

**RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA A QUE FOI SUBMETIDO O SENTIDO
PROVÁVEL DE DECISÃO SOBRE A DISTRIBUIÇÃO DE ENVIOS POSTAIS EM
INSTALAÇÕES DISTINTAS DO DOMICÍLIO**

[Página deixada intencionalmente em branco]

Índice

1	Introdução.....	1
2	Apreciação na generalidade	4
3	Apreciação na especialidade	9
3.1	Instalações apropriadas para a distribuição dos envios postais, distintas do domicílio	9
3.2	Circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio	17
3.2.1	Quando o destinatário solicite a entrega dos envios postais noutra local	17
3.2.2	Domicílios em zonas sem toponímia	18
3.2.3	Domicílios sem recetáculo postal individualizado ou que não esteja em condições de funcionamento	22
3.2.4	Dimensões dos envios postais	25
3.2.5	Risco para a segurança ou saúde do distribuidor ou para a segurança dos envios postais que este transporta	27
3.2.6	Dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário.....	30
3.2.7	Outras circunstâncias	35
3.3	Exceções que afetem utilizadores particularmente vulneráveis	37
3.4	Informação a prestar aos destinatários.....	44
3.5	Informação a prestar à ANACOM.....	47
4	Conclusão.....	48

[Página deixada intencionalmente em branco]

1 Introdução

O n.º 4 do artigo 12.º da Lei Postal¹ 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 Postal², 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).

Atendendo a que a seleção do(s) futuro(s) PSU envolve a adoção de procedimento de designação nos termos do que prevê a alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, o qual, de acordo com o n.º 6 do mesmo artigo, obedece aos procedimentos previstos no Código dos Contratos Públicos (CCP), a ANACOM entendeu ser necessário definir previamente as condições em que a distribuição dos envios que integram o SU pode ser efetuada pelo(s) PSU em instalações distintas do domicílio do destinatário.

Neste sentido, por deliberação de 26.06.2020, a ANACOM aprovou em sentido provável de decisão (SPD) as condições em que a distribuição de envios postais pode ser efetuada em instalações distintas do domicílio, sendo estas condições aplicáveis ao(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor. De notar que nessa mesma data foram aprovados outros SPD que visam adequar e estabelecer, no âmbito das competências da ANACOM, as obrigações a cumprir pela(s) entidade(s) que deve(m) assegurar o SU após o fim da atual concessão.

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

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

Na mesma deliberação de 26.06.2020 foi decidido submeter o referido SPD ao procedimento de consulta pública previsto no artigo 9.º da Lei Postal, tendo sido fixado o prazo de 20 dias úteis. Posteriormente, deferindo parcialmente o pedido que lhe foi apresentado pelos CTT, a ANACOM, por decisão de 23.07.2020, prorrogou, por um período adicional de 15 dias úteis, o prazo da consulta pública que, desta forma, decorreu até 18.08.2020.

A ANACOM publicitou a consulta pública na página de entrada do seu sítio da Internet e promoveu a sua divulgação junto de um leque diversificado de entidades, visando um conhecimento alargado da consulta e a possibilidade de maior participação por parte da sociedade.

No âmbito da consulta sobre as condições em que a distribuição de envios postais pode ser efetuada em instalações distintas do domicílio, foram recebidos contributos das seguintes 19 entidades:

- Secretaria Regional dos Transportes e Obras Públicas da Região Autónoma dos Açores (SRTOP Açores);
- 10 autarquias e associações representativas das mesmas:
 - Associação Nacional de Freguesias (ANAFRE);
 - Câmara Municipal de Abrantes;
 - Câmara Municipal do Crato;
 - Câmara Municipal de Faro;
 - Câmara Municipal de Lisboa
 - Câmara Municipal de Odivelas;
 - Junta de Freguesia de Folques (Arganil);
 - Junta de Freguesia de Santa Maria Maior (Lisboa);
 - Junta de Freguesia de São Bento (Porto de Mós);

- União das Freguesias de Poceirão e Marateca (Palmela);
- 2 prestadores de serviços postais:
 - CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT);
 - Premium Green Mail (PGM);
- Cidadão António Fernandes;
- 5 organizações da sociedade civil:
 - Associação Portuguesa de Imprensa (API), Associação de Imprensa de Inspiração Cristã (AIIC) e Associação Portuguesa de Marketing Direto (AMD)³.
 - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
 - Sindicato Nacional dos Trabalhadores dos Correios e Telecomunicações (SNTCT).

Terminado o prazo da consulta, a ANACOM preparou o presente relatório que, para além da síntese dos contributos recebidos, integra o entendimento desta Autoridade sobre os mesmos.

A ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet os contributos recebidos, salvaguardando qualquer informação de natureza confidencial. Atendendo ao carácter sintético do presente relatório, a sua leitura não dispensa a consulta integral dos mesmos.

³ Estas três associações apresentaram um contributo conjunto.

2 Apreciação na generalidade

Contributos recebidos

As câmaras municipais de Faro e de Odivelas informaram que nada têm a opor ao SPD e as juntas de freguesia de Folques e de São Bento informaram concordar com o mesmo.

A Câmara Municipal de Lisboa indicou que os documentos colocados em consulta pela ANACOM contemplam todas as obrigações do atual PSU, bem como todos os direitos e deveres dos cidadãos quanto às regras de utilização do SU.

A Junta de Freguesia de Santa Maria Maior considera que a criação de condições de envio de SU para instalações distintas do domicílio do destinatário é pertinente, pois facilitaria em grande medida a vida de muitas pessoas, seja porque se encontram no seu local de trabalho, seja porque estão noutra habitação que não o seu domicílio habitual, entre outras razões que dificultam ou mesmo impossibilitam a sua presença no local de entrega à hora necessária. Refere também que a necessidade de os destinatários se dirigirem posteriormente ao estabelecimento postal para levantamento de uma encomenda pressupõe muitas vezes terem de se ausentar, por exemplo, do seu trabalho, o que causa transtornos.

O contributo da União das Freguesias de Poceirão e Marateca incide de uma forma geral sobre o serviço postal prestado pelos CTT e sobre as condições em que o mesmo é feito. A respeito da distribuição em locais alternativos ao domicílio, refere que a distribuição é efetuada em caixas de correio individual (CCI) que se encontram muito afastadas das habitações, desprotegidas e sem segurança, causando «*imensos*» transtornos a quem habita as freguesias rurais.

A Câmara Municipal do Crato salienta que a possibilidade conferida ao PSU, de proceder à distribuição postal em instalações distintas do domicílio do destinatário, deve respeitar os princípios da não discriminação, da proporcionalidade, da transparência e da igualdade, e que deve ser assegurada uma efetiva comunicação aos utilizadores.

A Câmara Municipal de Abrantes apresenta contributos específicos e propostas de alteração ao SPD em várias das matérias tratadas e que incidem sobre as instalações apropriadas para a distribuição dos envios postais distintas do domicílio (nomeadamente,

estabelecimento de uma distância máxima para a localização do estabelecimento postal mais próximo do domicílio), as situações de risco (considerando necessário a existência de parecer obrigatório de entidade terceira), as exceções que afetem utilizadores particularmente vulneráveis (indicando ser insuficiente a existência de apenas uma recomendação ao PSU) e informação a disponibilizar aos destinatários.

A SRTOP Açores apresenta contributo no que respeita às instalações apropriadas para a distribuição dos envios postais distintas do domicílio, considerando que deve ser estipulada uma distância máxima para a localização do estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário e propondo a criação de um posto de atendimento dedicado do tipo *fast lane*, para entrega dos envios postais em instalações distintas do domicílio do destinatário.

A ANAFRE, destacando o profundo conhecimento que as autarquias locais, em particular as freguesias, possuem sobre o seu território, as suas acessibilidades e as características da sua população, salienta que nas zonas de baixa densidade está-se perante populações muito vulneráveis no que diz respeito a rendimentos e acesso a transportes. Neste contexto, a ANAFRE considera fundamental que seja feito um esforço para privilegiar a entrega ao domicílio em detrimento de instalações distintas deste, salvaguardando, assim, as dificuldades que muitas populações enfrentam pela distância a que estão do centro das localidades, bem como pela inexistência de transporte público.

