

**Decisão sobre os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, comunicados pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. ao abrigo do n.º 1 da base XV da concessão do serviço postal universal**

**ÍNDICE**

<b>1. Introdução .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Enquadramento regulamentar .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Análise da proposta apresentada pelos CTT .....</b>	<b>4</b>
3.1. Período de vigência dos objetivos	4
3.2. Objetivos apresentados pelos CTT	4
3.2.1. Criação de período de remédio	6
3.2.2. Densidade dos estabelecimentos postais	8
3.2.3. Densidade dos marcos e caixas de correio	16
3.2.4. Indicadores sobre as ofertas mínimas de serviço	25
3.3. Reporte à ANACOM	31
<b>4. Deliberação.....</b>	<b>33</b>
<b>Apêndice - Experiências europeias .....</b>	<b>35</b>

## **1. Introdução**

Por deliberação da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), de 28.08.2014, foram fixados [ao abrigo da base XV das Bases da concessão do serviço postal universal (Bases da concessão), na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, que procedeu à respetiva republicação], os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, em vigor no período de 01.10.2014 a 30.09.2017.

Competindo aos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, a comunicação dos referidos objetivos [de acordo com o n.º 1 da referida base XV], a ANACOM, por fax de 17.02.2017<sup>1</sup>, solicitou aos CTT a apresentação de uma proposta de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, para vigorar de 01.10.2017 a 30.09.2020.

Nesta sequência, os CTT comunicaram à ANACOM, através da carta n.º 51028, de 09.03.2017, os referidos indicadores e respetivos objetivos.

## **2. Enquadramento regulamentar**

A base XV das Bases da concessão estabelece que:

- a) Compete à concessionária comunicar à ANACOM [n.º 1]:
  - Os objetivos de densidade no que respeita a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal afeta à concessão.
  - Os objetivos de ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.
- b) Os objetivos e regras são fixados para períodos de três anos, podendo ser revistos antes do termo de cada período de vigência, se circunstâncias excecionais assim o justificarem [n.º 2].

---

<sup>1</sup> Com a referência ANACOM-S004967/2017.

- c) A concessionária deve ter em conta, nomeadamente, os seguintes fatores [n.º 3]:
- Distribuição da população no território nacional.
  - Distância entre os pontos de acesso.
  - Natureza urbana ou rural das zonas abrangidas.
  - Evolução do tráfego e da procura.
- d) Na fixação dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços devem ser tidos em consideração os princípios constantes da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril<sup>2</sup> (Lei Postal), nomeadamente aqueles a que se referem as alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 2.º da referida lei, no sentido de assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e qualidade da prestação do serviço universal, bem como a sua sustentabilidade e viabilidade económico-financeira [n.º 8].
- e) Caso a ANACOM considere que os objetivos e regras apresentados pela concessionária não correspondem às necessidades dos utilizadores, notifica a concessionária, fundamentadamente, no prazo de 60 dias úteis, para que esta proceda à revisão dos mesmos no prazo de 30 dias úteis [n.º 5].
- f) Se, após a revisão a que se refere o parágrafo anterior, a ANACOM considerar que os objetivos e regras apresentados pela concessionária não correspondem ainda às necessidades dos utilizadores, emite uma deliberação, ouvidos os utilizadores e a concessionária, no prazo de 60 dias úteis, na qual fixa os referidos objetivos e regras, com base nos fatores indicados no n.º 3 da base XV [n.º 6].
- g) Quando a ANACOM considere, após a comunicação da concessionária a que se refere o n.º 1 da base XV ou após a proposta revista a que alude o parágrafo anterior, que os objetivos e regras apresentados pela concessionária são adequados às necessidades dos utilizadores, emite uma decisão de aprovação dos referidos objetivos, ouvidos os utilizadores, no prazo de 50 dias úteis [n.º 7].

---

<sup>2</sup> Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, a qual foi objeto de alteração pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

### **3. Análise da proposta apresentada pelos CTT**

#### **3.1. Período de vigência dos objetivos**

##### **Proposta dos CTT:**

Os CTT propõem indicadores e respetivos objetivos para vigorar durante um período de três anos, de 01.10.2017 (inclusive) até 30.09.2020 (inclusive), sendo assegurados pela concessionária (CTT) em todos os dias de vigência, salvo em situações não imputáveis à concessionária.

##### **Entendimento da ANACOM:**

Concorda-se com o período de vigência apresentado pelos CTT, que corresponde ao período de duração (três anos) previsto no n.º 2 da base XV das Bases da concessão.

A ANACOM não aceita, porém, que seja agora acrescentado que os objetivos (e regras) previstos são assegurados “salvo em situações não imputáveis à concessionária”.

Verificando-se a existência de situações de não cumprimento dos objetivos de densidade que venham a ser definidos, apurar-se-á, caso-a-caso e em linha com o previsto nas bases da concessão se a responsabilidade pela ação ou omissão conducente a tais situações é, ou não, imputável aos CTT, sendo esse juízo realizado no quadro dos poderes de fiscalização previstos no contrato de concessão, essencial ao apuramento de responsabilidade nesse âmbito.

#### **3.2. Objetivos apresentados pelos CTT**

Os CTT propõem objetivos relativos a:

- a) Densidade da rede no que respeita a estabelecimentos postais, isto é, no que respeita aos locais onde são prestados serviços postais concessionados, nomeadamente estações de correio e postos de correio.

Para estes, os CTT propõem a manutenção dos atuais indicadores de densidade da rede postal e dos respetivos valores objetivo<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Definidos na decisão da ANACOM de 28.08.2014 - <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1323392>.

- b) Densidade da rede no que respeita a marcos e caixas de correio, isto é, no que respeita a infraestruturas à disposição do público, onde os utilizadores podem depositar os envios de correspondência na rede postal.

Neste caso os CTT propõem a revisão dos valores objetivo de densidade de marcos ou caixas de correio.

- c) Ofertas mínimas de serviços, relacionados com os serviços prestados nos estabelecimentos postais, incluindo também objetivos quanto a períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

Os CTT propõem a manutenção dos indicadores e respetivos objetivos de ofertas mínimas de serviços atualmente em vigor, com a exceção dos dois indicadores referentes aos horários de funcionamento de estabelecimentos postais, que propõem rever.

Os CTT propõem ainda algumas alterações metodológicas para efeitos de quantificação dos indicadores. Neste âmbito, é de destacar uma proposta de alteração metodológica com impacto na quantificação dos indicadores de distância máxima de acessibilidade a estabelecimentos postais e a serviços prestados e de número de estabelecimentos postais em freguesias mais populosas, que consiste na criação de um período de remédio de três meses para a resolução de ocorrências com postos de correio.

Esta proposta de alteração metodológica, pela sua relevância e porque tem impacto transversal na quantificação de indicadores de densidade de estabelecimentos postais e de indicadores de ofertas mínimas de serviços, é analisada em primeiro lugar<sup>4</sup>.

Segue-se depois a análise dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços e, por último, a proposta de reporte apresentada pelos CTT.

---

<sup>4</sup> Os CTT propõem também uma alteração da tipologia de áreas urbanas a considerar, que tem impacto transversal na quantificação dos indicadores de densidade dos estabelecimentos postais, na quantificação dos indicadores de marcos e caixas de correio e na quantificação dos indicadores de ofertas mínimas de serviços, para além de outras alterações com impacto em indicadores específicos. Estas alterações serão analisadas aquando da análise dos vários indicadores de densidade.

### **3.2.1. Criação de período de remédio**

#### **Proposta dos CTT:**

Os CTT propõem, no que respeita à quantificação de alguns (i) objetivos de densidade de estabelecimentos postais e de (ii) indicadores de ofertas mínimas de serviços, a criação de um período de remédio de três meses<sup>5</sup> para a resolução de ocorrências com postos de correio por motivos que não lhe sejam imputáveis, tais como, a cessação de contrato por iniciativa do prestador de serviços ou a resolução do contrato por iniciativa dos CTT, devido a incumprimento contratual por parte do prestador de serviços.

Os CTT esclarecem que a criação do referido período de remédio visa acautelar o impacto de determinadas situações tipificadas no cumprimento dos objetivos de densidade por motivos que não lhe sejam imputáveis, tendo em conta o carácter imprevisto das ocorrências descritas e as dificuldades que os CTT enfrentam na contratação de prestadores de serviços de postos de correio, os quais nem sempre reúnem as condições necessárias para a prestação dos serviços postais.

#### **Entendimento da ANACOM:**

Relativamente aos períodos de remédio propostos, de três meses, relativos aos objetivos de densidade de estabelecimentos postais e indicadores de ofertas mínimas de serviços, esta Autoridade entende o seguinte:

- a) Sem conceder e por mera hipótese de raciocínio, ainda que tais períodos fossem admitidos, é de salientar que os CTT propõem um período de remédio sem uma clara identificação das situações que poderiam estar aqui em causa (em última análise, segundo a proposta, caberia aos CTT interpretar o que seria suscetível de justificar a respetiva verificação), sem uma justificação para a sua duração e sem que os CTT esclareçam em que termos seria assegurada a prestação de serviços que integram a concessão nos locais servidos pelos postos de correio em causa durante o período de remédio;
- b) Os objetivos propostos pelos CTT serão fixados nos termos e ao abrigo do contrato de concessão do serviço postal universal, constituindo assim obrigações da empresa

---

<sup>5</sup> Alíneas d) e c) das notas metodológicas dos pontos II e IV, respetivamente, da proposta apresentada pelos CTT.

concessionária [alíneas a) e b) do n.º 1 da base VIII das Bases de Concessão], que não cessam pelo facto de esta ter recorrido a terceiros para assegurar o cumprimento das obrigações estabelecidas na concessão (n.º 3 da base XXII das Bases de Concessão);

- c) Se os CTT optam por procurar parceiros locais para assegurar a prestação do serviço postal universal de que estão incumbidos, não deixam, contudo, de ser responsáveis, em primeira linha, pelo cumprimento das referidas obrigações e, assim, devem fazer uso de todos os meios ao seu alcance para assegurar o seu cumprimento, sendo-lhes exigível que acautelem, nomeadamente a nível contratual, a possibilidade de ocorrência de dificuldades resultantes da intervenção de terceiros, procurando resolver essas situações com maior antecedência ou por outros meios, por exemplo gerindo a rede de postos de correio com alguma folga de modo a poder acomodar eventuais situações pontuais imprevistas, sem incumprimento dos objetivos estabelecidos;
- d) Os CTT devem ter presente que as suas obrigações decorrem do que contratualmente assumiram no contrato de concessão do serviço postal universal, não existindo na concessão qualquer exigência de contratar com terceiros a prestação dos serviços previstos na concessão. Ainda assim, existindo, de facto, dificuldades em encontrar parceiros para a instalação de postos de correio, os CTT têm sempre a alternativa de melhorar as condições por si oferecidas ou de assegurar a prestação dos serviços concessionados pelos seus meios, mediante a abertura de lojas próprias – estações de correio;
- e) Nos moldes propostos, a criação dos referidos períodos de remédio poderia permitir, no limite, que se justificasse qualquer incumprimento como uma *“ocorrência com postos de correio devido a situações não imputáveis à concessionária”* e, como tal, permitiria a invocação de um período (adicional) de 3 meses para a sua resolução, o que, remetendo necessariamente a situação para o período de reporte trimestral seguinte, impediria que se pudesse atuar sobre aquele incumprimento quer no trimestre em que tinha sido detetado, quer como no seguinte (salvo se a situação não tivesse sido efetivamente resolvida nesse espaço de tempo). E durante esse período de três meses, os CTT, sem quaisquer consequências, poderiam também privar parte dos utilizadores dos serviços postais aos mesmos;

- f) Em suma, a criação de períodos de remédio seria, na prática, uma forma de consagrar medidas de flexibilização do cumprimento dos objetivos propostos pelos CTT, através da fixação de períodos em que situações de incumprimento não seriam consideradas, significando tal um retrocesso no grau de exigência que a ANACOM tem vindo a defender no cumprimento dos objetivos atualmente em vigor,

Pelo exposto, a ANACOM não aceita a criação dos períodos de remédio propostos pelos CTT.

