



.03

Serviços  
Postais

### ■ 3.1 Serviço universal

Os CTT encontram-se obrigados a prestar, ao abrigo do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, de 1 de Setembro de 2000<sup>19</sup> (Concessão), com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de Setembro de 2003<sup>20</sup> e em 26 de Julho de 2006<sup>21</sup>, o serviço postal universal, que compreende um serviço postal de envios de correspondência (incluindo a publicidade endereçada), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 quilogramas de peso e de encomendas postais até 20 quilogramas de peso, bem como um serviço de envios registados e de um serviço de envios com valor declarado, prestados, quer no âmbito nacional, quer no internacional.

Está reservada aos CTT a prestação, em regime de exclusivo, de um subconjunto dos referidos serviços que integram o serviço postal universal (conforme alínea b) do n.º 1 da cláusula 2.ª da Concessão). Até 31 de Dezembro de 2005<sup>22</sup>, encontrava-se reservada aos CTT o envio de correspondências com peso inferior a 100 gramas, desde que o seu preço fosse inferior a três vezes a tarifa de referência (tarifa de uma carta de 20 gramas de correio azul nacional). O correio internacional de saída e a publicidade endereçada estavam incluídos no âmbito da área reservada, dentro dos referidos limites de peso e preço.

A partir de 1 de Janeiro de 2006, foi liberalizado o envio de correspondências com peso igual ou superior a 50 gramas, ou cujo preço seja igual ou superior a duas vezes e meia a tarifa de referência. O correio internacional de saída e a publicidade endereçada continuam a estar incluídos no âmbito da área reservada, dentro dos referidos limites de peso e preço.

Compete ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora postal, a fiscalização da qualidade e do preço dos serviços postais abrangidos pelo SU (de acordo com a alínea c) do n.º 2 do artigo 18.º da Lei de Bases dos Serviços Postais<sup>23</sup>).

As regras para a formação de preços de cada um dos serviços que compõem o SU são fixadas em convénio celebrado entre

o ICP-ANACOM e os CTT (n.º 3 da cláusula 24.ª da Concessão e n.º 2 do artigo 14.º da Lei de Bases).

Igualmente por convénio a estabelecer entre o ICP-ANACOM e os CTT, em processo negocial simultâneo com o decorrente do regime de preços do serviço postal universal, são fixados e publicados os parâmetros e níveis mínimos de qualidade do SU, que os CTT se obrigam a prestar (cláusula 12.ª da Concessão e n.º 5 do artigo 8.º da Lei de Bases).

#### Preços do serviço postal universal

Em 21 de Abril de 2006, foi celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM, o Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, válido para o período de 1 de Janeiro de 2006 a 31 de Dezembro de 2006, o qual regula e define as regras de formulação de preços dos serviços que compõem o serviço postal universal prestado pelos CTT.

Do disposto no Convénio de Preços, salienta-se o seguinte:

- a) Os preços do SU devem obedecer aos princípios da orientação para os custos (efectuada de forma progressiva, de modo a possibilitar um rebalanceamento gradual do tarifário e garantir a acessibilidade dos preços), da transparência, da não discriminação e da uniformidade na sua aplicação (artigo 2.º);
- b) A variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados não pode ser superior, em termos nominais, a IPC-0,3%. Para este efeito, IPC é a inflação esperada para cada ano que for oficialmente prevista pelo Governo, e como tal inscrita no Relatório do Orçamento do Estado de cada ano (alínea k) do artigo 3.º). Como o valor inscrito no Orçamento de Estado para 2006 foi de 2,3 por cento, a variação média dos preços dos serviços postais reservados permitida em 2006 foi de 2 por cento;
- c) Os preços dos serviços não reservados que integram o SU entram em vigor na data prevista, podendo o ICP-ANACOM

19. Celebrado nos termos e ao abrigo das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro.

20. Na sequência das alterações às bases da concessão introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho.

21. Na sequência das alterações às bases da concessão introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 de Junho.

22. Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho.

23. Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, na redacção que lhe foi conferida pelo referido Decreto-Lei n.º 112/2003, de 12 de Junho.

determinar a qualquer momento alterações a cada um desses preços, devidamente fundamentadas em termos de cumprimento dos princípios tarifários e considerando os níveis de qualidade observados (n.º 5 do artigo 5.º).

Dado que nenhuma das partes (ICP-ANACOM e CTT) denunciou o Convénio de Preços celebrado em 21 de Abril de 2006, este continua em vigor.

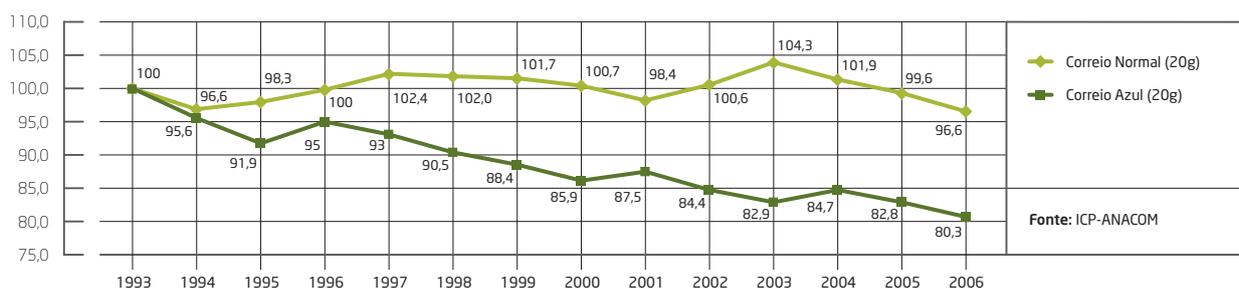
Decorrente da celebração do referido Convénio de Preços, o ICP-ANACOM decidiu, por deliberação de 21 de Abril de 2006, não manifestar oposição à entrada em vigor dos preços do serviço postal universal propostos pelos CTT para vigorar a partir de 1 de Maio de 2006, por estarem em conformidade com as regras aplicáveis.

Ainda em 2006, por deliberação de 14 de Dezembro, o ICP-ANACOM decidiu não manifestar oposição à entrada em vigor dos preços do serviço postal universal propostos pelos CTT para vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2007. A variação média ponderada dos preços dos serviços reservados em 2007 não pode ser superior a IPC-0,3%, ou seja, 1,8 por cento<sup>24</sup>. A variação média dos preços dos serviços postais reservados, proposta pelos CTT para 2007, foi de 1,8 por cento.

Em 2006, o preço da tarifa base (tarifa de uma carta de 20 gramas, nacional) do correio normal diminuiu, em termos reais, 3,4 por cento face a 1993<sup>25</sup> (Gráfico 18). Face a 2003, verifica-se uma redução real de 7,7 por cento.

O preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 19,7 por cento em termos reais, entre 1993 e 2006 (Gráfico 18).

**Gráfico 18.** Evolução em termos reais da tarifa base (1993 = 100): correio normal e azul, nacional



24. Atendendo a que o valor da inflação prevista no Orçamento de Estado para 2007 é de 2,1 por cento.

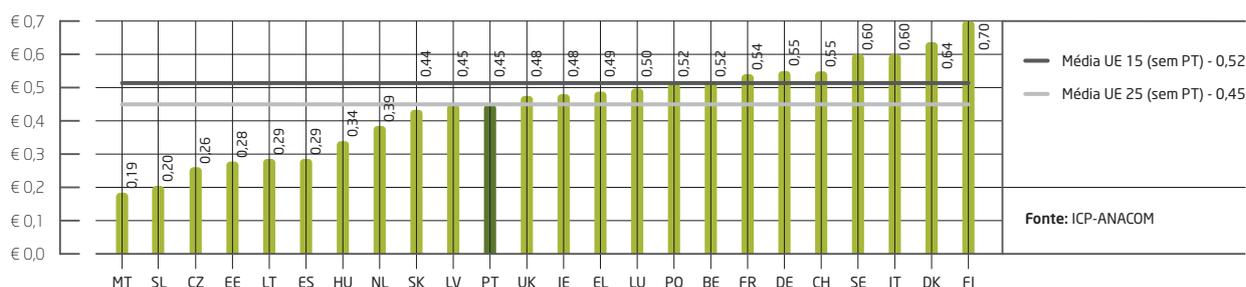
25. Ano em que vigorou a primeira Convenção de Preços, celebrada entre o ICP-ANACOM, os CTT e a então Direcção-Geral do Comércio e da Concorrência.

Estes preços comparam favoravelmente com a média da União Europeia em 2006<sup>26</sup> (Gráfico 19 e Gráfico 20):

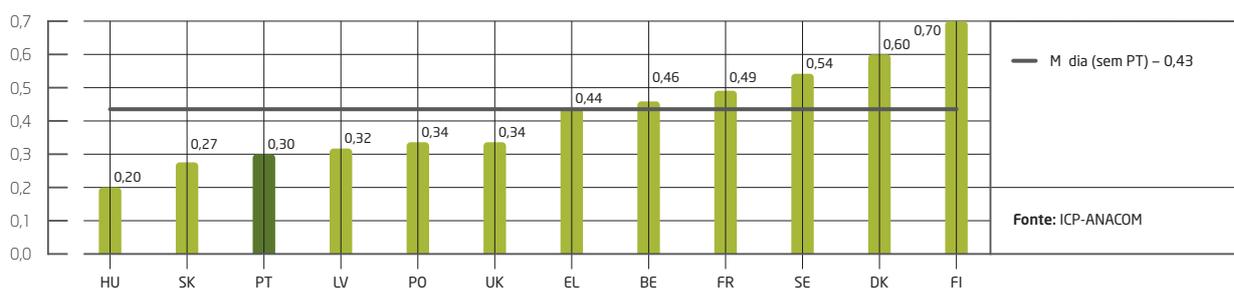
a) o preço de um envio nacional de correio prioritário de 20 gramas (correio azul em Portugal) é 13,2 por cento inferior à média da UE a 15<sup>27</sup> e idêntico à média da UE a 24<sup>28</sup> (não inclui Chipre);

b) o preço de um envio nacional de correio não prioritário de 20 gramas (correio normal em Portugal) é 30 por cento inferior à média dos países da UE que prestam um serviço equivalente<sup>29</sup>.

**Gráfico 19. Tarifa base do correio prioritário doméstico**



**Gráfico 20. Tarifa base do correio não prioritário doméstico**



26. De acordo com recolha de preços efectuada pelo ICP-ANACOM, directamente do sítio da Internet dos prestadores de serviço postal universal, em 20 de Outubro de 2006.

27. Média sem Portugal.

28. Média sem Portugal.

29. Média sem Portugal.

Os CTT encontram-se obrigados a manter, de acordo com o definido no artigo 19.º da Lei de Bases e na cláusula 12.ª da Concessão, um sistema de contabilidade analítica que permita a determinação dos custos associados a cada serviço. A manutenção deste sistema visa, também, permitir assegurar a prossecução do princípio de orientação dos preços para os custos (n.º 3 do artigo 2.º do Convénio de Preços).

Neste quadro foi aprovada pelo ICP-ANACOM, em 23 de Outubro de 2006, a declaração de conformidade do sistema de contabilidade analítica dos CTT, no que diz respeito ao exercício de 2004.

### Qualidade do serviço postal universal

Na data de celebração do referido Convénio de Preços (21 de Abril de 2006) foi também celebrado o Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, válido para o período de 1 de Janeiro de 2006 a 31 de Dezembro de 2006, o qual fixa e publica os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de

serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se encontram obrigados a prestar.