António Fernandes e o SNTCT manifestaram concordância com o SPD em apreço. O SNTCT salienta que o princípio da entrega ao domicílio deve ser «religiosamente» observado como a regra, devendo todas as restantes opções ser a exceção e apenas colocadas em prática quando o destinatário assim o indique expressamente ou quando, em situações limite como algumas das indicadas no SPD, tal resulte impossível.

A DECO entende que, como posição de princípio, a distribuição de correspondência no âmbito do SU deve ser feita no domicílio do destinatário, salientando que foi essa a posição que assumiu na resposta à consulta pública lançada pela ANACOM em novembro de 2019, sobre a prestação do SU após o fim da atual concessão, onde destacou também que:

- a situação que se verifica de o atual PSU (CTT), em certas zonas de baixa densidade populacional ou no caso de habitações isoladas, fazer a distribuição em locais alternativos, como recetáculos postais situados, por exemplo junto de

estradas principais ou secundárias, deve ser limitada a situações absolutamente excecionais;

- a distribuição postal feita naquelas condições 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;
- não é raro ver-se aquele tipo de recetáculos postais vandalizados.

No que respeita ao serviço de encomendas nacionais que integra a oferta do SU, a DECO refere:

- aceitar a manutenção, da prática atual, de a entrega das encomendas ser efetuada, por defeito, nos estabelecimentos postais (estações e postos de correio), por regra no estabelecimento mais próximo do destinatário, sem prejuízo de continuar a existir a possibilidade de a encomenda ser entregue ao domicílio do destinatário, mediante a solicitação desse serviço pelo remetente e o pagamento de um valor adicional;
- que pode ser equacionado o desenvolvimento de novas soluções para facilitar a recolha e a distribuição de envios postais desta natureza. No entanto, caso a opção por novas soluções em termos de pontos de entrega comporte algum custo acrescido para os consumidores, deve manter-se sempre a possibilidade de a entrega continuar a ser feita no estabelecimento postal (estação ou posto de correio) mais próximo do destinatário;
- que o desenvolvimento de novas soluções para a entrega de encomendas, no âmbito do SU, não pode traduzir-se num aumento (obrigatório) dos custos para o utilizador, nem em maior dificuldade de acesso.

A DECO refere também concordar que, na definição das condições em que o(s) PSU pode(m) proceder à distribuição dos envios postais abrangidos pelo SU em instalações apropriadas distintas do domicílio, se deve 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.

Esta associação refere também estar, de uma forma geral, em sintonia com os princípios enunciados no capítulo 3 do SPD, segundo os quais as instalações distintas do domicílio 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 atualmente, 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. Refere ainda estar de acordo com os utilizadores terem conhecimento e perceberem as razões subjacentes à possibilidade de a distribuição ocorrer em instalações distintas do domicílio e terem conhecimento das circunstâncias em que a distribuição em instalações distintas do domicílio pode ser revertida e voltar a haver distribuição domiciliária, bem como de o(s) PSU dever(em) assegurar a devida prestação de informação aos utilizadores e à ANACOM.

A API, a AIIC e a AMD consideram que, por princípio, a distribuição deve ocorrer no domicílio do destinatário, e que sem uma distribuição em todo o território e no domicílio de todos os assinantes o princípio geral de igualdade de oportunidade, de se informar e ser informado, estará desarticulado e a desigualdade quanto ao momento e local de recebimento das publicações criará leitores/cidadãos de primeira e de segunda.

Dos dois prestadores de serviços postais que responderam à consulta, a PGM referiu não ter contributos adicionais para além dos já manifestados oportunamente em dezembro de 2019, aquando da consulta pública realizada pela ANACOM sobre a prestação do SU após o fim da atual concessão⁴. Os CTT referem concordar genericamente com as instalações

⁴ Nos contributos à consulta realizada no final de 2019, a PGM identificou situações que, no seu entender, constituem ou podem constituir entraves efetivos à entrega de envios postais ao destinatário, com sucesso, eficiência e eficácia, e que podem justificar que a distribuição possa ser feita noutras instalações que não o domicílio. Essas situações são:

- a) zonas que carecem ainda de desenvolvimentos do ponto de vista de toponímia e numeração, ou que, tendo já toponímia ou numeração, a mesma ainda não foi atualizada nas ruas e nos edifícios;
- b) zonas/edifícios sem recetáculos postais (sobretudo em zonas mais rurais);
- c) habitação isolada;
- d) situações de risco.

Para fazer face a estas situações, a PGM salientou que as BRIC (baterias de recetáculos individuais de correio), atualmente já utilizadas, podem e devem constituir uma alternativa efetiva. Referiu também que, quando, fruto da dimensão do envio ou da ausência do destinatário na morada, não for possível depositar o

apropriadas para a distribuição de envios postais distintas do domicílio, identificadas no SPD, e com as circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer nessas instalações, discordando da imposição de limitações à possibilidade de efetuar essa distribuição em instalações alternativas. Sem prejuízo, efetuam diversos contributos e sugestões de alteração específicos.

Entendimento da ANACOM

As respostas à consulta pública demonstram a relevância dada aos tópicos abordados pela ANACOM e, em particular, a importância de fixar regras quanto às circunstâncias em que a distribuição de envios postais no âmbito do SU pode ser efetuada pelo(s) PSU em instalações distintas do domicílio.

A ANACOM nota que a maioria dos respondentes acolhe favoravelmente o proposto no SPD. Em algumas pronúncias, são apresentados comentários específicos e sugestões de alteração que serão objeto de análise na especialidade.

Cumpra aqui destacar a preocupação comum, manifestada por vários respondentes, relativamente às dificuldades que as populações mais vulneráveis, residentes em áreas rurais enfrentam, ou podem enfrentar, decorrentes da possibilidade de, em determinadas circunstâncias descritas no SPD, a distribuição poder ser efetuada em instalação distinta do seu domicílio.

A este respeito, importa aqui esclarecer que esta Autoridade partilha das mesmas preocupações, motivo pelo qual incluiu, na alínea f) do capítulo 3.3 do SPD, uma recomendação ao(s) PSU para que no caso dos envios destinados a faixas da população mais vulneráveis procure(m) efetuar a distribuição no domicílio mesmo quando se verificarem as circunstâncias que permitem que a distribuição seja efetuada em instalações

envio, dever-se-á recorrer ao ponto de acesso mais próximo, informando sempre que possível (sempre que existam condições para tal) o destinatário e, na sua impossibilidade, remetendo o envio ao expedidor (em caso de impossibilidade de se informar o destinatário, decorrente da impossibilidade de acesso à caixa de correio por estar no interior do prédio).

A PGM salientou também a importância e necessidade de existir, nomeadamente:

- a) adequada informação aos utilizadores (destinatários) que se encontram abrangidos pelas exceções à distribuição domiciliária e sobre o respetivo local alternativo de distribuição;
- b) catalogação dos casos concretos de exceção e locais alternativos de distribuição.

Referiu ainda que a definição de limites à utilização das possíveis exceções à distribuição domiciliária deve ser efetuada pela autoridade reguladora.

distintas do domicílio, ou adote(m) outras alternativas à distribuição que possam ser mais favoráveis aos destinatários do que as que venham a ser fixadas na decisão.

A ANACOM destaca também que, tal como alguns respondentes referiram, por princípio (e como decorre da Lei Postal), a distribuição dos envios que integram o SU deve ser feita nos domicílios dos destinatários, representando as circunstâncias em que a distribuição pode ser efetuada em instalações distintas do domicílio, situações absolutamente excecionais, que têm em conta o interesse dos destinatários, a proteção da saúde e segurança dos distribuidores, e a eficiência e eficácia da prestação do SU.

