

## DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

**“ SAÚDE E SEGURANÇA E SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS –  
CONSUMIDOR + INFORMADO = CONSUMIDOR +PROTEGIDO. Conheça os  
seus Direitos.”**

### SERVIÇOS POSTAIS

#### a) SERVIÇO UNIVERSAL

O serviço universal consiste na oferta permanente do serviço postal em todo o país, com uma qualidade determinada, com preços acessíveis e tendo por objetivo responder às necessidades de comunicação das pessoas e empresas.

O serviço postal universal inclui um conjunto de serviços postais que, pela importância que assumem no quotidiano, devem ser prestados com observância de determinadas regras, devendo assegurar as seguintes necessidades:

- a prestação do serviço postal a preços acessíveis a todos os utilizadores, em condições de igualdade e de não discriminação;
- a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente quanto a prazos de entrega, densidade de pontos de acesso e regularidade e fiabilidade do serviço;
- a continuidade da prestação do serviço salvo em caso de força maior.

#### O que é o serviço postal universal

O serviço postal universal é atualmente prestado pelos CTT e consiste na oferta permanente de determinados serviços postais em todo o país, com uma qualidade determinada e a preços acessíveis, de forma a responder às necessidades de comunicação das pessoas e empresas.

O serviço universal abrange, dentro do país e relativamente a envios internacionais com origem ou destino em Portugal:

- os envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso;
- os envios de encomendas postais até 10 kg de peso;
- a entrega no território nacional de encomendas postais com origem noutros Estados-Membros da União Europeia até 20 kg de peso;
- os envios registados;
- os envios com valor declarado.

Cabe também aos CTT, enquanto operador do serviço universal, assegurar em exclusivo os seguintes serviços e atividades:

- colocação de marcos e caixas de correio na via pública para o depósito de cartas e outros envios postais;
- emissão e venda de selos postais com a menção “Portugal”;

- serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos;
- prestação do serviço de vales postais.

Não estão abrangidos pelo serviço universal os serviços de correio expresso nem a publicidade endereçada.

### Qualidade do serviço postal universal

Enquanto operador do serviço postal universal, os CTT têm de cumprir determinados níveis de qualidade, nomeadamente respeitantes a:

- prazos de encaminhamento;
- regularidade e fiabilidade dos serviços;
- tempos de espera no atendimento nas lojas.

Em 2019 e 2020, os objetivos de desempenho do serviço universal que os CTT se encontram obrigados a assegurar abrangem os seguintes serviços postais:

- envio de correspondência, nas modalidades de correio azul e correio normal;
- envio de jornais e outras publicações periódicas;
- encomendas postais na modalidade de encomenda normal;
- envio de correspondência registada;
- envio de correio normal em quantidade e
- envio de correio transfronteiriço intracomunitário.

Nos termos da lei, a medição dos indicadores de qualidade de serviço é feita por uma entidade externa independente dos CTT e os valores são reportados à ANACOM. Os valores medidos e o respetivo sistema de medição são objeto de auditoria pela ANACOM. A ANACOM avalia todos os anos se os CTT cumprem os níveis de qualidade de serviço a que a empresa está obrigada e publica um relatório com os resultados. O que a ANACOM considera na sua avaliação é o nível médio de serviço ao longo do ano e não a qualidade do serviço prestado num caso concreto.

Se se verificar que os CTT não cumpriram os níveis de qualidade de serviço a que estão obrigados, a ANACOM aplica uma sanção à empresa que se traduz na redução dos preços a praticar no ano seguinte. Desta forma, visa-se compensar a generalidade dos utilizadores afetados pela menor qualidade de serviço verificada.

Os CTT devem também publicar todos os anos um relatório com o resultado da medição dos níveis de qualidade do serviço verificado no ano anterior.

### Preços do serviço postal universal

Os preços dos serviços incluídos no serviço postal universal são determinados por proposta dos CTT, validada pela ANACOM, e devem obedecer a regras específicas, nomeadamente:

- acessibilidade a todos os utilizadores;
- transparência;
- não discriminação entre utilizadores.

Além disso, os preços dos serviços que integram o serviço postal universal não podem exceder determinada variação máxima, em cada ano, fixada pela ANACOM.

Os CTT devem divulgar informação sobre os preços que praticam, designadamente publicand-os na sua página na Internet.

No que respeita aos restantes serviços prestados pelos CTT ou por outros operadores (fora do serviço postal universal), os preços são livremente fixados.

## **b) DISTRIBUIÇÃO POSTAL**

### **A distribuição postal é diária**

O correio deve ser recolhido dos pontos de acesso à rede postal (estações e postos, marcos de correio, etc.) e distribuído nos domicílios dos destinatários pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis. Esta tarefa é assegurada pelos CTT, enquanto operador do serviço postal universal.

### **Atraso ou extravio de correio nacional**

Nos envios nacionais, só existe direito a indemnização em caso de extravio, furto ou dano de correspondências ou encomendas registadas ou com valor declarado. Nesses casos, o direito à indemnização é do remetente. No entanto, esse direito pode transferir-se para o destinatário, caso o remetente lhe atribua esse direito ou, no caso das encomendas registadas ou com valor declarado, se o destinatário assinar o recibo de receção da encomenda e indicar que esta se encontra danificada.

No caso de envios com valor declarado, o valor da indemnização será o valor declarado. Nos restantes casos, será o valor real da perda com os seguintes limites:

- 20 vezes a taxa de registo paga na correspondência e nas encomendas até 5 kg;
- 30 vezes a taxa de registo paga nas encomendas de 5 a 10 kg e
- 40 vezes a taxa de registo paga nas encomendas com mais de 10 kg.

