Quinta-feira, 14 de Junho de 2018 II Série – Número 15

DIÁRIO

da Assembleia Nacional

X LEGISLATURA (2014 – 2018) 8.ª SESSÃO LEGISLATIVA

SUMÁRIO

Págs.

Carta do Ministro da Presidência do Conselho de Ministros e dos Assuntos Parlamentares– Remete, em apenso, a Proposta de Lei n.º 32/X/8.ª/2018 – Lei Base do Sector Postal **226**

Proposta de Lei n.º 32/X/8.ª/2018 –Lei Base do Sector Postal **226**

Carta do Ministro da Presidência do Conselho de Ministros e dos Assuntos Parlamentares

Excelentíssimo Senhor Presidente
da Assembleia Nacional

São Tomé

Ref.ª n.º 058/13/GMPCMAP/2018

Excelência,
Para efeitos de agendamento, discussão e aprovação pela Assembleia Nacional, junto remeto, em apenso, a Proposta de Lei Base do Sector Postal.

Aceite, Excelência, os meus melhores cumprimentos.

São Tomé, 4 de Junho de 2018.

O Ministro da Presidência do Conselho de Ministros e dos Assuntos Parlamentares, *Afonso da Graça Varela da Silva*.

Proposta de Lei n.º 32/X/8.ª/2018 – Lei Base do Sector Postal

Nota Explicativa

A ausência de uma Lei de Base do Sector Postal, da consequente regulamentação específica e de um mercado concorrencial em São Tomé e Príncipe, tem significado atrasos consideráveis para o desenvolvimento da empresa nacional dos correios, nomeadamente no que se refere à adequação das suas infra-estruturas, à qualidade dos serviços prestados e à adopção de novos segmentos face à inovação tecnológica e o surgimento dasTIC's.

A proposta do diploma em causa visa definir as bases gerais que devem presidir o estabelecimento, a gestão e a exploração dos serviços postais no Território Nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no Território Nacional.

Assim sendo, a aprovação da presente proposta vai representar uma nova etapa no processo de organização do sector, tendo em conta os múltiplos desafios que se colocam ao país, face a sua insularidade e a busca de melhores condições para as comunicações nacionais e internacionais.

Por outro lado, o Regulador (AGER - Autoridade Geral de Regulação), nos termos das suas competências, passará a deter um instrumento político-legal, deveras importante para poder propor a subsequente regulamentação específica da Lei, intervindo também no mercado do sector postal de forma objectiva e no estrito respeito pelo princípio da legalidade, prosseguindo assim os fins de interesse público a que está adstrito.

Tendo em conta os fundamentos legais, regulamentares e normativos que norteiam esta proposta, nomeadamente:

a) Lei n.º 3/2004, 2 de Julho;
b) Decreto-Lei n.º 14/2005, de 24 de Agosto;
c) Decreto-Lei n.º 34/2000, Estatutos dos Correios de São Tomé e Príncipe;
d) Recomendações da União Postal Universal (UPU), organização intergovernamental ou internacional que agrupa os serviços postais dos países e regiões autónomas;
e) Orientações da ARCTEL e da AICEP.

O presente projeto de Diploma contempla um conjunto de instrumentos de política e toca nos principais aspetos da regulação (estrutura institucional, fiscalização, sanções, normas sobre qualidade de Serviços.

Por tudo supra referido, se coloca à disposição do Governo um importante Instrumento que vai desencadear não só a definição das bases gerais que deve obedecer o estabelecimento, a gestão e a exploração de serviços postais no Território Nacional, assim como os serviços internacionais com origem ou destino no Território Nacional.

Proposta de Lei

Considerando a evolução dos serviços postais a nível internacional e no mercado postal nacional, mostra-se de forma clara e objectiva os estudos realizados para que se possa desenvolver este sector de actividade. O mesmo terá que se adaptar à nova realidade económica nacional e à dinâmica do sistema postal mundial;

Considerando ainda a estratégia do Governo em dinamizar e modernizar este sector, tendo em conta os estudos já realizados, urge regulamentar-se nessa área.

Torna-se assim necessária a criação de uma base normativa de prestação de serviços, capaz de alavancar o referido sector;

Nestes termos, ao abrigo da alínea b) do artigo 97. ° da Constituição, a Assembleia Nacional aprova o seguinte:

CAPÍTULO I
Disposições Gerais

Artigo 1.º
Âmbito

A presente lei estabelece o âmbito que regula a prestação de serviços postais em todo o Território Nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no Território Nacional.

Artigo 2.º
Objetivos

1. A presente lei tem como objetivos:
   a) Definir as condições de prestação de serviços postais em plena concorrência;
   b) Assegurar a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal;
   c) Estabelecer os direitos e interesses dos utilizadores, em especial dos consumidores.

2. Na prossecução dos objetivos estabelecidos na presente lei, devem ser observados os seguintes princípios:
   a) Assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e qualidade da prestação do serviço universal;
   b) Assegurar a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal;
   c) Assegurar a proteção dos utilizadores no seu relacionamento com os prestadores de serviços postais, designadamente no tratamento e resolução de reclamações;
   d) Assegurar igualdade de acesso ao mercado;
   e) Liberalizar a prestação de serviços postais.

Artigo 3.º
Política postal

Constituem objetivos principais do Governo no domínio postal, os seguintes:

a) Garantir a disponibilidade dos serviços postais a toda população, com qualidade e a preços acessíveis;
b) Assegurar e observar a inviolabilidade do sigilo de correspondências e da confidencialidade e integridade de objetos postais;
c) Adoptar medidas que promovam a leal concorrência e a diversidade dos serviços postais, que incrementem a sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com as necessidades dos clientes;
d) Fortalecer o papel regulador do Estado;
e) Criar condições para que o desenvolvimento sustentável dos serviços postais seja harmonioso e consentâneo com as metas de desenvolvimento do País;
f) Estimular, mediante política específica, a permanente melhoria dos serviços postais;
g) Promover a formação, aperfeiçoamento e atualização do pessoal afecto aos serviços postais;
h) Incentivar a utilização de meios tecnológicos que visem actualizar e modernizar os serviços postais;
i) Garantir que a rede postal seja utilizada para o atendimento das necessidades de relevante interesse social da população;
j) Garantir, qualquer que seja, o regime jurídico de prestação dos serviços, a igualdade de tratamento dispensada aos clientes, vedando-se qualquer tipo de discriminação.

Artigo 4.º
Liberdade de prestação de serviços postais

1. Nos termos da presente lei, é garantida a liberdade de prestação de serviços postais.
2. O disposto no número anterior não prejudica:
   a) O regime específico a que obedece a prestação do serviço universal; e
   b) As atividades e serviços que, por razões de ordem e segurança pública ou de interesse geral, podem ficar reservados ao operador postal público, tais como a colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, a emissão e venda de selos postais com a menção de São Tomé e Príncipe e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

3. A atribuição, a um prestador de serviços postais, dos serviços e das atividades referidos na alínea b) do número anterior deve ser feita de acordo com procedimentos e critérios de seleção, nos termos da legislação em vigor sobre os contratos públicos.

Artigo 5.º
Definições

Para efeitos da presente lei, entende-se por:

a) **Agente Postal**: todo o trabalhador integrado nos correios de maneira estável, encarregado de executar um ou mais dos serviços postais;
b) **Autoridade Postal**: o Ministro encarregado das Comunicações Postais e todo o trabalhador da Administração Postal a quem ele tenha conferido poderes para exercer funções que nos termos da presente lei compete à respectiva administração;
c) **Cliente**: qualquer pessoa singular ou colectiva beneficiária de uma prestação de serviços postais enquanto remetente ou destinatário;
e) Correios: o termo que designa o organismo ou empresa, encarregue oficialmente de executar os serviços postais;
d) **Correio Electrónico**: um serviço que utiliza as vias das telecomunicações para transmitir, em conformidade com o original e em alguns segundos, mensagens recebidas do remetente e entregues ao destinatário, sob forma física ou eletrónica;
f)**Encomendas Postais**: volume com artigos, com ou sem valor comercial, contidas num saco, tubo, caixa, embrulho ou qualquer recipiente aceite para o transporte nacional e internacional com limite de peso estabelecido por acordos internacionais;
h) Estação de Correio: as instalações utilizadas para a receção, distribuição, triagem, acondicionamento e expedição dos objectos postais, bem como para prestar serviços financeiros postais e telegráficos;
i) **Entidade de Regulação**: o órgão incumbido pela Autoridade Postal aquem compete propor, coordenar e assegurar a execução da política nacional no domínio postal, assim como, para exercer as funções de administração e representação do sector, a regulação, o controlo, a fiscalização e a monitorização técnica e económica dos operadores e prestadores dos serviços postais;
j)**Mensagem Postal**: uma comunicação postal que não pode ser encaminhada fisicamente;
l)**Objectos de Correspondência**: a comunicação escrita num suporte fisico de qualquer natureza devidamente acondicionado a ser transportada pelos correios e entregue no endereço indicado pelo remetente. Constituem objectos de correspondência os seguintes:
i)**Bilhete-postal**: o cartão aberto, aceite e expedido pelo correio nos formatos, dimensões e condições estabelecidas pelo Regulamento de Execução do Serviço de Correspondência;
ii) **Carta**: o objecto escrito com carácter actual e pessoal;
iii) **Cecograma**: objeto de correspondência impresso em relevo ou carta cecográfica depositada aberta e os clichés com carácter cecográfico, bem como todo o material impresso para uso dos cegos;
iv) **Impresso**: reprodução obtida em vários exemplares idênticos por processo mecânico litográfico, tipográfico ou outro, sobre papel, cartão ou quaisquer materiais de uso habitual nas tipografias com laboratórios fotográficos que compreenda a utilização de uma matriz, molde ou negativo;
v) **Pacote Postal**: o objecto contendo pequenas quantidades de mercadorias com ou sem valor comercial com o limite de peso de 2 quilogramas.
vi) **Objeto Postal**: carta, bilhete-postal, jornal, livro, documento, brochura, pacote postal, encomenda, embalagem ou qualquer objecto que pode ser transportado pelo correio;
m) **Operador Postal Público**: a entidade pública àquem o Estado confere poderes para prestar os serviços postais;

