

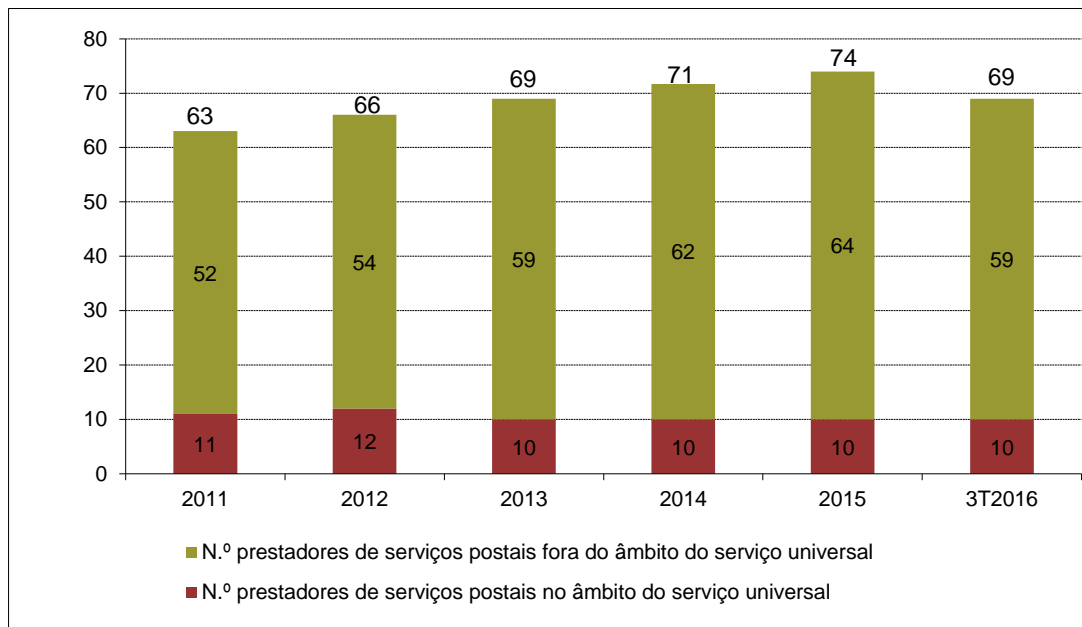


# Serviço postal universal

---

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

## Prestadores de serviços postais em atividade



- No decorrer do 3º trimestre de 2016, 59 entidades registaram atividade na prestação de serviços postais:
  - 10 no âmbito do SU
  - 59 fora do âmbito do SU (principalmente correio expresso)

## Quotas de tráfego postal total

### Anos 2011 - 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Grupo CTT</b>	96,7%	95,9%	94,7%	94,5%	94,6%

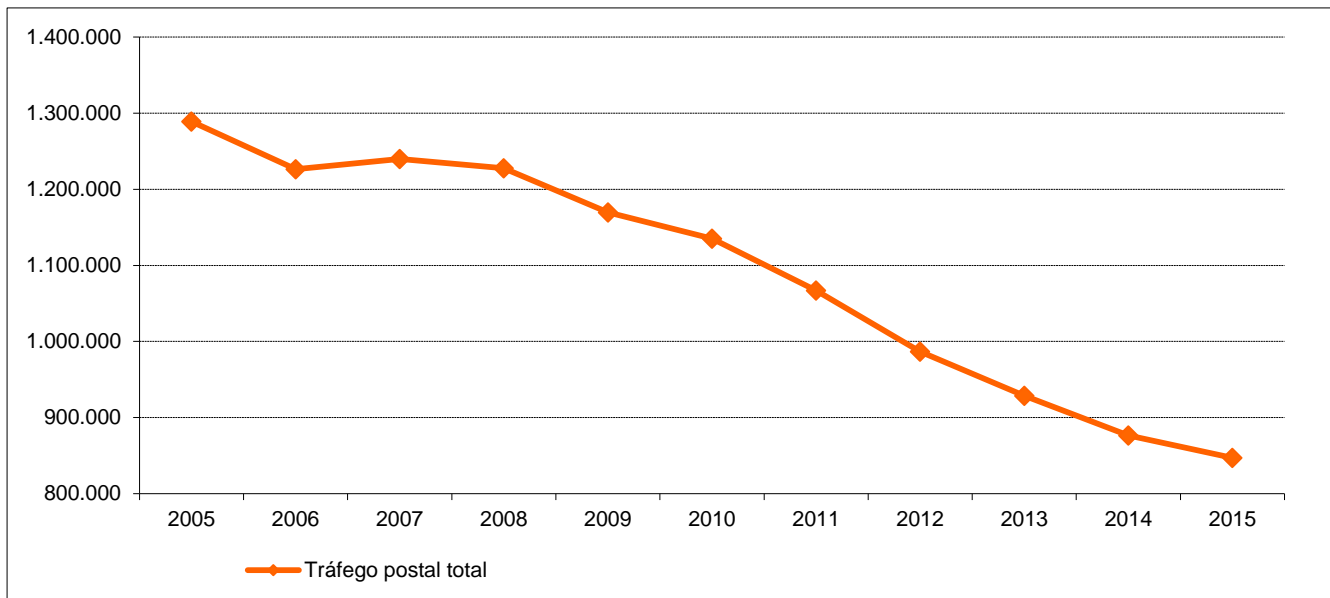
- O Grupo CTT continua a deter uma quota elevada no sector (94,6% em 2015), com tendência para diminuição, conforme se regista no decorrer de 2016

