

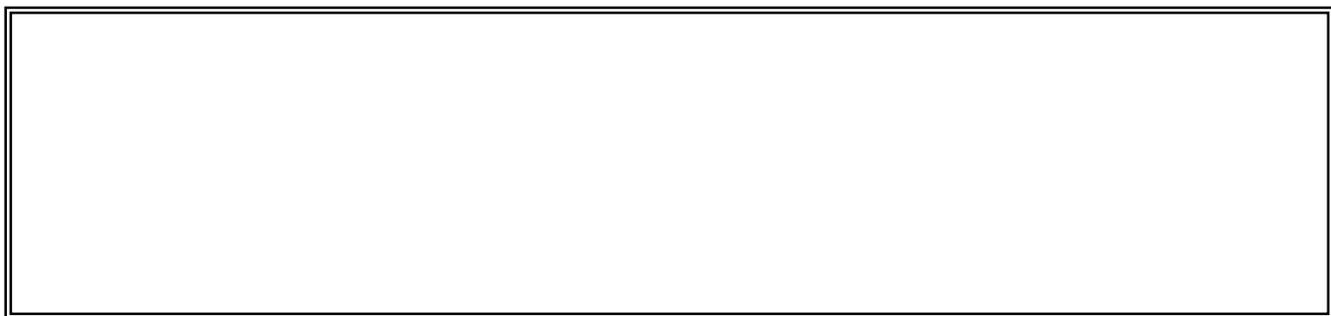


ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, nº12 - 1099-017 Lisboa
Portugal

Internet - <http://www.anacom.pt>
e-mail - info@anacom.pt
Telefone - 217211000
Fax - 217211001

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=66370>



I. ENQUADRAMENTO

O Conselho de Administração da ANACOM aprovou em 21/03/03 a realização de uma audição sobre os objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços¹.

Neste contexto, em 26/03/03 solicitaram-se informações e comentários, designadamente, às seguintes entidades: associações representativas dos consumidores, associações representativas de populações com necessidades especiais, Associação Nacional de Municípios Portugueses, Associação Nacional de Freguesias, associações empresariais, prestadores de serviços postais.

II. RESPOSTAS À AUDIÇÃO E ENTENDIMENTO DA ANACOM

O prazo para recepção de contributos terminou em 30/04/03, tendo sido recebidas cinco respostas²: Secretariado Nacional para a reabilitação e integração das pessoas com deficiência (SNRIPD), Instituto do Consumidor (IC), Rangel, TNT e CTT.

Seguidamente, apresenta-se uma síntese integradora das respostas recebidas, sem prejuízo da consulta de cada contributo individualmente (em anexo), e correspondente entendimento da ANACOM, seguindo a ordem das perguntas formuladas na audição.

Questão nº 1: *“Tendo em consideração, nomeadamente, as informações disponibilizadas em 2.6 sobre a penetração de estabelecimentos postais, considera o número existente de estações de correios, de postos de correios e de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais suficiente para a satisfação das necessidades das populações, incluindo as populações com necessidades especiais (PNE)? Explícite a sua resposta em termos da sua área de residência e de actividade, separadamente.”*

De forma geral, considerou-se suficiente o número existente de estações de correios, postos de correio e de marcos e caixas de correio. Opinião geral foi, também, que os postos de atendimento e os serviços terão de se adequar mais às Populações com Necessidades Especiais (PNE), nomeadamente: (i) no que respeita às estações e postos, com vista ao aperfeiçoamento da sinalética de forma a facilitar o acesso, à eliminação de barreiras arquitectónicas e à priorização do atendimento das pessoas com mobilidade reduzida e (ii) no que respeita aos marcos de correio, atender ao alinhamento com o restante mobiliário urbano e à facilitação do acesso aos automobilistas deficientes.

¹ vide <http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=58969>.

² Os contributos da Rangel (via correio electrónico) e dos CTT chegaram após o término do prazo definido, em 02/05/03 e 05/05/03 respectivamente.

Foi, também, referido que os horários praticados devem ser estudados em função da população a servir (urbana e suburbana).

Os CTT referiram que a rede postal pública se encontraria sobredimensionada face à procura (principalmente no interior do país), em especial *vis-à-vis* dados de comparações internacionais a nível europeu. Segundo este operador, tal resulta num elevado custo, sugerindo-se a evolução para “soluções inovadoras” ao nível da gestão da rede (e.g. desenvolvimento de modelos alternativos de prestação de serviços de atendimento, implementando novos produtos/serviços próprios e de terceiros).

