



# BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

## 15.º SUPLEMENTO

### SUMÁRIO

Conselho de Ministros:

**Decreto n.º 73/2025:**

Aprova o Regulamento de Protecção do Consumidor de Serviços de Comunicações e revoga o Decreto n.º 44/2019, de 22 de Maio.

**Decreto n.º 74/2025:**

Aprova o Regulamento de Resolução de Diferendos das Comunicações.

**Decreto n.º 75/2025:**

Aprova o Regulamento de Licenciamento das Actividades de Transporte Aéreo e Trabalho Aéreo e revoga o Decreto n.º 39/2011 de 2 de Setembro.

### CONSELHO DE MINISTROS

**Decreto n.º 73/2025**

**de 31 de Dezembro**

Havendo necessidade de ajustar o regime jurídico de protecção do consumidor do serviço de telecomunicações, aprovado pelo Decreto n.º 44/2019, de 22 de Maio, com vista a adequá-lo à dinâmica do Sector das Comunicações, no uso das competências atribuídas pela alínea *c*) do artigo 13, da Lei n.º 4/2016, de 3 de Junho, Lei das Telecomunicações, conjugado com a alínea *d*) do artigo 7, da Lei n.º 1/2016, de 7 de Janeiro, Lei do Serviço Postal, o Conselho de Ministros decreta:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento de Protecção do Consumidor de Serviços de Comunicações, em anexo e que é parte integrante do presente Decreto.

Art. 2. É revogado o Decreto n.º 44/2019, de 22 de Maio, que aprova o Regulamento de Protecção do Consumidor do Serviço de Telecomunicações.

Art. 3. O presente Decreto entra em vigor 60 dias após a sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 16 de Dezembro de 2025.

Publique-se.

A Primeira-Ministra, *Maria Benvinda Delfina Levi*.

### Regulamento de Protecção do Consumidor de Serviços de Comunicações

#### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

##### ARTIGO 1

##### (Objecto)

O presente Regulamento estabelece o regime jurídico aplicável à protecção dos consumidores de serviços de comunicações, designadamente, postais e de telecomunicações.

##### ARTIGO 2

##### (Âmbito)

O presente Regulamento aplica-se aos operadores de serviços postais e de telecomunicações e aos consumidores.

##### ARTIGO 3

##### (Definições)

O significado dos termos e expressões utilizados no presente Regulamento constam do glossário em anexo, que dele é parte integrante.

##### ARTIGO 4

##### (Princípios gerais)

Constituem princípios gerais do presente Regulamento:

- a) legalidade;
- b) inclusão;
- c) igualdade;
- d) transparência;
- e) proporcionalidade;
- f) qualidade de serviços;

- g) privacidade;
- h) protecção de dados;
- i) segurança; e
- j) responsabilidade.

## CAPÍTULO II

### Direitos dos Consumidores

#### SECÇÃO I

##### Disposições Comuns

#### ARTIGO 5

##### (Direitos do consumidor)

O consumidor tem direito à:

- a) contratação de serviços;
- b) escolha de serviços;
- c) informação sobre serviços;
- d) acessibilidade aos serviços;
- e) qualidade de serviços;
- f) facturação de serviços;
- g) privacidade;
- h) protecção de dados pessoais;
- i) protecção contra abuso de posição dominante de mercado;
- j) segurança;
- k) reclamação;
- l) compensação;
- m) suspensão de serviços;
- n) rescisão de contrato;
- o) livre associação; e
- p) outros previstos na legislação aplicável.

#### ARTIGO 6

##### (Direito à contratação de serviços)

1. O consumidor goza do direito de contratar livremente os serviços disponibilizados pelos operadores em condições de igualdade, transparência e não discriminação.

2. Nos casos em que não seja possível celebrar um contrato, o consumidor deve receber dos operadores uma comunicação via mensagem, correio electrónico ou aceder a página *web* ou outros meios de comunicação que o habilite a compreender os termos e condições aplicáveis aos serviços.

#### ARTIGO 7

##### (Direito à escolha de serviços)

O consumidor tem direito de escolher livremente o operador bem como os diferentes produtos ou serviços prestados.

#### ARTIGO 8

##### (Direito à informação sobre serviços)

1. O consumidor tem direito de receber todas as informações de forma transparente, clara, completa, correcta, actualizada, incluindo os termos e condições de prestação de serviços, preços, promoções, alterações, qualidade de serviços, e produtos disponíveis ou propostos, em língua oficial.

2. As informações referidas no número anterior devem ser disponibilizadas na forma de mensagens, correio electrónico e página *web*.

#### ARTIGO 9

##### (Direito à acessibilidade aos serviços)

O consumidor tem direito a aceder e utilizar os equipamentos, as instalações, os canais de atendimento e os serviços prestados em condições de igualdade, equitativos e sem discriminação, com recursos de acessibilidade incorporados ou compatíveis com as tecnologias assistivas.

#### ARTIGO 10

##### (Direito à qualidade de serviços)

O consumidor tem direito de receber serviços postais e de telecomunicações com padrões de qualidade, ininterruptos, estáveis, céleres e eficientes, conforme estabelecido na legislação aplicável.

#### ARTIGO 11

##### (Direito à facturação de serviços)

1. O consumidor tem direito de receber factura correcta, perceptível, detalhada de serviços aos quais subscreveu.

2. O consumidor tem direito de reclamar pelas cobranças indevidas e exigir correção.

3. Em caso de reclamação sobre facturação incorrecta, o operador deve responder no prazo de 15 dias úteis, contados a partir da data da recepção da reclamação, e na pendência da resposta da reclamação, o consumidor é concedido o direito de não efectuar o pagamento da factura que estiver em reclamação até a obtenção da respectiva resposta.

#### ARTIGO 12

##### (Direito à privacidade)

O consumidor goza do direito à privacidade contra a interceptação ilegal das suas comunicações salvo por exigência legal e regulamentar ou outros actos normativos em vigor.

#### ARTIGO 13

##### (Direito à protecção de dados pessoais)

1. O consumidor goza do direito à protecção de dados pessoais e devem ser tratados de forma lícita, transparente, segura, e exclusivamente para fins compatíveis para a prestação de serviços contratados, salvo obrigação legal, regulamentar ou outros actos normativos em vigor.

2. O consumidor goza do direito de acesso aos dados pessoais e pode exigir a oposição, retificação, actualização, eliminação dos mesmos, salvo obrigação legal, regulamentar ou outros actos normativos em vigor.

3. O consumidor deve consentir sobre quaisquer práticas que envolva a colecta, retenção ou tratamento de dados decorrentes do uso de serviços postais e de telecomunicações e a possibilidade de partilha com terceiros, salvo obrigação legal, regulamentar ou outros actos normativos em vigor.

#### ARTIGO 14

##### (Direito à protecção contra abuso de posição dominante de mercado)

1. O consumidor goza do direito de ser protegido contra operadores que praticam abuso de posição dominante de mercado quanto ao seguinte:

- a) preços e tarifas praticados pelos operadores de comunicações de forma injusta, discriminatória e insustentável;

- b) práticas de comércio injustas incluindo publicidade falsa e enganosa; e
- c) qualquer outra forma de comportamento anti-competitivo.

2. O consumidor goza do direito de ser previamente informado por escrito em mensagem, correio electrónico, carta e outras formas de comunicação eficazes, sobre a interrupção, alteração ou terminação do serviço, em qualquer que seja a situação.

3. Com a excepção de força maior, a comunicação referida no número anterior deve ser efectuada com antecedência de 72 horas.

#### ARTIGO 15

##### (Direito à segurança)

O consumidor goza do direito de usufruir os serviços com garantias de segurança física, técnica, operacional, jurídica para prevenir os riscos que possam comprometer a qualidade de serviços e os direitos fundamentais.

#### ARTIGO 16

##### (Direito à reclamação)

1. O consumidor goza do direito de apresentar reclamação quando ocorra:

- a) defeitos ou falhas na prestação de serviços;
- b) cobranças indevidas ou incorrectas;
- c) incumprimento de prazos contratuais;
- d) cláusulas contratuais abusivas;
- e) violação de direitos de protecção de dados pessoais; e
- f) outras reclamações decorrentes da aquisição e uso de serviços postais e de telecomunicações.

