



# BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

IMPrensa NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E. P.

Regulamento de Protecção do Consumidor  
do Serviço de Telecomunicações

## AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto; donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: **Para publicação no «Boletim da República».**

## SUMÁRIO

Conselho de Ministros:

Decreto n.º 44/2019:

Aprova o Regulamento de Protecção do Consumidor do Serviço de Telecomunicações.

Decreto n.º 45/2019:

Alarga o âmbito de aplicação do Decreto n.º 26/2019, 11 de Abril, que cria o Gabinete de Reconstrução Pós-Ciclone Idai.

## CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º 44/2019

de 22 de Maio

Havendo necessidade de estabelecer mecanismos de protecção dos diferentes intervenientes no sector das telecomunicações, em particular os consumidores, ao abrigo do disposto na alínea c) do artigo 13 da Lei n.º 4/2016, de 3 de Junho, Lei das Telecomunicações, o Conselho de Ministros decreta:

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

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

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 9 de Abril de 2019

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *Carlos Agostinho do Rosário.*

## CAPÍTULO I

### Disposições Gerais

#### ARTIGO 1

##### (Definições)

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

#### ARTIGO 2

##### (Objecto)

O presente Regulamento estabelece o regime jurídico aplicável à protecção dos consumidores do serviço de telecomunicações, sem prejuízo do que estabelece a Lei de Defesa do Consumidor e a Lei das Telecomunicações sobre a matéria do consumidor.

#### ARTIGO 3

##### (Âmbito de aplicação)

O presente Regulamento aplica-se aos operadores de televisão, telefonia, dados, vídeo e outros que prestam serviços de telecomunicações de uso público e/ou que comercializam equipamentos de telecomunicações bem como, para os consumidores.

#### ARTIGO 4

##### (Responsabilidade ambiental)

O consumidor e o operador de telecomunicações devem ser sensíveis ao impacto que as suas acções causam no ambiente físico, com vista a conservar o meio ambiente para assegurar a qualidade de vida e segurança para as gerações presentes e futuras à luz da legislação ambiental e demais regulamentações aplicáveis.

## CAPÍTULO II

### Deveres e Direitos dos Consumidores

#### ARTIGO 5

##### (Deveres do consumidor)

O Consumidor tem os seguintes deveres:

- Remunerar os serviços contratados, dentro do prazo estabelecido na factura para os serviços pós-pagos;
- Cumprir pontualmente o contrato assinado com o operador de telecomunicações;
- Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos terminais e redes de telecomunicações;

- d) Respeitar os bens públicos destinados à utilização do público em geral;
- e) Proceder ao registo dos dados de identificação de serviços de telecomunicações;
- f) Comunicar ao operador de telecomunicações em caso de mudança de endereço do domicílio;
- g) Outros que vem indicados em outra legislação.

## ARTIGO 6

**(Contratação de serviço)**

1. O contrato de prestação de serviços de telecomunicações deve ser redigido na língua oficial.
2. Para os casos em que não seja possível redigir um contrato, o consumidor deve receber do operador de telecomunicações uma comunicação, via mensagem, correio electrónico ou página web que o habilitem a compreender os termos e condições do negócio a celebrar.

## ARTIGO 7

**(Escolha de serviço)**

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

## ARTIGO 8

**(Informação sobre serviços)**

1. O operador de telecomunicações deve providenciar ao consumidor toda a informação de forma transparente e actualizada incluindo os termos e condições de serviços, os preços oferecidos pelos serviços, e produtos disponíveis ou propostos, em língua oficial.
2. O contrato pós-pago deve conter no mínimo as seguintes informações:
  - a) O nome e endereço do operador do serviço de telecomunicações;
  - b) O serviço fornecido;
  - c) O serviço de apoio ao cliente;
  - d) O número de emergência;
  - e) O preço e a estrutura da tarifa;
  - f) A duração do contrato e as modalidades para a renovação e/ou término;
  - g) A forma de compensação sobre facturação e contratos de níveis de serviços (SLA);
  - h) A modalidade para a recuperação de débitos indevidos, mediante prova;
  - i) A modalidade para o tratamento de reclamações e conflitos;
  - j) As circunstâncias sob as quais o contrato poderá ser terminado.

