas infracções cibernéticas. A lei cria também a entidade reguladora – o Instituto Nacional das Tecnologias de Informação e de

#### 4.1 Legal and policy framework

This section describes the jurisdictional context in which the companies operate. It does not evaluate the companies' compliance and practices against national and international law.

The Constitution of Mozambique (2004) as amended in 2018 is the supreme law of the land, applying<sup>18</sup> to both public and private entities.<sup>19</sup> Any limitation of rights must be in accordance with the law.<sup>20</sup> The Constitution guarantees fundamental rights and freedoms.<sup>21</sup> Article 41 of the Constitution explicitly protects the right to privacy. Mozambique is one of the few countries that protects both privacy and personal data (article 71).<sup>22</sup> Although the Constitution protects personal data, the development of laws and practices are nascent and insufficient (Traça & Neves 2016).<sup>23</sup> The state enforces the law to criminalize unauthorized use of personal data rather than enhancing individual control of personal data consistent with the Constitution.

The law on electronic transactions (Law No. 3/2017 of 9 January), introduced in 2017, penalizes use of the internet for defamation<sup>24</sup> and establishes the framework for regulating electronic transactions and criminalizing certain cyber offences. The law also establishes the regulatory body – the National Institute of Information and Communication Technologies (INTIC).<sup>25</sup> In 2019 Mozambique revised its Penal Code, introducing provisions on invasion of privacy and outlawing unauthorised interception, recording, transmission or disclosure of online communications without consent, including email, messages, audio-visual and social media content.<sup>26</sup> The collection of personal information is required for SIM card registration as mandated in 2010<sup>27</sup> and supported by a ministerial decree.<sup>28</sup>

Article 48 of the Constitution protects freedom of expression and freedom of the media. In 2018, decree 40/2018 was introduced to limit freedom of expression. The Constitutional Council declared the decree unconstitutional and revoked it in May 2020 (MISA Mozambique 2020). Notwithstanding this progressive decision, the freedoms remain constrained by other existing laws. The Right to Information

15 Women's Rights Online (WRO) research undertaken by the Web Foundation (WWWF) in partnership with Science Innovation Information and Communication Technology Research Institute (SIITRI), 2015 (Pesquisa da Organização Direitos da Mulher na Esfera Digital, realizada pela Web Foundation (WWWF) em parceria com o Instituto de Informação em Inovação na Ciência e Investigação em Tecnologia de Comunicação (SIITRI), 2015)

16 <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P176459>

17 <https://blogs.worldbank.org/digital-development/moving-mozambique-toward-digital-future>

18 O artigo 2(4) determina que as normas constitucionais prevalecem sobre todas as restantes normas do ordenamento jurídico.

19 Artigo 56(1) da Constituição da República sobre a vinculação às entidades públicas e privadas.

20 De acordo com a lei, tal como interpretada em *Malone v. o Reino Unido* 8691/79 (1984) ECHR parágrafo 87, significa que 'a lei deve estar suficientemente clara nos seus termos de modo a dar aos cidadãos uma indicação adequada quanto às circunstâncias e as condições em que entidades públicas estão empoderadas a recorrer a esta secreta e potencialmente perigosa interferência com o direito de respeitar a vida e correspondência privadas'.

21 Artigos 3 e 11 da Constituição da República.

22 Para além disso, o artigo 71 (4) impõe que todas as pessoas têm o direito de aceder aos dados coligidos que lhes digam respeito e de obter a respectiva rectificação.

23 Traça, J.L., Neves, L. 'Data Protection in Mozambique: Inception Phase.' African Data Privacy Laws. Law, Governance and Technology Series Vol 33. (2016).

24 A Vodacom Moçambique usa como referência a Lei das Comunicações e Transacções Electrónicas 25, 2002 da África do Sul, como fonte para a definição de assinatura electrónica, e não a Lei das Transacções Electrónicas.

18 Article 2(4) provides that Constitutional rules shall prevail over all other rules of the legal order.

19 Constitution of Mozambique art. 56(1) on application to public and private entities.

20 In accordance with the law as interpreted in *Malone v. The United Kingdom* 8691/79 [1984] ECHR 10 para 67 means that 'the law must be sufficiently clear in its terms to give citizens an adequate indication as to the circumstances in which and the conditions on which public authorities are empowered to resort to this secret and potentially dangerous interference with the right to respect for private life and correspondence'

21 Article 3 and article 11 of the Constitution.

22 Furthermore, art. 71 (4) requires that all persons have access to and rectification of personal data that relates to them held by public and private entities.

23 Traça, J.L., Neves, L. 'Data Protection in Mozambique: Inception Phase.' African Data Privacy Laws. Law, Governance and Technology Series Vol 33. (2016).

24 Vodacom Mozambique references the South African Electronic Communications, and Transactions Act 25, 2002 as source of definition for electronic signature, and not the Law on Electronic Transactions.

25 Other regulatory bodies that impact on privacy, freedom of expression include the Media Council established under art. 50 of the Constitution.

26 <https://clubofmozambique.com/news/mozambique-president-enacts-laws-to-revise-penal-code-149556/>

27 Diploma Ministerial no 153/2010, Boletim da República, I Série, no 37, 15/09/2010.

28 Nhanale (2021).

Comunicação (INTIC).<sup>25</sup> Em 2019, Moçambique procedeu à revisão do seu Código Penal, introduzindo disposições sobre a invasão à privacidade e criminalizando a interceptação não autorizada, a gravação, transmissão ou disponibilização de comunicações digitais sem consentimento, incluindo email, mensagens, e conteúdos áudio visuais e das redes sociais.<sup>26</sup> A recolha de informação pessoal é obrigatória para o registo de cartões SIM, tal como mandatado em 2010,<sup>27</sup> e suportada por um decreto ministerial.<sup>28</sup>

O artigo 48 da Constituição da República protege a liberdade de expressão e a liberdade de imprensa. Em 2018, o decreto 40/2018 foi introduzido de modo a limitar a liberdade de expressão. O Conselho Constitucional declarou o decreto inconstitucional e revogou-o em Maio de 2020 (MISA Moçambique 2020). Não obstante esta decisão progressista, as liberdades permanecem constringidas devido a outros dispositivos legais. Apesar da Lei do Direito à Informação (Lei Nº 34/2014, de 31 de Dezembro) criar bases para uma maior abertura, a Lei do Segredo de Estado (Lei Nº 12/79, de 12 de Dezembro) serve para solidificar uma cultura de secretismo e um ambiente de ausência de prestação de contas. O acesso à informação é difícil, com as autoridades de uma maneira geral a recusar a disponibilização de informação aos jornalistas e cidadãos, ou protelando a sua disponibilização. Entidades do governo e públicas estão agora a usar plataformas digitais, dado o crescente acesso à internet, mas prevalece ainda uma tendência oficial de recusar a disponibilização de certo tipo de informação.<sup>29</sup> Outra legislação pendente, tal como a Proposta de Lei da Comunicação Social e a Proposta de Lei da Radiodifusão, ameaça minar ainda mais a liberdade de expressão.

Moçambique reconhece os padrões internacionais de direitos humanos, tal como previsto no artigo 43 da Constituição: “Os preceitos constitucionais relativos aos direitos fundamentais são interpretados e integrados de harmonia com a Declaração Universal dos Direitos do Homem e a Carta Africana dos Direitos do Homem e dos Povos”.

Moçambique já ratificou o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos, e a Convenção da União Africana sobre a Segurança Cibernética e Protecção de Dados Pessoais (Convenção de Malabo).<sup>30</sup> Enquanto a entidade primária na observância da protecção dos direitos humanos é o Estado, actores privados e comerciais são também chamados a assumir responsabilidades.

25 Outras entidades reguladoras com impacto sobre a privacidade e a liberdade de expressão incluem o Conselho Superior da Comunicação Social, criado pelo artigo 50 da Constituição.

26 <https://clubofmozambique.com/news/mozambique-president-enacts-laws-to-revise-penal-code-149556/>

27 Diploma Ministerial Nº 153/2010, Boletim da República, I Série, nº 37, 15/09/2010.

28 Nhanale (2021).

29 Mozambique Transparency Report MISA 2020.

30 Aprovada pela Vigésima Terceira Sessão Ordinária da Assembleia, realizada em Malabo, Guiné Equatorial, no dia 27 de Junho de 2014. Até 25 de Março de 2022, somente 13 ratificações, incluindo de Moçambique, tinham sido registadas. Para entrar em vigor, a convenção requer 15 ratificações.

Law (Law 34/2014, of 31 December) and State Secrecy (Law No. 12/79, of 12 December) solidifies a culture of secrecy and an unaccountable environment. Accessing information is difficult, with authorities overtly denying access to journalists and citizens or stonewalling them. Government and public entities are now using online platforms, given the

growing internet access, but there is still an official tendency to refuse to disclose certain types of information.<sup>29</sup> Other pending legislation, such as the Social Communication Bill and the Broadcasting Bill, will further undermine freedom of expression.

Mozambique recognizes international human rights standards, as enshrined in Article 43 of the Constitution:

The constitutional principles in respect of fundamental rights shall be interpreted and integrated in harmony with the Universal Declaration of Human Rights and with the African Charter of Human and Peoples Rights.

Mozambique has ratified the International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR), and the African Union Convention on Cyber Security and Personal Data Protection (Malabo Convention).<sup>30</sup> While the primary duty bearer for human rights protection is the state, businesses as private actors also have a responsibility. In response to business human rights practices, the UN adopted the Guiding Principles on Business and Human Rights.<sup>31</sup> These non-binding guidelines inform global practices and the development of a global binding instrument on transnational corporations and other business enterprises.

29 Mozambique Transparency Report MISA 2020.

30 Adopted by the Twenty-third Ordinary Session of the Assembly, held in Malabo, Equatorial Guinea, 27th June 2014. As of 25 March 2022, only 13 ratifications including from Mozambique were recorded. The convention requires 15 ratifications to enter into force.

31 These are also called the Ruggie Principles. They are not binding but have established practices on human rights duties to protect, respect and remedy. The Ruggie Principles consist of 31 directives, framed in three main pillars: the state duty to protect against human rights abuses, the corporate responsibility to respect human rights, and the need to help victims achieve remedy



Em resposta a práticas sobre os direitos humanos por parte de entidades empresariais, as Nações Unidas aprovaram os Princípios Orientadores sobre Práticas Comerciais e Direitos Humanos.<sup>31</sup>

Estes princípios não vinculativos orientam as práticas universais e o desenvolvimento de um instrumento universal vinculativo para as corporações transnacionais e outras entidades empresariais.