2. O consumidor goza do direito de apresentar reclamação sob forma verbal, ou no formato físico ou digital, junto ao operador postal e de telecomunicações e, caso não seja devidamente atendida ou não tenha resposta satisfatória, pode recorrer à Autoridade Reguladora das Comunicações, sem prejuízo de outras instâncias competentes.

3. A Autoridade Reguladora não procede a análise da reclamação, com os seguintes fundamentos:

- a) a apresentação do reclamante seja ilegal;
- b) quando os factos reclamados não são da sua competência ou atribuição;
- c) os factos reclamados ou a pretensão do reclamante tenham sido previamente submetidos ou decididos pelos tribunais ou meios alternativos de resolução de diferendo;
- d) o objecto da reclamação não esteja relacionado com produtos e serviços postais e de telecomunicações;
- e) a reclamação seja infundada;
- f) a reclamação enferme de inexactidões, falsidades ou inverdades;
- g) a reclamação contenha conteúdo insultuoso, ofensivo ou que cause constrangimento; e
- h) prescrição do direito invocado.

#### ARTIGO 17

##### (Direito à compensação)

1. O consumidor tem direito a ser compensado na forma que acordar com o operador postal e de telecomunicações de forma proporcional ao dano sofrido.

2. A reclamação deixa de ser compensada quando o motivo seja devido a uma falha técnica na facturação originada por eventos de força maior.

3. Nos casos de força maior, o operador deve provar que a causa da falha não recaí sob sua responsabilidade.

4. Para os contratos de nível de serviço (SLA), os operadores dos serviços postais e de telecomunicações são obrigados a compensar ao consumidor na forma especificada no contrato.

#### ARTIGO 18

##### (Direito à suspensão de serviços)

O consumidor tem direito de solicitar a suspensão do serviço contratado, desde que liquidadas ou negociadas as dívidas do serviço que tenha usufruído sem custos adicionais.

#### ARTIGO 19

##### (Direito à rescisão de contrato)

O Consumidor tem direito de rescindir o contrato:

- a) a qualquer momento, mediante comunicação prévia à operadora, sem penalizações, desde que cumpridas as condições contratuais e regulamentares aplicáveis;
- b) quando não concorde com alterações contratuais; e
- c) após liquidar ou negociar as dívidas do serviço que tenha usufruído sem custos adicionais.

#### ARTIGO 20

##### (Direito de associação)

1. O consumidor goza do direito de se organizar em associações de consumidores, nos termos da lei, para desenvolver uma vontade comum que influencie a promoção e protecção dos seus legítimos interesses.

2. O consumidor tem direito de participar activamente em fóruns com interesse na formulação de políticas e de legislação de serviços postais e de telecomunicações.

#### SECÇÃO II

##### Direitos Específicos

##### Subsecção I

##### Direitos Específicos de Serviços Postais

#### ARTIGO 21

##### (Direito à compensação)

O consumidor goza do direito de ser compensado nos seguintes casos:

- a) extravio de objectos postais;
- b) incumprimento do prazo legal ou contratual que cause prejuízo ao consumidor;
- c) serviço pago e não prestado;
- d) entrega de objectos danificados, avariados, incompletos resultante da má prestação de serviços da operadora; e
- e) outros prejuízos causados ao consumidor, quando comprovadamente resultem de acção ou omissão imputável ao operador.

#### ARTIGO 22

##### (Direito ao sigilo e a inviolabilidade dos objectos postais)

O consumidor goza do direito ao sigilo e a inviolabilidade da correspondência de todos os objectos postais, desde o momento da aceitação pelo operador até a entrega ao destinatário.

## ARTIGO 23

**(Direito ao rastreio dos objectos postais)**

O consumidor goza do direito de acompanhar o percurso dos objectos registados ou com serviço de rastreamento, desde o momento da aceitação até a entrega.

## Subsecção II

## Direitos Específicos de Serviços de Telecomunicações

## ARTIGO 24

**(Direito à segurança)**

O consumidor goza do direito à protecção contra riscos decorrentes da utilização de serviços, de saúde, fraudes, ameaças cibernéticas, cobrança não autorizada e outros previstos na legislação aplicável.

## CAPÍTULO III

**Deveres do Consumidor**

## SECÇÃO I

## Disposições Comuns

## ARTIGO 25

**(Deveres do consumidor)**

Constituem deveres do consumidor:

- a) cumprir com o contrato;
- b) disponibilizar ao operador dados pessoais correctos, completos e actualizados;
- c) utilizar os serviços postais e de telecomunicações apenas para fins contratados;
- d) respeitar os bens públicos destinados a utilização do público em geral;
- e) comunicar ao operador postal e de telecomunicações em caso de alteração dos seus dados pessoais;
- f) pagar pelos serviços contratados;
- g) cooperar com a Autoridade Reguladora, os Operadores e demais entidades competentes; e
- h) outros previstos na legislação aplicável.

## SECÇÃO II

## Deveres Específicos do Consumidor de Serviços Postais

## ARTIGO 26

**(Envio de objectos postais)**

O consumidor deve respeitar as regras de envio de objectos postais conforme estabelecido pelo operador e nos termos da legislação aplicável.

## SECÇÃO III

## Deveres Específicos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

## ARTIGO 27

**(Uso de serviços)**

O consumidor deve utilizar os serviços, os equipamentos terminais e redes de telecomunicações apenas para fins contratados e nos termos previstos na legislação aplicável.

## ARTIGO 28

**(Protecção de dados pessoais)**

O consumidor deve proteger os dados de acesso disponibilizados pelo operador.

## CAPÍTULO IV

**Obrigações do Operador**

## SECÇÃO I

## Obrigações Comuns dos Operadores

## ARTIGO 29

**(Contratos de prestação de serviços)**

Sem prejuízo do previsto em legislação aplicável, os operadores de serviços postais e de telecomunicações devem obedecer ao seguinte:

- a) na fase pré-contratual:
  - i. disponibilizar informações completas em formato físico e digital sobre os serviços, limitações técnicas ou operacionais relevantes, preços, prazos antes da celebração do contrato; e
  - ii. informar sobre os direitos e deveres do consumidor.
- b) na fase contratual:
  - i. estabelecer contrato de serviços com todos os consumidores, quando aplicável;
  - ii. o contrato deve ser simples, compreensível, acessível a todos os consumidores e redigido na língua oficial;
  - iii. o contrato deve conter os serviços a serem fornecidos, o preço e as compensações, quando aplicável;
  - iv. as partes contratuais devem certificar-se do conteúdo e dos termos do contrato, fim do qual devem assinar para passar a ter eficácia;
  - v. o operador postal e de telecomunicações deve registar os padrões de contratos de serviços do consumidor contendo os termos e condições para aprovação pela Autoridade Reguladora até 60 dias úteis após o respectivo licenciamento;
  - vi. assegurar que os termos e condições do contrato sejam justos, transparentes e elaborados na língua oficial e no sistema de escrita para deficientes visuais, sempre que possível; e
  - vii. indicar a disponibilidade e limitação no uso do serviço.
- c) na fase pós-contratual:
  - i. disponibilizar informações ao consumidor relativo a pendentes técnicos e financeiros;
  - ii. emitir facturas claras e detalhadas dos serviços prestados; e
  - iii. garantir a confidencialidade das informações durante a vigência do contrato.

## ARTIGO 30

**(Registos do consumidor)**

1. O operador dos serviços postais e de telecomunicações devem possuir um registo eficaz e permanente de todos os seus consumidores, sem prejuízo do previsto em legislação postal e de telecomunicações.

2. O operador, quando aplicável, deve possuir uma base de registo do consumidor que sirva de fonte de informação para as autoridades competentes em caso de averiguações judiciais ou indícios criminais.