### **3.2.2. Densidade dos estabelecimentos postais**

#### **Proposta dos CTT:**

Para além da proposta de criação de um período de remédio, conforme referido no capítulo anterior, os CTT propõem a manutenção do atual conjunto de indicadores de densidade dos estabelecimentos postais e respetivos objetivos. Não obstante, os CTT propõem ainda uma alteração metodológica para efeitos da quantificação dos indicadores de distância máxima de acessibilidade a serviços.

Tal alteração metodológica consiste na consideração das tipologias de áreas urbanas definidas pelo INE em 2014 (conforme Deliberação n.º 1494/2014, DR n.º 144, 2ª série, de 29.07.2014), denominada TIPAU 2014, considerando a Carta Administrativa Oficial de Portugal que decorre da implementação da Reorganização Administrativa Territorial Autárquica (CAOP 2013).

Note-se que o atual conjunto de indicadores e respetivos objetivos tem em consideração a natureza urbana ou rural das zonas de residência, de acordo com a tipologia de áreas urbanas definidas pelo INE em 2009, com adaptação à reorganização administrativa do território das freguesias em 2013 (versão de 2013 da Carta Administrativa Oficial de Portugal - CAOP), considerando para todo o território da nova freguesia a tipologia atribuída em 2009 à antiga sede de freguesia.

Adicionalmente, os CTT propõem alterar a atual alínea d) das notas metodológicas dos objetivos de densidade de estabelecimentos postais, passando esta a ter a seguinte redação:



“O cálculo dos indicadores 2, 3 e 4 é efetuado pelos CTT e pela ANACOM, sendo utilizada, para a definição das áreas de influência de cada estabelecimento postal, base de dados da rede viária de Portugal adquiridas por cada uma destas entidades.”

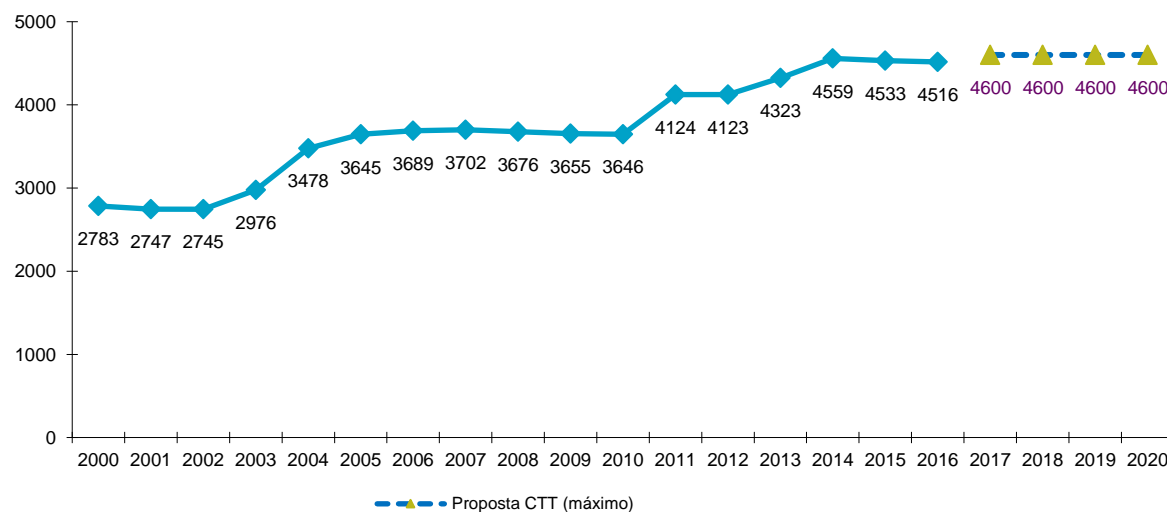
### Entendimento da ANACOM:

- a) Quanto à manutenção do objetivo “a nível nacional, a concessionária assegura que o número de habitantes por estabelecimento postal é inferior ou igual a 4600 habitantes”

A proposta dos CTT permitirá manter, no período 2017-2020, um nível de densidade de estabelecimentos postais semelhante ao existente atualmente.

O valor do objetivo é constante ao longo do período, dado que se utilizam valores da população constante, correspondentes aos apurados no Censos 2011. No final de 2016 o valor (realizado) deste indicador era de 4516 habitantes por estabelecimento postal, tendo em conta a existência de 2339 estabelecimentos postais.

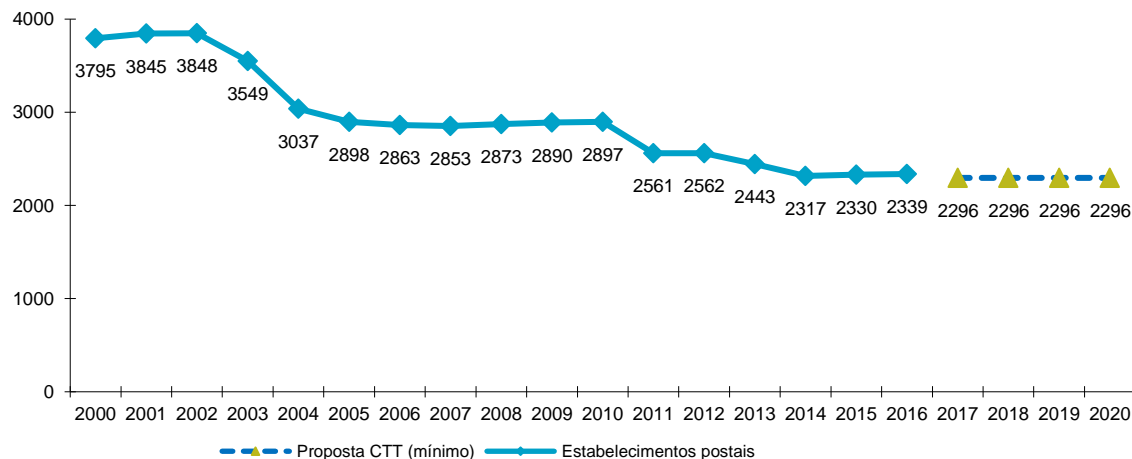
**Figura 1 - Número médio de habitantes por estabelecimento postal**



Fonte: Informação reportada pelos CTT à ANACOM

Face à situação verificada no final de 2016 e ao objetivo estabelecido, no período de 2017 a 2020 os CTT têm flexibilidade para fazer algum ajustamento no número de estabelecimentos postais. Assim, entre 2017 e 2020, o número mínimo possível de estabelecimentos postais será igual a 2296, como até hoje.

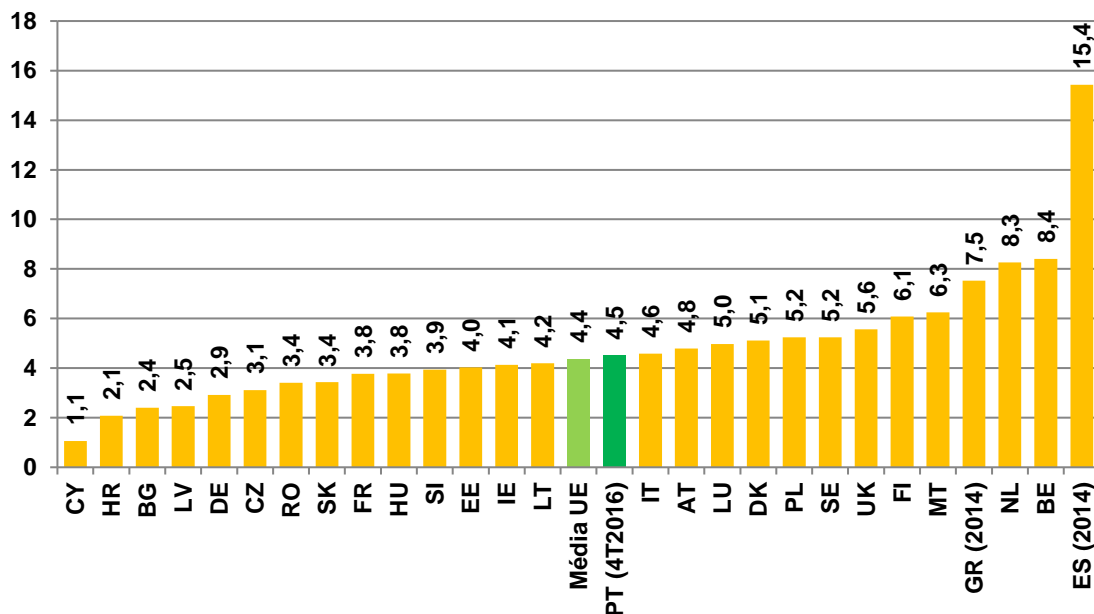
**Figura 2 - Evolução do número de estabelecimentos postais (2000-2020) e valor mínimo subjacente à proposta CTT (2017-2020)**



Fonte: Informação reportada pelos CTT à ANACOM

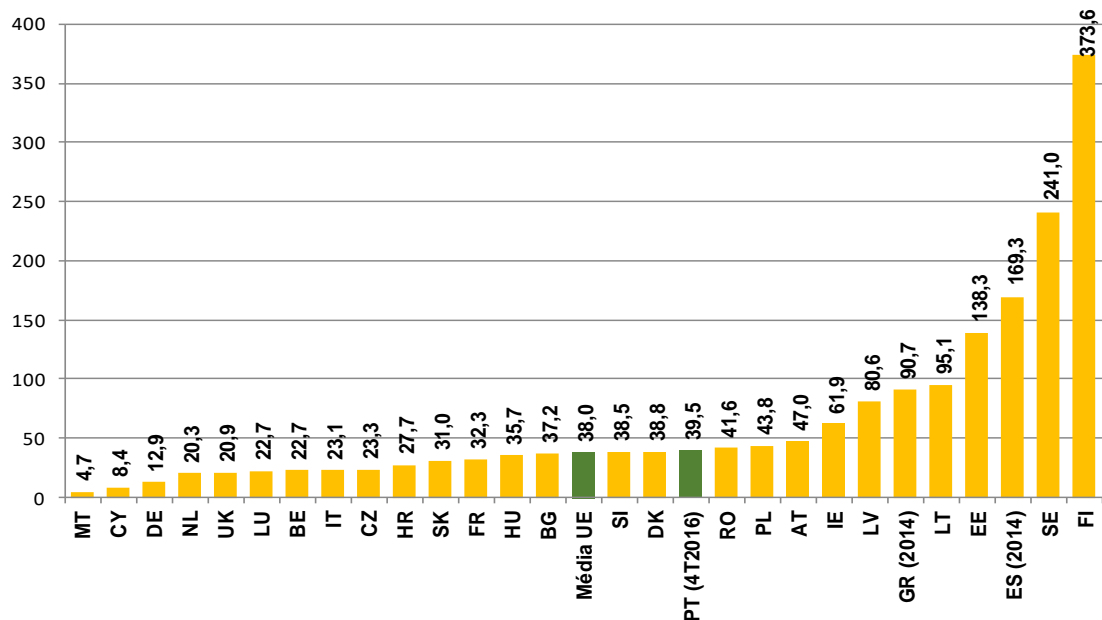
Tendo em conta os dados disponíveis na União Postal Universal (UPU) sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos prestadores de serviço universal nos Estados-Membros da União Europeia (UE), referentes a 2015, a situação em Portugal, face à média da UE (excluindo Portugal), é ligeiramente desfavorável em termos de número de habitantes e área coberta (em km<sup>2</sup>) por estabelecimento postal (ver figuras 3 e 4).

