



Conselho de Ministros

Decreto n.º 76/02 de 22 de Novembro

Tendo em conta que a evolução dos serviços postais passa necessariamente pela reforma legislativa, já iniciada pelo Governo através da aprovação e publicação da Lei n.º 4/01, de 23 de Março — Lei de Bases dos Serviços Postais.

Considerando que a aplicação prática desta lei exige ainda a aprovação de outras normas que se entende deverem ser tratadas em diplomas próprios;

Convindo estabelecer as normas regulamentares relativas ao desenvolvimento ordenado da actividade postal em Angola;

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

Artigo 1.º — É aprovado o regulamento sobre o exercício da actividade postal, anexo ao presente decreto e dele fazendo parte integrante.

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

Artigo 3.º — O presente decreto entra em vigor na data da sua publicação.



Regulamento Sobre o Exercício da Actividade Postal

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Artigo 1.º (Objecto e âmbito)

O presente regulamento estabelece as condições de exercício da actividade postal em todo o território nacional.

Artigo 2.º (Definições)

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) **Contrato** — o acordo estabelecido entre o operador postal e o cliente para o fornecimento de serviços especiais;
- b) **Contrato de concessão** — o contrato administrativo que define os direitos e obrigações entre a Administração Postal e os operadores postais na concessão do direito ao exercício de serviços postais abertos à concorrência;
- c) **Contrato-programa** — o instrumento jurídico e económico através do qual o Operador Postal Público se compromete com o Estado a alcançar determinadas metas de produção, de prestação de serviços postais e resultados na sua gestão económico-financeira, bem como a realizar certos fins do Programa Económico e Social do Governo no domínio postal, em troca de facilidades ou benefícios a definir e conceder pelo Estado nos termos do respectivo contrato;
- d) **Figurina postal** — a vinheta ou desenho cuja impressão é permitida para efectuar a franquia de um objecto postal;
- e) **Licença** — o documento que confere ao operador postal o direito de exercício da actividade postal;
- f) **Perequação** — a tarifa única que se cobra ao cliente em matéria de distribuição do correio no território nacional;
- g) **Renda** — o montante a que a concessionária se obriga a pagar anualmente pela concessão do direito de exercício da actividade postal;



- h) **Selo** — vinheta representativa de um valor de franquia ou de toda outra importância pagável relativamente a um objecto postal;
- i) **Taxa de licenciamento** — o montante a que a concessionária se obriga a pagar para a obtenção ou renovação de licença;
- j) **Taxa postal** — o montante exigível para o encaminhamento de um objecto pelo correio, incluindo outros suplementos aplicáveis a título de prestações especiais fornecidas relativamente a essa operação.

CAPÍTULO II

Condições de Execução dos Serviços Postais

SECÇÃO I

Serviços Postais Reservados

SUBSECÇÃO I

Objectos de Correspondência

Artigo 3.º

(Competência)

1. Aos Correios compete oferecer todo o serviço de aceitação, recolha, transporte e distribuição de objectos de correspondência.
2. Os Correios definem a gama dos seus serviços em função das necessidades dos clientes e organizam os meios de que dispõem de modo a satisfazer os objectivos de qualidade do serviço fixados pelo contrato-programa.
3. Os Correios distribuem todos os dias úteis, no endereço indicado pelo expedidor, os objectos de correspondência que lhes sejam confiados, desde que a localidade tenha este tipo de distribuição.
4. Os Correios devem instalar marcos postais na via pública e mantê-los permanentemente acessíveis.



Artigo 4.º
(Pagamento de serviços)

1. Todos os serviços prestados pelos Correios estão sujeitos ao pagamento nas formas e condições estabelecidas pelas normas internacionais, excepto os casos previstos no artigo 5.º do presente regulamento.
2. Para além do porte, as correspondências estão sujeitas ao pagamento das sobretaxas devidas ao transporte aéreo e todas as taxas derivadas da prestação de classes especiais de serviço.
3. Nenhuma outra taxa ou encargo para além das previstas no presente regulamento, poderá onerar as correspondências postais, excepto os direitos, impostos e imposições aduaneiras que forem aplicadas nos termos da respectiva regulamentação.
4. O pagamento pelo expedidor dos direitos de encaminhamento e distribuição dos objectos confiados aos Correios, pode ser efectuado por meio de figurinas postais de franquia ou por outro meio definido em documento próprio entre os Correios e o cliente.

Artigo 5.º
(Isenção de taxas e portes postais)

1. O tráfego postal privativo dos Correios está isento de todas as taxas, incluindo as sobretaxas aéreas.
2. São isentos de todas as taxas postais:
 - a) a correspondência destinada aos prisioneiros de guerra ou aos internados civis e as expedidas pelos mesmos, nas condições estabelecidas pelas Convenções Internacionais;
 - b) a correspondência expedida pelos mutilados de guerra, nas condições a regulamentar.