## ARTIGO 31

**(Tarifas, preços, termos e condições de serviços)**

1. As tarifas, preços e os termos de condições de serviços devem ser divulgados ao consumidor de forma clara, acessível e completa.
2. A tarifa ou preço, a excepção da cobrada aos consumidores corporativos deve estar disponibilizada na sua página *web*.
3. Os termos e condições de serviços postais e de telecomunicações e a tarifa ou preço correspondente ao serviço devem estar disponíveis e fornecidos numa das seguintes formas:

- a) formato físico; e
- b) formato electrónico.

## ARTIGO 32

**(Serviços de atendimento)**

1. Os operadores devem criar e manter serviços de atendimento ao consumidor para garantir melhor prestação de serviços.
2. Os serviços de atendimento ao consumidor devem garantir:
  - a) respostas céleres;
  - b) procedimentos de reclamação;
  - c) acessibilidades para pessoas com deficiência; e
  - d) disponibilidade em horários.
3. Os serviços de atendimento ao consumidor devem disponibilizar no mínimo, os seguintes canais:
  - a) atendimento presencial nas agências ou nos pontos de venda;
  - b) linha telefónica gratuita;
  - c) endereço electrónico ou formulário *online* acessível no *website* do operador; e
  - d) plataforma digital acessível.
4. Compete aos operadores garantir que os canais sejam:
  - a) de fácil acesso e utilização;
  - b) seguros e disponíveis;
  - c) compatíveis com dispositivos de apoio para pessoas com deficiência; e
  - d) divulgados de forma clara nos contratos, *websites* e pontos de atendimento físico.
5. Os canais de atendimento ao consumidor devem estar disponíveis e acessíveis, com as seguintes informações:
  - a) nome legível do trabalhador que atende a reclamação ou dúvida;
  - b) data da participação da reclamação ou dúvida;
  - c) tipo de serviço;
  - d) breve sumário da reclamação ou dúvida; e
  - e) assinatura legível do consumidor, quando possível.
6. O operador deve manter pessoal adequado e treinado para receber e responder pontualmente as reclamações ou dúvidas dos consumidores.
7. O operador no atendimento ao consumidor deve privilegiar a língua oficial, sem prejuízo de recurso as outras línguas.
8. Compete ao operador estabelecer e publicar os procedimentos para a participação da reclamação e disponibilizar em canais físicos e digitais.

## ARTIGO 33

**(Acessibilidade aos serviços)**

1. O operador deve criar facilidades nas suas instalações para atender pessoas com deficiência incluindo nos canais de atendimento, equipamentos terminais e garantir que as

informações estejam disponíveis em formatos acessíveis, respeitando os princípios de igualdade, de inclusão e não discriminação.

2. Para além das facilidades referidas no número anterior o operador deve incluir a participação de associações legalmente reconhecidas de defesa das pessoas com deficiência na elaboração e na implementação de medidas de acessibilidade.

## ARTIGO 34

**(Qualidade de serviços)**

1. O operador é obrigado a fornecer serviços postais e de telecomunicações de acordo com os parâmetros e metas previstos na legislação aplicável.
2. O operador deve informar aos consumidores, de forma clara, objectiva e acessível, sobre os níveis de qualidade de serviços praticados.

## ARTIGO 35

**(Confidencialidade)**

O operador é obrigado a tomar medidas necessárias para assegurar o sigilo relativo à informação pessoal do consumidor, excepto quando houver consentimento deste ou nos casos previstos na lei.

## ARTIGO 36

**(Venda de equipamento)**

1. O operador pode dispor para venda equipamentos relacionados com a prestação de serviços e disponibilizar ao consumidor informações claras, completas e precisas sobre as características técnicas, condições de utilização, preços e garantias legais dos equipamentos.
2. O equipamento para venda, quando aplicável deve ser homologado pela Autoridade Reguladora.

## ARTIGO 37

**(Mensagens informativas e publicitárias)**

1. O operador pode, a qualquer hora enviar mensagens de texto de utilidade e interesse público em situações de caso fortuito e de força maior quando solicitada pelo órgão competente do Estado.
2. Sem prejuízo da excepção de força maior, o operador apenas pode enviar mensagens de interesse do consumidor entre as 8:00 e 20:00 horas.
3. O operador deve enviar mensagens de texto ao consumidor, informando acerca da mudança significativa das suas condições contratuais, regime de utilização e serviços.
4. O operador não pode enviar mensagens de texto de cunho publicitário, de terceiros, sem o consentimento prévio, livre e expresso do consumidor.

## ARTIGO 38

**(Mensagens de classe zero)**

1. O operador deve disponibilizar ao consumidor mensagens de classe zero para efeitos de informação obrigatória e urgente.
2. O conteúdo das mensagens deve ser objectivo, claro e transparente.
3. É obrigatório constar a identificação do remetente.
4. Sempre que aplicável, o envio da mensagem de classe zero deve ser de consentimento do consumidor.

5. É permitida o envio das seguintes mensagens de classe zero para:

- a) localização de pontos de atendimento;
- b) informação sobre o saldo disponível;
- c) notificação de tarifas aplicadas dos serviços utilizados;
- d) alertas de suspensão ou bloqueio do serviço;
- e) alertas de segurança; e
- f) outras comunicações de carácter técnico indispensável à utilização adequada dos serviços.

6. É proibido o envio das seguintes mensagens para:

- a) fins comerciais;
- b) publicidade;
- c) promoções comerciais; e
- d) outras notificações de carácter informativo.

#### ARTIGO 39

##### (Facturação)

1. O operador deve emitir, uma factura com a seguinte descrição:

- a) serviços prestados;
- b) tarifas aplicadas; e
- c) outros encargos adicionais relevantes.

2. As facturas devem ser disponibilizadas em formato físico ou digital de acordo com o pedido do consumidor.

#### ARTIGO 40

##### (Cobrança de serviços)

1. O operador é obrigado a emitir uma factura que reflecta o consumo real do consumidor, podendo adicionar qualquer outro acréscimo ou encargo previamente acordado.

2. O operador é obrigado a realizar a cobrança da factura dentro dos prazos estabelecidos.

3. O operador é obrigado a devolver, dentro do critério acordado, acréscimos ou encargos imputados indevidamente ao consumidor, num período que não ultrapasse os 30 (trinta) dias, contados a partir da data em que a operadora assume a devolução.

4. O operador deve tomar todas as precauções para remediar e evitar a ocorrência das reclamações dos consumidores que tenham origem na facturação de serviços.

5. O operador quando credite um valor superior na factura do consumidor, deve garantir a dedução do respectivo valor na factura ou outra forma de compensação equivalente.

#### ARTIGO 41

##### (Atraso no pagamento)

Havendo atraso no pagamento, o operador deve aplicar encargos adicionais desde que estejam estabelecidos no contrato ou previamente comunicados ao consumidor.

#### ARTIGO 42

##### (Termo do contrato)

O operador pode pôr termo ao contrato, quando ocorram as seguintes situações:

- a) fim do prazo para o qual o consumidor estabeleceu o contrato;
- b) violação grave e reiterada das obrigações contratuais;
- c) uso fraudulento ou ilegal de serviços; e
- d) nos casos acordados após sanadas as dívidas da prestação do serviço.

#### ARTIGO 43

##### (Dever de colaboração)

O operador deve cooperar e colaborar em tudo quanto seja matéria necessária para a protecção do consumidor.

#### ARTIGO 44

##### (Reclamação)

1. O operador deve ter nos seus centros de serviços ao cliente o livro de reclamação físico exposto num local visível e identificado, e em canais digitais, contendo as seguintes informações:

- a) dados pessoais do consumidor;
- b) breve sumário da reclamação ou dúvida;
- c) nome legível do trabalhador que atende a reclamação ou dúvida;
- d) número de protocolo;
- e) data da participação da reclamação ou dúvida;
- f) tipo de serviço;
- g) assinatura legível do consumidor, quando possível;
- h) resolução da situação; e
- i) sugestão do consumidor.

2. O operador deve submeter trimestralmente o relatório de reclamação à Autoridade Reguladora no prazo de 15 dias úteis.

#### ARTIGO 45

##### (Procedimento de tratamento de reclamação)

1. O operador deve ter nos seus centros de serviços ao cliente procedimentos de tratamento de reclamação com o objectivo de resolver os diferendos de forma eficiente e célere.

