



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DAS
INFRAESTRUTURAS E DA HABITAÇÃO

Exma. Senhora
Chefe do Gabinete de S. Exa. o Secretário de
Estado dos Assuntos Parlamentares
Dr.ª Catarina Gamboa
Palácio de São Bento
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
425	19-02-2020	N.º: 896/2020 ENT.: 1170/2020 PROC. N.º: 032/2020	20-04-2020

ASSUNTO: Pergunta n.º 1006/XIV/1.ª - CTT - queixas sobre aumento da tabela de preços e da qualidade do serviço prestado

Na sequência do Ofício acima identificado, e em resposta à pergunta n.º 1006/XIV (1.ª) formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar do BE, encarrega-me Sua Excelência, o Ministro das Infraestruturas e da Habitação de, relativamente às questões colocadas, enviar a seguinte informação:

O Governo está, como sempre esteve, totalmente comprometido com a sua missão de garantir que as populações beneficiam da oferta permanente de determinados serviços postais em todo o país, com níveis de qualidade adequada e a preços acessíveis de forma a responder às necessidades de comunicação das pessoas e empresas.

Nesse sentido, o Governo tem atuado com vista a garantir que os constrangimentos decorrentes do atual contrato de concessão são ultrapassados, acompanhando com atenção todas as questões relacionadas com os CTT, de modo a acautelar o aumento da qualidade do serviço público prestado, a abertura das de estações de correios e a modificação dos preços praticados.

Importa assim referir que ao nível do contrato de concessão atualmente em vigor, os indicadores de qualidade de serviço a que os CTT estão obrigados foram modificados, tendo-se estabelecido, para os anos de 2019 e 2020, novas obrigações e novas métricas de cumprimento das obrigações já existentes.

O cumprimento dessas obrigações é, por sua vez, objeto de uma auditoria regular, dando azo à abertura dos competentes processos de contraordenação em caso de incumprimento dos referidos indicadores.

Tendo em consideração tais alterações, cuja aplicação apenas vai no segundo ano, será efetuada uma monitorização do nível de queixas efetuadas de modo a analisar se será necessário densificar as medidas implementadas.



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DAS
INFRAESTRUTURAS E DA HABITAÇÃO

A principal preocupação do Governo é salvaguardar a acessibilidade e a proximidade junto das populações. Esta salvaguarda é essencial tendo em consideração que os CTT, embora sejam uma empresa privada e, nessa qualidade, gozam de autonomia na gestão da sua atividade e nas decisões de estratégia comercial que a cada momento são tomadas, têm limites de atuação, encontrando-se, por essa razão, adstritos ao cumprimento das obrigações que lhe advém das bases da concessão do serviço postal.

A própria administração dos CTT já assumiu publicamente a importância destes princípios na prestação do serviço postal, tendo reconhecido como principal prioridade para a empresa a proximidade à população. Nesse sentido, já foi garantido que não iriam ser promovidos mais encerramentos, sendo que, a par desta decisão, irá iniciar-se um processo de reabertura do serviço em concelhos que ficaram sem o mesmo.

Relativamente ao aumento dos preços, importa referir que a fiscalização do cumprimento das obrigações decorrentes das bases da concessão do serviço postal pelos CTT compete à ANACOM. No âmbito desta função de fiscalização, os CTT notificam a ANACOM dos preços e respetivas condições a praticar em relação aos serviços postais que integram a oferta do serviço universal, emitindo posteriormente a ANACOM o respetivo parecer.

Sem prejuízo do exposto, existem serviços que não integram o atual conceito de Serviço Universal Postal, nomeadamente, o serviço de reexpedição de envios postais ou o correio expresso. Estes serviços não estão sujeitos a autorização prévia da ANACOM, contudo, são devidamente controlados de modo a garantir as condições da prestação de um serviço universal postal.

A seleção do próximo prestador de serviço universal deve ser efetuada através de um procedimento transparente com regras e requisitos específicos. Conforme o Governo já anunciou várias vezes, o cenário de entrada no capital dos CTT não está excluído. No entanto, a definição do contrato de concessão e o seu resultado em termos de obrigações para o prestador do serviço universal será inequivocamente necessária e prévia a qualquer decisão que possa vir a ser tomada sobre essa matéria.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete


(Hugo Mendes)