n) **Operador Postal Privado**: qualquer pessoa jurídica de direito privado, autorizada a prestar serviços postais;
o) **Publicidade Endereçada**: uma comunicação que seja constituída exclusivamente por material publicitário de *marketing* ou de divulgação e que consista numa mensagem idêntica para todos os destinatários, à excepção do nome, endereço e número identificativo de cada um deles ou outras modificações que não alterem a natureza da mensagem;
p) **Rede Postal**: o sistema de organização geral e todos os meios utilizados com vista à prestação de serviços postais em todo o território nacional;
q) **Serviços Postais**: os serviços que consistem na aceitação, recolha, tratamento, transporte e entrega dos objetos postais, bem como na exploração de serviços financeiros postais e telegráficos;
r) **Serviço Postal Universal**: oferta permanente de serviços postais com qualidade especificada, prestados em todo o território nacional a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas e sociais do País;
s) **Sistema Postal Nacional**: o conjunto integrado pelos operadores, prestadores de serviços, órgão regulador, rede postal e processos que, de forma articulada e interrelacionada, concorrem para a prestação de serviços postais à população;
t) **Prestador de serviço postal**: a pessoa singular ou coletiva que presta serviços postais, nos termos aqui previstos, sendo o utilizador a pessoa singular ou coletiva beneficiária de uma prestação de serviço postal, enquanto remetente ou destinatária;
u) **Envio Postal**: o objecto endereçado na forma definitiva obedecendo as especificações fisicas e técnicas que permitam o seu tratamento na rede postal.
v) **Serviços de Comunicações eletrónicas**: o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão;
w) Contrato específico: trata-se do contrato celebrado entre o estado e o operador postal público, nos termos específicos e que autoriza a prestação de serviços postais.
x) Concessão: concessão de serviço público, com cláusulas pré-definidas que podem ser alteradas unilateralmente pelo Poder Concedente, sem que caiba, de forma legítima, irresignação por parte do concessionário quanto a tais alterações.
y) **Autorização:** titularidade para a prestação de serviços públicos que, não obstante ser delegada, a sua titularidade sempre permanece com o ente estatal.
z) **Licença:** titularidade para operação da atividade, após a verificação do efetivo cumprimento das exigências legais;
a) **Custo líquido do serviço universal:** consiste na diferença entre o custo liquido em que incorrem os prestadores de serviço universal, operando com as obrigações de serviço universal e o custo líquido dos mesmos prestadores, operando sem essas obrigações.

Artigo 6.°
Tipos de envios postais

1. Constitui um envio postal o objeto, endereçado na forma definitiva, obedecendo às especificações físicas e técnicas que permitam o seu tratamento numa rede postal, bem como a respetiva entrega no endereço indicado no próprio objeto ou no seu invólucro, designadamente:
   a) Envio de correspondência, que consiste na comunicação escrita num suporte físico de qualquer natureza, incluindo a publicidade endereçada;
   b) Livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas;
   c) Encomenda postal, a qual constitui um volume contendo mercadorias ou objetos com ou sem valor comercial;
   d) E as demais previstas em regulamentação específica.

2. Para efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, entende-se por publicidade endereçada o envio de correspondência com mensagem idêntica que se remete a um número significativo de destinatários exclusivamente com fins publicitários, de *marketing*ou de divulgação.
3. O envio postal designa-se por envio registado, quando o mesmo possui garantia fixada contra os riscos de extravio, furto, roubo ou deterioração, fornecendo ao remetente, a seu pedido, uma prova do depósito ou da sua entrega ao destinatário.
4. O envio postal pode ainda ser classificado como envio com valor declarado, sempre que se trate de um envio postal com garantia do valor monetário do conteúdo até ao montante

declarado pelo remetente, em caso de extravio, furto, roubo ou deterioração.

Artigo 7.°
Coordenação em situações de emergência

Compete ao Estado assegurar, nos termos da lei, a adequada coordenação dos serviços postais em situação de emergência, de crise ou de guerra.

CAPÍTULO II
Organização e Atribuições

SECÇÃO I
Organização do Sistema

Artigo 8.º
Organização

Integram o Sistema Postal Nacional os seguintes órgãos:

a) Autoridade Postal;
b) Entidade de Regulação;
c) Operador Postal Público;
d) Operadores e Prestadores de Serviços Postais.

Artigo 9.º
Atribuições da Autoridade Postal

1. Cabe ao Ministério da tutela do sector postal e tem como atribuições:
   a) Orientar a política Nacional do setor;
   b) Representar o Governo nas organizações de cooperação internacional.

2. Assim como:
   a) Velar pela correcta aplicação e cumprimento das convenções e acordos sobre comunicação postal subscritos pelo Estado;
   b) Assegurar o melhoramento sistemático dos serviços postais;
   c) Promover a criação de mecanismos e formas para o financiamento do serviço postal universal no âmbito dos serviços reservados.

Artigo 10.º
Atribuições da Entidade de regulação

1. São ainda suas atribuições:
   a) Elaborar os regulamentos necessários à aplicação do regime estabelecido pela presente lei;
   b) Atribuir os títulos de exercícios da atividade postal explorada em regime de concorrência;
   c) Promover de forma harmoniosa a prestação do serviço postal em todo o Território Nacional;
   d) Assegurar a estabilização e regularização do sector postal;
   e) Incentivar o investimento e inovação dos serviços postais;
   f) Velar pela disponibilização do serviço postal universal;
   g) Assegurar o estabelecimento de uma concorrência leal no mercado postal;
   h) Definir as condições e modalidades de aplicação dos regulamentos e convenções regionais e internacionais que tenham incidências sobre o território nacional;
   i) Velar pela aplicação das disposições legais e regulamentares relativas à actividade postal por parte dos agentes postais;
   j) Instruir os processos dos operadores privados e prestadores de serviços que pretendam exercer a actividade postal no mercado nacional, e emitir competentes pareceres ao Governo, sobre o sector;
   k) Monitorar o cumprimento da prestação dos serviços postais reservados;
   l) Acompanhar a evolução económica regional e internacional com influência nos serviços postais;
   m) Instruir os processos de reclamação ou queixas dos operadores intervenientes no mercado postal, em caso de conflito entre si e arbitrálos com objectividade e transparência;
   n) Proteger os interesses dos consumidores dos serviços postais.
   o) Representar o sector em organizações regional e internacional, no âmbito de

serviços postais, nos termos dos seus Estatutos;
p) Emitir autorização de registo dos prestadores de serviços postais;
q) Fiscalizar a prestação do serviço universal;
r) Fiscalizar o cumprimento das disposições legais e regulamentares relativas à atividade de prestação de serviços postais, bem como a aplicação das respetivas sanções.
s) Publicitar o projeto de regulamentação e conceder a qualquer entidade a possibilidade de se pronunciar sobre o mesmo num prazo não inferior a 20 dias.
t) Assegurar a liberalização gradual e controlada, através de adequados procedimentos ao abrigo de um regime de autorizações gerais ou de licenças individuais, nos termos da lei.

Secção II
Operador Postal Público

Artigo 11.º
Atribuições do Operador Postal Público

Compete ao Operador Postal Público assegurar:
a) Todo o serviço de aceitação, recolha, transporte e distribuição de objectos postais no Território Nacional;
b) Prestação de todos os serviços financeiros postais e outros previstos na legislação e nos estatutos do operador público;
c) A prestação de serviços postaiseletrónicos;
d) A prestação do serviço postal universal;
e) As normais relações internas e internacionais no âmbito da unicidade da rede postal mundial.

SECÇÃO III
Regime de prestação de serviços postais

Artigo 12.º
Disposições gerais relativas ao serviço postal em mercado livre

1. A prestação de serviços postais está sujeita:
   a) Ao regime de Contrato de Concessão, para o caso do operador postal público feito por designação;
   b) Ao regime de licença, no caso de serviços abrangidos pelo âmbito do serviço universal definido nos termos da presente lei e o respetivo acesso à atividade não seja feito por designação;
   c) Ao regime de autorização, nos restantes casos.

2. A atividade de prestação de serviços postais sujeita a licença ou ao regime de autorização pode ser exercida por pessoas singulares, com atividade aberta nos serviços de finanças e por pessoas coletivas regularmente constituídas, com estabelecimento principal ou secundário em Território Nacional, e cujo objeto social inclua o exercício da atividade de prestação de serviços postais, ficando o brigados a cumprir as condições de exercício da atividade que lhes sejam aplicáveis.
3. Compete a entidade de regulação do sector aprovar as regras procedimentais, os modelos e os formulários necessários para o exercício da atividade de prestador de serviços postais.

Artigo 13.º
Registo de operadores e prestadores de serviços postais

1. Compete a entidade de regulação manter, atualizar de forma regular e divulgar, nomeadamente, no seu site na Internet, um registo dos prestadores de serviços postais, o qual deve conter a seguinte informação:
   a) Identificação completa do prestador, incluindo o domicílio ou sede social;
   b) Indicação da rede postal na qual o prestador se suporta em território nacional;
   c) Serviços prestados em Território Nacional;
   d) Zona geográfica de atuação em Território Nacional;
   e) Data de início de atividade em Território Nacional;
   f) Indicação da prestação de serviços posta em Território Nacional sob o regime da livre prestação de serviços, quando aplicável.

2. Em caso de impossibilidade de notificação dos prestadores de serviços postais por prazo superior a 90 dias por causa a estes imputáveis, a entidade de regulação pode promover a suspensão da inscrição do prestador no registo, sem prejuízo da liquidação e cobrança imediata das taxas que forem devidas e da aplicação da coima a que houver lugar.

Artigo 14.º
Atribuições dos Operadores Postais

Compete aos operadores de serviços postais:

a) Estabelecer, gerir e explorar uma rede postal;
b) Negociar com outros operadores de serviços postais o acesso e aceder às respetivas redes, nos termos da presente lei;
c) Celebrar contratos com terceiros para efetuar operações que integrem os serviços postais que prestam;
d) Fixar livremente os preços dos serviços prestados, incluindo os preços do acesso às redes postais e aos elementos da infra-estrutura postal, sem prejuízo das regras previstas na presente lei quanto à fixação de preços.

Artigo 15.º
Atribuições dos Prestadores de Serviços Postais

Compete aos prestadores de serviços postais desenvolverem as atividades de prestação de serviços postais sem rede própria, nos termos da lei.

CAPÍTULO III
Serviço postal universal

SECÇÃO I
Âmbito do serviço universal

Artigo 15.º
Serviço universal

1. É assegurada a existência e a prestação do serviço universal, o qual consiste na oferta de serviços postais definida na presente lei, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o Território Nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, compete ao Estado providenciar para que a densidade dos pontos de acesso corresponda às necessidades dos utilizadores.
3. A entidade pública ou privada prestadora de serviços postais que, nos termos da presente lei, presta o serviço universal ou elementos deste em parte ou em todo o Território Nacional designa-se prestador de serviço universal.