2. A Autoridade Reguladora deve homologar os procedimentos de tratamento de reclamação.

3. O operador deve comunicar ao consumidor da existência de procedimentos de tratamento de reclamação e ter no local visível, em meios físico e digital para esse efeito.

4. O consumidor deve depositar a sua reclamação no operador de serviço ou seu representante, quando algum dos seus direitos não seja respeitado.

5. Por forma a ajudar na solução da reclamação o consumidor deve fornecer as informações que o operador solicitar.

6. O procedimento de reclamação escrita deve ser preenchido em duplicado, ficando uma cópia na posse do consumidor.

7. No caso da reclamação ser feita através de plataforma electrónica deve ser disponibilizada ao consumidor o código ou referência da reclamação.

8. O operador deve dar uma resposta provisória em cinco dias úteis e submeter resposta final da reclamação do consumidor no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de recepção da reclamação.

9. Da resposta do operador pode caber recurso para a Autoridade Reguladora nos termos da Lei.

10. A Autoridade Reguladora deve investigar qualquer reclamação a si dirigida e pode solicitar aos operadores informações adicionais que devem ser respondidas no prazo de cinco dias úteis.

11. A Autoridade Reguladora pode notificar as partes para uma audição formal indicando a data, hora e local da audição.

12. A falta de comparência do consumidor após duas notificações sem a justificação prévia determina o encerramento do processo.

13. A falta de comparência do operador após duas notificações determina a aplicação de multa.

14. A Autoridade Reguladora deve informar ao consumidor e ao operador da sua decisão.

#### SECÇÃO II

Obrigações Específicas dos Operadores de Serviços Postais

##### ARTIGO 46

###### (Venda de equipamento postal)

1. O operador pode dispor para venda equipamentos de serviços postais, incluindo caixas postais, sistemas de rastreamento e outros dispositivos auxiliares.

2. Os requisitos técnicos e de segurança devem ser definidos pela Autoridade Reguladora.

##### ARTIGO 47

###### (Compensação)

1. A compensação que o consumidor tenha direito, deve ser paga no prazo máximo de 30 dias, contado a partir do dia seguinte da apresentação da reclamação.

2. O remetente e o destinatário, tem a faculdade de ceder o direito a compensação entre si ou a favor de terceiros.

3. O cliente que tenha recebido compensação por perda de um objecto que posteriormente for encontrado pode reavê-lo ou indicar a quem deva ser entregue, mediante restituição da compensação, devendo na falta de resposta no prazo máximo de 30 dias, o objecto torna-se pertença do operador postal.

#### SECÇÃO III

Obrigações Específicas dos Operadores de Serviços de Telecomunicações

##### ARTIGO 48

###### (Venda de equipamento)

1. O operador de telecomunicações pode dispor para venda equipamentos terminais de telecomunicações.

2. O equipamento para venda deve ser homologado pela Autoridade Reguladora e compatível com a rede.

##### ARTIGO 49

###### (Net control)

1. O operador de telecomunicações deve configurar a funcionalidade *net control*, para impedir o consumo do crédito principal em caso de término do crédito de dados.

2. O operador de telecomunicações deve informar ao consumidor imediatamente o fim do saldo de dados por pré-aviso de mensagens, deixando a possibilidade do consumidor optar por usar o crédito remanescente.

3. O operador de telecomunicações deve dispor de uma aplicação que permita ao consumidor aferir o nível de serviço contratado, para servir de meio de prova em caso de disputa.

4. Exceptuam-se do estabelecido no número anterior as situações em que o consumidor manifeste de forma expressa que não deseja aderir ou configurar a funcionalidade *net control*.

##### ARTIGO 50

###### (Facturação)

1. O operador de telecomunicações deve emitir uma factura pelo serviço prestado com a seguinte descrição:

- a) detalhes da base da facturação, designadamente, por unidade de tempo ou por bloco de tempo para todas as chamadas; e

b) descrição de tarifas de subscrição num formato compreensível.

2. A lista referida na alínea b) do n.º 1 do presente artigo deve ser completa de forma que o consumidor possa confirmar e confrontar a informação de facturação incluindo pagamentos e facturações atrasadas.

3. A facturação detalhada, quando aplicável deve discriminar os seguintes serviços, quando solicitada:

- a) serviço de voz, fixo e móvel nacional e internacional;
- b) tarifa de subscrição mensal;
- c) tarifa de utilização do equipamento terminal;
- d) tarifa para os pacotes;
- e) tarifa de serviço de valor acrescentado;
- f) tarifa de subscrição de *Internet*;
- g) tarifa da linha ao apoio ou assistência; e
- h) outras tarifas julgadas pertinentes.

4. O operador de telecomunicações deve arquivar os registos, físico ou digital, de facturação pelo menos no prazo de cinco anos.

5. O operador de telecomunicações do serviço de televisão por assinatura, quando solicitado, deve assegurar a facturação detalhada de consumo de dados e *Internet*.

6. A data limite para pagamento deve estar indicada na factura a enviar ao consumidor.

##### ARTIGO 51

###### (Atraso no pagamento)

1. O operador de telecomunicações, quando houver atraso no pagamento pode suspender a prestação de serviço.

2. Após o pagamento, o serviço deve ser restabelecido dentro de 24 horas.

3. A suspensão de serviço não determina o corte de serviços de emergência.

##### ARTIGO 52

###### (Suspensão de serviços)

1. O operador de telecomunicações pode proceder à suspensão parcial de serviços, mediante aviso prévio, nas seguintes situações:

- a) por solicitação expressa do consumidor, mediante aviso prévio de 15 dias úteis;
- b) em caso de atraso no pagamento por mais de 48 horas, após notificação formal ao consumidor, com antecedência mínima de 15 dias, informando sobre o valor em dívida e o prazo para a regularização;
- c) por motivo de manutenção ou intervenções técnicas indispensáveis à continuidade e qualidade de serviço, mediante aviso prévio de sete dias úteis, salvo em casos de emergência; e
- d) por motivos de casos de força maior.

2. O operador de telecomunicações não deve suspender a transmissão de sinal de televisão e de canal público generalistas.

3. O operador de telecomunicações deve levantar a suspensão de serviço, após a resolução da causa que originou e mediante apresentação de comprovativo de pagamento.

##### ARTIGO 53

###### (Sistema de compensação em tempo de paralisação)

1. O operador de telecomunicações não é responsável pelo tempo de paralisação ou indisponibilidade resultante de força maior e de caso furtivo ou de qualquer evento que não pode ser evitado nem prevenido.

2. O operador de telecomunicações deve assegurar uma compensação justa e adequada aos consumidores, sempre que a reclamação for considerada procedente.

## CAPÍTULO V

### (Regime Sancionatório)

#### ARTIGO 54

##### (Infracções e multas)

Sem prejuízo de aplicação de sanções previstas nas normas gerais, as infracções cometidas a luz do presente Regulamento são punidas com as seguintes multas:

- a) 15 salários mínimos por não criar condições de facilidades para atendimento de pessoas com deficiência, por cada balcão de atendimento, nos termos do n.º 1 do artigo 33;
- b) 17 salários mínimos por cada reclamação não respondida dentro do prazo de 15 dias úteis, nos termos do n.º 8 do artigo 45;
- c) 19 salários mínimos por falta de apresentação de procedimentos para tratamento de reclamações a Autoridade Reguladora, nos termos do n.º 1 e 2 do artigo 45;
- d) 21 salários mínimos pela não comparência do operador de comunicações quando notificado pela Autoridade Reguladora, nos termos do n.º 13 do artigo 45;
- e) 24 salários mínimos por cada reclamação não respondida dentro do prazo de cinco dias, nos termos do n.º 10 do artigo 45;
- f) 29 salários mínimos pela não submissão do relatório trimestral de reclamações nos termos do n.º 2 do artigo 44;
- g) 40 salários mínimos, pela falta de visibilidade da plataforma electrónica das reclamações à Autoridade Reguladora, nos termos do n.º 3 do artigo 45;
- h) 62 salários mínimos por não disponibilizar as tarifas na página *web* nos termos do n.º 2 do artigo 31;
- i) 125 salários mínimos por não configurar a funcionalidade *net control* na central de controlo nos termos do n.º 1 do artigo 49; e
- j) 1000 salários mínimos pela ausência da plataforma electrónica, por cada balcão de atendimento ao consumidor, nos termos da alínea d) do n.º 3 do artigo 32.