**Figura 3 - Densidade de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da União Europeia em 2015 (população, em milhares, por estabelecimento postal)**



Fonte: UPU, exceto BE (Relatórios & contas bpost de 2014) e FR (Registration Document 2015 - Annual financial report – La Poste). Média UE sem Portugal. PT (4T2016), sendo que entre os parêntesis faz referência ao respetivo ano considerado. O valor da população considerado é referente a 2015.

**Figura 4 - Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2015 (km2 por estabelecimento postal)**



Fonte: UPU, exceto BE (Relatórios & contas bpost de 2014) e FR (Registration Document 2015 - Annual financial report – La Poste). Média UE sem Portugal. PT (4T2016), sendo que entre os parêntesis faz referência ao respetivo ano considerado.

Segundo o Inquérito ao Consumo de Serviços Postais – 2016<sup>6</sup> (ICSP 2016), o grau de satisfação dos utilizadores com o número de estabelecimentos postais atingiu uma média de 8,3 numa escala de 1 a 10 (1 – nada satisfeito; 10 – Muito satisfeito).

De acordo com um estudo sobre as *necessidades dos utilizadores quanto ao acesso a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal*, de maio de 2017, realizado pelo IMR para a ANACOM<sup>7</sup>, a maioria dos utilizadores (77,5% dos residenciais e 85,1% dos empresariais) estão satisfeitos com as características da rede postal atual e consideram (84% dos utilizadores residenciais e 81% dos empresariais) não ser

<sup>6</sup> [https://www.anacom.pt/streaming/SPInquerito2016.pdf?contentId=1404153&field=ATTACHED\\_FILE](https://www.anacom.pt/streaming/SPInquerito2016.pdf?contentId=1404153&field=ATTACHED_FILE).

Nota metodológica: O universo definido para o inquérito ao consumo dos serviços postais é constituído pelos Indivíduos com 15 ou mais anos residentes em alojamentos familiares clássicos ocupados enquanto residência habitual localizados em Portugal Continental ou Regiões Autónomas (Açores e Madeira). A amostra foi constituída por 1340 entrevistas estratificada por Região NUTII. A recolha de informação foi feita através de entrevistas telefónicas assistidas por computador (CATI – Computer Assisted Telephone Interview), tendo sido utilizado um questionário desenvolvido pela ANACOM. O trabalho de campo decorreu entre 2 e 15 de novembro de 2016 e foi realizado pela Nielsen. A unidade de observação foi o indivíduo. Os resultados foram recalibrados de forma a garantir a estrutura sociodemográfica da população portuguesa com 15 ou mais anos, de acordo com os resultados do Censos 2011 do INE. O erro máximo dos resultados de primeiro nível de um inquérito com uma amostra aleatória de 1340 entrevistas é de +/- 2,7 pontos percentuais para um grau de confiança de 95%.

<sup>7</sup> Que será brevemente publicado.

necessário fazer alterações na configuração da densidade e características da rede atual, rejeitando uma redução do número de estações ou postos de correio.

O mesmo estudo conclui também que 77,5% dos clientes residenciais e 91,4% dos clientes empresariais frequentaram estabelecimentos postais e/ou outros pontos de acesso nos últimos 12 meses (com predominância para a utilização de estações e postos de correio), sendo que cerca de metade dos clientes empresariais utilizam pelo menos uma vez por semana os estabelecimentos postais e outros pontos de acesso e metade dos clientes residenciais utilizam-nos pelo menos uma vez por mês, o que representa uma utilização ainda significativa dos mesmos.

Face ao exposto, esta Autoridade considera que o objetivo proposto pelos CTT tem em conta as necessidades dos utilizadores.

b) Quanto à manutenção dos indicadores e objetivos relativos à distância da população ao estabelecimento postal mais próximo

Os CTT propõem a manutenção dos três indicadores relativos à distância da população residente para atingir o estabelecimento postal mais próximo. Estes indicadores são:

- *A nível nacional, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 6 000 metros do local de residência para 95% da população.*
- *A nível de áreas urbanas, que inclui as áreas predominantemente urbana e medianamente urbana, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 4 000 metros do local de residência para 95% da população.*
- *A nível de áreas rurais, que incluem as áreas predominantemente rurais, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população.*

Relativamente a estes indicadores e respetivos objetivos propostos, e tendo também em conta:

- os resultados acima citados do recente estudo sobre as necessidades dos utilizadores quanto ao acesso a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal;

- bem como que, de acordo com o mesmo estudo, um eventual aumento da distância aos estabelecimentos postais provocaria uma reação negativa por parte dos utilizadores<sup>8</sup>,

os mesmos não suscitam reservas. Tal permitirá que os utilizadores, no geral, mantenham, no período 2017-2020, o mesmo nível de acessibilidade aos estabelecimentos postais e serviços que integram o serviço postal universal.

Entre 2014 e 2016, o valor realizado destes indicadores apresentou uma evolução positiva (ver tabela seguinte).

**Tabela 1 - Indicadores e objetivos relativos à distância da população ao estabelecimento postal mais próximo**

	2014	2015	2016
A nível nacional, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 6000 metros do local de residência para 95% da população	96,7%	96,8%	96,8%
A nível de áreas urbanas, que inclui as áreas predominantemente urbana e mediantemente urbana, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 4000 metros do local de residência para 95% da população.	95,8%	95,9%	95,9%
A nível de áreas rurais, que incluem as áreas predominantemente rurais, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população.	96,8%	97,0%	97,0%

Fonte: Cálculos ANACOM.

Note-se que, segundo o referido ICSP 2016, o grau de satisfação dos utilizadores (que recorrem a estabelecimentos postais) com a localização dos estabelecimentos postais atingiu uma média de 8,4 numa escala de 1 a 10 (1 – nada satisfeito; 10 – Muito satisfeito).

Conforme já referido, de acordo com o estudo realizado em 2017 pelo IMR para a ANACOM, 77,5% dos clientes residenciais e 85,1% dos empresariais evidenciam um estágio de satisfação elevada face aos pontos de acesso à rede postal.

---

<sup>8</sup> De acordo com o estudo, um aumento da distância de 5Km relativamente à atual distância, para aceder ao estabelecimento postal através de carro, provocaria uma reação negativa em 70,6% dos clientes residenciais e em 57% dos clientes empresariais (que adotariam outras soluções, por exemplo digitais, ou reduziriam o nível de envios atual).

### Adoção da tipologia de áreas urbanas TIPAU 2014

Conforme referido, os CTT propõem uma alteração da metodologia de aferição da natureza urbana ou rural da população, que consiste em considerar as tipologias urbanas das freguesias, definidas pelo INE, em 2014 (TIPAU 2014).

Concorda-se com a utilização da tipologia de áreas urbanas TIPAU 2014, por ser mais recente.

A alteração da tipologia de áreas urbanas releva para efeitos de quantificação de dois objetivos de densidade dos estabelecimentos postais, tendo um impacto residual nos valores atingidos para os mesmos (cfr. se apresenta na tabela seguinte).

**Tabela 2 - Indicadores e objetivos relativos à distância da população ao estabelecimento postal mais próximo (atual vs nova metodologia)**

	<b>Valores atingidos no final de 2016, com tipologia de áreas atualmente aplicável</b>	<b>Valores que seriam atingidos no final de 2016, com tipologia TIPAU 2014</b>
A nível de áreas urbanas, que inclui as áreas predominantemente urbana e mediantemente urbana, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 4000 metros do local de residência para 95% da população.	95,9%	96,0%
A nível de áreas rurais, que incluem as áreas predominantemente rurais, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população.	97,0%	97,1%

Fonte: Cálculos ANACOM, tendo em conta a rede de estabelecimentos postais no final de 2016.

### Cálculo dos indicadores relativos à distância da população ao estabelecimento mais próximo

Por último, os CTT propõem alterar a atual alínea d) das notas metodológicas dos objetivos de densidade de estabelecimentos postais, no sentido de se passar a considerar, para efeitos de verificação dos valores obtidos para os indicadores relativos à distância da população ao estabelecimento postal mais próximo (indicadores II.2, II.3 e II.4 da proposta dos CTT e indicadores atualmente em vigor), os cálculos dos CTT e da ANACOM, sendo para o efeito utilizadas as bases de dados da rede viária de Portugal adquiridas por cada uma destas entidades.

Para além de tal proposta não estar fundamentada, esta Autoridade considera que tal alteração vai contribuir para a obtenção de resultados distintos, com o risco de se estabelecer confusão no mercado e não haver referências inequívocas para avaliação do cumprimento destes objetivos.

Assim, sem prejuízo do reporte pelos CTT dos valores verificados por estes indicadores, considera-se que o cálculo relevante para a verificação do cumprimento dos correspondentes objetivos deve caber, tal como hoje sucede, à ANACOM, utilizando para o efeito uma base de dados atualizada da rede viária. Pelo que não se aceita a metodologia de cálculo proposta pelos CTT.

c) Quanto à manutenção dos indicadores e objetivos relativos a zonas mais densamente povoadas

Os CTT propõem manter que, em freguesias:

- com mais de 20 000 habitantes, a concessionária deve assegurar pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes;
- com população residente superior a 10 000 habitantes e igual ou inferior a 20 000 habitantes a concessionária assegura pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados.

Tendo em conta que esta proposta visa manter o nível de cobertura atualmente observado nas freguesias com mais de 10 000 habitantes, e em face dos resultados já referidos do estudo sobre as necessidades dos utilizadores quanto ao acesso a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal, os objetivos propostos pelos CTT não suscitam reservas.

Por último anota-se a utilização, no primeiro destes dois indicadores, da expressão “deve assegurar” em vez da expressão “assegura”, esta última utilizada quer no segundo destes indicadores, quer nos restantes indicadores relativos à densidade dos estabelecimentos postais. Não se vislumbra a razão aparente para a utilização de “deve assegurar”, a qual representa também uma alteração face ao indicador atualmente em

vigor (em que se utiliza a expressão “assegura”). Considera-se que se deveria utilizar a expressão “assegura”, por uma questão de uniformização.

### **3.2.3. Densidade dos marcos e caixas de correio**

#### **Proposta dos CTT:**

Os CTT, mantendo os atuais indicadores de densidade de marcos e caixas de correio, propõem uma revisão dos respetivos objetivos, tendo em conta os seguintes motivos:

- a) A cada vez mais reduzida utilização de marcos e caixas de correio para o depósito de correspondência, que está associada à crescente quebra de tráfego postal, observada de forma mais acentuada no correio selado, que é o tipo de correio depositado neste tipo de recetáculos.
- b) No período 2013-2016, o tráfego selado (e pré-pago) com origem no segmento ocasional, que, segundo os CTT, é o principal utilizador dos marcos e caixas de correio, observou uma quebra da ordem dos 25%, cerca do dobro do decréscimo verificado no tráfego endereçado total.