### Ano 2016 – valores trimestrais

	1T2016	2T2016	3T2016
<b>Grupo CTT</b>	94,6%	93,6%	92,2%

- Estima-se que no segmento expresso os restantes prestadores disponham, em conjunto, de uma quota de cerca de dois terços do mercado.

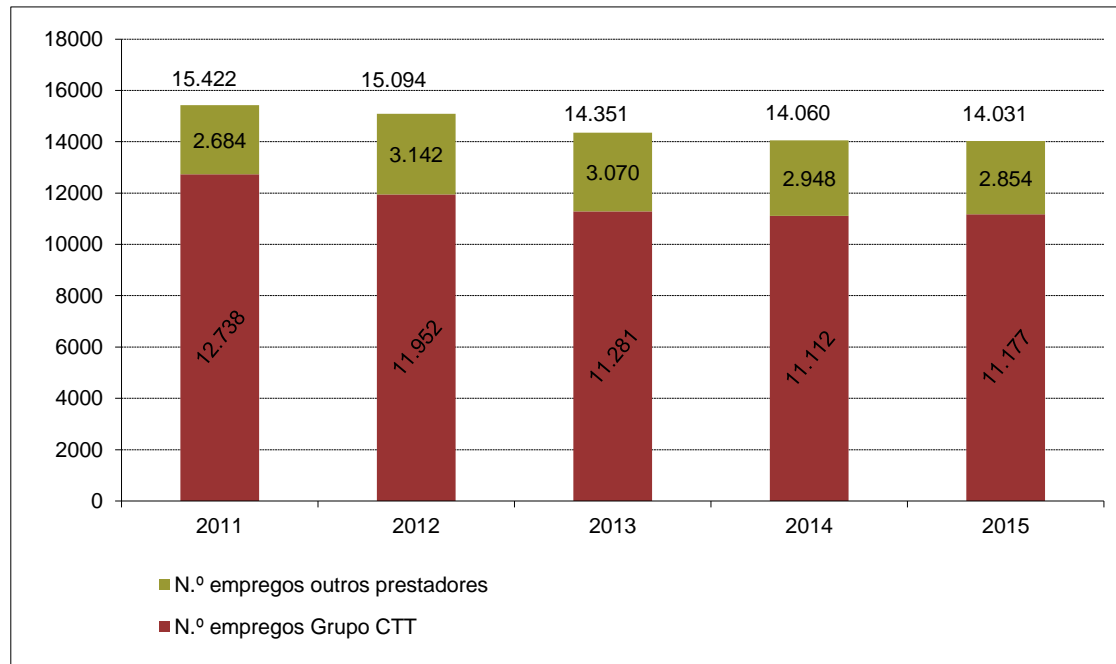
## Evolução do tráfego postal total (milhares de objetos)



- O tráfego postal continua em queda (-20,6% entre 2011 e 2015).

- Estima-se que a taxa de redução esteja a abrandar, após maior queda a partir de 2011.
- Redução nos envios de correspondências e jornais (substituição eletrónica).
- Crescimento do tráfego de encomendas (9% / ano entre 2011 e 2015), fruto do comércio eletrónico. Mas com peso relativo ainda baixo (cerca de 5%).