Artigo 6.º
(Formas de franquia)

A franquia de objectos postais será feita por meio de:

- a) selos postais válidos, colados ou impressos;
- b) impressões de máquina de franquiar;



- c) outras figurinas postais significativas do pagamento de franquia com ou sem representação do seu valor facial.

Artigo 7.º
(Insuficiência de franquia)

1. Os objectos de correspondência para serem expedidos têm de ser integralmente franquiados pelos remetentes.
2. Apenas as cartas e os bilhetes postais podem ser expedidos com falta ou insuficiência de franquia, quando não tenha sido possível a regularização da franquia por parte do remetente.
3. No caso de falta de franquia, as cartas e os bilhetes postais ficam sujeitos à regularização da franquia em falta, pelo destinatário, ou pelo remetente, no caso de correspondência devolvida, acrescida de sobretaxas previstas na tabela de taxas, mediante notificação própria.
4. Para outras classes de correspondência, a expedição indevida será regularizada pela estação de origem.
5. São restituídas ao remetente as correspondências ordinárias que não tenham sido expedidas por falta ou insuficiência de franquia, cujo expedidor, embora avisado, não tenha procedido à sua regularização.
6. São consideradas em refugo, as correspondências cujo expedidor não seja conhecido ou se recuse a pagar as taxas devidas.

SUBSECÇÃO II
Encomendas Postais

Artigo 8.º
(Aceitação)

As encomendas são aceites em mão nas estações postais que executem este serviço, podendo o Operador Postal Público estabelecer condições especiais de aceitação.



Artigo 9.º
(Distribuição e entrega)

1. As encomendas postais a distribuir são objecto de aviso de chegada, passado pela estação postal de destino nas 24 horas seguintes à data da sua recepção.
2. A distribuição das encomendas é feita nas estações postais no prazo máximo de 30 dias.
3. A pedido do remetente ou do destinatário, as encomendas podem ser distribuídas nos domicílios nas condições a estabelecer pelo Operador Postal Público.
4. A entrega é feita ao destinatário contra recibo, devendo as reservas formuladas no acto de entrega das encomendas que possam envolver a responsabilidade do Operador Postal Público, ficar consignadas em auto de verificação.
5. As condições estabelecidas nos números anteriores podem ser dispensadas por acordo entre o Operador Postal Público e o cliente em regime contratual.
6. Sempre que uma encomenda não tiver sido entregue num prazo máximo de 30 dias, observar-se-ão as instruções dadas pelo remetente, sem prejuízo das normas específicas de execução do serviço.

Artigo 10.º
(Prazo de armazenagem)

1. A encomenda que não é levantada fica armazenada por um período não superior a um mês, exceptuando-se os casos de retenção determinados por lei.
2. Qualquer encomenda que não for entregue ao destinatário ou reclamada pelo remetente 30 dias após o segundo aviso de chegada, será considerada como abandonada ou refugo e vendida em leilão, de acordo com as normas específicas de execução do serviço.

Artigo 11.º
(Reexpedição)

A pedido do destinatário ou do remetente, salvo declaração em contrário deste, no acto de apresentação, as encomendas podem ser reexpedidas para qualquer outra estação postal que execute o serviço.



Artigo 12.º
(Outras disposições)

Em tudo que não se encontre especialmente regulado nesta subsecção aplicar-se-ão as disposições relativas às Correspondências Postais.

SUBSECÇÃO III
Serviços Financeiros Postais

Artigo 13.º
(Domínio da actividade)

Os Correios prestam os seguintes serviços financeiros postais:

- a) vales e ordens postais;
- b) embolsos postais;
- c) cobranças postais;
- d) assinaturas de jornais e publicações periódicas;
- e) caixa económica postal.

Artigo 14.º
(Vales e ordens postais)

1. O Operador Postal Público assegura o serviço de vales e ordens postais, mantendo-o acessível às populações.
2. O serviço de vales e ordens postais deverá ser estabelecido em todo o território nacional, obedecendo às condições específicas da sua execução.
3. As condições de execução desse serviço constam de Convenções Internacionais e regulamento próprio.



Artigo 15.º
(Embolsos postais)

1. São aceites, sob designação de serviço de embolsos postais, os objectos de correspondência registados e as encomendas postais, sujeitos à cobrança nas condições estabelecidas por regulamento próprio.
2. Os montantes a cobrar deverão estar sujeitos aos limites fixados para o efeito pelo Operador Postal Público.
3. O remetente de um objecto à cobrança pode anular, reduzir ou elevar o valor a cobrar.
4. O valor do embolso deve ser pago pelo destinatário, nos prazos mínimos estabelecidos para o tratamento dos objectos de correspondência e das encomendas postais.