Assim, os CTT propõem que:

- a) A nível nacional, a concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a 1200 habitantes.
- b) Tendo em conta a natureza urbana ou rural das zonas abrangidas, a concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a:
  - Área predominantemente urbana: 1900 habitantes por marco ou caixa de correio.
  - Área mediamente urbanas: 850 habitantes por marco ou caixa de correio.
  - Área predominantemente rural: 475 habitantes por marco ou caixa de correio.
- c) A concessionária deve assegurar a existência de pelo menos um marco ou caixa de correio por freguesia.



Os CTT propõem também, para este conjunto de indicadores, uma alteração da metodologia de aferição da tipologia urbana das freguesias, passando a adotar-se a classificação definida pelo INE, em 2014 (TIPAU 2014), que releva para efeitos de verificação do cumprimento dos objetivos elencados acima na alínea b).

Adicionalmente, os CTT propõem que, para efeito de quantificação dos indicadores, sejam apenas considerados os pontos de acesso com um período de funcionamento mínimo de nove horas, entre as 8h00 e as 22h00. Os CTT alegam que o alargamento deste horário tem em conta a extensão de locais de instalação de marcos e caixas de correio, os quais apresentam horários de funcionamento cada vez mais diversificados.

#### **Entendimento da ANACOM:**

a) Adoção da tipologia de áreas urbanas TIPAU 2014

Tal como já anteriormente referido, concorda-se com a utilização da tipologia de áreas urbanas mais recente e definida pelo INE, correspondente ao designado TIPAU 2014.

A título informativo, apresentam-se na Tabela seguinte os valores que se obteriam no final de 2016 com a aplicação da tipologia TIPAU 2014 no cálculo dos indicadores relativos ao número médio de habitantes por marco ou caixa de correio, por tipologia de área, sendo de referir que os valores obtidos permitiriam cumprir os objetivos de densidade aplicáveis no final de 2016.

**Tabela 3 - Número médio de habitantes por marco ou caixa de correio (ponto geográfico) – final de 2016**

	<b>Valores atingidos no final de 2016, com tipologia de áreas atualmente aplicável</b>	<b>Valores que seriam atingidos no final de 2016, com tipologia TIPAU 2014</b>	<b>Objetivo de densidade em vigor</b>
<b>APU</b>	1638	1628	≤ 1767
<b>AMU</b>	834	801	≤ 881
<b>APR</b>	458	461	≤ 492

Fonte: Cálculos ANACOM, tendo em conta a rede de marcos e caixas de correio no final de 2016.

b) Indicadores de densidade de marcos e caixas de correio, e respetivos valores objetivo

Conforme referido, os CTT propõem manter os atuais indicadores de densidade de marcos e caixas de correio, propondo, no entanto, uma alteração dos valores objetivo

dos mesmos, com exceção do indicador referente à cobertura de freguesias, que propõem manter.

A Tabela seguinte resume a proposta dos CTT, comparando-a com os objetivos de densidade atualmente em vigor.

**Tabela 4 – Objetivos de densidade de marcos e caixas de correio (atual vs proposta CTT)**

<b>Indicador</b>	<b>Objetivo atual (até 30.09.2017)</b>	<b>Proposta CTT (01.10.2017 a 30.09.2020)</b>	<b>Comparação face ao objetivo atual</b>
1- A nível nacional, o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é:	≤ 1100	≤ 1200	Objetivo menos exigente
2.a) Em área predominantemente urbana, o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é:	≤ 1767	≤ 1900	Objetivo menos exigente
2.b) Em área mediantemente urbana, o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é:	≤ 881	≤ 850	Objetivo mais exigente
2.c) Em área predominantemente rural, o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é:	≤ 492	≤ 475	Objetivo mais exigente
3- A concessionária deve assegurar a existência de pelo menos um marco ou caixa de correio por freguesia <sup>9</sup> .	100% das freguesias	100% das freguesias	Objetivo igual

Ou seja, os CTT propõem:

- Reduzir o valor dos objetivos de densidade de marcos e caixas de correio a nível nacional e a nível da área predominantemente urbana.
- Aumentar o valor dos objetivos de densidade de marcos e caixas de correio nas áreas mediantemente urbanas e nas áreas predominantemente rurais.

A proposta dos CTT permite que:

- A nível nacional, o número mínimo de pontos de acesso a marcos ou caixas de correio seja de 8802, um valor 8,3% inferior ao valor mínimo permitido pelos objetivos

<sup>9</sup> A atual redação deste objetivo é a seguinte “A nível nacional, a percentagem de freguesias com pelo menos um marco ou uma caixa de correio é, no mínimo, de 100%”.

de densidade em vigor (ver Tabela seguinte) e 8,8% inferior face à situação verificada no final de 2016 (com um total de 9655 pontos de acesso a marcos e caixas de correio).

- A nível das áreas APU<sup>10</sup>, o número mínimo de pontos de acesso a marcos ou caixas de correio seja 7% inferior ao valor mínimo permitido pelos objetivos de densidade em vigor, para a mesma tipologia de área (ver Tabela seguinte).
- Para as áreas APR e AMU<sup>11</sup> o número mínimo de pontos de acesso a marcos ou caixas de correio seja cerca de 3,7% superior ao valor mínimo permitido pelos objetivos de densidade em vigor (ver Tabela seguinte).

**Tabela 5 - Número mínimo de pontos de acesso a marcos ou caixas de correio**

	<b>População*</b>	<b>Com objetivos de densidade atuais</b>	<b>Com proposta CTT</b>	<b>Varição</b>
<b>Total nacional</b>	10 562 178	9602	8802	-8,3%
<b>APU</b>	7 614 451	4309	4008	-7,0%
<b>AMU</b>	1 539 280	1747	1811	+3,7%
<b>APR</b>	1 408 447	2863	2965	+3,6%

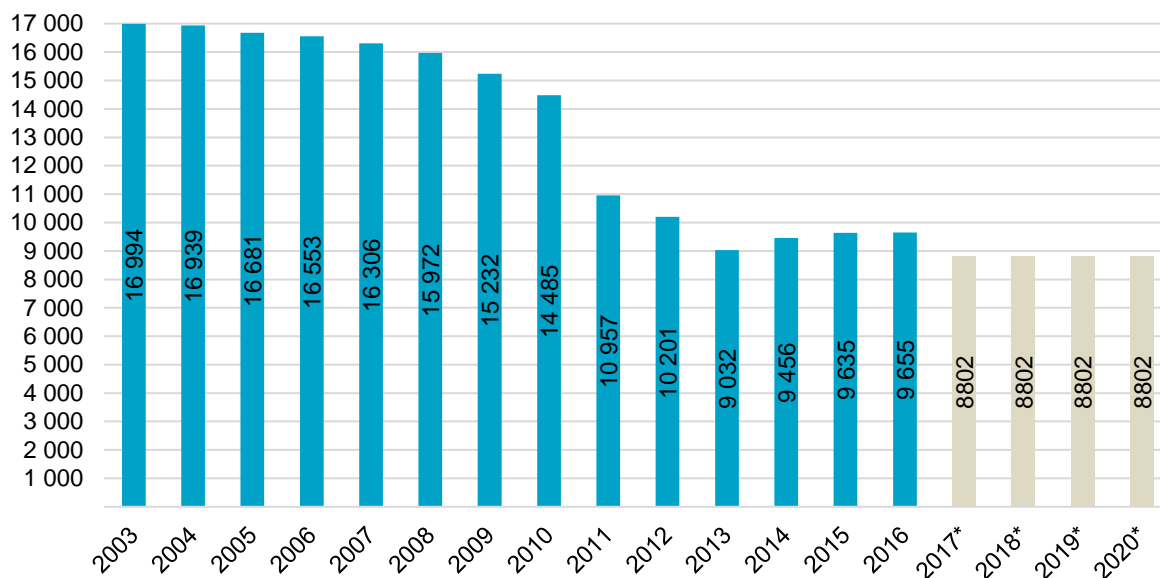
\*Fonte: INE - Censos 2011 e TIPAU 2014.

A proposta dos CTT permite ainda que o número total de pontos de acesso a marcos ou caixas de correio possa ser, a nível nacional, menor do que o existente antes da definição dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, em vigor desde 01.09.2014 – ver Figura seguinte.

<sup>10</sup> Efetuando os cálculos considerando a população residente nas APU com a tipologia de área TIPAU 2014.

<sup>11</sup> Igualmente efetuando os cálculos considerando a população residente nas AMU e APR com a tipologia TIPAU 2014.

**Figura 5 - Evolução do número de marcos e caixas de correio (ponto geográfico): até 2016 (real); 2017-2020 (valor mínimo resultante da proposta CTT)**



\* Valor mínimo permitido pela proposta CTT, no período de 01.10.2017 a 30.09.2017.

Fonte: Informação reportada pelos CTT e cálculos ANACOM.

Relativamente à fundamentação apresentada, como referem os próprios CTT estima-se que o tráfego selado com origem no segmento ocasional tenha apresentado uma quebra na ordem dos 25% no período 2013-2016<sup>12</sup>.

Quanto à utilização dos marcos ou caixas de correio, segundo o já referido ICSP 2016, publicado pela ANACOM em janeiro de 2017, dos utilizadores residenciais que utilizaram pelo menos um serviço de correspondência nos últimos 12 meses aquando da data da entrevista, 18,4% afirmaram depositar objetos postais em marcos de correio (ver tabela seguinte).

<sup>12</sup> Considerando as estimativas mais recentes disponíveis para a evolução do tráfego dos serviços de correio normal, correio azul e correio verde, no período 2013-2016, no segmento ocasional, reportadas pelos CTT à ANACOM no âmbito das propostas de preços para os anos 2014-2017.

**Tabela 6 - Locais de depósito da correspondência postal, por parte dos utilizadores residenciais**

	<b>% de inquiridos *</b>
<b>Sim, apenas nas estações/postos de correio</b>	81,2
<b>Sim, tanto em marcos na via pública como nas estações/postos de correio</b>	15,9
<b>Sim, apenas marcos de correio na via pública</b>	2,5
<b>Não sabe/Não responde</b>	0,3
<b>Carteiro</b>	0
<b>Em outro local</b>	0

\* Respostas à questão: Quando enviou correspondência (correio normal, azul, verde ou registado), depositou-a em marcos de correio na via pública ou nas estações/postos de correio?  
 Fonte: ICSP 2016

De acordo com o estudo sobre as *necessidades dos utilizadores quanto ao acesso a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal*, de maio de 2017, dos clientes que utilizaram a rede postal nos últimos 12 meses, cerca de 7% dos utilizadores residenciais e 12% dos utilizadores empresariais (micro, pequenas e médias empresas) referem ter utilizado marcos ou caixas de correio, valor que é de 17,5% no caso das pequenas empresas. Embora aqueles não sejam valores significativos (quando comparados com a utilização de estabelecimentos postais), é de salientar que, de acordo com o mesmo estudo, de entre os utilizadores que referem utilizar marcos de correio, 42,4% dos utilizadores residenciais e 90,5% dos utilizadores empresariais refere utilizá-los pelo menos uma vez por mês<sup>13</sup>.

De acordo com o mesmo estudo, os marcos ou caixas de correio são mais utilizados nas zonas urbanas:

- Os marcos de correio são utilizados por 9% dos utilizadores residentes em áreas predominantemente urbanas que usaram a rede nos últimos 12 meses, por 5,1% nas zonas rurais e por 3,4% nas zonas mediantemente urbanas; por 13,2% das empresas localizadas nas zonas predominantemente urbanas, por 7,1% nas mediantemente urbanas e por 6,7% nas zonas rurais.
- As caixas de correio localizadas no exterior de estações são utilizadas por 7,5% dos utilizadores residentes nas zonas predominantemente urbanas, por 3,9% nas mediantemente urbanas e por 3,3% nas rurais; por 13,2% das empresas localizadas nas

<sup>13</sup> Sendo que 59,6% dos utilizadores empresariais refere utilizá-los pelo menos uma vez por semana.

zonas predominantemente urbanas, por 7,1% nas mediamente urbanas e 6,7% nas zonas rurais.

