

**DECISÃO**  
**SOBRE A DISTRIBUIÇÃO DE ENVIOS POSTAIS EM INSTALAÇÕES DISTINTAS DO**  
**DOMICÍLIO**

[Página deixada intencionalmente em branco]

## **Índice**

1	Enquadramento .....	1
2	Contributos recebidos na consulta pública de 26.11.2019 .....	1
3	Possibilidade de distribuição em instalações distintas do domicílio.....	6
3.1	Instalações apropriadas para a distribuição dos envios postais, distintas do domicílio.....	6
3.2	Circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio.....	8
3.3	Exceções que afetem utilizadores particularmente vulneráveis .....	17
4	Obrigações de informação.....	17
4.1	Informação a prestar aos destinatários.....	17
4.2	Informação a prestar à ANACOM .....	18
5	Decisão.....	19

[Página deixada intencionalmente em branco]

## **1 Enquadramento**

O n.º 4 do artigo 12.º da Lei Postal<sup>1</sup> estabelece que os prestadores de serviço universal (PSU) devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do serviço universal (SU) pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pela ANACOM.

O n.º 5 do mesmo artigo estabelece que a referida distribuição é feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas.

De acordo com o n.º 3 do artigo 3.º da Diretiva Postal<sup>2</sup>, toda e qualquer exceção concedida neste âmbito por uma autoridade reguladora nacional deverá ser notificada à Comissão Europeia e às autoridades reguladoras nacionais dos restantes Estados-Membros da União Europeia (Estados-Membros).

A presente decisão tem por objetivo definir os casos e condições em que a distribuição dos envios que integram o SU pode ser efetuada pelo(s) PSU em instalações distintas do domicílio do destinatário, aplicando-se ao(s) PSU 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.

As condições fixadas na presente decisão não impedem a adoção pelo(s) PSU de medidas que o(s) destinatário(s) entenda(m) ser-lhe(s) mais favoráveis, por proposta do(s) PSU ou por acordo entre o(s) PSU e o destinatário na sequência de solicitação deste.

## **2 Contributos recebidos na consulta pública de 26.11.2019**

No quadro da consulta pública lançada em 26.11.2019<sup>3</sup> sobre a prestação do SU após o fim da atual concessão, a necessidade de definir situações em que a distribuição dos

---

<sup>1</sup> Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual.

<sup>2</sup> Diretiva 97/67/CE, de 15 de dezembro, com as alterações introduzidas pela Diretiva 2008/6/CE, de 20 de fevereiro.

<sup>3</sup> Documento da consulta pública disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1495868>.

envios que integram o SU pode ser efetuada pelo(s) PSU em instalações (apropriadas) distintas do domicílio do destinatário foi objeto de reflexão, conforme apresentado no ponto 6.2. do documento da consulta.

No documento da consulta foi assinalado que, a nível europeu, em vários países foram definidas ou previstas situações em que a distribuição pode ocorrer em instalações que não estejam no domicílio do destinatário, sendo que tal ocorre, nomeadamente, nas seguintes situações:

- a) por acordo entre o PSU e o destinatário para a entrega ocorrer em local alternativo (um apartado é um exemplo deste tipo de situações);
- b) no caso de habitações isoladas, localizadas a uma distância considerável da estrada principal ou sem vias de comunicação (por exemplo, estradas);
- c) em situações de risco para a segurança de quem distribui o correio;
- d) em zonas sem ou com carências de toponímia<sup>4</sup>;
- e) em zonas com baixa densidade populacional.

Naqueles casos, a distribuição é feita em locais alternativos, como em recetáculos postais situados à beira de estradas, no estabelecimento postal mais próximo ou nas instalações de entidades públicas (por exemplo, juntas de freguesia).

Foi ainda referido no documento de consulta que aquele tipo de situações também ocorre em Portugal. Com efeito, existem casos em que o atual PSU (CTT) efetua a distribuição de correspondências em recetáculos postais situados, nomeadamente, junto de estradas principais ou secundárias, instalados isoladamente ou de forma agrupada, casos que usualmente são designados por baterias de recetáculos individuais de correio (BRIC)<sup>5</sup> ou

---

<sup>4</sup> Por exemplo, pode não existir número de polícia.

<sup>5</sup> BRIC são blocos de caixas individuais de correio (cada uma identificada por um número atribuído ao respetivo utilizador), instalados em anéis residenciais da periferia dos centros urbanos, em aglomerados rurais e em áreas de habitação sazonal e de aldeamento turístico, onde os destinatários posteriormente recolhem os envios depositados pelo operador postal.

baterias de caixas de correio individuais (BCCI)<sup>6</sup>. Estes equipamentos para distribuição são utilizados pelo atual PSU, por exemplo, em zonas povoadas de forma dispersa, designadamente em zonas rurais ou de habitação sazonal, e em zonas com carências de toponímia. Nestes casos, as correspondências são também por vezes entregues nos estabelecimentos postais mais próximos dos destinatários.

No documento de consulta pública assinalava-se ainda que a distribuição ao domicílio pode ser de difícil concretização ou até inviável, nos casos em que, pelas dimensões ou volumetria dos envios, não é possível a sua colocação no recetáculo postal domiciliário do destinatário e não se encontra no domicílio quem possa receber o envio. Esta situação pode ocorrer, por exemplo, tanto no caso da distribuição de encomendas como de outros envios postais.