Não há direito a indemnização nos casos de extravio, furto ou dano de correio não registado, bem como em caso de atraso do correio.

### **Atraso ou extravio de correio internacional**

No correio internacional, em caso de extravio, furto ou dano de objetos enviados em correio registado, o remetente tem direito a uma indemnização cujo montante máximo corresponde a:

- cerca de 34,75€ na correspondência registada e
- cerca de 46,33€ nas encomendas, acrescida de cerca de 5,21€ por cada kg.

Não há direito a indemnização nos casos de extravio, furto ou dano de correio não registado, bem como em caso de atraso do correio.

### **Violação de correio**

Se recebeu uma carta ou encomenda violada, com ou sem o seu conteúdo, e sem prejuízo da reclamação ao operador, recomendamos que apresente queixa junto da Polícia de Segurança Pública ou da Guarda Nacional Republicana da sua área de residência. Em alternativa, pode contactar diretamente o Ministério Público ou o Departamento de Investigação e Ação Penal (DIAP) junto do tribunal da área onde os factos se verificaram.

### **c) OUTROS SERVIÇOS**

#### **Outros serviços prestados em estações ou postos de correio**

Há vários serviços habitualmente prestados nas estações e postos de correios que não são serviços postais. Desta forma, se tiver problemas com:

- o levantamento de cartas de condução e o pagamento de SCUTS, recomendamos que contacte o IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes;
- a venda de livros e outros artigos, recomendamos que contacte a ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e a Direção-Geral do Consumidor ou
- produtos financeiros (certificados de aforro, Planos Poupança Reforma, etc.) e seguros, recomendamos que contacte o Banco de Portugal ou a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, consoante o caso.

#### **Regulação e fiscalização do serviço postal universal**

A empresa CTT, enquanto prestadora do serviço postal universal, tem de cumprir um determinado nível mínimo de qualidade de serviço, bem como um conjunto de regras sobre preços aplicáveis aos serviços prestados.

Compete à ANACOM fiscalizar a qualidade e os preços no âmbito do serviço postal universal, bem como o cumprimento, por parte da empresa CTT, das regras aplicáveis a estes serviços.

### **d) DIREITOS DOS UTILIZADORES**

Na utilização dos serviços postais, os clientes têm direito a:

- ter acesso, em termos de igualdade, à utilização dos serviços;
- ter a correspondência encaminhada com determinados níveis de qualidade;
- ser atendidos nas estações e postos com determinados níveis de qualidade, especificamente no que respeita ao tempo de espera;
- que a recolha de correspondência dos marcos de correio seja feita com regularidade (no que respeita ao serviço universal, deverá ser feita uma vez por dia, todos os dias úteis);
- que a distribuição da correspondência nas caixas de correio dos moradores seja feita com regularidade;
- que a correspondência seja depositada no recetáculo postal da morada indicada na mesma, exceto nalgumas situações indicadas por lei;

- que seja assegurada a inviolabilidade e o sigilo das correspondências;
- reclamar sobre a prestação do serviço junto dos prestadores, nomeadamente através do livro de reclamações;
- que seja assegurado o tratamento das suas reclamações, mediante procedimentos transparentes, simples e gratuitos que garantam resposta atempada e fundamentada às mesmas e que permitam apurar a imputação de responsabilidade nos casos em que esteja envolvido mais de um prestador e estabelecendo sistemas adequados de reembolso e compensação;
- que seja assegurada a publicitação nos sítios na Internet e nos estabelecimentos dos prestadores, informações atualizadas sobre os procedimentos de tratamento de reclamações e os sistemas de reembolso e compensação, bem como sobre os mecanismos de resolução extrajudicial de que disponham.

Para além destes direitos, sempre que o cliente contrata um serviço postal (não incluído no âmbito do serviço universal, como por exemplo os serviços de correio expresso), tem direito a exigir o cumprimento das condições fixadas no contrato celebrado com o prestador responsável pela prestação do serviço, nomeadamente no que respeita a eventuais indemnizações, no caso de falha na prestação do serviço.

#### **e) DEVERES DOS UTILIZADORES**

Em geral, os clientes, na utilização dos serviços postais devem atuar com respeito pelas normas legais em vigor, nomeadamente:

1. Endereçarem devidamente as correspondências;
2. Pagarem o preço dos serviços;
3. Absterem-se de enviar correspondência com conteúdo contrário à lei, nomeadamente que:
  - tenham imagens, termos ou expressões obscenos e imorais;
  - tenham por objeto incomodar deliberadamente os destinatários ou praticar crimes ou contraordenações;
  - possam prejudicar a defesa nacional ou a segurança pública;
  - tenham por objeto impedir a ação da justiça na investigação de crimes ou perseguição de criminosos;
  - contenham artigos que, pela sua natureza, possam oferecer perigo para o pessoal, danificar as instalações e demais material utilizado pela empresa de correios ou sujar e deteriorar outros objetos postais;
  - contenham animais vivos, estupefacientes, substâncias psicotrópicas, matérias explosivas, inflamáveis ou outras consideradas perigosas;
  - contenham notas de banco, outros títulos ou objetos de valor, salvo quando expedidos com valor declarado.

#### **f) LEGISLAÇÃO:**

- [Lei n.º 17/2012 de 26 de Abril](#) - Estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, alterada por:

- [Decreto-Lei n.º 160/2013 de 19 de Novembro](#) - Procede à primeira alteração à [Lei n.º 17/2012](#), de 26 de abril, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, e à quarta alteração às bases da concessão do serviço postal universal, aprovadas pelo [Decreto-Lei n.º 448/99](#), de 4 de novembro;
- [Lei n.º 16/2014 de 4 de Abril](#) - Procede à segunda alteração à [Lei n.º 17/2012](#), de 26 de abril, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.