Ainda de acordo com o mesmo estudo, a deslocação a marcos de correio implica, em média, deslocações maiores nas zonas rurais e mediamente urbanas face às predominantemente urbanas.

Assim, face ao exposto, a proposta dos CTT para aumentar o valor objetivo de densidade de pontos de acesso a marcos ou caixas de correio nas zonas rurais e nas zonas mediamente urbanas pode contribuir para melhorar a acessibilidade àqueles pontos de acesso e aos serviços postais concessionados, e assim a qualidade do serviço prestado, considerando-se como adequada aos interesses dos utilizadores, importando relevar neste contexto que é nas zonas rurais que, de acordo com o estudo referido realizado pelo IMR para a ANACOM, é mais baixa a taxa de satisfação dos utilizadores residenciais com a rede de marcos de correio.

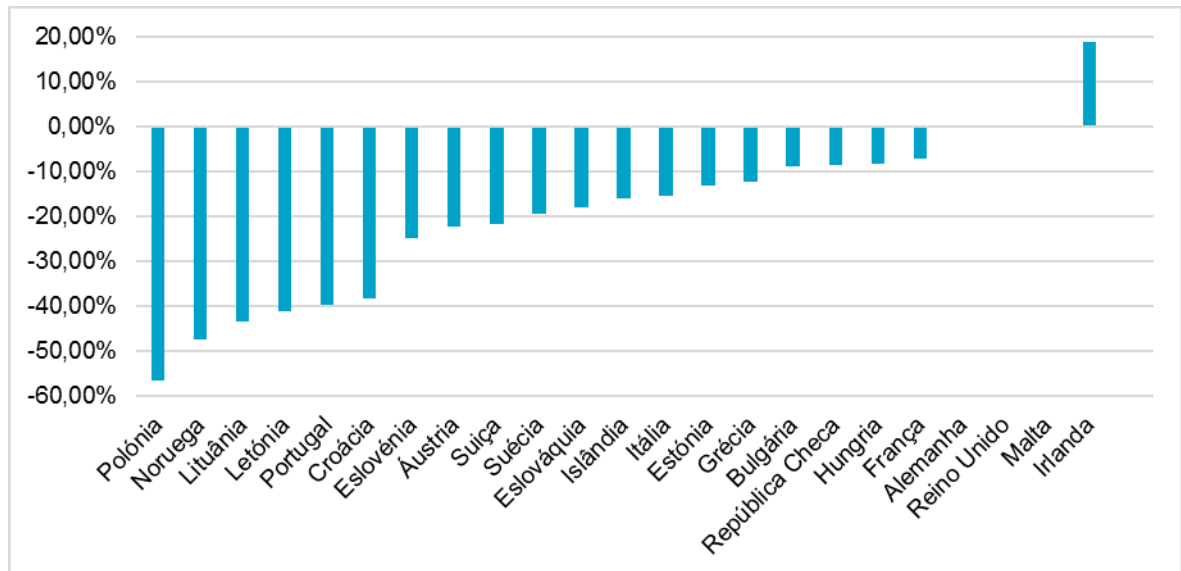
Já a proposta dos CTT para reduzir o valor objetivo da densidade de marcos ou caixas de correio nas áreas predominantemente urbanas, suscita reservas tendo em conta a maior utilização que é feita daqueles pontos de acesso naquelas áreas, quer por utilizadores residenciais quer por utilizadores empresariais, de acordo com os resultados do estudo citado, entendendo-se assim que uma proposta dos CTT que tenha em melhor conta as necessidades dos utilizadores não deverá permitir uma deterioração do valor objetivo nas áreas predominantemente urbanas, pelo que não se aceita a proposta dos CTT.

Quanto à proposta dos CTT para a densidade dos pontos de acesso a marcos ou caixas de correio a nível nacional, é de referir que sendo certo que se tem verificado uma redução do tráfego de correspondências e que a percentagem de utilizadores residenciais e empresariais que utilizam marcos e caixas de correio é pouco significativa quando comparada com a utilização que é feita de estabelecimentos postais, importa relevar que quem utiliza os marcos tem uma frequência significativa de recurso aos mesmos, em especial os utilizadores empresariais (como acima foi evidenciado).

Acresce que Portugal é dos países da UE que apresenta uma maior redução de marcos ou caixas de correio (comparando o ano 2015 com o ano 2008, o número de marcos e caixas de correio diminuiu 39,6% em Portugal – ver Figura 6), sendo que a tendência

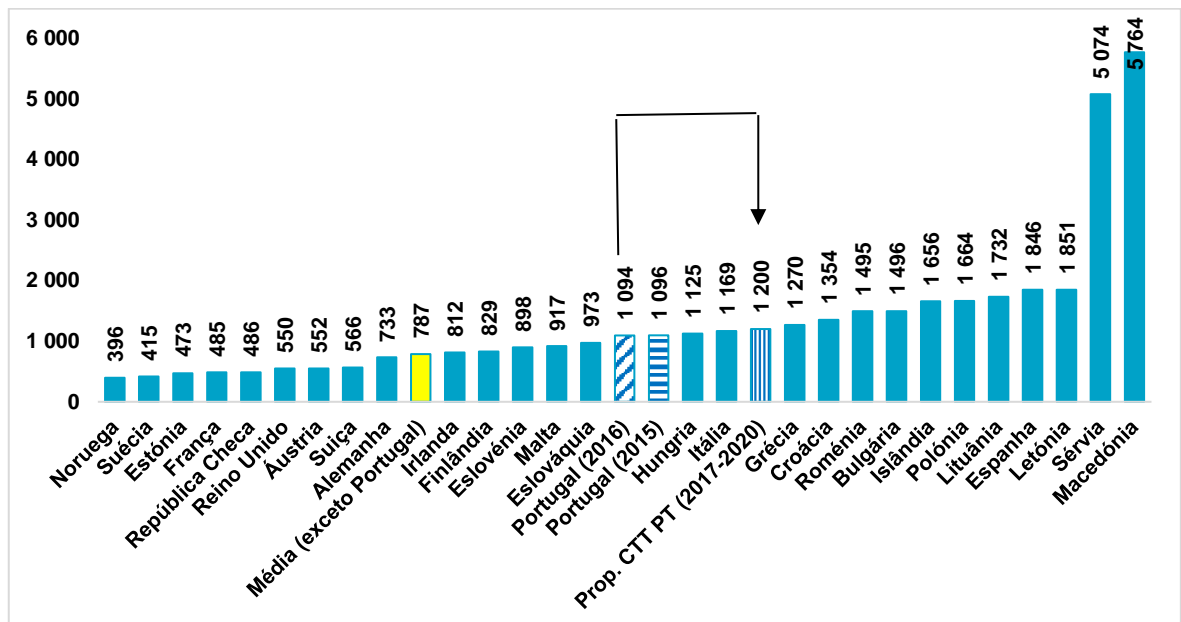
de redução foi interrompida, e invertida, em 2014, com a definição dos objetivos de densidade atualmente em vigor. Ainda assim, Portugal compara desfavoravelmente com a média dos países analisados<sup>14</sup> (ver Figura 7).

**Figura 6 - Variação do número de marcos e caixas de correio entre 2008 e 2015**



Fonte: Dados do European Regulators Group for Postal Services.

**Figura 7 - Número de habitantes por marco e caixa de correio**



Fonte: Dados do European Regulators Group for Postal Services (2015) e cálculos ANACOM.

<sup>14</sup> Média sem Portugal.

A proposta dos CTT, que corresponde a uma redução significativa do valor objetivo, de 8,3% face ao atualmente definido, parece assim desadequada tendo em conta a situação que Portugal já hoje apresenta face aos países congéneres europeus, levando mesmo a uma situação de acessibilidade a marcos ou caixas de correio que poderia ser pior do que a verificada em 2013, ano em que se verificou o nível mais baixo de pontos de acesso a marcos e caixas de correio, nos últimos anos.

Considera-se, assim, que a proposta dos CTT para o valor objetivo da densidade de marcos ou caixas de correio, a nível nacional, não assegura a acessibilidade e as necessidades dos utilizadores e, como tal, não pode ser aceite.

c) Marcos ou caixas de correio por freguesia

Por outro lado, conforme já referido os CTT propõem manter o objetivo de assegurar um marco ou caixa de correio em cada freguesia.

Esta Autoridade considera que a manutenção deste objetivo contribui para colmatar a inexistência de estabelecimentos postais em algumas freguesias, contribuindo para a acessibilidade a serviços postais.

Contudo, no sentido de assegurar uma adequada acessibilidade aos serviços postais mais utilizados pelos utilizadores, considera-se que aquele objetivo deve ser complementado com a obrigação de assegurar em cada freguesia pelo menos um ponto de acesso a marcos ou caixas de correio para depósito de envios de correio normal nacional.

Por último, sugere-se, por uma questão de uniformização, a utilização da expressão “assegura” em substituição de “deve assegurar”, sugerindo-se o seguinte texto alternativo: “3. A concessionária ~~deve~~ assegurar a existência de pelo menos um marco ou caixa de correio por freguesia”.

d) Marcos e caixas de correio a considerar

Conforme referido, os CTT propõem que, para efeitos de quantificação dos indicadores sobre a densidade de marcos ou caixas de correio, sejam apenas considerados os pontos [de acesso] com um período de funcionamento mínimo de nove horas, entre as 8h00 e as 22h00.



Atualmente, são considerados os pontos com um período de funcionamento mínimo diário igualmente de 9 horas, mas que estejam acessíveis apenas entre as 8h00 e as 18h00.

É entendimento da ANACOM que a proposta dos CTT permitirá considerar também pontos de acesso a marcos e caixas de correio que já estejam, ou que possam vir a estar, acessíveis aos utilizadores por um período mínimo (diário) de 9 horas (por exemplo das 13 às 22 horas) e que hoje não relevam para efeitos dos indicadores.

A ANACOM não identifica qualquer inconveniente no que é proposto pelos CTT, sugerindo apenas que na redação da nota metodológica b) se inclua expressamente uma referência ao período diário de funcionamento, sugerindo-se a seguinte redação “...são apenas considerados os pontos com um período de funcionamento mínimo diário de 9 horas,...”.

#### **3.2.4. Indicadores sobre as ofertas mínimas de serviço**

##### **Proposta dos CTT:**

Os CTT propõem:

- a) Rever os (dois) indicadores relativos a horários limitados de postos de correio, tendo em conta, segundo os mesmos, as dificuldades crescentes na instalação destes estabelecimentos postais em pequenos aglomerados populacionais.
- b) Manter os restantes indicadores e respetivos objetivos.

Assim, os CTT propõem as seguintes alterações nos indicadores relativos a horários limitados:

“Em razão da existência de horários mais limitados de alguns postos de correio em funcionamento em pequenos aglomerados populacionais e sem possibilidade de funcionamento em local alternativo, admite-se o funcionamento de estabelecimentos postais em horário reduzido. A este respeito, define-se o seguinte:

- a) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis ~~e/ou~~ a 15 horas semanais não é superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais;

- b) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis ~~e/ou~~ a 15 horas semanais não édeverá ser superior a 20% dos estabelecimentos postais ~~emde~~ cada concelho ou a um estabelecimento postal no caso de concelhos com menos de cinco estabelecimentos".