3 Apreciação na especialidade

3.1 Instalações apropriadas para a distribuição dos envios postais, distintas do domicílio

Contributos recebidos

A Câmara Municipal de Abrantes, relativamente à possibilidade de a distribuição ser efetuada em local distinto do destinatário nas seguintes situações:

- a) as dimensões dos envios postais não permitirem o seu depósito no recetáculo postal (alínea d) do capítulo 3.2 do SPD);
- b) as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta (alínea e) do capítulo 3.2 do SPD);
- c) se verifique dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário (alínea f) do capítulo 3.2 do SPD),

salienta que em muitos locais (do concelho de Abrantes) o estabelecimento postal mais próximo está a mais de uma dezena de quilómetros, mesmo considerando estabelecimentos postais em municípios vizinhos.

Assim, a Câmara Municipal de Abrantes propõe que a solução preconizada no SPD – *distribuição no estabelecimento postal mais próximo do domicílio, nos casos em que não seja possível a entrega em mão no domicílio* – possa ser adotada até uma determinada

distância máxima, eventualmente até 4 km, sendo que acima daquela distância deve encontrar-se uma solução mediante parecer obrigatório da junta de freguesia, que até poderá disponibilizar espaço para o efeito. Ou, em alternativa, poderá a junta de freguesia, eventualmente, prever alternativas em estabelecimentos e equipamentos abertos ao público, desde que seja garantido sempre o sigilo e a inviolabilidade da correspondência e o direito de acesso do interessado sem custos adicionais. A Câmara Municipal de Abrantes refere ainda que, relativamente à circunstância referida na alínea f), sobre a dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário, que o SPD não aponta solução para todas as situações, propondo a câmara municipal que seja adotada a mesma solução que acima sugere.

Também a SRTOP Açores considera que deve ser estipulada uma distância máxima para a localização do estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário, não devendo esta ser superior a um limite de quilómetros que poderá variar no caso das Regiões Autónomas. No entender da SRTOP Açores, nos estabelecimentos postais deve ainda ser criado um posto de atendimento dedicado do tipo *fast lane*, para entrega dos envios postais em instalações distintas do domicílio do destinatário, nos casos previstos no presente SPD.

A DECO considera que os três tipos de instalações distintas do domicílio constantes do SPD são viáveis na medida em que garantam a segurança e o adequado acondicionamento e conservação dos envios postais, a sua inviolabilidade e confidencialidade, assim como a proteção de dados pessoais e da vida privada, requisitos também enunciados pela ANACOM. Uma vez salvaguardados estes aspectos, do ponto de vista da DECO a questão principal coloca-se ao nível das circunstâncias que se poderão considerar aceitáveis para que a distribuição dos envios postais possa ser feita em instalações distintas do domicílio.

A DECO aprecia positivamente que o SPD vá ao encontro da sua posição, implícita na sua resposta à consulta lançada em 26.11.2019, segundo a qual a distribuição de envios postais no âmbito do SU em instalações diferentes do domicílio do destinatário não pode acarretar um acréscimo de custos para os utilizadores (sejam remetentes ou destinatários dos envios postais), no que respeita ao valor a pagar como contrapartida pela prestação do serviço postal, exceto nas circunstâncias em que a distribuição em instalações distintas do domicílio ocorre por opção do destinatário.

Para a DECO é também razoável considerar, tal como a ANACOM considera no SPD, que um estabelecimento postal, à partida, pode assegurar o cumprimento dos requisitos que uma instalação apropriada deve satisfazer (nomeadamente, garantir a inviolabilidade dos envios postais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas, a proteção de dados pessoais e da vida privada e o adequado acondicionamento e conservação dos envios postais), pelo menos é legítimo exigir que assim seja.

No entender da DECO, 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, em princípio está-se a adotar como instalação apropriada um ponto que se encontra relativamente próximo daquele que seria o ponto de distribuição usual (o domicílio). No entanto, a DECO salienta que em muitas situações o estabelecimento postal mais próximo pode distar vários quilómetros do domicílio do destinatário e, por isso, poderá não ser considerada uma solução aceitável, em particular, para utilizadores mais vulneráveis.

Relativamente aos recetáculos individuais para entrega de correio localizados na via pública, instalados isoladamente ou de forma agrupada, a Câmara Municipal de Abrantes refere que, devido a fenómenos de vandalismo, esta solução pode não satisfazer os requisitos, aliás elegidos pela ANACOM, da inviolabilidade dos envios postais, da confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas, e da proteção de dados pessoais e da vida privada. Assim, considera que aqueles recetáculos não devem ser uma solução alternativa, a não ser que sejam colocados em locais sob vigilância, pelo que propõe que a sua colocação deve ser objeto de audição obrigatória da junta de freguesia.

A União das Freguesias de Poceirão e Marateca refere que a distribuição em CCI que se encontrem muito afastadas das habitações, desprotegidas e sem segurança, causa «imensos» transtornos a quem habita as freguesias rurais.

A DECO concorda com a possibilidade de entrega de correio em recetáculos individuais localizados na via pública, atendendo a que, como referido no SPD, 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. De qualquer forma, para a DECO é

condição essencial que estes recetáculos estejam em condições que salvaguardem os requisitos indicados pela ANACOM no SPD.

Segundo o SNTCT, deve ser salvaguardado que a implantação, propriedade e manutenção das baterias de recetáculos individuais de correio (BRIC) deve ser da exclusiva responsabilidade do(s) PSU, para além da necessidade de os recetáculos serem seguros e invioláveis.

Os CTT concordam genericamente com a identificação das instalações apropriadas para a distribuição de envios postais que sejam distintas do domicílio, efetuada no SPD, salientando que a mesma está alinhada com a prática que tem vindo a ser seguida até ao momento. Os CTT salientam ainda a flexibilidade concedida no SPD para a existência de acordos com os respetivos destinatários, uma vez que tal confere maior oportunidade para a existência de soluções inovadoras e para valorizar a vontade do destinatário dos envios postais.

No entanto, os CTT notam que, **[IIC⁵]**

[REDACTED]

[FIC⁶]. Os CTT apresentam um exemplo sobre a problemática associada a hipotéticos acordos com os destinatários, em que havendo num domicílio vários destinatários, a disposição prevista no SPD abre a possibilidade de alguns preferirem entrega domiciliária, outros num determinado estabelecimento postal, outros num outro estabelecimento postal, na prática desmultiplicando o número de locais de entrega para o mesmo domicílio, o que pode obrigar a que se cadastre a decisão de cada destinatário residente num determinado domicílio e levantar questões de autenticação da identidade de cada destinatário no momento em que defina o local de entrega pretendido, dificultando sobremaneira o processo de encaminhamento.

⁵ Início de informação confidencial.

⁶ Fim de informação confidencial.

Por outro lado, os CTT notam que não está claro na página 8 do SPD qual o papel do(s) futuro(s) PSU quando o local escolhido pelo destinatário não respeita os requisitos essenciais definidos na página 7. Para os CTT, do SPD parece resultar que tal instalação, embora tenha sido a escolha do destinatário, não poderia ser aceite pelo(s) futuro(s) PSU. Os CTT consideram que no caso em que a solução é apresentada pelo próprio PSU, este tenha que garantir que a mesma respeita os requisitos definidos na Lei Postal. Já no caso em que essa solução é requerida pelo destinatário, não é evidente que o PSU possa rejeitar a solução ou que lhe compita (ou seja até possível) fazer uma avaliação do cumprimento dos requisitos essenciais por determinada instalação especificamente escolhida pelo destinatário. Assim, os CTT referem que seria importante que este ponto fosse esclarecido na decisão final.

Os CTT consideram também importante que se clarifique que as soluções de entrega inovadoras por parte do futuro PSU, que sejam especificamente acordadas com o destinatário, independentemente da iniciativa (do PSU ou do destinatário) poderão implicar custos adicionais. Com efeito, de acordo com os CTT, não só esse eventual custo adicional assenta num acordo com o destinatário, como, de outra forma, a criação de soluções inovadoras poderia ser prejudicada.

