ASSOCIAÇÃO NACIONAL
MUNICÍPIOS
PORTUGUESES

Consulta Pública ANACOM | Auditoria à qualidade de serviço dos CTT (2016 e 2017)

Contributo da ANMP

1) A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) lançou uma consulta pública relativa às auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal (2016 e 2017), designadamente sobre as recomendações propostas pela ANACOM sobre o sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço dos CTT.

2) Verifica-se que:

    a) Compete à ANACOM assegurar a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT, de forma independente, a fim de garantir a exatidão dos dados disponibilizados pelos mesmos;

    b) A ANACOM promoveu uma auditoria aos valores anuais de 2016 e de 2017 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT;

    c) As principais conclusões da auditoria aos indicadores da qualidade de serviço e aos indicadores de reclamações e pedidos de informação constam de documento próprio, o qual contém também as recomendações de melhoria por parte dos auditores;

    d) Face às conclusões da auditoria, a ANACOM formula um conjunto de determinações e recomendações que devem ser observadas pelos CTT.

3) As determinações da ANACOM parecem-nos corretas e espera-se que possam melhorar o sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço dos CTT.

4) No entanto, salienta-se:

    a) Os municípios têm feito chegar à Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP) as suas mais profundas preocupações com a atual situação dos CTT e com a qualidade do serviço prestado pela Empresa. Por isso, a ANMP tem salientado e manifestado inquietação com a atual situação de prestação do serviço público postal pelos CTT.

b) Para além das atuais condições de prestação desse serviço, em que se tem verificado uma degradação da sua qualidade, as medidas de reestruturação que envolvem a dispensa de trabalhadores e o encerramento estações dos CTT causam enorme perplexidade, desmantelando-se uma rede de cobertura nacional que é essencial à vida, à atividade económica, à sustentação e ao desenvolvimento do País como um todo.

c) Por outro lado, a transformação de Estações e Lojas dos CTT em Postos de Correios (entregues a terceiros que são encarregues da prestação de tais serviços) não é a solução para a prestação do serviço público de qualidade. Entende a ANMP que não faz qualquer sentido remeter para terceiros as responsabilidades ao nível da disponibilização dos serviços postais, desobrigando aqueles que têm a responsabilidade legal e contratual de os prestar: os CTT.

d) A situação é ainda mais gravosa naquelas situações em que se privam os municípios, nas suas próprias sedes, de um estabelecimento próprio dos CTT, contratualizando-se esses serviços com privados.

e) Dispondo a Lei Postal que "*As condições de prestação do serviço universal devem ser reavaliadas a cada cinco anos pelo Governo, ouvido o ICP-ANACOM e as organizações representativas dos consumidores, de forma a adequá-las à evolução do mercado bem como aos princípios subjacentes à prestação do serviço universal*" (n.º 2 do artigo 57.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril), parece-nos essencial que se faça tal reavaliação de forma urgente, apreciando o cumprimento da lei e ajustando as obrigações constantes do contrato de concessão celebrado com os CTT.

5) Assim sendo, e para além das determinações e recomendações agora preconizadas pela ANACOM, entende a ANMP que:

a) Competindo à ANACOM fixar os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal pelos CTT, é necessária uma outra exigência nos parâmetros e objetivos fixados, propiciando-se o elevar dos atuais índices da qualidade de serviço, tão indispensável às populações;

b) É indispensável fazer uma avaliação da execução do contrato de concessão celebrado entre o Estado e os CTT, alterando-se o mesmo, se necessário, para que o interesse público postal seja devidamente prosseguido.

Coimbra, 5 de Novembro de 2018.