## 4.2 Um desempenho problemático sobre direitos humanos

Moçambique tem um desempenho problemático no capítulo dos direitos humanos.<sup>32</sup> O actual crescimento em tecnologia apenas melhorou ligeiramente a vida dos cidadãos por, de entre outras coisas, oferecer acesso a serviços financeiros.<sup>33</sup> Mas actores públicos e privados podem usar a tecnologia para outros fins, tais como recolha de dados e vigilância em massa, sob pretexto de estarem a dar resposta a questões ligadas à segurança nacional e de combate ao crime.<sup>34</sup> A protecção dos direitos humanos e digitais é tanto responsabilidade do Estado como de actores não estatais, em conformidade com a resolução 28/16 do Conselho das Nações Unidas sobre os Direitos Humanos, aprovada no dia 1 de Abril de 2015, que afirma que “os direitos humanos se aplicam tanto nas plataformas digitais como fora delas”, e como tal merecem a mesma protecção.<sup>35</sup> As acções dos actores estatais e não estatais na protecção dos direitos humanos fora da esfera digital devem assemelhar-se às suas acções e políticas de protecção dos direitos humanos dentro da esfera digital.<sup>36</sup>

O governo respondeu à insurgência em Cabo Delgado e ao ambiente económico em geral impondo restrições sobre as liberdades, desse modo colocando jornalistas em risco. O seu ambiente operacional tornou-se perigoso e difícil, com vários casos de incêndio contra instalações de órgãos de comunicação social, prisões e detenções arbitrárias, expulsão de jornalistas estrangeiros, e desaparecimentos forçados. A organização Repórteres Sem Fronteiras (RSF) baixou Moçambique do índice global sobre a liberdade de expressão

## 4.2 A chequered human rights record.

Mozambique has a checkered human rights record.<sup>32</sup> The ongoing growth in technology has marginally improved the lives of citizens by, among other things, offering access to financial services.<sup>33</sup> But private and public actors can use technology for other purposes, such as data collection and mass surveillance, under the guise of responding to national security interests and crime.<sup>34</sup> The protection of human rights and digital rights is the responsibility of both state and non-state actors, per UN Human Rights Council resolution 28/16, adopted on April 1, 2015, which affirms that “human rights must apply online just as they do offline,” and thus are entitled to the same protections.<sup>35</sup> The actions of state and non-state actors toward offline human rights protection mirrors their policies and actions toward online human rights protection.<sup>36</sup>

The government response to the Cabo Delgado insurgency and the general economic environment restricted freedoms, placing journalists at risk. Their operating environment became dangerous and difficult, with several cases of arson attacks on media buildings, arbitrary arrests and detentions, expulsions of foreign journalists, and forced disappearances. Reporters without Borders (RSF) downgraded Mozambique’s global rating on its freedom of expression index from 108 in 2021 to 116 in 2022.<sup>37</sup> There have been no official reports of surveillance or internet shutdowns, but the government does have the capacity to control internet access. In addition, there are laws and practices that enable the government to intercept communications and carry out surveillance. Smart city projects and the COVID-19 responses raised concerns about mass surveillance<sup>38</sup> while the political environment, with its culture of control, restrictions on freedoms, and military conflicts, enables surveillance and human rights violations.<sup>39</sup>

31 Estes são também conhecidos por Princípios de Ruggie. Não são vinculativos, mas estabelecem um conjunto de práticas sobre o dever de protecção, de respeitar e de remediar no que toca aos direitos humanos. Os Princípios de Ruggie consistem de 31 directivas, que se enquadram em três pilares principais: o dever de protecção do Estado contra o abuso dos direitos humanos, a responsabilidade corporativa de respeitar os direitos humanos, e a necessidade de prestar apoio às vítimas no seu objectivo de encontrar uma remediação.

32 Human Rights Watch, Mozambique Country Chapters 2021. (Capítulos de Moçambique 2021)

33 O sistema de carteira móvel contribuiu para aumentar a inclusão financeira, uma vez que o Sistema Global para as Comunicações Móveis (GSMA) nota uma subida de 40 por cento em 2014, para 54 por cento em 2019.

34 Os níveis de impunidade, que vão desde crimes económicos até violações de direitos políticos, significam que a protecção de outros direitos, tais como privacidade e protecção de dados, pode ser muito limitada. Moçambique é um ponto de trânsito e fonte de muitos crimes económicos, nacionais e transnacionais, que incluem o tráfico de drogas e de seres humanos, de acordo com o índice do Crime Organizado em África.

35 Relator Especial das Nações Unidas sobre o Direito à Privacidade, Relatório da Assembleia Geral A/73/45712.

36 Kothari M ‘Sameness of human rights online and offline’ in Susi M (ed) Human Rights, Digital Society and the Law: A Research Companion Routledge (2019) 19. (‘A semelhança dos direitos humanos dentro e fora da esfera digital’ in Susi M (ed) Direitos Humanos, Sociedade Digital e a Lei: Uma Companhia de Investigação (2019) 19)

32 Human Rights Watch, Mozambique Country Chapters 2021.

33 Mobile money has increased financial inclusion as GSMA notes that from 40 percent in 2014 to 54 percent in 2019. Mobile Money agents sustainability in a digital era: Findings from Mozambique <https://www.gsma.com/mobilefor-development/resources/mobile-money-agents-sustainability-in-a-digital-era-findings-from-mozambique/>

34 The levels of impunity stretching from economic and illicit crimes to political rights violations means that the protection of other rights such as privacy and data protection might be very limited. Mozambique is transit and source of many economic crimes, national and transnational include drug trafficking, human trafficking according to the Africa Organised Crime Index.

35 UN Special Rapporteur on the Right to Privacy, General Assembly Report A/73/45712.

36 Kothari M ‘Sameness of human rights online and offline’ in Susi M (ed) Human Rights, Digital Society and the Law: A Research Companion Routledge (2019) 19.

37 <https://rsf.org/en/country/mozambique>

38 A tug of war between public health and digital rights during the pandemic, Global Voices 19 January 2021.

39 Ernesto Nhanale, ‘Electronic surveillance in Mozambique: The risks and suspicions in a context of authoritarianism and military conflict’, Media and Democracy Project (2021).

de 108 em 2021 para 116 em 2022.<sup>37</sup> Não há relatos oficiais de vigilância em massa ou de desligamento da internet, mas o governo possui a capacidade de controlar o acesso à internet. Para além disso, existem leis e práticas que permitem ao governo interceptar comunicações e vigiar os cidadãos. Projectos *Smart City* e a resposta à COVID-19 levantaram preocupações quanto à possibilidade de actos de vigilância em massa,<sup>38</sup> enquanto o ambiente político, com a sua cultura de controlo, restrições sobre liberdades, e conflitos militares, permite a vigilância em massa e a violação dos direitos humanos.<sup>39</sup>

## 5. Metodologia

Para este relatório aplicamos a Metodologia do Índice RDR<sup>40</sup> para avaliar as políticas da Vodacom, Tmcel e Movitel, com recurso a 15 indicadores sobre compromisso político, liberdade de expressão e de informação e privacidade.

### Indicadores

Os indicadores sobre a governação (G) e sobre a liberdade de expressão e de informação (F), e Privacidade (P) estão sumarizados da seguinte forma:

#### Governação

**G1 Compromisso político:** A avaliação pretende perceber se a empresa tem uma política clara e explicitamente definida que demonstre o seu compromisso para com os direitos humanos, incluindo a liberdade de expressão e de informação; se respeita a privacidade dos utentes; e se e como é que desenvolve e usa sistemas de algoritmos.

**G2 Governação e supervisão da gestão:** a avaliação visa aferir se a empresa torna explícito que o conselho de direcção exerce uma supervisão formal sobre como as suas práticas afectam a liberdade de expressão e de informação, bem como a privacidade. Avaliamos também se a empresa possui um comité ao nível executivo ou de direcção, equipa de trabalho, programa ou um funcionário encarregue de supervisionar o exercício de práticas que possam afectar a liberdade de expressão e de informação, bem como a privacidade.

#### Liberdade de Expressão e de Informação

Nesta categoria procuramos estabelecer evidências de que a empresa demonstra que respeita o direito à liberdade de expressão e de informação, tal como ela é definida pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Interna-

## 5. Methodology

For this report we used the RDR Index Methodology<sup>40</sup> to evaluate the policies of Vodacom, Tmcel, and Movitel, using 15 indicators on policy commitment, freedom of expression and information, and privacy.

### Indicators

The indicators on governance (G) and on freedom of expression and information (F), and privacy (P) are summarized as follows:

#### Governance

**G1 Policy Commitment:** The assessment is based on whether the company makes an explicit, clearly articulated policy commitment to human rights, including freedom of expression and information; whether it respects user privacy; and whether and how it develops and uses algorithmic systems.

**G2 Governance and management oversight:** The assessment is based on whether the company discloses that the board of directors exercises formal oversight over how its practices affect freedom of expression and information and privacy. We also look at whether the company employs an executive-level and/or management level committee, team, program, or officer to oversee practices that affect freedom of expression, information, and privacy.

#### Freedom of Expression and Information

In this category we looked for evidence that the company demonstrates it respects the right to freedom of expression and information, as defined by the Universal Declaration of Human Rights, the International Covenant on Civil and Political Rights, and other international human rights instruments. Do the company's policies and practices show that it tries to avoid interfering with these rights, except where doing so is lawful, proportionate, and for a justifiable purpose? Companies that perform well on this indicator demonstrate a strong public commitment to transparency not only in terms of how they respond to demands from state and non-state actors, but also how they determine, communicate, and enforce privacy rules and commercial practices that affect the users' fundamental right to freedom of expression and information.

#### F1(a) Access to terms of service

The company's terms of service should be easy to find and to understand. The user should be able to navigate from the homepage to the document in one or two or clicks; it should be written in clear, accessible language and available in the major language(s) of the domestic market.

<sup>37</sup> <https://rsf.org/en/country/mozambique>

<sup>38</sup> A tug of war between public health and digital rights during the pandemic, *Global Voices* 19 January 2021. (Uma guerra entre a saúde pública e os direitos digitais durante a pandemia, *Global Voices*, 19 de Janeiro de 2021)

<sup>39</sup> Ernesto Nhanale, 'Electronic surveillance in Mozambique: The risks and suspicions in a context of authoritarianism and military conflict', *Media and Democracy Project* (2021). (Ernesto Nhanale, 'Vigilância electrónica em Moçambique: Os riscos e suspeitas num contexto de autoritarismo e conflito militar' *Projecto sobre Media e Democracia* (2021))

<sup>40</sup> Um debate mais amplo sobre a história do metodologia do Índice RDR, a par das três categorias e os diferentes indicadores específicos neles contidos encontram-se disponíveis no website do Ranking Digital Rights. A metodologia do Índice RDR de 2020 está disponível.

<sup>40</sup> A comprehensive discussion on the history of the RDR Index methodology, along with the three categories and the different specific indicators contained therein is available on the Ranking Digital Rights website. The RDR Index methodology 2020 is available:

cional Sobre Direitos Civis e Políticos, e outros instrumentos internacionais sobre direitos humanos. Será que as políticas e práticas da empresa demonstram que ela tenta evitar interferir com estes direitos, excepto naquelas circunstâncias em que fazê-lo é legal, proporcional, e destina-se a um fim justificável? Empresas que têm um bom desempenho neste indicador demonstram um forte compromisso público quanto à transparência não só em termos de como elas respondem a exigências de actores estatais e não estatais, mas também sobre como determinam, comunicam e implementam regras de privacidade e práticas comerciais que afectam os direitos fundamentais dos clientes à liberdade de expressão e de informação.

#### F1(a) Acesso aos termos de serviço

Os termos de serviço da empresa devem ser fáceis de encontrar e de entender. O utilizador deve ser capaz de navegar da página principal para o documento desejado em uma ou duas buscas; devem estar escritos numa linguagem clara e acessível, e disponível na principal língua do mercado em que a empresa opera.

#### F3(a) O processo para a implementação dos termos de serviço

A empresa deve claramente disponibilizar informação sobre as circunstâncias em que ela pode restringir conteúdos ou contas dos utentes.

#### F5(a) Processo de reposta a exigências do governo para impor restrições sobre conteúdos ou contas.

A empresa deve claramente divulgar os seus protocolos para dar resposta às exigências do governo (incluindo ordens judiciais) para remover, filtrar ou restringir conteúdos ou contas de utentes.

#### F6 Dados sobre exigências do governo para impor restrições sobre conteúdos ou contas.

A empresa deve numa base regular publicar dados sobre exigências do governo, incluindo ordens judiciais, para remover, filtrar ou impor restrições sobre conteúdos e contas.

