

**RELATÓRIO DA CONSULTA AOS UTILIZADORES SOBRE O
SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO RELATIVO À PROPOSTA
DOS CTT, DE 14.06.2019, QUE COMPLEMENTA OS OBJETIVOS
DE DENSIDADE DA REDE POSTAL E DE OFERTAS MÍNIMAS DE
SERVIÇOS FIXADOS NA DECISÃO DA ANACOM DE 15.09.2017**

ANACOM

2019

(Página intencionalmente deixada em branco)

Índice

1.	Introdução	1
2.	Apreciação dos contributos recebidos	4
2.1.	Proposta dos CTT que complementa os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços	4
2.2.	Outras matérias	12
2.2.1.	Propriedade do capital social	12
2.2.2.	Qualidade do serviço prestado	13
3.	Conclusão	14

(Página intencionalmente deixada em branco)

1. Introdução

Por deliberação do Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), de 15.09.2017, foram fixados, ao abrigo da Base XV das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal (Bases da Concessão)¹, os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a assegurar pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) para o período compreendido entre 01.10.2017 e 30.09.2020 (doravante «Objetivos fixados em 15.09.2017»)².

Em 10.01.2019, o Conselho de Administração da ANACOM, tendo concluído que se encontrava verificado um conjunto de circunstâncias excecionais que justificavam a revisão dos «Objetivos fixados em 15.09.2017», decidiu iniciar um procedimento de revisão dos mesmos³. Em particular, os «Objetivos fixados em 15.09.2017» deveriam ser complementados tendo em vista, nomeadamente, assegurar (i) a qualidade do atendimento prestado nos postos de correios relativamente aos serviços postais, bem como (ii) as condições necessárias para garantir a inviolabilidade e o sigilo dos envios postais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e a proteção de dados pessoais e da vida privada, fomentando a confiança dos utilizadores nos serviços prestados e, assim, contribuindo para a satisfação das suas necessidades em termos de utilização dos serviços postais.

Neste enquadramento, entendeu-se, nomeadamente, ser necessário assegurar que, em cada concelho, o estabelecimento postal no qual, por força do exigido nos «Objetivos fixados em 15.09.2017», os CTT se encontram obrigados a assegurar a prestação da totalidade dos serviços concessionados, seja:

- a) uma estação de correios; ou
- b) um posto de correios com características equivalentes, mediante a verificação de um conjunto de requisitos relativos à forma de prestação de serviços concessionados⁴.

¹ Aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, e republicadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

² <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1417181>.

³ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1465892>.

⁴ Requisitos descritos no Anexo 1 da decisão de 10.01.2019.

Para este efeito, deveriam os CTT apresentar uma proposta que complementasse os «Objetivos fixados em 15.09.2017», tendo em conta um quadro de referência específico estabelecido na decisão de 10.01.2019, o qual foi submetido a consulta pública, nos termos do artigo 9.º, n.º 2, alínea h) dos Estatutos da ANACOM⁵.

Os CTT, por comunicação de 21.02.2019, apresentaram a esta Autoridade uma proposta que complementa os «Objetivos fixados em 15.09.2017», bem como uma pronúncia (designação dada pelos CTT) sobre a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 10.01.2019.

Por deliberação de 24.04.2019⁶, na sequência da análise da proposta dos CTT e da pronúncia por estes apresentada, bem como dos contributos recebidos das várias entidades que participaram na consulta pública sobre o quadro de referência estabelecido na deliberação de 10.01.2019, a ANACOM decidiu manter o referido quadro de referência e que a proposta apresentada pelos CTT em 21.02.2019 não correspondia às necessidades dos utilizadores nos termos do quadro legal existente e, em particular, do quadro de referência definido. Neste sentido, esta Autoridade determinou que os CTT deveriam proceder à revisão da proposta, complementando-a de modo a ter em conta, em detalhe, o mencionado quadro de referência e, especificamente, os requisitos relativos à forma de prestação de serviços concessionados fixados no Anexo 1 à referida deliberação.