Artigo 16.º
Características do serviço universal

3. A prestação do serviço universal deve assegurar a satisfação das seguintes necessidades:
   a) A prestação do serviço postal a preços acessíveis a todos os utilizadores;
   b) A satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço;
   c) A prestação do serviço em condições de igualdade e de não discriminação;
   d) A continuidade da prestação do serviço, salvo em casos de força maior;
   e) A evolução na prestação do serviço em função do ambiente técnico, económico e social e das necessidades dos utilizadores;
   f) O cumprimento de obrigações inerentes à prestação do serviço universal que resultem de vinculação internacional do Estado são-tomense.

4. Os prestadores de serviço universal devem publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre as características do serviço universal oferecido, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços e níveis de qualidade.

Artigo
Âmbito do serviço universal

1. O serviço universal compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, e ainda de envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 30 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado.
2. Não estão abrangidos pelo serviço universal os serviços de correio expresso, entendendo-se como tais os serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares, tais como:
   a) Prazos de entrega predefinidos;
   b) Registo de envios;
   c) Garantia de responsabilidade do prestador, mediante seguro pelo qual o remetente conheça previamente a fórmula de ressarcimento dos prejuízos causados;
   d) Controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente.

3. Os prestadores de serviço universal devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos, no âmbito do serviço universal pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pela entidade de regulação.
4. A distribuição a que se refere o número anterior é feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela entidade de regulação, em instalações apropriadas.

SECÇÃO II
Obrigações da prestação de serviço universal

Artigo 18.º
Qualidade do serviço universal

1. Os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, para cada ano, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação são fixados pela entidade de regulação, ouvidos os prestadores do serviço universal e as organizações representativas dos consumidores.
2. Os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho referidos no número anterior devem ser compatíveis com as normas de qualidade fixadas para os serviços internacionais.
3. Os prestadores de serviço universal devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do serviço universal, nomeadamente aos serviços intracomunitários, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente.
4. Os resultados do controlo referido no número anterior devem ser objeto de relatório publicado, pelo menos uma vez por ano, pelos prestadores de serviço universal.
5. A entidade de regulação assegurará a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos prestadores de serviço universal, de forma independente, através de organismos externos, a fim de garantir a exatidão e a comparabilidade dos dados disponibilizados pelos prestadores de serviço universal.
6. Os resultados das auditorias ou dos outros mecanismos de controlo referidos nos números anteriores devem ser objeto de relatório, o qual deve ser publicado pelo menos uma vez por ano no sítio na Internet da entidade de regulação.

Artigo 19.º
Regime de preços

1. A fixação dos preços dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal obedece aos seguintes princípios:
   a) Acessibilidade a todos os utilizadores;

b) Orientação para os custos, devendo os preços incentivar uma prestação eficiente do serviço universal;
c) Transparência e não discriminação.

2. Os preços especiais e condições associadas dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal, aplicados pelos prestadores de serviço universal, nomeadamente para serviços às empresas, a remetentes de envios em quantidade ou a intermediários responsáveis pelo agrupamento de envios de vários utilizadores, devem ainda:
   a) Ter em conta os custos evitados em relação ao serviço normalizado que oferece as quatro operações integradas no serviço postal;
   b) Ser aplicados de igual modo, independentemente do tipo de beneficiário;
   c) Ser aplicados a utilizadores que efetuem envios em condições similares, em especial. os utilizadores individuais e as pequenas e médias empresas.

3. A entidade de regulação fixa os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal, podendo alterar os mesmos sempre que as condições do mercado o exigir.
4. Os prestadores do serviço universal devem notificar a entidade de regulação, sempre que procederem a alteração dos preços a praticar em relação aos serviços postais que integram a oferta do serviço universal, incluindo qualquer alteração aos mesmos, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data da sua entrada em vigor.
5. Quando a entidade de regulação considerar que os preços apresentados não cumprem os princípios e os critérios referidos no presente artigo, deve notificar os prestadores do serviço universal, com base numa decisão fundamentada, para que estes procedam à revisão dos mesmos no prazo de 15 dias.
6. Havendo lugar, nos termos do número anterior, à revisão dos preços pelos prestadores de serviço universal, a entidade de regulação avalia os novos preços constantes dessa nova notificação no prazo máximo de 15 dias a contar da data da sua receção.
7. Caso a entidade de regulação não se pronuncie até ao [mal do prazo referido no n.º 5 ou no número anterior, os prestadores do serviço universal podem praticar os preços que tenham sido notificados.
8. No âmbito dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal, a entidade de regulação pode:
   a) Determinar, por motivos de interesse público, devidamente fundamentados, que o preço do serviço postal de envios de correspondência cujo peso seja inferior a 50 g obedeça ao princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território, sem prejuízo do direito de os prestadores de serviço universal celebrarem com os utilizadores acordos individuais em matéria de preços especiais;
   b) Impor mecanismos de controlo de preços, incluindo limites máximos de preços, na medida em que tal seja necessário para promover a concorrência ou defender os direitos e interesses dos utilizadores;
   c) Determinar que alguns serviços postais destinados a serem utilizados por cegos e amblíopes sejam prestados gratuitamente;
   d) Determinar a alteração dos preços dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal, bem como alteração ou eliminação das condições associadas aos preços, devidamente fundamentada em termos do cumprimento dos princípios previstos nos n.ºs 1 e 2 tendo em conta a qualidade do serviço prestado, na medida em que tal seja necessário para promover a concorrência ou defender os direitos e interesses dos utilizadores.

SECÇÃO III
Sistema de contabilidade analítica

Artigo 20.º
Regras gerais relativas ao sistema de contabilidade analítica

1. Os prestadores de serviço universal devem dispor de um sistema de contabilidade analítica que permita a separação de contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o serviço universal e os que não o integram, de forma a permitir, nomeadamente, o cálculo do custo líquido do serviço universal.
2. O sistema de contabilidade analítica deve, adicionalmente, permitir a separação entre os custos associados às diversas operações integrantes do serviço postal, tal como definida nesta lei.
3. A aplicação do sistema contabilístico deve basear-se nos princípios da contabilidade

analítica, coerentemente aplicados e objetivamente justificáveis.

Artigo 21.º
Repartição de custos

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o sistema de contabilidade analítica referido no artigo anterior deve permitir que os custos sejam imputados a um determinado serviço ou produto que lhe sejam diretamente atribuíveis.
2. O sistema de contabilidade analítica referido no artigo anterior deve permitir que os custos comuns, que não possam ser diretamente atribuídos a um serviço ou produto, sejam imputados da seguinte forma:
   a) Sempre que possível, os custos comuns devem ser imputados com base na análise direta da origem dos próprios custos;
   b) Quando a análise direta não for possível, as categorias de custos comuns devem ser imputadas com base numa ligação indireta a outra categoria ou grupo de categorias de custos relativamente aos quais seja possível efetuar uma imputação ou atribuição direta;
   c) A ligação indireta referida na alínea anterior deve basear-se em estruturas de custos comparáveis;
   d) Quando não for possível estabelecer medidas diretas ou indiretas de repartição dos custos, a categoria de custos deve ser imputada com base numa chave de repartição geral, calculada em função da relação entre todas as despesas direta ou indiretamente imputadas ou atribuídas, por um lado, a cada um dos serviços que compõem o serviço universal e, por outro, aos outros serviços;
   e) Os custos comuns necessários para prestar os serviços que compõem o serviço universal e os outros serviços devem ser corretamente atribuídos, devendo ser aplicados os mesmos fatores de custo a ambos os serviços.

3. Os prestadores de serviço universal podem aplicar outros sistemas de contabilidade analítica desde que sejam compatíveis com o disposto nos n.ºs 1 a 3 do artigo anterior e tenham sido previamente aprovados pela entidade de regulação, passando tais sistemas a ser utilizados para os efeitos previstos na presente lei.
4. Compete à entidade de regulação:
   a) Aprovar os sistemas de contabilidade analítica no prazo máximo de 200 dias a contar da data da respetiva apresentação por parte dos prestadores de serviço universal;
   b) Assegurar que a correta aplicação dos sistemas de contabilidade analítica, em conformidade com a presente secção, seja fiscalizada por uma entidade competente, independente dos prestadores de serviço universal;
   c) Publicar anualmente uma declaração de conformidade dos sistemas de contabilidade analítica dos prestadores de serviços postais e dos resultados obtidos.

SECÇÃO IV
Mecanismos de prestação do serviço universal

Artigo 22.º
Prestação do serviço universal

1. Decorrido o prazo indicado na lei, a prestação do serviço universal pode ser assegurada através dos seguintes mecanismos:
   a) Em regime de licença individual;
   b) Designação por contrato de um ou mais prestadores de serviços postais para a prestação de diferentes elementos do serviço universal ou para a cobertura de diferentes partes do território nacional.

2. Os mecanismos adotados devem ser os mais adequados e eficientes para assegurar a disponibilidade do serviço universal em todo o Território Nacional.
3. Os mecanismos adotados devem, igualmente, respeitar os princípios da transparência, da não discriminação e da proporcionalidade, garantindo a continuidade da prestação do serviço universal como fator de coesão social e territorial.
4. No caso previsto na alínea b) do n.º 1, a designação dos prestadores de serviço universal deve ter uma duração suficiente para assegurar a rentabilização dos investimentos necessários, sendo revista periodicamente e analisada à luz das

condições e dos princípios referidos nos n.ºs 2 e 3.

5. Caso seja designado mais do que um prestador de serviço universal, deve ser garantido que não há sobreposição de obrigações de serviço universal.
6. A designação a que alude a alínea b) do n.º 1 reveste a forma de contrato de concessão, aplicando-se os procedimentos previstos na legislação nacional sobre a concessão.

SECÇÃO V
Financiamento do serviço universal

Artigo 23.º
Fundo de Compensação

1. O custo líquido do serviço universal, quando represente um encargo financeiro não razoável para o respetivo prestador, é compensado através de um mecanismo de repartição pelos prestadores de serviços postais, devendo para o efeito ser estabelecido, por decreto-lei, um fundo de compensação, de acordo com os princípios da transparência, não discriminação e proporcionalidade.
2. O fundo referido no número anterior será constituído no prazo de 120 dias a contar da data de fecho do primeiro exercício completo decorrido após a aprovação do sistema de contabilidade analítica, nos termos do presente diploma.

