



## >> 2. REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS POSTAIS



## 2. REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS POSTAIS

>>47

Descreve-se de seguida a actividade do ICP-ANACOM no contexto da regulação dos mercados dos serviços postais durante o ano de 2003.

### 2.1 O SERVIÇO UNIVERSAL

De acordo com a Lei nº102/99, de 26 de Julho, compete ao Estado assegurar a existência e disponibilidade do serviço universal entendido como uma oferta permanente de serviços postais com qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas e sociais.

A prestação do serviço universal foi concedida aos CTT-Correios, S.A., mediante contrato.

Com vista a garantir a acessibilidade dos preços e a qualidade de serviço e a disponibilidade do serviço em todos os pontos do território nacional, foi imposto àquela empresa um conjunto de obrigações que de seguida se discriminam.

#### A acessibilidade dos preços

A fixação dos preços de cada um dos serviços que compõem o serviço universal obedece aos princípios da orientação para os custos, da não discriminação, da transparência e da acessibilidade a todos os utilizadores. As regras para a formação de preços dos serviços postais que compõem o serviço universal ficam sujeitas a convénio a estabelecer entre a entidade reguladora, a Direcção-Geral do Comércio e Concorrência e o operador.

No âmbito do Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, celebrado em 21 de Dezembro de 2000 e válido para o período entre 1 de Janeiro de 2001 e 31 de Dezembro de 2003, foi negociada, no decurso de 2002, uma segunda Adenda ao referido Convénio, referente ao regime de preços dos serviços não reservados que integram o serviço postal universal a vigorar em 2003, cuja assinatura transitou para 2003<sup>54</sup>.

O ICP-ANACOM decidiu, ainda no decorrer de 2002, não manifestar oposição à entrada em vigor do regime de preços dos serviços que integram o serviço postal universal proposto pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. para vigorar em 2003 (deliberação de 6 de Dezembro de 2002).

O Instituto do Consumidor e as organizações representativas dos consumidores foram convidados a pronunciar-se sobre a proposta de regime de preços dos serviços não reservados a vigorar em 2003, tendo-lhes sido remetida, para conhecimento, cópia da proposta de tarifário apresentada pelos CTT – Correios de Portugal, S.A.

<sup>54</sup> <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=51932>.



Durante 2003, foi negociado um novo Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, cuja assinatura transitou para 20 de Janeiro de 2004, válido para o período entre 20 de Janeiro de 2004 e 31 de Dezembro de 2005.

Sobre a evolução dos preços foi publicado no sítio do ICP-ANACOM, em Março de 2003, um estudo realizado por esta Autoridade que incidiu sobre os preços dos serviços de correio azul (correio prioritário) e de correio normal (não-prioritário), segundo o qual, entre 1989 e 2003, o cabaz de preços destes serviços diminuiu em termos reais. Comparando os valores das tarifas base (tarifas das cartas normalizadas com peso até 20 gramas) nacionais e internacionais, praticadas nos Estados-Membros da União Europeia, o estudo concluiu que Portugal continua a apresentar preços médios mais baixos do que a média dos preços praticados na União Europeia, quer em termos do correio prioritário, quer em termos do correio não prioritário.

#### Sistema de Contabilidade Analítica

De acordo com o Convénio de Preços, os CTT – Correios de Portugal, S.A., estão obrigados a manter um sistema de contabilidade analítica que permita a determinação dos custos associados a cada serviço.

Neste contexto, em 2003 foi realizada uma auditoria ao sistema de contabilidade analítica referente ao exercício de 2002, tendo a aprovação das respectivas conclusões, bem como a declaração de conformidade do sistema e dos resultados obtidos, transitado para 2004 (deliberação de 8 de Janeiro de 2004). Na auditoria, realizada por uma entidade independente, concluiu-se que o sistema se encontra conforme, em todos os aspectos materialmente relevantes, com as disposições regulamentares aplicáveis, sem prejuízo de o ICP-ANACOM ter determinado o aperfeiçoamento de algumas situações identificadas durante a auditoria.

#### Qualidade do serviço postal universal

Os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço universal são fixados por convénio a estabelecer entre a entidade reguladora e o prestador de serviço universal. Os parâmetros e os níveis de qualidade referidos são compatíveis com as normas de qualidade fixadas, a nível comunitário, para os serviços intracomunitários e para os restantes serviços internacionais. A entidade reguladora assegura, de forma independente da do prestador de serviço universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos, devendo os resultados ser objecto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano.

O Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal válido para o período entre 1 de Janeiro de 2001 e 31 de Dezembro de 2003 foi celebrado em 21 de Dezembro de 2000. Subsequentemente, em 21 de Janeiro de 2001, foi assinada uma Adenda a este Convénio, relativa aos parâmetros e níveis de qualidade de serviço para o correio transfronteiriço intracomunitário.

