



## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PUBLICAS

Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

### **Consulta relativa à prestação do serviço postal universal após o termo da atual concessão**

A 26 de junho de 2020, a ANACOM aprovou um conjunto de seis documentos com um sentido provável de decisão (SPD) que determina o conjunto de informação que o(s) prestador(es) de serviço universal (PSU) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da [Lei Postal](#) 17/2012 de 26 de abril (<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1125226>), para assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

Estes documentos de SPD são submetidos ao procedimento de consulta pública previsto no artigo 9.º da Lei Postal. A saber:

1. Informação a prestar pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal aos utilizadores;
2. Distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio;
3. Conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do serviço postal universal;
4. Metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal (CLSU);
5. Critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal;
6. Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal;

O presente documento constitui o parecer da Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações, sobre os diversos SPD.

### **INFORMAÇÃO A PRESTAR PELO(S) PRESTADOR(ES) DE SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL AOS UTILIZADORES**

Pretende-se assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, e que o(s) PSU(s) deve(m) disponibilizar informação aos utilizadores, bem como os meios e os prazos a que deve obedecer a disponibilização dessa informação.

São assim definidas as regras que o(s) PSU deve(m) cumprir na prestação de informação aos utilizadores sobre:

- i) condições gerais de acesso e utilização do serviço;
- ii) qualidade de serviço;
- iii) preços;



## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

iv) reclamações e pedidos de informação.

[Sentido provável de decisão de 26.06.2020 - informação a prestar pelo\(s\) prestador\(es\) de serviço postal universal aos utilizadores](#)

Analisado este SPD, temos apenas a acrescentar às obrigações da informação a ser prestada pelo PSU, o tempo médio de espera nos seus postos de atendimento, por posto de atendimento, que deve estar afixado em local visível, em cada um dos postos de atendimento, sendo esta uma das principais queixas da população e que resulta de um dimensionamento insuficiente da capacidade de atendimento instalada e do número de postos de atendimento disponíveis.

### **DISTRIBUIÇÃO DE ENVIOS POSTAIS EM INSTALAÇÕES DISTINTAS DO DOMICÍLIO**

Pretende-se assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, e que o(s) PSU(s) pode(m) proceder à distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio do destinatário, bem como as características das instalações que podem ser utilizadas para a entrega dos referidos envios.

[Sentido provável de decisão de 26.06.2020 - distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio](#)

Analisado o teor do SPD, é nosso entendimento que, no seu ponto 3.1 “Instalações apropriadas para a distribuição dos envios postais, distintas do domicílio”,

*“Constituem instalações apropriadas para a distribuição de envios postais, distintas do domicílio:*

*a) o estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário ou o estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário que se situe na rota (giro) geralmente efetuada pelo(s) PSU (pelos distribuidores do(s) PSU ou subcontratados pelo(s) PSU, consoante o que for aplicável) que serve o domicílio do destinatário; (...)”*

Deve ser estipulada uma distância máxima para a localização do estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário, não devendo esta ser superior a um limite de Quilómetros que poderá variar no caso das Regiões Autónomas. Assim, deve ser criado um posto de atendimento dedicado do tipo *fast lane*, nos estabelecimentos postais, para entrega dos envios postais em instalações distintas do domicílio do destinatário, nos casos previstos no presente SPD.

### **CONCEITO DE ENCARGO FINANCEIRO NÃO RAZOÁVEL PARA EFEITOS DE COMPENSAÇÃO DO CUSTO LÍQUIDO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL**



## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

### Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

Pretende-se definir as condições em que será considerado que os custos líquidos do serviço universal são passíveis de representar um encargo financeiro não razoável para o(s) respetivo(s) prestador(es) do serviço universal (PSU). Assegurando-se o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

A ANACOM considera que não existe um encargo financeiro não razoável (EFNR) para o(s) respetivo(s) PSU, quando este(s) se compromete(m) a entregar uma remuneração ao Estado pela prestação do serviço.