Artigo 16.º
(Cobranças postais)

1. São títulos admitidos à cobrança os documentos representativos de um direito a crédito, nos termos fixados em regulamento próprio.
2. A aceitação de títulos de cobrança obedece às seguintes condições:
 - a) designação do montante a cobrar, em algarismo e por extenso, a qual deve estar compreendido dentro dos limites fixados pelo Operador Postal Público;
 - b) indicação do nome e morada do devedor e do local de cobrança;
 - c) preenchimento dos requisitos específicos fixados para a emissão de cada espécie de título;
 - d) pagamento do imposto de selo;
 - e) ter, pelo menos, as dimensões de uma carta.
3. Para se efectuar a remessa, os títulos à cobrança deverão ser mencionados em suportes, incluídos em sobrescrito fechado a enviar pelo remetente à estação postal cobradora, como carta registada, com pagamento da taxa correspondente.



4. É proibido ao remetente:
 - a) inscrever nos títulos indicações que não digam respeito à natureza da cobrança;
 - b) juntar aos documentos cartas ou notas com carácter de correspondência entre o credor e o devedor;
 - c) inscrever nos suportes da expedição quaisquer outras indicações que não sejam as que o texto comporta.
5. A conferência das remessas de títulos é feita na estação postal de destino, no acto de abertura, dando-se àquelas que não preencham as condições estabelecidas tratamento que vier a ser fixado pelo Operador Postal Público.
6. A restituição dos títulos pelo Operador Postal Público pode ser feita quando o remetente os solicita a fim de modificar ou corrigir algumas indicações, ou quando a cobrança não tenha sido iniciada.
7. A apresentação e cobrança devem ser feitas:
 - a) nos locais indicados, tratando-se de localidades com distribuição domiciliária;
 - b) no prazo de oito dias na estação postal que serve o devedor, caso as mesmas não tenham sido efectuadas ao domicílio, por qualquer razão que não seja a recusa ou impossibilidade definitiva, devendo o agente postal deixar um aviso para o efeito;
 - c) para as localidades sem distribuição domiciliária, nas estações postais, mediante avisos emitidos aos devedores;
 - d) a apresentação dos títulos e o envio do aviso referido no número anterior são efectuados o mais breve possível, após a recepção das remessas.
8. A liquidação dos títulos à cobrança por parte da empresa prestadora de serviços à empresa credora só deve ser feita depois dos devedores terem honrado os seus compromissos financeiros na globalidade.
9. São deduzidos do montante dos títulos cobrados, revertendo a favor da empresa prestadora de serviços, a taxa de apresentação de cada um dos títulos, quer sejam cobrados ou não e o imposto que estiver estabelecido no .tarifário.
10. O montante a enviar ou a entregar à empresa credora é constituído pela diferença entre os valores cobrados e as taxas deduzidas.



11. Se nenhum dos títulos for cobrado ou se os valores cobrados forem insuficientes para a dedução integral das taxas de apresentação, será o valor devido cobrado à empresa credora.

12. As remessas respeitantes às cobranças efectuadas não consideradas tráfego postal privativo e deverão ser expedidas sob registo.

Artigo 17.º

(Assinatura de jornais e publicações periódicas)

1. Os Correios prestam o serviço de assinaturas para o fornecimento de jornais e publicações periódicas que lhes forem entregues pelos seus respectivos editores.
2. A prestação desse tipo de serviço deverá ser feita por contrato a estabelecer entre os Correios e o editor.
3. pagamento das importâncias devidas pelos correios aos respectivos editores será efectuado por meio de vales postais.

Artigo 18.º

(Caixa Económica Postal)

1. O serviço de Caixa Económica Postal, também designada por Banco Postal, consiste no serviço que se presta, aceitando importâncias para depósito e satisfazendo reembolsos por conta dos mesmos depósitos aos seus titulares, nos termos fixados no respectivo regulamento
2. Os Correios assegurarão a prestação desse serviço no estrito respeito da legislação aplicável e da regulamentação bancária.
3. Os Correios assegurarão a gestão administrativa e comercial do serviço de Caixa Económica Postal, nos termos fixados no respectivo regulamento.
4. Na prestação do serviço de Caixa Económica Postal, os Correios deverão pautar a sua actividade pela protecção dos interesses dos seus clientes.



SUBSECÇÃO IV **Serviço de Correspondências Telegráficas**

Artigo 19.º **(Domínio da actividade)**

1. Os Correios asseguram, nas suas relações internas e internacionais, o Serviço de Correspondências Telegráficas que consiste na aceitação de mensagens e documentos e na sua transmissão por via de telecomunicações, para serem entregues aos seus respectivos destinatários.
2. O Serviço de Correspondências Telegráficas compreende o serviço de telegramas e o serviço de correio electrónico.

Artigo 20.º **(Serviço de telegramas)**

1. O serviço de telegramas é o que os Correios prestam, aceitando mensagens escritas ou faladas para serem transmitidas e entregues aos destinatários.
2. A execução do serviço de telegramas obedece às disposições normativas em matéria de telecomunicações e às respectivas convenções internacionais.

Artigo 21.º **(Serviço de correio electrónico)**

1. O serviço de correio electrónico é um serviço que utiliza a via das telecomunicações para transmitir, em conformidade com o original e em alguns segundos, mensagens recebidas do remetente e para serem entregues ao destinatário, sob forma física ou electrónica.
2. Integram o serviço de correio electrónico:
 - a) serviço de telecópia: — o conjunto de serviços que permite transmitir textos e ilustrações conforme o original;
 - b) serviço de teleimpressão: — o conjunto de serviços que permite a transmissão de textos e ilustrações geradas por instalações informáticas, a partir de um computador central.