#### ARTIGO 55

##### (Reincidência)

1. Em caso de reincidência, o valor das multas previstas no presente Regulamento é agravado ao dobro.

2. Para efeito do presente Regulamento, a reincidência consiste no cometimento da mesma infracção antes de ter decorrido um ano, contados da data da fixação da sanção anterior.

#### ARTIGO 56

##### (Aplicação da multa)

1. A Autoridade Reguladora, sempre que tiver conhecimento da infracção, deve determinar a instauração do competente processo.

2. A notificação deve conter a matéria acusatória e todos os elementos de prova produzidos, incluindo a cópia do auto de notícia.

3. O operador postal e de telecomunicações infractor tem 15 dias úteis contados a partir da data de notificação para, querendo, exercer o seu direito de defesa.

4. A Autoridade Reguladora deve tomar a decisão final no prazo de 15 dias úteis contados a partir da data da recepção da defesa do operador infractor.

5. Caso o operador infractor se recuse a receber a notificação a mesma é feita através de anúncios em dois números seguidos de um dos jornais de maior circulação nacional.

6. O exercício do direito de defesa interrompe a contagem do prazo para o pagamento da multa.

7. O operador postal e de telecomunicações infractor tem o prazo de 30 dias a contar da data da recepção da notificação ou da decisão final para proceder o pagamento da multa.

8. O operador postal e de telecomunicações infractor tem um prazo de 90 dias a contar da data da recepção da notificação para sanar as causas que ditaram a aplicação da multa.

9. A Autoridade Reguladora acciona os mecanismos de execução fiscal, caso o operador postal e de telecomunicações infractor não efectue o pagamento voluntário da multa aplicada, nos termos previstos na Lei Postal e na Lei das Telecomunicações.

#### ARTIGO 57

##### (Destino do valor das multas)

O valor das multas à luz do presente Regulamento tem a seguinte repartição:

- a) 40% para o Orçamento do Estado;
- b) 60% para a Autoridade Reguladora.

#### ARTIGO 58

##### (Reajuste das multas)

O valor das multas previstas no presente Regulamento é reajustado por Diploma Ministerial Conjunto dos Ministros que superintendem as áreas das Comunicações e das Finanças.

#### ARTIGO 59

##### (Fiscalização)

Compete a Autoridade Reguladora fiscalizar o cumprimento do disposto no presente Regulamento através dos seus agentes de fiscalização ou mandatários devidamente credenciados, sem prejuízo da actuação de outras entidades legalmente previstas.

#### ARTIGO 60

##### (Reclamação e recurso)

Sem prejuízo das demais garantias previstas na lei, os consumidores e operadores podem, no prazo de 15 dias úteis após a recepção da notificação da decisão final, apresentar reclamação ou recurso hierárquico.

#### ARTIGO 61

##### (Recurso contencioso)

Da decisão final da Autoridade Reguladora, cabe recurso aos Tribunais competentes, nos termos da Lei.

## CAPÍTULO VI

### (Disposição Final)

#### ARTIGO 62

##### (Aplicação subsidiária)

As matérias que não se encontram previstas no presente Regulamento, aplicam-se, subsidiariamente, as regras estabelecidas na Lei Postal e Lei das Telecomunicações, sem prejuízo do que estabelece a Lei de Defesa do Consumidor e demais legislação aplicável.

## Anexo

## Glossário

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

## A

**Acessibilidade** – possibilidade de alcance, utilização, com segurança e autonomia, dos sistemas de serviços e lugares públicos, informação, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos e das edificações, por pessoa com deficiência.

**Autoridade Reguladora** - instituição pública que desempenha as funções de regulação, supervisão, fiscalização e representação do sector de telecomunicações, que é a Autoridade Reguladora das Comunicações – INCM.

## C

**Canais digitais** – meios electrónicos de comunicação disponibilizados pelos operadores ou pela Autoridade Reguladora, acessíveis através da *Internet*, destinados ao atendimento ao consumidor para fins informativos, contratuais e legais, incluindo, portais electrónicos, endereço de correio electrónico, plataformas de mensagens instantâneas, redes sociais oficiais e entre outros.

**Cláusula contratual abusiva** – toda disposição inserida num contrato que, em razão do seu conteúdo ou forma, cria uma situação de desequilíbrio significativo entre as partes, em especial prejuízo do consumidor ou da parte contratual mais fraca, contrariando os princípios da legalidade, da boa-fé e da equidade.

**Consentimento do titular dos dados** – qualquer manifestação de vontade livre, específica e informada, que o titular aceita, mediante declaração ou acto positivo inequívoco, que os seus dados pessoais sejam objecto de tratamento.

**Consumidor** – toda pessoa singular ou colectiva que adquire, solicita ou faz o uso de um produto, serviço postal e de telecomunicações bem como das suas facilidades através do acesso à rede.

**Contrato pós-pago** – modalidade de acordo pelo qual o operador postal, de telecomunicações e o consumidor, obrigam-se a cumprir com as condições estabelecidas no acordo depois de assinado, devendo o seu cumprimento ter lugar em períodos estabelecidos no acordo.

**Contrato pré-pago** – modalidade de acordo pelo qual o consumidor se obriga ao pagamento da prestação de serviço antes de adquirir os créditos para o uso do sistema de comunicações.

**Crédito de tempo de paralisação** – vantagem ou benefício que tem de ser pago ao cliente para o período no qual o serviço não esteve a operar por razões não imputáveis ao consumidor.

## E

**Equipamento terminal** – aparelho ligado ou a ser ligado directa ou indirectamente a um ponto terminal de uma rede de telecomunicações com vista à transmissão, emissão ou recepção, tratamento de informação, respeitando as especificações técnicas apropriadas.

## F

**Factura** – documento emitido pelo operador postal e de telecomunicações, do qual constam as condições gerais da transacção e o apuramento do valor pelo consumidor do serviço.

**Força maior** – todo o facto imprevisível, irresistível, inadiável e susceptível de perturbar total ou parcialmente o cumprimento do contrato, devendo a parte atingida informar a outra sobre as causas

de incumprimento, medidas tomadas para mitigar ou eliminar o efeito e a data provável para o cumprimento da obrigação.

## M

**Mensagens de classe zero** – mensagens técnicas enviadas automaticamente pela rede do operador, apresentadas de imediato no ecrã do dispositivo do consumidor.

## N

**Net Control** – “controlo de rede” - serviço que permite o controlo do uso de crédito de dados impedindo o controlo do crédito principal após o término dos *megabytes*.

## O

**Operador postal** – entidade licenciada pela Autoridade Reguladora, que se dedica a prestar serviços postais, incluindo recolha, tratamento, transporte e distribuição de objectos e outros serviços postais.

**Operador de telecomunicações** – entidades licenciadas pela Autoridade Reguladora, que se dedique a exploração de uma rede pública de telecomunicações, podendo também prestar serviços de telecomunicações ao público em geral, tais como televisão, telefonia, dados, vídeo e outros.

## P

**Pessoa com deficiência** – aquela que tem impedimentos permanentes de natureza física, mental e sensorial, que em interacção com diversas barreiras podem constituir obstáculo para a sua participação na sociedade em igualdade de circunstâncias com as demais pessoas.

## R

**Recarga premium** – recarga mais cara nos pacotes comercializados pelos operadores de televisão.

**Reclamação** – protesto alegando não conformidade com a Lei, termos e condições da sua licença, regulamentos publicados em termos de Lei, ou qualquer directiva emitida para o operador licenciado.

**Roaming** – capacidade de um usuário de rede nacional para obter a conectividade em áreas fora do país, através de uma rede de que é visitante.

**Roaming nacional** - possibilidade de um subscritor de telefonia móvel continuar a usar os serviços de telefonia móvel com o cartão da sua operadora mesmo em locais sem cobertura da operadora dentro do território nacional.

