APROVADO

SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO RELATIVO A

DETERMINAÇÃO, AOS CTT, PARA CORREÇÃO DA INFORMAÇÃO DIVULGADA RELATIVAMENTE AO REGIME DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Por deliberação de 4 de abril de 2019, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou um projeto de decisão destinado a determinar aos CTT a correção da informação que divulgam relativamente a obrigações previstas no regime aplicável ao livro de reclamações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação atual.

A decisão projetada visa pôr termo à divulgação, por parte dos CTT de informação incorreta ou pouco clara referente a obrigações estabelecidas naquele regime legal, designadamente junto das entidades que subcontrata para prestar os serviços de postos de correio, e que pode conduzir a situações de incumprimento daquele diploma.

Esta decisão teve origem no facto de a ANACOM ter apurado, através de elementos provenientes, quer de reclamações, quer de ações de fiscalização, quer de outras diligências por si efetuadas, que, pelos menos em alguns dos suportes que os CTT utilizam para transmitir orientações aos postos de correio quanto às obrigações a cumprir relativamente ao livro reclamações, são divulgadas informações que não fazem uma correta interpretação de obrigações previstas no mencionado diploma.

Com efeito, as entidades subcontratadas pelos CTT para a prestação de serviços postais nos postos de correio estão vinculadas ao cumprimento da obrigação de disponibilização imediata do livro de reclamações prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, obrigação que implica que o livro de reclamações existente no estabelecimento seja facultado a qualquer consumidor ou utente que o solicite para apresentar uma reclamação relativa à prestação de serviços postais, independentemente de respeitar a um serviço prestado nesse posto ou não.

Contudo, em suportes informativos que disponibilizam aos postos de correio, os CTT dão orientações no sentido de que as reclamações sobre serviços não prestados no posto não devem ser registadas no livro de reclamações existente no estabelecimento onde este

funciona, devendo o livro ser disponibilizado (apenas) a clientes que pretendam apresentar reclamações respeitantes aos serviços prestados no posto em causa.

De acordo com o n.º 7 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (introduzido pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho), nos casos de prestação de serviços postais em serviços e organismos da Administração Pública que tenham contacto com o público, compete aos CTT assegurar o cumprimento das obrigações estabelecidas no mencionado Decreto-Lei n.º 156/2005 – designadamente, quanto à existência do livro de reclamações previsto naquele diploma e ao destino a dar aos originais, duplicados e triplicados das folhas de reclamação – nos postos de correio que ali funcionem.

No entanto, a ANACOM verificou que alguns dos referidos suportes informativos contêm também informações incorretas relativamente às regras aplicáveis ao livro de reclamações quando esteja em causa postos de correios a funcionar em serviços da Administração Pública que têm contacto com o público. Com efeito, os referidos suportes fazem menção à disponibilização de livros de reclamações específicos dos órgãos da Administração Pública e, nalguns casos, excecionam os postos que ali funcionam do cumprimento das regras relativas ao destino a dar aos originais, duplicados e triplicados das folhas de reclamação.

Constatou-se ainda que, nos citados suportes, as referências ao prazo para cumprimento da obrigação de envio dos originais das folhas de reclamação, sendo efetuadas em moldes distintos e sem a indicação do concreto prazo a cumprir, não são suficientemente elucidativas, podendo gerar confusão nas entidades que exploram os postos de correios.

Assim sendo, o Conselho de Administração da ANACOM deliberou:

1. Determinar aos CTT que, no prazo de 30 dias úteis a contar da data da notificação da decisão final, procedam à correção das informações em causa, adequando-as ao exato alcance do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (na sua redação atual), em todos os suportes através dos quais é disponibilizada, passando a esclarecer que:
    i. sempre que os clientes se desloquem aos postos de correios e pretendam apresentar reclamações respeitantes a serviços postais, quer estes sejam prestados nesse estabelecimento ou não, deve ser disponibilizado, pelo posto, o livro de reclamações aí existente;

ii. nos casos em que a prestação de serviços postais seja efetuada, ainda que de forma não exclusiva ou principal, nos locais dos serviços e organismos da Administração Pública que tenham contacto com o público, os CTT devem assegurar a existência do livro de reclamações previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, bem como das demais obrigações nele estabelecidas.

2. Determinar aos CTT que procedam ao envio à ANACOM dos elementos que comprovem que a informação em questão foi corrigida, no prazo de 5 dias úteis a contar do termo do prazo referido no ponto anterior e nos termos também aí definidos.

3. Recomendar aos CTT que, nos suportes referidos no ponto 1. *supra*, seja especificado o prazo para envio dos originais das folhas de reclamação.

4. Submeter as determinações constantes dos pontos 1. e 2. *supra* a audiência prévia dos CTT, nos termos dos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo, fixando o prazo de 10 dias úteis para o efeito.