

REGULAMENTO DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL

DECRETO NO. 47/2024, DE 2 DE JULHO



julho de 2024

Foi publicado o Decreto No. 47/2024, de 2 de Julho, que aprova o Regulamento de Qualidade do Serviço Postal, o qual estabelece parâmetros e metas de qualidade de serviço que devem ser garantidos aos utilizadores ou clientes dos serviços postais e que são aplicáveis aos operadores de serviços postais.

Âmbito de aplicação

Este diploma aplica-se a todos os operadores públicos e privados que prestem serviços postais (i.e., actividades que integram as operações de aceitação, tratamento, transporte e distribuição de objectos postais).

Qualidade de Serviço Postal

Os parâmetros relativos aos níveis de qualidade dos serviços postais, assim como as respectivas metas, resumem-se nas seguintes:

- Parâmetro 1: Acessibilidade do serviço
- Parâmetro 2: Velocidade e confiabilidade
- Parâmetro 3: Resolução de Reclamações
- Parâmetro 4: Divulgação de informação

Obrigações dos operadores postais

Constituem obrigações dos operadores dos serviços postais, as seguintes:

- prestar níveis de qualidade de serviço iguais ou acima fixados pelo presente Regulamento;
- dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade do serviço efectivamente oferecido, que respeite as normas aplicáveis;
- providenciar informações aos clientes sobre a qualidade de serviço que praticam nos respectivos estabelecimentos postais, bem como no sitio da Internet;
- estabelecer mecanismos ou sistema de rastreio dos objectos e encomendas postais;

- submeter a Autoridade Reguladora das Comunicações no fim de cada trimestre ou sempre que solicitado informação dos níveis de qualidade de serviço que praticam; e
- cooperar com todos os pedidos de informação da Autoridade Reguladora bem como actividades de inspecção e auditoria.

Responsabilidade, segurança e reclamações

O Regulamento estabelece um conjunto de responsabilidades relacionadas com o atendimento ao cliente que os operadores postais devem dispor nos respectivos estabelecimentos ou estações postais ou pontos de venda, como também de segurança das instalações operacionais.

Encontram-se também previstos no Regulamento os procedimentos que os operadores postais devem desenvolver e manter para tratamento de reclamações por perda, dano ou atraso na entrega de artigos e encomendas postais.

Regime Sancionatório

O Regulamento prevê ainda as multas aplicáveis pelas infracções cometidas ao abrigo do Regulamento, as quais variam entre os seis e doze salários mínimos, sem prejuízo da aplicação de sanções previstas nas normas gerais.

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia 1 de Agosto de 2024.

Contactos



MOZAMBIQUE@VDALEGALPARTNERS.COM