**Roaming internacional** - possibilidade de um subscritor de telefonia móvel continuar a usar os serviços de telefonia móvel com o cartão da sua operadora mesmo estando fora do território nacional.

## S

**Sistema de compensação** – acto de equilibrar ou recompensar, ou seja, dar crédito ou desconto aos consumidores em troca da indisponibilidade dos serviços postais e de telecomunicações.

**SLA – Service Level Agreement** – Acordo de Nível de Serviço – acordo entre o operador de serviço e o consumidor que documenta os serviços que o operador irá fornecer e define os padrões de serviço que o operador é obrigado a satisfazer.

## T

**Tecnologias assistivas** – recursos e serviços que facilitam o desenvolvimento de actividades diárias das pessoas com deficiência que aumentam as capacidades funcionais para promoverem a independência e autonomia.

**Decreto n.º 74/2025**

de 31 de Dezembro

Havendo necessidade de estabelecer mecanismos de protecção dos diferentes intervenientes no sector das comunicações em particular os consumidores, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 19 da Lei n.º 4/2016, de 3 de Junho, Lei das Telecomunicações, conjugado com a alínea d) do artigo 7 da Lei n.º 1/2016 de 7 de Janeiro, Lei do Serviço Postal, o Conselho de Ministros decreta:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento de Resolução de Diferendos das Comunicações, em anexo, que é parte integrante do presente Decreto.

Art. 2. O presente Decreto entra em vigor 60 dias após a data da sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 16 de Dezembro de 2025

Publique-se.

A Primeira-Ministra, *Maria Benavinda Delfina Levi*.

## Regulamento de Resolução de Diferendos das Comunicações

### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

##### ARTIGO 1

###### (Objecto)

O presente Regulamento estabelece o regime jurídico aplicável à resolução de diferendos entre os operadores e entre estes e consumidores de serviços de comunicações, designadamente, postais e de telecomunicações.

##### ARTIGO 2

###### (Âmbito)

O presente Regulamento aplica-se aos operadores dos serviços postais e dos serviços de telecomunicações e aos consumidores.

##### ARTIGO 3

###### (Definições)

O significado dos termos e expressões utilizados no presente Regulamento constam do glossário em anexo que é parte integrante.

##### ARTIGO 4

###### (Princípios)

Os processos de resolução de diferendos obedecem, entre outros, aos princípios de legalidade, transparência, responsabilização, não discriminação, equidade, confidencialidade, independência, imparcialidade, boa-fé, celeridade, gratuidade, contraditório, ampla defesa e proporcionalidade.

### CAPÍTULO II

#### (Competências, Direitos e Deveres)

##### ARTIGO 5

###### (Competências)

Sem prejuízo de outras atribuições estabelecidas por lei, compete à Autoridade Reguladora das Comunicações:

- a) o exercício de funções de conciliação, mediação e arbitragem entre os operadores e/ou prestadoras de serviços de comunicações; e
- b) resolução de diferendos entre operadores ou prestadores de serviços e entre estes e consumidores.

##### ARTIGO 6

###### (Direitos)

Ao abrigo do presente Regulamento, são direitos dos consumidores e operadores os seguintes:

- a) ser informado sobre o decurso do processo;
- b) apresentar o seu posicionamento; e
- c) recorrer as instâncias judiciais competentes.

##### ARTIGO 7

###### (Deveres)

Para o presente Regulamento, são deveres dos consumidores e dos operadores os seguintes:

- a) cooperar e fornecer informações precisas no processo de resolução de diferendo;
- b) cumprir integralmente as decisões emitidas no prazo estipulado;
- c) agir de boa-fé no processo de resolução de diferendo;
- d) respeitar os prazos definidos para apresentação das provas;
- e) garantir a confidencialidade das informações; e
- f) submeter diferendos entre operadores e entre estes e consumidores, preferencialmente por meio de conciliação e mediação, reservando a arbitragem para casos devidamente acordados entre as Partes ou previstos em contrato.

### CAPÍTULO III

#### Diferendos

##### ARTIGO 8

###### (Tipos de diferendos)

1. São considerados diferendos no sector das comunicações, os que surgem entre os operadores de serviços de comunicações e entre estes e os consumidores.

2. Os diferendos entre operadores de serviços de comunicações se caracterizam da seguinte forma:

- a) interligação;
- b) liberalização e privatização;
- c) concorrência;
- d) preços e contabilidade;
- e) acordos e nível de serviços;
- f) prazos;
- g) circuitos alugados;
- h) partilha de infraestrutura;
- i) técnicas de colocação;
- j) direitos de passagem;
- k) uso de frequências e interferências;

- l) disputas transfronteiriças;
  - m) acesso a rede;
  - n) *roaming* nacional; e
  - o) outras questões que sejam remetidas a intervenção do Regulador.
3. Os diferendos entre operadores de serviços de comunicações e consumidores se caracterizam da seguinte forma:
- a) facturação de serviços;
  - b) publicidade enganosa;
  - c) qualidade de serviços;
  - d) termos e condições de contratos dos serviços;
  - e) privacidade;
  - f) confidencialidade;
  - g) transparência; e
  - h) outras matérias que constitua diferendo entre as Partes e que se julgue necessária a intervenção do Regulador.
4. Das determinações e normas referidas nos números anteriores do presente artigo, cabe recurso gracioso e contencioso nos termos da Lei.

## ARTIGO 9

**(Métodos de resolução)**

1. A resolução de diferendos entre operadores e entre estes e os consumidores deve ser precedida de prévia negociação.
2. Em casos de falta de consenso entre as Partes, a Autoridade Reguladora das Comunicações pode conhecer dos pedidos submetidos com recurso aos seguintes métodos:
- a) conciliação;
  - b) mediação; e
  - c) arbitragem.
3. As partes podem recorrer as instâncias judiciais competentes, em qualquer fase do processo.

## CAPÍTULO IV

**Procedimentos de Resolução de Diferendos**

## ARTIGO 10

**(Procedimento de conciliação e mediação)**

1. A conciliação e a mediação podem ser adoptadas pelas Partes como meios alternativos de resolução de diferendo para solução por mútuo acordo de qualquer litígio susceptível de tramitação antes ou durante o processo arbitral ou judicial.
2. O procedimento de mediação e conciliação na Autoridade Reguladora das Comunicações é realizada por uma equipa multidisciplinar com o objectivo de encontrar uma solução para ambas as Partes.

## ARTIGO 11

**(Procedimento de arbitragem)**

1. A arbitragem somente poderá ser instaurada mediante consenso expresso entre as Partes envolvidas, devendo esta ser voluntária e livremente aceite por todos os interessados.
2. Nenhuma obrigação de submeter diferendos à arbitragem poderá ser imposta unilateralmente, sendo imprescindível a manifestação clara e inequívoca de vontade das partes para que a decisão arbitral tenha a validade e eficácia.

## ARTIGO 12

**(Equipa de resolução de diferendos)**

1. No processo de resolução de diferendos, a Autoridade Reguladora das Comunicações, deve constituir uma equipa

multidisciplinar com profissionais qualificados, cuja composição assegure a imparcialidade, a independência e a neutralidade necessárias para o desempenho das funções de mediação, conciliação e arbitragem.

2. A Autoridade Reguladora das Comunicações, definirá e aprovará os termos de referência para a composição, funcionamento e actuação da equipa multidisciplinar, incluindo mecanismos de supervisão e controle que assegurem a transparência, a independência e a imparcialidade do processo.

3. Os membros da equipa devem declarar, formalmente, quaisquer potenciais conflitos de interesse antes do início do processo, e, caso detectada parcialidade, devem ser substituídos prontamente.

4. A composição da equipa multidisciplinar deve garantir que nenhum dos seus membros tenha interesse directo ou indirecto no resultado do diferendo, nem vínculos pessoais ou profissionais que possam comprometer a sua imparcialidade.

5. Compete a equipa multidisciplinar, mediar, conciliar e arbitrar, facilitando as negociações entre as partes em busca de consenso, sempre pautando o seu procedimento pelos princípios da imparcialidade, da equidade e da boa-fé.