Considera ainda que existe um encargo financeiro não razoável para o(s) respetivo(s) PSU, nas restantes situações, quando se verifique pelo menos uma das seguintes condições:

a) o valor da quota de mercado do PSU, calculada em termos de receitas do(s) serviço(s) contratado(s) do SU, é inferior a 80%; ou

b) o montante do custo líquido do serviço postal universal é igual ou superior a 3% das receitas do PSU obtidas com o(s) serviço(s) contratado(s) do SU.

[Sentido provável de decisão de 26.06.2020 - conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do serviço postal universal](#)

Da análise do teor do SPD resulta que o mesmo nos parece razoável, atento à fundamentação apresentada. Sugere-se que as métricas, ora instituídas na definição de EFNR, ser alvo de proposta por parte dos concorrentes, limitadas a valores máximos/mínimos, constituindo-se como parte dos critérios de avaliação das propostas, no âmbito do referido procedimento.

### **METODOLOGIA DE CÁLCULO DOS CUSTOS LÍQUIDOS DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL (CLSU)**

Pretende-se definir a metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal no âmbito da designação do(s) futuro(s) prestador(es) de serviço universal (PSU), para assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

[Sentido provável de decisão de 26.06.2020 - metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal \(CLSU\)](#)

*“A designação de uma empresa como PSU implica a aceitação, por parte da mesma, de um conjunto de obrigações, que envolvem, designadamente, a prestação de serviços obedecendo a critérios de acessibilidade de preços, disponibilidade e qualidade. O cálculo dos Custos Líquidos do Serviço Universal (CLSU) tem como objetivo avaliar o impacto dessas obrigações no(s) PSU, através da comparação da situação em que opera(m) com as obrigações de serviço universal (SU), com a situação hipotética em que o(s) mesmo(s) prestador(es) operaria(m) sem essas obrigações. Essa avaliação implica a identificação dos custos decorrentes das referidas*



## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

### Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

*obrigações e, também, os benefícios que lhe estão associados, obtendo-se por diferença, os CLSU.”*

Da análise do teor do SPD resulta que o mesmo nos parece razoável, atendendo à fundamentação apresentada. Contudo, a aplicação do método proposto tem como consequência uma elevada complexidade no cálculo do CLSU.

#### **CRITÉRIOS A QUE OBEDECE A FORMAÇÃO DOS PREÇOS DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL**

Pretende-se determinar os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal (SU), a ser observados pelo(s) prestador(es) de serviço universal que vier(em) a ser designado(s), para assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

[Sentido provável de decisão de 26.06.2020 - critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal](#)

Do princípio da orientação para os custos,

*“(…) 2. Na aplicação e verificação do princípio da orientação dos preços para os custos aos preços notificados pelo(s) PSU, a ANACOM atenderá ainda, nomeadamente:*

*a) a propostas de variações médias anuais de preços significativas (com especial atenção a aumentos de preços superiores a 10% ou a reduções de preços superiores a 10%);*

*b) a propostas de preços de que resultem estimativas de variações da margem significativas (com especial atenção a aumentos ou reduções do valor da margem relativa superiores a 10 pontos percentuais);*

*c) a propostas de variações médias anuais de preços que, embora anualmente menos significativas, apresentem, em dois anos consecutivos, aumentos ou reduções acumuladas do preço médio anual acima de 15%.*

*3. No âmbito da análise das situações referidas no número anterior, esta Autoridade terá em conta, designadamente e no que for aplicável:*

*a) as previsões de evolução do tráfego e dos custos da prestação ou prestações em causa;(…)”*

Sobre a a) do ponto 3 transcrita, considera-se que o perfil da evolução do tráfego, nas regiões autónomas, possa ser substancialmente diferente da evolução do tráfego no Continente, atento à descontinuidade geográfica entre as suas ilhas e destas para com o Continente. Acresce um crescendo do recurso às compras online por parte dos seus residentes, como forma de suprir a falta de oferta nestas regiões, pelo que não se perspetiva o decréscimo do tráfego de encomendas postais para as Regiões Autónomas, ainda que numa análise de valores absolutos do SU prestado no Continente e Regiões Autónomas, esses valores possam perder a sua



## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

### Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

expressão. Pelo exposto sugere-se a introdução de métricas que permitam a avaliação desta situação e que garantam a especificidade da situação descrita.