3. Para o caso em que o consumidor possuir um contrato pré-pago, as informações devem ser disponibilizadas na forma de mensagens, correio electrónico e página web.

## ARTIGO 9

**(Facturação de serviços)**

1. O operador de telecomunicações deve apresentar uma facturação correcta e perceptível de serviços aos quais o consumidor subscreveu.
2. A factura deve corresponder ao serviço contratado e esta não deve ser cobrada por outros serviços que o consumidor não tenha subscrito ou solicitado, assim como os que não lhe foram previamente comunicados.

3. A factura a cobrar ao consumidor deve ser entregue 48 horas antes do vencimento do prazo de cobrança.

4. O consumidor tem direito à facturação detalhada, sempre que solicitar.

## ARTIGO 10

**(Direito à privacidade)**

1. O consumidor deve ter direito à privacidade e protecção contra o uso não autorizado da sua informação pessoal, designadamente:

- a) Nas comunicações, qualquer que seja o tipo;
- b) No material ou informação de *marketing* não solicitado ou enviado em nome de terceiros;
- c) Não fornecer o número ou dados pessoais do consumidor a terceiros sem sua autorização.

2. O nome e endereço do consumidor constantes na lista telefónica devem ser colocados mediante o seu consentimento.

3. Exceptuam-se do estabelecido no número anterior, o nome e endereço de pessoa colectiva pública ou privada de utilidade pública.

4. O consumidor pode permitir conscientemente a revelação da sua informação pessoal.

## ARTIGO 11

**(Direito à protecção contra abuso de mercado)**

1. O consumidor tem o direito de ser protegido contra abusos de mercado quanto ao seguinte:

- a) Preços praticados pelos operadores de telecomunicações e não homologados pela Autoridade Reguladora;
- b) Preços discriminatórios;
- c) Práticas de comércio injustas incluindo publicidade falsa e enganosa;
- d) Qualquer outra forma de comportamento anti-competitivo.

2. O consumidor tem direito a serviços especiais que o permitam fazer chamadas de emergência, mesmo depois da terminação ou interrupção do serviço.

3. O consumidor deve ser informado por escrito em mensagem, correio electrónico, carta ou outras formas de comunicação eficazes, previamente à interrupção ou terminação do serviço, em qualquer que seja a situação.

## ARTIGO 12

**(Direito à explicação e consciencialização)**

O consumidor tem o direito de obter dos operadores de telecomunicações explicações sobre serviços e conhecimentos básicos na aquisição de equipamento terminal ou na subscrição dos serviços de telecomunicações, de forma a adquirir habilidades necessárias para fazer escolhas acertadas, sobre os bens e serviços.

## ARTIGO 13

**(Direito à segurança)**

O consumidor tem o direito à protecção contra equipamentos que perigam a saúde e a vida, bem como o acesso à chamadas de emergência garantidas em ambientes de risco.

## ARTIGO 14

**(Direito à reclamação e compensação)**

1. O consumidor tem o direito a reclamar a facturação quando cobrada indevidamente.

2. A partir da reclamação e mediante prova, o consumidor tem direito a ser compensado na forma que acordar com o operador de telecomunicações.

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

4. Quando a falha tenha origem na factura cobrada, o consumidor deve entrar em contacto com o operador de telecomunicações, solicitando a segunda via da factura, sem as chamadas e/ou serviços que não reconheceu.

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

6. O consumidor tem 30 (trinta) dias úteis para reclamar da falha na factura do serviço, a partir do momento da sua recepção.

7. O operador de telecomunicações deve responder às reclamações no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da reclamação.

#### ARTIGO 15

##### (Suspensão do serviço a pedido do consumidor)

O consumidor tem o direito a solicitar a suspensão do serviço contratado, mas só o pode fazer depois de liquidar ou negociar as dívidas do serviço que tenha usufruído sem custos adicionais.

#### ARTIGO 16

##### (Direito de associação)

1. O consumidor tem o direito de se organizar em associações de consumidores, nos termos da Lei, para desenvolverem uma vontade comum que influencie a promoção e protecção dos seus legítimos interesses.

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

### CAPÍTULO III

#### Obrigações do Operador

#### ARTIGO 17

##### (Registos de consumidor)

1. O operador de telecomunicações deve possuir um registo eficaz e permanente de todos os seus consumidores.

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

#### ARTIGO 18

##### (Atendimento ao consumidor)

1. O operador de telecomunicações deve garantir uma plataforma electrónica para atendimento ao consumidor que inclua participação de reclamações ou dúvidas relacionadas a serviços fornecidos.

2. A plataforma electrónica para atendimento ao consumidor deve estar disponível e acessível, devendo desta constar 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) Assinatura legível do consumidor, quando possível.

3. O operador de telecomunicações deve manter pessoal adequado e treinado para receber e responder pontualmente as reclamações ou dúvidas dos consumidores.

4. O operador de telecomunicações, quando credite um valor superior na factura do consumidor deve no mês seguinte à reclamação garantir a dedução do respectivo valor na factura ou outra forma de compensação equivalente.

5. O operador de telecomunicações no atendimento ao consumidor deve privilegiar a língua oficial, sem prejuízo de recurso às outras línguas.

6. O operador de telecomunicações deve estabelecer e publicar os procedimentos para a participação das reclamações.

#### ARTIGO 19

##### (Cobrança de serviços)

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

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

3. O operador de telecomunicações é obrigado a devolver, dentro de 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 de telecomunicações deve tomar todas as precauções para remediar e evitar a ocorrência das reclamações dos consumidores que tenham origem na facturação de serviços.

#### ARTIGO 20

##### (Atraso no pagamento)

1. O operador de telecomunicações, quando houver atraso no pagamento por mais de 48 horas, pode interromper a prestação do serviço.

2. Fim do período estabelecido no número anterior o operador de telecomunicações pode promover uma negociação da dívida, estipulando para o efeito um Termo de Compromisso para o parcelamento do débito.

3. Após o pagamento da primeira parte fixada no Termo de Compromisso, o serviço deve ser restabelecido até 24 horas depois.

4. A interrupção do serviço não determina o corte de serviços público de emergência.

#### ARTIGO 21

##### (Suspensão do serviço por falta de pagamento)

1. O operador de telecomunicações pode suspender o serviço, quando haja incumprimento de pagamento.

2. O operador de telecomunicações não deve suspender a transmissão de sinal de televisão de canais públicos generalistas.

3. O operador de telecomunicações deve levantar a suspensão, mediante apresentação de comprovativo de pagamento.

#### ARTIGO 22

##### (Termo do contrato)

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

- a) Fim do prazo para o qual o consumidor estabeleceu o contrato;
- b) Em qualquer outro caso depois de sanadas as dívidas da prestação do serviço.

## ARTIGO 23

**(Confidencialidade)**

O operador de telecomunicações é obrigado a tomar medidas necessárias para assegurar a confidencialidade do consumidor relativa à sua informação pessoal, excepto quando houver consentimento deste.

## ARTIGO 24

**(Dever de colaboração)**

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

## ARTIGO 25

**(Serviços para pessoa com necessidades especiais)**

1. O operador de telecomunicações deve criar facilidades nas suas instalações para atender os consumidores com necessidades especiais.

2. As facilidades referidas no artigo anterior devem ser as seguintes:

- a) Acesso facilitado às instalações dos operadores de telecomunicações;
- b) Sempre que possível contratar pessoas especializadas em linguagem de sinais ou outra forma de comunicação.