3. Os Correios devem velar para que os serviços públicos de telecópia e de teleimpressão sejam assegurados pelas estações postais dotadas de equipamentos apropriados para a reprodução à distância de documentos, utilizando a rede pública de telecomunicações.
4. Os formatos, qualidade e cor de papel e outros requisitos necessários à uma reprodução de boa qualidade de documentos, devem obedecer às condições a definir pelo Operador Postal Público.
5. A aceitação dos documentos pode efectuar-se nas estações postais referidas no n.º 3 deste artigo ou em qualquer outra, a fim de serem expedidos pela via postal mais rápida para uma daquelas estações.
6. Consoante a opção do remetente, as reproduções podem ser distribuídas nas estações postais ou nos domicílios dos destinatários.

SECÇÃO II

Serviços Postais em Concorrência

Artigo 22.º **(Âmbito)**

1. Os serviços postais em concorrência são todos aqueles que conferem novas utilidades e facilidades para o cliente.
2. Integram os serviços postais em concorrência os serviços de correio expresso porta-a-porta, de objectos de correspondência e de encomendas postais, obedecendo aos seguintes parâmetros:

Cartas urgentes de carácter comercial e internacional com peso superior a 500 gramas:

- a) impressos de carácter comercial;
 - b) pacotes postais de peso superior a 1 quilograma;
 - c) encomendas postais com peso superior a 10 quilogramas.
3. O disposto nas alíneas a), c) e d) do número anterior sujeita-se aos limites de preços acima dos valores fixados para os serviços reservados e a sua aferição é feita em função das tarifas correspondentes aos limites de peso estabelecidos.



Artigo 23.º
(Licenciamento e fiscalização)

1. No âmbito do exercício da actividade postal em concorrência, compete ao órgão regulador:
 - a) a atribuição de licenças para o exercício da actividade;
 - b) a fiscalização do cumprimento das disposições legais e regulamentares relativas à actividade;
 - c) a aplicação de sanções aos operadores de serviços que violem as normas estabelecidas.

2. Para atribuição de licenças devem os interessados apresentar os seguintes elementos:
 - a) requerimento reconhecido pelos serviços notariais;
 - b) cópia do extracto de alvará comercial;
 - c) cópia do estatuto da empresa;
 - d) cópia do acto de nomeação do director e demais responsáveis da empresa;
 - e) fotocópia do cartão de contribuinte fiscal;
 - f) declaração contendo informações sobre o início e âmbito territorial da actividade da empresa;
 - g) descrição detalhada do serviço que se propõe prestar;
 - h) documento comprovativo da sua identificação e da sua situação legal.

3. Os pedidos de licenciamento constituídos nas condições indicadas no número anterior devem ser apresentados ao órgão competente do Ministério de tutela a que se refere o n.º 1 deste artigo.

4. A decisão sobre a atribuição de licenças deve ser proferida no prazo de 30 dias úteis, a contar da data da apresentação do respectivo pedido, devidamente instruído.

5. No caso de recusa da atribuição da licença, a mesma deverá ser notificada ao requerente dentro do prazo referido no número anterior.



6. O processo de licenciamento implica a aplicação das taxas referidas no artigo 29.º do presente regulamento.

Artigo 24.º (Requisitos)

1. As entidades que pretendam obter unia licença para prestação de serviços postais devem:

- a) ser uma sociedade legalmente constituída, cujo objecto social inclua o exercício da actividade postal;
- b) manter a inviolabilidade e confidencialidade da correspondência por si aceite;
- c) manter a segurança da rede no que concerne à aceitação e transportação de objectos;
- d) assegurar a protecção de dados pessoais no que concerne à confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas, assim como à protecção da vida humana;
- e) praticar preços não discriminatórios, devendo garantir a igualdade de acesso aos serviços postais.

2. Estes requisitos deverão também constar no contrato de concessão referido no artigo 27.º do presente regulamento.

Artigo 25.º (Aviso prévio)

Carece de aviso prévio:

- a) a mudança de instalações;
- b) as alterações do pacto social que envolvam mudanças da empresa titular da licença ou da sua sede;
- c) a alteração do nome da empresa;
- d) qualquer negócio translativo do direito à exploração da empresa e das suas sucursais.



Artigo 26.º
(Contrato de concessão)

1. A prestação de serviços abertos à concorrência, é feita mediante contrato de concessão temporária, celebrado entre o órgão regulador e os Operadores dos Serviços Postais.
2. O contrato de concessão acima referido tem a duração mínima de cinco anos, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, salvo se as partes acordarem em contrário.
3. No contrato de concessão constarão obrigatoriamente os seguintes elementos:
 - a) identificação da entidade concedente;
 - b) identificação da entidade concessionária;
 - c) identificação da entidade fiscalizadora;
 - d) objecto e âmbito da concessão;
 - e) direitos e obrigações da concessionária no âmbito do serviço que presta;
 - f) objectivo e condições de prestação do serviço e definição dos padrões e indicadores da qualidade de serviços;
 - g) zona geográfica de actuação;
 - h) início e termo de validade;
 - i) renda referida no artigo 29.º do presente regulamento.