#### **PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OBJETIVOS DE DESEMPENHO ASSOCIADOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL**

Pretende-se estabelecer os parâmetros de qualidade de serviço, os respetivos indicadores de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, que devem ser observados pelo(s) prestador(es) de serviço universal que vier(em) a ser designado(s), para assegurar a prestação dos serviços que integram o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

[Sentido provável de decisão de 26.06.2020 - parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal](#)

Analisado o teor do SPD, do qual se transcreve parte do seu conteúdo:

*“O n.º 1 do artigo 10.º da Lei Postal caracteriza o SU como a oferta de serviços postais definida na Lei Postal, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais. De acordo com o que prevê o artigo 12.º (n.º 1) da Lei Postal, o âmbito do SU compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional (com origem ou destino no território nacional), de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, e ainda de envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado. O SU abrange ainda a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia com peso até 20 kg (artigo 12.º, n.º 3).*

*Os serviços de correio expresso estão excluídos do SU (artigo 12.º, n.º 2 da Lei Postal).*

*Estabelece o n.º 1 do artigo 11.º da Lei Postal que a prestação do SU deve assegurar, nomeadamente, a satisfação de padrões adequados de qualidade, particularmente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço.*

*Prevê o n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal que os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação, são fixados pela ANACOM para um período plurianual mínimo de três anos, ouvidos os prestadores do serviço universal (PSU) e as organizações representativas dos consumidores, nos termos do artigo 43.º da mesma lei.”*