Os CTT evidenciam ainda que, no seu entendimento, resulta do SPD que não está definida qualquer preferência entre as várias instalações apropriadas para distribuição dos envios postais, distintas dos domicílios. Ou seja, desde que se verifiquem as circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas, compete ao PSU (ou ao próprio destinatário) apresentar as soluções que considerar mais adequadas e compatíveis com o regime legal.

Entendimento da ANACOM

Relativamente às referências relacionadas com a distância dos domicílios aos estabelecimentos postais, salienta-se que esta é também uma preocupação para a ANACOM, o que levou a que, no SPD, se estabeleça, por um lado, que a instalação alternativa à distribuição ao domicílio seja o estabelecimento postal mais próximo do mesmo, ou o estabelecimento postal mais próximo que se situe na rota (giro) geralmente efetuada pelo(s) PSU que serve o domicílio do destinatário, e, por outro lado, recetáculos individuais localizados na via pública, por se entender que estes podem até ser mais

vantajosos para os destinatários, nomeadamente quando se localizem mais próximos dos domicílios dos destinatários em causa do que o estabelecimento postal mais próximo.

O SPD permite também que outras instalações sejam adotadas, por acordo entre o(s) PSU e o destinatário, bem como que o(s) PSU adote(m) outras alternativas à distribuição que possam ser mais favoráveis aos destinatários, em qualquer caso cumprindo os requisitos da inviolabilidade dos envios postais, da confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas, da proteção de dados pessoais e da vida privada, da observância das regras fixadas para a proteção do ordenamento do território e do ambiente e do adequado acondicionamento e conservação dos envios postais.

Neste quadro, são bem-vindas as iniciativas que possam envolver as autarquias locais e que possam contribuir para assegurar a prestação de um serviço postal de melhor qualidade aos utilizadores, como por exemplo o entendimento prévio entre o(s) PSU e as respetivas autarquias locais com vista à adoção de soluções que, no quadro do instituído no SPD, permitam assegurar uma adequada satisfação das necessidades de serviços postais das populações. Possíveis exemplos são a identificação de locais ou instalações alternativas que, preenchendo os requisitos a que o SPD obriga, facilitem a entrega dos envios postais aos destinatários.

Note-se também que, conforme referido no capítulo 3 do SPD, as instalações alternativas onde pode ocorrer a distribuição 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.

Relativamente ao comentário do SNTCT, de que deve ser salvaguardado que a implantação, propriedade e manutenção das BRIC deve ser da exclusiva responsabilidade do(s) PSU, salienta-se que esta exigência não se enquadra no atual SU, não impondo a Lei Postal nem as atuais Bases da Concessão uma obrigação com este teor ao PSU. Tomando por referência o que dispõe o Regulamento do Serviço de Recetáculos Postais⁷,

⁷ Aprovado pelo Decreto Regulamentar n.º 8/90, de 6 de abril, posteriormente alterado pelo Decreto Regulamentar n.º 21/98, de 4 de setembro.

a obrigação de instalar os recetáculos para a entrega de correspondência nos edifícios é dos respetivos proprietários, constituindo as baterias de recetáculos uma alternativa aos que são instalados nos edifícios⁸. Não está prevista, no quadro legal, a obrigação de ser a empresa prestadora dos serviços postais ou a empresa concessionária do SU a instalar as baterias de recetáculos para a entrega de correspondência. A consagração de uma obrigação que determine à empresa concessionária a implantação e manutenção das baterias de recetáculos postais, carece da criação de normativo para o efeito.

Em relação ao comentário da Câmara Municipal de Abrantes, a respeito de o SPD não identificar como se processa a distribuição nos casos de dificuldade de acesso ao domicílio dos destinatários, clarifica-se que se aplicam as possibilidades de distribuição previstas no capítulo 3.1 do SPD.

No que respeita à proposta da SRTOP Açores, de determinação da obrigação de existência de um posto de atendimento dedicado do tipo *fast lane*, para entrega dos envios postais em instalações distintas do domicílio do destinatário, considera-se que seria excessivo determinar essa obrigação, até porque algumas situações de não entrega no domicílio não serão da responsabilidade do(s) PSU. Em todo o caso, entende-se que a matéria de gestão de atendimento deve ser definida pelo(s) PSU promovendo a eficiência no atendimento e o cumprimento dos objetivos de qualidade de serviço associados.

Relativamente aos comentários dos CTT sobre a possibilidade de as soluções de entrega inovadoras por parte do futuro PSU, que sejam especificamente acordadas com o destinatário independentemente da iniciativa (do PSU ou do destinatário), poderem implicar custos adicionais, salienta-se que deve ser respeitado o previsto no capítulo 3.1 do SPD, que estabelece que: «*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) [do capítulo 3.1 do SPD – estabelecimento postal mais próximo do domicílio, estabelecimento postal mais próximo que se situe na rota (giro) geralmente efetuada pelo(s) PSU que serve o domicílio do destinatário e recetáculos individuais instalados na*

⁸ O n.º 9 do artigo 3.º, prevê que «*Nas urbanizações que constituem um todo diferenciado podem os recetáculos, por indicação ou mediante concordância da empresa operadora, ser instalados na via pública, em local que não cause estorvo à circulação, formando aqueles baterias de recetáculos individualizados, sem prejuízo da legislação aplicável*».

via pública] *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*». Salienta-se, adicionalmente, que deve ser sempre permitida uma destas alternativas ao destinatário, as quais, como indicado, não podem implicar custos adicionais.

Em relação ao comentário dos CTT de que não está claro na página 8 do SPD qual o papel do(s) futuro(s) PSU quando o local escolhido pelo destinatário não respeita os requisitos essenciais definidos na página 7, salienta-se que aqueles são requisitos que, tanto o(s) PSU, como qualquer outro operador postal, se encontram obrigados a salvaguardar no âmbito da prestação dos serviços postais (nos termos do artigo 7.º e da alínea a) do n.º 1 do artigo 37.º, ambos da Lei Postal), constituindo contraordenação a sua violação. Neste contexto, e uma vez que, de acordo com o SPD, a possibilidade de distribuição noutras instalações a que alude a alínea c) do capítulo 3.1 do SPD deve ser acordada entre o(s) PSU e os destinatários, cabe ao(s) PSU assegurar que aquelas instalações/locais respeitem os referidos requisitos.

Sobre o comentário dos CTT a respeito de a flexibilidade concedida para a existência de acordos com os respetivos destinatários, sendo positiva na medida em que confere maior oportunidade para a existência de soluções inovadoras e para valorizar a vontade do destinatário dos envios postais, poder, no entanto, conduzir à necessidade de **[IIC]**

[FIC], salienta-se que:

- a) a entrega em instalações distintas do domicílio apenas pode ser efetuada, salvo quando se trate de uma solicitação do próprio destinatário, em situações absolutamente excecionais, previstas no SPD; e
- b) nestes casos, a distribuição em instalações a que se refere a alínea c) do capítulo 3.1 do SPD, carece, como referido no próprio SPD, de acordo com o(s) PSU.

Assim, dependerá sempre do acordo com o(s) PSU a distribuição noutras instalações que não sejam (i) o estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário, ou (ii) o estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário que se situe na rota (giro) geralmente efetuada pelo(s) PSU que serve o domicílio do destinatário, ou (iii) recetáculos individuais para entrega de correio localizados na via pública, instalados isoladamente ou

de forma agrupada. Naqueles casos, pode(m) o(s) PSU adotar os procedimentos que considere(m) mais convenientes, desde que não sejam contrários ao previsto no SPD.