Nesta sequência, por comunicação de 14.06.2019, os CTT apresentaram uma proposta revista que complementa os «Objetivos fixados em 15.09.2017», a qual visa complementar a proposta apresentada em 21.02.2019 no sentido de responder às necessidades dos utilizadores tal como enquadradas pela ANACOM.

Por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, de 11.07.2019⁷, foi aprovado o sentido provável de decisão sobre a proposta dos CTT que complementa os «Objetivos fixados em 15.09.2017», nos termos do qual se conclui que a proposta apresentada pelos CTT em 14.06.2019 corresponde às necessidades dos utilizadores nos termos do quadro legal vigente, devendo, nos termos da decisão de 10.01.2019, confirmada pela decisão de 24.04.2019, ser implementada pelos CTT no prazo de 60 dias úteis.

⁵ Aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

⁶ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1471424>.

⁷ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1475842>.

O sentido provável de decisão foi submetido a consulta dos utilizadores, de acordo com o disposto no n.º 7 da Base XV da Concessão do serviço postal universal, pelo prazo de quinze dias úteis, que terminou em 01.08.2019.

No âmbito da consulta foram recebidos, dentro do prazo, contributos das seguintes entidades:

- Associação dos Consumidores da Região dos Açores (ACRA);
- Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP);
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
- Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central (CIMAC);
- Comunidade Intermunicipal do Douro (CIMDouro);
- Câmara Municipal (CM) de Armamar;
- CM de Carrazeda de Ansiães;
- CM de Mealhada;
- CM de Moimenta da Beira;
- CM de Montemor-o-Novo;
- CM de Palmela;
- CM de Penedono;
- CM de Ponte de Lima;
- CM de Sabrosa;
- CM de Santa Marta de Penaguião;
- CM de Santo Tirso;
- CM de São João da Pesqueira;
- CM de Sernancelhe;
- CM de Tabuaço;
- CM de Vila Viçosa;
- Junta de Freguesia (JF) de Celavisa;
- JF de Folques;
- JF de Loures;
- JF de Pedrouços;
- JF de Pousaflores;
- JF de Praia da Mira;
- JF de Santa Maria Maior (Funchal);

- JF de São Pedro da Torre;
- JF de Regilde.

Foram recebidos, fora de prazo, os contributos da CM da Calheta, da CM de Odivelas, da CM de Torre de Moncorvo e da JF de Picote, que por esse facto não são objeto de comentários no presente relatório, embora tenham sido considerados para efeitos de reflexão interna. Em qualquer caso, os contributos recebidos serão publicados.

A ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet os contributos recebidos, sendo de salientar que não foram identificados, por qualquer das entidades que se pronunciaram, elementos confidenciais.

O presente relatório contém referência a todos os contributos recebidos dentro do prazo fixado e uma apreciação global desta Autoridade sobre os mesmos. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta dos contributos recebidos.

O presente relatório constitui parte integrante da decisão final sobre a proposta dos CTT que complementa os «Objetivos fixados em 15.09.2017».

2. Apreciação dos contributos recebidos

2.1. Proposta dos CTT que complementa os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços

a. Contributos recebidos

A CM de Vila Viçosa indicou nada ter a comentar, para além das preocupações já tidas em consideração pela ANACOM no âmbito do quadro de referência fixado.

A CM de Santo Tirso concorda com a proposta apresentada, salientando que esta contempla (i) o aperfeiçoamento dos procedimentos existentes e respetiva documentação, especialmente na formação, (ii) a melhoria nas condições de acessibilidade para utilizadores de mobilidade reduzida, com os CTT a garantirem o bom estado de conservação das instalações, e (iii) o reforço dos procedimentos de fiscalização. Nota ainda a necessidade de serem mantidos os estabelecimentos postais existentes no seu concelho,

manifestando interesse no aumento do número de estabelecimentos de forma a permitir um serviço de maior qualidade e proximidade à população.

