

## Florinda Veiga

---

**De:** Reclamações/pedidos Informação/sugestões <info@anacom.pt>  
**Enviado:** 17 de maio de 2018 11:35  
**Para:** Perguntas / Requerimentos  
**Assunto:** Resposta a REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT - Envio do(a) Requerimento rq18 / xiii / 3ei - [XEO835365532:130917677]  
**Anexos:** rq18-xiii-3ei.pdf; Requerimento n.º 18XIII(3.ª)-EI.pdf  
**Importância:** Alta

Exmª Senhora Chefe de Divisão de Apoio ao Plenário

Para os devidos efeitos remete-se em anexo a resposta ao requerimento registado com o número rq18/xiii/3ei, sobre encerramento do Centro de Distribuição Postal do Vimioso

Com os melhores cumprimentos.

Aida Oliveira

Coordenadora do Serviço de Atendimento ao Público

-----  
**Data de Entrada:** Terça-feira, 17 de Abril de 2018 10:32:21

Para os devidos efeitos, tenho a honra de remeter a V. Exa o **Requerimento** apresentada/o por vários Senhores Deputados, registado com o n.º **rq18 / xiii / 3ei** sobre **Encerramento do Centro de Distribuição Postal do Vimioso**.

Tendo em conta o Regimento da Assembleia da República, o prazo para resposta aos requerimentos é de 30 dias.

Divisão de Apoio ao Plenário.

---

*Para responder a esta mensagem, inclua, por favor, no texto ou no assunto da sua mensagem a(s) seguinte(s) referências:*

[XEO835365532:130917677]

Pense no ambiente. Imprima o conteúdo desta mensagem apenas se for absolutamente necessário.

Este email e ficheiros em anexo são confidenciais e destinados somente ao conhecimento e utilização da(s) pessoa(s) ou entidade(s) a quem foram endereçados. Se recebeu este email ou anexos por erro, ou a eles teve acesso não sendo o destinatário, por favor elimine-os contactando o remetente.

Please consider the environment before printing this mail note.

This email and files transmitted with it are confidential and intended for the sole use of the individual or organization to whom they are addressed. If you have received this email in error, please notify the sender immediately and delete it without using, copying, storing, forwarding or disclosing its contents to any other party.

Autoridade Nacional de Comunicações <http://www.anacom.pt>

**Requerimento n.º 18/XIII(3.ª)-EI**

**Apresentado pelos Deputados Ilda Araújo Novo e Hélder Amaral (CDS-PP)**

De acordo com o artigo 11.º da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor), a prestação do serviço postal universal deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, regularidade e fiabilidade do serviço.

Para o efeito, os CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, devem assegurar o cumprimento de um conjunto de obrigações estabelecidas na lei e no contrato de concessão, de entre as quais se destaca a de assegurar a prestação do serviço universal em todo o território nacional, assegurando a sua disponibilidade e qualidade (cf. artigos 10.º, n.º 1 e 57.º, n.º 1 da Lei Postal e base VIII, n.º 1, alíneas a) e b) das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, republicadas, após alterações, em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro).

Enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, os CTT obrigam-se a afetar à concessão o conjunto de meios humanos e materiais necessários à prestação do serviço postal universal (n.º 1 da Base V) e a prestar os serviços que integram o serviço universal de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho fixados pela ANACOM (n.º 1 da base XII).

Relativamente à rede postal afeta à concessão, constituem obrigações específicas da concessionária, ao abrigo do disposto nas alíneas a) e b) do n.º 1 da base IX da concessão:

- i. estabelecer e manter em bom estado de funcionamento, segurança e conservação a rede postal, bem como zelar pela sua operacionalidade e adequada exploração [base VIII, n.º 1, alínea b)]; e
- ii. desenvolver, qualitativa e quantitativamente, a rede postal, de modo a assegurar os níveis de qualidade adequados aos serviços que nela se suportem, cumprindo,

nomeadamente os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixados pela ANACOM nos termos da base XV.

A ANACOM teve conhecimento, através de uma comunicação de 12.03.2018 da Câmara Municipal de Vimioso, do encerramento do centro de distribuição de Vimioso.

Neste âmbito, cumpre informar que não estão definidas obrigações específicas relativamente aos centros de distribuição postal dos CTT (como por exemplo em relação à sua localização, abertura ou encerramento), inserindo-se as medidas adotadas pelos CTT relativamente aos centros de distribuição postal, como é o caso do centro de distribuição postal de Vimioso, no âmbito das competências de gestão próprias da empresa, permanecendo em qualquer caso os CTT obrigados a assegurar as referidas obrigações resultantes do contrato de concessão, designadamente as relativas à qualidade do serviço.

É de referir que os CTT se encontram obrigados a assegurar os objetivos de qualidade do serviço postal universal fixados pela ANACOM, por decisões de 30.12.2014 e de 13.03.2015, os quais são relativos a demoras de encaminhamento de correio e um ao tempo em fila de espera no atendimento (percentagem de eventos até 10 minutos). Os objetivos de desempenho fixados são referentes ao valor médio anual a atingir a nível nacional, em cada ano. Nos termos da lei, a medição dos indicadores de qualidade é feita por uma entidade externa independente dos CTT e os valores são reportados trimestralmente à ANACOM. Os valores medidos e o respetivo sistema de medição são objeto de auditoria pela ANACOM, encontrando-se em curso a auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017.

Esta também em curso a fixação de novos objetivos de desempenho, a assegurar pelos CTT até ao final de 2020, e que substituirão os atualmente em vigor. Tendo por base a experiência observada com o quadro de indicadores de qualidade de serviço nos anos de 2015 a 2017, a ANACOM decidiu proceder à respetiva reformulação, considerada essencial para que seja garantido um maior nível de qualidade do serviço postal universal, sem pôr em causa a sua sustentabilidade e viabilidade económico-financeira. De acordo com o sentido provável de decisão aprovado pela ANACOM em janeiro de 2018, e que foi submetido a audiência prévia dos CTT e das organizações representativas dos consumidores, bem como a consulta pública, os CTT irão estar obrigados ao cumprimento de um conjunto de 24 indicadores de qualidade de serviço que comparam com os 11 indicadores anteriores, sendo 22 relativos a demoras de encaminhamento do correio e 2 relativos ao tempo em fila de espera. A ANACOM

encontra-se a analisar os contributos recebidos sobre o referido sentido provável de decisão, prevendo adotar a decisão final brevemente.

Note-se que a ANACOM realiza também ao longo do ano diversas ações de fiscalização, regulares ou pontuais, quer junto de estabelecimentos postais situados em diversos pontos do território nacional (para verificar, designadamente, os serviços prestados e os tempos em fila de espera), quer com o intuito de verificar os procedimentos adotados pela empresa relativamente ao cumprimento das obrigações relacionadas com a distribuição postal, neste caso através da fiscalização da atividade de vários centros de distribuição postal (CDP) dos CTT e da auscultação direta dos representantes das populações integradas nos CDP em observação, no sentido de recolher a perceção daquelas entidades sobre questões relacionadas com a distribuição postal.

De referir que a ANACOM aprovou também, igualmente em sentido provável de decisão, em janeiro de 2018, os critérios a que deve obedecer a formação pelos CTT de preços dos serviços postais que compõem o serviço universal. Nesses critérios foram consideradas as estimativas de poupanças de custos que a empresa perspetiva vir a ter com o plano de reestruturação operacional adotado no final de 2017, na proporção do peso daqueles serviços no total do correio dos CTT. De acordo com aquele sentido provável de decisão, que foi igualmente submetido a audiência prévia dos CTT e das organizações representativas dos consumidores, bem como a consulta pública, encontrando-se a ANACOM a analisar os contributos recebidos, em 2018 mantêm-se as regras atualmente em vigor, sendo as novas regras aplicadas aos preços a vigorar em 2019 e 2020.