#### F9 Gestão de rede (empresas de telecomunicações)

A empresa deve claramente disponibilizar informação de que ela não prioriza, bloqueia, ou retarda certo tipo de tráfego, aplicações, protocolos, ou conteúdo por qualquer razão para além da necessidade de garantir qualidade de serviço e confiança sobre a rede.

#### F10 Desligamento de rede

A empresa deve claramente divulgar informação sobre as circunstâncias em que poderá desligar ou restringir o acesso à rede ou a protocolos específicos, serviços ou aplicações.

#### F11 Política de identificação

A empresa não deve exigir que os utentes verifiquem a sua identidade com os seus documentos de identificação emitidos pelo governo ou qualquer outra forma de identificação que possa ser ligada à sua identidade fora das plataformas digitais.

#### F3(a) Process for terms of service enforcement

The company should clearly disclose the circumstances under which it may restrict content or user accounts.

#### F5(a) Process for responding to government demands to restrict content or accounts.

The company should clearly disclose its protocols for responding to government demands (including judicial orders) to remove, filter, or restrict content or accounts.

#### F6 Data about government demands to restrict content and accounts.

The company should regularly publish data about government demands, including judicial orders, to remove, filter or restrict content and accounts.

#### F9. Network management (telecommunications companies)

The company should clearly disclose that it does not prioritize, block, or delay certain types of traffic, applications, protocols, or content for any reason beyond assuring quality of service and the reliability of the network.

#### F10 Network shutdown

The company should clearly disclose the circumstances under which it may shut down or restrict access to the network or to specific protocols, services, or applications.

#### F11 Identity policy

The company should not require users to verify their identity with their government-issued identification or any other form of identification that could be connected to their offline identity.

## Privacidade

Indicadores nesta categoria procuram estabelecer evidências de que as políticas da empresa demonstram que existem protocolos concretos para o respeito pela privacidade dos utentes, que está consagrada como um direito humano na Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional Sobre os Direitos Civis e Políticos, e outros instrumentos internacionais de direitos humanos. As políticas devem também demonstrar um forte compromisso para a protecção da segurança digital. Empresas com um bom desempenho nestes indicadores terão de demonstrar um forte compromisso público para com a transparência não só em termos de como elas respondem perante exigências de autoridades governamentais e de entidades não estatais, mas também como elas determinam, comunicam e implementam regras de privacidade e práticas comerciais que afectam a privacidade dos utentes.

### P1(a) Acesso às políticas de privacidade

A empresa deve disponibilizar políticas de privacidade que são fáceis de encontrar e compreender.

### P2 (a) Mudanças na política de privacidade

A empresa deve claramente disponibilizar informação que indique que ela notifica os utentes quando introduz alterações nas suas políticas de privacidade, antes destas mudanças entrarem em vigor.

### P3(a) Recolha de informação dos utentes

A empresa deve claramente disponibilizar informação sobre que tipo de informação relativa aos utentes ela colecta e de que forma o faz.

### P4 Partilha de informação sobre o utente

A empresa deve com clareza disponibilizar informação sobre que tipo de informação dos utentes partilha e com quem partilha.

### P10(a) Processo de dar resposta às exigências do governo sobre informação dos utentes

A empresa deve claramente disponibilizar informação sobre como ela responde a exigências do governo sobre informação dos utentes.

### P11(a) Dados sobre exigências do governo para a disponibilização de informação sobre os utentes.

A empresa deve regularmente publicar dados sobre exigências do governo para a disponibilização de informação dos utentes.

## Avaliação e pontuação

as empresas recebem uma pontuação cumulativa em todas as categorias do Índice RDR. Os resultados mostram o desempenho das empresas por cada categoria e indicador.

O Índice RDR avalia a disponibilização institucional de informação da empresa “mãe” ou “grupo”, bem como de serviços seleccionados e/ou empresas que operem localmente, dependendo da estrutura da empresa. Cada indicador

## Privacy

Indicators in this category seek evidence the company’s policies show concrete protocols for respecting user privacy, which is enshrined as a human right in the Universal Declaration of Human Rights, the International Covenant on Civil and Political Rights, and other international human rights instruments. The policies should also demonstrate a strong commitment to protecting digital security. Companies that perform well in these indicators demonstrate a strong public commitment to transparency not only in terms of how they respond to demand from government authorities and non-state entities, but also how they determine, communicate, and enforce private rules and commercial practices that affect user privacy.

### P1(a) Access to privacy policies

The company should offer privacy policies that are easy to find and easy to understand.

### P2(a) Changes to privacy policies

The company should clearly disclose that it directly notifies users when it changes its privacy policies, prior to these changes coming into effect.

### P3(a) Collection of user information

The company should clearly disclose what user information it collects and how.

### P4. Sharing of user information

The company should clearly disclose what user information it shares and with whom.

### P10(a) Process of responding to government demands for user information.

The company should clearly disclose how it responds to government demands for user information.

### P11(a) Data about government demands for user information.

The company should regularly publish data about government demands for user information.

possui uma lista de elementos; as empresas recebem uma pontuação (total, parcial ou nenhuma pontuação) por cada elemento que elas preenchem.

A avaliação cobre a disponibilização de informação para todo o elemento de cada indicador, baseado em uma das seguintes respostas:

**Sim/disponibilização completa.** O modelo de disponibilização de informação pela empresa vai de encontro com os requisitos do elemento.

**Parcial.** A disponibilização de informação vai de encontro com alguns, mas não todos os aspectos do elemento, ou a disponibilização de informação não é suficientemente abrangente para satisfazer o âmbito total do que o elemento requer.

**Nenhuma disponibilização de informação foi encontrada.** Os pesquisadores não foram capazes de encontrar informação disponibilizada pela empresa na sua página de internet que responda ao elemento em causa.

**Não.** A disponibilização da informação existe, mas não disponibiliza especificamente aos utentes o que o elemento requer. Isto é diferente da opção de “nenhuma disponibilização foi encontrada”, embora o resultado seja de não crédito.

**N/A.** Não aplicável. Este elemento não é aplicável para a empresa ou serviço. Elementos marcados como N/A não serão contados a favor ou contra a empresa, no processo de pontuação.

Os pesquisadores completaram a avaliação dos elementos e calcularam a pontuação final baseada nos seguintes pontos:

- Sim/disponibilização completa de informação = 100
- Parcial = 50
- Não = 0
- Nenhuma disponibilização foi encontrada = 0
- N/A = excluído da pontuação e das médias

## 6. Constatções

### 6.1 Governação

As políticas do Grupo Vodafone são aplicáveis às subsidiárias onde o Grupo possui mais de 50,1 por cento de acções. A Vodacom Moçambique é detida em 85 por cento pela Vodacom Internacional, que por sua vez é detida maioritariamente pela Vodafone em 60,5 por cento. O Grupo Vodafone tem na sua página da internet uma clara política de compromisso para com os direitos humanos.

A Movitel é detida pela Viettel, uma empresa global de telecomunicações vietnamita que disponibiliza publicamente os seus compromissos de políticas (G1). A Viettel demonstra um compromisso de responsabilidade social com a declaração de que “dados pessoais e a privacidade dos clientes são altamente protegidos”,<sup>41</sup> mas isto não é o suficiente para de-

## Evaluation and scoring

Companies receive a cumulative score across all RDR Index categories. The results show how companies performed by each category and indicator.

The RDR Index evaluates institutional disclosure of the overarching “parent” or “group,” as well as those of selected services and/or local operating companies, depending on company structure. Each indicator has a list of elements; companies receive credit (full, partial or no credit) for each element they fulfill.

The evaluation covers disclosure for every element of each indicator, based on one of the following possible answers:

**Yes/ full disclosure.** Company disclosure meets the element requirement.

**Partial.** Company disclosure has met some but not all aspects of the element, or the disclosure is not comprehensive enough to satisfy the full scope of what the element is asking for.

**No disclosure found.** Researchers were not able to find information provided by the company on their website that answers the element question.

**No.** Company disclosure exists, but it specifically does not disclose to users what the element is asking. This is distinct from the option of “no disclosure found,” although result in no credit.

**N/A.** Not applicable. This element does not apply to the company or service. Elements marked as N/A will not be counted for or against a company in the scoring process.

The researchers completed with the evaluation of the elements and calculated final scores based on the following points:

- Yes/full disclosure = 100
- Partial = 50
- No = 0
- No disclosure found = 0
- N/A = excluded from score and averages

## 6. Findings

### 6.1 Governance

Vodafone Group’s policies apply to subsidiaries where Vodafone holds more than 50.1 percent shares. Vodacom Mozambique is 85 percent owned by Vodacom International, of which Vodacom International is majority owned by Vodafone at 60.5 percent. Vodafone Group has clear human rights policy commitments on the company’s website.

Movitel is owned by Viettel, a Vietnamese global telecommunications company that does disclose publicly its policy commitments (G1). Viettel demonstrates a commitment to social responsibility with the statement that “personal data and privacy of customers are highly protected,”<sup>41</sup> but this falls short of a commitment to human rights.

41 <https://viettel.com.vn/en/about-viettel/social-responsibility/> (Relatório Anual de 2022 da Vodafone, páginas 89 a 90)

41 <https://viettel.com.vn/en/about-viettel/social-responsibility/>

monstrar um compromisso para com os direitos humanos.

A Tmcel é uma empresa pública moçambicana de telecomunicações. A Tmcel(G1) não disponibiliza informação sobre o seu compromisso para com os direitos humanos, governação e supervisão gerencial.

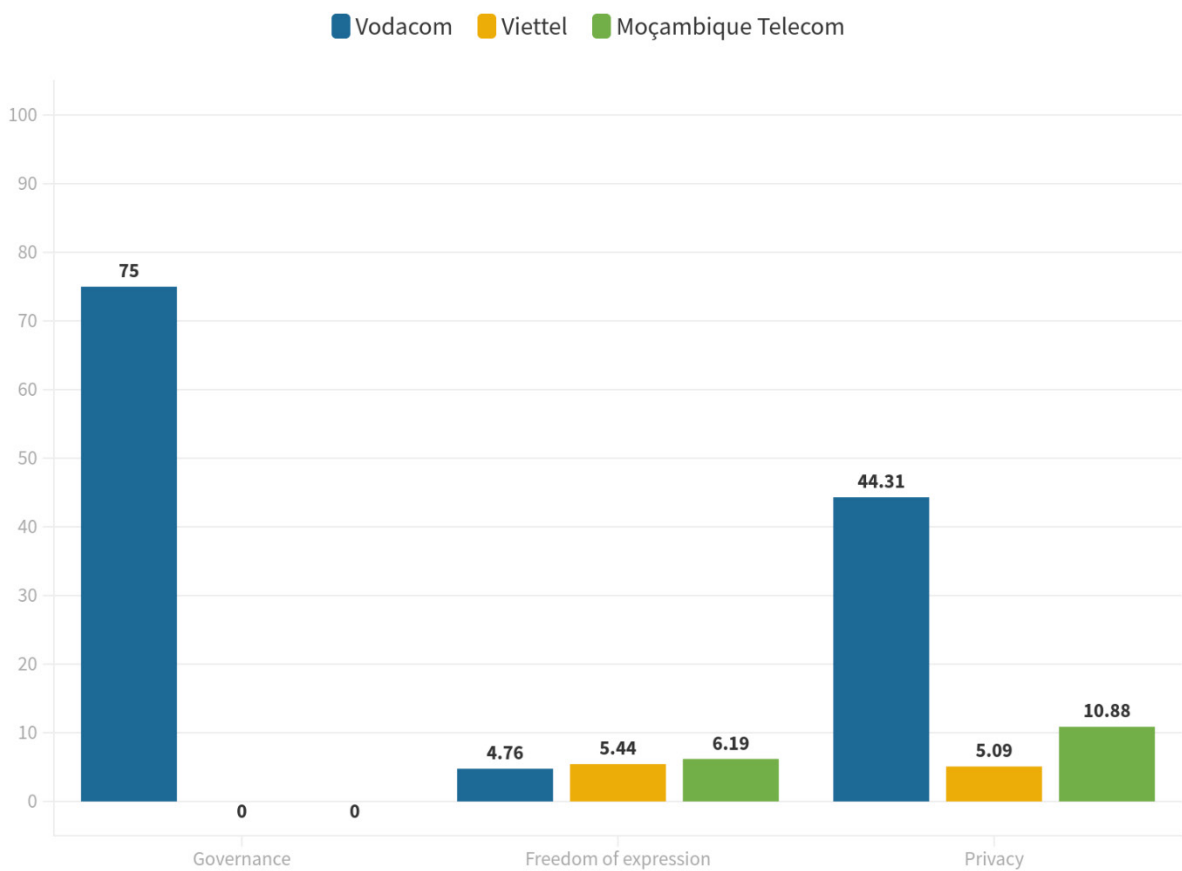
O Grupo Vodafone é transparente quanto ao envolvimento da direcção da empresa no que toca a questões de supervisão (G2), mas a Vodacom Moçambique não é. Assim como não é a Viettel, a empresa mãe da Movitel, ou a Movitel ou a Tmcel (G2).