## ARTIGO 26

**(Venda de equipamento)**

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

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

## ARTIGO 27

**(Qualidade de serviços de telecomunicações)**

O operador de telecomunicações é obrigado a fornecer serviços de telecomunicações de acordo com a qualidade referenciada na licença de prestação de serviços de telecomunicações.

## ARTIGO 28

**(Mensagens informativas e publicitárias)**

1. O operador de telecomunicações pode, a qualquer hora, enviar mensagens de texto de utilidade e interesse público de carácter urgente quando solicitada pelo órgão competente do Estado.

2. O operador de telecomunicações só pode enviar mensagens julgadas de interesse do consumidor entre as 6.00 e 21.00 horas, a excepção de força maior.

3. O operador de telecomunicações deve enviar mensagens de texto ao consumidor, informando-o da mudança significativa das suas condições contratuais, regime de utilização e serviço.

4. O operador de telecomunicações não pode enviar mensagens de texto de cunho publicitário, de terceiros, sem o consentimento prévio, livre e expresso do consumidor.

## ARTIGO 29

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

1. A tarifa, à excepção da cobrada aos consumidores corporativos deve estar disponibilizada na sua página *web*.

2. Os termos e condições do serviço de telecomunicações e a tarifa correspondentes ao serviço devem estar disponíveis para

o consumidor antes do estabelecimento de qualquer contrato de serviço, podendo ser fornecido numa das seguintes formas:

- a) Formato físico;
- b) Formato electrónico.

3. Ao consumidor deve ser oferecida a oportunidade para o esclarecimento de dúvidas sobre os termos e condições do contrato, antes da sua celebração.

4. A tarifa aprovada, incluindo *roaming* nacional e internacional, taxa *premium* e serviços de valor acrescentado devem estar publicados nos órgãos de informação de maior circulação, em todas as páginas *web* do operador, bem como no estabelecimento deste.

5. A recarga do serviço pré-pago deve ser vendida com o correspondente valor facial estampado.

6. O operador de telecomunicações deve fornecer ao consumidor informação a cerca de recargas *premium* ou serviços de valor acrescentado para salvaguardar a fraude, publicidade falsa e enganosa, ou erro de apresentação.

## ARTIGO 30

**(Net control)**

1. O operador de telecomunicações deve configurar a funcionalidade *net control*, quando aplicável, 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 31

**(Contratos de prestação de serviço)**

Sem prejuízo do previsto em outra legislação de telecomunicações sobre a mesma matéria, o contrato de prestação de serviços de telecomunicações deve obedecer ao seguinte:

- a) O operador de telecomunicações deve estabelecer um contrato de serviço com todos os consumidores, quando aplicável, no início do fornecimento do serviço;
- b) O contrato deve conter os serviços a serem fornecidos, o preço e as compensações, quando aplicável que o consumidor tem direito em caso de não fornecimento destes serviços;
- c) As partes contratuais devem certificar-se do conteúdo e dos termos do contrato, fim do qual devem assinar para passar a ter eficácia;
- d) O operador de telecomunicações deve registar os padrões de contratos de serviço de consumidor contendo termos e condições para aprovação pela Autoridade Reguladora dentro de noventa dias úteis a partir da data do respectivo licenciamento;
- e) O operador de telecomunicações deve assegurar que os termos e condições do contrato sejam justos, transparentes e escritos na língua oficial e no sistema de escrita para deficientes visuais, sempre que possível;
- f) A disponibilidade e limitação no uso do serviço;

- g) O processo de interrupção ou desconexão do serviço pelo operador de telecomunicações;
- h) O processo de término do contrato pelas partes contratuais;
- i) Garantias a respeito do serviço e equipamento associado;
- j) Endereço e contacto do departamento de serviço ao cliente do operador licenciado;
- k) O direito de o consumidor recorrer à Autoridade Reguladora em caso de insatisfação da resolução do operador;
- l) O contrato deverá mencionar os mecanismos necessários para a compensação em caso de falha de fornecimento do serviço contratado, mediante prova;
- m) O contrato-padrão que regula as partes pode ser ajustado pelo operador de telecomunicações, em função de situações decorrentes do processo de desenvolvimentos tecnológico, mediante a aprovação da Autoridade Reguladora dentro de 30 dias.