Relativamente ao comentário dos CTT referente a não estar definida no SPD qualquer preferência entre as várias instalações apropriadas para distribuição dos envios postais, distintas dos domicílios, nota-se que, embora o SPD não estabeleça qualquer preferência na escolha da instalação alternativa, o PSU deve atender à localização do domicílio do destinatário, à situação de vulnerabilidade do destinatário e às próprias condições em que a distribuição ao domicílio ocorre, devendo ser adotadas as instalações alternativas mais adequadas 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, conforme referido no capítulo 3 do SPD. Nessa escolha, deve(m) o(s) PSU cuidar, dada a sua qualidade de PSU, que seja adotada a solução que melhor permite assegurar a acessibilidade ao SU, com qualidade e satisfazendo as necessidades das populações.

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

3.2.1 Quando o destinatário solicite a entrega dos envios postais noutra local

Contributos recebidos

A DECO concorda e considera essencial que o(s) PSU deve(m) ter 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.

A API, a AIIC e a AMD reconhecem que a distribuição poderá ocorrer fora do domicílio por acordo entre o(s) PSU e o destinatário.

Entendimento da ANACOM

Face aos contributos específicos recebidos, entende-se que deve ser mantido o sentido da decisão submetida a consulta, porque vai ao encontro do que são as opiniões manifestadas.

3.2.2 Domicílios em zonas sem toponímia

Contributos recebidos

A DECO refere compreender a dificuldade, ou até mesmo a impossibilidade, de fazer a distribuição domiciliária dos envios postais 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. Assim, a DECO concorda com a inclusão destes casos na lista das circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio.

No entanto, a DECO salienta que a responsabilidade não é dos destinatários dos envios postais (utilizadores), que assim se veem privados da distribuição domiciliária por circunstâncias às quais são alheios e sobre as quais, em muitos casos, terão escassa ou nenhuma capacidade de intervenção. Por esta razão a DECO considera que será de equacionar a possibilidade de a ANACOM incluir uma recomendação no sentido de o(s) PSU intervir(em) junto das entidades competentes para que resolvam os problemas identificados de falta de toponímia.

A DECO considera importante que a ANACOM fixe um prazo para o(s) PSU passar(em) a realizar a distribuição domiciliária, ou restabelecê-la, consoante o que for aplicável, a partir do momento em que o(s) PSU tenha(m) conhecimento de que já existe toponímia, considerando aceitável o prazo de 20 dias úteis estabelecido pela ANACOM.

A API, a AIIC e a AMD reconhecem que a distribuição poderá ocorrer fora do domicílio nos casos de zonas sem ou com carências de toponímia, acrescentando que o atual PSU (CTT) distribui o correio porque conhece as pessoas e se não for possível devolve por insuficiência de morada.

Os CTT entendem que, a bem da certeza e segurança jurídicas, deve evitar-se, de um modo geral, estabelecer-se uma «cláusula aberta» sobre o modo de tomada de conhecimento por parte do PSU de que já existe toponímia e de que a mesma já foi colocada nas respetivas ruas e edifícios, sendo preferível delinear-se com maior grau de precisão os contornos de tal tomada de conhecimento.

Por outro lado, os CTT destacam que seria importante clarificar que a hipótese de se deixar de aplicar esta circunstância excecional não prejudica a possível aplicação de uma outra, reunidos os respetivos requisitos, à semelhança do que é feito no contexto de outras circunstâncias excecionais.

Os CTT salientam também que é necessário que os destinatários peçam a correção das moradas junto dos expedidores e que estes atualizem as bases de dados, tendo também de ser efetuada, pelo PSU, a atualização das próprias bases de dados e um novo delineamento das rotas, de revisão do tempo de trabalho afeto às mesmas, de reorganização interna e das atividades auxiliares de preparação do correio para distribuição, da reformulação da atividade automatizada de sequenciamento dos objetos e da eventual necessidade de novos horários e escalas de trabalho. A que acresce também a necessidade de todas as correspondências terem a informação postal necessária e suficiente (identificação do local de entrega) para se proceder à sua entrega.

Destacam assim os CTT que:

- a) o correto endereçamento dos envios postais, com a identificação das ruas e dos números de polícia das habitações, a par de uma correta toponímia, cuja regularização é da responsabilidade das entidades autárquicas, são fatores decisivos para a qualidade da distribuição e para o sucesso do ato de entrega; e
- b) após a implementação de um processo toponímico numa determinada área geográfica, e para que o mesmo produza os seus efeitos a nível da distribuição postal, é necessário que todos os residentes dessa área promovam a correção dos endereços junto dos seus remetentes, atualização que pode ser morosa e não depende do PSU.

Pelo exposto, de acordo com os CTT, sendo uma atividade muitíssimo morosa e complexa, que não depende só dos CTT, o prazo máximo proposto no SPD deveria ser aumentado, passando a prever-se um prazo de 40 dias úteis, a contar da atualização da base de dados pelo expedidor, como prazo máximo para se passar a assegurar a distribuição de correspondência no domicílio do destinatário.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM considera que a sugestão da DECO, para se acrescentar uma recomendação no sentido de o(s) PSU intervir(em) junto das entidades competentes para que resolvam os problemas identificados de falta de toponímia, poderá contribuir para a resolução e diminuição daquelas situações.

Para tal é também importante que sejam igualmente transmitidas pelo(s) PSU as «consequências» associadas à falta de toponímia, isto é, que na falta de toponímia pode a distribuição dos serviços que integram o SU ocorrer em instalações distintas do domicílio, quais são essas alternativas, as medidas/ações necessárias para que se possa realizar ou restabelecer, consoante o que for aplicável, a distribuição domiciliária, bem como as restantes informações relevantes, que devem constar da informação que se pretende que o(s) PSU transmita(m) aos utilizadores.

Aliás, considera-se que o objetivo pretendido poderá ser mais facilmente alcançado se tal comunicação não resultar de uma recomendação, mas sim de uma obrigação imposta ao PSU, notando-se que a mesma será, para além de adequada, também proporcional, dado que o(s) PSU já terá(ão), de acordo com o SPD, de informar os utilizadores que estejam naquela situação, pelo que o custo adicional de informar também as autoridades locais competentes, desde logo a câmara municipal e a junta de freguesia, será marginal.

Neste contexto, entende-se ser de consagrar na decisão a proferir que o(s) PSU deve(m) também informar a câmara municipal e a junta de freguesia, sobre a existência de zonas sem ou com insuficiente toponímia, transmitindo-lhes a informação constante do capítulo 4.1 da mesma.

Relativamente ao comentário dos CTT de que, a bem da certeza e segurança jurídicas, é preferível delinear-se com maior grau de precisão o modo de tomada de conhecimento por parte do PSU de que já existe toponímia, e de que a mesma já foi colocada nas respetivas ruas e edifícios, em alternativa a ser por «qualquer meio», a ANACOM entende que, apesar da expressão «por qualquer meio» ser adequada para abranger todas as possíveis situações em que o PSU pode tomar conhecimento da situação (o que pode ser através de um próprio distribuidor do PSU, ou através de um utilizador que informe o PSU – diretamente informando o distribuidor ou informando um outro colaborador do PSU, por exemplo num estabelecimento postal), entende-se que, por forma a atribuir maior certeza

e segurança jurídicas a esta regra, que se considera que o PSU tomou conhecimento de que já existe toponímia e que esta já foi colocada nas ruas e nos edifícios quando essa informação é apreendida por qualquer um dos meios que sejam estabelecidos pelo PSU para os utilizadores poderem efetuar reclamações ou para requererem a revisão da situação, previstos no capítulo 4.1 do SPD, ou através de comunicação formal da câmara municipal ou da junta de freguesia, da área em causa.

A decisão será assim ajustada em conformidade com o acima referido.

Relativamente à referência efetuada pelos CTT de que seria importante clarificar que a hipótese de se deixar de aplicar esta circunstância excepcional não prejudica a possível aplicação de uma outra, se estiverem reunidos os respetivos requisitos, a ANACOM considera ser de clarificar na decisão, para que não restem quaisquer dúvidas, que no caso de se deixar de aplicar esta circunstância excepcional, ou qualquer uma outra, não é prejudicada a possível aplicação de uma outra, desde que estejam reunidos os respetivos requisitos.