Tmcel is a Mozambican state-owned telecommunications company. Tmcel (G1) does not disclose a commitment to human rights, governance, and management oversight.

Vodafone Group is transparent about the company's leadership and management levels for oversight purposes (G2), but Vodacom Mozambique is not. Nor is Viettel, the parent company of Movitel; nor is Movitel or Tmcel (G2).

Comparação de todas as três empresas nas três categorias.

Comparison of all companies in the three categories



## Compromisso de Políticas

### Governança e supervisão gerencial

A Vodacom tem um melhor desempenho, com um claro compromisso sobre políticas, governança e supervisão gerencial. A empresa é transparente sobre as suas políticas, nas quais faz referência aos padrões internacionais dos direitos humanos, e estão explicitamente comprometidas com a liberdade de expressão e o direito à privacidade.<sup>42</sup> A Movitel e a Tmcel são os piores em termos do seu desempenho, sem disponibilização de informação. A pontuação para esta secção baseia-se nos padrões de transparência criados pelo Grupo Vodacom, a empresa mãe, e não necessariamente pela Vodacom Moçambique.<sup>43</sup> Através de vários documentos na sua página da internet, a Vodafone torna públicos os seus mecanismos de supervisão gerencial, incluindo a existência de um conselho de direcção e de um comité mandatados para supervisionar a implementação dos compromissos de respeito pelos direitos humanos em toda a cadeia da empresa.<sup>44</sup>

Nem a Movitel nem a Viettel publicam a sua declaração de compromisso de respeito pelos direitos humanos na sua página da internet. A Movitel também não partilha as suas estruturas de direcção e de supervisão gerencial, o que aumenta a percepção de empresas susceptíveis à interferência do Estado. A Viettel tem uma declaração de responsabilidade social na sua página de internet, mas isto não é suficiente para se considerar um compromisso a favor dos direitos humanos. Para contextualizar ainda mais estas preocupações: a Mytel, uma empresa estatal de telecomunicações do Mianmar, que é subsidiária da Viettel, tem sido acusada de apoiar o regime militar de Mianmar através da manutenção de uma estrutura militar secreta e de transferir tecnologias militar e de duplo uso (militar e civil). De acordo com um relatório, a Mytel colocou à disposição dos serviços militares de Mianmar receitas não orçamentadas e acesso a tecnologia de vigilância em massa.<sup>45</sup> Isto aconteceu numa altura em que o regime de Mianmar estava a ser acusado de enormes violações de direitos humanos enquanto executava um golpe de estado para derrubar o governo democraticamente eleito do país. Activistas da sociedade civil estão a levar a cabo uma campanha visando forçar os bancos a impor sanções contra a Mytel, o que resultaria em custos reputacionais ao nível global para a Viettel.<sup>46</sup>

## Policy commitment

### Governance and management oversight

Vodacom performs best with clear policy commitments, governance and management oversight. The company is transparent about its policies, in which it references international human rights, and are explicitly committed to freedom of expression and the right to privacy.<sup>42</sup> Movitel and Tmcel are the worst performers with no disclosure. The scoring for this section is based on the transparency standards set by Vodafone Group, the parent company, rather than Vodacom Mozambique.<sup>43</sup> Vodafone makes public, via various documents on the company website, its governance and management oversight, including the board and committees mandated to provide oversight on human rights commitment across the company.<sup>44</sup>

Neither Movitel nor Viettel publishes a statement of commitment to human rights on its website. Movitel does not share its management and oversight structures either, which increases the perception of state interference. Viettel has a statement of social responsibility on its website, but it falls short of a commitment to human rights. To further contextualize these concerns: Mytel, a government-owned Myanmar telecom that is a subsidiary of Viettel, has been accused of supporting Myanmar's military regime by maintaining secret military infrastructure and by transferring military and dual use technologies. According to published report, Mytel provided Myanmar's military with off-budget revenue and access to surveillance technology.<sup>45</sup> This was when Myanmar's military regime was accused of massive human rights violations while carrying out a military coup to depose the country's democratically elected government. Civil society activists are campaigning for banks to impose sanctions on Mytel, which would have global reputational costs for Viettel.<sup>46</sup>

Viettel does not disclose its governance structures on its website, which contributes to the opacity of its control and management. The management structure includes a "chairman cum general director...nominated by the Prime Minister, upon the National Defence Ministry's proposal and agreement of the Central Party Committee."<sup>47</sup> Viettel's website confirms, in part four of its privacy policy, that the Viettel Telecom Corporation is a Branch of Military Industry - Telecommunication Group, which collects and manages user information in Vietnam. This is concerning because it is difficult to separate military operations from civilian services and to define the oversight functions of directors.

42 Vodafone Group Human Rights Policy Statement (Declaração do Grupo Vodafone sobre os Direitos Humanos) 2019

43 Como já foi notado numa outra passagem deste relatório, as políticas do Grupo Vodacom são aplicáveis a subsidiárias em que a Vodafone detenha mais de 50,1 por cento de acções. A Vodacom Moçambique é detida em 85 por cento pela Vodacom Internacional, da qual a Vodacom Internacional é detida em 60,5 por cento pela Vodafone.

44 Vodafone Annual Report 2022 page 89-90

45 Justice for Myanmar Report 'Nodes of Corruption, Lines of Abuse: How Mytel, Viettel and a global network of businesses support the international crimes of the Myanmar military' 20 December 2020

46 <https://progressivevoicemyanmar.org/2022/06/14/sanction-mytel-for-complicity-in-the-myanmar-militarys-crimes/>

42 Vodafone Group Human Rights Policy Statement 2019.

43 As noted elsewhere in the report, The Vodafone group policies are applicable to subsidiaries in which Vodafone holds more than 50.1 percent shares. Vodacom Mozambique is owned 85 percent by Vodacom International of which Vodacom International is majority owned by Vodafone at 60.5 percent

44 Vodafone Annual Report 2022 page 89-90

45 Justice for Myanmar Report 'Nodes of Corruption, Lines of Abuse: How Mytel, Viettel and a global network of businesses support the international crimes of the Myanmar military' 20 December 2020

46 <https://progressivevoicemyanmar.org/2022/06/14/sanction-mytel-for-complicity-in-the-myanmar-militarys-crimes/>

47 <https://vietnamnews.vn/economy/421071/viettel-renamed-military-industry-and-telecoms-group.html>

Na sua página da internet, a Viettel não disponibiliza informação pública sobre a sua estrutura de governação corporativa, o que contribui para a opacidade dos seus sistemas de controlo e de gestão. A estrutura de gestão inclui um “presidente como director geral... nomeado pelo primeiro-ministro, sob proposta do Ministério da Defesa Nacional e concordância do Comité Central do Partido”.<sup>47</sup> A página da internet da Viettel confirma, no capítulo quatro da sua política de privacidade, que a *Viettel Telecom Corporation* é um ramo do Grupo Indústria Militar -Telecomunicações, que recolhe e gere informação dos utentes no Vietname. Isto é preocupante porque é difícil separar operações militares das de natureza civil e de definir o papel supervisor dos membros da direcção.

A importância de as empresas transnacionais disponibilizarem abertamente ao público informação sobre a sua política de compromisso para com os direitos humanos nunca seria exagerada. A maioria das empresas de telecomunicações operam em vários países, alguns dos quais com regimes regulatórios ainda na sua fase incipiente, e com um historial bastante contestado de respeito pelos direitos humanos. Isto exige que a companhia mãe reafirme publicamente os seus compromissos em relação aos direitos humanos e disponibilize activamente informação sobre os seus sistemas de supervisão gerencial. Isto contribui para evitar situações como aquela em que a Viettel se viu envolvida em Mianmar e o efeito de contágio que possui sobre a sua reputação e imagem como cúmplice na violação dos direitos humanos.

## 6.2 Liberdade de Expressão e de Informação

Avaliamos as empresas em conformidade com sete indicadores. Os termos e condições quanto ao acesso ao serviço devem ser facilmente acessíveis e na principal língua do país. De acordo com o recenseamento da população e habitação de 2017, apenas 47,5 por cento dos moçambicanos acima dos cinco anos de idade falam português, a língua oficial do país.<sup>48</sup> Dado que mais de metade da população fala outra língua que não o português, serviços devem estar disponíveis nas outras línguas locais, de modo a permitir que todos os utentes compreendam os termos e condições (F1).

Constatamos que as três empresas não disponibilizam informação para os seus produtos de pré-pago e pós-pago. Em outros países, a Vodafone disponibiliza informação sobre os termos e condições de serviço dos seus produtos pré-pago e pós-pago, mas a sua subsidiária em Moçambique, a Vodacom, só coloca na sua página da internet os termos e condições gerais. Estes termos e condições não são suficientes para que os utentes compreendam os seus direitos, assim como as responsabilidades da empresa perante os seus clientes.

The importance of transnational companies disclosing their policy commitments to human rights cannot be overstated. Most telecommunication companies operate in several countries with nascent regulatory frameworks and contested human rights records. This requires the parent company to attest publicly to its commitment to human rights and disclose its governance and management oversight structures. This avoids situations like the one experienced by Viettel in Myanmar and the contagion effect it has on its reputation and image as a human rights violator.

## 6.2 Freedom of Expression and Information

We assessed the companies against seven indicators. The terms and conditions that speak to access to service must be easily accessible and in the major languages spoken in the country. According to the 2017 national population and housing census only 47.5 percent of Mozambicans aged five and older speak Portuguese, Mozambique’s official language.<sup>48</sup> Given that more than half the population speaks a language other than Portuguese, services should be available in the other local languages so that all users understand the terms and conditions (F1).

We found that the three companies offered no disclosure for their prepaid and postpaid products. In other countries Vodafone lists all the prepaid and postpaid products terms and conditions of service but Vodacom, its Mozambique subsidiary, posts only the general terms and conditions on its website. These terms and conditions are not sufficient for the user to understand their rights and the company’s responsibilities.