## ARTIGO 13

**(Submissão do pedido)**

O pedido de resolução de diferendo deve ser apresentado por escrito, em suporte físico ou electrónico, acompanhado da identificação do Requerente, descrição dos factos, pedido formulado e provas disponíveis, incluindo a descrição das acções tomadas pelo Requerente e/ou pelas Partes.

## ARTIGO 14

**(Instrução do processo)**

1. A fase de instrução do processo, visa garantir uma análise minuciosa e imparcial do diferendo da qual inclui:

- a) recolha de provas;
- b) verificação da validade das alegações; e
- c) solicitação de mais informações para obter clareza sobre o caso.

2. A equipa estabelecida no n.º 1 do artigo 12, deve enviar o pedido de resolução de diferendo e demais elementos recebidos do Requerente à entidade Requerida, solicitando que se pronuncie no prazo máximo de 5 dias úteis.

3. Se o pedido de resolução de diferendo mencionado no número anterior for contestado pela entidade Requerida, a equipa deve realizar as seguintes providências:

- a) solicitar novos elementos junto do Requerente;
- b) sugerir a conciliação das Partes, com o propósito de obtenção de um acordo; e
- c) esclarecer as partes sobre a legislação aplicável.

4. As diligências referidas nos números anteriores podem ser efectuadas por qualquer meio de comunicação à distância, ou quando tal se justifique, através de contacto presencial com uma ou ambas as partes, podendo ainda a equipa multidisciplinar, decidir pela deslocação ao local, quando se justificar.

## ARTIGO 15

**(Dever de colaboração)**

Em função das matérias em análise, pode solicitar-se a colaboração de outras entidades cuja intervenção seja relevante na resolução de diferendos nos termos previstos na Lei.

## ARTIGO 16

**(Duração, suspensão e fim)**

1. Os diferendos entre os operadores e entre estes e os consumidores, podem ser previamente conhecidos e dirimidos pela Autoridade Reguladora das Comunicações, no prazo de 15 dias, sem prejuízo da sua submissão imediata às instâncias de justiça competentes.

2. O prazo para os interessados requererem ou praticarem quaisquer actos, promoverem diligências, responderem sobre as matérias acerca das quais se devam pronunciar ou exercerem outros poderes no procedimento é de 15 dias.

3. O procedimento deve ser concluído no prazo de trinta (30) dias, a menos que outro prazo decorra da Lei ou seja imposto por circunstâncias excepcionais.

4. O processo de resolução de diferendos, termina quando ocorra uma das seguintes situações:

- a) as Partes chegam a um consenso;
- b) a equipa multidisciplinar estabelece uma solução definitiva;
- c) se uma das partes desistir formalmente do processo;
- d) impossibilidade de obtenção de acordos;
- e) o prazo máximo de resolução de diferendo é atingido sem solução; e
- f) remissão para entidades competentes.

## ARTIGO 17

**(Casos omissos)**

Para efeitos do presente Regulamento em casos omissos remete-se a legislação aplicável.

## ARTIGO 18

**(Decisão)**

1. As decisões da Autoridade Reguladora das Comunicações, são de natureza vinculativa para as Partes envolvidas, salvo decisão contrária dos Tribunais.

2. Nos processos de conciliação e mediação, a Autoridade Reguladora das Comunicações, buscará facilitar um acordo mútuo entre as partes, respeitando a sua natureza voluntária e colaborativa, sendo que as soluções encontradas dependem do consentimento expresso das Partes.

3. Caso as Partes cheguem a um acordo por meio da conciliação ou mediação, este será formalizado em termo escrito, que terá força vinculativa entre elas.

4. Na ausência de acordo nas fases de conciliação ou mediação, as partes poderão optar por submeter o diferendo à arbitragem ou recorrer às instâncias judiciais competentes.

**Anexo****Glossário**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

**A**

**Ação Judicial** é a manifestação do direito de um cidadão ou entidade de recorrer ao sistema judiciário para obter uma solução para um conflito ou violação de um direito, solicitando a actuação do Estado na resolução da lide.

**Acesso a rede** é a capacidade de um usuário ou dispositivo se conectar e utilizar uma rede de computadores ou de telecomunicações.

**Acordo de Serviço**, é um contrato formal entre um prestador de serviços e um cliente que define as expectativas e responsabilidades de ambas as partes.

**Acordo** é um entendimento ou compromisso mútuo entre duas ou mais partes, que estabelece condições, termos e obrigações a serem seguidos.

**Acordos e níveis de serviço** é a diferença entre acordos e níveis de serviço, está relacionada ao contexto em que são utilizados, especialmente em serviços e operações comerciais.

**Arbitragem** é um procedimento formal de resolução de disputas no qual as Partes envolvidas aceitam submeter o diferendo a entidade competente para tomar uma decisão vinculativa ou definitiva.

**Autoridade Reguladora** é a instituição pública que desempenha as funções de regulação, supervisão, fiscalização e representação do sector de telecomunicações, que é a Autoridade Reguladora das Comunicações.

**B**

**Boa-fé**, as partes conflitantes devem estar imbuídas de boa intenção em resolver o conflito de forma não adversaria, agindo com lealdade.

**C**

**Celeridade**, refere-se à qualidade de ser rápido, ágil e veloz, aplicada principalmente no contexto de processos judiciais e/ou actividades administrativas para garantir uma tramitação mais rápida e eficiente.

**Circuitos alugados** referem-se a serviços de telecomunicações onde uma empresa ou organização aluga uma linha de comunicação dedicada de um provedor de serviços.

**Conciliação** é um método alternativo de resolução de diferendo onde um terceiro imparcial, o conciliador, actua de forma activa para ajudar as partes a encontrarem uma solução consensual para o seu litígio, podendo, para isso, propor soluções para o caso.

**Concorrência**, refere-se à situação em que diferentes empresas ou entidades competem entre si no mercado para oferecer produtos ou serviços semelhantes.

**Confidencialidade** é a obrigação de manter informações privadas em segredo e protegidas contra divulgação não autorizada.

**Consumidor** é a pessoa, singular ou colectiva, que adquire ou utiliza bens, serviços ou direitos destinados ao uso não profissional, por um fornecedor que exerce uma actividade económica com carácter profissional e visa a obtenção de benefícios.

**Contabilidade** é o sistema que regista, classifica e resume as transações financeiras de uma empresa.

**D**

**Diferendo** refere-se a desacordo, contestação, divergência, desentendimento entre duas ou mais Partes.

**Direitos de passagem** é o conjunto de permissões legais ou acordos que permitem a uma empresa ou entidade usar terrenos privados ou públicos para instalar e operar infraestrutura, como cabos de telecomunicações, tubulações de água, esgoto ou energia eléctrica.

**Dísputa** é um conflito entre duas ou mais Partes, que surge quando há divergência de interesses e interpretações ou obrigações sobre determinado assunto pode envolver questões legais, comerciais ou contratuais.

**Dísputas transfronteiriças** são conflitos ou controvérsias que surgem entre países ou regiões sobre recursos, direitos, ou jurisdição que cruzam fronteiras nacionais.

**Equidade**, refere-se à justiça e à imparcialidade na distribuição de direitos e recursos.

## F

**Facturação de serviços** são documentos formais emitidos por um prestador de serviços para um cliente, detalhando os serviços prestados e os custos associados a esses serviços.

**Força maior** é todo o facto imprevisível, irresistível, inadiável e susceptível de perturbar total ou parcialmente o cumprimento do contrato, devendo a Parte atingida pela força maior informar a outra sobre as causas de incumprimento, medidas tomadas para mitigar ou eliminar o efeito e a data provável para o cumprimento da obrigação.

**Frequência** é o valor expresso em *hertz* que representa o número de ciclos realizados por uma onda electro magnéticos por um período.

## I

**Imparcialidade** exige que a Administração Pública, o Sistema Judiciário haja com neutralidade, isenção e sem favoritismos ou preconceitos.

**Independência** está consagrado, especialmente na esfera do Poder Judicial, onde os juízes são independentes no exercício das suas funções, devendo obediência unicamente à Lei, sem interferências de outros poderes ou terceiros.