## Emprego nos serviços postais



- Tal como o tráfego postal, os meios humanos associados às redes e serviços postais têm vindo a apresentar uma tendência decrescente ao longo dos últimos anos.

- A redução dos meios humanos associados às redes e serviços postais (-9% de 2011 a 2015) tem sido menos que proporcional à diminuição do tráfego (-20,6%). Consequentemente, a média de tráfego postal por trabalhador tem vindo a diminuir ao longo dos anos.

## Pontos de acesso à rede

	2011	2012	2013	2014	2015	3T 2016
<b>Pontos de acesso</b>	14.756	14.062	12.723	13.150	13.460	13.569
<b>Grupo CTT</b>	14.305	13.515	12.102	12.409	12.587	12.605
<b>dos quais: estações e postos de correio</b>	2.561	2.562	2.443	2.317	2.330	2.329
<b>marcos e caixas de correio</b>	10.957	10.201	9.032	9.456	9.635	9.657
<b>Outros prestadores</b>	451	547	621	741	873	964

- O número de pontos de acesso à rede tem vindo igualmente a apresentar uma tendência decrescente (diminuição de 8% entre 2011 e o 3ºT2016).
  - Número de marcos aumentou desde 2014 (inversão da tendência de queda);
  - Número de estações e postos de correio estabilizou;
  - Número de pontos de acesso de outros prestadores aumentou desde 2013.

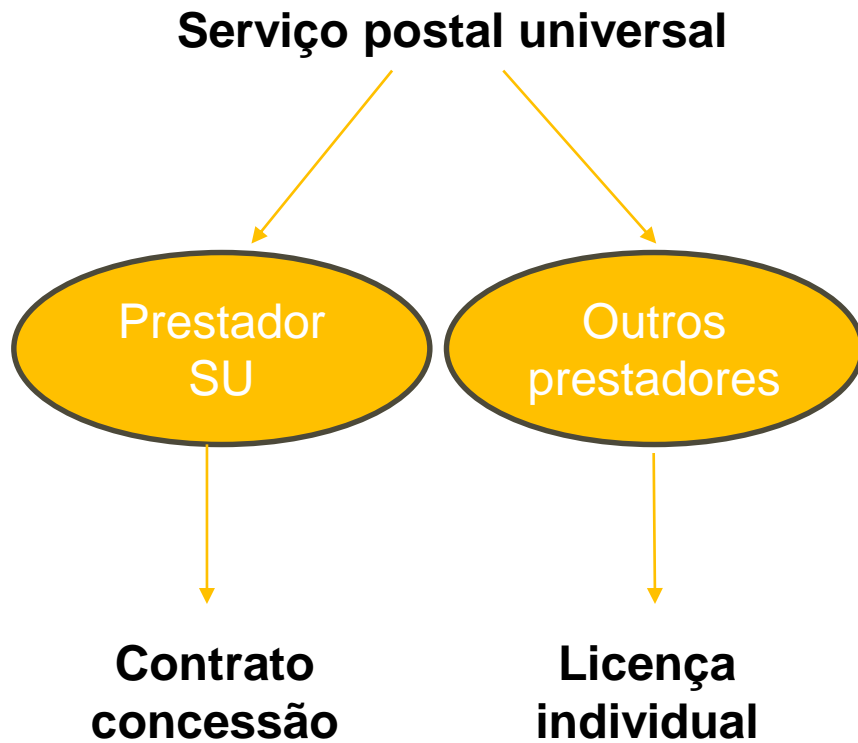
## Quadro legal

- **União Europeia:** Diretiva 97/67/EC (alterada pelas Diretivas 2002/39/EC e 2008/6/EC)
  
- **Nacional:**
  - **Lei Postal:**
    - **Lei 17/2012**, de 26 de abril (transpôs Diretiva 2008/6/EC), alterada por Decreto-Lei 160/2013, de 19 de novembro, e Lei 16/2014, de 4 de abril.
  
  - **Bases da concessão do serviço postal universal:**
    - Aprovadas pelo Decreto-Lei 448/99, objeto de várias alterações, republicadas pelo Decreto-Lei 160/2013, de 19 de novembro.

