

Florinda Veiga

De: Atendimento <info@anacom.pt>
Enviado: 2 de maio de 2019 08:41
Para: Perguntas - Requerimentos
Assunto: REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT - Envio do(a) Requerimento rq69 / xiii / 4ei - [XEO8367701593:8367004442]
Anexos: rq69-xiii-4ei.pdf; Resposta_R_Q_69_XIII_4EI_23.04.2019.docx
Importância: Alta

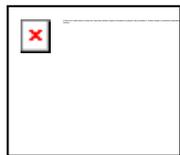
Exmos. Senhores

Para os devidos efeitos remete-se em anexo a resposta ao requerimento registado com o número rq69/xiii/4ei sobre sobre **Indicador de qualidade de serviço dos CTT em Vale de Cambra**.

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: Sexta-feira, 29 de Março de 2019 11:53:53

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 **rq69 / xiii / 4ei** sobre **Indicador de qualidade de serviço dos CTT em Vale de Cambra**.

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:

[XEO8367701593:8367004442]

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.

Requerimento parlamentar n.º 69/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 Vale de Cambra

1. Quanto à Questão 1:

A ANACOM registou, desde o início de 2017 e até meados de abril de 2019, pelo menos 29 reclamações com dados geográficos relativos ao concelho de Vale de Cambra, em que os reclamantes reportaram problemas relacionados com falhas na distribuição postal feita pela empresa CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT). Destas, 9 foram registadas desde o início deste ano, 14 foram registadas em 2018 e 6 foram registadas em 2017.

Os motivos reclamados estão relacionados com:

- a) devolução de objetos postais;
- b) atrasos reiterados/cobertura deficiente;
- c) atraso na entrega de objeto postal;
- d) falta de tentativa de entrega do objeto postal no domicílio;
- e) entrega de objeto postal na morada errada;
- f) extravio de objeto postal;
- g) desconformidade da informação no aviso de levantamento de objeto postal;
- h) objeto postal danificado;
- i) insatisfação com o posto de entrega de objeto postal;
- j) tempo de espera no posto de correios de Vila Chã (Modelo/Continente);
- k) requisitos e formalidades na prestação de serviços; e
- l) dificuldade na obtenção de vale em serviço à cobrança.

2. Quanto à Questão 2:

Como é do conhecimento público, os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) divulgaram um Plano de Transformação Operacional, a implementar até 2020, que entre as suas medidas inclui uma reorganização da rede de distribuição que prevê o redesenho da arquitetura da rede de distribuição e a concentração de Centros de Distribuição Postais (CDP)¹.

Ao abrigo do quadro legal em vigor (a seguir indicado, na resposta à Questão n.º 3), não estão definidas obrigações específicas relativamente aos CDP, no que respeita a horários de funcionamento, localização, criação ou encerramento².

Em qualquer caso, os CTT permanecem, enquanto entidade concessionária da prestação do serviço postal universal, obrigados a assegurar as obrigações resultantes do contrato de concessão do serviço postal universal, designadamente as relativas à qualidade do serviço, obrigações cujo cumprimento são objeto de supervisão e fiscalização pela ANACOM.

3. Quanto à Questão 3:

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, enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, devem assegurar o cumprimento de um conjunto de obrigações estabelecidas na lei e

¹ Ver, designadamente, divulgação efetuada pelos CTT em 19.12.2017 (<https://www.ctt.pt/ctt-e-investidores/relacoes-com-investidores/plano-de-transformacao-operacional.html>), Contas Consolidadas dos CTT de 2018 (disponíveis em <https://www.ctt.pt/ctt-e-investidores/informacao-financieira/contas-consolidadas.html?com.dotmarketing.htmlpage.language=3>) e diversos artigos da comunicação social de 18.10.2018 (como por exemplo: <https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/detalhe/ctt-investem-40-milhoes-na-reorganizacao-da-rede-postal-e-de-distribuicao>).

² Relativamente à rede postal afeta à concessão, constituem obrigações específicas dos CTT, ao abrigo do disposto nas alíneas a) e b) do n.º 1 da base IX das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal:

- 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.

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 como contraordenação, 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.

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.

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/>