REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DO PLANEAMENTO E DAS INFRAESTRUTURAS

Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete de S. E. o
Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares
Eng. Nuno Araújo

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
2832	14-08-2017	**Nº:** 336/2018 **ENT.: 4419/2017** **PROC. Nº:** 71/2017	15-02-2018

ASSUNTO: Resposta à pergunta n.º 4930/XIII/2.ª - CTT nos Açores

Na sequência do Ofício acima identificado, e em resposta à pergunta n.º 4930/XIII (2.ª) formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar do PSD, encarrega-me Sua Excelência o Ministro do Planeamento e das Infraestruturas de, relativamente às questões colocadas, enviar a seguinte informação:

De acordo com a Lei Postal, a prestação do serviço postal universal deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere à disponibilidade, regularidade e fiabilidade do serviço.

O contrato de concessão prevê a fixação, pela ANACOM, de objetivos de densidade da rede postal assim como indicadores de qualidade de serviço, os quais são auditados trimestralmente pelo regulador, havendo lugar a penalizações em caso de incumprimento.

Atendendo à evolução negativa dos resultados dessas auditorias, a ANACOM decidiu, em janeiro, estabelecer um novo e mais exigente conjunto de indicadores e metas de qualidade de serviço.

De igual forma, o Governo decidiu desenvolver um programa de trabalho, com a participação do regulador, dos CTT e ainda de representantes das autarquias e dos parceiros sociais, em ordem a uma análise do serviço desenvolvido por aquela empresa no âmbito do contrato de concessão em vigor, e possíveis ações de melhoria contínua do serviço prestado aos portugueses. Esse programa de trabalho já se encontra em curso.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Maria Cristina da Silva Simões Bento

Assinado de forma digital por Maria Cristina da Silva Simões Bento
Dados: 2018.02.15 17:31:23 Z

Gabinete do Ministro do Planeamento e das Infraestruturas
Av. Barbosa du Bocage, nº 5 1049-039 Lisboa, PORTUGAL
TEL + 351 210 426 200 **EMAIL** gabinete.ministro@mpi.gov.pt **www.portugal.gov.pt**