## Âmbito do SU

- ✓ Envio de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 Kg (exclui publicidade endereçada);
  - ✓ Envio de encomendas postais até 10 Kg (assegurando a entrega em território nacional das recebidas de outro Estado-Membro com peso até 20Kg);
  - ✓ Serviço de envios registados (incluindo serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos);
  - ✓ Serviços de envios com valor declarado.
- ✓ Recolha e distribuição em todos os dias úteis dos envios postais abrangidos pelo serviço universal.





**Outros serviços postais não integrados no SU**

**Autorização geral**

# ANACOM

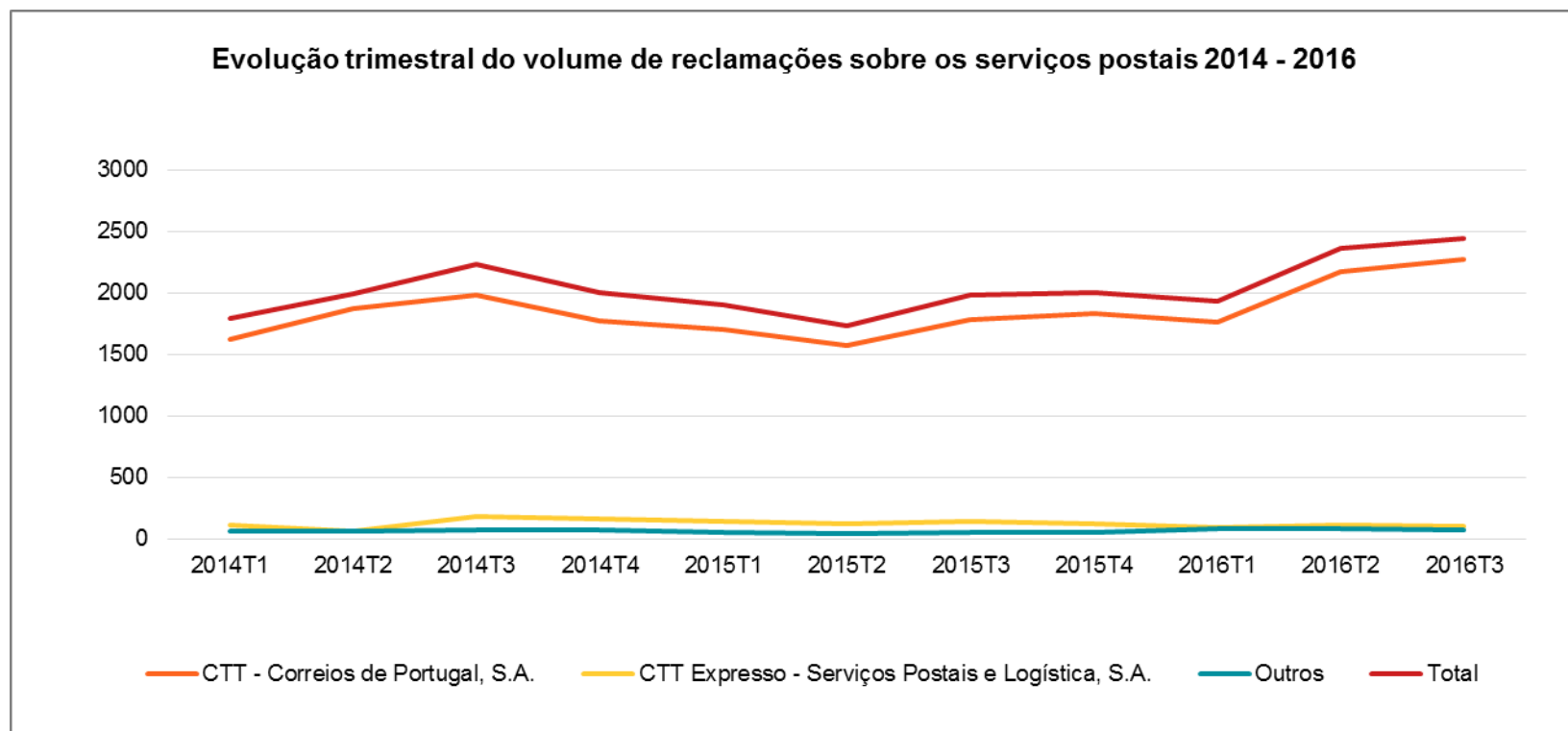
- Funções de regulação, supervisão e fiscalização (SU, disposições legais e regulamentares relativas à atividade de prestação de serviços postais).
- Com poderes para aplicação das sanções aplicáveis.
- Principais áreas de atuação a nível da regulação:
  - Regulação dos preços do SU
  - Regulação da QoS do SU
  - Densidade da rede e ofertas mínimas de serviços
  - Avaliação de custos e financiamento do SU
  - Acesso à rede postal do PSU e a elementos da infraestruturas

- (algumas) decisões tomadas:
  - 18.02.2014: Metodologia cálculo CLSU e conceito de EFNR
  - 28.08.2014: Objetivos de densidade da rede postal e ofertas mínimas de serviços (01.10.2014 – 30.09.2017)
  - 06.11.2014: CTT obrigados a divulgar informação sobre estabelecimentos postais no seu sítio na Internet
  - 21.11.2014: Critérios de fixação preços do SU (2015-2017)
  - 30.12.2014: Objetivos de qualidade do SU (2015-2017)
  - 17.12.2015: Implementação da medição da QoS por entidade independente até 30.09.2016 (medida corretiva de incumprimento), sob pena de aplicação de sanção pecuniária compulsória.

---

- **Atividade de fiscalização:**

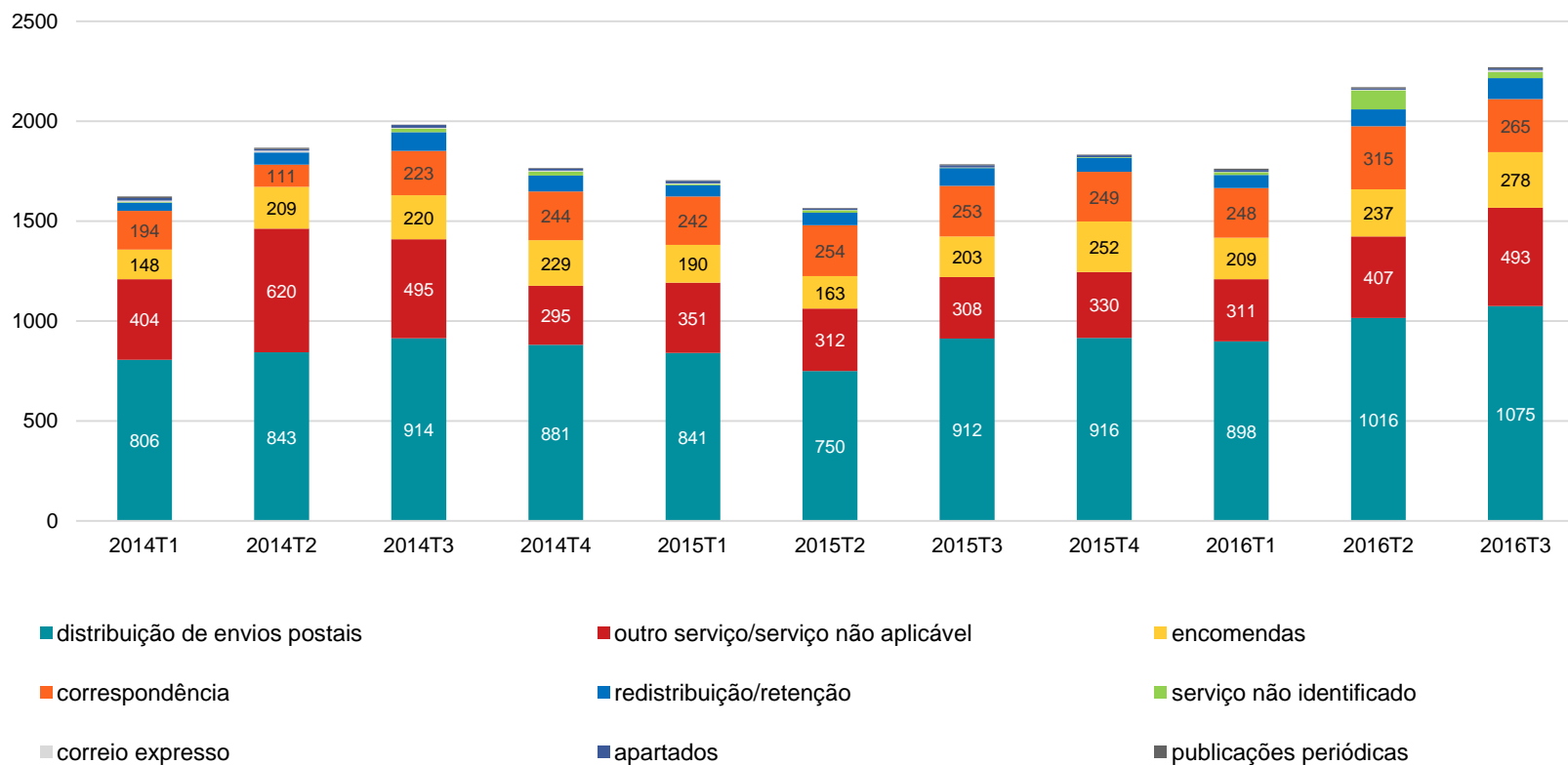
- A ANACOM, no âmbito das suas funções de fiscalização no sector dos serviços postais, realizou desde 2013 diversas ações de fiscalização específicas sobre o processo de distribuição postal implementado pelos CTT, abrangendo vários CDP;
- Desde 2014 foram verificados cerca de 1090 locais afetos à prestação de serviços postais (estações de correio, postos de correio e marcos de correio).
- Estão em curso ações de fiscalização:
  - Para verificar os procedimentos adotados pelos CTT relativamente ao cumprimento de obrigações relacionadas com a distribuição postal e com os objetivos de densidade da rede postal e das ofertas mínimas de serviços;
  - Num conjunto de estações de correio para aferir os tempos em fila de espera.



- Verificou-se um aumento das reclamações em 2016
- Face ao período homólogo (3T15) houve um **aumento de 24%** do número total de reclamações (+467)

# Reclamações contra os CTT por serviço

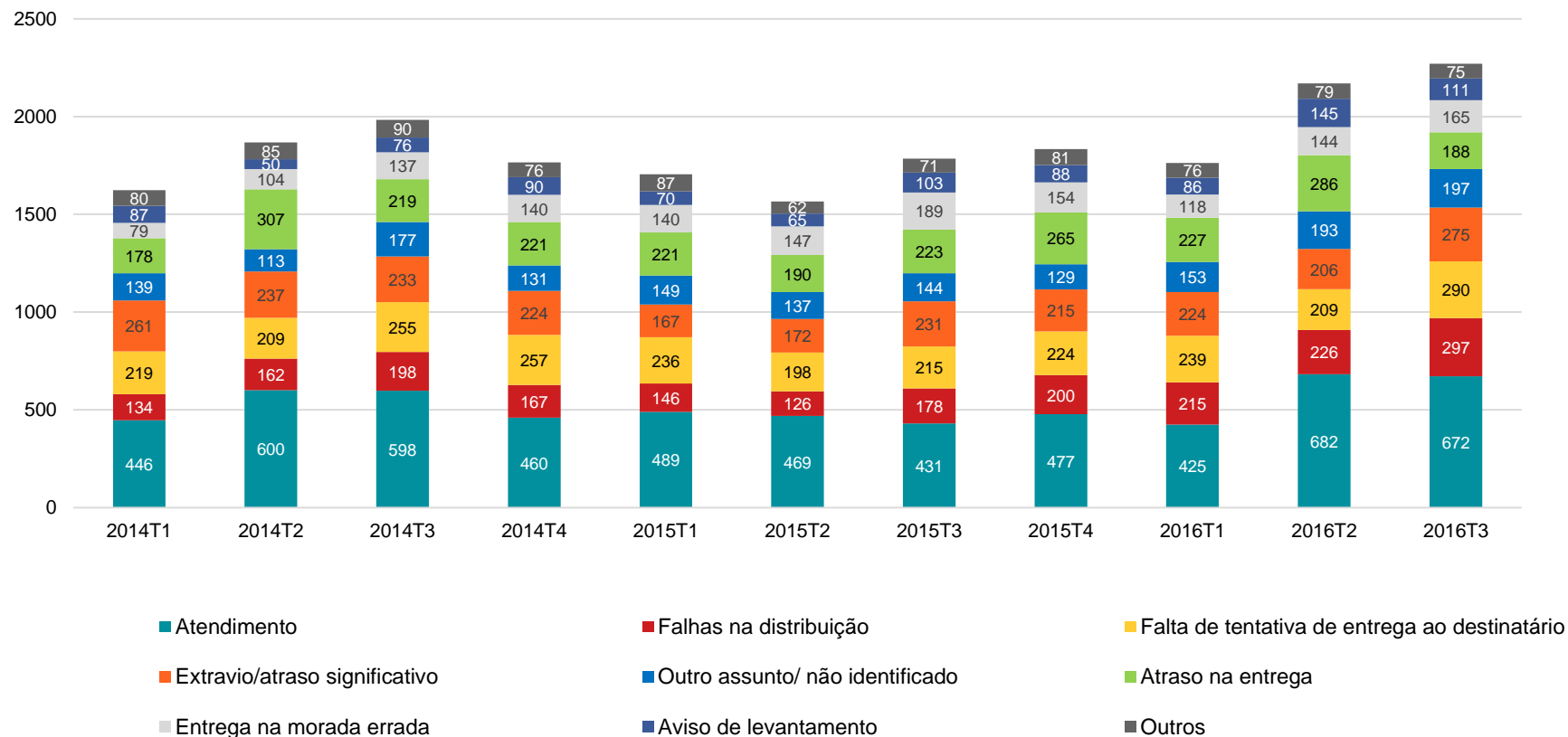
**Evolução trimestral das reclamações contra os CTT por serviço  
 2014-2016**



**Outros Serviços (+38%), Dist. Envios Postais (+18%), Encomendas (+37%)  
 (3T2016 face ao período homólogo)**

# Reclamações contra os CTT por assunto

Evolução trimestral das reclamações contra os CTT por assunto  
2014-2016



Atendimento (+56%), Falhas na distribuição (+67%), falta tentativa de entrega (+35%)  
(3T2016 face ao período homólogo)

---

- **Processos de contraordenação**

Das ações de fiscalização realizadas e da monitorização periódica das obrigações de serviço postal universal, resultaram, nomeadamente:

**Processos de contraordenação** por incumprimento de:

- ✓ Medição da QoS por entidade independente (anos 2013 a 2015)  
Culminaram com o pagamento voluntário das coimas aplicáveis
- ✓ Distribuição diária e domiciliária (em curso).

**Processos de aplicação de multa contratual** por incumprimento de objetivos de densidade da rede (em curso).



- **Lei 17/2012:**
- ANACOM define critérios formação preços SU (art.º 14º);
- Auscultação prévia:
  - Associações de Consumidores (art.º 43º)
  - Audiência de interessados (CPA)
  - Consulta pública (se impacto no mercado) (art.º 9º);
- Princípios tarifários: Orientação para os custos, devendo os preços incentivar uma prestação eficiente do SU; transparência e não discriminação; acessibilidade a todos os utilizadores;
- ANACOM pode:
  - Impor mecanismos de controlo de preços (ex: limites máximos);
  - Determinar a prestação gratuita de serviços para cegos;
  - Determinar a alteração *ex-post* dos preços (princípios tarifários).
  - Impor uniformidade tarifária: permitida apenas por motivos de interesse público p/ correspondências até 50gr.



- **DECISÃO ANACOM de 21.11.2014: Definiu os critérios de fixação dos preços do SU para 2015-2017**

- Variação anual máxima preços p/ cabaz de serviços: corresp. + jornais + enc.

2015	IPC + 1,6%
2016, 2017	IPC + 1,6% + FCIPC + FCQ

- Variação em 2015 = 2,3%

- Variação em 2016 = 1,3%

FCIPC – Factor de correção da inflação FCQ –  
Factor de correção do tráfego

- Variação anual máxima preços p/ serviços reservados (notificações/citações postais)

2015	IPC + FCIPC - 3,5%
2016, 2017	IPC + FCIPC - 3,5% + FCQ

- Variação em 2015 = -3,8%

- Variação em 2016 = -4,7%

- Variação anual máxima preço correio normal 20gr (seg. ocasional): 7,5%

- Variação em 2015 = 7,3%; variação em 2016 = 5,2%

- Intervenção ANACOM ex-ante.

- Uniformidade tarifária p/ correspondências até 50gr (seg. ocasional)

- **Preços especiais** sujeitos a regime específico (art.º 14-A da Lei):
  - Princípios tarifários: transparência e não discriminação; tem em conta custos evitados;
  - Intervenção ANACOM ex-post (verificação princípios tarifários).

- **Lei 17/2012:**
- ANACOM define (art.º 13º):
  - parâmetros de QoS e objetivos de desempenho (respeitantes aos prazos de encaminhamento, regularidade e fiabilidade dos serviços);
  - regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação;
- Auscultação prévia:
  - Associações de Consumidores (art.º 43º);
  - Audiência de interessados (CPA);
  - Consulta pública (se impacto no mercado) (art.º 9º);
- Medição por entidade externa e independente.

QUALIDADE



- **DECISÕES ANACOM de 30.12.2014 e 13.03.2015: Fixação dos parâmetros de QoS e objetivos para 2015-2017**
- 10 indicadores de qualidade de serviço (IQS) em 2015 (demoras de encaminhamento; “extravios”; tempo em fila de espera)
- + novo IQS em 2016 e 2017 (demora encaminhamento correio registado)
- Incumprimento dos níveis de QoS: dedução da variação máxima preços do cabaz de serviços de correspondências + jornais + encomendas.

Dedução até 1 p.p:	2015	$IPC + 1,6\% - QoS_{n-1}$
	2016, 2017	$IPC + 1,6\% + FCIPC + FCQ - QoS_{n-1}$

Impacto direto nos consumidores.

- Divulgação pelos CTT de demora de encomenda nos fluxos CAM
- CTT reporta trimestralmente valores dos IQS, para monitorização;
- Resultados auditados pela ANACOM; resultado do controlo publicado.

Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)			
N.º	Designação	2015-2017	
		Mínimo	Objetivo
IQS1	Demora de encaminhamento correio normal (% em D+3)	95,5%	96,3%
IQS2	Demora de encaminhamento correio azul (D+1) - Continente	93,5%	94,5%
IQS3	Demora de encaminhamento correio azul (D+2) - CAM	84,0%	87,0%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis	2,3‰	1,4‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis	2,5‰	1,5‰
IQS6	Demora de encaminhamento jornais (% em D+3)	95,5%	96,3%
IQS7	Demora de encaminhamento correio intracomunitário (% D+3)	85,0%	88,0%
IQS8	Demora de encaminhamento correio intracomunitário (% D+5)	95,0%	97,0%
IQS9	Demora de encaminhamento encomenda normal (% D+3)	90,5%	92,0%
IQS0	Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais (% até 10 mn)	75,0%	85,0%
IQS11	Demora de encaminhamento correio registado (% D+1)*	89,0%	91,0%

\* Anos 2016 – 2017.

## Objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços

- CTT comunicam à ANACOM objetivos de:
  - Densidade de estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede;
  - Ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.
- ...tendo em conta os seguintes fatores:
  - Distribuição da população no território nacional;
  - Distância entre pontos de acesso;
  - Natureza urbana ou rural das zonas abrangidas;
  - Evolução do tráfego e da procura.
- ... devem corresponder às necessidades dos utilizadores. Se não, ANACOM define.
- ANACOM ouve os utilizadores (p/ aprovar ou definir).
- Válidos por 3 anos.

- **Atuais objetivos vigoram no período 01.10.2014 – 30.09.2017**  
(Decisão ANACOM de 28.08.2014)
- 22 objetivos. Exemplos:
  - N.º médio de habitantes servidos por estabelecimento postal < 4600
  - 95% da população a uma distância máxima de 6 km de EP
  - Pelo menos um EP que preste a totalidade dos serviços concessionados, em cada município
  - Nas áreas urbanas, a distância máxima a um EP que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é de 5 500 metros para 97,5% da população;
  - Zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10 000 metros do EP mais próximo, os carteiros executam também operações de atendimento ambulante (conjunto mínimo de serviços).
- ANACOM realiza ações de fiscalização desde 2014 (estações e postos de correio, marcos de correio, serviço prestado por carteiros).



- (Re)Definir regras de fixação de preços SU (2018-2020);
- (Re)Definir parâmetros de QoS e respetivos objetivos (2018-2020);
- (Re)Definir objetivos densidade rede postal e ofertas mínimas serviços (01.10.2017 – 30.09.2020)
- Contribuir para reavaliação pelo Governo das condições de prestação do SU;
- Avaliar CLSU se apresentados pelo PSU;
- Verificar cumprimento das regras de fixação de preços;
- Monitorizar e auditar níveis de QoS;
- Monitorizar e fiscalizar cumprimento dos objetivos densidade;
- ...