Adicionalmente, a nível metodológico, a este conjunto de indicadores também se aplicam as já mencionadas propostas dos CTT de:

- a) Alteração da metodologia de aferição da tipologia urbana das freguesias [TIPAU 2014].
- b) Se considerarem simultaneamente os cálculos dos CTT e da ANACOM para o cálculo dos valores dos indicadores relativos a distâncias da população a estabelecimentos postais.

#### **Entendimento da ANACOM:**

- a) Número máximo de estabelecimentos postais a funcionar com horário reduzido, a nível nacional

Os CTT propõem alterar este indicador no sentido de se passarem a verificar duas condições, simultaneamente, para que um estabelecimento postal seja considerado a funcionar em horário reduzido. Essas condições são:

- Abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis; e
- Funcionamento em menos que 15 horas por semana.

Conforme a redação atual deste indicador, basta verificar-se uma das condições acima mencionadas para que um estabelecimento postal seja considerado como de horário reduzido, o que torna o indicador mais exigente que aquele proposto pelos CTT.

Os CTT propõem manter o objetivo atualmente definido de 1,5% para o número máximo de estabelecimentos postais que verifiquem aquelas condições.

Considerando a rede de estabelecimentos postais existente no final de 2016 e a atual redação do indicador, verifica-se a existência de 23 estabelecimentos postais com horário reduzido (valor que corresponde a 1% dos 2339 estabelecimentos postais em funcionamento no final de 2016), que se listam seguidamente.

**Tabela 7 - Estabelecimentos postais que em 30.12.2016 funcionam em “horário reduzido”**

<b>Tipo estabelecimento postal</b>	<b>Designação EP</b>	<b>Número de horas semanais em funcionamento</b>	<b>Encerra num ou mais dias úteis</b>
PC	Salsas	07:30 (<15h)	Não
PC	Freixiel	12:30 (<15h)	Não
PC	Sobrosa	12:30 (<15h)	Não
PC	Freixeda do Torrão	10:00 (<15h)	Não
<b>PC</b>	<b>Praia de Vieira</b>	<b>04:00 (&lt;15h)</b>	<b>Sim</b>
PC	Ponte Nova	64:00	Sim
<b>PC</b>	<b>Vila Cova a Coelheira</b>	<b>12:00 (&lt;15h)</b>	<b>Sim</b>
<b>PC</b>	<b>Linhares da Beira</b>	<b>03:00 (&lt;15h)</b>	<b>Sim</b>
PC	Cambra	19:30	Sim
PC	Dornelas	10:00 (<15h)	Não
PC	Castelo Melhor	05:00 (<15h)	Não
PC	Vila Fernando	12:30 (<15h)	Não
PC	Póvoa da Atalaia	10:00 (<15h)	Não
PC	Quadrazais	06:30 (<15h)	Não
PC	Paços da Serra	10:00 (<15h)	Não
PC	O Celta (Sortelha)	28:00	Sim
PC	Gulphilhares	78:00	Sim
PC	Monte do Trigo	10:00 (<15h)	Não
PC	Vila Nova de Monsarros	16:00	Sim
PC	Toulões	10:00 (<15h)	Não
PC	Ortiga	10:00 (<15h)	Não
PC	Alcaria	12:30 (<15h)	Não
Balcão exterior de correio	Travessa (S. João da Madeira)	12:30 (<15h)	Não

Tendo em conta a proposta dos CTT, verifica-se que passar-se-iam apenas a considerar como de horário reduzido os estabelecimentos postais de Linhares da Beira, Praia de Vieira (Vieira de Leiria) e Vila Cova de Coelheira (Seia), ou seja, 3 estabelecimentos postais em 2339, correspondendo a 0,1% dos estabelecimentos postais, o que, mantendo (conforme proposta dos CTT) o valor objetivo em 1,5%, permite reduzir a acessibilidade ao serviço postal universal por via de uma redução significativa do período de funcionamento semanal de estabelecimentos postais.

Para além de o valor objetivo proposto (1,5% dos estabelecimentos postais) não se encontrar minimamente fundamentado pelos CTT no novo texto que propõem para o indicador, a redação que propõem permitiria que, no limite, existissem estabelecimentos postais a funcionar apenas alguns minutos por semana sem que fossem considerados como estabelecimentos postais de horário reduzido (desde que funcionassem nos 5 dias úteis da semana).

Ora, a proposta dos CTT não assegura a acessibilidade ao serviço postal universal, não sendo adequada às necessidades dos utilizadores.

Para assegurar a acessibilidade ao serviço postal universal é relevante a possibilidade de acesso aos estabelecimentos postais (e serviços prestados nos mesmos) ao longo da semana e o horário de funcionamento dos mesmos (bem como a quantidade e dispersão dos mesmos). Menores horários de funcionamento implicarão, *ceteris paribus*, uma menor acessibilidade.

De acordo com o já citado estudo sobre as necessidades dos utilizadores quanto ao acesso a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal, de maio de 2017, a proximidade e o horário de funcionamento dos estabelecimentos postais são dos principais critérios valorizados pelos utilizadores (residenciais e empresariais) na escolha do estabelecimento postal a utilizar, sendo ligeiramente mais valorizado nas zonas rurais e mediantemente urbanas do que nas zonas predominantemente urbanas. O mesmo estudo conclui também que a maioria dos utilizadores (quer residenciais, quer empresariais) estão satisfeitos com as características da rede postal atual, havendo grande resistência à sua degradação [só cerca de 20% dos utilizadores – residenciais e empresariais – poderiam aceitar a redução do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais (passando a funcionamento exclusivo no período da manhã ou da tarde)], sendo esta rejeição mais significativa pelos utilizadores residenciais nas áreas rurais, que é onde a proposta dos CTT terá maior impacto.

O ICSP 2016 revela também que o horário de funcionamento é um dos aspectos importantes para a qualidade geral do serviço postal prestado<sup>15</sup>, estando aqueles utilizadores satisfeitos com o horário de funcionamento<sup>16</sup>.

Face ao exposto, entende a ANACOM que a proposta apresentada pelos CTT para este indicador não garante a acessibilidade e qualidade na prestação do serviço postal universal, não tendo também em conta as necessidades dos utilizadores.

---

<sup>15</sup> Com um nível de importância atribuído acima de 9,2 pontos, numa escala de 1 (nada importante) a 10 (muito importante).

<sup>16</sup> Com um nível de satisfação acima de 8,4 pontos, numa escala de 1 (insatisfeito) a 10 (satisfeito).

A proposta dos CTT deve assim ser revista, no sentido de considerar:

- Que um estabelecimento postal só será considerado como tendo um horário reduzido se respeitar, simultaneamente, um critério de abertura em todos os dias úteis da semana (ou, em alternativa, em pelo menos cinco dias da semana de calendário<sup>17</sup>) e um critério de número mínimo de horas de funcionamento em cada um desses dias da semana, perfazendo um número mínimo de horas de funcionamento semanal.
- Mantendo simultaneamente um valor objetivo máximo para o conjunto de situações de estabelecimentos postais considerados como tendo horário reduzido, que não implique uma deterioração das atuais condições de acessibilidade.

b) Número máximo de estabelecimentos postais a funcionar com horário reduzido, em cada concelho

Conforme já referido, os CTT propõem efetuar as seguintes alterações no atual indicador: “O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis ~~e/ou~~ a 15 horas semanais não ~~é~~**deverá ser** superior a 20% dos estabelecimentos postais ~~em~~**de** cada concelho **ou a um estabelecimento postal no caso de concelhos com menos de cinco estabelecimentos**”.

Relativamente à proposta de alteração dos critérios para consideração de um estabelecimento postal como tendo horário reduzido, remete-se para a análise e entendimento efetuados no ponto anterior.

No que respeita à possibilidade de passar a existir um estabelecimento postal com horário reduzido em concelhos com menos de cinco estabelecimentos postais, situação que hoje não é possível, entende-se que a proposta dos CTT permitirá que existam concelhos com apenas um estabelecimento postal e que este poderá ter um horário reduzido.

---

<sup>17</sup> Por exemplo, com a atual redação dos indicadores de horários de estabelecimentos postais, permite-se que sejam considerados como estabelecimentos postais de horário reduzido, estabelecimentos que estejam em funcionamento mais de 3 horas por dia ao longo da semana durante 5 ou mais dias de calendário por semana, caso encerrem em pelo menos um dos dias úteis (como é o caso dos postos de correio da Ponte Nova e Gulpilhares).

Esta situação pode não garantir a disponibilidade e acessibilidade à prestação do serviço universal, nestes concelhos, dado o limitado período de tempo para acesso ao serviço.

Assim, esta Autoridade entende que a proposta apresentada pelos CTT deve ser revista, no sentido de salvaguardar que, nos concelhos em que só exista um estabelecimento postal, este não poderá ter horário reduzido.

Adicionalmente, contribuirá para uma melhor acessibilidade ao serviço universal e para melhor satisfazer as necessidades dos utilizadores, se em todos os concelhos, para além de necessariamente existir um estabelecimento postal que preste todos os serviços concessionados (objetivo que os CTT propõem que continue a vigorar), se esse estabelecimento postal funcionar (pelo menos) em todos os dias úteis da semana e durante um número mínimo de horas diárias, igual ou superior a seis horas diárias.

Por fim, ainda relativamente ao objetivo proposto pelos CTT para o número de estabelecimentos postais com horário reduzido por concelho (acima analisado), onde os CTT propõem “(...) não deverá ser (...)”, deve utilizar-se “(...) não é (...)”.

c) Restantes indicadores e respetivos objetivos

Os CTT propõem manter os restantes indicadores de ofertas mínimas de serviços, bem como os respetivos valores objetivo.

Tendo em conta que, de acordo com o estudo sobre as necessidades dos utilizadores quanto ao acesso a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal, de maio de 2017, a maioria dos utilizadores (quer residenciais, quer empresariais) estão satisfeitos com as características da rede postal, esta Autoridade entende que aqueles indicadores e objetivos contribuem para assegurar a disponibilidade e acessibilidade aos serviços que integram o serviço postal universal.

d) Adoção da tipologia de áreas urbanas TIPAU 2014

Tal como já anteriormente referido, concorda-se com a utilização da TIPAU 2014.

e) Cálculo dos indicadores relativos a distâncias (indicadores 4 e 5)

Os CTT propõem que o cálculo dos indicadores 4 e 5 seja efetuado pelos CTT e pela ANACOM, sendo utilizadas base de dados da rede viária de Portugal adquiridas por cada uma das entidades.

Esta proposta dos CTT, conforme já referido anteriormente, não pode ser aceite, pois vai contribuir para a obtenção de resultados distintos, quando deve haver resultados únicos sob o risco de se estabelecer confusão no mercado e não haver referências inequívocas para avaliação do cumprimento destes objetivos no quadro da supervisão das obrigações associadas à prestação do serviço universal.

### **3.3. Reporte à ANACOM**

#### **Proposta dos CTT:**

Os CTT propõem um reporte de informação igual ao existente atualmente.