No que respeita aos diversos comentários dos CTT a respeito do tempo máximo para o(s) PSU passar(em) a assegurar a distribuição de correspondência no domicílio⁹, salienta-se, por um lado, que:

- a) Para assegurar a correta distribuição dos envios postais, importa também, para além do que são as atividades da responsabilidade do(s) PSU (ou de quaisquer outros operadores postais), que os destinatários informem os remetentes da correta morada e, no caso em análise, da atualização da mesma.
- b) Ainda assim, o(s) PSU pode(m), durante determinado período de tempo, estabelecer uma relação direta entre a «nova» morada, com toponímia, e o anterior «*ponto de distribuição*» que utilizava(m), na ausência de toponímia, para entregar(em) os envios aos destinatários.
- c) Esta relação direta pode ser efetuada, por exemplo, nos centros operacionais de distribuição, ou num outro ponto da rede operacional do(s) PSU, consoante o que for mais eficaz e eficiente para o mesmo. Note-se que já hoje esta solução será

⁹ A partir do momento em que o(s) PSU tenha(m) conhecimento de que já existe toponímia e a mesma já foi colocada/identificada nas respetivas ruas e edifícios pelas entidades competentes.

utilizada, por exemplo, pelo atual PSU, quando ocorre atualização de moradas (designadamente por alteração de toponímia).

- d) Daqui decorre que o momento a partir do qual se inicia a contagem do prazo não tem de ser, como proposto pelos CTT, quando os expedidores atualizam as respetivas bases de dados (dos destinatários), podendo ser, como consta do SPD, a partir do momento em que o(s) PSU toma conhecimento da existência de toponímia (e de que a mesma já foi colocada/identificada nas respetivas ruas e edifícios).

Por outro lado, como referido pelos CTT, o PSU terá de atualizar as próprias bases de dados, de efetuar um novo delineamento das rotas, de rever o tempo de trabalho afeto às mesmas, de reorganizar as atividades auxiliares de preparação do correio para distribuição, de reformular a atividade automatizada de sequenciamento dos objetos e de eventual necessidade de novos horários e escalas de trabalho. Atividades cuja duração dependerá também da localização do ponto de distribuição utilizado para efetuar a entrega das correspondências antes de existir toponímia, e da distância do mesmo ao domicílio que agora passa a ter toponímia. Sendo aquela localização próxima e não havendo necessidade de alterar os giros ou rotas dos distribuidores, o tempo necessário será menor. Havendo necessidade de uma significativa alteração das rotas e do procedimento para entrega dos envios, será necessário mais tempo.

Assim, por forma a permitir cobrir as várias situações possíveis, entende-se ser de ajustar a decisão no sentido de alargar o prazo máximo para o(s) PSU passar(em) a efetuar a distribuição ao domicílio, de 20 para 40 dias úteis, desta forma possibilitando também que o(s) PSU possa(m) estabelecer os novos procedimentos de distribuição de forma atempada e assegurando não só maior eficiência, como qualidade.

3.2.3 Domicílios sem recetáculo postal individualizado ou que não esteja em condições de funcionamento

Contributos recebidos

A DECO concorda que a ANACOM imponha ao(s) PSU o dever de 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. A DECO refere ainda que, tratando-se de circunstâncias que são imputáveis ao destinatário, concorda com as demais disposições previstas no SPD relativas a esta situação.

Os CTT consideram que não faz qualquer sentido que o PSU tente frequentemente proceder à entrega dos envios postais aos destinatários que não possuem recetáculo postal individualizado, ou de que o mesmo não se encontre em boas condições de funcionamento, durante o prazo de 30 dias a contar do aviso de que se encontram em tal circunstância.

Segundo os CTT, o distribuidor postal teria de transportar, frequentemente, a maioria das vezes de forma desnecessária, uma quantidade elevada de correspondência não entregue que se iria acumulando, caso a rotina quotidiana do destinatário não fosse compatível com a rota definida para o distribuidor em causa e, em consequência, não fosse possível encontrar o destinatário no seu domicílio durante os 30 dias do prazo. Nessa medida, os CTT entendem que a distribuição deve poder ser efetuada pelo(s) PSU(s) em instalação apropriada, nos termos especificados no capítulo 3.1 do SPD.

Os CTT reconhecem que este ponto é extraído do Regulamento do Serviço de Recetáculos Postais, aprovado pelo Decreto Regulamentar n.º 8/90, de 6 de abril, posteriormente alterado pelo Decreto Regulamentar n.º 21/98, de 4 de setembro, sublinhando, no entanto, que a letra do artigo 4.º, n.º 2 deste diploma é igualmente carecida de clareza, pelo que seria importante a ANACOM assumir uma postura complementar nesta matéria.

Nesse seguimento, os CTT entendem excessivo o estabelecimento da obrigação de que os envios postais que tenham ficado à guarda do PSU, em depósito, sejam entregues «de imediato» no recetáculo postal que seja colocado ou reparado durante o prazo de 30 dias para o efeito (uma vez que também não é clara, como se apontou acima, qual a periodicidade das tentativas de entrega em mão). Com efeito, e no seguimento de defenderem a periodicidade semanal para as tentativas de entrega da correspondência em mão aos destinatários abrangidos por esta circunstância excepcional, os CTT entendem que

deve ser dado ao PSU algum prazo adicional para que a correspondência pendente seja entregue (à semelhança do que se estabelece na pág. 13)¹⁰.

Por último, os CTT reiteram que, a bem da certeza e segurança jurídicas, deve ser evitada, de um modo geral, a previsão da tomada de conhecimento de um determinado facto, «por qualquer meio», por parte do PSU (pág. 13). Segundo os CTT, dessa referência não resulta claro qual a pessoa (singular) cujo conhecimento se entende poder imputar-se ao «conhecimento institucional» do PSU, o que sujeita o PSU a uma ampla margem de indefinição das suas práticas face à realidade dos factos, com potenciais prejuízos para os interesses dos destinatários postais.

Entendimento da ANACOM

Não se entendem as referências dos CTT a que, por um lado, «não faz qualquer sentido que o PSU tente frequentemente proceder à entrega dos envios postais aos destinatários que não possuem recetáculo postal individualizado, ou quando este não se encontre em boas condições de funcionamento, durante o prazo de 30 dias a contar do aviso de que se encontram em tal circunstância», quando tal é extraído, como os próprios CTT reconhecem na sua pronúncia, do Regulamento do Serviço de Recetáculos Postais, aprovado pelo Decreto Regulamentar n.º 8/90, de 6 de abril, posteriormente alterado pelo Decreto Regulamentar n.º 21/98, de 4 de setembro, e, por outro lado, que tal disposição carece de clareza.

Note-se que aquela disposição consta do referido Regulamento desde a sua versão inicial, ou seja, desde 1990, e que a mesma se aplica, desde o momento em que entrou em vigor, aos CTT. Assim, não é compreensível como podem os CTT vir, agora, a indicar que a mesma carece de clarificação.

Sem prejuízo do exposto, constata-se também que aquela disposição consta, por exemplo, da versão de 05.10.2015 do Manual de Procedimentos de Distribuição dos CTT. Nesse manual, no ponto 2.1.2 do capítulo III, a respeito da «Distribuição ao domicílio (Em mão)», é referido que a distribuição é realizada diretamente no domicílio nos casos de falta ou

¹⁰¹⁰ Na página 13 do SPD estabelece-se que, «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 meio, de que já foi colocado ou reparado o recetáculo postal».

avaria do RPD (recetáculo postal domiciliário) durante o período concedido para a sua reparação ou colocação. Saliente-se ainda que, no mesmo Manual, no ponto 2.1.5 do mesmo capítulo III, é referido que a entrega no domicílio não se efetua quando o destinatário não tenha reparado o RPD dentro do prazo fixado (30 dias).