47 <https://vietnamnews.vn/economy/421071/viettel-renamed-military-industry-and-telecoms-group.html>

48 <http://www.ine.gov.mz/iv-rgph-2017/mocambique/censo-2017-brochura-dos-resultados-definitivos-do-iv-rgph-nacional.pdf/view>

48 <http://www.ine.gov.mz/iv-rgph-2017/mocambique/censo-2017-brochura-dos-resultados-definitivos-do-iv-rgph-nacional.pdf/view>

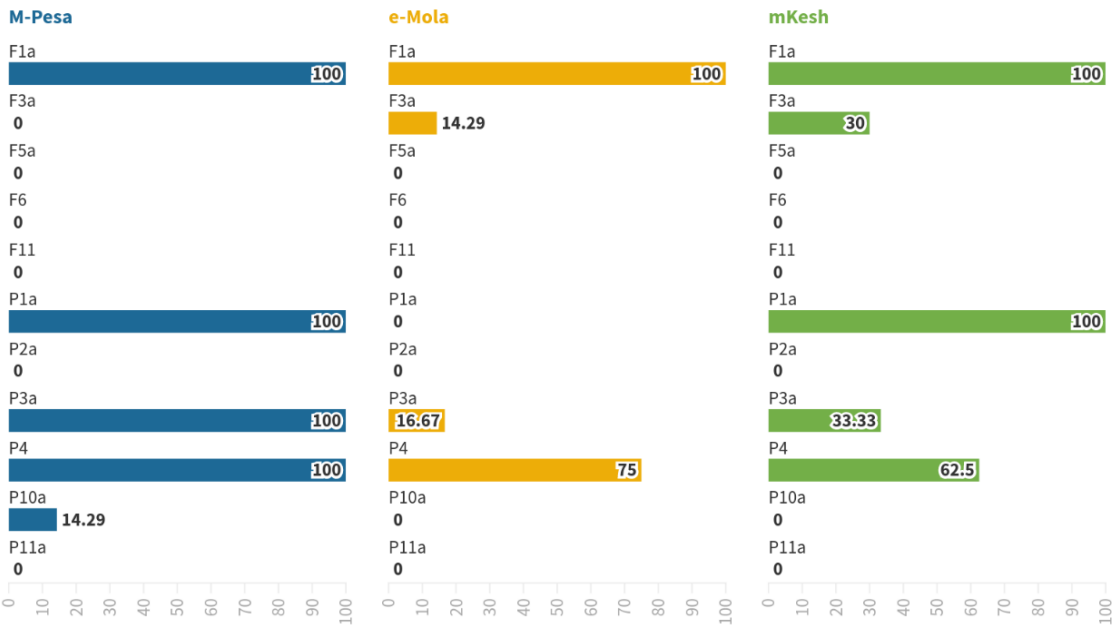


Três plataformas de carteiras móveis – M-PESA da Vodacom, m-Kesh da Tmcel e eMola da Movitel – disponibilizam nas suas páginas da internet os seus termos e condições em língua local de uma forma que se torna fácil de compreender. A clareza e acessibilidade dos termos e condições disponibilizados nas páginas de internet das plataformas de carteira móvel pode reflectir o rigor exigido pelas instituições reguladoras do sistema financeiro como o banco central. Se este for o caso, sugere que a autoridade reguladora das telecomunicações não está a impor os requisitos sobre os direitos humanos e transparência.

The three mobile money platforms — Vodacom’s M-PESA, Tmcel’s m-Kesh, and Movitel’s, eMola — do post their terms and conditions on their websites in the local language, written in a style that is easy to understand. The clarity and accessibility of the terms and conditions posted on the money platforms’ websites could reflect the role played by the financial regulatory institutions, such as the central bank. If this is the case, it suggests that the regulatory authority for the telecommunication companies is not enforcing human rights and transparency requirements.

### Comparação de todos os serviços de carteira móvel das empresas

### Comparison of all companies’ mobile money services



Nenhuma das empresas disponibiliza informação sobre os protocolos referentes à implementação dos termos de serviços (F3a) e de resposta a exigências do governo para a imposição de restrições sobre conteúdos ou contas (F5a). Nem disponibilizam dados sobre exigências do governo para a imposição de restrições sobre conteúdos e contas (F6); gestão de rede (F9); ou desligamento de rede (F10).

None of the companies disclose the protocols for terms of service enforcement (F3a) or responding to government demands to restrict content or accounts (F5a). Nor do they disclose data about government demands to restrict for content and accounts (F6); network management (F9); or network shutdown (F10).

Os termos e condições para o mKesh tornam específico que os utentes não podem usar a plataforma para cometer actos que violem a legislação moçambicana.<sup>49</sup> Os termos e condições também tornam claro que o serviço mKesh poderá impor restrições à conta de um utente se, por exemplo, houver suspeitas de que um número de identificação pessoal estaria a ser usado para actividades ilegais ou criminosas.<sup>50</sup> O Grupo Vodafone posta as suas políticas no que respeita à resposta a exigências governamentais fora do âmbito judicial para resposta a ordens dos tribunais,<sup>51</sup> mas a Vodacom Moçambique não disponibiliza esta informação.

The terms and conditions for mKesh specify that users may not use the platform to violate Mozambican law.<sup>49</sup> The terms and conditions also disclose that mKesh may restrict a user account if, for instance, there are concerns about a personal identification number being used for unlawful or criminal activities.<sup>50</sup> Vodafone Group does post its policies for responding to non-judicial government demands for responding to court orders,<sup>51</sup> but Vodacom Mozambique does not disclose this information.

Movitel reserves the right to withhold its e-Mola services from subscribers who use it in an unlawful, illegal, improper or fraudulent manner or for any criminal activity.<sup>52</sup> One of

49 Termos e Condições do mKesh, parágrafo 10.2

50 Termos e Condições do mKesh parágrafo 6

51 No RDR de 2002, a Vodacom teve uma pontuação de 100 para F5(a) em todos os elementos

49 mKesh Terms and Condition paragraph 10.2

50 mKesh Terms and Conditions paragraph 6.

51 RDR 2022, Vodacom rated 100 for F5(a) on all elements.

52 Paragraph 7.1 of the terms of service above footnote 108.

A Movitel reserva-se ao direito de cancelar o uso dos seus serviços e-Mola por parte de clientes que os usam de forma ilegal, inapropriada ou fraudulenta ou para o cometimento de actividades criminosas.<sup>52</sup> Uma das mais marcantes disposições dos termos e condições do e-Mola é uma cláusula amplamente formulada informando os utentes de que o serviço poderá sofrer restrições, terminado ou suspenso por razões fora do controlo da empresa.<sup>53</sup>

Isto significa que o governo tem uma ampla variedade de opções para obrigar uma empresa a guiar-se por métodos que podem ser prejudiciais para os interesses dos utentes, ou que uma empresa pode agir sob pretensão de estar a cumprir ordens do governo, quando na verdade isso nem corresponde à verdade.

Não encontramos nenhuma disponibilização de informação sobre como as empresas identificam contas que violam as suas regras; ou como elas usam sistemas de algoritmos para detectar conteúdos que possam violar as suas regras; ou como elas comunicam com as autoridades do governo ou entidades privadas quando detectam conteúdos que devem ser sujeitos a restrições por violar as regras das empresas. Não há disponibilização de informação sobre como as empresas implementam as suas regras uma vez as violações tiverem sido detectadas.<sup>54</sup>

A Vodacom e a Movitel recorrem à priorização de alguns dos seus produtos. A Movitel oferece planos pré-pagos que incluem o acesso a redes sociais e serviços específicos com um limite exclusivo de dados para o seu uso no *You Tube*, *WhatsApp* e *Facebook*. A Vodacom prioriza tráfego através dos seus Planos SMART 4G, disponibilizando um exclusivo limite de dados para aceder ao *You Tube* e *Facebook Flex*, que permite a qualquer assinante usar até 20 MB de dados para o acesso ao *Facebook* e que é renovável diariamente sem nenhum custo. Não encontramos nenhuma disponibilização de informação da Tmcel quanto à mais ampla gestão e desligamento de rede ou sobre se a empresa prioriza, bloqueia ou retarda certo tipo de tráfego, aplicações, protocolos, ou conteúdos por qualquer razão que não seja a necessidade de garantir uma melhor qualidade de serviço.

Moçambique nunca experimentou uma situação de desligamento de rede da internet, pelo menos até ao momento em que este relatório foi elaborado, mas tem havido pronunciamentos da parte de funcionários governamentais para a implementação de um sistema de restrição de conteúdos e de desligamento da internet (F10), sendo os motivos de “segurança nacional” evocados como a principal razão. Igualmente, empresas fazem uma gestão de rede de tal forma que conduz à priorização, bloqueio ou retardar de certo tipo de tráfego, aplicações, protocolos ou conteúdos. Todas estas práticas requerem que as empresas tenham no seu sistema as necessárias políticas.

Sobre as políticas de identificação (F11), por lei os cartões SIM devem ser registados em Moçambique, o que signifi-

the more striking provision of e-Mola’s terms and conditions is a widely framed clause informing users that services may be restricted, terminated or suspended for reasons beyond the company’s control.<sup>53</sup> This means that the government has a wide array of grounds for compelling or causing a company to conduct itself in a manner prejudicial to user interest, or that a company can purport to be acting under instructions from the government when in fact there are none.

We found no disclosure of how the companies identify accounts that violate company rules; or how it uses algorithmic systems to flag content that might violate company rules; or how it communicates with government authorities or private entities when flagging content to be restricted for violating company rules. There is no disclosure on how the company enforces its rules once violations are detected.<sup>54</sup>

Vodacom and Movitel provide content prioritization for some of their products. Movitel offers prepaid plans that include access to specific social networks and services with an exclusive data cap for their use on YouTube, WhatsApp, and Facebook. Vodacom prioritizes traffic through its Planos SMART 4G providing an exclusive data cap to access YouTube, and Facebook Flex that allows any subscriber to use up to 20 MB of data to access Facebook and is renewed daily at no extra cost. We did not find any disclosure for Tmcel regarding broad network management and shutdowns or on whether the company prioritizes, blocks, or delays certain types of traffic, applications, protocols, or content for any reason beyond assuring quality of service.

Mozambique has not experienced any reported internet or network shutdowns at the time this report was compiled, but there have been calls from government officials to implement content restriction and internet shutdowns (F10), with “national security” cited as the main reason. Equally, companies conduct network management that leads to prioritization, blocking, or delaying certain types of traffic, applications, protocols, or content. All these practices require companies to have requisite policies in place.

On identity policies (F11), by law SIM cards must be registered in Mozambique, which mean that users must produce identity cards to subscribe to any mobile services products and services.<sup>55</sup> A company may refuse its services if it is not satisfied with the subscriber’s proof of identity.<sup>56</sup> Given this law and the manner in which it is enforced, all the companies we analyzed for this report received zero credit for identity policy because they require users to show their government identification cards to register for services (F11).<sup>57</sup>

52 Parágrafo 7.1 dos termos de serviço, nota 108

53 Parágrafo 7.1 (e) dos termos de serviço do e-MOLA

54 Para a Vodacom existem várias políticas em uso, e que se relacionam com estes indicadores, mas as mesmas devem estar reflectidas no website da Vodacom Moçambique

53 Paragraph 7.1 (e) of the e-Mola terms of service.

54 For Vodafone there are various policies in place that relate to these indicators, but they should be reflected on the Vodacom Mozambique website.