No Convénio de Qualidade estão definidos indicadores de qualidade de serviço (IQS) para i) demoras de encaminhamento do correio normal, correio azul, jornais e publicações periódicas, correio transfronteiriço intracomunitário e encomendas, ii) extravios de correio normal e azul e iii) tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais. Para cada IQS está definido um nível mínimo e um nível objectivo de qualidade de serviço. O nível objectivo corresponde à qualidade que se pretende que os CTT realizem, em cada ano, enquanto o nível mínimo corresponde à qualidade mínima que os CTT devem cumprir.

O Convénio de Qualidade em vigor em 2006 estabeleceu, face ao que vigorou em 2005, níveis de qualidade mais elevados para o serviço postal universal, em todos os parâmetros definidos, com excepção para o correio transfronteiriço intracomunitário (IQS7 e IQS8), que mantém os níveis em vigor em 2005 (Tabela 9).

**Tabela 9.** Comparação dos IQS definidos no Convénio de Qualidade 2006 e no Convénio de Qualidade 2004-2005

Indicadores de qualidade de serviço	Convénio 2004-2005			Convénio 2006			Evolução	
	IR (%)	Mínimo	Objectivo	IR (%)	Mínimo	Objectivo	Mínimo	Objectivo
IQS1 Demora de Encaminhamento no Correio Normal (D+3)	46,0	95,2	96,0	45,0	95,5	96,3	0,3	0,3
IQS2 Demora de Encaminhamento no Correio Azul - Cont. (D+1)	15,0	93,0	94,0	15,0	93,5	94,5	0,5	0,5
IQS3 Demora de Encaminhamento no Correio Azul - CAM (D+2)	4,0	82,0	85,0	4,0	84,0	87,0	2,0	2,0
IQS4 Correio Normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,5	1,5	5,0	2,3	1,4	0,2	0,1
IQS5 Correio Azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,6	1,6	3,0	2,5	1,5	0,1	0,1
IQS6 Demora de Encaminhamento de Jornais e Pub. Periódicas (D+3)	15,0	95,0	96,0	11,0	95,5	96,3	0,5	0,3
IQS7 Demora de Encaminhamento no Correio transf. intracomunitário (D+3)	3,5	85,0	88,0	3,5	85,0	88,0	=	=
IQS8 Demora de Encaminhamento no Correio transf. intracomunitário (D+5)	3,5	95,0	97,0	3,5	95,0	97,0	=	=
IQS9 Demora de Encaminhamento de Encomenda Normal (D+3)	3,0	90,0	91,7	5,0	90,5	92,0	0,5	0,3
IQS10 Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10min)	2,0	70,0	80,0	5,0	75,0	85,0	5,0	5,0

Fonte: Convénios de Qualidade do Serviço Postal Universal, de 20 de Janeiro de 2004 e de 21 de Abril de 2006.

Tal como ocorreu com o Convénio de Preços, nenhuma das partes (ICP-ANACOM e CTT) denunciou o referido Convénio de Qualidade de 21 de Abril de 2006, pelo que este vigora até 31 de Dezembro de 2007.

O Convénio de Qualidade define também um indicador global de qualidade de serviço (IG)<sup>30</sup>, o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS.

Nos termos do disposto no Convénio de Qualidade, o ICP-ANACOM deve proceder trimestralmente à monitorização dos IQS do prestador do serviço postal universal (CTT), avaliando no final de cada ano o cumprimento relativamente ao estipulado.

Estabelece, também, o Convénio de Qualidade que, no caso da ocorrência de situações de força maior, ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço dos CTT, estes poderão solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS constantes do Convénio, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

Neste âmbito, os CTT solicitaram ao ICP-ANACOM a dedução dos registos afectados pela greve realizada pelos trabalhadores dos CTT, no dia 28 de Abril de 2006, tendo o ICP-ANACOM, por deliberação de 9 de Novembro de 2006, indeferido o pedido dos CTT, por considerar que as situações invocadas por aquele operador não constituíam situações de força maior, ou fenómenos cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, pelo que não eram atendíveis para efeitos de activação do referido mecanismo de dedução, previsto no n.º 1 do artigo 6.º do Convénio de Qualidade.