A este respeito, no mesmo documento de consulta foi salientado que, no caso do serviço de encomendas nacionais que integra a oferta do SU do atual PSU, a entrega das encomendas é efetuada, tradicionalmente, por defeito, nos estabelecimentos postais (estações e postos de correio), por regra no estabelecimento mais próximo do destinatário, existindo a possibilidade de a encomenda ser entregue no domicílio do destinatário mediante a solicitação desse serviço pelo remetente e o pagamento de um valor adicional.

No documento da consulta pública foi, assim, questionado pela ANACOM se existem situações que justificam que a distribuição possa ser feita noutras instalações que não o domicílio do destinatário, quais são essas situações, quais os critérios<sup>7</sup> que poderiam ser fixados para determinar quando a distribuição poderia ser efetuada em outras instalações,

---

<sup>6</sup> BCCI é um conjunto de várias caixas individuais de correio (cada uma identificada por um número atribuído ao respetivo utilizador), instaladas em postes metálicos localizados no início ou fim das ruas, perto de paragens de transportes coletivos e em locais de frequente e fácil acesso aos utilizadores, onde os destinatários podem receber os seus envios postais.

<sup>7</sup> Num exemplo, considere-se uma casa, isolada, afastada de uma estrada alcatroada. Se se considerasse que essa poderia ser uma situação em que a distribuição poderia ser efetuada em instalações distintas do domicílio, um dos critérios poderia ser a definição de uma determinada distância mínima (em metros ou em tempo, a pé ou de carro, por exemplo) entre essa casa e a estrada alcatroada. Nas situações em que essa distância fosse superior à distância mínima definida, a distribuição poderia ser feita em instalações distintas do domicílio (por exemplo, num recetáculo postal situado junto da estrada, ou noutro local que fosse definido).

qual ou quais poderiam ser as alternativas (instalações apropriadas) para se efetuar a distribuição e se deveriam ser definidos limites à utilização das possíveis alternativas<sup>8</sup>.

Das respostas recebidas e cuja síntese se encontra plasmada no relatório da consulta pública, aprovado por deliberação da ANACOM de 09.03.2020, observou-se que foram identificadas as seguintes situações em que pode ser admitida a distribuição postal noutras instalações que não o domicílio do destinatário:

- a) quando o próprio destinatário opte por receber os envios postais noutra local, como, por exemplo, em «apartados» ou num ponto de recolha<sup>9</sup>;
- b) quando as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos objetos postais que este transporta;
- c) no caso de especiais condições geográficas, por exemplo, em domicílios isolados que se encontrem a uma distância considerável da estrada principal ou sem vias de comunicação razoáveis;
- d) no caso de situações climatéricas extremas;
- e) em domicílios situados em áreas sem toponímia (ou que, tendo já toponímia, a mesma ainda não foi atualizada nas ruas e nos edifícios), em que o distribuidor se encontra impossibilitado de efetuar a distribuição no domicílio do destinatário;
- f) em zonas de baixa densidade populacional, tendo em conta a tendência verificada de concentração populacional em zonas específicas do país e outras análises de relevância (nomeadamente as análises efetuadas no âmbito dos Censos 2011, que concluíram que 50% do território é habitado por 5% da população);
- g) em zonas ou edifícios sem recetáculo postal no domicílio do destinatário;

---

<sup>8</sup> Por exemplo, que a população afetada deve estar limitada a uma determinada percentagem máxima do total da população residente no país. Ou que a distribuição em instalações distintas do domicílio não se aplica a destinatários com dificuldades de locomoção.

<sup>9</sup> Trata-se, aqui, de um ponto de recolha pelo destinatário, não correspondendo a um ponto de «recolha» dos envios postais pelos prestadores de serviços postais no âmbito da operação de «aceitação» dos envios postais.



- h) quando os objetos sejam volumosos e não caibam no recetáculo postal (sejam encomendas, sejam correspondências que incluam objetos cuja volumetria não seja compatível com a dimensão do recetáculo);
- i) em locais de acesso limitado, por exemplo, condomínios privados com restrições ao acesso público, tais como aldeamentos turísticos, habitação sazonal, etc.

Como alternativa à distribuição ao domicílio, foram identificadas as seguintes instalações:

- a) no estabelecimento postal do prestador de serviços postais mais próximo<sup>10</sup>;
- b) em outros pontos de recolha, incluindo infraestruturas que sejam desenvolvidas para o efeito<sup>11</sup>;
- c) em caixas postais e em baterias de caixas postais, situadas, por exemplo, junto de estradas principais ou secundárias<sup>12</sup>;
- d) recolha diretamente no Centro de Distribuição Postal, em horário alargado.

Relativamente à fixação de limites à distribuição nessas instalações distintas do domicílio, foram recebidos contributos que defendem a sua fixação, sem, contudo, identificarem exemplos concretos para esses limites, e outros que consideram que não se devem fixar. De entre estes últimos, o atual PSU considera que sempre que se verifique uma ou mais condições de exceção, poderá ser implementada uma alternativa à distribuição domiciliária, independentemente da quantidade de vezes que se verifica a condição, não se justificando a definição de limites, na prática, de «exceção da exceção».

Neste contexto, a ANACOM, no relatório da consulta pública, considerou ser relevante intervir no exercício das competências que o n.º 5 do artigo 12.º da Lei Postal lhe confere, para definir (i) as situações que justificam que a distribuição possa ser feita noutras

---

<sup>10</sup> Mencionado especificamente para a entrega de encomendas.