Artigo 24.º
Financiamento

1. O fundo de compensação previsto neste diploma é financiado, alternativa ou cumulativamente, pelos seguintes meios:
   a) Comparticipação de todos os prestadores de serviços posta que ofereçam um ou mais serviços abrangidos pelo âmbito do serviço universal definido nos termos da presente lei, incluindo os prestadores de serviço universal designados;
   b) As doações ou legados realizados por qualquer pessoa singular ou coletiva que deseje contribuir para o financiamento do serviço postal universal;
   c) Os rendimentos provenientes da administração do fundo de compensação, nomeadamente os rendimentos das contas de depósito bancário onde se mantêm as disponibilidades do fundo;
   d) O produto das coimas e da aplicação de sanções pecuniárias compulsórias, nos termos previstos no presente diploma.

2. Devem ser definidos por regulamentação específica, a forma e os critérios de comparticipação para o fundo de compensação, de acordo com os princípios da transparência, não discriminação e proporcionalidade.

Artigo 25.º
Administração do Fundo de Compensação

1. O fundo de compensação é administrado pela entidade de regulação ou por outra entidade independente dos prestadores de serviço universal designada pelo Governo, neste caso, sob a supervisão da entidade de regulação.
2. A entidade que administra o Fundo deve:
   a) Receber as respetivas contribuições, utilizando um meio transparente e neutro para acobrança, de forma a evitar uma dupla imposição de contribuições;
   b) Supervisionar as transferências e os pagamentos a efetuar aos prestadores de serviço universal;
   c) Desagregar e identificar separadamente para cada prestador os encargos relativos à repartição do custo das o brigações de serviço universal.
3. A entidade de regulação deve garantir que os critérios de repartição dos custos e os elementos constituintes do mecanismo utilizado estejam acessíveis ao público.

Artigo 26.º
Compensação do custo líquido do serviço universal

1. O operador e prestador do serviço universal poderão ter acesso a um fundo de compensação de custo líquido de serviço universal se a entidade de regulação considerar que das obrigações deste serviço resultam encargos económicos e frnanceiros não razoáveis.
2. Compete a entidade de regulação definir num regulamento especifico de acordo com as boas práticas internacionais:

a) A metodologia de cálculo do custo líquido do serviço universal;
b) O conceito de encargo financeiro não razoável, bem como os termos que regem a sua determinação, nomeadamente os critérios a serem utilizados.

3. Para os efeitos do n.º 1, o operador e prestador de serviço universal terá que, no quadro do sistema de contabilidade analítica a que está obrigado nos termos dos artigos 20.º e 21.º demonstrar os custos associados à prestação de serviço universal e os encargos a serem suportados pelo fundo, após aprovação pela entidade reguladora, nos termos a fixar em diploma de desenvolvimento da presente lei.

SECÇÃO VI
Serviços obrigatórios adicionais

Artigo 28.º
Disponibilização de serviços obrigatórios adicionais

Mediante regulamentação específica, podem ser fixados outros serviços a disponibilizar, para além dos serviços postais que compõem o serviço universal, os quais devem ser compensados por outros meios que não através do fundo de compensação referido nos artigos anteriores.

CAPÍTULO IV
Direitos e deveres do Operador Público, Operadores e Prestadores de Serviços Postais

SECÇÃO I
Direitos

Artigo 29.º
Operador Postal Público

São direitos do Operador Postal Público:
a) Estabelecer preços em conformidade com as políticas do governo e do mercado;
b) Produzir selos, bilhetes postais e outros produtos;
c) Exercer as demais prerrogativas em matéria de exploração postal.

Artigo 30°.
Livre exercício de atividade de operadores e Prestadores de Serviços Postais

O Estado garante aos operadores e Prestadores de Serviços Postais o gozo de direito de livre exercício da sua actividade, sujeitando-se às leis vigentes na República Democrática de São Tomé e Príncipe, sobre a matéria.

SECÇÃO II
Obrigações

Artigo 31.º
Operador Postal Público

São obrigações do Operador Postal Público:
a) pautar o funcionamento da sua actividade por regras comerciais estabelecidas pela legislação aplicável;
b) oferecer um serviço postal universal de qualidade a preços acessíveis aos cidadãos em todo o território nacional;
c) cumprir a política geral do Estado para as questões relacionadas com o desenvolvimento dos serviços postais;
d) respeitar os compromissos assumidos pelo país no que tange à execução das convenções, acordos e tratados internacionais.

Artigo 32.°
Operadores de serviços postais

1. Sem prejuízo de outras obrigações indicadas na presente lei, constituem obrigações dos operadores de serviços postais:
a) Cumprir os requisitos essenciais previstos na presente lei;
b) Cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis à atividade, bem como as resoluções da entidade de regulação;

c) Publicitar de forma adequada, nomeadamente no seu sítio na Internet, e fornecer regularmente aos utilizadores informações atualizadas e precisas sobre as características dos serviços prestados, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização dos serviços, preços e níveis de qualidade praticados;
d) Publicitar, de forma adequada, nomeadamente no seu sítio na Internet, e com a antecedência mínima de 30 dias, a extinção, total ou parcial, dos serviços prestados em território nacional;
e) Anunciar, de forma adequada, nomeadamente no seu sítio na Internet, e com a antecedência mínima de 10 dias, a suspensão, total ou parcial, dos serviços prestados em território nacional, salvo caso fortuito ou de força maior;
f) Assegurar o tratamento das reclamações dos utilizadores nos termos previstos na presente lei;
g) Disponibilizar aos outros prestadores de serviços postais o acesso à rede e a elementos da sua infraestrutura postal ou a serviços por si prestados, nos termos previstos na presente lei;
h) Comunicar à entidade de regulação quaisquer alterações relativas aos elementos constantes do seu registo, no prazo máximo de 30 dias a contar da sua verificação;
i) Prestar à entidade regulação todas as informações que lhes sejam solicitadas;
j) Facultar o acesso à entidade de regulação as respetivas instalações, equipamentos e documentação para verificação e fiscalização das obrigações a que estão sujeitos, no quadro das competências desta entidade, tal como estabelecidas nos respetivos Estatutos, e nos termos da legislação aplicável ao tipo de procedimento ou processo em causa;
k) Proceder ao pagamento das taxas aplicáveis, nos termos da presente lei;
l) Exercer a atividade em conformidade com a respetiva licença ou com a comunicação enviada à entidade de regulação nos termos da presente lei, conforme aplicável;
m) Identificar em cada envio postal a respetiva denominação, enquanto prestador de serviços postais.

2. Constituem ainda obrigações específicas dos operadores de serviços postais licenciados:
   a) Comparticipar fmanceiramente para o fundo de compensação do serviço universal;
   b) Dispor de um sistema de contabilidade que permita a separação de contas entre os serviços abrangidos pelo âmbito do serviço universal defmido nos termos da presente lei e os demais serviços compreendidos na sua atívidade, quando comparticipem financeiramente para o fundo de compensação dos custos do serviço universal;
   c) Proceder, sem prejuízo do disposto na alínea c) do número anterior, à medição e publicitação dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, de acordo com os parâmetros e regras a definir pela entidade de regulação, incluindo sobre a publicitação da qualidade de serviço praticada, e respeitando a periodicidade definida, quando esta obrigação lhes for imposta pela entidade de regulação.

3. As obrigações impostas nos termos da alínea c) do número anterior deverão ser transparentes, acessíveis, não discriminatórias, proporcionais, precisas e claras, publicitadas com a devida antecedência, baseadas em critérios objetivos e devidamente justificadas pela entidade de regulação, para assegurar a proteção dos utilizadores.

Secção III
Prestadores de Serviços

Artigo 33.º
Obrigações dos Prestadores de Serviços

Os prestadores de serviços postais são responsáveis pelo cumprimento integral e pontual das obrigações previstas no Contrato celebrado com os operadores e na presente lei, para o exercício da sua atividade.

CAPÍTULO V
Acesso às redes e a elementos de infraestrutura postal

Artigo 34.º
Acesso às redes postais

1. Os operadores de serviço universal devem assegurar o acesso às suas redes em condições transparentes e não discriminatórias, mediante acordos a estabelecer com os prestadores de serviços postais que o solicitem, considerando-se rede do serviço universal a rede postal afeta à prestação do serviço universal.
2. Os acordos celebrados nos termos do número anterior devem ser remetidos pelos operadores de serviço universal à entidade de regulação no prazo de 10 dias a contar da sua celebração.
3. Caso os operadores de serviços postais não cheguem a acordo quanto às condições do acesso garantido nos termos do n.º 1, pode qualquer uma das partes recorrer a entidade de regulação, de acordo com o procedimento previsto no presente diploma.
4. Nos casos referidos no número anterior, a entidade de regulação pode determinar os termos e condições do acesso, incluindo os preços, quando tal se revele necessário para garantir uma concorrência efetiva ou os interesses dos utilizadores e estejam preenchidos os seguintes requisitos:
   a) Quando estejam em causa elementos da rede postal sem o acesso aos quais um operador de serviços postais encontre dificuldades para aceder ao mercado;
   b) Quando o acesso não prejudique a segurança, a eficiência e a integridade da mesma nem a prestação do serviço universal.

5. A decisão a que se refere o número anterior deve ser devidamente fundamentada e os termos e condições impostos, incluindo preços, devem assegurar o respeito pelo principio da transparência e não discriminação a que estão obrigados os operadores de serviço universal.
6. Quando tal se revele necessário para garantir uma concorrência efetiva ou os interesses dos utilizadores, a entidade reguladora deve:
   a) Determinar que os operadores de serviço universal publicitem, de forma adequada, os termos e condições de acesso à rede, incluindo preços;
   b) Definir os termos e condições de acesso às redes do serviço universal, as informações a publicitar nos termos da alínea anterior, bem como a forma e o modo da sua publicitação;
   c) Determinar alterações aos termos e condições de acesso publicitados, a qualquer tempo e, se necessário, com efeito retroativo.

7. Os restantes operadores de serviços postais podem negociar e acordar entre si as modalidades técnicas e comerciais de acesso às respetivas redes, podendo a entidade reguladora intervir, nos termos dos n.°s 3 a 5, sempre que tal seja necessário para garantir uma concorrência efetiva ou proteger os interesses dos utilizadores.

Artigo 35.º
Acesso a elementos da infraestrutura postal

1. Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, todos os operadores de serviços postais podem negociar e acordar entre si o acesso a elementos da sua infraestrutura postal ou a serviços por si prestados, nomeadamente o sistema de código postal, a base de dados de endereços, os apartados, as informações sobre a mudança de endereço, o serviço de reencaminhamento e o serviço de devolução ao remetente.
2. Caso as partes não cheguem a acordo quanto ao acesso aos elementos ou aos serviços referidos no número anterior, pode qualquer uma das partes recorrer à entidade de regulação, o qual pode impor aos operadores de serviços postais o acesso aos elementos e serviços referidos no número anterior em condições transparentes e não discriminatórias, sempre que tal se revele necessário para proteger os interesses dos utilizadores ou promover uma concorrência efetiva.
3. Quando existam vários operadores de serviço universal com redes postais que, isoladamente, não cubram a totalidade do Território Nacional, a entidade de regulação pode impor condições que assegurem a interoperabilidade das várias redes, de forma a assegurar a universalidade do serviço.

CAPÍTULO VI
Categorias de Serviços

SECÇÃO I

Serviços Postais

Artigo 36°.

Categorias

1. Os Serviços Postais integram os serviços básicos postais e os serviços complementares postais.
2. Os Serviços Postais compreendem:
   a) O Serviço de Correspondências Postais;
   b) O Serviço de Encomendas Postais;
   c) Os Serviços Financeiros Postais e electrónicos;
   d) Os Serviços de EMS (Express Mail Service ou Correio Acelerado).

Artigo 37.º

Serviço de Correspondências Postais

O Serviço de Correspondências Postais consiste no tratamento dos objectos de correspondência, tal como definido na presente lei.

Artigo 38.º

Serviço de Encomendas Postais

O Serviço de Encomendas Postais consiste no tratamento postal aos volumes com artigos, definidos nos termos do presente diploma, com peso até 30 quilogramas, podendo, mediante acordo estabelecido com outras administrações postais, atingir o peso máxima de 50 quilogramas.

Artigo 39.º

Serviços Financeiros Postais e electrónicos

1. Os Serviços Financeiros Postais e electrónicos compreendem:
   a) Serviço de Vales e Ordens Postais incluindo os outros prestados com base nas TICs;
   b) Serviço de reembolsos Postais;
   c) Serviço de Cobranças Postais;
   d) Serviço Postal de Assinaturas de Jornais e Publicações Periódicas;
   e) Serviço de Caixa Económica Postal.

2. O Serviço de Vales e Ordens Postais consiste no serviço que se presta, aceitando importâncias para serem entregues aos beneficiários indicados pelos expedidores, nos termos e condições fixados no respectivo regulamento.
3. O Serviço de reembolsos Postais consiste no serviço que se presta, aceitando objectos para serem entregues aos seus destinatários, mediante cobrança das importâncias indicadas pelos seus expedidores.
4. O Serviço de Cobranças Postais consiste no serviço que se presta por conta de terceiros, aceitando títulos de crédito, recibos, ordens de pagamento e outros, a fim de serem cobrados aos indivíduos neles indicados.
5. O Serviço Postal de Assinaturas de Jornais e Publicações Periódicas consiste no serviço que se presta, aceitando assinaturas para o fornecimento de jornais ou publicações periódicas, enviando as respectivas importâncias aos proprietários ou editores respectivos.
6. O Serviço de Caixa Económica Postal consiste no serviço que se presta, aceitando importâncias para depósito e satisfazendo reembolsos por conta dos mesmos depósitos aos seus titulares, nos termos e limites fixados no respectivo regulamento.

Artigo 40.º

Serviço de Correspondências Electrónicas

O Serviço de Correspondências Electrónicas consiste no serviço que se presta, aceitando mensagens e documentos para serem transmitidos por via de comunicações electrónicas e entregues aos destinatários indicados pelos seus expedidores, nos termos e condições fixados no respectivo regulamento.

SECÇÃO II

Serviços Básicos e Complementares Postais

Artigo 41.º

Serviços Básicos Postais

Os Serviços Básicos Postais são constituídos pelas seguintes operações:

a) aceitação, transporte, distribuição e entrega de objectos de correspondência cujo peso não exceda 1.000 gramas, exceptuando o pacote postal que pode pesar até 2 quilogramas;
b) emissão e venda de selos e outros valores postais;
c) aceitação, transporte e distribuição de encomendas postais com peso máximo de 30 quilogramas, nas dimensões estabelecidas no regulamento de execução;
d) serviço de correspondências electrónicas;
e) colocação na via pública de marcos e caixas de correios destinados à recolha de objectos de correspondência;
f) serviços financeiros postais e electrónicos.

Artigo 42.º
Serviços Complementares Postais

1. Os Serviços Complementares Postais correspondem a todas as formas e actividades que conferem novas utilidades e facilidades para o cliente.
2. Integram os Serviços Complementares Postais os serviços de correio expresso porta-a-porta de objectos de correspondência e de encomendas postais, obedecendo aos seguintes parâmetros:
   a) cartas urgentes de carácter comercial e internacional com peso superior a 1000 gramas;
   b) impressos de carácter comercial;
   c) pacotes postais de peso superior a 1 quilograma;
   d) 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 preço acima dos valores fixados para os serviços reservados.

CAPÍTULO VII
Regime de Prestação de Serviços

SECÇÃO I
Caracterização dos Serviços

Artigo 43.º
Regime

Os serviços postais são prestados em regime de reserva e de concorrência.

Artigo 44.º
Serviços postais reservados

1. Os serviços postais reservados correspondem aos serviços básicos postais, nos termos definidos na presente lei.
2. Os serviços postais reservados são prestados pelo operador postal público.
3. Pode ser objeto de Contratação Pública a celebrar pelo operador público postal, a um terceiro, desde que devidamente autorizado pela entidade de regulação, a prestação dos seguintes serviços:
   a) a venda ao público de selos e outros valores postais;
   b) a exploração, venda ou aluguer de máquinas de franquiar objectos de correspondência;
   c) a colocação de receptáculos postais em edificios públicos ou privados;
   d) E, outros serviços a serem definidos em regulamentação específica.

4. Os serviços postais reservados também podem ser prestados por outras entidades do sector público, de acordo com a regulamentação específica.

Artigo 45.º
Serviços postais em concorrência

1. Os serviços postais em concorrência correspondem aos serviços complementares postais definidos da presente lei.
2. Os serviços postais em concorrência são prestados pelos operadores postais, público e privados.
3. Nos termos do artigo anterior, os serviços postais em concorrência consistem na exploração de todos os serviços que não se insiram no âmbito dos serviços postais

reservados;
a) Distribuição de correspondências bancárias e outras entidades.
b) Cobrança de valores fiscais;
c) Cobrança das faturas das empresas do sector eléctrico e dos demais sectores.

SECÇÃO II
Regime Jurídico

Artigo 46.º
Regime de relações jurídicas

1. As relações jurídicas entre a entidade de regulação postal e o operador postal público são estabelecidas em contrato de concessão, no qual devem constar aspectos de orientação política e objectivos de desenvolvimento estratégicos.
2. Os serviços postais em concorrência são prestados mediante licença e autorização.
3. As condições para o contrato de concessão, licença e autorização são definidas, em forma própria, pela entidade de regulação, mediante regulamentação específica.
4. O processo de contrato de concessão, licença e autorização implica o pagamento de renda e taxas respetivamente, cujo montante é estabelecido por diploma próprio.

Artigo 47.º
Requisitos

O contrato de concessão, licença e autorização para prestação dos serviços postais dependem do cumprimento dos requisitos legais estabelecidos através de regulamento específico.

Artigo 48.º
Cancelamento

1. Qualquer licença ou autorização concedida pode ser cancelada em qualquer altura, por decisão da entidade de regulação postal, sempre que para o efeito não se observem as normas contidas na presente lei e regulamentos aplicáveis.
2. Compete à entidade de regulação postal dar destino ao material e equipamentos específicos dos serviços postais, cuja autorização de exploração caduque e não seja passível de prorrogação.

CAPÍTULO VIII
Direitos e Responsabilidades dos Clientes

Artigo 49.º
Propriedade sobre os objectos

Os objectos postais, enquanto não forem entregues aos destinatários, pertencem aos remetentes, salvo se, por aplicação da legislação em vigor, tiverem sido inutilizados ou apreendidos.

Artigo 50.º
Reclamação

1. É reservado aos clientes dos serviços postais o direito de reclamar os objectos aceites pelos serviços postais, que não tenham sido entregues aos destinatários e que lhes não tenham sido devolvidos.
2. As reclamações são formuladas dentro do prazo de 45 dias a contar do dia imediato ao do depósito dos objectos, nos moldes estabelecidos pelos regulamentos postais.
3. Os operadores postais devem assegurar, no exercício da sua actividade, procedimentos transparentes e simples.

Artigo 51.º
Direito de Indemnização

1. Os prestadores de serviços postais devem indemnizar aos clientes pela perda ou deterioração dos objectos e valores que manipulem nos casos, condições e limites estabelecidos nos regulamentos e tabelas nacionais, convenções e acordos internacionais.
2. O direito à indemnização ou reembolso não é reconhecido ou cessa:
   a) Quando a responsabilidade for imputável ao remetente ou ao destinatário;
   b) Quando a responsabilidade for imputável ao país que não aceite a obrigação de pagar

indemnizações ou reembolsos;
c) Quando se trate de apreensão nos termos legais;
d) Quando se tratem de objectos postais não registados;
e) Quando os objectos ou valores forem entregues a agentes postais não autorizados a recebê-los;
f) Quando se trate de demora nos serviços portuários e outros;
g) Quando o pagamento não for pedido no prazo estabelecido no regulamento ou quando o direito prescrever;
h) Em casos de força maior como guerras, tumultos) incêndios) naufrágios) inundações) sismos e outros sinistros semelhantes, ou ainda quando se verifique o arrebatamento por meio violento dos objectos ou valores à guarda dos agentes postais ou durante a sua manipulação por estes, contanto que não tenha havido sua cumplicidade ou conivência;
i) Noutros casos previstos no regulamento.

3. Os prejuízos indirectos em consequência de serviço total ou parcialmente não prestado ou prestado deficientemente) não dão lugar a qualquer indemnização.