Adicionalmente, os CTT propõem a criação de um período de remédio<sup>18</sup>, de 10 dias úteis, para esclarecerem eventuais situações pontuais de divergências entre a informação sobre os horários de funcionamento dos postos de correio reportada pelos CTT e a verificada no terreno pela ANACOM, as quais, segundo os CTT, não obstante a permanente monitorização que efetuam aos horários de funcionamento de postos de correio, podem resultar:

- da frequência significativa com que os prestadores de serviços de postos de correio alteram os horários dos seus estabelecimentos;
- da possibilidade de haver horários contratualizados para o posto de correio diferentes dos horários de funcionamento da atividade do parceiro (com quem os CTT celebram os contratos de prestação de serviços).

Os CTT alegam ainda que esta medida permite uma resolução célere e eficaz das situações verificadas.

---

<sup>18</sup> Alínea d) do ponto V da proposta apresentada pelos CTT.

## Entendimento da ANACOM

### a) Período de remédio de 10 dias úteis

O período de remédio proposto, de 10 dias úteis, suscita os seguintes comentários por parte da ANACOM:

- conforme já antes referido, os objetivos e regras propostos pelos CTT serão fixados nos termos e ao abrigo do contrato de concessão do serviço postal universal, constituindo obrigações da concessionária, que não cessam pelo facto de esta ter recorrido a terceiros para assegurar o cumprimento das obrigações estabelecidas na concessão;
- neste âmbito, a concessionária está, designadamente, obrigada a enviar informação exata e fidedigna à ANACOM, para permitir a esta Autoridade o acompanhamento das atividades desenvolvidas pela concessionária no âmbito da concessão;
- estar a prever um período adicional de 10 dias úteis para esclarecer eventuais situações de divergência entre a informação reportada pelos CTT e a verificada pela ANACOM, constitui uma oportunidade para a concessionária não ser tão diligente no cumprimento das suas obrigações;
- uma solução alternativa seria prever a afixação do horário de funcionamento do posto de correio (para além do horário do estabelecimento onde o mesmo se localiza). Sendo adotada esta solução, deixará de fazer sentido o período de remédio proposto pelos CTT;
- sem conceder e por mera hipótese de raciocínio, ainda que fosse admitido o período de remédio de 10 dias úteis para os CTT terem a possibilidade de esclarecer previamente eventuais situações de divergência entre a informação por si reportada e a verificada pela ANACOM, tal não o deveria ser de forma tão ampla (com efeito, teria de se balizar o tipo de situações que, carecendo da retificação invocada pelos CTT e sendo efetivamente corrigidas naquele prazo, poderiam ser desconsideradas para efeitos de incumprimento), nem os CTT apresentaram uma justificação para a sua duração.



Em suma, a ANACOM entende que a criação daquele período de remédio não é de aceitar, sendo a afiação do horário de funcionamento dos postos de correio (cuja operacionalização caberá aos CTT) uma solução mais adequada e que evita a necessidade do referido período de remédio proposto pelos CTT.

b) Reporte de informação

Relativamente à proposta de reporte de informação à ANACOM, considera-se que a monitorização e verificação por esta Autoridade do cumprimento dos objetivos de densidade de marcos e caixas de correio beneficiará se o reporte trimestral passar a incluir também:

- A atribuição a cada marco ou caixa de correio, de um código unívoco associado ao ponto de acesso correspondente;
- As datas de efetivação das alterações efetuadas pelos CTT no parque de marcos ou caixas de correio,

pelo que devem os CTT efetuar uma proposta nesse sentido.

De referir que aparentemente há uma gralha na proposta de texto - a parte final do último parágrafo do capítulo do reporte de informação deverá ser eliminada.

#### **4. Deliberação**

Considerando:

- a) a proposta de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, apresentada pelos CTT;
- b) a análise da referida proposta, acima efetuada nos capítulos 1 a 3,

o Conselho de Administração da ANACOM, no exercício das atribuições previstas nas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, e dos poderes conferidos pelas alíneas a), f) e o) do n.º 1 do artigo 9.º dos mesmos Estatutos, bem como pelo n.º 1 do artigo 8.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril), na prossecução e observância dos objetivos e princípios

estabelecidos nas alíneas a), b) e d) do n.º 2 do artigo 2º da referida Lei e ao abrigo do n.º 5 da base XV das Bases da concessão do serviço postal universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, republicadas, após alterações, em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, delibera que:

1. os objetivos e regras de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, apresentados pelos CTT por carta de 09.03.2017, não correspondem, em alguns casos, às necessidades dos utilizadores nos termos do quadro legal existente, nomeadamente no que respeita a:
  - a) objetivos para a densidade de marcos ou caixas de correio nas áreas predominantemente urbanas e a nível nacional;
  - b) garantia de acessibilidade a marcos ou caixas de correio para depósito de envios de correio normal nacional, em todas as freguesias do país;
  - c) indicadores e objetivos relativos ao funcionamento de estabelecimentos postais com horários reduzidos;
  - d) introdução de “períodos de remédio” para a resolução de ocorrências com postos de correio, incluindo para o esclarecimento de eventuais divergências relativas aos horários de funcionamento dos mesmos;
  - e) cálculo, simultaneamente pela ANACOM e pelos CTT, da distância da população aos estabelecimentos postais mais próximos;
  - f) introdução da referência a que os objetivos (e regras) sejam assegurados “salvo em situações não imputáveis à concessionária”;
2. devem os CTT proceder à revisão dos mesmos, no prazo máximo de 30 dias úteis, tendo em devida conta o entendimento, e respetiva fundamentação, desta Autoridade, constante do capítulo 3, na sequência da análise aí desenvolvida.

## Apêndice - Experiências europeias

Vários países europeus definiram obrigações quanto à acessibilidade a estabelecimentos postais e a marcos de correio, isto é, a pontos de acesso à rede do prestador de serviço universal<sup>19</sup>.

### Estabelecimentos postais<sup>20</sup>:

País	Critério
Áustria	O número mínimo de estabelecimentos postais é 1650. Em localidades com mais de 10 000 residentes e em todas as capitais de distrito tem de haver um estabelecimento postal a uma distância máxima de 2000 metros. Em todas as restantes áreas, a distância máxima a um estabelecimento postal é de 10 000 metros.
Bélgica	O número mínimo de estabelecimentos postais é 1300, dos quais pelo menos 650 devem ser estações de correio. Deve existir uma estação de correio em cada município. Pelo menos 95% da população deve distar no máximo 5000 metros (por estrada) de um estabelecimento postal que ofereça os serviços básicos e 98% da população deve distar, no máximo, 10 000 metros (por estrada) de um estabelecimento postal que ofereça os serviços básicos.
Bulgária	Um estabelecimento postal em cada localidade com mais de 800 habitantes. Em localidades com menos de 800 habitantes, os estabelecimentos postais podem fechar ou mudar de localização, devendo a Autoridade Reguladora Nacional ser notificada, incluindo com informação sobre a forma de garantir a prestação do serviço postal universal.
Chipre	O regulador garante que a densidade de estabelecimentos postais é adequada à necessidade dos utilizadores.
Rep. Checa	No mínimo 3200 estabelecimentos postais. Os estabelecimentos devem estar localizados: (i) em cada município com mais de 2500 habitantes; (ii) em cada município com menos de 2500 habitantes, onde existam escolas com pelo menos 9 anos de escolaridade, ou edifícios municipais com autoridade administrativa ou relacionados com registos (nascimentos, óbitos); (iii) no máximo a 10 000 metros, por estrada, de qualquer ponto no território; (iv) no máximo a 2000 metros, em linha reta, de cada ponto residencial em municípios com mais de 2500 habitantes.
Estónia	Um estabelecimento postal por cidade e por freguesia. Em cidades com mais de 20 000 habitantes deve existir um estabelecimento postal adicional

<sup>19</sup> Na Suécia e no Luxemburgo a lei estabelece que a densidade dos pontos de acesso e de contacto devem ter em conta as necessidades dos utilizadores, sendo que no caso do Luxemburgo a distribuição geográfica deve ser objeto de um plano previamente aprovado pelo regulador.

<sup>20</sup> Irlanda: Não definido.

para cada 20 000 habitantes. Em cada freguesia com mais de 2500 habitantes deve existir um estabelecimento postal adicional. Em áreas rurais, se um utilizador estiver a mais de 5000 metros do estabelecimento postal mais próximo, o PSU deve prestar serviços ao domicílio sem que seja cobrado mais por isso.

Finlândia	Um estabelecimento postal por município. 82% da população deve estar, no máximo, a 3 km do estabelecimento postal mais próximo. A distância máxima até um estabelecimento postal só pode exceder os 10 km para 3% da população. Os pontos de acesso devem estar localizados de forma a que estejam a uma distância razoável dos utilizadores.
Alemanha	Devem existir, pelo menos, 12 000 estabelecimentos postais fixos. Cada município com mais de 2000 habitantes deve ter um estabelecimento postal e cada “distrito administrativo” deve ter um estabelecimento postal por 80 km <sup>2</sup> . Em áreas urbanas com mais de 4000 habitantes, um estabelecimento postal deve estar, no máximo, a 2000 metros em linha reta.
Croácia	Um estabelecimento postal por 80 km <sup>2</sup> ou por 6000 habitantes. A rede de estabelecimentos postais deve conter, pelo menos, 700 estações de correio. Em zonas habitacionais, a distância máxima entre pontos de acesso (inclui estabelecimentos postais, marcos de correio, centros de tratamento, etc.) é de 5000 metros.
Letónia	Em cidades – um estabelecimento postal para 20 000 residentes; Em zonas rurais – 1 em cada freguesia.
Lituânia	Em áreas residenciais rurais deve existir pelo menos um estabelecimento postal fixo num território de maior índice de envelhecimento. Em zonas urbanas, deve existir pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 3 km dos utilizadores.
Malta	O PSU deve garantir não menos que 59 estabelecimentos postais que prestem os serviços básicos. O PSU deve prestar os serviços básicos em cada localidade em Malta e Gozo e o mais perto possível do centro das localidades.
Holanda	A distribuição dos estabelecimentos postais deve resultar num ponto de acesso: (i) com uma completa oferta de serviços a, no máximo, 5000 metros de 95% da população; (ii) com uma completa oferta de serviços, fora das áreas residenciais com mais de 5000 habitantes para, pelo menos, 85% dos habitantes.
Polónia	Um ponto de acesso permanente: (i) para cada 6000 habitantes em áreas urbanas e urbano-rurais; (ii) por cada 85 km <sup>2</sup> , em áreas rurais; (iii) por cada “comunidade”; (iv) a localização dos pontos de acesso deve ter em conta a procura numa determinada área.
Roménia	Para cada localidade deve haver no mínimo um estabelecimento postal.
Sérvia	1400 estabelecimentos postais. Em localidades com entre 3000 e 12 000 famílias, USP deve criar um estabelecimento postal por cada 3000 se

distância a outro estabelecimento postal é superior a 2 Km. Em localidades com entre 12 000 e 36 000 famílias, um estabelecimento postal por cada 4000 e distância superior a 1,5 Km. Em localidades com entre 36000 e 100 000 famílias, um estabelecimento postal por cada 6000 e distância superior a 1,25 Km. Em localidades com mais de 100 000 famílias, um estabelecimento postal por cada 7500 e distância superior a 1 Km.

- Eslovénia** O prestador do serviço postal universal deve garantir um estabelecimento postal em cada município. 95% da população deve distar da estação de correio mais próximo, 4,5 km, por linha reta.
- Eslováquia** Um estabelecimento postal em cada área residencial que tenha: (i) mais de 2500 habitantes, (ii) tenha menos de 2500 habitantes e que ao mesmo tempo a sub-região tenha mais de 3500 habitantes. Em zonas com mais de 20 000 habitantes, é garantido um estabelecimento postal por cada 20 000 habitantes. Cada local com pelo menos 25 habitantes não pode estar a uma distância superior a 10 Km do estabelecimento postal mais próximo.
- Reino Unido** A distribuição dos estabelecimentos postais deve ser tal que: (i) 95% da população esteja, no máximo, a 5 km do estabelecimento postal mais próximo; (ii) em todas as áreas de códigos postais, 95% da população deve estar, no máximo, a 10 km do estabelecimento postal mais próximo.