A CIMDouro considera que a proposta dos CTT não dá inteira resposta às questões levantadas, nomeadamente (i) quanto ao atendimento, por considerar que a formulação da proposta apresentada no que se refere aos espaços para atendimento é vaga e não garante a existência de um espaço próprio similar ao de uma estação de correios, devendo ser clarificado o conceito de “distanciamento necessário” e (ii) quanto à formação dos funcionários, por entender que deveria ser garantido que o atendimento apenas será efetuado por funcionários com formação específica, por forma a garantir a salvaguarda do sigilo e inviolabilidade dos envios postais, proteção de dados e da vida privada, bem como a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas em todos os serviços prestados. O mesmo entendimento foi transmitido à ANACOM pelas seguintes câmaras municipais que integram aquela Comunidade Intermunicipal: CM de Sernancelhe, de Santa Marta de Penaguião, de Tabuaço, de Armamar, de Carrazeda de Ansiães, de Moimenta da Beira, de Penedono e de S. João da Pesqueira.

Considera também a CIMDouro⁸ que é indispensável a existência de um serviço postal público, universal e de qualidade, traduzido na existência de uma estação de correios em cada sede de concelho. Nota que a prestação de serviços postais em postos de correios em exclusivo num concelho (ou seja, não em acumulação, mas em substituição de uma estação de correios) não responde às obrigações da concessionária nem aos princípios que o legislador quis acautelar.

A JF de S. Pedro da Torre informou que o posto de correios em funcionamento na freguesia respeita as regras definidas pelos CTT e tem em conta a privacidade que o serviço exige e deve possuir, em salvaguarda dos utilizadores.

A JF de Pousaflores informou que a cobertura de estabelecimentos postais é a correta para a freguesia.

A JF de Praia da Mira entende que os serviços prestados pelos CTT na freguesia não satisfazem as necessidades da população, relevando a necessidade de melhoria nas

⁸ Entendimento que foi também transmitido à ANACOM pelas seguintes câmaras municipais que integram aquela Comunidade Intermunicipal: CM de Sernancelhe, de Santa Marta de Penaguião, de Tabuaço, de Armamar, de Carrazeda de Ansiães, de Moimenta da Beira, de Penedono e de S. João da Pesqueira.

condições de trabalho (especificamente, dos funcionários que asseguram as entregas) e a necessidade de existirem mais ofertas nos estabelecimentos postais.

A JF de Loures informou que na freguesia existem duas estações de correios em funcionamento.

A JF de Regilde referiu concordar com o sentido provável de decisão.

A ACRA considera pertinente a revisão dos «Objetivos fixados em 15.09.2017», entendendo que a proposta em causa se aproxima e tem como principal preocupação as necessidades dos utilizadores. Considera também importante que, em cada concelho, os CTT assegurem a prestação da totalidade dos serviços concessionados, seja através de uma estação de correios ou de um posto de correios com características equivalentes às das estações de correios.

A DECO considera que a implementação das medidas constantes da proposta dos CTT poderá ter um impacto positivo na qualidade do atendimento prestado nos postos de correio abrangidos, bem como na melhoria das condições de funcionamento dos mesmos, tendo em vista a garantia da inviolabilidade e do sigilo dos envios postais, da confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e da proteção de dados pessoais e da vida privada. A DECO salienta, contudo, a necessidade de a ANACOM acompanhar de perto a implementação das medidas decorrentes da proposta dos CTT, nomeadamente através de ações de fiscalização, para confirmar que efetivamente assim é.

A CM de Sabrosa considera determinante que todos os concelhos estejam servidos por uma estação de correios ou por um posto de correios com características equivalentes às das estações de correios, que assegurem também a prestação da totalidade dos serviços concessionados.

A JF de Folques concorda que, em cada concelho, os CTT se encontrem obrigados a assegurar a prestação da totalidade dos serviços concessionados, através de uma estação de correios ou de um posto de correios em moldes iguais a uma estação.