Artigo 27.º
(Obrigações genéricas dos operadores de serviços)

1. Os Operadores de Serviços Postais, no exercício da sua actividade, obrigam-se a:
 - a) cumprir as leis vigentes na República de Angola, especialmente a Lei de Bases dos Serviços Postais e regulamentação complementar, bem como as Leis Aduaneiras;
 - b) submeter-se, nos termos da legislação em vigor, às inspecções que o órgão regulador e os demais órgãos competentes do Estado considerem necessárias ou convenientes, facultando-lhes, para o efeito, o acesso a todas as instalações, equipamentos e dados estatísticos;



- c) garantir a recolha, transportação e entrega aos destinatários dos documentos e encomendas, bem como disponibilizar a prestação de informações detalhadas e precisas da execução do serviço contratado, em tempo útil.

2. Os Operadores de Serviços Postais deverão estar legalmente constituídos, devendo ter, no âmbito do seu objecto social, como exercício principal a actividade postal.

Artigo 28.º (Taxas e rendas)

O montante e distribuição das taxas e rendas serão estabelecidos por despacho conjunto dos Ministros de tutela e das Finanças, cujos valores serão revistos periodicamente.

CAPÍTULO III Protecção

Artigo 29.º (Proibição de intervenção)

Salvo decisão do tribunal, mandado de busca ou flagrante delito, nenhuma entidade estranha aos Correios poderá intervir nas suas dependências reservadas, sem expressa autorização da Administração Postal.

Artigo 30.º (Verificação da idoneidade)

A idoneidade civil e moral de todo o agente admitido na execução de serviços directamente relacionados com o sigilo das correspondências postais, deverá ser verificada antecipadamente.

Artigo 31.º (Assuntos que envolvem sigilo)

Os agentes da autoridade chamados a tratar de matéria postal em juízo ou fora dele, deverão proceder com diligência tal que fique salvaguardado o sigilo da correspondência.



CAPÍTULO IV Defesa do Cliente

SECÇÃO I Relações com os Clientes

Artigo 32.º (Qualidade de serviço)

1. Os Correios devem velar pela qualidade de serviço, a qual é objecto de controlo periódico em função do padrão previamente estabelecido.
2. Os horários de abertura ao público das estações postais são estabelecidos pelos Correios, tendo em consideração as necessidades dos clientes.
3. Os Correios devem velar para que o desenvolvimento das novas tecnologias favoreça o exercício da liberdade de comunicação, preservando a privacidade dos clientes.

Artigo 33.º (Necessidades dos clientes)

1. Para a satisfação das necessidades dos clientes, os Correios devem implementar progressivamente melhorias dos serviços tornados possíveis pelos progressos científicos e técnicos.
2. Do mesmo modo, os Correios asseguram a disponibilidade, neutralidade, rapidez e adaptação constante das suas prestações ao serviço do bem-estar social dos clientes.
3. Para o disposto no número anterior, os Correios comunicam à Administração Postal as medidas previstas para o efeito.

Artigo 34.º (Concertação com os clientes)

1. Os Correios desenvolverão uma concertação activa com as organizações dos clientes no quadro das estruturas nacionais e locais.
2. Os Correios deverão organizar consultas regulares, com vista a recolher opiniões dos clientes sobre a evolução das necessidades e a melhor forma de as satisfazer.



Artigo 35.º (Contratos)

Os Correios podem estabelecer, por contrato firmado com um cliente, modalidades particulares de execução ou tarifação de um serviço.

Artigo 36.º (Informações aos clientes)

1. Os Correios devem pôr à disposição dos clientes todas as informações sobre as prestações que oferecem, em particular as condições gerais de venda ou de fornecimento de produtos e serviços, o seu modo de acesso e as tarifas.
2. Para efeito do disposto no número anterior, os Correios tomam as medidas necessárias para a difusão dessas informações por meio de afixação nas estações postais e por outros meios de comunicação que julgarem convenientes.
3. Todas as modificações feitas às condições de oferta dos produtos e serviços devem ser levados ao conhecimento dos clientes, antes da sua aplicação.
4. Em caso de restrição de forma durável ou de suspensão de serviços habitualmente oferecidos, por razões técnicas, os Correios informam o mais rapidamente possível à autoridade postal e aos clientes.

Artigo 37.º (Acompanhamento)

1. Os Correios elaboram anualmente os documentos que permitam à autoridade postal acompanhar:
 - a) a implantação no território dos serviços abertos ao público;
 - b) os horários de abertura e encerramento;
 - c) as condições de atendimento aos clientes;
 - d) a frequência de distribuição do correio;
 - e) o conjunto de serviços disponíveis e as tarifas aplicáveis;
 - f) as medidas tomadas para responder às reclamações dos clientes e melhorar a qualidade técnica do serviço.