Ainda assim, da disposição do referido Regulamento não parece resultar, como os CTT parecem querer fazer crer, que o(s) PSU tenha(m) que, em cada dia, tentar entregar os envios postais que é suposto entregar nesse dia e ainda todos os envios que não foi possível entregar nos dias anteriores.

Entende-se que o que se pretende é que o(s) PSU tenha(m), em cada dia, de tentar entregar os envios postais que é suposto entregar nesse dia. Apenas quando, durante o período de tempo concedido para a colocação ou reparação do recetáculo postal domiciliário, o mesmo tenha sido instalado, ou reparado, é que o(s) PSU terá(ão) de proceder à entrega, nessa instalação, de todos os envios que não tenha sido possível entregar anteriormente, no domicílio. Neste caso, a entrega nessa instalação (desses envios) deve ser imediata, entendendo-se que tal significa no dia seguinte em que haja distribuição nessa rota (giro).

Relativamente ao comentário dos CTT de que deve ser evitada, de um modo geral, a previsão da tomada de conhecimento de um determinado facto, «por qualquer meio», por parte do PSU, remete-se para o referido no capítulo 3.2.2 sobre esta matéria, ajustando-se em conformidade a decisão.

3.2.4 Dimensões dos envios postais

Contributos recebidos

A DECO está de acordo com as regras, previstas no SPD, a aplicar quando as dimensões dos envios de correspondência e de jornais e publicações periódicas não permitam o seu depósito no recetáculo postal¹¹. Porém, a DECO alerta que uma das principais razões de queixa dos consumidores relativamente ao serviço prestado pelo atual PSU (CTT) tem a ver, justamente, com a falta de tentativa de entrega em mão no domicílio – ou seja, muitas

¹¹ O SPD prevê que, nesta situação, sempre que possível o envio é entregue em mão no domicílio. Não sendo possível, a distribuição pode ser efetuada no estabelecimento postal mais próximo do domicílio ou em outro local alternativo que seja acordado com o destinatário.

vezes o destinatário (ou alguém que com ele coabita) está em casa e o carteiro não faz qualquer tentativa de lhe entregar o envio postal em mão, limitando-se a deixar o aviso no recetáculo postal do domicílio, obrigando a uma deslocação desnecessária ao estabelecimento postal mais próximo. Para a DECO é fundamental que se exija ao(s) PSU que controle(m) o cumprimento da regra da entrega em mão por parte de quem faz a distribuição.

A DECO refere ainda concordar com as regras previstas para a distribuição de encomendas postais, as quais, refere, são semelhantes às que presentemente vigoram.

O SNTCT considera que a volumetria de um objeto, desde que nos limites necessários à sua aceitação, não deve obstar à tentativa da sua entrega ao domicílio. Só quando resultar infrutífera a tentativa de entrega ao domicílio deve o objeto / envio ser «avisado» para levantamento na «estação de correios» mais próxima.

Entendimento da ANACOM

Relativamente ao comentário da DECO no sentido de se exigir ao(s) PSU que controle(m) o cumprimento da regra da entrega em mão (no domicílio) por parte de quem faz a distribuição, salienta-se que é dever do(s) PSU cumprir as obrigações que sejam estabelecidas na lei e no contrato de concessão, aplicando-se, em caso de incumprimento, as respetivas medidas que sejam fixadas.

Relativamente ao comentário do SNTCT, segundo o qual a volumetria de um objeto não deve obstar à tentativa de entrega ao domicílio, salienta-se que, no SPD, se procurou refletir as regras que hoje são praticadas. Obrigar o(s) PSU a distribuir também ao domicílio quaisquer encomendas no âmbito do SU, independentemente da sua dimensão, tendo em conta o espaço ocupado e o seu potencial peso (que, de acordo com a Lei Postal, pode chegar aos 10 Kg no caso de envios nacionais e aos 20 Kg no caso de envios internacionais provenientes de Estados-Membros da União Europeia), pode colocar em causa a eficiência da operação postal, pelo que, nestes casos, se estabelece que 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. do SPD.

3.2.5 Risco para a segurança ou saúde do distribuidor ou para a segurança dos envios postais que este transporta

Contributos recebidos

A Câmara Municipal de Abrantes considera que as condições que se traduzam em risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais, devem ser avaliadas não só pelo(s) PSU, mas também por parecer obrigatório de entidade terceira, como a junta de freguesia, ou autoridade de saúde ou autoridades policiais, no âmbito das suas competências.

A DECO concorda com o previsto no SPD para os casos em que as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta.

A API, a AIIC e a AMD reconhecem que a distribuição poderá ocorrer fora do domicílio em situações de risco para a segurança de quem distribui o correio.

Os CTT levantam algumas reservas quanto ao modo como os dois requisitos cumulativos estão redigidos.

Quanto ao primeiro requisito¹², os CTT consideram não ser perceptível o que poderão constituir «meios próprios que permitam superar aquele risco», embora reconheçam que, dada a elevada abstração desta (e das demais) circunstância excepcional, poderá ser difícil atingir uma redação abrangente que mantenha a sua clareza. Pelo exposto, os CTT, a respeito da certeza e segurança jurídicas do PSU, entendem que este conceito deve ser eliminado.

Uma situação que, segundo os CTT, deveria ser acautelada neste ponto, no sentido de integrar este requisito, é a que respeita à deterioração dos veículos usados na distribuição, a qual os CTT caracterizam do seguinte modo: *«nos casos em que a distribuição ocorre em domicílios servidos por estradas rurais (caminhos de terra ou “paralelepípedos”), onde*

¹² Envolvimento de 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 e o(s) PSU não possua(m) meios próprios que permitam superar aquele risco de modo a permitir a entrega do envio postal ao domicílio».

existe um risco sério de os veículos de suporte à distribuição serem danificados, havendo portanto um risco para a própria segurança dos envios postais transportados».

Quanto ao segundo requisito¹³, os CTT questionam, desde logo, qual o racional por detrás da definição do (sub)requisito da persistência do risco por mais de duas semanas.

Segundo os CTT, a definição de uma limitação temporal mínima parece um contrassenso. De acordo com esta empresa, é possível que se verifiquem condições de entrega que coloquem em risco a segurança ou saúde do distribuidor ou a segurança dos envios postais transportados nem que seja por apenas um só dia. Assim sendo, os CTT não entendem a razão para que apenas seja relevado, para este efeito, o risco que persista por mais de duas semanas, uma vez que durante aquele período de duas semanas a segurança ou saúde do distribuidor pode continuar a estar sob ameaça, não se concebendo, face aos bens jurídicos em causa, que prevaleça o interesse da distribuição de um envio postal face à proteção da vida ou da integridade física do respetivo distribuidor. Assim, no entender dos CTT esta limitação temporal deverá ser eliminada.

Adicionalmente, os CTT reiteram o acima já referido a propósito da tomada de conhecimento, por parte do PSU, «por qualquer meio», redação que os CTT entendem não conferir a segurança e certeza adequadas à boa prestação do SU, verificadas estas circunstâncias.

Entendimento da ANACOM

Relativamente ao comentário dos CTT a respeito do que poderão constituir «*meios próprios* [do(s) PSU] *que permitam superar*» o risco para a saúde ou segurança do distribuidor ou para a segurança dos envios postais que transporta, esclarece-se que representam quaisquer meios, na disponibilidade do(s) PSU, que este(s) possa(m) utilizar para superar aquele risco, respeitando, obviamente, os direitos e privacidade dos destinatários.

Reconhecendo-se, no entanto, (i) que importa eliminar ao máximo quaisquer aspectos que possam criar incerteza e insegurança jurídicas das partes envolvidas, designadamente

¹³ Persistência do risco por mais de duas semanas e seja 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) adequadamente competente(s) para o efeito, que podem ser trabalhadores do(s) PSU e/ou entidades terceiras a solicitação do(s) PSU, logo que seja razoavelmente possível após o(s) PSU tomar(em) conhecimento da circunstância em questão.

do(s) PSU, (ii) que não se pretende em situação alguma colocar em risco a saúde ou segurança do distribuidor dos envios postais, e (iii) que a causa desse risco não será, com elevada probabilidade, causada pelo(s) PSU, não lhe cabendo também a ele a resolução da mesma, entende-se ser de suprimir a parte final daquele requisito, isto é, eliminar a expressão “o(s) PSU não possua(m) meios próprios que permitam superar aquele risco de modo a permitir a entrega do envio postal ao domicílio”.