Entendimento da ANACOM

O número de estações, postos, marcos e caixas de correio parece ser neste momento adequado, devendo contudo precaver-se a possibilidade de adaptação atendendo à evolução da necessidade dos utilizadores.

No que respeita às necessidades das PNE, considera-se que cabe à concessionária observar as medidas que a utilização do serviço por parte de utentes com necessidades especiais, devendo, designadamente, e quando necessário adequar as estruturas onde esse serviço é prestado de molde a assegurar o seu fácil acesso, cumprindo as normas técnicas sobre acessibilidade das edificações urbanas constantes de diploma próprio (Dec-Lei nº 127/97, de 22 de Maio).

Relativamente à definição de horários, dimensionamento da rede e modelos de atendimento considera-se que num sector em liberalização crescente, deverá ser concedida alguma flexibilidade aos CTT no que respeita a estas matérias, de modo a que aquela empresa possa gerir de forma eficaz e eficiente os seus recursos, devendo, sem prejuízo, garantir-se que os horários, desenvolvimento da rede e modelos de atendimento sejam estabelecidos de acordo com a satisfação das necessidades de procura da população servida.

Reconhece-se, também, que a nível europeu tem havido um esforço de reestruturação da rede dos operadores postais, no sentido de uma maior racionalização, pelo que esta se deverá fazer sem prejuízo da universalização do acesso aos serviços postais, de prestação do serviço com adequado nível de qualidade e da manutenção de uma gama de produtos compatíveis com o interesse dos utilizadores.

Questão nº 2: *“Considera que deverão ser definidos objectivos de desenvolvimento da rede postal pública, nomeadamente quanto a estações de correios, postos de correios e marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais, considerando a dispersão geográfica e a densidade populacional?”*

Com excepção de um prestador, o qual considera que não deverão ser estabelecidos objectivos de desenvolvimento da rede postal pública, todas as respostas consideram que

estes deverão ser definidos tendo em conta a dispersão geográfica e a densidade populacional. Os CTT consideram, também, que se deverão relevar as necessidades e níveis de procura das diferentes comunidades, segmentos de clientes, critérios de racionalidade e rentabilidade económica, social e empresarial.

Entendimento da ANACOM

Neste contexto, a ANACOM mantém o entendimento que os critérios da dispersão geográfica e densidade populacional devem ser relevados e concorda que as necessidades e níveis de procura das diferentes comunidades, segmentos de clientes, critérios de racionalidade e rentabilidade económica, social e empresarial, são também aspectos a ter em conta na fixação dos níveis destes indicadores.

Questão nº 3: “Neste contexto, e em caso afirmativo à questão anterior, considera suficientes os indicadores apresentados no quadro seguinte, ou considera necessário definir outros indicadores? Caso considere necessário definir outros indicadores, indique quais e explicita as suas razões.”

Quadro 3

Indicadores no âmbito dos objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviço

<i>N.º médio de habitantes por estações de correios e postos de correios</i>
<i>[= população residente/(estações de correio + postos de correio)]</i>
<i>Área média coberta (em Km²) por estações de correios e postos de correios</i>
<i>% de lugares com 1000 ou mais residentes, com estações de correio ou postos de correios</i>
<i>% de lugares com menos de 1000 residentes, com estações de correio ou postos de correios</i>
<i>N.º médio de habitantes por marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais</i>
<i>[= população residente/marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais]</i>
<i>Área média coberta (em Km²) por marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais</i>

Todas as entidades/empresas consideraram suficientes os indicadores propostos no quadro 3, com a excepção de um prestador que considera serem estes um entrave para os futuros operadores privados.

Os CTT referem que o conceito de *lugar* não corresponde a qualquer divisão territorial administrativa instituída, nem se encontra referenciado para fins estatísticos, devendo ser substituído por um que reflecta uma das divisões territoriais administrativas e normalmente utilizado para fins estatísticos, com é o caso da freguesia, a unidade administrativa de base. Assim, consideram que os indicadores 3 e 4, devem referir-se à percentagem de freguesias

com 1000 ou mais residentes e percentagem de freguesias com menos de 1000 residentes com estações ou postos de correio.