2. Os documentos referidos no número anterior são transmitidos à autoridade postal no prazo máximo de 60 dias seguintes ao fim do ano a que digam respeito.

SECÇÃO II Garantias

Artigo 38.º (Tratamento das reclamações)

1. O tratamento das reclamações dos clientes são aceites no prazo de três meses, a contar do dia seguinte ao da aceitação dos objectos.
2. As reclamações sobre o serviço público de telecópia são aceites no prazo de dois meses, a contar do dia seguinte ao da aceitação do documento.
3. Caso o remetente tenha pago a taxa de aviso de recepção, a reclamação está sujeita ao pagamento do valor previsto no tarifário, sendo-lhe restituído esse valor, se se reconhecer que a reclamação foi motivada por falta imputável aos Correios.
4. As reclamações relativas às correspondências postais registadas só são aceites desde que o nome do remetente conste dos registos de aceitação.

Artigo 39.º (Responsabilidade do Operador Postal Público)

A responsabilidade do Operador Postal Público, em relação aos clientes dos serviços postais, rege-se pelas disposições do presente regulamento, convenções e acordos internacionais.

Artigo 40.º (Responsabilidade dos remetentes)

Os remetentes são responsáveis pelos prejuízos causados a outros clientes, nos mesmos limites que o Operador Postal Público, pela expedição de objectos postais sem observância das condições de aceitação, desde que não se prove culpa do Operador Postal Público ou dos transportadores.



**Artigo 41.º
(Indemnizações)**

1. A indemnização a que o cliente tenha, direito deve ser paga no prazo máximo de um mês, contado a partir do dia seguinte ao da apresentação da reclamação.
2. O remetente e o destinatário têm a faculdade de ceder o direito à indemnização entre si ou a favor de terceiros.
3. O cliente que tenha recebido indemnização por perda de um objecto que posteriormente for encontrado, pode reavê-lo ou indicar a quem deva ser entregue, mediante restituição da indemnização, devendo na falta de resposta no prazo máximo de 30 dias o objecto tornar-se pertença do operador postal.

**Artigo 42.º
(Indemnização relativa à correspondência registada)**

1. Em caso de perda, espoliação ou avaria do conteúdo de uma correspondência registada, o remetente tem direito à indemnização cujo montante equivale a 20 vezes a taxa de registo paga, podendo este montante ser elevado até ao quádruplo, por cada saco especial de impresso para o mesmo destinatário expedido sob registo.
2. Em relação à matéria exposta no número anterior, o correio internacional obedece às normas internacionais da União Postal Universal.
3. A espoliação ou avaria só se considera quando:
 - a) se reconheça que a embalagem era suficiente para garantir eficazmente o conteúdo contra os riscos de espoliação ou de avaria;
 - b) tenham sido comprovadas antes de o destinatário ou o remetente, no caso da devolução, estar em posse da correspondência.
4. O direito à indemnização é transferido para o destinatário após este ter confirmada no recibo o estado da correspondência espoliada ou avariada, desde que se observe o disposto no número anterior.



Artigo 43.º
(Indemnização relativa às cartas com valor declarado)

1. Para as cartas com valor declarado, o montante da indemnização corresponde ao valor real da perda, espoliação ou avaria, não podendo, neste caso, exceder o montante declarado.
2. O direito à indemnização cessa sempre que se verifique que o valor declarado excede o valor real do conteúdo.
3. A indemnização é um direito reconhecido ao remetente, devendo ser transferido para o destinatário, após a entrega do objecto, nos casos de espoliação ou avaria.
4. São restituídas as taxas cobradas, com excepção da taxa de seguro, se a indemnização for motivada por perda, espoliação total ou avaria total.
5. A espoliação ou avaria só dá direito à indemnização se:
 - a) tiver sido verificada antes ou no acto da entrega do objecto postal;
 - b) o destinatário ou, em caso de devolução, o remetente, formular reservas no acto da entrega do objecto postal;
 - c) o destinatário ou, em caso de devolução, o remetente, declarar imediatamente e na presença do agente postal, ter verificado a irregularidade no acto da entrega do objecto postal.

Artigo 44.º
(Indemnização relativa ao serviço público de telecópia)

1. O cliente tem direito a uma indemnização correspondente ao valor real da perda ou da inutilização do documento apresentado para reprodução, valor esse que não deverá exceder o limite estabelecido pela perda de uma carta registada, ao qual se deverá acrescentar, a título de restituição, o valor da taxa paga.
2. O cliente tem ainda direito à restituição da taxa paga quando, por falta imputável ao operador postal, a reprodução:
 - a) não tenha sido entregue ao destinatário;
 - b) tenha sido entregue fora do prazo estabelecido;
 - c) tenha sido incorrectamente transmitida ou recebida.



