Relatório de Audição

[realizada nos termos do n.º 3 do Artigo 21.º da Lei n.º 45/2007, de 24 de agosto]

PETIÇÃO N.º 313/XII/3.ª

Não à privatização dos CTT.

Dia: 13 de março de 2014

Entidade ouvida: DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

Recebidos por: Deputado Paulo Ribeiro de Campos (PS) – Relator da petição;
Deputado Afonso Oliveira (PSD);
Deputado Bruno Dias (PCP);
Deputada Mariana Mortágua (BE).

Síntese dos Temas Abordados:

O Senhor Deputado Paulo Ribeiro de Campos (PS), relator da Petição, deu as boas-vindas à delegação da DECO, enquadrando a audição no âmbito das diligências em curso, de análise da Petição n.º 313/XII/3.ª, após o que apresentou os Senhores Deputados presentes e deu conta do modo de condução dos trabalhos.

A DECO efetuou uma intervenção de enquadramento sobre a petição e, genericamente, sobre o processo de privatização dos CTT, começando por recordar a importância crucial dos serviços postais para os consumidores, enquanto serviço público e de promoção da coesão social. Considerou que a privatização dos CTT se deveu a motivos financeiros e necessidades de tesouraria, desvalorizando o caráter de serviço público essencial da empresa e o seu interesse estratégico.

Manifestou, ainda, preocupação quanto ao cumprimento dos requisitos do serviço postal universal, quanto ao encerramento de 35% das estações dos CTT (direta e indiretamente), com o modo como as reclamações virão a ser tratadas e com o risco

de coesão social pelo facto de as populações mais afetadas serem as mais vulneráveis (em virtude das assimetrias regionais na qualidade da prestação de serviço), ainda que nos grandes centros urbanos possam também estar em causa o cumprimento de padrões de qualidade de serviço (nomeadamente quanto a afluência e tempos de espera).

A DECO sublinhou, adicionalmente, preocupação quanto às diferenças verificadas em versões sucessivas dos projetos de diplomas, nomeadamente quanto aos critérios e exigências estabelecidas para a prestação de serviço,

A DECO alertou, também, para o forte aumento dos preços do correio normal, de 25%, ainda que enquadrado num aumento médio do conjunto de serviços de 4,2%, temendo pelo fim da uniformidade tarifária e pela introdução do segmento contratual

Em sede de debate, usaram da palavra os Senhores Deputados Bruno Dias (PCP), Mariana Mortágua (BE), Afonso Oliveira (PSD) e Paulo Ribeiro de Campos (PS), enquanto relator.

A DECO efetuou uma segunda intervenção, para prestar esclarecimentos adicionais, nomeadamente quanto:

- À relação com o regulador do setor, em particular no que diz respeito aos serviços postais, considerando haver ainda um caminho a fazer, nomeadamente tendo em consideração que nem sempre a legislação vigente confere a adequada capacidade de atuação à ANACOM, cujos poderes deveriam ser reforçados;

- À importância de definição de critérios claros de cumprimento do serviço ou de capacitação da ANACOM para os impor;

- Ao encerramento de lojas do cidadão e a prestação deste serviço em postos ou em regime de agenciamento, considerando existir o risco de deterioração da qualidade de serviço prestado aos consumidores;

- Aos indicadores de qualidade, recordando que estes se reportam à aceitação e distribuição de correspondência, o que é independente do problema de acesso ao serviço, o qual apresenta fortes disparidades regionais;

- Ao processo de privatização, considerando que a sua concretização em Bolsa se reveste de maior transparência.

O Senhor Deputado Paulo Ribeiro de Campos (PS) agradeceu os esclarecimentos e informações prestados pela DECO, após o que encerrou a audição e deu por concluídos os trabalhos.

A audição foi gravada, constituindo a gravação parte integrante desta ata, pelo que se dispensa o seu desenvolvimento aprofundado nesta sede.

Diversas informações sobre a audição, nomeadamente a respetiva gravação, podem ser encontradas na página internet da Comissão.

Palácio de São Bento, em 13 de março de 2014

O Deputado Relator

Paulo Ribeiro de Campos