<sup>11</sup> Mencionados especificamente para a entrega de encomendas. Também neste caso se trata de um ponto de recolha pelo destinatário, não correspondendo a um ponto de «recolha» dos envios postais pelos prestadores de serviços postais no âmbito da operação de «aceitação» dos envios postais.

<sup>12</sup> A DECO salientou que a distribuição neste tipo de alternativa deve ser limitada a situações absolutamente excecionais, dado que afeta particularmente a população mais vulnerável e com dificuldades de mobilidade, nomeadamente os idosos, que têm dificuldade em se deslocar a esses locais para verificarem os seus recetáculos postais, deixando a correspondência muito tempo sem ser recolhida. Por outro lado, segundo a DECO, não é raro verem-se este tipo de recetáculos postais vandalizados.

instalações que não o domicílio do destinatário, (ii) os critérios que determinam quando a distribuição poderá ser efetuada nessas outras instalações e (iii) as instalações apropriadas para, em cada caso, se efetuar a distribuição, bem como analisar a necessidade de estabelecer limites para a utilização das referidas instalações, o que se efetua através da presente decisão, como já referido.

### **3 Possibilidade de distribuição em instalações distintas do domicílio**

Cabe à ANACOM definir as condições em que o(s) PSU pode(m) proceder à distribuição dos envios postais abrangidos pelo SU em instalações apropriadas distintas do domicílio.

Nesta definição a ANACOM deve naturalmente atender à justificação demonstrável e objetiva que suporta a necessidade de definir instalações apropriadas para a distribuição de envios postais, bem como observar o cumprimento dos princípios da não discriminação, da proporcionalidade e da transparência.

Estas instalações e as circunstâncias associadas devem atender à localização do domicílio do destinatário, à situação de vulnerabilidade do destinatário e às próprias condições em que a distribuição ao domicílio ocorre, e serem proporcionais por forma a que tenham em conta tanto as condições exigidas ao(s) PSU para a entrega dos envios postais ao destinatário como as exigidas aos destinatários para a sua receção. Importa ainda garantir a máxima transparência - os utilizadores têm de ter conhecimento e perceber as razões subjacentes à possibilidade de a distribuição ocorrer em instalações distintas do domicílio e o(s) PSU deve(m) assegurar a devida prestação de informação aos utilizadores e à ANACOM.

#### **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;
- b) recetáculos individuais para entrega de correio localizados na via pública, instalados isoladamente ou de forma agrupada;
  - c) outra instalação que for acordada entre o(s) PSU e o(s) destinatário(s) dos envios postais, como por exemplo outro estabelecimento postal, um ponto de entrega situado num espaço de terceiros ou outra solução inovadora.

Em qualquer caso, as referidas instalações devem salvaguardar os seguintes requisitos: a inviolabilidade dos envios postais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas, a proteção de dados pessoais e da vida privada, a observância das regras fixadas para a proteção do ordenamento do território e do ambiente e o adequado acondicionamento e conservação dos envios postais.

Exceto quando especificamente assinalado no capítulo seguinte (3.2), ou no caso em que a entrega em instalações distintas do domicílio ocorre por solicitação específica (opção) do destinatário, a distribuição nas instalações referidas nas alíneas a) e b) acima não pode implicar custos adicionais para o remetente ou para o destinatário, no que respeita ao valor a pagar como contrapartida pela prestação do serviço postal.

De assinalar que outra instalação alternativa que seja acordada entre o(s) PSU e o(s) destinatário(s), não deve ser confundida com serviços de reexpedição de envios postais (que permitem que, a pedido dos destinatários, geralmente durante um determinado período de tempo, os envios postais que lhes são dirigidos sejam reexpedidos para outras moradas, diferentes das que constam no endereço do envio) ou outros serviços de alteração da morada ou ponto de entrega, que, por regra, têm associado um custo pela sua utilização.

A ANACOM entende que a definição acima prevista na alínea a) é razoável e proporcionada, atendendo a que fixa como uma instalação apropriada um estabelecimento postal, o qual assegura, à partida, o cumprimento dos requisitos que uma instalação apropriada deve satisfazer e que se encontram explicitados acima. Ademais, ao estabelecer-se o critério do estabelecimento postal mais próximo do domicílio do

destinatário, ou o do estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário que se situe na rota (giro) geralmente efetuada pelo(s) PSU que serve(m) o domicílio do destinatário, está-se a adotar como instalação apropriada um ponto que se encontra relativamente próximo daquele que seria o ponto de distribuição usual (o domicílio).