Artigo 45.º
(Indemnização relativa às encomendas postais)

1. O remetente tem direito a uma indemnização correspondente ao montante real da perda, espoliação ou avaria de uma encomenda postal.
2. Para o disposto no número anterior, o montante a pagar não poderá exceder:
 - a) para as encomendas com valor declarado, o montante do valor declarado;
 - b) para as demais encomendas, o montante estabelecido por regulamento específico.
3. Nas encomendas com valor declarado, cessa o direito à indemnização quando se verifique que o valor declarado excede o valor do conteúdo.
4. O direito à indemnização é transferido para o destinatário, após este ter confirmado no recibo o estado da encomenda espoliada ou avariada, cumprindo-se o disposto no n.º 4 do artigo 10.º do presente regulamento.
5. Se a indemnização for devida por perda, espoliação total ou avaria total, são restituídas as taxas cobradas, com excepção da taxa de seguro.



CAPÍTULO V
Tarifas, Princípios e Modalidades e Procedimentos
de Fixação de Tarifas

SECÇÃO I
Serviços Postais Reservados

Artigo 46.º
(Aplicação de tarifas)

As tarifas dos serviços postais aplicam-se em todo o território nacional e são objecto de uma perequação geográfica.

Artigo 47.º
(Princípios e modalidades de fixação de tarifas)

1. As tarifas dos serviços postais são objecto de uma programação indicativa anual, de acordo com as orientações de política tarifária, que reflecta o custo real de exploração dos serviços prestados pelos Correios e os métodos de fixação definidos no contrato-programa.
2. Os ajustamentos tarifários são feitos em função da realidade económica vigente.
3. As tarifas dos serviços internacionais de partida do território nacional, são fixadas pelos Correios, tendo em conta as normas estabelecidas pelas Convenções Internacionais da União Postal Universal.

Artigo 48.º
(Procedimento de fixação de tarifas)

1. As propostas de tarifas são feitas pelo Operador Postal Público e por este submetidas ao Ministro das Finanças, após concordância do Ministro de tutela.
2. O Ministro das Finanças homologa, por notificação escrita, as propostas de tarifas no prazo de 30 dias seguintes ao seu envio.
3. Caso não haja objecção notificada dentro do prazo referido no número anterior, as tarifas são tidas como homologadas.



Artigo 49
(Nível de tarifas)

1. O nível de tarifas correspondente aos serviços reservados é fixado abaixo do custo real de exploração, por forma a permitir a acessibilidade aos serviços por toda a população.
2. Para efeito do disposto no número anterior, a diferença decorrente dessa situação, será suportada pelo Estado em modalidades e formas a fixar no contrato programa.

SECÇÃO II
Serviços Postais Abertos à Concorrência

Artigo 50.º
(Tarifas dos serviços)

1. Os operadores postais fixam livremente as tarifas dos serviços postais abertos à concorrência, sem prejuízo dos limites estabelecidos por lei.
2. As tarifas assim fixadas devem ser previamente comunicadas para conhecimento aos Ministros de tutela e das Finanças.

CAPÍTULO VI
O Estado e o Operador Postal Público

Artigo 51.º
(Contrato-programa)

1. O contrato-programa deverá conter os seguintes elementos estruturais:
 - a) introdução;
 - b) definições;
 - c) objecto de contrato;
 - d) estratégia do desenvolvimento da empresa;
 - e) metas e tarefas fundamentais;
 - f) direitos e obrigações das partes;
 - g) consequências do incumprimento;
 - h) vigência e entrada em vigor;
 - i) execução, controlo e avaliação;
 - j) legislação aplicável;
 - k) assinatura.



2. Deverão constar ainda no contrato-programa quaisquer outros elementos que, devido às especificidades da empresa ou da sua actividade, se considerem necessários.
3. As alterações ao contrato-programa requerem o acordo das partes.

Artigo 52.º
(Celebração do contrato-programa)

1. O contrato-programa é celebrado, conjuntamente pelos Ministros das Finanças e da tutela em nome e representação do Estado, e o Conselho de Administração do Operador Postal Público, representado pelo número de administradores designado segundo as regras constantes dos seus estatutos.
2. O contrato-programa terá a duração que as partes determinarem.

CAPÍTULO VII
Desenvolvimento Postal

Artigo 53.º
(Estabelecimento da rede)

1. Os Correios devem desenvolver e explorar em todo o território nacional unia rede de infra-estruturas destinadas a fornecer todo um conjunto de serviços.
2. A rede é constituída por:
 - a) estações postais;
 - b) equipamentos;
 - c) serviço ao domicílio, onde seja possível.
3. Os Correios determinarão as formas da sua presença no território nacional, em estrita observância da lei, do contrato-programa, das necessidades dos clientes e dos custos correspondentes.
4. Os Correios organizarão as suas estações de modo a facilitar as condições de acesso às suas diferentes prestações, pondo à disposição do público, de forma precisa e acessível, todas as informações relativas à localização, utilização e desenvolvimento dos seus serviços.