Relativamente à monitorização dos IQS atingidos pelos CTT em 2006, verificou-se que os valores de alguns indicadores não atingiram os níveis mínimo e, ou objectivo aplicáveis nesse ano.

Os CTT não cumpriram os valores mínimos dos seguintes IQS:

- Demora de encaminhamento no correio normal (D+3);
- Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1);
- Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3).

Por outro lado, embora atingindo o valor mínimo, os CTT não atingiram o valor objectivo para o "correio azul não entregue até 10 dias úteis".

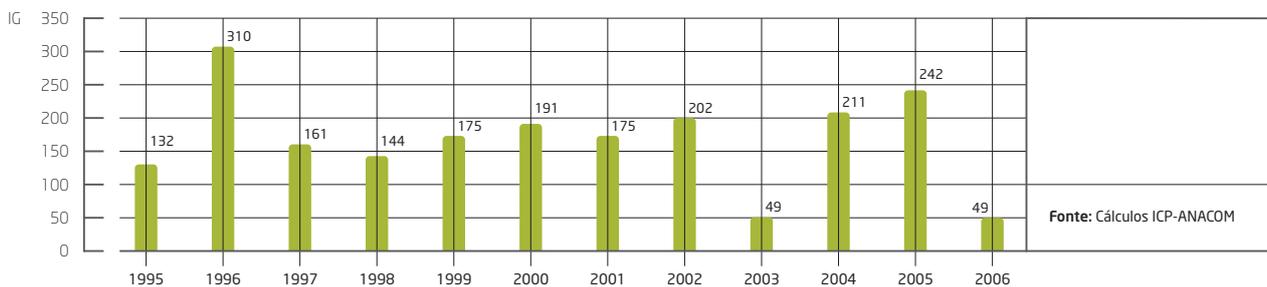
Os restantes IQS, a seguir discriminados, superaram o valor objectivo:

- Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2);
- Correio normal não entregue até 15 dias úteis;
- Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3);
- Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5);
- Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3);
- IQS10 - Tempo em fila de espera no atendimento (percentagem de eventos até 10 minutos).

Neste âmbito, o IG atingiu o valor de 49.

Da observação do gráfico seguinte, decorre que o IG apresenta uma evolução positiva desde 1997 a 2002, tendo, no entanto, registado um valor abaixo dos 100 pontos em 2003 e 2006.

30. IG é calculado da seguinte forma: 1.º é atribuída uma classificação a cada IQS definido no Convénio de Qualidade, de acordo com a seguinte metodologia: i) verificando-se o valor definido para cada IQS, atribui-se o valor de 100 ao valor objectivo; ii) incumprimento do valor mínimo = 0; iii) valor proporcional de 0 a 100 para valores compreendidos no intervalo entre o objectivo e o mínimo; iv) valores acima do objectivo, a classificação será também superior a 100, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao objectivo. 2.º soma das classificações atribuídas a cada IQS, ponderando-as pela respectiva importância relativa. 3.º caso o IG seja: i) 100 ou superior a 100, não há aplicação da dedução associada ao IG; ii) inferior a 90, aplica-se por inteiro a dedução máxima prevista de 1 por cento; iii) entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução. A dedução corresponde a deduzir um máximo de 1 por cento à variação de preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte ao do incumprimento.

**Gráfico 21.** Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG)

## Rede de estabelecimentos postais

De acordo com n.º 3 da cláusula 20.ª da Concessão, 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.

Por alteração às Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, vem sendo modificado o procedimento subjacente às deliberações dos CTT que tenham por objecto o encerramento de estabelecimentos ou a alteração do horário de funcionamento dos mesmos.