A CM de Ponte de Lima relevou a importância e a necessidade de, na garantia da qualidade de vida das populações, ser assegurada a prestação da totalidade dos serviços concessionados. Defendeu ainda que deve ser assegurada a prestação dos serviços

concessionados na estação de correios e posto de correios existentes naquele concelho, os quais se deverão manter.

A CM da Mealhada defende a existência de uma estação de correios na sede do município e em todas as vilas do mesmo, não devendo os serviços postais ser prestados por terceiros, que na opinião da câmara não estarão devidamente informados, designadamente, sobre os serviços que poderão ser disponibilizados.

A CM de Palmela deu conhecimento de uma moção aprovada em 06.02.2019, que havia já sido remetida à ANACOM no âmbito da consulta pública a que havia sido submetido o quadro de referência previsto na decisão de 10.01.2019, e onde refere, de forma geral, a importância para as populações de um serviço que cumpra critérios relacionados com a acessibilidade e condições do espaço de atendimento, o cumprimento de horários, a diversidade da oferta e a formação específica dos trabalhadores de modo a assegurar o sigilo, a inviolabilidade dos envios postais e a proteção de dados, entendendo que para tal é indispensável a existência de um serviço postal público, universal e de qualidade, traduzido na existência de uma estação de correios (particularizando que deveria existir uma estação de correios em cada uma das cinco freguesias do concelho).

A JF de Celavisa considera imprescindível a existência de uma estação de correios em cada sede de concelho e de um posto de correios nas sedes de freguesia com elevado número de habitantes ou distantes da sede do concelho.

A ANMP recordou o seu entendimento, já transmitido no âmbito da referida consulta pública realizada em janeiro de 2019, de que em cada concelho deve existir, pelo menos, uma estação de correios apta a prestar a totalidade dos serviços concessionados com um período de funcionamento adequado à população (individual e empresarial). Neste âmbito, a ANMP reafirma a importância de não serem encerradas mais estações de correios e da sua reabertura urgente nos municípios em que foram encerradas, devendo também existir pelo menos uma estação de correios na sede de cada município.

Salienta ainda a ANMP, no contexto do término do atual Contrato de Concessão no final de 2020, a necessidade de no futuro se garantir a existência de um serviço postal universal de qualidade, próximo das populações e com estações de correio a funcionar em todos os municípios.

A CIMAC, dando conhecimento de uma tomada de posição aprovada em 20.11.2018, que indica que se mantém inalterada, refere discordar do encerramento das estações de correios no Alentejo Central e da sua transformação em postos de correios, entendendo que estes não terão como prioridade o serviço postal de qualidade e não assegurarão a acessibilidade e os direitos e interesses dos cidadãos no que diz respeito ao serviço postal, defendendo assim a reabertura das estações de correios encerradas nos municípios de Arraiolos, Mora, Portel, Redondo e Viana do Alentejo, medida que considera importante para as populações e economias locais.

b. Entendimento da ANACOM

A ANACOM regista que as entidades que responderam à consulta apresentaram, de uma forma geral, uma apreciação positiva do sentido provável de decisão da ANACOM relativo à proposta dos CTT apresentada em 14.06.2019, considerando que a referida proposta vai ao encontro das necessidades dos utilizadores e poderá ter um impacto positivo nas condições de prestação dos serviços postais, sem prejuízo de algumas entidades terem identificado alguns pontos que consideram não estar devidamente acautelados, que se analisam seguidamente.

Relativamente aos contributos de algumas entidades que informaram sobre os estabelecimentos postais em funcionamento nos respetivos concelhos ou freguesias e sobre os serviços prestados nos mesmos, bem como relativamente aos contributos de outras entidades que indicaram que a rede postal ou os serviços prestados não eram suficientes, a ANACOM salienta que os «Objetivos fixados em 15.09.2017», que incidem quer sobre a quantidade e dispersão dos estabelecimentos postais, quer sobre as ofertas mínimas de serviços prestados, tiveram em conta a adequada ponderação de diversos fatores, nomeadamente a distribuição da população no território nacional, a distância entre os pontos de acesso, a natureza urbana ou rural das zonas abrangidas e a evolução do tráfego e da procura, bem como a necessidade de, por um lado, assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e qualidade da prestação do serviço postal universal e, por outro lado, assegurar a sua sustentabilidade e viabilidade económico-financeira, conforme disposto nos n.ºs 3 e 8 da Base XV.