**Fonte:** Questionário remetido pela ANACOM ao ERGP

### **Horário de funcionamento de pontos de acesso e serviço prestados:**

<b>País</b>	<b>Critério</b>
<b>Áustria</b>	Os estabelecimentos postais devem funcionar diariamente em pelo menos 5 dias úteis e não devem funcionar em menos que 20 horas semanais, com exceção de estabelecimentos postais geridos por um município, que devem funcionar pelo menos 15 horas semanais e três dias úteis por semana.  Podem existir pontos de correio, os quais podem ter um horário de funcionamento menor e não prestar todos os serviços relevantes. O número máximo de postos de correio não pode ultrapassar os 165.
<b>Bélgica</b>	Em todos os postos de correio o PSU tem de prestar os serviços básicos, enquanto nas estações de correio deve ser prestado todo o cabaz de serviços.  As estações de correio devem funcionar algumas horas por semana fora do horário normal de trabalho (ao final o dia ou ao fim de semana). Existem também obrigações relativas a utilizadores que tenham algum tipo de limitação física e obrigações relativas a tempos de espera e interação com o cliente.

Croácia	<p>O PSU deve garantir: (i) horas de funcionamento alargadas (7h-24h), todos os dias da semana, para um dos estabelecimentos postais da capital croata; (ii) por regra, horários de funcionamento das 8h-20h nas cidades; (iii) os estabelecimentos postais podem funcionar em horário contínuo (ex.: 8h-15h ou 10h-17h); ou em diversos períodos ao longo do dia (ex: 8h-12h ou 16h-19h); ou com horário reduzido (e.g. 8h-12h) para todos os restantes estabelecimentos postais.</p>
Chipre	<p>Prestação de serviços ininterrupta e contínua, pelo menos 5 dias por semana.</p>
Estónia	<p>Os estabelecimentos postais devem funcionar 5 dias por semana, pelo menos 2 horas por dia entre as 8h e as 18h.</p>
Letónia	<p>Os estabelecimentos postais devem funcionar, pelo menos, 5 dias por semana.</p>
Lituânia	<p>Os estabelecimentos postais devem funcionar todos os dias úteis e não menos do que 5 dias por semana.</p>
Malta	<p>Os serviços básicos a prestar nos estabelecimentos postais são: (i) venda de selos, (ii) aceitação e recolha de correio em quantidade, (iii) envios postais incluindo encomendas, (iv) um serviço registado e de valor declarado; e (v) qualquer outro serviço que o regulador ache pertinente que seja prestado, desde que antes seja consultado o PSU.</p> <p>Os estabelecimentos postais devem funcionar entre as 7h30 e as 13h00 de segunda a sábado, sendo que os estabelecimentos postais “principais” devem funcionar entre as 8h00 e as 20h00. “Sub-estabelecimentos postais” devem funcionar das 7h00 às 12h00 e das 16h00 às 17h00 de segunda a sexta e das 7h00 às 12h00 aos sábados.</p> <p>O PSU deve, quando tiver intenção de mudar o horário ou dias de funcionamento, submeter um pedido ao regulador 20 dias antes da proposta de implementação da alteração. A comunicação deve ser devidamente justificada. O regulador, depois de receber tal pedido, deve emitir uma decisão no prazo de 5 dias úteis, informando o PSU e publicando a sua decisão no sítio da internet.</p>
Sérvia	<p>O prestador do serviço postal universal deve assegurar a recolha de envios postais em estações de correio durante o dia, todos os dias úteis, não inferior a cinco dias por semana, salvo em caso de feriados nacionais e religiosos, força maior e razões de doença e segurança dos trabalhadores.</p> <p>O prestador do serviço postal universal também pode designar quais as estações de correios que estarão abertas aos sábados, domingos e feriados.</p> <p>Estações de correio permanentes devem funcionar pelo menos 2 (duas) horas por dia.</p>
Eslováq.	<p>Nas estações de correio em unidades residenciais, está definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ menos de 3000 habitantes, ou em área da sub-região, com menos de 5000 habitantes: o horário de funcionamento nos dias úteis é no período da manhã e/ou da tarde e não inferior a 3 horas por dia útil. Deve</li> </ul>

funcionar pelo menos 1 vez por semana na parte da tarde, ou pelo menos um dia por semana até às 17:00h;

- 3001 a 5000 habitantes: o horário de funcionamento nos dias úteis é, no mínimo, das 8:30h às 15:00h, incluindo interrupções tecnológicas e operacionais ou intervalos de almoço e pelo menos em um dia útil até às 17:00h;
- 5001 a 10 000 habitantes: o horário de funcionamento em dias úteis das 8:30h às 16:00h, incluindo interrupções tecnológicas e operacionais ou intervalos de almoço e pelo menos em um dia útil até às 17:00h;
- 10 001 a 50 000 habitantes: o horário de funcionamento nos dias úteis é das 8:00h às 17:00h;
- mais de 50 000 habitantes: o horário de funcionamento nos dias úteis é das 8:00h às 18:00h; em algumas estações de correio a partir das 7:00h.

Eslovénia Em cinco dias úteis, pelo menos duas horas consecutivas.

**Fonte:** Questionário remetido pela ANACOM ao ERGP

#### **Marcos de correio:**

<b>País</b>	<b>Critério</b>
Áustria	Em áreas residenciais populosas a distância para um marco de correio não pode exceder 1 km.
Bélgica	Tem que haver no mínimo um marco de correio por município. A última recolha deve ser feita às 17h, ou 19h, em municípios que se justifique.
Bulgária	Em localidades: (i) até 2000 habitantes deve existir pelo menos uma caixa de correio; (ii) entre 2000 e 10 000 habitantes deve haver uma caixa de correio por cada 2000 habitantes; (iii) entre 10 000 e 50 000 habitantes deve haver uma caixa de correio por cada 3000 habitantes; (iv) com mais de 50 000 habitantes deve haver uma caixa de correio por cada 5000 habitantes
Chipre	O prestador do serviço postal universal deve assegurar a colocação de um marco de correio, no mínimo, por 1000 habitantes para recolha de correspondências e, no mínimo, um marco de correio por localidade com menos de 1000 habitantes.
Rep. Checa	Em municípios com menos de 10 000 habitantes deve existir um marco de correio por cada 1000 habitantes. Nos municípios com mais de 10 000 habitantes deve existir um marco de correio, no máximo, a 1 km. Os marcos de correio devem estar colocados em locais frequentados pelos habitantes (centros comerciais, paragens de transportes públicos, etc.).
Estónia	Todas as cidades ou freguesias devem ter pelo menos dois marcos de correio. Nas cidades a distância máxima é 0,5 km e em localidades mais pequenas, 2 km.

- Alemanha Os utilizadores em áreas urbanas não devem, em regra, distar mais que 1000 metros de uma caixa de correio, em linha reta.
- Croácia O PSU deve garantir o número e distribuição de caixas de correio de forma a assegurar a acessibilidade em termos de tempo e localização, em locais que não tenham outro ponto da rede disponível.
- Irlanda Devem existir caixas de correio, no máximo, a 1 km, em cidades e, no máximo, a 3 km, nas áreas rurais.
- Letónia Uma caixa de correio por 3000 habitantes, em cidades, e uma caixa de correio por 2000 habitantes em áreas rurais.
- Lituânia Em áreas urbanas, os marcos ou caixas de correio não podem distar mais que 2 km em linha reta. Em áreas rurais com mais que 200 endereços, deve haver pelo menos um marco ou caixa de correio.
- Malta Deve haver uma caixa de correio o mais perto possível do centro de cada localidade, de onde é feita a recolha de objetos postais 6 dias por semana (segunda a sábado, excluindo dias feriados). Em localidades onde a densidade populacional seja superior à média nacional, 98% por cento dos utilizadores devem distar, no máximo, 400 metros de uma caixa de correio. Em localidades que a densidade populacional seja inferior à média nacional, 98% dos utilizadores não devem distar mais do que 800 metros de uma caixa de correio.
- Holanda Nos centros residenciais com mais de 5000 habitantes, o prestador do serviço postal universal deve disponibilizar um marco ou caixa de correio dentro de um raio de 1 km para o depósito dos envios postais. Nas restantes áreas, o prestador do serviço postal universal deve disponibilizar um marco ou caixa de correio dentro de um raio de 2500 m.
- Polónia O número de marcos e caixas de correio instaladas pelo operador postal, em uma determinada área postal deve ser ajustado às necessidades da comunidade local.
- A percentagem de caixas de correio instaladas (nomeadamente nos estabelecimentos postais) de forma a garantir a acessibilidade de pessoas em cadeira de rodas, não pode ser inferior a 95%, em cada área postal.
- Roménia Pelo menos um ponto de acesso por localidade. Adicionalmente, deve existir uma caixa de correio por 3000 habitantes, em áreas urbanas e uma caixa de correio por 20 000 habitantes em Bucareste.
- Sérvia Pelo menos uma caixa de correio em zonas rurais com mais de 1000 habitantes. Em zonas rurais com menos de 1000 habitantes podem ser instaladas caixas de correio se, pelo menos, 5 objetos postais, em média, sejam lá colocados num dia. Em zonas com até 200 000 habitantes, deve existir uma caixa de correio por 5000 habitantes. Em zonas com mais de 200 000 habitantes deve existir uma caixa de correio por 10 000 pessoas.
- Eslovénia Um marco de correio: em cidades com menos de 5000 habitantes por cada 400 habitantes, em cidades entre 5001 e 25 000 habitantes por cada 700 habitantes,



em cidades entre 25 001 e 80 000 habitantes por cada 1000 habitantes, em cidades entre 80 001 e 250 000 habitantes por cada 1300 habitantes e em cidades com mais de 250 000 habitantes por cada 1500 habitantes.

Eslováq. Em zonas residenciais com 500 a 1000 habitantes deve existir uma caixa de correio se a caixa de correio mais próxima distar mais que 5000 metros. Em zonas com 1001 a 3000 habitantes deve existir uma caixa de correio. Em locais com 3001 a 30 000 habitantes deve ser colocada uma caixa de correio por cada 3000 habitantes. Nos locais com mais de 30 000 habitantes deve existir uma caixa de correio por cada 5000 habitantes após a meta dos 30 000.

Reino Unido No mínimo, 11 500 (os localizados nos estabelecimentos postais). Deve ser garantida uma caixa de correio, no máximo, a 0,5 milhas, para 98% da população. Nos casos em que os utilizadores não têm qualquer ponto de acesso num raio de 0,5 milhas, o PSU deve garantir o acesso ao serviço universal de forma a garantir as necessidades desses utilizadores. A nível nacional, os pontos de acesso para objetos de maior dimensão e envios registados devem distar, no máximo 5 km para 95% da população. Em cada área de código postal, não menos que 95% da população deve distar, no máximo, 10 km de caixas de correio e todos os pontos de acesso devem estar disponíveis de acordo com horários convenientemente publicados. O PSU deve garantir que pessoas com necessidades especiais têm possibilidade de depositar objetos postais na rede postal sem “custos adicionais”.

**Fonte:** Questionário remetido pela ANACOM ao ERGP