Durante 2003, foi negociado um novo Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, cuja assinatura transitou para 20 de Janeiro de 2004, válido para o período entre 20 de Janeiro de 2004 e 31 de Dezembro de 2005.

Nos termos do disposto nos referidos Convénios de Qualidade, o ICP-ANACOM deve proceder trimestralmente à monitorização dos indicadores de qualidade de serviço (IQS), avaliando no final de cada ano o cumprimento relativamente ao estipulado, nomeadamente através da realização de auditorias.

Neste âmbito, realizou-se em 2003 uma auditoria de conformidade aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT – Correios de Portugal, S.A., referentes a 2002, tendo sido aprovadas as respectivas conclusões, que foram posteriormente publicadas no *site* do ICP-ANACOM. Nesta auditoria concluiu-se que relativamente aos indicadores de qualidade de serviço IQS2, IQS4, IQS6 e IQS7 é assegurada a conformidade e fiabilidade do seu apuramento; no entanto, no que respeita aos indicadores IQS1, IQS3 e IQS5 não se assegura a sua conformidade, pelo facto de a informação constante nas respectivas bases de dados não reflectir com um nível de confiança maior ou igual a 90% a informação constante nos objectos de suporte ao seu apuramento, independentemente de as divergências identificadas terem ou não impacto sobre o cálculo do indicador<sup>55</sup>; o sistema de reclamações não apresenta um nível adequado de fiabilidade e precisão, quer relativamente aos valores reportados, quer aos dados analisados, pelo que não é assegurada a sua conformidade. A decisão subsequente a essa auditoria ao sistema de monitorização de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT – Correios de Portugal, S.A. transitou para 2004 (deliberação de 14 de Abril de 2004).

Quanto à monitorização dos níveis de qualidade de serviço (IQS) atingidos pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 2003<sup>56</sup> verificou-se que os valores de alguns dos indicadores não atingiram os níveis de qualidade de serviço aplicáveis neste ano. De facto, os CTT não cumpriram os valores mínimos definidos para a "Demora

<sup>55</sup> A avaliação dos indicadores de qualidade de serviço suporta-se na análise dos resultados das seguintes actividades: (i) cálculo do indicador para a totalidade da população de teste; (ii) avaliação da representatividade da matriz estatística face à população real; (iii) avaliação da representatividade da população de teste face à matriz estatística; (iv) análise da integridade e consistência da informação; (v) análise da conformidade entre o suporte físico e a informação registada na base de dados; (vi) cálculo dos valores que deram origem ao cumprimento dos indicadores de qualidade de serviço dos CTT, de acordo com o Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal.

A informação registada nas respectivas bases de dados de cada indicador constitui o suporte para o cálculo dos IQS. Neste âmbito, foi acordada a seguinte metodologia de avaliação:

Foi seleccionada uma amostra de 114 objectos para avaliar a conformidade entre a informação constante em suporte electrónico (base de dados) e o respectivo suporte físico. O objectivo desta comparação foi o de confirmar que a informação constante nas respectivas bases de dados reflecte correctamente as características do objecto físico. O modelo estatístico adoptado estabelece que para percentagens de erro nos objectos seleccionados para amostra (114) inferiores a 5% pode-se inferir com rigor que para a população a percentagem de erros não excede os 10% (ou seja, que a informação constante das bases de dados reflecte, com um nível de confiança maior ou igual a 90%, a informação constante nos objectos físicos). Esta percentagem corresponde assim ao valor máximo de erro tolerável para permitir que as informações constantes das bases de dados de suporte ao cálculo dos respectivos indicadores traduzam com rigor a informação dos objectos de teste.

Neste contexto, em face de erros na amostra superiores a 5% não é possível concluir positivamente acerca da conformidade dos IQS, uma vez que este facto traduz-se numa alteração do valor mínimo e máximo de percentagem de erro para a população em comparação com o intervalo definido no modelo estatístico utilizado que foi de entre 0% e os 10%.

<sup>56</sup> Detalhe no ponto relativo aos Serviços Postais da Parte II – "A Situação das Comunicações".



de encaminhamento no correio azul (D+1)", a "Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)" e o "Tempo em fila de espera nas estações de correio (em média)". Por outro lado, embora cumprindo os valores mínimos, não foram atingidos os valores objectivo definidos para a "Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)", o "Correio Azul não entregue até 10 dias úteis" e o "Tempo em fila de espera nas estações de correio (hora mais carregada)".

Assim, por deliberação de 14 de Abril de 2004, o ICP-ANACOM decidiu aplicar aos CTT – Correios de Portugal, S.A., uma vez ouvida esta empresa, a penalização prevista no artigo 5º do Convénio de Qualidade do serviço postal universal para o período 2001-2003, que implica uma dedução de 1% ao limite de variação média anual ponderada dos serviços postais reservados em vigor no ano de 2004. Consequentemente, foi determinada aos CTT a remessa ao ICP-ANACOM, no prazo de 10 dias úteis após a referida deliberação, de nova proposta de tarifário dos serviços reservados, cuja conformação com aquela deliberação foi devidamente verificada pelo regulador.