## ARTIGO 32

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

1. O operador de telecomunicações não é responsável pelo tempo de paralisação ou indisponibilidades originado de força maior ou de qualquer evento que não pode ser evitado nem prevenido.
2. O operador de telecomunicações deve compensar em 100% o valor do serviço, sempre que for considerada procedente a reclamação do consumidor.

## ARTIGO 33

**(Facturação)**

1. O operador de telecomunicações deve gerar, uma factura pelo serviço prestado com a seguinte descrição:
  - a) Os detalhes da base da facturação, designadamente, por unidade de tempo ou por bloco de tempo para todas as chamadas;
  - b) Uma lista com todas as taxações da 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 ou internacional;
  - b) Taxa de subscrição mensal;
  - c) Taxa de utilização do equipamento terminal;
  - d) Taxa para pacote *premium* ou básico;
  - e) Taxa de serviço de valor acrescentado;
  - f) Taxa de subscrição de *Internet*;
  - g) Taxa da linha ao apoio ou assistência;
  - h) Outras taxas julgadas pertinentes.
4. O operador de telecomunicações deve arquivar os registos, físico ou digital, da facturação pelo menos 5 anos.
5. O operador de telecomunicações deve assegurar que toda a facturação de *roaming* esteja clara e processada dentro de 60 dias depois da prestação do serviço.

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

7. A data limite deve estar indicada na factura a enviar ao consumidor.

8. Os consumidores têm o direito de questionar a precisão do valor facturado e/ ou negociar um plano de pagamento por forma a evitar o corte ou a desconexão do serviço dentro ou fora do período de pagamento.

## ARTIGO 34

**(Reclamações)**

O operador de telecomunicações deve possuir nos seus centros de serviços ao cliente procedimentos de tratamento de reclamações com o objectivo de resolver os conflitos de forma eficiente.

## ARTIGO 35

**(Procedimento de tratamento de reclamações)**

1. O operador de telecomunicações deve comunicar ao consumidor da existência de procedimentos de tratamento de reclamações devendo ter, no local, meios físico ou digital para esse efeito.
2. A Autoridade Reguladora deve aprovar os procedimentos de registo de reclamações.
3. O consumidor deve depositar a sua reclamação no operador de serviço ou seu representante, quando algum dos seus direitos não seja respeitado.
4. Por forma a ajudar na solução da reclamação o consumidor deve fornecer as informações que o operador solicite.
5. O procedimento de reclamações pode ser preenchido em duplicado, para casos de reclamações escritas e o consumidor deve possuir uma cópia.
6. No caso da reclamação ser feita por plataforma electrónica deve ser disponibilizada ao consumidor o código ou referência da reclamação.
7. O operador de telecomunicações deve responder à reclamação do consumidor dentro de 15 dias úteis a contar da data de recepção da reclamação.
8. Da resposta do operador de telecomunicações pode caber recurso para a Autoridade Reguladora nos termos da Lei.
9. A Autoridade Reguladora deve investigar qualquer reclamação a si dirigida e pode solicitar ao operador de telecomunicações informações adicionais.
10. A Autoridade Reguladora pode conduzir a reclamação através de uma auscultação formal às partes, indicando a data, hora e local da audição.
11. A Autoridade Reguladora deve informar ao consumidor e ao operador de telecomunicações da sua decisão.
12. A Autoridade Reguladora deve emitir uma resolução indicando a solução da reclamação, incluindo o pagamento da multa ou compensação, quando for o caso.