Entendimento da ANACOM

Quanto aos indicadores propostos no documento de audição, face às respostas recebidas, a ANACOM não vê necessidade de proceder à sua alteração, não sendo evidente em que medida os indicadores aplicáveis aos CTT podem constituir um obstáculo às actividades dos seus concorrentes.

A ANACOM esclarece, ainda, que segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE) existe uma definição de “lugar” que se traduz por um “aglomerado populacional com dez ou mais alojamentos destinados à habitação de pessoas e com uma designação própria, independentemente de pertencer a uma ou mais freguesias”. Acrescenta-se, ainda, que de acordo com a informação dos Censos 2001 constante no sítio da *internet* do INE, os resultados estão disponíveis por lugares.

Neste contexto, tendo em conta a existência da definição de lugar, considera-se relevante a definição de níveis para estes aglomerados de forma a garantir a prestação do serviço universal em todo o território nacional, de acordo com o enquadramento legal vigente, designadamente quanto a um dos princípios básicos constantes da Lei de Bases dos Serviços Postais: “Assegurar a existência e disponibilidade de uma oferta de serviço universal, integrada por um conjunto de serviços postais de carácter essencial prestados em todo o território nacional, de forma permanente, em condições de qualidade adequada e a preços acessíveis para todos os utilizadores”. Esta desagregação será fundamental para assegurar, a universalização dos serviços.

Questão nº 4: “Qual a unidade territorial que deverá ser considerada na definição de valores para a densidade de estações de correios e de postos de correios? Por exemplo: total nacional, Portugal Continental e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, regiões NUTS II¹, regiões NUTS III, distrito, concelho, freguesia, lugar, outra.”

Para um dos prestadores, os indicadores tal como apresentados na audição estão bem, não necessitando de maior desagregação. Outro prestador afirmou que a unidade territorial a considerar deverá corresponder a NUTS III, ao passo que para os CTT, deverá ser o total nacional, sendo que a eventual desagregação por zonas geográficas deverá considerar unidades consistentes com as direcções comerciais. De acordo com outras duas respostas, a unidade territorial a considerar deverá ser a freguesia.

Salienta-se a referência efectuada no que respeita à definição de zonas, tendo em conta a densidade e a dispersão populacional, já que se verifica alguma disparidade entre o litoral e o interior (para além da especificidade das ilhas) e deveria ter um tratamento diferenciado (e.g. classificação de diferentes zonas consoante o número de habitantes: grandes metrópoles, zona litoral e zona interior).

Entendimento da ANACOM

A ANACOM entende, quanto à desagregação por direcções comerciais mencionada pelos CTT, que estas não correspondem a divisões territoriais administrativas instituídas, nem se encontram referenciadas para fins estatísticos, pelo que não será apropriada a sua utilização.

Perante as respostas obtidas, julga-se, que, teoricamente, seria aceitável o estabelecimento de valores para a densidade de estabelecimentos postais por NUTS III. Todavia, atendendo aos objectivos de universalização, considera-se que, ainda, se deverá atingir um nível de desagregação maior, *i.e.*, ao nível da freguesia e ao nível do lugar, nomeadamente aferindo qual a percentagem de freguesias que se encontra servida pelo menos por uma estação de correio ou posto de correio e a qual a percentagem de lugares com menos e mais de 1000 habitantes com estações ou postos de correio. Desta forma, tendo em conta a definição de indicadores, simultaneamente, ao nível nacional, ao nível da freguesia e ao nível dos lugares, seria redundante o estabelecimento de indicadores por NUTS III.

III. CONCLUSÃO

De forma geral, as respostas à audiência reforçam um conjunto de preocupações ponderadas no documento de audição sobre o desenvolvimento da rede postal pública e de objectivos de ofertas mínimas de serviços, de características técnicas e de recursos avançados.

Quanto aos objectivos a definir para as ofertas mínimas de serviços, é de destacar a preocupação da ANACOM em assegurar progressivamente a prestação de todos os serviços universais na generalidade dos estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), de forma a garantir que todos os cidadãos tenham acesso a esses mesmos serviços.

O resultado da audição e o entendimento da ANACOM serão considerados no âmbito da proposta de convénio a apresentar aos CTT sobre os objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços, de características técnicas e de recursos avançados