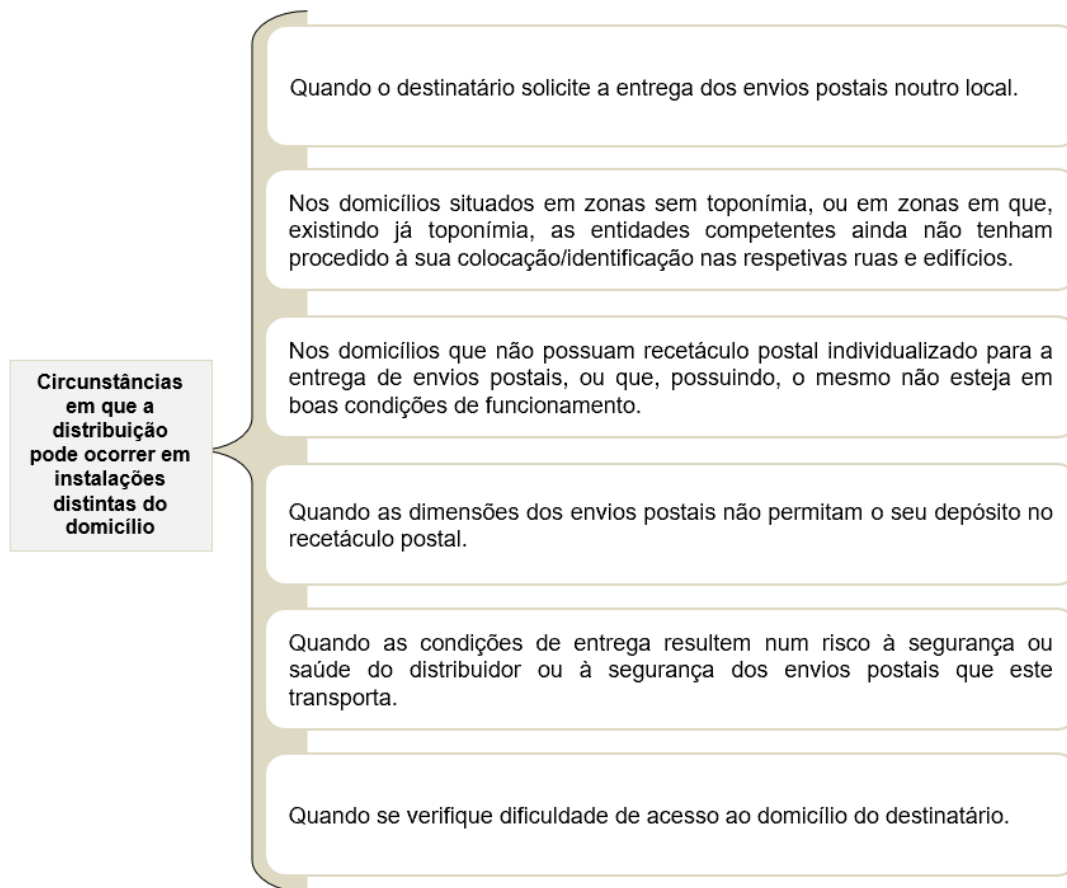
A possibilidade de entrega de correio em recetáculos individuais localizados na via pública – prevista na alínea b) acima – constitui uma outra opção que se considera razoável e equilibrada consagrar como instalação apropriada para a distribuição de envios postais, atendendo a que estes recetáculos poderão, nalguns casos, ser mais vantajosos para os destinatários, nomeadamente quando os mesmos se localizem mais próximos dos domicílios dos destinatários em causa do que o estabelecimento postal mais próximo. Salienta-se, de qualquer forma, que estes recetáculos devem também estar em condições que salvaguardem os requisitos acima indicados.

No que respeita à definição apresentada em c) supra - outra instalação nos termos em que for acordado entre o(s) PSU e o(s) destinatário(s) dos envios postais - entende-se que a mesma ao ser definida de forma aberta e não restritiva permite a adoção de uma panóplia de soluções atenta sempre a existência de uma vontade comum entre o(s) PSU e os destinatários dos envios, constituindo assim no entender da ANACOM uma solução apropriada, desde que, como referido, se salvaguardem os requisitos indicados.

### **3.2 Circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio**

Para o cumprimento das suas obrigações, o(s) PSU pode(m) proceder à distribuição de envios postais que integram o SU em instalações distintas do domicílio quando se verificar alguma das circunstâncias apresentadas na figura seguinte.

Figura 1- Circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio



Fonte: ANACOM.

Considera-se que as circunstâncias acima descritas são as suficientes e necessárias para especificar as situações em que o(s) PSU pode(m) efetuar a distribuição sem ser no domicílio, notando-se que na sua fixação foi tida em consideração a prática do atual PSU neste domínio, os contributos recebidos em sede da consulta pública realizada, a prática observada a nível da União Europeia e o necessário equilíbrio que deve ser assegurado entre a fixação de um ónus excessivo em termos de distribuição de envios postais pelo(s) PSU, os direitos e interesses dos destinatários (utilizadores) e assegurar a acessibilidade e a qualidade do SU.

Neste âmbito, e face ao que foram os contributos recebidos na consulta pública realizada, considera-se que, só por si, as seguintes circunstâncias não justificam que a distribuição possa ser efetuada em instalações distintas do domicílio:

- a) situações climatéricas extremas;
- b) zonas de baixa densidade populacional.

No primeiro caso, porque tais situações climatéricas, a ocorrerem em Portugal, serão por períodos muito limitados de tempo e em situações muito pontuais e excecionais, as quais não constituem o objeto das situações tratadas nesta decisão.

No segundo caso, porque o que está em causa é a entrega dos envios no domicílio dos destinatários, o que não depende da maior ou menor densidade populacional de determinadas áreas geográficas.

Determinam-se, de seguida, para cada uma das circunstâncias acima enunciadas as condições específicas aplicáveis, sem prejuízo de o(s) PSU poder(em) utilizar soluções inovadoras que permitam procurar reduzir o número de situações em que a entrega dos envios não é realizada no domicílio dos destinatários.

De salientar que, na hipótese de deixar de se aplicar uma das circunstâncias acima enunciadas, tal não prejudica a aplicação de uma outra, ou outras, se estiverem reunidos os respetivos requisitos.

**a) Quando o destinatário solicite a entrega dos envios postais noutra local**

O(s) PSU deve(m) ter uma evidência (registo documentado em suporte físico ou em outro suporte duradouro) da vontade expressa pelo destinatário para receber os envios postais noutra local ou instalação, distinto do domicílio do destinatário.