Artigo 54.º
(Abertura da rede)

1. Com o objectivo de oferecer aos clientes um leque alargado de serviços, assegurar a polivalência da sua rede e garantir o desenvolvimento, os Correios podem:
 - a) abrir o acesso à sua rede;
 - b) celebrar, nos termos da lei, acordos de distribuição ou de prestação de serviços, com outros parceiros.
2. A Administração Postal deverá ser informada dos acordos celebrados ao abrigo do número anterior.

Artigo 55.º
(Abertura de estações e postos de correios)

1. A criação, abertura, classificação, reclassificação ou encerramento de estações, postos de correio e de ambulâncias postais, é da competência da Autoridade Postal.
2. A Autoridade Postal deverá definir o serviço a executar, em conformidade com as categorias das estações postais, os interesses das populações a servir e as possibilidades de exploração.

Artigo 56.º
(Uso público dos serviços)

Toda a pessoa singular ou colectiva tem o direito de utilizar os serviços postais estabelecidos pelos Correios, para uso público, nas condições dos respectivos regulamentos.

Artigo 57.º
(Investigação e desenvolvimento)

1. Os Correios elaborarão e conduzirão programas de investigação destinados a beneficiar os clientes dos progressos tecnológicos e assegurar a competitividade das suas actividades, podendo, para o efeito, recorrer a empresas especializadas do ramo.
2. Os estudos, investigações e desenvolvimento devem cobrir todos os domínios da sua actividade e permitir a utilização das técnicas modernas de comunicação.



3. Os Correios tomam as medidas necessárias para assegurar a protecção e valorização dos resultados dos estudos efectuados para o desenvolvimento dos seus serviços.

Artigo 58.º
(Relações internacionais)

1. Os Correios assegurarão a extensão internacional dos seus serviços, implementando-os nas suas relações internacionais e velando pelo respeito das regras definidas pelos actos da União Postal Universal.

2. Os Correios estabelecerão acordos necessários à exploração dos serviços de correspondências e dos serviços financeiros postais nas suas relações internacionais, podendo negociar com os seus parceiros a abertura de novos serviços, as condições de exploração e os princípios da sua contabilização.

3. Os Correios podem assistir o Governo na negociação dos acordos internacionais que digam respeito à área postal.

CAPÍTULO VIII
Transgressões Postais

Artigo 59.º
(Transgressões)

Constituem transgressões puníveis com multas, no âmbito do serviço postal:

- a) o estabelecimento sem autorização de receptáculos postais;
- b) a venda não autorizada de selos ou outros valores postais;
- c) a venda, ainda que por entidade autorizada, de selos e outros valores postais por preços superiores aos fixados;
- d) a declaração de valor superior ao valor real do conteúdo da correspondência ou encomenda com valor declarado;
- e) a reprodução de selos postais com desrespeito das normas aplicáveis;
- f) a venda, aluguer, uso de máquinas de franquiar sem observância das condições fixadas no respectivo regulamento ou quaisquer outros factos tendentes a obter o uso ilícito de máquinas de franquiar;



- g) o aproveitamento de impressões de franquia já usadas noutros objectos postais;
- h) a obstaculização não justificada da actividade dos agentes postais por parte dos senhorios, inquilinos ou de quem no prédio os represente.

Artigo 60.º
(Montantes das multas)

Os montantes das multas a aplicar às transgressões postais terão os limites de Kz: 1000,00 a Kz: 10 000,00 para os casos previstos nas alíneas a), b), c) e d) do artigo anterior e para os restantes casos do mesmo artigo, de Kz: 500,00 a Kz: 5000,00.

Artigo 61.º
(Processamento das transgressões)

Compete ao órgão regulador:

- a) processar as transgressões postais;
- b) aplicar as respectivas multas.

Artigo 62.º
(Medidas preventivas)

1. Em caso de transgressões deverão ser apreendidos os objectos que serviram para a sua prática ou que dela tenham resultado.
2. A apreensão dos objectos só pode ser ordenada quando representem um perigo para a comunidade ou concorram para a prática de um crime ou de outra transgressão.
3. Como medida preventiva poderá ainda ser ordenada a apreensão de objectos, com vista a:
 - a) impedir o desaparecimento das provas da transgressão;
 - b) garantir o pagamento das tarifas postais.



Artigo 63.º
(Pagamento de tarifas postais)

O pagamento da multa não dispensa o infractor do pagamento das tarifas postais correspondentes ao porte postal.

Artigo 64.º
(Destino das multas)

O produto das multas aplicadas por transgressões postais constitui receita do Estado, destinada ao desenvolvimento postal.

CAPÍTULO IX
Disposições Finais

Artigo 65.º
(Regulamentos de exploração)

Compete à Autoridade Postal estabelecer, por diploma legal próprio, regulamentos específicos de exploração que se tornem necessários à execução dos serviços postais previstos no presente regulamento.

Artigo 66.º
(Designação técnica)

Cada um dos serviços postais terá urna designação técnica apropriada que corresponderá à sua designação comercial e será objecto de um regulamento específico.