**Interferência prejudicial** é qualquer interferência que prejudique seriamente, obstrua ou interrompa repetidamente um serviço de radiocomunicações que opere de acordo as normas internacionais ou nacionais aplicáveis.

**Interligação**, refere-se ao processo de conectar diferentes redes, sistemas ou dispositivos para permitir a troca de informações e a comunicação entre eles.

## L

**Legalidade**, é o princípio segundo o qual todas as acções do Estado e de seus agentes devem estar de acordo com a Lei.

**Liberalização e privatização**, são conceitos distintos, especialmente no contexto de telecomunicações e mercados.

**Liberalização**, refere-se à abertura de um mercado à concorrência, permitindo que múltiplos provedores ofereçam serviços.

## M

**Mediação** é um processo voluntário no qual um terceiro imparcial, chamado mediador, facilita a comunicação entre as Partes em disputa, ajudando-os a alcançar um acordo mútuo.

## N

**Não discriminação**, é o princípio que proíbe a exclusão, restrição ou preferência em razão de características pessoais, como raça, gênero, religião, grau de instrução, deficiência, entre outros.

**Negociação** é um processo informal em que as Partes envolvidas buscam envolver suas divergências de forma

colaborativa, por meio de diálogo com o objectivo de alcançar um acordo mutuamente satisfatório sem a necessidade de intervenção de terceiros.

**Níveis de serviço** referem-se às métricas ou critérios específicos que são usados para medir a qualidade do serviço prestado.

## O

**Operador de telecomunicações** é uma empresa ou entidade, licenciada pela Autoridade Reguladora, que se dedique a exploração de uma rede pública de telecomunicações, podendo também prestar serviços de telecomunicações ao público em geral, tais como televisão, telefonia, dados, vídeo e outros.

## P

**Partilha de infraestruturas** refere-se ao compartilhamento de activos físicos ou serviços de infraestrutura entre diferentes operadores ou organizações.

**Preço** é o valor monetário que um consumidor paga por um produto ou serviço.

**Privacidade** é o direito de um indivíduo de controlar suas informações pessoais e decidir como e quando essas informações são colectadas, usadas e compartilhadas.

**Publicidade enganosa** é considerada qualquer tipo de anúncio ou comunicação comercial que contenha informações falsas, ambíguas ou que omitam dados relevantes, levando os consumidores a ter uma percepção errada sobre um produto ou serviço.

## Q

**Qualidade de serviço** é o grau em que um serviço atende ou supera as expectativas dos clientes.

**Reclamação**, protesto alegando não conformidade com a Lei, termos e condições da sua licença, regulamentos publicados ou qualquer directiva emitida para o operador licenciado.

**Responsabilização**, refere-se ao processo pelo qual indivíduos ou instituições são chamados a prestar contas por suas acções e decisões;

**Roaming nacional** é a capacidade de um usuário de telefone móvel utilizar os serviços de sua operadora de telefonia em áreas onde a cobertura da sua própria rede não está disponível, mas a rede de outra operadora nacional é acessível.

## S

**Sistema de compensação**, acto de equilibrar ou recompensar, ou seja, dar crédito ou desconto aos consumidores em troca da indisponibilidade dos serviços das comunicações por parte do operador do serviço. É considerada uma acção que gera o equilíbrio e igualdade entre duas partes, fazendo com que não haja nenhuma com maior ou menor peso que a outra.

## T

**Técnicos de colocação**, são profissionais especializados na instalação, configuração e manutenção de sistemas, equipamentos ou serviços em diferentes sectores, como telecomunicações, informática, energia.

**Telecomunicações**, referem-se à transmissão de informações a longas distâncias, utilizando diversos meios e tecnologias, como fios, ondas de rádio, fibra óptica e satélites. Esse campo abrange a comunicação verbal (como telefonia), visual (como televisão)

e de dados (como *internet*), permitindo a troca de mensagens e informações entre pessoas e sistemas, independentemente da sua localização geográfica.

**Termos e condições de contrato de serviços** são cláusulas e disposições que definem as regras e responsabilidades entre o prestador de serviços e o cliente.

**Transparência** é a prática de fornecer informações claras, acessíveis e compreensíveis sobre processos, decisões e acções de uma Organização, Governo ou Entidade.

## Decreto n.º 75/2025

de 31 de Dezembro

Havendo necessidade de rever o regime jurídico aplicável às actividades de transporte aéreo e trabalho aéreo público aprovado pelo Decreto n.º 39/2011 de 2 de Setembro por forma a, garantir uma actuação mais segura, eficaz, transparente e competitiva, ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo artigo 93 da Lei n.º 5/2016 de 14 Junho, Lei de Aviação Civil, o Conselho de Ministros decreta:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento de Licenciamento das Actividades de Transporte Aéreo e Trabalho Aéreo, em anexo, que é parte integrante do presente Decreto.

Art. 2. É revogado o Decreto n.º 39/2011 de 2 de Setembro, e todas as disposições contrárias ao presente Decreto.

Art. 3. O presente Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 16 de Dezembro de 2025.

Publique-se.

A Primeira – Ministra, *Maria Benvenida Delfina Levi*.

## Regulamento de Licenciamento das Actividades de Transporte Aéreo e Trabalho Aéreo

### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

##### ARTIGO 1

###### (Objecto)

O presente Regulamento estabelece o regime jurídico para o acesso ao mercado, exploração das actividades de transporte aéreo e trabalho aéreo comercial, concessão, renovação e manutenção das licenças de exploração.

##### ARTIGO 2

###### (Definições)

1. O significado dos termos e expressões utilizadas consta do glossário, em Anexo I que é parte integrante do presente Regulamento.

2. Os demais termos utilizados e não definidos no presente Regulamento têm o significado que lhes é atribuído pelo léxico da Organização da Aviação Civil Internacional.

##### ARTIGO 3

###### (Âmbito de aplicação)

O presente Regulamento é aplicável às pessoas singulares e colectivas que pretendam explorar serviços comerciais de transporte aéreo ou trabalho aéreo abertos à utilização pública, mediante remuneração.

##### ARTIGO 4

###### (Normativos técnicos da aviação civil)

O operador aéreo deve observar os normativos técnicos da aviação civil e os demais aplicáveis, em vigor na República de Moçambique.

##### ARTIGO 5

###### (Cabotagem)

1. A operação de serviços de transporte aéreo entre dois pontos localizados dentro do território nacional, mesmo com origem ou escala dentro do território de um Estado estrangeiro, está reservada exclusivamente a transportadores aéreos nacionais.

2. O trabalho aéreo operado no território nacional está reservado aos operadores aéreos nacionais.

### CAPÍTULO II

#### Regime de Exploração

##### ARTIGO 6

###### (Regime de exploração dos serviços)

1. A exploração de serviços de transporte aéreo regular, não regular e o trabalho aéreo é feita em regime de livre, justa e leal concorrência, mediante uma licença emitida pela Autoridade Reguladora da Aviação Civil de Moçambique.

2. Para efeitos deste Regulamento, entende-se por justa concorrência a prática de condições de mercado que assegurem igualdade de oportunidades entre os operadores aéreos, proibindo-se práticas predatórias, discriminatórias ou abusivas que possam distorcer o mercado ou prejudicar os consumidores.

##### ARTIGO 7

###### (Uso de aeronave de matrícula nacional)

O operador aéreo deve utilizar aeronave de matrícula nacional, excepto nos casos previstos no presente Regulamento e em legislação específica.

##### ARTIGO 8

###### (Uso de aeronave de matrícula estrangeira)

O uso de aeronave de matrícula estrangeira deve ser nos termos da regulamentação específica, e sujeito a verificação de condições técnico-operacionais, de entrada, permanência e operações no País.

##### ARTIGO 9

###### (Locação de aeronave)

A locação de aeronave por um operador aéreo para serviço doméstico ou internacional deve observar a regulamentação específica.

##### ARTIGO 10

###### (Documentos de transporte de passageiros, carga e correio)

1. Constituem documentos de transporte, o bilhete de passagem para o passageiro e carta de porte para a carga e correio, podendo