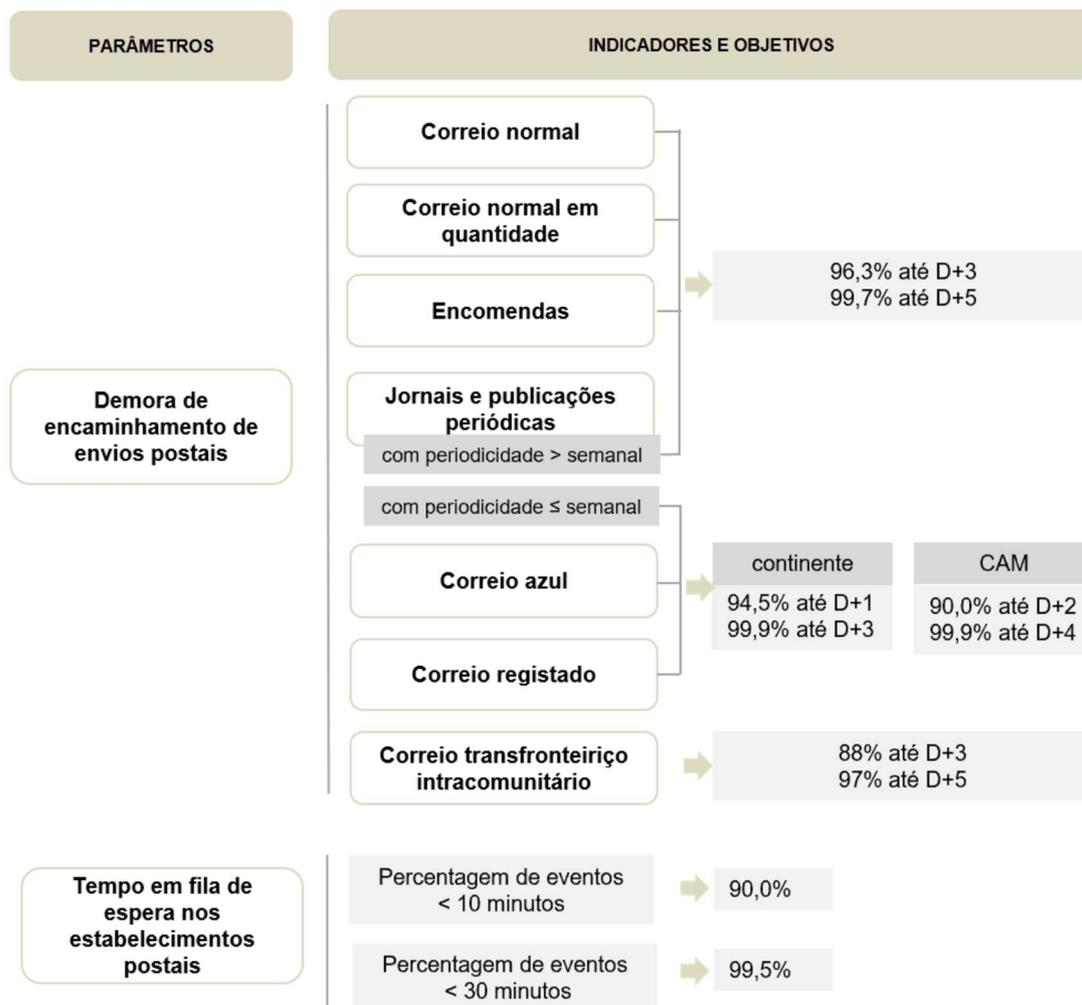


## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

Figura 1 – Qualidade de serviço – parâmetros, indicadores e objetivos de desempenho a vigorar em 2019 e 2020



Fonte: ANACOM.

«CAM» representa os fluxos de correio entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, entre as Regiões Autónomas e dentro das Regiões Autónomas.

«D+X» identifica a demora no encaminhamento do envio postal, sendo «D» a data de aceitação do envio na rede postal e «X» o número de dias úteis, após receção do envio, no qual é efetuada a entrega ao destinatário.