Quando o destinatário altere a sua vontade passando a pretender que a distribuição passe a ser efetuada no domicílio, ou em consequência do termo do contrato que este tenha celebrado com o PSU (por exemplo, por término do contrato de «apartado»), a distribuição passa a ser efetuada no domicílio do destinatário ou, no caso de se aplicar algumas das restantes circunstâncias previstas nesta decisão, nas condições aplicáveis.

**b) Nos domicílios situados em zonas sem toponímia, ou em zonas em que, existindo já toponímia, as entidades competentes ainda não tenham procedido à sua colocação/identificação nas respetivas ruas e edifícios**

O(s) PSU deve(m) passar a realizar a distribuição domiciliária, ou restabelecê-la, consoante o que for aplicável, no prazo máximo de 40 dias úteis a partir do momento em que o(s) PSU tenha(m) conhecimento, por qualquer um dos meios que sejam estabelecidos pelo(s) PSU para os utilizadores poderem efetuar reclamações ou para requererem a revisão da situação, previstos no capítulo 4.1, ou através de comunicação formal da câmara municipal ou da junta de freguesia da área em causa, de que já existe toponímia e a mesma já foi colocada/identificada nas respetivas ruas e edifícios pelas entidades competentes.

Nos casos em que, à data da presente decisão, por ausência de toponímia a entrega dos envios postais aos destinatários é efetuada em recetáculos individuais de correio localizados na via pública, instalados isoladamente ou de forma agrupada, formando baterias de recetáculos individualizados (as comumente designadas BRIC ou BCCI), esta prática pode continuar, devendo, no entanto, ser assegurada a distribuição domiciliária no prazo máximo de 40 dias úteis a partir do momento em que o(s) PSU tenha(m) conhecimento, por qualquer um dos meios que sejam estabelecidos pelo(s) PSU para os utilizadores poderem efetuar reclamações ou para requererem a revisão da situação, previstos no capítulo 4.1, ou através de comunicação formal da câmara municipal ou da junta de freguesia da área em causa, de que já existe toponímia e a mesma já foi colocada/identificada nas respetivas ruas e edifícios pelas entidades competentes.

**c) Nos domicílios que não possuam recetáculo postal individualizado para a entrega de envios postais, ou que, possuindo, o mesmo não esteja em boas condições de funcionamento**

O Regulamento do Serviço de Recetáculos Postais<sup>13</sup> (RSRP) prevê, designadamente, que:

- *«Para a entrega de correspondência ordinária não volumosa, os edifícios a construir, independentemente do local, e os já construídos em locais onde a colocação de*

---

<sup>13</sup> Aprovado pelo Decreto Regulamentar n.º 8/90, de 6 de abril, objeto de posterior alteração pelo Decreto Regulamentar n.º 21/98, de 4 de setembro.

*recetáculos postais vinha sendo obrigatória devem possuir recetáculos individualizados por cada fração autónoma e ainda um destinado à administração do imóvel, sempre que a existência de tal entidade esteja legalmente prevista» (n.º 1 do artigo 2.º);*

- *«A aquisição e colocação dos recetáculos nas condições previstas... [naquele] diploma são da exclusiva responsabilidade dos proprietários dos edifícios, ...» (n.º 5 do artigo 2.º);*
- *«Os recetáculos, após colocados ou regularizados, deverão manter-se em boas condições de funcionamento, sendo as reparações posteriores da responsabilidade dos proprietários dos edifícios, quando por eles habitados, ou dos ocupantes, a qualquer título legal» (n.º 6 do artigo 2.º);*
- *«A reparação dos recetáculos, bem como a sua colocação nos edifícios, situados em locais em que a mesma não era obrigatória, deve ser efetuada dentro do prazo de 30 dias a contar do aviso feito nesse sentido pela empresa operadora» (n.º 7 do artigo 2.º).*

Neste contexto e tendo também presente o estabelecido no RSRP, nos domicílios que não possuam recetáculo postal individualizado para a entrega de envios postais, ou que, possuindo, o mesmo não esteja em boas condições de funcionamento, o(s) PSU deve(m) informar de imediato os destinatários abrangidos que se encontram nesta situação, por escrito, ou, na impossibilidade de ser por escrito, por qualquer outro meio eficaz que assegure a adequada informação aos mesmos, devendo guardar prova dessa comunicação, informando-os ainda de que devem proceder à colocação do recetáculo postal, ou à sua reparação, dentro do prazo de 30 dias a contar desse aviso.

Durante o referido prazo de 30 dias, a correspondência será entregue, sempre que possível, em mão no domicílio. Não sendo possível, findo esse prazo é devolvida ao remetente, se possível, ou mantida em depósito para envio oportuno ao serviço de refugos<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Cf. o previsto no n.º 2 do artigo 4.º do RSRP.



Se o recetáculo postal for colocado ou reparado durante o referido período de 30 dias, o(s) PSU restabelece(m) de imediato, isto é, no dia seguinte em que haja distribuição nessa rota (giro), a entrega da correspondência nessa instalação, incluindo a que tenha ficado à sua guarda, em depósito.

Se o recetáculo postal não for colocado ou reparado no referido período de 30 dias, a distribuição pode ser efetuada pelo(s) PSU em instalação apropriada, nos termos especificados no capítulo 3.1. No caso da instalação de recetáculos individuais para entrega de correio localizados na via pública, compete ao destinatário dos envios postais a sua aquisição e instalação. Atendendo a que, nesta circunstância específica, a distribuição em instalação distinta do domicílio ocorre por motivo imputável ao destinatário, quando esta aquisição e/ou instalação seja assegurada pelo PSU, os custos serão suportados pelo destinatário, salvo se solução distinta for acordada entre o(s) PSU e o destinatário.