Artigo 52.º
Responsabilidade do cliente

4. O cliente é responsável pelos prejuízos causados a outros objectos postais, derivados da expedição de objectos interditos ou da inobservância das condições de aceitação, desde que, não haja culpa ou negligência do operador postal ou das transportadoras.
5. A aceitação dos objectos referidos no ponto anterior pelos operadores na origem não isenta o cliente da sua responsabilidade.

CAPÍTULO IX
Defesa da Concorrência

Artigo 53.º
Caracterização

A concorrência caracteriza-se pelo estabelecimento de vários operadores e prestadores nos serviços postais não reservados do mercado postal.

Artigo 54.º
Defesa da concorrência

1. A defesa da concorrência consiste em:
   a) assegurar a liberdade de concorrer no mercado em igualdade de circunstâncias;
   b) estimular a competitividade e favorecer o desenvolvimento económico e social.

2. São proibidas quaisquer práticas susceptíveis de criar desordem no exercício das actividades postais e afectar o normal funcionamento das empresas concorrentes.
3. Compete à administração postal regular as formas e as condições de concorrência entre os prestadores de serviços postais legalmente constituídos.

CAPÍTULO X
Regime de Preços

Artigo 55.º
Tarifas dos serviços postais reservados

1. As tarifas dos serviços postais reservados são submetidas ao enquadramento da entidade de regulação, nos termos da legislação específica.
2. As tarifas dos serviços postais reservados são fixadas em conformidade com a política tarifária e os métodos de fixação de tarifas.
3. Os princípios, modalidades e procedimentos de fixação das tarifas dos serviços postais reservados devem constar de contrato concessão a celebrar entre o Governo e o operador postal público.

Artigo 56.º
Tarifas dos serviços em concorrência

Os operadores e prestadores de serviços postais fixam livremente as tarifas dos produtos e das demais prestações dos serviços postais em conformidade com as regras da

concorrência, sem prejuízo do disposto na regulamentação especial.

CAPÍTULO XI
Taxas, supervisão, fiscalização

SECÇÃO I
Das Taxas

Artigo 57.º
Taxas

1. Estão sujeitos ao pagamento de taxa:
   a) A emissão, alteração e renovação da licença;
   b) A emissão da autorização comprovativa da inscrição do prestador no registo dos operadores de serviços posta;
   c) O averbamento à autorização;
   d) A substituição da autorização, em caso de extravio.

2. Os montantes das taxas referidas na alínea a) do n.º 1, do presente artigo constituem receita do Governo.
3. Os montantes das taxas referidas na alínea b), c) e d) do n.º 1 são fixados por regulamento específico, em função dos custos associados às tarefas administrativas, técnicas e operacionais relacionadas com as atividades de regulação, supervisão e fiscalização constituem receitas da entidade de regulação.

Artigo 58.º
Taxa de regulação

Os operadores de serviços postais contribuem para o financiamento da entidade de regulação, tendo por base os custos decorrentes da regulação, supervisão e fiscalização das suas atividades, nos termos dos estatutos e demais legislação aplicável.

SECÇÃO II
Supervisão e fiscalização

Artigo 59.º
Prestação de informações

1. Os operadores e prestadores de serviços postais devem prestar a entidade de regulação periodicamente todas as informações relacionadas com a sua atividade, incluindo:
   a) Informações financeiras e relativas à prestação dos serviços postais;
   b) Contratos ou acordos celebrados com terceiros para desenvolverem operações que integrem os serviços postais que prestam.
   c) Informações estatísticas sobre as atividades do mercado.

2. Para efeitos do número anterior, os prestadores devem identificar, de forma fundamentada, as informações que consideram confidenciais e devem juntar, caso se justifique, uma cópia não confidencial dos documentos que contenham tais informações.
3. A informação pode ser solicitada pela entidade de regulação especialmente para os seguintes fms:
   a) Verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares, bem como das decisões tomadas ao seu abrigo.

4. Outros pedidos de informação da entidade de regulação devem ser proporcionais em relação aos fins a que se destinam e devem ser devidamente fundamentados.
5. As informações solicitadas devem ser prestadas dentro dos prazos, na forma e com o grau de pormenor exigidos pela entidade de regulação, podendo ser estabelecidas as situações e a periodicidade do seu envio, não podendo estabelecer para tal efeito, um prazo inferior a 10 dias, salvo em caso de urgência fundamentada.

Artigo 60.º
Fiscalização

1. Sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades, a fiscalização do cumprimento do disposto na presente lei é da competência da entidade de regulação, através dos seus agentes de fiscalização ou de mandatários devidamente credenciados

pelo seu conselho de administração.

2. No exercício das suas funções, a entidade de regulação é coadjuvada pelas autoridades policiais e outras autoridades ou serviços públicos cuja colaboração solicite.

Artigo 61.°
Mecanismo de compensação

Em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal fixados nos termos da presente lei e regulamentação especifica, a entidade de regulação deve, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência, aplicar mecanismos de compensação destinados aos utilizadores do serviço universal.

Artigo 62.°
Incumprimento

1. Sem prejuízo de outros mecanismos sancionatórios aplicáveis, sempre que a entidade de regulação verificar que um prestador de serviços postais não cumpre qualquer das obrigações a que está sujeito, deve notificar a empresa desse facto e dar-lhe a possibilidade de se pronunciar num prazo não inferior a 10 dias.
2. Após ter procedido à audiência nos termos do número anterior, a entidade de regulação pode:
   a) Ordenar ao prestador a adoção de comportamentos ou de medidas destinados a corrigir o incumprimento;
   b) Aplicar sanções pecuniárias compulsórias, nos termos previstos no presente diploma.

3. As ordens emitidas nos termos da alínea a) do número anterior devem ser cumpridas no prazo de 30 dias, podendo a entidade de regulação, em casos devidamente justificados, fixar um prazo inferior.
4. Em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações, quando as medidas impostas nos termos dos n.°s 2 e 3 não tenham conduzido ao cumprimento pretendido, a entidade de regulação pode determinar a suspensão, até ao máximo de seis meses, da atividade do operador ou prestador ou ainda proceder à revogação, total ou parcial, da licença ou da autorização atribuída.
5. Sempre que, durante o período de suspensão da atividade determinado nos termos do número anterior, o operador ou prestador cumpra as medidas necessárias àregularização da situação, compete à entidade de regulação levantar a suspensão no prazo máximo de 10 dias.

Artigo 63.º
Contraordenações e coimas

1. Constituem contraordenações:
   a) O incumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenho estabelecidos na presente Lei e demais regulamentação;
   b) A violação dos princípios e dos critérios estabelecidos para a fixação dos preços dos serviços postais que compõem a oferta do serviço universal;
   c) O incumprimento das obrigações impostas pela entidade de regulação;
   d) A prestação de serviços posta sem obtenção de licença.
   e) O incumprimento da decisão da entidade de regulação tomada no processo de resolução de litígios.

2. As contraordenações muito graves são puníveis com as seguintes coimas:
   a) Se praticadas por pessoa singular STD3.675,00 a STD 36.750.00;
   b) Se praticadas por microempresa STD 6.100,00 a STD 61.000.00;
   c) Se praticadas por pequena empresa STD 12.250,00 a STD 122.500.00;
   d) Se praticadas por média empresa STD 24.500,00 a STD 245,000.00;
   e) Se praticadas por grande empresa 90.500,00 STD a STD 950.000,00.

3. As contraordenações graves são puníveis com as seguintes coimas:
   a) Se praticadas por pessoa singular STD 2.450,00 a STD 24.250,00
   b) Se praticadas por microempresa STD 3.500,00 a STD 35.000,00
   c) Se praticadas por pequena empresa STD 6.200,00 a STD 62.000,00
   d) Se praticadas por média empresa STD 12.000,00 a STD 120.000,00
   e) Se praticadas por grande empresa STD 24.500,00 a STD 245.000,00

4. As contraordenações leves são puníveis com as seguintes coimas:
   a)Se praticadas por pessoa singular STD 1.250.00 a STD 12.250.00;
   b)Se praticadas por microempresa STD 2.450.00 a STD 24.500.00;
   c)Se praticadas por pequena empresa STD 3.900.00 a STD 39,000.00;
   d)Se praticadas por média empresa STD 7.800.00 a STD 78.000.00;
   e)Se praticadas por grande empresa STD 14.500.00 a STD 145.000.00.
5. Os valores das contraordenações e das coimas devem ser ajustados em função da taxa de inflação, por despacho conjunto dos membros do governo da tutela e das Finanças, mediante uma proposta prévia da entidade de regulação.

Artigo 64.º
Sanções acessórias

Para além das coimas fixadas no artigo anterior, podem ainda ser aplicadas, sempre que a gravidade da infração e a culpa do agente o justifique, as seguintes sanções acessórias:

a) Suspensão, até ao máximo de dois anos, do exercício da atividade;
b) Interdição do exercício da respetivaatividade até ao máximo de 2 anos.

Artigo 65.º
Processamento e aplicação

1. A instauração dos processos de contraordenação é da competência da entidade de regulação, cabendo a instrução dos mesmos aos respetivos serviços.
2. A aplicação das coimas e sanções acessórias previstas na presente lei, bem como a decisão de arquivamento dos processos de contraordenação é da competência da entidade de regulação.
3. As competências previstas nos números anteriores podem ser delegadas, com possibilidade de subdelegação.
4. O montante das coimas reverte em:
   a) 40 % para o Estado;
   b) 30 % para a Entidade de Regulação;
   c) 30 % para o Fundo de Compensação referido na presente Lei, quando este esteja constituído.
   d) Enquanto não esteja constituído o Fundo de Compensação, o montante referido no número anterior será dividido 60% para o Estado e 40% para a entidade de regulação.

Artigo 66.º
Sanções pecuniárias compulsórias

1. Sem prejuízo de outras sanções aplicáveis, em caso de incumprimento de decisões da entidade de regulação que imponham sanções administrativas ou ordenem, no exercício dos poderes que legalmente lhe assistem, a adoção de comportamentos ou de medidas determinados aos operadores e prestadores de serviços postais, pode esta, quando tal se justifique, impor uma sanção pecuniária compulsória.
2. A sanção pecuniária compulsória consiste na imposição, ao operador ou prestador de serviços postais, do pagamento de uma quantia pecuniária por cada dia de atraso que, para além do prazo fixado para o cumprimento da obrigação, se verifique.
3. A sanção a que se referem os números anteriores é fixada segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, atendendo ao volume de negócios do infrator realizado no ano civil anterior e ao impacte negativo causado no mercado e nos utilizadores pelo incumprimento, podendo o seu montante diário oscilar entre STD 400,00 e STD 4.000,00.

