

---

**From:** Presidência  
**Sent:** 20 de dezembro de 2019 18:15  
**To:** [consulta-publica@anacom.pt](mailto:consulta-publica@anacom.pt)  
**Cc:** Endereço Geral da C.M.Odivelas ; Raquel Reis/DJAG ; Sónia Pereira/DJAG  
**Subject:** CONSULTA PÚBLICA - SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL APÓS O FIM DA ATUAL Saída/2019/35527

**Entidade: Autoridade Nacional de Comunicações**

Exmos. Srs.,

No seguimento da consulta pública promovida por V.ª Exas, sobre a prestação do Serviço Postal Universal, somos a informar que, da análise feita pelos Serviços do Município de Odivelas, e tendo em conta as dificuldades sentidas pela Câmara Municipal de Odivelas na sua relação com os CTT, se considera relevante destacar, de entre as questões colocadas na consulta referida, os seguintes aspetos:

1. Fixação de objetivos de qualidade de serviço mais exigentes relacionados com a percentagem dos envios, em todos os serviços que integrem o SU (Serviço Postal Universal) para as demoras de encaminhamento, uma vez que o atraso na entrega de envios postais pode acarretar consequências ao nível do incumprimento de prazos legais de resposta pelos cidadãos;
2. Haver compensações diretas ao utilizador, caso os prazos não sejam cumpridos;
3. Definirem-se limites de utilização das possíveis exceções à distribuição domiciliária, por forma a evitar eventuais abusos;
4. Encorajamento do desenvolvimento de novas soluções para facilitar a recolha e distribuição de envios postais, bem como fixadas obrigações em matéria de densidade dos pontos de acesso e de ofertas mínimas de serviços, por forma a haver uma maior proximidade com os clientes, bem como um aumento do uso do serviço pelos mesmos e o acesso facilitado aos serviços, devendo haver uma diminuição das distâncias mínimas entre o PSU (prestador de serviço universal) e os clientes, de forma a garantir a todos um acesso fácil aos serviços prestados;
5. Considera-se relevante aumentar o número de colaboradores, porque os atualmente existentes não garantem resposta adequada;
6. No sentido de garantir uma maior transparência, rapidez e facilidade no acesso aos serviços deverão ser incluídos e especificados no procedimento de designação de PSU: a prestação de serviço registado em procedimentos judiciais e administrativos, a emissão e pagamento de vales postais e o serviço público de caixa postal eletrónica; avisos de receção e uma maior celeridade na resposta às reclamações;

7. Alerta-se ainda para a perda de pontos CTT no concelho de Odivelas, que voltou a ocorrer durante o ano de 2019. Esta situação tem afetado o acesso aos serviços, a proximidade à população e, por conseguinte, a sua qualidade de oferta, sendo essencial que, independentemente da entidade ou entidades que venham a assegurar o serviço postal universal no futuro, se tenha em consideração o facto de que os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas legalmente preconizadas, não replicam o nível de procura e de qualidade de serviço exigíveis, quer em número, considerando a densidade populacional existente, quer em localização, considerando a excentricidade de alguns pontos relativamente aos núcleos urbanos.

Com os meus cumprimentos,

**Hugo Martins**

*Presidente CM Odivelas*

