

REGULAMENTO DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL

Decreto n.º 47/2024, de 02 de Julho

Com o presente Regulamento pretende-se definir os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço que devem ser garantidos aos utilizadores ou clientes dos serviços.

O Conselho de Ministros, através do Decreto n.º 47/2025, de 2 de Julho, aprovou o Regulamento de Qualidade do Serviço Postal que estabelece o regime jurídico aplicável aos parâmetros e metas de qualidade de serviços prestados pelos operadores postais. Este Regulamento aplica-se a todos os operadores públicos e privados que prestem serviços postais.

Com o presente Regulamento pretende-se definir os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço que devem ser garantidos aos utilizadores ou clientes dos serviços.

Obrigações dos operadores postais

São obrigações impostas aos operadores dos serviços postais as seguintes:

- 1) prestar os serviços com níveis de qualidade iguais ou acima dos fixados pelo Regulamento;
- 2) dispor de um sistema de mediação dos níveis de qualidade do serviço efectivamente oferecido, que respeite as normas aplicáveis;
- 3) providenciar informações aos clientes sobre a qualidade de serviço que praticam, nos respectivos estabelecimentos postais, bem como nos sítios da internet;
- 4) estabelecer mecanismos ou sistema de rastreio dos objectivos e encomendas postais;
- 5) submeter ao autoridade reguladora das comunicações (INCM) no fim de cada semestre ou sempre que solicitado informação dos níveis de qualidade do serviço que praticam;
- 6) cooperar com todos os pedidos de informação do INCM bem como actividades de inspecção;
- 7) velar para que o desenvolvimento das novas tecnologias favoreça o exercício da liberdade de comunicação, preservando a privacidade dos clientes.

Responsabilidade adicional nos estabelecimentos ou estações postais ou pontos de venda

Nos estabelecimentos ou estações postais ou pontos de venda, os operadores de serviços postais devem ter o seguinte:

- 1) livro de informações de compromisso em relação a privacidade, responsabilidade e segurança para os seus clientes;
- 2) tempos de entrega de artigos e encomendas, bem como horário de atendimento publicados;
- 3) fixação do horário de trabalho, indicando os dias não operacionais;
- 4) informações à disposição dos clientes sobre os serviços prestados, as condições gerais de venda e as tarifas;
- 5) fixar e publicar procedimentos de resolução de reclamações.

Para além dos aspectos acima direccionados especificamente aos clientes, os operadores de serviços postais devem garantir, de igual modo, a segurança das instalações, seja através da eliminação de itens proibidos e contrabandeados, bem como garantir a integridade dos artigos postais em trânsito e sob sua custódia.

Os operadores de serviços postais devem enviar trimestralmente relatórios relacionados com a qualidade dos serviços prestados. E, em caso de incumprimento das metas estabelecidas, estes operadores devem notificar com antecedência ao INCM sobre as circunstâncias que influenciaram o não cumprimento de tais metas.

Regime sancionatório

O Regulamento estabelece que, sem prejuízo da aplicação de sanções previstas nas normas gerais, o cometimento de infrações decorrente da

violação dos preceitos do Regulamento determina a aplicação de multas, nomeadamente:

- 1) 12 salários mínimos por não remeter ao INCM os relatórios trimestrais de qualidade de serviço;
- 2) 12 salários mínimos por obstruir, impedir ou interferir qualquer inspeção, investigação ou auditoria realizada ou autorizada pelo INCM;
- 3) 12 salários mínimos pela falta de arquivo de documentos ou informações e manutenção de registos de qualidade de serviços;
- 4) 12 salários mínimos por cometer qualquer acto ou omissão com o objectivo de colocar em risco as actividades desenvolvidas pelo INCM;
- 5) 6 salários mínimos pelo incumprimento da meta de cada de parâmetro de qualidade de serviço constante no Regulamento;
- 6) 6 salários mínimos pela submissão ao INCM

de informações falsas ou então publicação de informações falsas;

- 7) 6 salários mínimos por dispor de sistemas de segurança para proteger as instalações operacionais; e
- 8) 6 salários mínimos por não desenvolver e manter um procedimento de tratamento de reclamações.

O não pagamento da multa no prazo de 30 dias causará o agravamento do valor da multa em 10% para a primeira quinzena e 1% por cada de dia de atraso subsequentes aos 15 dias iniciais até ao limite de 30 dias.

Em caso de reincidência (cometer a mesma infração antes de ter decorrido 1 ano, a contar da data da fixação da sanção anterior), o valor das multas acima indicado é agravado para o dobro.

Por fim, o Regulamento estabelece que em caso de não pagamento voluntário da multa, o INCM pode accionar os mecanismos de execução fiscal, em atenção, como se fez menção, aos possíveis agravamentos das multas existentes.

O Regulamento estabelece que as multas não são aplicadas sem o devido processo instrutório, dando-se igualmente o direito ao contraditório aos operadores dos serviços postais, antes da tomada das decisões.

Garantias gratuitas e contenciosas a favor dos operadores dos serviços postais

Os operadores dos serviços postais considerados como infractores podem apresentar as suas reclamações junto do INCM, no prazo de 15 dias, podendo, igualmente, apresentar recurso contencioso junto da entidade competente nos termos da legislação específica.

(...) os operadores de serviços postais devem garantir, de igual modo, a segurança das instalações, seja através da eliminação de itens proibidos e contrabandeados, bem como garantir a integridade dos artigos postais em trânsito e sob sua custódia.