55 Diploma Ministerial no 153/2010, Boletim da República, I Série, no 37,

15/09/2010

56 Paragraph 3.8 of the e-Mola terms of service

57 M-PESA Terms and conditions page 3.6 you must provide national identity card.

ca que os utentes devem apresentar bilhete de identidade para subscrever a qualquer serviço ou produto de telefonia móvel.<sup>55</sup> Uma empresa pode recusar a prestação dos seus serviços se não estiver satisfeita com a prova de identificação de um potencial cliente.<sup>56</sup> Dado este dispositivo legal e a forma como ele é implementado, todas as empresas aqui avaliadas receberam nota zero no que diz respeito à política de identificação porque elas requerem que os clientes mostrem os seus documentos de identificação civil emitidos pelo governo, como forma de acederem a serviços de telefonia móvel (F11).<sup>57</sup>

### 6.3 Privacidade

Todas as empresas que avaliamos colocam nas suas páginas de internet as suas respectivas políticas de privacidade, mas nenhuma das políticas de privacidade vai ao encontro dos requisitos respeitantes aos direitos humanos e à transparência. Nenhuma delas tem uma política de privacidade para os seus serviços de pré-pago e pós-pago, embora a política de privacidade da Vodacom Moçambique pareça explicar como a empresa recolhe, usa, partilha e protege a informação pessoal dos utentes para todos os seus serviços. Os serviços de carteira móvel M-PESA (Vodacom Moçambique) e mKesh (Tmcel) têm políticas de privacidade específicas, mas não conseguimos identificar qualquer política para o e-Mola (Movitel).

Não obtivemos qualquer informação sobre P2(a) alterações às políticas de privacidade. O M-PESA da Vodacom diz que os utentes são notificados das alterações à política de privacidade quando eles visitam a sua página da internet; a política de privacidade do M-PESA informa os seus utentes que a empresa encoraja os clientes a “consultar esta página com regularidade”. De igual modo, o mKesh da Tmcel não notifica directamente os utentes sobre alterações na sua política de privacidade. Informa aos novos utentes que alterações na política, que entram imediatamente em vigor, são postadas na página da internet. Uma vez que a maioria dos utentes do serviço de carteira móvel não acedem à internet para ler os termos e condições ou políticas de privacidade, estas disposições não são compatíveis com a agenda de promoção dos direitos humanos e da transparência.

Para P3(a)1, recolha de informação dos utentes, constatamos que o eMola da Movitel está numa conformidade parcial, dado que a lista de informação que a empresa recolhe não é exaustiva. O mKesh da Tmcel oferece uma disponibilização parcial de informação sobre como e que tipo de informação é recolhida. O M-PESA da Vodacom oferece uma disponibilização completa, colocando uma lista completa de todos os dados pessoais que recolhe – nome, número do bilhete de identidade, endereço electrónico, informação financeira, preferência de produtos, registos de comunicação e informação da conta.<sup>58</sup> A empresa informa os seus clientes

### 6.3 Privacy

All the companies we examined post privacy policies in Portuguese that are easily accessible on their websites, but none of the privacy policies meet the human rights and transparency requirements. None of them have privacy policies for their prepaid and postpaid services, although Vodacom Mozambique’s privacy policy appears to explain how the company collects, uses, shares and protects the user’s personal information for all their services. The mobile money services, M-PESA (Vodacom) and mKesh (Tmcel) have specific privacy policies but we did not find any policy for e-Mola (Movitel).

We did not find any information on P2(a) changes to privacy policies. Vodacom’s M-PESA says users are notified of changes to the privacy policy when they visit the website; the M-PESA privacy policy informs users that the company encourages customers to “to check this page regularly.” Similarly, Tmcel’s mKesh does not notify users directly about changes to its privacy policy. It informs new users that changes to the policy, which go into effect immediately, are posted on the website. Since the majority of mobile money users do not access the internet to read the terms and conditions or privacy policies, the policy provisions are not compatible with advancing a human rights and transparency agenda.

For P3(a)1, collection of users information, we found that Movitel eMola is in partial compliance as the list of information they collect is not exhaustive. Tmcel’s mKesh offers partial disclosure of how and what types of information it collects. Vodacom’s M-PESA offers full disclosure, listing all the personal data it collects — name, identity card number, email address, financial information, product preferences, communication records, and account information. The company informs users it collects information that “is essential, in an authorised and limited manner”<sup>58</sup> but Vodacom’s general privacy policy indicates that it also collects information from individuals who are not customers, when they carry out transactions with customers.<sup>59</sup> Tmcel purports to collect limited information, but in its policy statement admits that it ‘may later associate usage and other information [it] collect[s] online with personal information’ about the user.<sup>60</sup>

Tmcel and Vodacom’s privacy policies, as described above, nullify any efforts they might be making to collect only essential and limited data, because its products have the capacity to collect more than just necessary information. Neither mKesh nor M-PESA offers any information about limited collection of data for any of their products.

None of the companies we surveyed offers full transparency on their policies for sharing user information collected from prepaid and post-paid services. Tmcel’s mKesh is in partial compliance: it discloses that it shares information with third parties but does not list all of them. The company discloses that it may share information with its parent company, the Bank of Mozambique, with credit institutions,

55 Diploma Ministerial N° 153/2010, Boletim da República, I Série, N° 37, 15/09/2010

56 Parágrafo 3.8 dos termos de serviço do e-Mola

57 Termos e condições do M-PESA, página 3.6 é preciso apresentar o bilhete de identidade

58 Política de privacidade do M-PESA parágrafo 4

58 M-PESA privacy policy paragraph 4

59 Basic Notions Personal Information We collect.

60 Mkesk Privacy Policy paragraph 3. Usage and other information

que recolhe informação que “é essencial, de forma autorizada e limitada”, mas a política geral de privacidade da Vodacom indica que também recolhe informação de indivíduos que não são clientes, quando realizam transacções com os seus clientes.<sup>59</sup> A Tmcel pressupõe recolher informação limitada, mas na sua declaração de políticas admite que ‘poderá depois associar o uso e outra informação que recolhe online com informação pessoal’ sobre o cliente.<sup>60</sup>

As políticas de privacidade da Tmcel e da Vodacom, tal como já descritas, tornam nulos quaisquer esforços que as empresas poderão estar a empreender para recolher apenas dados essenciais e limitados, porque os seus produtos têm capacidade para recolher mais do que apenas informação necessária. Nem o mKesh nem o M-PESA oferecem qualquer informação sobre a recolha limitada de dados para qualquer um dos seus produtos.

Nenhuma das empresas avaliadas oferece transparência total nas suas políticas quanto à partilha de informação dos clientes recolhida dos seus serviços de pré-pago e pós-pago. O mKesh da Tmcel está numa conformidade parcial: disponibiliza informação de que partilha informação com terceiros, mas não oferece uma lista completa sobre quem são esses terceiros. A empresa diz que pode partilhar informação com a sua empresa mãe, o Banco de Moçambique, instituições de crédito, e terceiros. Também partilha informação a fim de estar em conformidade com a lei ou outras ordens judiciais, quando tal estiver no interesse público, ou para proteger os interesses da Carteira Móvel – por exemplo, quando se trate de fraude, ou com questões técnicas ou de segurança.

O M-PESA da Vodacom oferece uma disponibilização total em todos os elementos de privacidade do RDR. De acordo com a sua política de privacidade, o M-PESA partilha informação dos clientes com ‘as entidades da lei e ordem, autoridades reguladoras, os tribunais ou outras autoridades públicas, se tal for exigido ou permitido por lei’ e por terceiros.

Enquanto o M-PESA disponibiliza a informação de que a Vodacom cumpre com pedidos de autoridades da lei e ordem, não explica quais são os seus protocolos para dar resposta a exigências do governo em relação à informação dos clientes nos seus arquivos ou como os clientes poderão ser afectados por pedidos provenientes de autoridades do Estado. A Vodacom faz notar, nos seus termos e condições de serviço, que:

O monitoramento ou gravação das suas chamadas, em-mails, ou SMS’s poderá ocorrer para fins comerciais na medida do que for permitido por lei, como por exemplo, para o controlo de qualidade e formação para fins de marketing e melhoramento dos serviços. Contudo, nestas situações, não divulgaremos informação que possa vir a ser usada para o identificar pessoalmente.

Esta é uma importante clarificação; contudo, requer que seja suportado pela prática de disponibilização aberta de informação e de afirmação numa base anual ou período recorrente, de que a informação não está a ser usada para

and with third parties. It also shares information to comply with the law or with court orders, when doing so might be in the public interest, or to protect Carteira Móvel SA’s own interests — i.e., when dealing with fraud, or with technical or security issues.

Vodacom’s M-PESA offers full disclosure on all RDR privacy elements. According to its privacy policy, M-PESA shares user information with ‘law and order authorities, regulatory bodies, courts or other public authorities, if required or permitted by law’ and other third parties.

While the M-PESA privacy policy discloses that Vodacom complies with requests from law enforcement authorities it does not explain its protocols for responding to government demands for stored user information or how users are affected by requests from state authorities. Vodacom notes in its terms and conditions of service that:

Monitoring or recording of your calls, e-mails or SMS’s may take place for business purposes to the extent permitted by law, such as for example quality control and training for the purposes of marketing and improving the services. However, in these situations, we will not disclose information that could be used to personally identify you.

This is an important clarification; however, it requires to be backed by practice of openly disclosing and stating on an annual basis or recurrent period the information is not being used to disclose or identify an individual. The company does not explain what type of the government might demand, or what laws permit law enforcement authorities to seek court orders for user information. Nor does the company explain its protocols for complying with demands from law enforcement authorities for user information, or what laws support these demands.<sup>61</sup>

59 Noções básicas informação pessoal que colectamos

60 Política de privacidade do mKesh, parágrafo 3, Uso e outra informação

61 For both the parent company Vodafone, and its subsidiary there is no information found on P11(a).

divulgar ou identificar um indivíduo. A empresa não explica que tipo de informação o governo poderá exigir, ou que leis permitem que entidades da lei e ordem procurem ordens dos tribunais para a informação dos clientes. Nem explica quais são os seus protocolos para dar resposta a exigências de entidades da lei e ordem em relação à informação do cliente, ou que leis fundamentam estas exigências.<sup>61</sup>

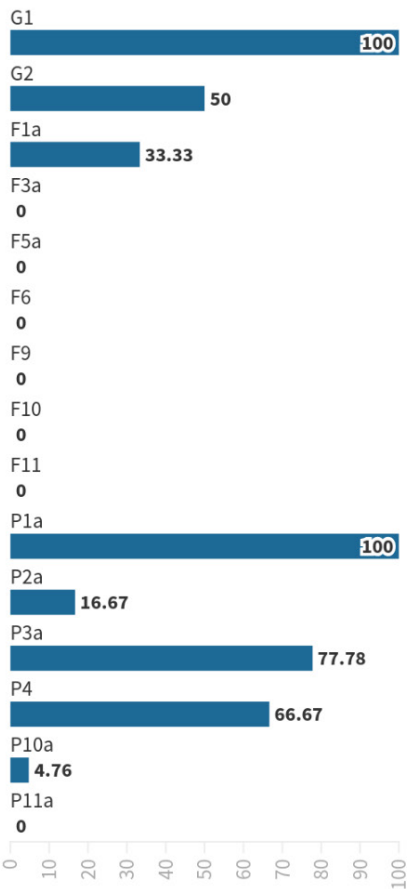
Nenhuma das empresas que avaliamos para este relatório disponibiliza informação sobre P10 (processo para dar resposta a exigências governamentais para a disponibilização de informação) ou P11(a) (dados sobre exigências governamentais para a disponibilização de informação). Apenas o M-PESA da Vodacom é parcialmente transparente em relação a P10a.4 (fundamento legal para responder a exigências do governo) e P10a.5 (realização de diligências sobre exigências do governo antes de decidir sobre como responder).

None of the companies we surveyed for this report discloses information about P10 (process for responding to government demands for information) or P11(a) (data about government demands for information). Only Vodacom's M-PESA is partially transparent about P10a.4 (legal basis for complying with government demands) and P10a.5 (carrying out due diligence on government demands before deciding how to respond).