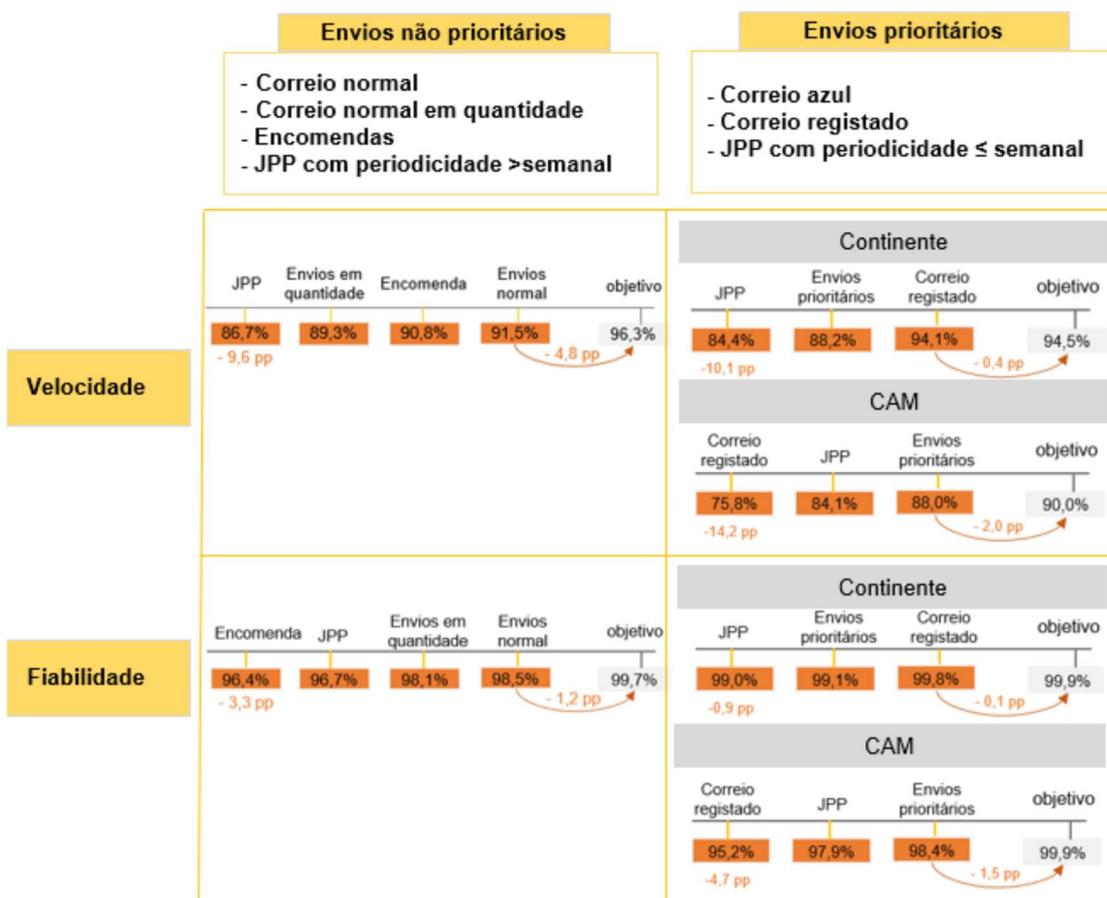


## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

Figura 2 – Valores dos IQS realizados pelos CTT, em 2019, para o parâmetro demora de encaminhamento de envios postais



Fonte: ANACOM.

Notas:

Valores não auditados.

Os IQS foram apurados por sistema de medição independente, efetuado pela entidade externa PwC, com exceção dos IQS13 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3) e IQS14 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5), que foram calculados pelos CTT com base nos valores apurados pelo sistema de medição independente *Unipost Monitoring System* (UNEX), gerido pela entidade externa *International Post Corporation* (IPC).

Os IQS1 a IQS14 e os IQS21 e IQS22 foram calculados, por amostragem, considerando os objetos remetidos no período de 01.01.2019 a 31.12.2019. Os IQS15 a IQS20 foram calculados com informação *track and trace* da totalidade dos envios reais expedidos no período de 01.01.2019 a 31.12.2019. De notar que os IQS referidos reportam-se todos ao parâmetro demora de encaminhamento de envios postais, referindo-se os IQS1 e IQS2 ao correio normal (D+3) e (D+5); IQS3 e IQS4 ao correio azul - Continente (D+1) e (D+3); IQS5 e IQS6 ao correio azul - CAM (D+2) e (D+4); IQS7 e IQS8 aos JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal - Continente (D+1) e (D+3); IQS9 e IQS10 aos JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+2) e (D+4); IQS11 e IQS12 aos JPP com periodicidade superior à semanal (D+3) e (D+5); IQS15 e IQS16 a encomenda normal (D+3) e (D+5); IQS17 e IQS18 ao correio registado - Continente (D+1) e (D+3); e IQS19 e IQS20 ao correio registado - CAM (D+2) e (D+4).

“ ... Conforme se pode observar, o pior desempenho ocorreu na demora de encaminhamento do correio registado CAM (Continente – Açores/Madeira), para entregas até «D+2», com desvio face ao objetivo de 14,2 pontos percentuais. Dos dados existentes observa-se ainda que a nível



## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

### Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

*dos indicadores de fiabilidade os envios prioritários CAM são os que apresentam os desvios mais elevados, em termos de pontos percentuais, face ao respetivo objetivo...*

O SPD estabelece ainda o seguinte:

*“O facto de os CTT não terem atingido a generalidade dos objetivos em 2019 não se traduz forçosamente na necessidade de revisão dos objetivos fixados uma vez que os valores apurados representam, apenas, o grau de realização dos CTT e não a relevância de ajustamento dos objetivos definidos.*

*O entendimento que esteve na base da decisão de 12.07.2018 mantém-se, assim, válido e pertinente, em particular no que se refere ao objetivo principal de assegurar a qualidade do serviço prestado no âmbito do SU e incentivar a sua melhoria. Paralelamente, é também de relevar que os IQS e respetivos objetivos estabelecidos para vigorar até final de 2020 foram definidos apenas em meados de 2018, não tendo, portanto, decorrido um período de tempo adequado para que os mesmos tenham tido um impacto claramente observável e duradouro no âmbito dos serviços prestados, afigurando-se, assim, prematura a revisão dos mesmos.*

*Acresce que uma alteração significativa poderia inclusive traduzir-se em alguma instabilidade a nível das condições de serviço disponibilizadas aos utilizadores dos serviços postais, com efeitos a nível da confiança dos mesmos nos serviços prestados.*

