



Lei n.º 102/99

de 26 de Julho

LEI DE BASES DOS SERVIÇOS POSTAIS

Define as bases gerais a que obedece o estabelecimento, gestão e exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional. .

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, para valer como lei geral da República, o seguinte:

CAPÍTULO I

Objecto , princípios e definições

Artigo 1.º

Objecto e âmbito

A presente lei tem por objecto a definição das bases gerais a que obedece o estabelecimento, a gestão e a exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Artigo 2.º

Princípios gerais

1 - A presente lei e o regime legal dela decorrente deverão assegurar a satisfação das necessidades de serviços postais das populações e das entidades públicas e privadas dos diversos sectores de actividade , mediante a criação das condições adequadas para o desenvolvimento e diversidade de serviços desta natureza.

2 - O prosseguimento do objectivo definido no número anterior deve conformar-se com os seguintes princípios básicos:

a) Assegurar a existência e disponibilidade de uma oferta de serviço universal, integrada por um conjunto de serviços postais de carácter essencial prestados em todo o território nacional, de forma permanente, em condições de qualidade adequada e a preços acessíveis para todos os utilizadores;

- b) Assegurar a viabilidade económico - financeira da oferta de serviço universal mediante a reserva de uma área exclusiva nos termos previstos no artigo 11.º e a criação de um fundo de compensação nos termos do disposto no artigo 9.º;
- c) Assegurar aos prestadores de serviços postais igualdade de acesso ao mercado, com respeito pelas regras de defesa da concorrência;
- d) Assegurar aos utilizadores, em circunstâncias idênticas, igualdade de tratamento no acesso e uso dos serviços postais.

Artigo 3.º

Requisitos essenciais

1 - Na exploração de serviços postais deverão ser salvaguardados, entre outros, os seguintes requisitos essenciais:

- a) A inviolabilidade e o sigilo das correspondências, com os limites e excepções fixados na lei penal e demais legislação aplicável;
- b) A segurança da rede postal;
- c) A protecção de dados, com os limites e excepções fixados na lei penal e demais legislação aplicável;
- d) A confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas;
- e) A protecção da vida privada;
- f) O ordenamento do território, protecção do ambiente e do património.

2 - O sigilo de correspondência e a protecção de dados a que alude o número anterior consiste:

- a) Na proibição de leitura de quaisquer correspondências mesmo que não encerradas em invólucros fechados e, bem assim, na mera abertura de correspondência fechada;
- b) Na proibição de revelação a terceiros do conteúdo de qualquer mensagem ou informação de que se tenha tomado conhecimento, devida ou indevidamente, bem como da revelação das relações entre remetentes e destinatários e dos endereços de ambos.

Artigo 4.º

Definições e classificações

1 - Por serviço postal entende-se a actividade que integra as operações de aceitação, tratamento, transporte e distribuição de envios postais.

2 - Para efeitos do número anterior, entende-se por envio postal um objecto endereçado na forma definitiva obedecendo às especificações físicas e técnicas que permitam o seu tratamento na rede postal, designadamente:

- a) Envios de correspondência – comunicação escrita num suporte físico de qualquer natureza e destinada a ser transportada e entregue no endereço indicado no próprio objecto ou no seu invólucro, incluindo a publicidade endereçada;
- b) Livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas;
- c) Encomendas postais - pequenos volumes contendo mercadorias ou objectos com ou sem valor comercial, cujo peso não exceda os 20kg.

3 - Entende-se por:

- a) Envios registados - os envios postais com garantia de indemnização de valor monetário fixo contra os riscos de extravio, furto, roubo ou deterioração e que fornece ao remetente,

- a seu pedido, uma prova do depósito e ou da sua entrega ao destinatário;
- b) Envios com valor declarado - os envios postais com garantia de indemnização do valor monetário do conteúdo até ao montante declarado pelo remetente, em caso de extravio, furto, roubo ou deterioração;
 - c) Publicidade endereçada - os envios de correspondência com mensagem idêntica que se enviam a um número significativo de destinatários exclusivamente com fins publicitários, de marketing ou de divulgação;
 - d) Serviços postais internacionais - os envios postais recebidos de um terceiro Estado ou a ele destinados, com origem em Portugal; Vales postais - ordens de pagamento especiais que permitem efectuar transferência de fundos;
 - e) Centros de trocas de documentos - locais onde os utilizadores podem proceder à autodistribuição através de uma troca mútua de envios postais, dispondo de caixas próprias, devendo os utilizadores, para esse efeito, formar um grupo de aderentes, mediante a assinatura desse serviço.