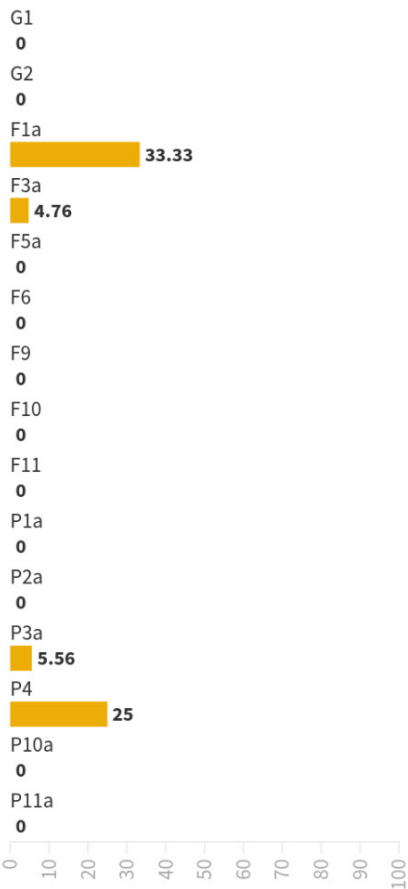
### Cada empresa com gráficos para todos os indicadores

### Individual company with graphs for all indicators

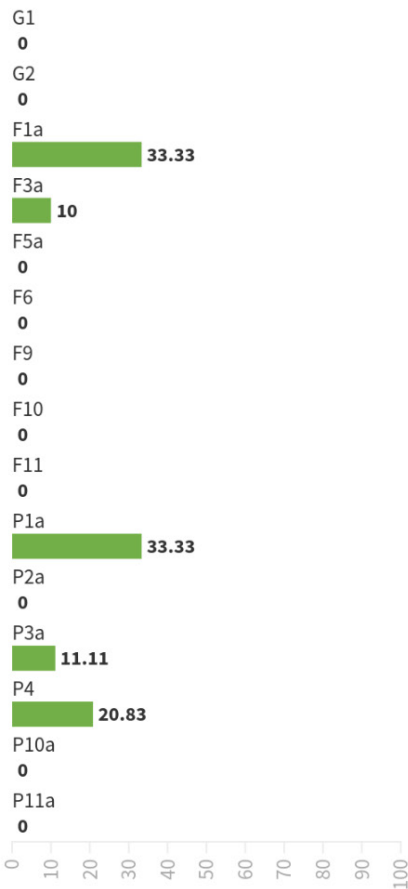
#### Vodacom



#### Viettel



#### Moçambique Telecom



61 Quer para a empresa mãe, a Vodafone, quer para a sua subsidiária nenhuma informação foi encontrada no P11(a)

## 7. Conclusões

Empresas multinacionais têm a responsabilidade de implementar declarações de políticas e das suas estruturas de governação sobre direitos humanos porque os seus interesses comerciais transcendem várias geografias com um significativo impacto. A sua conduta deve, por isso, ser consistente em todos os países. Por exemplo, na tabela classificativa do relatório do RDR Telco de 2022, o Grupo Vodafone obteve 100 por cento no capítulo sobre o compromisso e políticas de governação e supervisão gerencial,<sup>62</sup> mas a sua subsidiária, Vodacom Moçambique, não demonstra qualquer compromisso para com os direitos humanos e não disponibiliza qualquer informação sobre os seus sistemas de governação e de supervisão gerencial. A conformidade do Grupo Vodafone quanto aos princípios sobre direitos humanos deve manter-se consistente em países onde o respeito pelos direitos humanos está em declínio. A queda de Moçambique nos índices sobre a liberdade de expressão e respeito pela privacidade sugere que está a usar plataformas da Vodacom para fins de vigilância em massa.

Os índices de pesquisa da Vodacom demonstram a sua disponibilidade de fingir ignorância quanto a práticas potencialmente ilegais com a cumplicidade da sua empresa mãe, o Grupo Vodacom. Estas constatações sugerem ainda que as companhias multinacionais operam de formas diferentes em jurisdições que elas possam julgar ou ver como geografias de impunidade, em comparação com os seus domicílios, onde os reguladores podem exigir que primam por padrões mais altos.

A Tmcel e a Movitel têm um fraco desempenho em todos os indicadores, o que mostra que as duas empresas têm um interesse limitado na defesa dos direitos humanos e prestação de contas nos seus serviços. Dado que a Tmcel e a Movitel são propriedade do governo e do partido no poder, respectivamente, a sua incapacidade de se conformar com princípios das Nações Unidas cria uma percepção de cumplicidade na violação dos direitos humanos. As duas empresas são vulneráveis a interferências do governo e do partido no poder por via de pedidos ilegais, tais como aceder à informação pessoal dos clientes sem terem de recorrer a ordens judiciais, ou para a imposição de desligamentos da rede de internet.

A Tmcel é vulnerável à interferência do Estado, dado que aceitou resgate do governo quando se viu obrigada a ter de escolher entre o resgate financeiro do Estado e a privatização – ou enfrentar a insolvência.<sup>63</sup> Um resgate do governo não colocaria em causa a capacidade de uma empresa de respeitar os direitos dos seus clientes, se ela tivesse em prática políticas para a protecção dos clientes, mas este não é o caso.

Os índices da Movitel são também preocupantes. A empresa é propriedade da Viettel, que é uma multinacional vietnamita militar de telecomunicações com presença em mais de 11 países. Em nenhum destes 11 países a Viettel disponibiliza informação sobre o seu compromisso na de-

## 7. Conclusions

Multinational companies have a responsibility to implement policy and governance statements on human rights because their business interests traverse many geographies with significant impact. Their conduct must, therefore, be consistent in all countries. For instance, in the 2022 RDR Telco Giants scorecard, Vodafone Group scored 100 percent on policy commitment and governance and management oversight,<sup>62</sup> but its subsidiary Vodacom Mozambique makes no commitment to human rights and provides no disclosure of their governance and management oversight. Vodafone Group's compliance with human rights principles must remain consistent in countries where respect for human rights is declining. Mozambique's declining rankings on freedom of expression and privacy indices suggests it is using Vodacom's platforms for mass surveillance.

Vodacom's research rankings indicate its willingness to feign ignorance of potentially unlawful practices with the complicity of its parent company, Vodafone Group. These findings further suggest that multinational companies operate differently in jurisdictions that they might perceive or view as geographies of impunity compared to their home country, where regulators might hold them to a higher standard.

Tmcel and Movitel perform poorly in all indicators, which shows they have limited interest in advancing human rights and accountability with their services. Given that Tmcel and Movitel are owned by the government and the ruling party respectively, their failure to comply with the UN's principles creates a perception of complicity in human rights violations. The companies are vulnerable to government and ruling party interferences via unlawful and illegal requests, such as accessing personal information without court orders or imposing internet shutdowns.

Tmcel's is vulnerable to state interference given that it accepted a government bailout when it had to choose between financial rescue from the state and privatization — or face insolvency.<sup>63</sup> A government bailout would not undermine a company's ability to respect user rights if there were policies in place to protect them, but this is not the case.

62 <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Vodafone>

63 <https://360mozambique.com/business/government-admits-lam-and-tmcel-privatizations-final-decision-in-december/>

62 <https://rankingdigitalrights.org/tgs22/companies/Vodafone>

63 <https://360mozambique.com/business/government-admits-lam-and-tmcel-privatizations-final-decision-in-december/>

fesa dos direitos humanos, assim como não são conhecidas as suas estruturas de governação e de supervisão gerencial. A empresa tem sido alvo de acusações credíveis quanto ao seu envolvimento na violação dos direitos humanos em Mianmar. O contexto político e económico de Moçambique cria as bases para idênticas alegações, especialmente tendo em conta o conflito em Cabo Delgado e a probabilidade de a Movitel ter sido usada para a violação dos direitos humanos sob pretexto de estar a defender causas legítimas, tais como por exemplo, a segurança do Estado. Como empresa mãe, a Viettel nunca apresentou objecções quanto ao uso da Movitel para esses fins. Há preocupações válidas e legítimas de que a empresa pode estar a conspirar com o partido no poder e com as autoridades do governo de Moçambique para comprometer os direitos fundamentais dos seus clientes.

## 8. Recomendações

Uma vez que chegamos às mesmas conclusões em relação a todas as empresas sujeitas à avaliação neste documento, apresentamos as recomendações abaixo sem qualquer distinção. As nossas recomendações para outros actores – sociedade civil, utentes e entidades reguladoras – são apresentadas em separado.

### 8.1 Recomendações para as empresas

#### Compromisso de políticas

O Grupo Vodafone e a Viettel devem considerar a necessidade de enquadramento público dos seus compromissos em relação aos direitos humanos para todas as suas subsidiárias, com variações apenas no que respeita às leis nacionais de cada país onde operam, e em conformidade com os mecanismos internacionais de defesa dos direitos humanos. A Tmcel deve divulgar o seu compromisso de políticas de respeito pelos direitos humanos.

As estruturas de gestão e de supervisão gerencial da Tmcel, da Vodacom e da Movitel e das suas subsidiárias devem ser claramente disponibilizadas nas suas páginas da internet e constantes dos documentos relevantes das empresas, tais como os seus relatórios anuais.

Todas as empresas devem produzir uma clara declaração sobre os seus protocolos no que respeita ao uso de sistemas algorítmicos. Estas declarações devem estar alinhadas com os compromissos internacionais sobre os direitos humanos.

A Movitel em Moçambique deve publicar uma declaração reiterando o seu compromisso quanto aos direitos humanos e ser transparente sobre as suas estruturas de governação e de supervisão gerencial. Isto pode contribuir para aliviar receios de que a Movitel é cúmplice com a violação dos direitos humanos.

O Grupo Vodafone não deve servir de cobertura para a Vodacom, permitindo que esta use a credibilidade da sua empresa mãe para se furtar das suas obrigações num país com um fraco regime regulatório.

Movitel's rankings are also a source of concern. The company is owned by Viettel, which is a Vietnamese military, multinational telecommunications corporation with a presence in more than 11 countries. Viettel does not disclose a policy commitment to human rights in any of those 11 countries, while its governance and management oversight structures are unknown. The company has been credibly accused of involvement in human rights violations in Myanmar. Mozambique's political and economic context creates the grounds for similar allegations, especially with the conflict in Cabo Delgado and the likelihood that Movitel was used to violate human rights under the guise of pursuing legitimate causes, such as national security. Viettel as a parent company has not objected to Movitel being used for such purposes. There are valid concerns that the company could conspire with Mozambique's ruling party and government authorities to compromise the fundamental rights of its customers.

## 8. Recommendations

Since we arrived at similar findings for all the companies surveyed for this paper, we present the recommendations below without distinction. Our recommendations for other actors – civil society, users, and regulators – are listed separately.

### 8.1 Recommendations to companies

#### Policy Commitment

Vodafone Group and Viettel must consider a consistent public framing of their commitment to human rights for all their subsidiaries, with variations only as required by national laws and consistent with international human rights frameworks. Tmcel must publicly disclose their policy commitment to human rights.

The management and oversight structures of Tmcel, Vodacom, and Movitel and their subsidiaries must be clearly disclosed on their company websites and shown in relevant company documents, such as annual reports.

All the companies must make a clear statement about their protocols for using algorithmic systems. These statements must align with international human rights commitments.

Movitel in Mozambique must publish a statement of its commitment to human rights and be transparent about its governance and management oversight. This would alleviate fears that Movitel is complicit in human rights violations.