*Acresce que o número de reclamações recebidas pela ANACOM sobre o sector postal (total de reclamações recebidas diretamente e através do livro de reclamações) aumentou 18% em 2019 face às registadas em 2018, sendo os assuntos relacionados com o atraso na entrega de objetos postais e a distribuição em geral os mais reclamados, seguidos das reclamações relativas ao atendimento, o que contribui para o entendimento de se manter a fixação de objetivos de desempenho para demoras de encaminhamento e para o atendimento em fila de espera, bem como os objetivos de desempenho atuais.*

*Neste sentido, devem manter-se, para o(s) prestador(es) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal para assegurar o SU após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, os objetivos de desempenho atualmente em vigor, estabelecidos na decisão de 12.07.2018, excetuando os IQS para a demora de encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias, conforme acima justificado.”*

No nosso entendimento esta posição peca por insuficiente na defesa do acesso ao SU por parte dos residentes nas Regiões Autónomas, constituindo-se no estabelecimento de objetivos para este serviço que lesam esta população no acesso à informação e que introduz assimetrias no âmbito da coesão territorial, social e económica.

O incumprimento dos objetivos em vigor pelo PSU, bem como a manutenção da sua diferenciação negativa para as regiões autónomas, nomeadamente no Correio Azul, Correio



## **REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

### **Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações**

Registado e Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade menor ou igual a Semanal, não são admissíveis, devendo em nosso entender ser corrigidos os objetivos para valores idênticos aos do Continente e eliminadas as causas do incumprimento verificado.

Por outro lado, os Indicadores de Qualidade de Serviço estabelecidos são omissos para o caso em que o SU é prestado na situação em que o Remetente e Destinatário são ambos residentes na mesma Região Autónoma, na mesma ilha ou em ilhas diferentes, pelo que se entende que, também por esse motivo, não deve haver diferenciação negativa ainda que esses indicadores devam ser definidos.

Também a definição da Importância Relativa (IR) dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS's) (tabela infra) é permissiva quanto à exigência e garantia de um SU com idêntica qualidade em todo o território nacional. Mais uma vez não concordamos com a diferenciação negativa de que são alvo os indicadores CAM.



## REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PÚBLICAS

Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações

<b>PQS – DEMORA DE ENCAMINHAMENTO DE ENVIOS POSTAIS</b>		
<b>Indicadores de qualidade de serviço</b>		<b>IR (%)</b>
IQS1	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+3)	13,5
IQS2	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+5)	13,5
IQS3	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+1)	5,0
IQS4	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – Continente (D+3)	5,0
IQS5	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+2)	2,0
IQS6	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+4)	2,0
IQS7	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+1)	4,0
IQS8	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+3)	4,0
IQS9	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+2)	2,0
IQS10	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+4)	2,0
IQS11	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	4,0
IQS12	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	4,0
IQS13	Demora de encaminhamento de encomendas (D+3)	2,5
IQS14	Demora de encaminhamento de encomendas (D+5)	2,5
IQS15	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – Continente (D+1)	10,0
IQS16	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – Continente (D+3)	10,0
IQS17	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+2)	2,0
IQS18	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada – CAM (D+4)	2,0
<b>PQS – TEMPO EM FILA DE ESPERA NOS ESTABELECIMENTOS POSTAIS</b>		
<b>Indicadores de qualidade de serviço</b>		<b>IR (%)</b>
IQS21	Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	5,0
IQS22	Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	5,0



## **REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**

SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES E OBRAS PUBLICAS

### **Direção Regional das Obras Públicas e Comunicações**

Por último requer-se um método de aferição dos IQS's, IQS21 e IQS22 (tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais) que não se resume a uma amostragem efetuada durante um único mês por ano por uma entidade independente, conforme descrito no SPD. É nosso entendimento que o método a adotar deve ser mais efetivo e selecionar diferentes perfis de estabelecimentos postais, com base em critérios geográficos, populacionais e de desenvolvimento socioeconómico das comunidades onde os estabelecimentos postais se situam, procurando que a amostragem inclua *slots* temporais de maior fluxo mensal, em diferentes meses, para avaliação do indicador.