Quando o recetáculo postal seja colocado ou reparado após ter decorrido o período de 30 dias, o(s) PSU deve(m) passar a realizar a distribuição domiciliária, ou restabelecê-la, consoante o que for aplicável, no prazo máximo de 10 dias úteis a partir do momento em que tenha conhecimento, por qualquer um dos meios que sejam estabelecidos pelo(s) PSU para os utilizadores poderem efetuar reclamações ou para requererem a revisão da situação, previstos no capítulo 4.1, de que já foi colocado ou reparado o recetáculo postal.

Nos casos em que, à data da presente decisão, por ausência de recetáculo postal ou quando este não esteja em boas condições de utilização, a entrega dos envios de correspondência aos destinatários esteja a ser efetuada em recetáculos individuais de correio localizados na via pública, instalados isoladamente ou de forma agrupada, formando baterias de recetáculos individualizados (BRIC ou BCCI), pode ser mantida a distribuição dos envios postais nas referidas instalações até que o(s) PSU tome(m) conhecimento, por qualquer um dos meios que sejam estabelecidos pelo(s) PSU para os utilizadores poderem efetuar reclamações ou para requererem a revisão da situação, previstos no capítulo 4.1, de que o recetáculo postal para entrega de correspondência localizado no domicílio do destinatário já foi instalado ou reparado. Nestes casos, o(s) PSU deve(m), no prazo máximo de 10 dias uteis, passar a assegurar a distribuição de correspondência no domicílio do respetivo destinatário.

**d) Quando as dimensões dos envios postais não permitam o seu depósito no recetáculo postal**

Nas situações em que as dimensões dos envios postais não permitam o seu depósito no recetáculo postal, o(s) PSU deve(m) cumprir com as seguintes disposições, distintas consoante se trate de envios de correspondência e de jornais e publicações periódicas ou de envios de encomendas postais.

Assim, no caso dos envios de correspondência e de jornais e publicações periódicas, o envio é entregue pelo(s) PSU, sempre que possível, em mão no domicílio. Não sendo possível a entrega em mão no domicílio, a distribuição pode ser efetuada pelo(s) PSU no estabelecimento postal mais próximo do domicílio ou em outro local alternativo que seja acordado entre o(s) PSU e o(s) destinatário(s), nos termos especificados no capítulo 3.1.

O(s) PSU deve(m) notificar o destinatário, através de um aviso depositado no seu recetáculo postal, de que o envio postal se encontra disponível para levantamento no estabelecimento postal mais próximo, ou no local alternativo acordado. Este aviso deve conter informação sobre a data a partir da qual o envio pode ser levantado no referido local, bem como demais informação relevante para proceder ao seu levantamento.

No caso de encomendas postais, a distribuição pode ser efetuada pelo(s) PSU no estabelecimento postal mais próximo do domicílio, ou em outro local alternativo que seja acordado entre o(s) PSU e o(s) destinatário(s), nos termos especificados no capítulo 3.1.

O(s) PSU deve(m) oferecer a possibilidade de a encomenda postal ser distribuída em mão no domicílio do destinatário, por solicitação do remetente ou do destinatário mediante o pagamento de um valor adicional por esse serviço. Caso não seja possível efetuar a entrega da encomenda no domicílio, devido a não se encontrar no domicílio o destinatário ou outra pessoa que possa receber o envio, o destinatário deve ser notificado, através de um aviso depositado no seu recetáculo postal, de que a encomenda postal se encontra disponível para levantamento no estabelecimento postal mais próximo, ou no local alternativo acordado.

**e) Quando as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta**

Quando a distribuição ao domicílio envolve um risco para a saúde ou segurança do distribuidor ou para a segurança dos envios postais que transporta, de tal forma que não seja razoável exigir que o distribuidor faça a entrega do envio postal, a distribuição pode ser efetuada noutra instalação apropriada conforme descrito no capítulo 3.1.

Quando persista esse risco por mais de duas semanas, a circunstância em causa deve ser evidenciada por uma avaliação formal de risco de saúde e/ou segurança e por uma avaliação geral das circunstâncias, efetuada por indivíduo(s) ou entidades(s) competente(s) para o efeito, que podem ser trabalhadores do(s) PSU e/ou entidades terceiras a solicitação do(s) PSU.

Sem prejuízo, o(s) PSU deve(m) envidar os melhores esforços para encontrar uma solução que possibilite a entrega dos envios postais em condições de segurança e sem risco para a saúde do distribuidor.

O(s) PSU deve(m) passar a realizar a distribuição domiciliária, ou restabelecê-la, consoante o que for aplicável, no prazo máximo de 10 dias úteis a partir do momento em que tenha(m) conhecimento, por qualquer um dos meios que sejam estabelecidos pelo(s) PSU para os utilizadores poderem efetuar reclamações ou para requererem a revisão da situação, previstos no capítulo 4.1, de que cessou a circunstância que gerou o risco para a segurança ou saúde do distribuidor ou para a segurança dos envios postais que transporta.