Este processo de revisão dos «Objetivos fixados em 15.09.2017», iniciado através da decisão de 10.01.2019 na sequência de ter sido verificado um conjunto de circunstâncias excecionais, visa, nomeadamente, complementar os referidos objetivos no sentido de

assegurar que os serviços prestados nas estações e nos postos de correios obedecem a um padrão equivalente de qualidade, bem como que são adotadas todas as medidas necessárias para acautelar as condições adequadas à satisfação das necessidades postais dos utilizadores.

Neste enquadramento, e no tocante às condições associadas ao atendimento dos utilizadores e, em particular, ao referido por algumas entidades quanto a entenderem que a proposta apresentada não permite garantir a existência de um espaço próprio similar ao de uma estação de correios, é de salientar que a proposta dos CTT refere que será assegurada a existência de um espaço individualizado para atendimento e prestação dos serviços postais em todos os postos que asseguram todos os serviços concessionados em concelhos onde não existam estações de correios, os quais estarão devidamente identificados, organizados e arrumados, com a criação de um espaço de distanciamento necessário para proteger a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas. Paralelamente, a proposta dos CTT refere ainda, nomeadamente, que as práticas de atendimento e prestação de serviços serão reforçadas através de formações específicas referentes à ética profissional e à necessidade de salvaguarda do sigilo e inviolabilidade dos envios postais, a proteção de dados e da vida privada, bem como a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas em todos os serviços prestados, propondo ainda a criação de móveis específicos destinados a garantir o sigilo referente aos envios postais.

Neste enquadramento, e sem prejuízo de se reconhecer que as características específicas dos estabelecimentos postais poderão continuar a apresentar algumas diferenças consoante se tratarem de estações ou postos de correios, o que resultará, naturalmente, das atividades desenvolvidas em cada tipo de estabelecimento, entende-se que a proposta dos CTT apresentada em 14.06.2019, nomeadamente tendo em conta os requisitos definidos pela ANACOM na decisão de 10.01.2019, contribuirá para assegurar condições de atendimento e de prestação de serviços postais comparáveis às das estações de correios.

No que se refere, especificamente, ao referido quanto à necessidade de clarificação do conceito de “distanciamento necessário”, nota-se que a proposta dos CTT refere que “Será

promovida a criação de um espaço de distanciamento necessário para proteger a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas”.

A referência, na proposta dos CTT, à criação de um espaço de distanciamento necessário, terá que ser considerada no contexto em que é apresentada, nomeadamente o facto de este espaço de distanciamento acompanhar a existência de um espaço individualizado para atendimento e prestação dos serviços postais, que também consta da proposta dos CTT, contribuindo estas duas características para assegurar a inviolabilidade dos envios postais e as adequadas práticas relativas à manutenção de sigilo, confidencialidade e proteção de dados.

É ainda de notar que o conceito de “distanciamento necessário” terá que ser necessariamente flexível, dado que os postos de correios possuirão características físicas distintas entre si, resultantes não só das atividades a que se dedicam, mas das próprias instalações em que operam.

Neste contexto, a ANACOM entende que uma maior densificação do conceito de “distanciamento necessário” não se afigura necessária atendendo, nomeadamente, a que a proposta dos CTT quanto a este ponto já contribuirá para garantir a proteção da confidencialidade dos envios postais e da vida privada dos utilizadores dos serviços postais, permitindo desta forma assegurar os requisitos definidos pela ANACOM na decisão de 10.01.2019.

Quanto ao referido por algumas entidades relativamente à formação dos funcionários, em particular que o atendimento deve apenas ser efetuado por funcionários com formação específica, é de relevar que a proposta dos CTT prevê que será aplicado a todos os funcionários que asseguram a prestação dos serviços concessionados um plano de formação que abrange, nomeadamente, “(...) oferta de produtos e serviços, incluindo os serviços concessionados a disponibilizar no posto de correios e procedimentos operacionais”, “Normas e procedimentos no atendimento aos clientes”, “Código, conduta e ética” e “Necessidade de salvaguarda do sigilo e inviolabilidade dos envios postais, bem como a proteção de dados e da proteção da vida privada, bem como a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas em todos os serviços prestados”. Desta forma, a proposta dos CTT assegura que qualquer funcionário que presta atendimento possui a formação específica necessária para o desempenho dessas funções, estando desta forma acautelada a preocupação manifestada.

Sem prejuízo do exposto, a ANACOM acompanhará de perto, no âmbito das suas competências de supervisão e fiscalização, a implementação pelos CTT das medidas que compõem a sua proposta, no sentido de assegurar que as condições de prestação dos serviços postais são adequadas e compatíveis com os requisitos estabelecidos por esta Autoridade.

Relativamente aos contributos que consideram que deve existir pelo menos uma estação de correios em cada concelho, que manifestam alguma preferência por este tipo de estabelecimento postal (estação de correios), que referem discordar dos encerramentos de estações ocorridos ou que consideram que devem ser reabertas estações de correios encerradas em ocasiões anteriores, importa salientar que, de acordo com o enquadramento legal aplicável, os «Objetivos fixados em 15.09.2017» têm por referência os estabelecimentos postais como um todo, não distinguindo entre estações de correios e postos de correios. Tal decorre do disposto nos termos das Bases da Concessão, no âmbito das quais ambos constituem “Estabelecimentos postais”, devendo os objetivos de densidade ser fixados relativamente a estes, independentemente da sua natureza.

Tal como disposto no âmbito da concessão (Base XX, n.º 3 e cláusula 20.ª, n.º 3), é à concessionária que cabe decidir qual o tipo de estabelecimento postal que é utilizado para assegurar a prestação de serviços postais à população. Neste âmbito, é ainda de salientar que a concessão (vd. Base XXII e cláusula 22.ª) prevê claramente a possibilidade de subcontratação de terceiros para efetuar trabalhos e ou prestar serviços que constituam ou se relacionem com as obrigações contratualmente assumidas pela concessionária, sem prejuízo de, nas situações de subcontratação de terceiros, a concessionária manter os direitos e continuar, direta e pessoalmente, sujeita às obrigações decorrentes das Bases e do Contrato.

Tal como já indicado pela ANACOM, nomeadamente na decisão de 24.04.2019, a preferência, veiculada em alguns dos contributos recebidos, relativamente à prestação dos serviços postais através de estações de correios dever-se-á, essencialmente, às diferenças observadas e percecionadas no modo de prestação de serviços, tendo em conta os fatores analisados em detalhe na deliberação de 10.01.2019 (nomeadamente a nível do sigilo, dos horários praticados, da qualidade do serviço em termos de tempos de espera, da acessibilidade às instalações, da formação de colaboradores e superiores hierárquicos, das reclamações e da certificação dos estabelecimentos postais). O processo de revisão dos «Objetivos fixados em 15.09.2017», iniciado com a decisão de 10.01.2019, visa que

tanto as estações como os postos de correios possam assegurar condições equivalentes de prestação dos serviços postais.

Neste sentido, esta Autoridade entende que a implementação da proposta apresentada pelos CTT em 14.06.2019 permitirá endereçar as preocupações que estarão na origem da preferência manifestada por algumas entidades relativamente às estações de correios, sendo que, como já referido, a ANACOM continuará a acompanhar esta matéria, intervindo, no âmbito das suas competências, sempre que se concluir adequado, necessário e proporcional.

Neste âmbito, será ainda de relevar que foram também recebidos contributos que referem a importância dos serviços concessionados serem assegurados tanto através de uma estação de correios, como através de um posto de correios com características equivalentes às das estações de correios, que corresponde ao que a ANACOM pretende também garantir com este processo de revisão dos «Objetivos fixados em 15.09.2017».