#### Contrato de concessão do serviço postal universal – objectivos de desenvolvimento da rede postal pública

Os objectivos de desenvolvimento da rede postal pública são estabelecidos entre o ICP-ANACOM e a concessionária por convénio.

Após consulta aos interessados, foi aprovado o relatório da audição sobre os objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços, que contém os resultados da mesma e o entendimento do ICP-ANACOM sobre as questões colocadas (deliberação de 29 de Maio de 2003)<sup>57</sup>. Nesta sequência, o ICP-ANACOM encetou negociações com vista à celebração do convénio, solicitando aos CTT, para este fim, a quantificação dos indicadores propostos pelo ICP-ANACOM. Em 26 de Fevereiro de 2004 foi recebida uma proposta de quantificação, apresentada pelos CTT.

#### Criação e encerramento de estabelecimentos postais e mudanças de horário

De acordo com o n.º 2 da Base XX da Concessão do Serviço Postal Universal, na redacção que lhe foi introduzida pelo Decreto-Lei 116/2003, de 12 de Junho, compete à concessionária, mediante parecer prévio favorável do ICP-ANACOM:

- a) A criação e encerramento dos estabelecimentos postais;
- b) A alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura.

No âmbito do n.º 3 da mesma Base os CTT são obrigados a comunicar ao ICP-ANACOM as deliberações que tomarem relativamente à criação, ao encerramento e à alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais e, nos

casos em que se trate de encerramento ou de redução do horário de funcionamento de estações, a comunicação deve ser feita com a antecedência mínima de dois meses em relação à data em que cada deliberação deva produzir efeitos, podendo o ICP-ANACOM opor-se à efectivação da deliberação mediante comunicação aos CTT.

Esta comunicação dos CTT deve ser acompanhada da correspondente fundamentação, nomeadamente em termos das necessidades do serviço, dos níveis da procura e da satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas (n.º 4).

Anteriormente à entrada em vigor do referido Decreto-Lei 116/2003, a criação e aumento do horário de estabelecimentos postais carecia igualmente de parecer favorável do ICP-ANACOM.

Neste âmbito, durante 2003 foram recebidos 76 comunicações dos CTT, conforme desagregação constante na tabela seguinte:

Quadro I.5 – Comunicações dos CTT em 2003

Designação	Comunicações dos CTT em 2003
Alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais:	23
Encerramento de estabelecimentos postais	6
Encerramento de estações de correio e sua substituição por postos de correio <sup>58</sup>	45
Criação de estabelecimentos postais	2
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

O critério do ICP-ANACOM, no respeito das populações e tendo em conta a prestação do serviço universal, tem consistido em não manifestar oposição à alteração comunicada pelos CTT, desde que a mesma seja devidamente fundamentada e haja acordo das respectivas juntas de freguesia e câmaras municipais.

## 2.2 ÁREA LIBERALIZADA

Em Portugal e conforme os termos previstos no enquadramento comunitário, tendo em vista o mercado único europeu, de acordo com a Directiva nº2002/39/CE de 10 de Junho, transposta para a legislação nacional em 2003 através da publicação do Decreto-Lei nº.116/2003, de 12 de Junho, prevê-se que prossiga a liberalização gradual e progressiva do mercado de serviços postais, alterando-se o âmbito dos serviços reservados, mas mantendo-se, ao mesmo tempo, as garantias necessárias do interesse público.

<sup>58</sup> Estações de correio são detidas pelos CTT e postos de correio são geridos por terceiros sob a responsabilidade dos CTT.



O novo quadro regulamentar, em vigor em Portugal desde a publicação da referido Decreto-Lei, aponta para o seguinte calendário até 1 de Janeiro de 2009, visando a abertura à concorrência dos segmentos de mercado ainda reservados:

- Até ao ano 2006, liberalização das correspondências com mais de 100 gramas e preço superior a três vezes a tarifa de referência (Correio Azul no caso português);
- De 1 de Janeiro de 2006 até ao ano 2009, liberalização das correspondências com mais de 50 gramas e cujo preço seja superior a duas vezes e meia a tarifa de referência;
- Manutenção, em ambas as fases, do Correio Internacional de saída e do *Direct Mail* na área reservada;
- Eventual liberalização total a partir de 1 de Janeiro de 2009.

Como resultado desta evolução, em Portugal, tem aumentado o número de prestadores em actividade, verificando-se que no final do ano de 2003 existiam 14 entidades habilitadas e activas neste segmento do mercado, algumas delas actuando em mercados contíguos como os de transporte de mercadorias.

A análise detalhada da evolução deste mercado é feita no capítulo relativo à situação das comunicações.