

Florinda Veiga

De: fatima.botelho@anacom.pt
Enviado: 18 de abril de 2019 11:57
Para: Perguntas - Requerimentos
Cc: jcmatos@anacom.pt; pca@anacom.pt
Assunto: FW: REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT - Envio do(a) Requerimento rq47 / xiii / 4ei - [XEO8366773854:8366773702]
Anexos: rq47-xiii-4ei.pdf; Resposta_RQ_47_XIII.pdf

À Divisão de Apoio ao Plenário

Encarrega-me o Presidente do Conselho de Administração desta Autoridade de enviar a nossa resposta ao requerimento identificado, informando que nos mantemos disponíveis para esclarecer eventuais dúvidas que possam subsistir.

Fátima Botelho

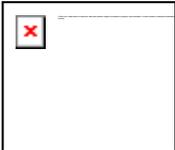
		
Fátima Aragão Botelho Diretora de Apoio ao Conselho	Lisboa (Sede) Av. José Malhoa, 12 1099-017 Lisboa - Portugal Tel: (+351) 217212602 www.anacom.pt	
		

From: info@anacom.pt <info@anacom.pt>
Sent: 19 de março de 2019 10:12
To: Requerimentos.Perguntas@ar.parlamento.pt
Subject: REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT - Envio do(a) Requerimento rq47 / xiii / 4ei - [XEO8366773854:8366773702]
Importance: High

Exm^{os} Senhores

Acusamos a receção do mail em referência que nos mereceu a melhor atenção e informamos que foi encaminhado para os nossos serviços competentes.

Com os melhores cumprimentos,

		
Aida Oliveira Coordenadora do Serviço de Atendimento ao Público	Lisboa (Sede) Av. José Malhoa, 12 1099-017 Lisboa - Portugal Tel: (+351) 217211000 Linha Verde: 800206665 www.anacom.pt	
		

Data de Entrada: Terça-feira, 19 de Março de 2019 10:07:48

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 **rq47 / xiii / 4ei** sobre **Indicador de qualidade de serviço dos CTT em Sever do Vouga**.

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

Requerimento parlamentar n.º 47/XIII (4.ª) dos Srs. Deputados António Carlos Monteiro, João Pinho de Almeida e Helder Amaral, do Grupo Parlamentar do CDS-PP

Indicador de qualidade de serviço dos CTT em Sever do Vouga

1. Quanto à Questão 1:

A ANACOM registou, desde o início de 2018 e até meados de abril de 2019, pelo menos 11 reclamações com dados geográficos do concelho de Sever do Vouga, em que os reclamantes reportaram problemas relacionados com falhas na distribuição postal. Destas, 6 foram registadas em março de 2019.

Os motivos reclamados estão relacionados com:

- a) atrasos reiterados/cobertura deficiente;
- b) devolução dos objetos postais ao remetente;
- c) atrasos na entrega de correspondência;
- d) entrega de correspondência na morada errada;
- e) extravio de correspondência; e
- f) horário de funcionamento de posto/estação.

Em 2017, não foram identificadas reclamações com dados geográficos do concelho de Sever do Vouga sobre distribuição postal,.

2. Quanto à Questão 2:

De acordo com o artigo 11.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor (Lei Postal), 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 Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) - n.º 1 da base XII da Concessão e artigo 13.º da Lei Postal.

A ANACOM decidiu, em 12.07.2018, proceder à reformulação dos indicadores de qualidade de serviço a cumprir pelos CTT, de modo a garantir um maior nível de qualidade do serviço postal universal.

Deste modo, em 2019 e 2020 os CTT encontram-se obrigados a assegurar 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.

Os objetivos de desempenho fixados são referentes ao valor médio anual a atingir, em cada ano, a nível nacional, continente ou CAM, dependendo do indicador em causa. 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. Sendo os indicadores referentes a percentagens médias atingidas no ano, não são aplicáveis a caso de envios específicos.

Note-se que a ANACOM realiza ao longo do ano diversas ações de fiscalização, regulares ou pontuais 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.

Nas situações em que, com base nos elementos que sejam recolhidos, se verifique um incumprimento daqueles objetivos, a conduta é sancionável a título contraordenacional, nos termos do disposto no artigo 49.º, n.º 1, alínea a) da Lei Postal, por se traduzir na violação do artigo 11.º, n.º 1, alínea b) da mesma Lei.

, E, sempre que a ANACOM verificar que um prestador de serviços postais não cumpre qualquer das obrigações a que está sujeito, pode ordenar à empresa operadora a adoção de comportamentos ou de medidas destinados a corrigir o incumprimento, depois de lhe ter dado a possibilidade de se pronunciar, nos termos do artigo 48.º da Lei Postal.

Saliente-se que ao abrigo do artigo 12.º da Lei Postal, a distribuição é efetuada no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas, e o artigo 5.º da mesma Lei descreve o envio postal, e que a sua entrega é efetuada no endereço indicado no próprio objeto ou no seu invólucro, o que significa que para assegurar uma correta distribuição é importante que a morada esteja correta.

Por último, a ANACOM levará em conta na sua atuação as preocupações ora manifestadas, no sentido de assegurar a prestação pelos CTT de um serviço postal com qualidade, em todo o território nacional, estando esta Autoridade disponível para analisar com maior detalhe quaisquer outras informações adicionais tidas por relevantes.

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

[XEO8366773854:8366773702]

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 <https://www.anacom.pt/>