**f) Quando se verifique dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário**

Considera-se que existe dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário quando o domicílio (ou o respetivo ponto de entrega<sup>15</sup>) esteja localizado em local cujo único acesso ao mesmo se faz através de via (estrada ou caminho) que não esteja em condições adequadas à circulação rodoviária – considerando-se como tal as vias (estradas ou

---

<sup>15</sup> Por exemplo, no caso de um edifício implantado no interior de um espaço murado, o recetáculo instalado na porta de acesso a esse espaço ou na zona do muro exterior imediatamente contíguo à porta de acesso, em conformidade com o RSRP.

caminhos) que apenas sejam passíveis de ser utilizadas por veículos projetados especificamente para circular fora de estrada ou em que o uso seguro de veículos exige que os mesmos circulem nessa via, em média, a uma velocidade inferior a 10 km por hora – e que diste mais de 200 metros do troço de via (estrada) com condições adequadas à circulação rodoviária.

Não se integram nesta circunstância as situações em que a distribuição (todo o giro ou parte do mesmo) é, por regra, efetuada «a pé».

O(s) PSU deve(m) passar a realizar a distribuição no domicílio, ou restabelecê-la, consoante o que for aplicável, no prazo máximo de 40 dias úteis a partir do momento em que o(s) PSU tenha(m) conhecimento, por qualquer um dos meios que sejam estabelecidos pelo(s) PSU para os utilizadores poderem efetuar reclamações ou para requererem a revisão da situação, previstos no capítulo 4.1, de que deixou de se verificar a circunstância que motivou a distribuição em local distinto do domicílio.

No quadro específico desta circunstância, relativa à verificação de dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário, considera-se que importa acautelar com especial atenção como devem ser tratadas pelo(s) futuro(s) PSU as seguintes duas situações, que podem conduzir a uma disrupção entre a prática atual e a que pode resultar da presente decisão:

- destinatários que recebem atualmente os envios postais no domicílio e que por via da regra supra poderiam passar a receber os envios postais em instalação alternativa ao domicílio;
- destinatários que não recebem os envios postais no domicílio conforme prática corrente do atual PSU e que, com a presente decisão, passam a poder receber no domicílio por não se encontrarem categorizados nesta circunstância que permite a distribuição em instalação alternativa ao domicílio.

Em relação à primeira considera-se que se deve aplicar uma cláusula geral de salvaguarda, não podendo o(s) PSU alterar a prática que vinha sendo seguida. Considera-se que no quadro do SU não se justifica que, por o atual contrato de concessão estar a cessar, sejam aplicadas condições menos favoráveis aos destinatários. Assim, entende a ANACOM que a manutenção da distribuição no domicílio para este caso específico constitui a solução

mais equilibrada – os destinatários que atualmente recebem os envios postais nos seus domicílios devem poder continuar aí a recebê-los, salvo vontade distinta do destinatário expressa e acordada com o(s) PSU nas situações em que o destinatário solicita a entrega dos envios postais noutra local (*vide* alínea a) supra).

No que respeita à segunda situação, o(s) futuro(s) PSU deve(m) comprovadamente informar os destinatários do direito de receber os envios postais no domicílio. Caso o destinatário não pretenda receber os envios postais no domicílio deve informar explicitamente o(s) PSU. O destinatário poderá sempre solicitar a revisão da sua situação, devendo o(s) PSU, no prazo máximo de um mês, passar a entregar os envios postais no domicílio do destinatário.

### **3.3 Exceções que afetem utilizadores particularmente vulneráveis**

Sempre que o(s) PSU tome(m) conhecimento de que o destinatário dos envios postais – em consequência da sua idade, por motivos de saúde ou por uma outra razão, como por exemplo, no caso de cegos ou amblíopes –, pode ser particularmente prejudicado pela não entrega dos envios postais ao domicílio, recomenda-se que o(s) PSU:

- a) efetue(m) a distribuição ao domicílio, apesar de se verificarem as circunstâncias que permitem que a distribuição seja efetuada em instalações distintas do domicílio;  
ou
- b) adote(m) outras alternativas à distribuição que possam ser mais favoráveis aos destinatários do que as fixadas nesta decisão.

## **4 Obrigações de informação**

### **4.1 Informação a prestar aos destinatários**

Nas circunstâncias em que, nos termos da presente decisão, seja admitido ao(s) PSU a distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do SU em instalações distintas do domicílio do destinatário, excetuando a circunstância em que tal ocorre por vontade do destinatário, o(s) PSU deve(m) informar de imediato os destinatários abrangidos por tal circunstância, por escrito, ou, na impossibilidade, devidamente fundamentada, de ser por

escrito, por outro meio eficaz que assegure a adequada informação aos mesmos. Esta comunicação aos destinatários deve igualmente conter informação sobre, pelo menos:

- a) as medidas/ações necessárias para que se possa realizar ou restabelecer, consoante o que for aplicável, a distribuição domiciliária naquele domicílio;
- b) as alternativas à distribuição disponíveis, enquanto persistir aquela situação, e eventuais custos associados às mesmas, quando aplicáveis;
- c) os meios disponíveis para poderem reclamar;
- d) os meios disponíveis para requererem a revisão da sua situação.

Quando a circunstância descrita na alínea e) do capítulo 3.2 persista por mais de duas semanas, o(s) PSU informa ainda os destinatários abrangidos por tal circunstância, por escrito, ou, na impossibilidade, devidamente fundamentada, de ser por escrito, por outro meio eficaz que assegure a adequada informação aos mesmos, da avaliação formal de risco de saúde e/ou segurança e da avaliação geral das circunstâncias previstas na referida alínea.

O(s) PSU mantém(êm) evidência (registo documentado em suporte físico ou em outro suporte duradouro) das comunicações efetuadas aos destinatários no âmbito do presente capítulo 4.1, que comprove a realização das mesmas.

