Florinda Veiga

De: Reclamações/pedidos Informação/sugestões <info@anacom.pt>
Enviado: 7 de dezembro de 2017 15:09
Para: Perguntas / Requerimentos
Assunto: Resposta a REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT - Envio do(a) Requerimento rq5 / xiii / 3ei - [XEO126050346:125448582]
Anexos: rq5-xiii-3ei.pdf; Contributo_NO_V1 IA.DOCX

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 rq5/xiii/3ei, sobre indicador de qualidade de serviço dos CTT.

Agradecemos a confirmação da receção deste e-mail.

Com os melhores cumprimentos.

Aida Oliveira

Coordenadora do Serviço de Atendimento ao Público

Data de Entrada: Quarta-feira, 08 de Novembro de 2017 15:33:53

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 **rq5 / xiii / 3ei** sobre **Indicador de qualidade de serviço dos CTT**.

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:
[XEO126050346:125448582]

Pense no ambiente. Imprima o conteudo desta mensagem apenas se for absolutamente necessario.

Este email e ficheiros em anexo sao confidenciais e destinados somente ao conhecimento e utilizacao da(s) pessoa(s) ou entidade(s) a quem foram enderecados. Se recebeu este email ou anexos por erro, ou a eles teve acesso nao sendo o destinatario, 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 Comunicacoes http://www.anacom.pt

Resposta ao requerimento n.º 5/XIII/3.ª

Deputado Hélder Amaral, grupo parlamentar do CDS-PP

Indicador de qualidade de serviço dos CTT

Relativamente à questão n.º 1, informa-se que:

Para além da referida dedução de preços, e sem prejuízo da aplicação de outras eventuais sanções previstas na lei, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) continuará a realizar de forma regular ações de supervisão e fiscalização para verificar as condições de prestação do serviço universal, face às obrigações que se encontram definidas[1].

Adicionalmente, estão em curso os trabalhos conducentes à definição dos parâmetros de qualidade e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, para vigorarem a partir de 2018, os quais substituirão os atuais em vigor, que foram definidos pela ANACOM por decisões de 30.12.2014 e de 13.03.2015 (abrigo do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal[2]).

Relativamente à questão n.º 2, informa-se que:

A ANACOM fixou, por deliberação de 15.09.2017, no âmbito e ao abrigo da base XV das Bases da concessão do serviço postal universal (Concessão)[3], os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, a vigorar de 01.10.2017 a 30.09.2020, sendo os mesmos referentes a:

i) densidade dos estabelecimentos postais;
ii) densidade dos marcos e caixas de correio;
iii) ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

---

[1] Sem prejuízo de outras ações de fiscalização pontuais que sejam realizadas na sequência de reclamações recebidas sobre eventuais falhas na prestação do serviço postal, de que esta Autoridade tenha conhecimento.

[2] Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

[3] Republicadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

Estes objetivos substituem os definidos em 28.08.2014, que vigoraram de 01.10.2014 a 30.09.2017.

A ANACOM monitoriza, ao longo do ano, os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, com base em informação transmitida trimestralmente pelos CTT e com base em ações de fiscalização regularmente efetuadas 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 de obrigações relacionadas com a distribuição postal, através da supervisão e 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.

Caso, das ações realizadas, se conclua pela existência de indícios de incumprimento de alguma norma legal ou contratual sancionável, a ANACOM atua de acordo com os mecanismos legal e contratualmente previstos.

Adicionalmente, é de referir que a Lei Postal estabelece que compete à ANACOM fixar, para um período plurianual mínimo de 3 anos, os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal (artigo 14.º, n.º 3 da Lei Postal). Estão atualmente em curso os trabalhos conducentes à fixação dos critérios de formação dos preços a vigorar a partir de 2018, que substituirão os que foram fixados em 21.11.2014, que vigoram desde 2015, inclusive.