

Florinda Veiga

De: fatima.botelho@anacom.pt
Enviado: 2 de julho de 2019 18:21
Para: Perguntas - Requerimentos
Cc: pca@anacom.pt; info@anacom.pt
Assunto: FW: REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT - Envio do(a) Requerimento rq82 / xiii / 4ei - [XEO8368348919:8368348774]
Anexos: rq82-xiii-4ei.pdf; Resposta_RQ_82_XIII_4EI_31.05.2019.pdf
Importância: Alta

À Divisão de Apoio ao Plenário

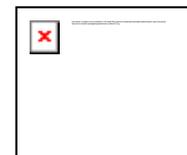
Encarrega-me o Conselho de Administração da ANACOM de enviar a nossa resposta ao Requerimento identificado.

Melhores cumprimentos.

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: 31 de maio de 2019 12:17

To: Requerimentos.Perguntas@ar.parlamento.pt

Subject: REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT - Envio do(a) Requerimento rq82 / xiii / 4ei - [XEO8368348919:8368348774]

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



Requerimento parlamentar n.º 82/XIII (4.ª) dos Srs. Deputados António Carlos Monteiro, João Pinho de Almeida e Hélder Amaral, do Grupo Parlamentar do CDS-PP

Indicador de qualidade de serviço dos CTT em Albergaria-a-Velha

1. Quanto à Questão 1:

A ANACOM registou, desde o início de 2017 e até o final de maio de 2019, pelo menos 34 reclamações com dados geográficos relativos ao concelho de Albergaria-a-Velha, em que os reclamantes reportaram problemas relacionados com falhas na distribuição postal feita pela empresa CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT). Destas, 10 foram registadas desde o início do presente ano, 14 em 2018 e 10 em 2017.

Os motivos reclamados estão sobretudo relacionados com:

- a) entrega de objeto postal na morada errada;
- b) requisitos e formalidades na prestação de serviços (em regra, relacionados com os documentos necessários para o levantamento de correspondência/encomendas);
- c) violação de objeto postal ou conteúdo em falta;
- d) devolução de objetos postais ao remetente;
- e) atraso na entrega ou extravio de objeto postal;
- f) problemas no preenchimento do aviso de levantamento de objeto postal;
- g) dificuldade na obtenção de vale no serviço à cobrança;
- h) dificuldades com o desalfandegamento de objeto postal;
- i) horário de funcionamento da Estação de Correios de Branca;
- j) falta de entrega de avisos de receção.

No mesmo período foram registadas 12 reclamações visando outros prestadores de serviços, incluindo a empresa CTT Expresso.

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, 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.

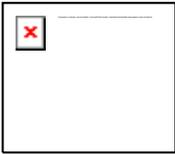
Note-se que a ANACOM realiza ao longo do ano diversas ações de fiscalização, regulares ou pontuais com o intuito de verificar os procedimentos adotados pela empresa relativamente ao cumprimento das obrigações relacionadas com a distribuição postal, neste caso através da fiscalização da atividade de vários 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 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.

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.

Sem prejuízo do exposto, é importante para a ANACOM que sejam encontradas soluções que garantam a qualidade do serviço postal universal e a sustentabilidade do mesmo. Neste sentido, foram transmitidas aos CTT as preocupações manifestadas, no sentido de assegurar a prestação de um serviço postal com qualidade, em todo o território nacional.



Data de Entrada: Sexta-feira, 31 de Maio de 2019 12:14:07

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 **rq82 / xiii / 4ei** sobre **Indicador de qualidade de serviço dos CTT em Albergaria-a-Velha**.

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:
[XEO8368348919:8368348774]

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/>