Na circunstância descrita na alínea b) do capítulo 3.2, o(s) PSU informa(m) as autoridades locais (câmara municipal e junta de freguesia) sobre a existência de zonas sem toponímia, ou em zonas em que, existindo já toponímia, as entidades competentes ainda não tenham procedido à sua colocação/identificação nas respetivas ruas e edifícios, e envia-lhes a informação que se encontra(m) obrigado(s) a transmitir aos destinatários, constante do primeiro parágrafo deste capítulo.

## **4.2 Informação a prestar à ANACOM**

O(s) PSU deve(m) reportar à ANACOM, através de um formato editável, de preferência Excel, até ao dia 31 de maio, informação sobre as situações registadas com referência a 31 de dezembro do ano civil anterior, relativa ao número de endereços, por freguesia, em

que a distribuição é efetuada em local alternativo ao domicílio, desagregada pelos seguintes motivos:

- a) devido a ausência de toponímia;
- b) por inexistência, no referido domicílio, de um recetáculo postal individualizado para a entrega de envios postais, ou, por este não estar em boas condições de funcionamento;
- c) devido às condições de entrega resultarem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta;
- d) por se verificar dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário;
- e) terem direito a receber no domicílio e os destinatários terem manifestado vontade de continuar a receber em instalação alternativa, em conformidade com a segunda situação descrita na alínea f) do capítulo 3.2.

O(s) PSU deve(m) ainda informar, no referido reporte anual, sobre o modo como estejam a ser acomodadas as necessidades e os interesses dos utilizadores particularmente vulneráveis, a que alude o capítulo 3.3 desta decisão.

## **5 Decisão**

Considerando que:

- a) A Lei Postal estabelece que os PSU devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito SU pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pela ANACOM.
- b) Se encontra previsto na referida lei que a distribuição dos envios que integram o SU é feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas.
- c) A ANACOM promoveu a realização de uma consulta pública, lançada em 26.11.2019, sobre a prestação do SU após o fim da atual concessão, na qual foi

especificamente abordada a necessidade de definir casos e condições em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio.

- d) No quadro dessa consulta foram identificados pelos respondentes várias situações que poderiam justificar a distribuição postal noutras instalações que não o domicílio do destinatário.
- e) A ANACOM é a entidade a quem compete definir os casos e condições em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio, tendo no relatório da referida consulta pública assinalado a relevância de intervir no exercício das suas competências.
- f) Com base, nomeadamente, na informação apresentada no documento da consulta pública e nos contributos recebidos em sede dessa consulta, e em conformidade com os princípios que devem atender a tomada de decisão e os objetivos presentes na Lei Postal (nomeadamente os de assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade, qualidade, sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SU), a ANACOM apresentou nos capítulos acima a ponderação das soluções equacionadas clarificando as razões que justificam as soluções seguidas.
- g) Se justifica assegurar que os destinatários que atualmente recebem os envios postais no domicílio e que passem a estar enquadrados na circunstância relativa à verificação de dificuldade de acesso ao domicílio, continuem a poder receber os envios postais no domicílio, garantindo-se, por um lado, que não há uma interrupção no tratamento mais favorável prestado a estes destinatários e, por outro lado, que o direito dos destinatários receberem os envios postais no domicílio não se traduz num ónus acrescido para o(s) futuro(s) PSU face à prática atual.
- h) Os utilizadores particularmente vulneráveis podem ser particularmente prejudicados pela não entrega dos envios postais no seu domicílio, justificando-se assim recomendar que o(s) PSU assegure(m), se possível, a distribuição domiciliária a estes utilizadores, mesmo quando se verificarem as circunstâncias que possibilitam que a distribuição ocorra em instalações distintas do domicílio, ou adote(m) outras alternativas à distribuição que possam ser mais favoráveis a esses destinatários.



- i) É essencial garantir que os utilizadores abrangidos pela presente decisão, sejam devidamente informados sobre os seus direitos e obrigações e sobre as obrigações e direitos do(s) PSU.
- j) A ANACOM deve deter a informação considerada relevante para poder exercer as suas competências e acompanhar a aplicação da presente decisão;
- k) Por deliberação de 26.06.2020, a ANACOM aprovou o sentido provável de decisão sobre a distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio, o qual foi submetido ao procedimento de consulta pública previsto no artigo 9.º da Lei Postal, durante 35 dias úteis.
- l) Os contributos recebidos no âmbito do referido procedimento foram objeto de análise no «Relatório da consulta pública a que foi submetido o sentido provável de decisão sobre a distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio», o qual faz parte integrante da presente decisão,

o Conselho de Administração da ANACOM, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, prossequindo as atribuições previstas nas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos da ANACOM aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como os objetivos e princípios estabelecidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 e nas alíneas a) a d) do n.º 2 do artigo 2.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual (Lei Postal), e no exercício das competências conferidas pela alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º dos Estatutos da ANACOM e pelo n.º 5 do artigo 12.º da Lei Postal, delibera:

1. Aprovar as condições em que o(s) PSU 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, conforme definido no capítulo 3.
2. Aprovar as obrigações de informação a prestar pelo(s) PSU aos utilizadores (destinatários) e à ANACOM, conforme definido no capítulo 4.
3. Determinar que as condições e obrigações fixadas na presente decisão vigoram durante o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s) pelo

Estado português para a prestação dos serviços que integram o SU após a cessação da vigência da atual concessão.