Vodafone Group must not act as a fig leaf for Vodacom, by using the credibility of the parent company to shield the reputation of its subsidiary in a country with weak regulatory laws.

## **Liberdade de Expressão e de Informação**

Os termos de serviço devem ser facilmente acessíveis aos utentes quando estes se registam para aceder aos vários serviços. Esta informação deve ser visível e acessível na página da internet e partilhável através de plataformas relacionadas.

A Vodacom, a Tmcel e a Movitel devem desenvolver um acesso mais abrangente aos termos e condições para os seus serviços de pré-pago e pós-pago. Mudanças nas condições e termos de serviços devem ser documentadas e colocados num registo acessível.

Termos e condições de serviço existem para os serviços de carteira móvel de todas as empresas – M-PESA, mKesh e e-Mola, provavelmente porque esta componente está no melhor interesse da entidade reguladora do sistema financeiro, o Banco de Moçambique. Mas estas políticas devem ser sujeitas a uma revisão. Por exemplo, os termos e condições do e-Mola incluem vagas disposições tais como suspensão de serviços por razões fora do controlo da empresa; esta formulação abre espaço para outras violações, tais como restrições de conteúdos, desligamento da internet, pedidos de dados ilegais por parte de entidades do Estado, e acesso por terceiros.

A Vodacom, a Movitel e a Tmcel devem destacar a forma como identificam contas que no seu entender poderão estar a violar as suas regras, como as empresas usam sistemas algorítmicos para detectar conteúdos que possam violar as suas regras; e como elas comunicam com as autoridades do governo ou entidades privadas.

A Vodacom, a Tmcel e a Movitel devem ser transparentes sobre os seus protocolos na resposta a exigências governamentais para a restrição de conteúdos e como elas respondem a ordens judiciais ou conformam com pedidos de agências estrangeiras e internacionais, seja para fins regulatórios ou de lei e ordem.

A Vodacom, a Tmcel e a Movitel devem publicamente disponibilizar informação sobre as circunstâncias em que serviços podem ser interrompidos por motivos de manutenção de rede ou desligamentos.

## **Privacidade**

A Vodacom, a Tmcel e a Movitel devem desenvolver políticas de privacidade simples e fáceis de compreender para todos os seus produtos na linguagem primária local. As políticas devem ser facilmente acessíveis e partilháveis de outras plataformas a elas associadas.

Para além de manter um registo das suas alterações, as empresas devem directamente notificar os clientes sobre estas alterações. O compromisso de notificar os clientes deve ser explicitamente declarado nas políticas de privacidade dos produtos da Vodacom, da Tmcel e da Movitel.

A colecta de informação sobre os clientes deve ser feita dentro de um quadro claramente definido, com limitações quanto ao que é colectado como relevante e necessário. Os clientes devem ter controlo ou acesso à informação que a

## **Freedom of Expression and Information**

The terms of service must be easily accessible to users when they register for or access various services. It must be visible and accessible on the website and shareable via related platforms.

Vodacom, Tmcel, and Movitel must develop comprehensive access to terms of service for their prepaid and postpaid services. Changes to the terms of service must be documented and kept in an accessible log.

Terms and conditions of service exist for all companies' mobile money services — M-PESA, mKesh, and e-Mola, probably because this is in the best interest of financial regulators such as the Bank of Mozambique. But these policies must be reviewed. For example, e-Mola's terms and conditions include vague provisions such as termination of services for reasons beyond the company's control; this creates the conditions for other violations, such as content restrictions, internet shutdowns, unlawful data requests from state authorities, and third party access.

Vodacom, Movitel, and Tmcel must highlight how they identify accounts that are in violation of the company rules, how they use algorithmic systems to flag content that might violate company rules; and how they communicate with government authorities or private entities.

Vodacom, Tmcel, and Movitel must be transparent about their protocols for responding to government demands to restrict content and how they respond to judicial orders or comply with request from international and foreign agencies, whether for regulatory process or law enforcement.

Vodacom, Tmcel, and Movitel must publicly disclose the circumstances under which services could be disrupted due to network maintenance or shutdowns.

## **Privacy**

Vodacom, Tmcel, and Movitel must develop simple and easy to understand privacy policies for all their products in the primary local language. The policies must be easily accessible and shareable via associated platforms.

In addition to keeping a log of the changes, companies must directly users notify of these changes. The commitment to notify users must be stated explicitly by Vodacom, Tmcel, and Movitel in their products' privacy policies.

User information collection must be conducted within clearly defined frameworks, with limitations on what is collected as relevant and necessary. Users must have control or access to the information the company collects, including knowledge of when the information is shared with third parties.

Sharing of user information is inevitable but it should not be at the expense of user privacy rights and data protection. Vodacom, Movitel, and Tmcel must disclose the names and identity of third parties with access to user information and the purpose of sharing the information.



empresa recolhe, incluindo o conhecimento sobre quando é que a informação é partilhada com terceiros.

A partilha de informação dos clientes é inevitável, mas tal nunca deve ser feito às expensas do direito do cliente à privacidade e à protecção dos seus dados. A Vodacom, a Movitel e a Tmcel devem tornar públicos os nomes e a identidade de terceiros com acesso à informação dos clientes e os propósitos para os quais tal informação é partilhada.

A Movitel, a Tmcel e a Vodacom devem publicar regularmente relatórios sobre a transparência, divulgando o número de pedidos do governo sobre informação dos clientes. Esta prática não é novidade para empresas multinacionais tais como o Grupo Vodafone; não há motivo para tratar os clientes de forma diferente, com base na sua localização.

## 8.2 Recomendações à sociedade civil

A sociedade civil moçambicana deve considerar as seguintes recomendações.

**Compromissos de políticas:** através de associações de defesa do consumidor ou outras relevantes, a sociedade civil deve defender que a Vodacom Moçambique, a Movitel e a Tmcel adoptem nas suas políticas princípios sobre os direitos humanos, em conformidade com a legislação nacional e o direito internacional, incluindo directrizes sobre negócios e direitos humanos. Os relatórios anuais das empresas devem disponibilizar informação sobre a sua implementação de padrões dos direitos humanos e comités de supervisão executiva e gerencial.

**Liberdade de expressão e de informação:** a sociedade civil deve defender que o livre acesso aos termos e condições de serviços esteja em conformidade com os padrões internacionais dos direitos humanos e a Constituição da República de Moçambique, e estejam incluídos nas políticas das empresas. As empresas devem tornar públicos compromissos de que não irão implementar interrupções e desligamentos ilegais das suas redes.

**Privacidade:** a sociedade civil deve defender a adopção de legislação sobre a protecção de dados e práticas que estejam em conformidade com a Constituição. Tal poderá incluir a elaboração de uma lei alternativa ou de defesa da protecção de dados como forma de lançar um debate nacional sobre a importância de implementar uma legislação que promova a protecção de dados, em conformidade com as relevantes disposições da Constituição.

Movitel, Tmcel, and Vodacom must publish regular transparency reports that disclose the number of government requests for user information. This practice is not new for multinational companies like Vodafone Group; there is no reason to treat users differently based on their location.

## 8.2 Recommendations to civil society

Mozambique civil society must consider the following recommendations.

**Policy commitment:** civil society must advocate through consumer and user rights associations that Vodacom Mozambique, Movitel, and Tmcel adopt human rights principles in their policies in line with the international and national laws including the UN Guidelines on Business and Human Rights. The companies' annual statements must disclose their implementation of human rights standards and oversight executive and managerial committees.

**Freedom of expression and information:** civil society must advocate that clear access to service terms consistent with international human rights standards and the Constitution of Mozambique are articulated in the company policies. The companies must make public undertakings that they will not implement unlawful network disruptions and internet shutdowns.

**Privacy:** civil society must advocate the adoption of data protection laws and practices consistent with provisions of the Constitution of Mozambique. This might include drafting an alternative or advocacy data protection law to initiate national conversations on the importance of implementing a law that promotes data protection consistent with the Constitution.

## Recomendação para as entidades reguladoras

Compromissos de políticas: as entidades reguladoras devem insistir que empresas globais desenvolvam as suas actividades em conformidade com a sua conduta noutras jurisdições onde elas aplicam compromissos de respeito pelos direitos humanos. Onde for necessário, o parlamento deve procurar impor estes padrões através de mecanismos legais para evitar que as empresas tentem recorrer à legislação de outros países para se defenderem.

Liberdade de expressão e de informação: a capacidade das entidades reguladoras de proteger os direitos dos consumidores depende do livre acesso aos termos e condições de serviços; isto também pode contribuir para facilitar quaisquer mecanismos de regresso ou de resolução de conflitos. Os reguladores devem exigir a publicação dos termos e condições em posições claras e visíveis, como parte das leis de protecção de clientes, e pode também ser enquadrado nos mecanismos de regulação para os operadores de telecomunicações.

Privacidade: as entidades reguladoras devem exigir a protecção da informação dos utentes. Devem também insistir que terceiros sejam divulgados, como forma de minimizar a coisificação e abuso de informação pessoal que muitas vezes resulta na violação da privacidade dos utentes, criando campo fértil para o uso criminoso de dados pessoais. O parlamento deve aprovar uma lei sobre a protecção de dados.

## 9. Bibliografia

Nhanale, Ernesto. “Electronic surveillance in Mozambique: The risks and suspicions in a context of authoritarianism and military conflict.” Media Policy and Democracy Project, University of Johannesburg, South Africa, 2021.

Keep It On# The Return of Digital Authoritarianism: Internet Shutdowns in 2021

Kothari M ‘Sameness of human rights online and offline’ (2019) in Susi M (ed) Human Rights, Digital Society, and the Law: A Research Companion Routledge (2019)

Traça, J.L., Neves, L. (2016). Data Protection in Mozambique: Inception Phase. In: Makulilo, A. (eds) African Data Privacy Laws. Law, Governance and Technology Serie vol 33. Springer, Cham

Web Foundation (WWWF) (2015) Women’s Rights Online (WRO)) in partnership with Science Innovation Information and Communication Technology Research Institute (SIITRI)

## Recommendation to regulators

Policy commitment: regulators must insist on global companies conducting their business consistent with their conduct in other jurisdictions where they have adopted human rights policy commitments. Where necessary, Parliament must advance these standards through laws to avoid citation of other nations laws by companies.

Freedom of expression and information: the ability of regulators to support user rights depends on clear access to the terms and conditions of services; this also advances any remedial or dispute resolution. Regulators must require the publication of terms and conditions in clear and visible locations as part of the user protection laws, and this can also be framed in local regulation law for telecommunication operators.

Privacy: regulators must demand the protection of user information. It must also insist that third parties be disclosed, to minimize the commodification and abuse of personal information that often results in the violation of user privacy, creating fertile grounds for criminal exploitation of personal data. Parliament must adopt a data protection law.

## 9. Bibliography

Nhanale, Ernesto. “Electronic surveillance in Mozambique: The risks and suspicions in a context of authoritarianism and military conflict.” Media Policy and Democracy Project, University of Johannesburg, South Africa, 2021.

Keep It On# The Return of Digital Authoritarianism: Internet Shutdowns in 2021

Kothari M ‘Sameness of human rights online and offline’ (2019) in Susi M (ed) Human Rights, Digital Society, and the Law: A Research Companion Routledge (2019)

Traça, J.L., Neves, L. (2016). Data Protection in Mozambique: Inception Phase. In: Makulilo, A. (eds) African Data Privacy Laws. Law, Governance and Technology Serie vol 33. Springer, Cham

Web Foundation (WWWF) (2015) Women’s Rights Online (WRO)) in partnership with Science Innovation Information and Communication Technology Research Institute (SIITRI)



Parceiros