SECÇÃO III
Disponibilização de informação pela entidade de regulação

Artigo 67.º
Publicação de informações

1. Compete a entidade de regulação disponibilizar e manter atualizadas informações que contribuam para um mercado aberto e concorrencial, designadamente as relativas às seguintes matérias:
   a) Aplicação do presente quadro regulamentar;
   b) Direitos, obrigações, procedimentos, taxas e decisões referentes aos regimes de

licença individual e de autorização geral;
c) Registo dos prestadores de serviços postais;
d) Níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos prestadores de serviço universal e pelos demais prestadores que ofereçam serviços postais abrangidos pelo âmbito do serviço universal;
e) Mecanismos de apresentação de reclamações e queixas;
f) Reclamações recebidas e tratadas pelos prestadores de serviço universal e dos demais prestadores de serviços postais;
g) Informação relativa ao custo liquido do serviço universal e às contribuições efetuadas para o fundo de compensação, caso este tenha sido instituído e esteja efetivamenteem funcionamento; e
h) Dados estatísticos sobre tráfego, recursos humanos ou outros sobre o mercado.

2. A entidade de regulação pública periodicamente um relatório com informação sobre as reclamações apresentadas pelos consumidores relativamente aos serviços e demais prestações assegurados pelos prestadores de serviços postais, abrangendo todo o tipo de reclamações, independentemente do modo e forma de apresentação.
3. O relatório previsto no número anterior deve, no mínimo, referir o volume de reclamações apresentadas, identificar os prestadores e os serviços em causa e, dentro de cada serviço, o assunto que é objeto de reclamação.
4. As informações referidas nos números anteriores podem ser disponibilizadas, nomeadamente, em formato digital na Internet, na sede da entidade reguladora e em todas as suas delegações, bem como na sua publicação oficial, conforme a natureza da matéria o aconselhe.

CAPÍTULO XII
Violações e Protecção dos Serviços Postais

SECÇÃOI Violações

Artigo 68.º
Valores postais

Constitui violação à presente lei:
a) Emissão, venda e reprodução não autorizada de selos e outros valores postais;
b) A emissão e a reprodução de selos postais de qualquer outro país;
c) A posse indevida de material especial para o fabrico exclusivo de selos postais;
d) A emissão de vales postais;
e) A transferência de valores através de serviço financeiro postal não autorizado.

Artigo 69.º
Serviços postais reservados

1. Constituem actos de violação aos serviços postais reservados os seguintes:
   a) Aceitação e encaminhamento pelos operadores postais privados dos objectos postais no âmbito da reserva;
   b) A posse ilícita por parte de pessoas singulares ou colectivas de objectos de correspondência não fraquiados e definidos pela presente lei como sendo carta, nas deslocações quer para o interior como para o exterior do País;

2. O disposto na alínea b) do número anterior deve ser tratado em regulamento próprio.

Artigo 70.º
Expedições

Constituem actos de violação às malas postais os seguintes:
a) A espoliação, extravio e retenção indevida de malas postais;
b) O impedimento de encaminhamento e distribuição dos objectos postais;
c) A intercepção e falsificação de mensagens postais.

Artigo 71.º
Imagem de marca dos serviços postais

Constitui violação aos serviços postais a imitação da sua imagem de marca, logotipos, nomes comerciais e unifornes.

SECÇÃO II Protecção

Artigo 72.º
Abertura e retenção dos objectos postais

1. Não é permitido abrir ou reter objectos postais, salvo em situações excepcionais e expressamente estabelecidas por lei.
2. Sempre que houver motivo legítimo para abrir um objecto postal, o agente postal deve fazê-lo na presença do destinatário ou do expedidor.
3. Aos agentes postais é permitido verificar os objectos postais por meio de aparelhos de raio X ou outros, sem no entanto os abrir, a fim de se detectar a existência de objectos interditos.

Artigo 73.º
Transporte de malas postais

1. É prioritário o transporte de malas postais.
2. Nenhum navio, aeronave, veículo rodoviário ou outro meio de transporte das linhas comerciais oficiais ou particulares, pode largar sem que esteja em posse da documentação do correio estabelecido pelos regulamentos postais.
3. As autoridades portuárias e aeroportuárias ficam incumbidas de verificar a condição referida no ponto anterior.
4. Definido conforme o volume de carga, devidamente identificado para, dentre outros objetivos, facilitar o controlo aduaneiro.

Artigo 74.º
Obrigatoriedade de transporte de malas postais

1. Nenhuma transportadora oficial ou particular deve recusar o transporte de malas postais, ressalvados os motivos de seguraça devidamente justificados.
2. O transporte das malas postais é feito com base em acordos e contratos entre os prestadores de serviços postais e as transportadoras, estabelecidos nos termos da legislação interna, convenções, acordos e regulamentos postais internacionais.
3. Em caso de falta de acordo entre os correios e a transportadora, pode haver decisão executória do Governo.

Artigo 75.º
Responsabilidades das transportadoras

1. As transportadoras assumem a responsabilidade plena pelas malas postais que lhes sejam entregues para efeitos de transporte, tomando as providências adequadas ao seu acondicionamento e protecção.
2. Os capitães e mestres de navios, comandantes de aeronaves e condutores rodoviários e outros meios de transportes, quando transportem malas postais, são responsáveis pelas infracções cometidas a bordo em relação a essas malas.
3. Os proprietários, agentes ou consignatários das transportadoras são responsáveis pelo pagamento das indemnizações resultantes das infracções a que se refere o número anterior.

Artigo 76.º
Acesso aos terminais de transporte

As viaturas e os agentes postais quando em serviço e devidamente credenciados têm acesso às plataformas de embarque e desembarque, placas, terminais de carga e aeronaves para entrega e recepção de malas postais.

Artigo 77.º
Recintos portuários e aeroportuários

As autoridades portuárias e aeroportuárias devem disponibilizar, aos operadores postais, o estabelecimento de infra-estruturas nos seus recintos, em conformidade com as normas da União Postal Universal (UPU).

Artigo 78.º
Sigilo das correspondências

1. É inviolável o sigilo da correspondência postal.
2. O sigilo consiste na proibição de revelar o conteúdo das correspondências postais, bem como o de prestar outro tipo de informações a ele inerentes.

3. Os operadores postais adoptam todas as medidas para garantir o sigilo das correspondências sob sua responsabilidade.

Artigo 79.º
Excepções ao sigilo

1. Não constitui violação ao sigilo dos objectos de correspondências postais:
   a) A divulgação do nome do destinatário do objecto postal ou da correspondência electrónica que não tenha sido entregue, por erro ou insuficiência de endereço;
   b) a abertura de carta endereçada a anónimo, no mesmo endereço;
   c) a abertura de carta que apresente sinais visíveis de conter objectos interditos;
   d) a abertura de carta que apresente sinais visíveis de conter substâncias biológicas deterioráveis, radioactivas ou outras que, pela sua natureza, possam afectar ou perigar a saúde dos agentes.

2. A abertura de carta nos casos previstos na alínea c) e d) do número anterior é obrigatoriamente feita na presença do remetente ou destinatário.

Artigo 80.º
Actos de boa fé

Os serviços postais e seus agentes não devem ser responsabilizados pelos actos que praticarem de boa fé, no exercício das suas funções e em aplicação das normas legais.

Artigo 81.º
Objectos interditos

2. É proibido expedir pelo correio objectos postais que tenham ou contenham palavras, marcas ou desenhos de natureza indecorosa, obscena e sediciosa.

   É proibido inserir nos objectos postais:
   a) Animais vivos;
   b) Armas e engenhos explosivos, inflamáveis e perigosos;
   c) Substâncias radioactivas e todo o tipo de material contendo substâncias venenosas;
   d) Objectos cuja circulação seja proibida no país de destino;
   e) Estupefacientes e afins;
   f) Objectos que pela sua natureza ou embalagem possam apresentar perigo para os agentes postais, sujar ou deteriorar outras encomendas ou equipamento postal;
   g) Objectos contendo moedas, notas ou valores monetários e outros objectos preciosos;
   h) quaisquer outros objectos postais, tais como cartas e bilhetes postais.

SECÇÃO III
Das reclamações

Artigo 82.º
Reclamações

1. Os serviços postais devem assegurar o tratamento das reclamações dos utilizadores:
   a) Mediante procedimentos transparentes, simples e gratuitos que garantam resposta atempada e fundamentada às mesmas e que permitam apurar a imputação de responsabilidade nos casos em que esteja envolvido mais de um prestador;
   b) Estabelecendo sistemas adequados de reembolso e compensação.

2. A entidade de regulação pode definir requisitos a observar nos procedimentos referidos no número anterior.
3. O estabelecimento e funcionamento dos procedimentos e sistemas referidos no n°. 1 devem ter em conta as normas internacionais aplicáveis relativas ao tratamento de reclamações.
4. De modo a assegurar a transparência referida na alínea a) do n.º 1, todos os prestadores de serviços postais devem disponibilizar aos utilizadores, através de publicitação nos seus sítios na Internet e nos respetivos estabelecimentos, informações atualizadas sobre os procedimentos de tratamento de reclamações e os sistemas de reembolso e compensação estabelecidos nos termos dos números anteriores, bem como sobre os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios com os utilizadores de que disponham.
5. Os prestadores de serviço universal devem medir, pelo menos uma vez por ano, indicadores sobre as reclamações recebidas, podendo a entidade de regulação, em termos proporcionais, não discriminatórios e transparentes, fixar esses indicadores,

regras e métodos de medição.

6. Os prestadores de serviço universal devem publicitar informações relativas ao número de reclamações e à respetiva resolução, nos termos que vierem a ser definidos pela entidade de regulação, sem prejuízo de outras informações que esta entidade venha a determinar.
7. A entidade de regulação pode determinar que, para além do prestador de serviço universal, os restantes prestadores de serviços postais recolham, publicitem e remetam a entidade de regulação informações relativas às reclamações recebidas, bem como fixar, nos termos previstos no n.º 4, indicadores, regras e métodos para a sua medição e divulgação.

Artigo 83.º
Apresentação de queixas

1. Os utilizadores de serviços postais, individualmente ou em conjunto com as organizações representativas de consumidores, podem apresentar queixa a entidade de regulação, nos casos de reclamações previamente apresentadas aos prestadores de serviços postais, relativamente às quais aqueles não tenham respondido atempada e fundamentadamente ou que não tenham sido satisfatoriamente resolvidas.
2. Compete a entidade de regulação analisar e responder às queixas apresentadas nos termos do número anterior.