4 - Entende-se por rede postal o conjunto de meios humanos e materiais detidos, organizados e explorados por uma entidade que preste serviços postais com vista a assegurar as operações de aceitação, tratamento, transporte e distribuição de envios postais.

5 - Denomina-se rede postal pública a rede postal estabelecida, gerida e explorada pelo operador de serviço universal.

6 - Entende-se por ponto de acesso os locais físicos, incluindo marcos e caixas de correio à disposição do público, quer na via pública, quer noutros locais públicos ou privados, onde os utilizadores podem depositar os envios postais na rede postal.

7 - São operações integrantes do serviço postal:

- a) A aceitação, que constitui o conjunto de operações relativas à admissão dos envios postais numa rede postal, nomeadamente a recolha de envios postais nos respectivos pontos de acesso;
- b) O tratamento, que consiste na preparação dos envios postais, nas instalações do operador, para o seu transporte até ao centro de distribuição da área a que se destinam;
- c) O transporte, que consiste na deslocação dos envios postais, por meios técnicos adequados, desde o ponto de acesso à rede postal até ao centro de distribuição da área a que se destinam;
- d) A distribuição, que consiste nas operações realizadas desde a divisão dos envios postais no centro de distribuição da área a que se destinam até à entrega aos seus destinatários.

CAPÍTULO 11

Serviço universal

Artigo 5.º

Serviço universal

1 - Compete ao Estado assegurar a existência e disponibilidade do serviço universal entendido como uma oferta permanente de serviços postais com dualidade especificada, prestados em todos os pontos do território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas e sociais.

2 - Para tanto, compete ao Estado providenciar para que a densidade dos pontos de contacto e acesso corresponda às necessidades dos utilizadores.

Artigo 6.º

Âmbito do serviço universal

1 - O serviço universal referido no artigo anterior compreende um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 20 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e de um serviço de envios com valor declarado.

2 - O disposto no número anterior abrange o serviço postal no âmbito nacional, bem como no internacional.

Artigo 7.º

Prestação do serviço universal

1 - A prestação do serviço universal pode ser efectuada:

- a) Pelo Estado;
- b) Por pessoa colectiva de direito público;
- c) Por pessoa colectiva de direito privado, mediante contrato.

2 - O contrato a que alude a alínea c) do número anterior reveste a forma de concessão de serviço público quando envolva a prestação de serviços reservados e o estabelecimento, gestão e exploração da rede postal pública.

3 - A concessão do serviço público, a que alude o número anterior, atribui ao respectivo operador o dever de prestação dos serviços postais explorados em regime de concorrência que integrem o serviço universal, sem necessidade de qualquer outro título, bem como a faculdade de explorar outros serviços postais.

4 - O regime jurídico aplicável ao serviço universal constará de decreto-lei de desenvolvimento.

Artigo 8.º

Qualidade de serviço universal

1 - A prestação do serviço universal deve, para além do cumprimento das obrigações que decorram do diploma a que alude o n.º 4 do artigo 7.º, assegurar, em especial, a satisfação das seguintes exigências fundamentais:

- a) 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;
- b) A prestação do serviço em condições de igualdade e não discriminação;
- c) A continuidade da prestação do serviço, salvo em caso de força maior;
- d) A evolução progressiva do serviço, em função do ambiente técnico, económico e social e das necessidades dos utilizadores;
- e) O cumprimento das obrigações inerentes à prestação do serviço universal que, na decorrência de obrigações internacionais, o Estado acolha futuramente no direito interno;
- f) A informação ao público relativa às condições e preços dos serviços.

2 - O prestador do serviço universal deve assegurar uma recolha e uma distribuição domiciliária, pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis.

3 - Quando tal não for possível em razão da verificação de circunstâncias ou condições geográficas excepcionais, como tal reconhecidas pela entidade reguladora postal, são tais serviços prestados em instalações apropriadas, a definir em diploma de desenvolvimento.

4 - O prestador do serviço universal deve publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores informações actualizadas e precisas sobre as características do serviço universal oferecido, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços e níveis de qualidade.

5 - Por convénio a estabelecer entre a entidade reguladora e o prestador de serviço universal, em processo negocial simultâneo com o decorrente do regime de preços a que se refere o artigo 14.º serão fixados e publicados os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço universal, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços.

6 - Os parâmetros e os níveis de qualidade referidos no número anterior terão de ser compatíveis com as normas de qualidade, quando existentes, fixadas para os serviços intracomunitários e para os restantes serviços internacionais.