## CAPÍTULO IV

## Regime Sancionatório

## ARTIGO 36

## (Infracções e multas)

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

- a) 100.000,00MT pela falta de registo de consumidor, nos termos do artigo 17;
- b) 100.000,00 MT pela ausência da plataforma electrónica, por cada balcão de atendimento ao consumidor, nos termos do artigo 18;
- c) 100.000,00 MT por não criar condições de facilidades para atendimento de pessoas com necessidades especiais, por cada balcão de atendimento, nos termos do artigo 25;
- d) 500.000,00 MT por não disponibilizar as tarifas na página *web* nos termos do artigo 29;
- e) 300.000,00 MT por não configurar a funcionalidade *net control* na central de controlo até cinquenta consumidores nos termos do artigo 30;
- f) 1.000.000,00 MT por não configurar a funcionalidade *net control* na central de controlo acima de um milhão de consumidores nos termos do artigo 30;
- g) 100.000,00 MT por falta de apresentação de procedimentos para tratamento de reclamações à Autoridade Reguladora, nos termos do n.º 1 do artigo 35;
- h) 50.000,00MT por cada reclamação não respondida dentro do prazo de 15 (quinze) dias úteis, como estipula o n.º 7 do artigo 35.

## ARTIGO 37

## (Reincidência)

1. Em caso de reincidência, o valor das multas previstas no presente Regulamento é elevado 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 38

## (Aplicação da multa)

3. A Autoridade Reguladora, sempre que tiver conhecimento da infracção, deve determinar a instauração do competente processo.
4. A notificação deve conter a matéria acusatória e todos os elementos de prova produzidos, incluindo a cópia do auto de notícia.
5. O operador de telecomunicações infractor tem 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de notificação para, querendo, exercer o seu direito de defesa.
6. A Autoridade Reguladora deve tomar a decisão final no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da recepção da defesa do operador de telecomunicações infractor.
7. Caso o operador de telecomunicações 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.
8. O exercício do direito de defesa interrompe a contagem do prazo para o pagamento da multa.

9. O operador de telecomunicações infractor tem o prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da recepção da notificação ou da decisão final para proceder o pagamento da multa.

10. O operador de telecomunicações infractor tem um prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da recepção da notificação para sanar as causas que ditaram a aplicação da multa.

11. A Autoridade Reguladora acciona os mecanismos de execução fiscal, caso o operador de telecomunicações infractor não efectue o pagamento voluntário da multa aplicada.

## ARTIGO 39

## (Destino do valor das multas)

1. Compete aos ministros que superintendem as áreas das comunicações e das finanças definir as percentagens dos valores das multas.

2. O valor das multas deve ser canalizado para Conta Única do Tesouro e consignado à Autoridade Reguladora no prazo de 5 (cinco) dias, após a sua cobrança.

## ARTIGO 40

## (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 41

## (Fiscalização)

1. A Autoridade Reguladora pode periodicamente ou sempre que justificado auditar ou fiscalizar bem como solicitar a demonstração da conformidade com os aspectos de segurança mencionados no presente Regulamento.

2. A auditoria ou fiscalização mencionada no número anterior pode ser feito pela Autoridade Reguladora ou por mandatários devidamente credenciados.

## ARTIGO 42

## (Resolução de diferendos)

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

2. O processo de resolução de diferendo não deve suspender o fornecimento do serviço, à excepção da falta de pagamento pelo serviço prestado.

3. O consumidor pode solicitar a suspensão dos serviços de telecomunicações enquanto durar a resolução do diferendo.

## ARTIGO 43

## (Recurso)

As decisões tomadas no âmbito do presente Regulamento cabem recurso nos termos da legislação aplicável.

## Decreto n.º 45/2019

de 22 de Maio

Havendo necessidade de alargar o âmbito de aplicação do Decreto n.º 26/2019, 11 de Abril, que cria o Gabinete de Reconstrução Pós-Ciclone Idai, com sede na Cidade da Beira,