SECÇÃO IV
Qualidade de Serviço

Artigo 84.º
Estabelecimento de Critérios

Todos os operadores de serviços postais devem manter a qualidade de serviço conforme definido nos regulamentos, no contrato de concessão, licenças e autorizações.

Artigo 85.º
Critérios mínimos

A entidade de regulação é obrigada a estabelecer e a publicar os critérios mínimos para a prestação de serviços postais, a serem definidos em regulamentação específica.

Artigo 86.º
Controlo

1. A Entidade de regulação tem responsabilidade de supervisionar a qualidade de serviços postais.
2. A entidade de regulação estabelece e publica as regras e os procedimentos para o controlo de qualidade dos serviços postais.

SECÇÃO V
Protecção penal

Artigo 87.º
Crimes contra os serviços postais

1. Todo aquele que subtrair ou provocar o rompimento ou violação de malas postais é punido nos termos da lei penal em vigor.
2. Todo aquele que se opuser com violência ao estabelecimento ou execução dos serviços postais, incluindo o embaraço ou oposição ao transporte de malas postais ou ao serviço de distribuição de corresponsdências postais, é punido nos termos da lei penal em vigor.
3. Todo aquele que falsificar e proceder à emissão fraudulenta de selos postais e demais fórmulas de franquia é punido nos termos penais ou com a multa de STD 2.000,00 a STD 4.000,00.
4. Todo aquele que opuser resistência, com violência ou agressão aos agentes dos correios e da administração postal com a intenção de impedir o exercício das respectivas funções, é punido nos termos penais ou com a multa de STD 200,00 a STD 1.000,00.
5. Todo aquele que admitido a participar na execução do serviço postal viole o sigilo das correspondências confiadas a esse serviço, incorre na pena de prisão e é demitido das suas funções.
6. Todo aquele que exercer ilicitamente a actividade postal é punido nos termos penais ou com a multa de STD 200,00 a STD 1.000,00.

7. Todo aquele que transportar de uma localidade para outra correspondências ou encomendas em contravenção, da presente lei é punido com a multa de STD 200,00 a STD 1.000,00.
8. Todo aquele que tendo tomado a responsabilidade do transporte de malas postais não proceder àsua entrega no destino é punido com a multa de STD 200,00 a STD 1.000,00.

Artigo 88.º
Violação de Correspondência

1. Aquele infractor que devassar indevidamente o conteúdo da correspondência fechada dirigida a outrem é punido nos termos penais ou pagamento da multa que não excede à30 (trinta) dias de multa.
2. Aquele infractor que sonegar ou destruir a correspondência dirigida a outrem, incorre nas mesmas penas de quem se apossa indevidamente de correspondência alheia, embora não fechada, para sonegá-la ou destruí-la, no todo ou em parte, é punido nos termos penais ou pagamento da multa que não excede a 30 (trinta) dias de multa.

Artigo 89.º
Quebra do Segredo Profissional

1. A violação do segredo profissional, indispensável à manutenção do sigilo da correspondência mediante:
   a) Divulgação de nomes de pessoas que mantenham, entre SI, correspondência;
   b) Divulgação, no todo ou em parte, de assunto ou texto de correspondência de que, em razão do ofício, se tenha conhecimento;
   c) Revelação do nome de assinante de caixa postal ou o número desta, quando houver pedido em contrário do usuário;
   d) Revelação do modo pelo qual ou do local especial em que qualquer pessoa recebe correspondência.

2. Para qualquer violação prevista no número anterior, o infrator é punido nos termos penais ou pagamento da multa que não excedente a 30 (trinta) dias.

Artigo 90.º
Crimes de desobediência

Incorrem no crime de desobediência:
a) Aquele que autorizado a executar um serviço postal deixar de cumprir qualquer das condições estabelecidas na respectiva autorização;
b) Os locatários de terrenos e edificios que, depois de avisados, impedirem ou embaraçarem a colocação, reparação ou desmontagem dos receptáculos postais.

Artigo 91.º
Transgressões

São punidas como transgressões nos termos dos respectivos regulamentos aprovados pelo Governo, as infracções à presente lei que não sejam por ela considerados como crimes.

CAPÍTULO CAPÍTULO XIII
Da resolução administrativa de litígios

Artigo 92.º
Resolução administrativa de litígios

1. Compete a entidade de regulação, a pedido das partes, resolver, através de decisão vinculativa, quaisquer litígios surgidos entre os operadores e prestadores de serviços postais relacionados com as obrigações decorrentes da presente lei ou dos regulamentos e deliberações da entidade de regulação, sem prejuízo da possibilidade de recurso aos Tribunais ou a outros meios extra judiciais.
2. A intervenção da entidade de regulação deve ser solicitada por qualquer das partes no prazo máximo de 6 meses a contar da data do início do litígio.
3. A decisão da entidade de regulação, salvo em circunstâncias excecionais, deve ser proferida no prazo máximo de 3 meses a contar da data da apresentação do pedido.
4. A decisão da entidade de regulação deve ser devidamente fundamentada e fixar um prazo para a sua execução, sendo notificada às partes e publicada, desde que salvaguardado o sigilo comercial.

Artigo 93.º
Recusa do pedido de resolução de litígios

1. A entidade de regulação apenas pode recusar um pedido de resolução de litígio formulado nos termos do artigo anterior nos seguintes casos:
   a) Quando não esteja em causa o cumprimento de obrigações decorrentes da presente lei, dos diplomas aprovados em seu desenvolvimento ou dos regulamentos e decisões da entidade de regulação;
   b) Quando tenha decorrido o prazo previsto no n.º2 do artigo anterior;
   c) Quando a entidade de regulação entender que existem outros meios, incluindo a mediação, mais adequados para a resolução do litígio em tempo útil.

2. A entidade de regulação deve notificar as partes, com a maior brevidade possível, da recusa do pedido e, no caso previsto na alínea c) do número anterior, de qual o meio mais adequado para a resolução do litígio.
3. No caso de recusa previsto na alínea c) do n.º 1, pode a entidade de regulação, a pedido de qualquer das partes, dar início ao processo previsto no artigo anterior se, cumulativamente:
   a) Tiverem as partes iniciadas o mecanismo não judicial de resolução de litígios indicado pela entidade de regulação nos termos do número anterior;
   b) Tiverem decorrido mais de 4 meses e menos de 6 meses sobre a notificação da recusa do pedido;
   c) O litígio não estiver resolvido;
   d) Não ter sido intentada ação em tribunal para resolução do litígio;
   e) Ambas as partes acordarem na extinção do mecanismo não judicial de resolução de litígios entretanto iniciado.

Artigo 94.º
Controlo jurisdicional

1. Das decisões, despachos ou outras medidas adotadas pela entidade de regulação no âmbito de processos de contraordenação, decorrentes da aplicação do regime jurídico dos serviços postais, cabe recurso nos termos da lei.
2. Dos restantes atos praticados pela entidade de regulação cabe igualmente recurso, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO XIV
Disposições finais e transitórias

Artigo 95.º
Estado transitório dos correios

1. A Empresa dos Correios, abreviadamente designado por Correios, presta serviços em Território Nacional, é prestadora do serviço postal universal, até 31 de Dezembro de2018/19, nos termos atuais.
2. As condições de prestação do serviço universal devem ser reavaliadas a cada 5 anos pelo Governo, ouvida a entidade de regulação e as organizações representativas dos consumidores, de forma a adequá-las à evolução do mercado, bem como aos princípios subjacentes à prestação do serviço universal.
3. Até ao final do período referido no n.º 1, os Correios, empresa pública, mantém-se como prestadora exclusiva das atividades e serviços reservados mencionados no presente diploma.
4. A empresa encontra-se obrigada ao cumprimento do regime constante da presente lei, com as especificidades constantes dos números seguintes.
5. O Governo deve proceder à alteração das bases dos Estatutos da empresa pública referida no número anterior, de acordo com o regime de contrato de concessão constante da presente lei.
6. Sempre que a empresa pública dos Correios de São Tomé e Príncipe inicie a prestação de serviços postais não abrangidos no objeto dos Estatutos, deve informar a entidade de regulação, previamente ao respetivo início.

Artigo 96.º
Regime transitório

As disposições da Regulamentação do Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 34/2000, bem como as medidas regulamentares adotadas ao seu abrigo que

não sejam incompatíveis com o disposto na presente lei mantêm-se, até à entrada em vigor do diploma de desenvolvimento.

Artigo 97.º
Regularização de títulos

Compete à entidade de regulação proceder às alterações e adaptações necessárias ao contrato de concessão do operador postal público, das licenças e das autorizações dos prestadores de serviços postais, com pagamento da correspondente de taxa, quando devidamente regulamentado.

Artigo 98.º
Contagem de prazos

À contagem de prazos previstos na presente lei aplicam-se as regras constantes na legislação do Procedimento Administrativo em vigor.

Artigo 99.º
Regulamentação

O Governo estabelece, no prazo de 180 dias, os regulamentos que se tornarem necessários à execução da presente lei, sob proposta da entidade de regulação.

Artigo 100.º
Revogação

É revogada a legislação que contrarie o disposto na presente lei.

Artigo 101.º
Regularização dos serviços

Com a entrada em vigor do presente diploma, serão atribuídas no prazo de 120 dias posteriores, atodos os operadores e os prestadores de serviços postais privados, que já prestam serviços postais, devidamente inscritos ou por se inscrever na Base de Dados da entidade de regulação, mediante Decreto do Governo, aprovado ao abrigo da presente lei, para devida celebração de Contrato de Concessão, da emissão de licença ou da autorização para efeitos de exploração de serviços postais no Território da República Democrática de São Tomé e Príncipe.

Artigo 102.º
Dúvidas e omissões

As dúvidas e omissões que resultarem da interpretação e aplicação dapresente lei são resolvidas pela Assembleia Nacional depois de ouvido a entidade de regulação postal.

Artigo 103.º
Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor na data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 23 Maio 2018.

O Primeiro-Ministro e Chefe do Governo, Dr. *Patrice Emery Trovoada*.

O Ministro da Presidência do Conselho de Ministros e dos Assuntos Parlamentares, Dr. *Afonso da Graça Varela da Silva*.

O Ministro das Infra-estruturas, Recursos Naturais e Ambiente, Eng. *Carlos Manuel Vila Nova.*