7 - A entidade reguladora assegurará, de forma independente da do prestador de serviço universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos, devendo os resultados ser objecto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano.

Artigo 9.º

Custos do serviço universal e fundo de compensação

1 - O prestador do serviço universal poderá ter acesso a um fundo de compensação de custos de serviço universal se a entidade reguladora considerar que das obrigações deste serviço resultam encargos económicos e financeiros não razoáveis.

2 - Para os efeitos do número anterior, o prestador de serviço universal terá de, no quadro do sistema de contabilidade analítica a que esta obrigado nos termos do artigo 19.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.

3 - O fundo de compensação será administrado por um organismo independente do beneficiário, em termos a definir em diploma de desenvolvimento, e terá na origem das suas receitas:

- a) Comparticipação de todos os prestadores de serviços postais que ofereçam serviços na área não reservada, mas no âmbito do serviço universal;
- b) Lucros da actividade filatélica.

CAPÍTULO III

Exercício da actividade

Artigo 10.º

Serviços postais

É consagrado o princípio da liberalização gradual e controlada dos serviços postais, através de adequados procedimentos ao abrigo de um regime de autorizações gerais ou de licenças individuais, que constará de diploma de desenvolvimento.

Artigo 11.º

Serviços reservados

1 - Os serviços reservados são os serviços prestados em regime de exclusivo pelo prestador do serviço universal, nos termos do n.º 2 do artigo 7.º, os quais constituem o serviço público de correios referido na Lei n.º 88-A/97, de 25 de Julho.

2 - Os serviços reservados compreendem:

- a) O serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer sejam ou não efectuados por distribuição acelerada, cujo preço seja inferior a cinco vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja inferior a 350g;
- b) O serviço postal de envios de correspondência registada e de correspondência com valor declarado, incluindo os serviços de citação via postal e notificações penais, dentro dos mesmos limites de preço e peso referidos na alínea anterior;
- c) A emissão e venda de selos e outros valores postais;
- d) A emissão de vales postais;
- e) A colocação, na via pública, de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais.

3 - O disposto nas alíneas a) e b) do número anterior abrange o serviço postal de envios de correspondências no âmbito nacional, bem como no âmbito internacional.

4 - O âmbito dos serviços reservados poderá ser objecto de revisões periódicas, sob forma de decreto-lei, em conformidade com o direito comunitário, no quadro da progressiva liberalização do sector.

Artigo 12.º

Serviços postais em concorrência

1 - Os serviços postais não abrangidos pelo artigo anterior são explorados em regime de concorrência, nomeadamente:

- a) a) A exploração de centros de troca de documentos;
- b) O correio expresso, desde que ultrapasse os limites de preço e de peso referidos na alínea a) do n.º 2 do artigo 11.º

2 - A prestação dos serviços postais explorados em regime de concorrência pode ser efectuada pelas entidades que prestem o serviço universal ou por pessoas singulares ou colectivas devidamente habilitadas para o efeito.

3 - A prestação de serviços postais em regime de concorrência pelas pessoas singulares ou colectivas a que se refere a parte final do número anterior será regulada nos termos do regime de acesso à actividade, a definirem diploma de desenvolvimento.

Artigo 13.º

Regulamento de exploração

Em regulamento de exploração de serviços postais deverão ser salvaguardados, entre outros, os requisitos essenciais enunciados no artigo 3.º, bem como a obrigatoriedade de os prestadores de serviços se dotarem de meios técnicos e humanos que assegurem o respeito pelos direitos dos utilizadores.

CAPÍTULO IV

Princípios tarifários

Artigo 14.º

Regime de preços

1 - Afixação dos preços de cada um dos serviços que compõem o serviço universal obedece aos princípios da orientação para os custos, da não discriminação, da transparência e da acessibilidade a todos os utilizadores.

2 - As regras para a formação de preços dos serviços postais que compõem o serviço universal ficam sujeitas a convénio a estabelecer entre a entidade reguladora, a Direcção - Geral do Comércio e Concorrência e o operador.

3 - Os preços dos restantes serviços postais são livremente fixados pelos respectivos operadores.

CAPÍTULO V

Direitos dos utilizadores

Artigo 15.º

Direito ao uso dos serviços postais

Todos têm o direito de utilizar os serviços postais, mediante o pagamento dos preços e tarifas correspondentes, desde que sejam observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Artigo 16.º

Processo de reclamação

Os operadores de serviços postais devem assegurar no exercício da actividade procedimentos transparentes, simples e pouco dispendiosos para o tratamento das reclamações dos utilizadores, devendo garantir resposta atempada e fundamentada às mesmas.