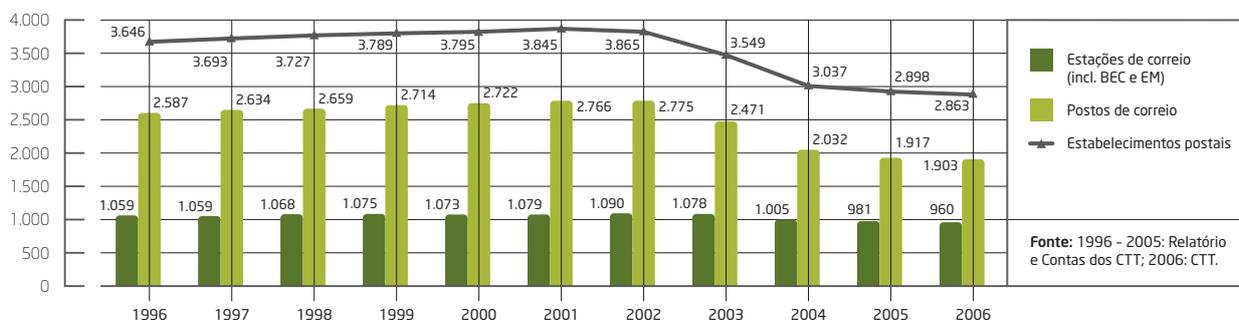
Se, no regime anterior, qualquer deliberação dos CTT nesse sentido estava dependente de parecer prévio favorável do ICP-ANACOM, esta Autoridade, na decorrência das alterações às bases da concessão, viu reduzida a sua capacidade de intervenção. No enquadramento em vigor (Base XX, n.º 4), os CTT estão apenas obrigados a informar o ICP-ANACOM sobre as deliberações que tomarem nesta matéria devendo, nos casos de encerramento e redução do horário de funcionamento de estações de correio, fundamentar a sua decisão, nomeadamente em termos de necessidade de serviço, dos níveis de procura e da satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas.

Neste âmbito, em 2006 foram recebidas quarenta e cinco comunicações dos CTT, conforme desagregação constante no gráfico seguinte:

**Gráfico 22.** Comunicações dos CTT no âmbito da Base XX, n.º 4 da Concessão

Verifica-se uma diminuição do número de estabelecimentos postais desde 2002, a qual resulta essencialmente da redução do número de postos de correio<sup>31</sup>.

**Gráfico 23.** Evolução do número de estabelecimentos postais



Na sequência da entrada em vigor do referido Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 de Junho, o procedimento regulamentar relativo ao projecto de regulamento que visava definir regras para avaliação pelo ICP-ANACOM das comunicações dos CTT de encerramento ou redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais<sup>32</sup>, foi extinto.

31. Segundo os CTT, os postos de correio (PC) são estabelecimentos, cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato, sendo prestado, em todos eles, serviços postais que integram o SU.

32. Aprovado pelo ICP-ANACOM, em 4 de Outubro de 2005.

## ■ 3.2 Liberalização dos serviços postais

Decorrente do quadro regulamentar em vigor desde a publicação do Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, mantém-se o calendário 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 SU, conforme os termos previstos no enquadramento comunitário, tendo em vista o mercado único europeu.

A CE apresentou entretanto, em 18 de Outubro de 2006, uma proposta de Directiva que altera a Directiva 97/67/EC no respeitante à plena realização do mercado interno dos serviços postais da Comunidade, cujo objectivo principal é a abertura do mercado postal à concorrência em 2009, garantindo simultaneamente o fornecimento do serviço postal universal a todos os utilizadores, independentemente do local da União em que se encontrem. A análise da proposta foi iniciada durante a Presidência Finlandesa (segundo semestre de 2006), tendo havido no Conselho de Ministros dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE), de 11 de Dezembro de 2006, a primeira troca de pontos de vista sobre a proposta de Directiva, cuja negociação ainda prossegue a nível do Conselho e do Parlamento Europeu.

Por forma a melhor fundamentar a intervenção do ICP-ANACOM no quadro das suas competências, foi promovida, em 2006, a realização de um estudo sobre o desenvolvimento da concorrência no mercado postal português, tendo como objectivos específicos, nomeadamente, a caracterização do mercado e sua evolução, a identificação e caracterização dos operadores a actuar no mercado e a identificação de eventuais efeitos sobre, o sector decorrentes de possíveis cenários de liberalização.