2.2. Outras matérias

2.2.1. Propriedade do capital social

a. Contributos recebidos

A CM de Montemor-o-Novo, considerando que se tem verificado uma degradação do serviço postal prestado e da acessibilidade ao mesmo, entende ser urgente a recuperação do controlo público dos CTT, devendo o Estado readquirir a capacidade e a responsabilidade pela gestão da empresa, garantir a sua viabilidade futura e assegurar as condições para a continuidade da prestação dos serviços postais e a manutenção dos postos de trabalho. Nota que quaisquer medidas neste sentido devem ser adotadas com alguma celeridade, atendendo a que o atual Contrato de Concessão termina em 2020.

b. Entendimento da ANACOM

O âmbito deste contributo é referente à propriedade do capital social dos CTT, pelo que extravasa o objeto da presente consulta e o âmbito de atuação da ANACOM.

2.2.2. Qualidade do serviço prestado

a. Contributos recebidos

A CM de Montemor-o-Novo refere que o encerramento observado de estações de correios e postos de correios a nível nacional terá levado a maior irregularidade na distribuição postal, com consequências negativas para as populações, para o tecido empresarial e para a economia.

A CM de Santo Tirso refere a necessidade de assegurar o cumprimento das condições comerciais contratualizadas, nomeadamente os prazos de entrega do correio, publicitário e não publicitário.

A JF de Pedrouços informou não ter qualquer estabelecimento postal na freguesia, referindo ter recebido queixas de moradores relativamente ao atraso no recebimento de correspondência.

A JF de Santa Maria Maior, no Funchal, referindo-se a um posto de correios específico, referiu que é necessário esperar 2 a 3 horas até se ser atendido.

A ACRA salienta a importância do cumprimento dos indicadores de qualidade de serviço relativos aos tempos de espera na fila de atendimento, considerando relevante a fiscalização ativa aos CTT e a existência de uma análise efetiva das queixas dos consumidores por considerar que os CTT não se encontram a cumprir os níveis de qualidade definidos.

b. Entendimento da ANACOM

Estes comentários relacionam-se, de forma geral, com a qualidade do serviço prestado pelos CTT, nomeadamente a nível da distribuição do correio, prazos de entrega e tempo de espera até atendimento nos estabelecimentos postais.

Neste âmbito, esclarece-se que, tal como decorre do artigo 13.º, n.º 1 da Lei Postal, compete à ANACOM fixar, para um período plurianual mínimo de três anos, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal. Neste sentido, a ANACOM tem vindo a adotar deliberações referentes à

fixação dos referidos objetivos, sendo de notar a decisão mais recente, de 12.07.2018⁹, que estabeleceu um conjunto de objetivos de desempenho mais exigentes para 2019 e 2020, com o objetivo de criar condições para que seja assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, sem colocar em causa a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira dos CTT. A ANACOM, no âmbito das suas competências, nomeadamente de supervisão e fiscalização do serviço postal universal, encontra-se a acompanhar a qualidade do serviço prestado e atuará no âmbito e ao abrigo das mesmas, visando o cumprimento das obrigações aplicáveis.

3. Conclusão

A ANACOM nota a relevância dos contributos recebidos no âmbito da consulta aos utilizadores, concluindo, face ao exposto acima, não se justificarem alterações ao teor do sentido provável de decisão de 11.07.2019 (para além de se introduzir referência, na decisão final, à realização deste procedimento de consulta aos utilizadores), nos termos do qual se conclui que a proposta que complementa os objetivos e regras de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que se encontram em vigor, apresentada pelos CTT em 14.06.2019, corresponde às necessidades dos utilizadores nos termos do quadro legal vigente, devendo, nos termos da decisão de 10.01.2019, confirmada pela decisão de 24.04.2019, ser implementada pelos CTT no prazo de 60 dias úteis (a contar da notificação da decisão final aos CTT).

⁹ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.