

PARC-000055-2017

Assunto: Sentido provável de decisão sobre divulgação pelos CTT de informação sobre marcos e caixas de correio.

Requerente: ANACOM

I. Comentários na generalidade:

Por deliberação de 2 de fevereiro de 2017, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) relativo à divulgação pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) de informação sobre marcos e caixas de correio, tendo ainda sido decidido submeter este SPD a audiência prévia dos CTT e dos utilizadores, fixando-se o prazo de 20 dias úteis para os interessados se pronunciarem.

Quanto a este assunto, desde sempre entendeu a DECO que, para além dos prazos de encaminhamento, da regularidade e da fiabilidade dos serviços, a densidade dos pontos de acesso à rede postal é um aspeto fulcral para a satisfação de padrões adequados de qualidade do serviço postal universal e para uma efetiva acessibilidade deste a todos os cidadãos. No mesmo sentido, a disponibilização de informação atualizada sobre os pontos de acesso à rede postal, sejam estabelecimentos postais ou marcos e caixas de correio, concorre positivamente para essa acessibilidade.

Ora, por deliberação de 06.11.2014, a ANACOM determinou que os CTT passassem a divulgar no seu sítio da Internet, mantendo atualizadas, informações sobre todos os estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio) em funcionamento, designadamente informação sobre a respetiva localização, horário de funcionamento e serviços prestados. Considerou assim a ANACOM que a divulgação desta informação, não só sobre as estações de correio, mas também sobre os postos de correio, contribui para uma melhor informação dos utilizadores e contribui para uma maior



acessibilidade dos mesmos aos serviços postais, em particular aos serviços que integram o serviço postal universal e demais serviços concessionados.

Naturalmente que se congratulou a DECO pelo facto da ANACOM ter dado assim provimento à reivindicação expressa nos seus comentários à Audição sobre a deliberação da ANACOM de 26.06.2014 relativa ao Sentido Provável de Decisão sobre os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, comunicados pelos CTT ao abrigo do n.º 5 da Base XV da Concessão do serviço postal universal, onde referíamos concretamente o seguinte: “A DECO considera ainda que seria de todo o interesse para os utilizadores que a concessionária tivesse acessível na sua página na Internet informação sobre todos os postos de correios, respetiva localização, horário de atendimento e serviços prestados. Esperamos que esta obrigação seja imposta pelo ICP-ANACOM”.

A constatação do reconhecimento pelo regulador de que a sugestão da DECO contribuía para o esclarecimento e proteção do interesse dos utilizadores, no acesso aos serviços postais, foi para esta Associação motivo de satisfação. Com efeito, os CTT estão obrigados a publicitar de forma adequada, nomeadamente no seu sítio da Internet, e fornecer regularmente aos utilizadores informações sobre as condições gerais de acesso e de utilização dos serviços prestados [nos termos da alínea f) do n.º 1 da base VIII da Concessão], mas até esse momento apenas divulgavam, no seu sítio da Internet, informação sobre as estações de correio. A imposição aos CTT da divulgação de informações (atualizadas) sobre todos os estabelecimentos postais, incluindo os postos de correio, veio assim colmatar uma importante lacuna em matéria de informação aos utilizadores, disponibilizada pela concessionária no seu sítio da Internet.

II. Comentários na especialidade:

1. Os CTT têm vindo a reduzir, de forma significativa e em particular a partir de 2010, o parque instalado de marcos e caixas de correio (redução superior a 29% entre 2010 e 2012 e de quase 41% entre 2009 e 2013), comparando Portugal desfavoravelmente com a média dos países da União Europeia.

Nessas circunstâncias considerámos positivo que, por deliberação de 28.08.2014, a ANACOM impusesse aos CTT objetivos de densidade que corresponderam a uma melhoria face à situação registada no final de 2013, ao obrigar a que, a nível nacional, o número de habitantes por ponto de acesso a marcos e caixas de correio passasse a ser inferior ou igual a 1 100 habitantes, contra os 1 173 habitantes por marco registados em 2013. O valor imposto aos CTT para este indicador corresponde a, pelo menos, 9 602 pontos de acesso a marcos e caixas de correio, um aumento de quase 600 pontos de acesso face à situação existente no final de 2013.

2. Ora, à semelhança do que pugnámos em relação aos estabelecimentos postais, entendemos que uma melhor divulgação de informação sobre os marcos e caixas de correio que se encontram à disposição dos utilizadores para depósito de envios postais na rede postal dos CTT, contribui positivamente para a acessibilidade aos serviços postais, em particular aos que se inserem no âmbito do serviço postal universal.

Nesse sentido, manifestamos a nossa concordância com a imposição aos CTT, pela ANACOM, da obrigação de divulgar no seu sítio na Internet, mantendo atualizadas, pelo menos, informação sobre a localização, horário de última recolha por dia de semana e tipo de envio/serviço postal que pode ser depositado, sobre os marcos e caixas de correio, localizados na via pública ou em locais de acesso público, onde os utilizadores podem depositar os envios na rede postal dos CTT.

Contudo, para um melhor e mais fácil acesso dos utilizadores à informação sobre os marcos e caixas de correio, entendemos que a ANACOM deve ser mais exigente em relação à forma como a informação em causa deverá ser disponibilizada pelos CTT.

De facto, considera esta Associação que a ferramenta atualmente existente no sítio da Internet dos CTT para disponibilizar a informação a que estão obrigados em relação aos estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio) não serve inteiramente os objetivos a que se destina, pois, no que se refere à localização dos estabelecimentos postais, só permite usar como elementos de pesquisa o nome, a rua, a localidade ou o código postal.

Ora, por exemplo, quem colocar como elemento de pesquisa apenas a localidade obtém uma listagem com todos os estabelecimentos postais em que essa palavra exista em algum ponto da morada (por exemplo, no nome da rua) e não apenas os estabelecimentos postais da localidade desejada, o que torna a pesquisa difícil e confusa.

Consideramos fundamental que a ferramenta que os CTT venham a colocar no seu sítio da Internet para disponibilizar a informação sobre os marcos e caixas de correio torne essa informação verdadeiramente acessível aos utilizadores, nomeadamente, entendemos que deve permitir a realização de pesquisas por distrito e por concelho. Além disso, deve ser disponibilizada uma listagem integral de todos os marcos e caixas de correio, devidamente atualizada, num formato que permita que seja descarregada pelos utilizadores, à semelhança do que há muito tempo acontece com a lista dos códigos postais.

Por similaridade, entendemos que a imposição da existência de uma ferramenta que possibilite aos utilizadores a pesquisa por distrito e por concelho e a imposição da disponibilização de uma lista completa (nacional) em formato que possa ser



descarregada devem ser, também, aplicadas pela ANACOM à informação sobre os estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio).