

3. Serviços postais

3.1 Serviço universal

Convénios

Durante 2005, foi iniciada a negociação de um novo Convénio de preços do serviço postal universal, cuja assinatura transitou para 21 de Abril de 2006, válido para o período de 1 de Janeiro de 2006 a 31 de Dezembro de 2006. O Convénio de preços regula e define as regras para a formulação de preços dos serviços que compõem o serviço postal universal prestado pelos CTT, abrangendo a área reservada e a área não reservada.

Transitou igualmente para 21 de Abril de 2006 a assinatura de um novo Convénio de qualidade do serviço postal universal, válido para o período de 1 de Janeiro de 2006 a 31 de Dezembro de 2006. O Convénio de qualidade fixa os parâmetros e níveis de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se encontram obrigados a cumprir.

Prosseguiram as negociações entre o ICP-ANACOM e os CTT com vista à celebração do convénio de objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços, previsto na Base XV das bases da concessão do serviço postal universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho. O ICP-ANACOM enviou aos CTT, em 30 de Junho de 2005, uma proposta de texto de Convénio, tendo este operador apresentado uma contraproposta de texto, em 18 de Julho de 2005, que foi objecto de análise pelo regulador.

Acessibilidade dos preços

No âmbito do Convénio de preços do serviço postal universal, de 20 de Janeiro de 2004, o ICP-ANACOM decidiu, ainda no decorrer do ano de 2004, não manifestar oposição à entrada em vigor dos preços dos serviços que integram o serviço postal universal propostos pelos CTT para vigorar em 2005.

De acordo com este Convénio, a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados, para 2005, não podia ser superior, em termos nominais, a IPC menos 0,5 por cento.

Sistema de contabilidade analítica

De acordo com o definido no artigo 19.º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, e na Base XIII das bases da concessão, os CTT estão obrigados a manter um sistema de contabilidade analítica que permita a determinação dos custos associados a cada serviço.

Na sequência da aprovação pelo ICP-ANACOM, em 31 de Maio de 2005, da declaração de conformidade do sistema de contabilidade analítica dos CTT no que diz respeito ao exercício de 2003, foi publicado um aviso na III Série do *Diário da República* n.º 126, de 4 de Julho de 2005, tornando público que esta declaração se encontra disponível nos serviços de atendimento e no sítio do ICP-ANACOM. Foi ainda promovida a notificação à Comissão Europeia da declaração de conformidade referente a esse exercício.

Em 2005, foi promovida a realização da auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT referente ao exercício de 2004, prevendo-se que a Deliberação do ICP-ANACOM sobre as respectivas conclusões, bem como a declaração de conformidade do sistema e dos resultados obtidos, ocorra durante o ano de 2006.

Qualidade do serviço postal universal

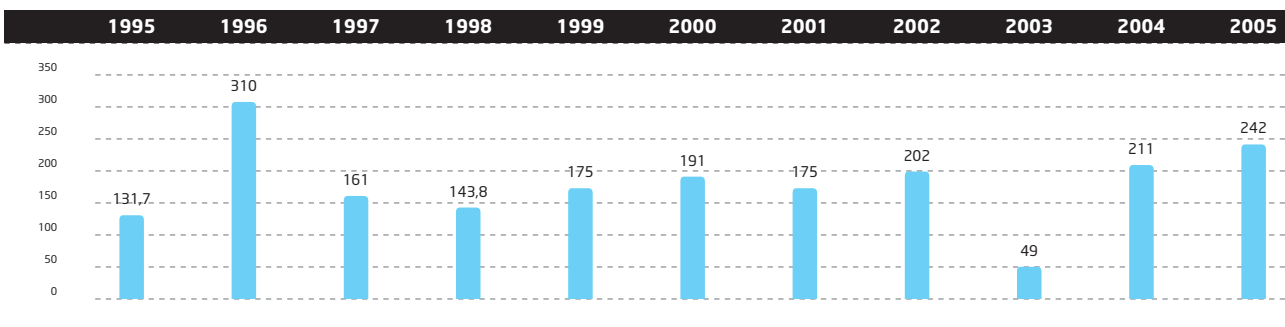
Nos termos do disposto no Convénio de qualidade do serviço postal universal, celebrado em 20 de Janeiro de 2004 entre os CTT e o ICP-ANACOM, o ICP-ANACOM deve proceder trimestralmente à monitorização dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) do prestador do serviço postal (CTT), avaliando no final de cada ano o cumprimento relativamente ao estipulado.

Em 2005, foi promovida a realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, referentes ao ano de 2004, prevendo-se que a Deliberação do ICP-ANACOM sobre as respectivas conclusões ocorra durante o ano de 2006.

Relativamente ao ano de 2005 verificou-se, mediante a correspondente monitorização dos IQS, que os níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT superam os valores objectivo definidos no Convénio de qualidade do serviço postal universal, pelo que o indicador global de qualidade de serviço (IG) regista um valor superior a 100 (gráfico).



Gráfico 21 - Indicador global de qualidade de serviços (IG)



Unidade: IGQS

Fonte: ICP-ANACOM

Da observação do gráfico anterior ⁽¹²⁾, decorre que o IG teve uma evolução positiva desde 1997, atingindo valores acima de 140, interrompida apenas em 2003 (49), devido ao incumprimento de alguns dos indicadores de qualidade de serviço nesse ano (conforme Relatório de Regulação de 2004).

A análise detalhada de todos os indicadores que fazem parte do IG encontra-se na parte 002 do presente relatório - Situação das comunicações.

Criação e encerramento de estabelecimentos postais e mudanças de horário

De acordo com o n.º 2 da Base XX da concessão do serviço postal universal, de 1 de Setembro de 2000, na redacção que lhe foi introduzida pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, compete à concessionária:

- A criação e encerramento dos estabelecimentos postais;
- A alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura.

No âmbito do n.º 3 da mesma Base, os CTT são obrigados a comunicar ao ICP-ANACOM as deliberações que tomarem relativamente à criação, ao encerramento e à alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais. Nos casos em que se trate de encerramento ou de redução do horário de funcionamento de estações, a comunicação deve ser feita com a antecedência mínima de dois meses em relação à data em que cada Deliberação deva produzir efeitos, podendo o ICP-ANACOM opor-se à efectivação da Deliberação mediante comunicação aos CTT.

Esta comunicação dos CTT deve ser acompanhada da correspondente fundamentação, nomeadamente em termos das necessidades do serviço, dos níveis da procura e da satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas (n.º 4 da Base XX).

Neste âmbito, durante 2005 foram recebidas 34 comunicações dos CTT, conforme desagregação constante no quadro seguinte:

(12) Dado que o valor do IG resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IG deverá ser acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.



Quadro 13 - Comunicações dos CTT

Designação	Comunicações dos CTT em 2005
Alteração do horário de funcionamento de estações	25
Encerramento de estações	3
Encerramento de estações de correio e sua substituição por postos de correio ⁽¹³⁾	6
Criação de estações	0
Total	34

Data: de 1 de Janeiro de 2005 a 29 de Dezembro de 2005.

Fonte: ICP-ANACOM.

Regulamento que define as regras para avaliação pelo ICP-ANACOM das comunicações dos CTT de encerramento ou redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou, em 4 de Outubro de 2005, o projecto de regulamento que define as regras para avaliação pelo ICP-ANACOM das comunicações dos CTT de encerramento ou redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais.

Pretende-se com este projecto estabelecer regras para avaliar as comunicações dos CTT relacionadas com o encerramento e a redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais (estações e postos correios), incluindo o conjunto de parâmetros com os quais esta autoridade poderá avaliar essas comunicações. Pretende-se igualmente estabelecer regras de carácter procedimental, quer pelos CTT, quer por terceiras entidades que podem ser chamadas a participar no processo decisório do regulador.

Neste contexto, foi lançada em 11 de Outubro de 2005 uma consulta sobre esta matéria, cujo prazo para recepção de contributos terminou em 23 de Novembro de 2005.

3.2 Liberalização postal

Mantém-se o calendário, decorrente do quadro regulamentar em vigor desde a publicação do Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, para a liberalização gradual e progressiva do mercado de serviços postais, alterando-se o âmbito dos serviços reservados, mas mantendo-se, ao mesmo tempo, as garantias necessárias da prestação do serviço universal, conforme os termos previstos no enquadramento comunitário, tendo em vista o mercado único europeu.

Assim, prevêem-se as seguintes fases de abertura à concorrência dos segmentos de mercado ainda reservados:

- Até 31 de Dezembro de 2005, liberalização das correspondências com mais de 100 gramas e preço superior a três vezes a tarifa de referência (correio azul de 20 gramas no caso português);
- A partir de 1 de Janeiro de 2006, liberalização das correspondências com peso igual ou superior a 50 gramas e cujo preço seja igual ou superior a duas vezes e meia a tarifa de referência;
- Manutenção, em ambas as fases, do correio internacional de saída e do *direct mail* na área reservada; estes serviços estão sujeitos aos limites de peso e preço que definem a integração, ou não, dos serviços postais na área reservada.

Na directiva postal (Directiva 97/67/CE, de 15 de Dezembro de 1997, alterada pela Directiva 2002/39/CE, de 10 de Junho de 2002) é referida a eventual liberalização total a partir de 1 de Janeiro de 2009.

(13) Postos de correio são estabelecimentos de particulares ou de outras entidades, onde são prestados serviços postais dos CTT, mediante contrato.