Artigo 17.º

Direito à audição

A aprovação do regulamento de exploração referido no artigo 13.º bem como a celebração dos convénios que fixam os parâmetros, níveis de qualidade e regime de preços do serviço universal referidos nos artigos 8.º e 14.º são precedidas de audição das organizações representativas dos consumidores.

CAPÍTULO VI

Regulação

Artigo 18.º

Entidade reguladora

1 - Compete ao Estado a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais do sector postal, a aprovação da legislação e regulamentação aplicáveis e a regulação dos serviços postais.

2 - Na prossecução das atribuições do Estado, compete, designadamente, ao Instituto das Comunicações de Portugal (ICP), enquanto entidade reguladora postal:

- a) A representação em organizações intergovernamentais no âmbito dos serviços postais;
- b) A atribuição dos títulos de exercício da actividade postal explorada em regime de concorrência;

c) A fiscalização da qualidade e do preço dos serviços postais abrangidos pelo serviço universal;
d) A fiscalização do cumprimento, por parte dos operadores de serviços postais, das disposições legais e regulamentares relativas à actividade, bem como a aplicação das respectivas sanções.

Artigo 19.º

Contabilidade analítica

1 - O prestador do serviço universal deverá dispor, em termos a definir no diploma a que se refere o n.º 4 do artigo 7.º, de um sistema de contabilidade analítica que permita a determinação das receitas e dos custos, directos e indirectos, de cada um dos serviços reservados e de cada um dos serviços não reservados e, adicionalmente, permita a separação entre os custos associados às diversas operações básicas integrantes dos serviços postais previstas no n.º 1 do artigo 4.º

2 - Compete à entidade reguladora aprovar o sistema de contabilidade analítica referido no número anterior, fiscalizar a sua correcta aplicação e publicar anualmente uma declaração de comprovação de conformidade do sistema de contabilidade analítica e dos resultados obtidos.

Artigo 20.º

Defesa da concorrência

São proibidas aos operadores de serviços postais quaisquer práticas individuais ou concertadas que falseiem as condições de concorrência, nos termos da lei.

Artigo 21.º

Condições de acesso à rede postal pública

O prestador do serviço universal deve assegurar o acesso à rede postal pública em condições transparentes e não discriminatórias, nos termos a fixar em diploma de desenvolvimento.

Artigo 22.º

Resolução de litígios

1 - Os utilizadores do serviço universal, individualmente ou em conjunto com as suas organizações representativas, podem apresentar queixa à entidade reguladora postal nos casos de reclamações prévias relativamente às quais o operador dos serviços postais não tenha respondido atempada e fundamentadamente ou que não tenham sido satisfatoriamente resolvidas.

2 - Compete à entidade reguladora postal analisar e emitir parecer fundamentado sobre as queixas apresentadas.

3 - A entidade reguladora postal assegurará a publicação pelo prestador do serviço universal das informações relativas ao número de reclamações globais e ao modo como foram tratadas, juntamente com o relatório anual sobre o controlo dos níveis de qualidade de serviço constante do n.º 7 do artigo 8.º

Artigo 23.º

Coordenação em situações de emergência

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

CAPÍTULO VII

Disposições finais e transitórias

Artigo 24.º

Salvaguarda dos direitos adquiridos

O disposto no presente diploma não prejudica os direitos adquiridos pelos CTT - Correios de Portugal, S. A., anteriormente à data da sua entrada em vigor, salvo na medida em que estes se mostrem incompatíveis com o regime decorrente do presente diploma e do contrato de concessão, a celebrar ao abrigo do n.º 2 do artigo 7.º

Artigo 25.º

Regime transitório

As disposições do Regulamento do Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 176/88, de 18 de Maio, bem como as medidas regulamentares adoptadas ao seu abrigo que não sejam incompatíveis com o disposto no presente diploma, mantêm-se até à entrada em vigor dos diplomas de desenvolvimento da presente lei.

Artigo 26.º

Norma revogatória

É revogado o Decreto-Lei n.º 188/81, de 2 de Julho, com excepção do seu artigo 7.º

Aprovada em 27 de Maio de 1999.

O Presidente da Assembleia da República, *António de Almeida Santos*.

Promulgada em 8 de Julho de 1999.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendada em 14 de Julho de 1999.

O Primeiro - Ministro, *António Manuel de Oliveira Guterres*.