No que respeita ao comentário dos CTT, para que seja aqui acautelado o risco para a segurança dos envios postais transportados decorrente da deterioração dos veículos usados na distribuição, «nos casos em que a distribuição ocorre em domicílios servidos por estradas rurais (caminhos de terra ou “paralelepípedos”)», é entendimento da ANACOM que esta situação está acautelada na alínea f), respeitante às circunstâncias em que «se verifique dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário». A referência, no SPD, na circunstância em apreço, ao risco para a segurança dos envios transportados pelo distribuidor, refere-se ao risco para os envios quando esteja em causa o risco para a saúde e para a segurança do distribuidor.

Os CTT questionam também «o racional por detrás da definição do (sub)requisito da persistência do risco por mais de duas semanas».

Sobre este aspecto, clarifica-se que se pretendia, tão só, não incluir no âmbito desta circunstância, situações pontuais ou esporádicas, cuja ocorrência tivesse uma duração muito limitada (curta) no tempo – por exemplo, uma situação que colocasse em causa a segurança do distribuidor do(s) PSU durante dois ou três dias consecutivos.

Atendendo, no entanto, à especificidade da circunstância em causa, e que não pretende a ANACOM, em caso algum, que o(s) PSU coloque(m) em causa a proteção da saúde ou da segurança dos respetivos trabalhadores ou terceiros que atuem em seu nome, ajusta-se a decisão no sentido de incluir também circunstâncias, da mesma natureza, que possam ter uma duração igual ou inferior a duas semanas, ou seja, qualquer que seja a sua duração. Nestas situações, e como já se encontra previsto no capítulo 4.1 do SPD, 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. Nestes casos (de duração igual ou inferior

a duas semanas) não é necessária uma avaliação formal de risco de saúde e/ou segurança ou uma avaliação geral das circunstâncias.

No entanto, nos casos em que o referido risco perdure por mais de duas semanas, mantém-se a necessidade de uma avaliação formal de risco de saúde e/ou de segurança e de 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 que intervenham a solicitação do(s) PSU, como já previsto no SPD, tendo em conta não se estar perante uma situação pontual ou esporádica, de duração limitada, em que o(s) PSU pode(m) efetuar a distribuição em instalações distintas do domicílio.

No que respeita ao contributo da Câmara Municipal de Abrantes, para que esta avaliação seja efetuada não só pelo(s) PSU, mas também por parecer obrigatório de entidade terceira, como a junta de freguesia, ou autoridade de saúde ou autoridades policiais, no âmbito das suas competências, considera-se que a adoção dessa exigência pode tornar o procedimento mais complexo. Neste sentido, entende-se que é suficiente que a avaliação em causa possa ser feita apenas pelo(s) PSU, desde que efetuada por alguém competente para o efeito, conforme previsto no SPD. Note-se que o SPD não exclui a possibilidade de a avaliação ser efetuada, desde logo, por entidades terceiras competentes para o efeito. Tal pode até ser de todo o interesse do PSU, nomeadamente em situações mais complexas, ou por exemplo em situações em que se perspetive que a aplicação da circunstância em causa não seja aceite pelos destinatários abrangidos, que para além do direito a reclamarem junto do PSU podem também reclamar junto de outras instâncias, incluindo junto da ANACOM.

Relativamente ao comentário dos CTT a respeito da tomada de conhecimento de um determinado facto, «por qualquer meio», por parte do PSU, remete-se para o referido no capítulo 3.2.2 sobre esta matéria, ajustando-se a decisão em conformidade.

3.2.6 Dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário

Contributos recebidos

A DECO concorda com o previsto no SPD para as situações em que se verifique dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário. Acrescenta que considera importante que a ANACOM tenha entendido que 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 disrupção 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.

A API, a AIIC e a AMD reconhecem que a distribuição poderá ocorrer fora do domicílio no caso de habitações isoladas, localizadas a uma distância considerável da estrada ou sem vias de comunicação, sendo este um caso em que atualmente a distribuição ocorre em BRIC, situação com a qual referem concordar.

António Fernandes salienta o que pode ser uma possível lacuna no texto, que poderá dar espaço a interpretações contrárias ao interesse dos consumidores, quando se refere o seguinte: «em que o uso seguro de veículos exige que os mesmos circulem a uma velocidade média inferior a 10 km por hora – e que diste mais de 200 metros do troço de via (estrada) com condições adequadas à circulação rodoviária». De acordo com António Fernandes, numa interpretação favorável aos consumidores, esta velocidade deverá ser a média do total dos mais de 200 metros referidos. Numa interpretação adversa aos interesses dos consumidores, esta velocidade média poderia ser entendida como a velocidade em qualquer troço dentro dos mais de 200 metros. Neste caso, por exemplo, se dentro dos 200 metros houver um troço de 5 metros dentro do qual a velocidade média é inferior a 10km por hora, isto já seria interpretado como dificuldade de acesso. António Fernandes propõe, assim, que se clarifique que a velocidade média tem de ser a média de todo o percurso.

Os CTT discordam que, como decorre do disposto na página 16 do SPD, se limite que a regra imposta possa levar a uma mudança da prática que tem sido seguida até agora. Segundo os CTT, com essa disposição a ANACOM está a definir uma «exceção à exceção» que, no seu entender, não parece estar devidamente fundamentada. Os CTT argumentam que:

- a) Estando as regras agora a ser definidas, é natural que conduzam a alterações das práticas habituais, no sentido de obrigar à distribuição no domicílio ou à distribuição

em outros locais. Tal é, segundo os CTT, a consequência da definição de um novo quadro regulamentar.

- b) Conforme referiram anteriormente, o racional subjacente à definição das exceções à regra da distribuição ao domicílio é a eficiência e eficácia da prestação do SU, pelo que também por este motivo não antecipam por que razão deve ser mantida uma prática ineficiente ou ineficaz de distribuição, sobretudo quando este aspecto é um princípio fundamental da Lei Postal (artigo 2.º, n.º 1, alínea b).

Em qualquer caso, no que diz respeito a condições de acesso ao domicílio, os CTT consideram que esta apenas poderá ocorrer em domicílios servidos por estradas alcatroadas ou que distem menos de 50 metros destas, correspondendo já assim a um esforço significativo do PSU. Segundo os CTT, se, por um lado, a referência aos 200 metros constante do SPD não tem qualquer fundamentação de facto, a existência de estradas alcatroadas poderá ser uma referência de utilidade pública utilizada pelas autoridades locais no valor para a comunidade das acessibilidades viárias a um dado domicílio. Por outro lado, é necessário salvaguardar o funcionamento e a manutenção dos equipamentos de suporte à distribuição (motociclos, bicicletas, veículos elétricos), que não estão preparados para circular em caminhos agrícolas, estradas de terra ou estradas de paralelepípedos.

Os CTT acrescentam ainda que, tudo visto, com especial destaque para as limitações indicadas anteriormente em relação à distribuição em domicílios em zonas sem toponímia, o prazo máximo para se passar a assegurar a distribuição de correspondência no domicílio do destinatário deverá ser de 40 dias úteis, a contar da atualização da base de dados pelo expedidor, de modo a reorganizar as rotas e a operação de distribuição.

Entendimento da ANACOM

Relativamente ao contributo efetuado por António Fernandes em relação ao texto da alínea f) do capítulo 3.2, clarifica-se que se trata da velocidade média correspondente a todo o percurso. Será promovido o ajustamento da decisão de modo a que este aspecto fique clarificado.

Quanto às referências dos CTT, contrárias a que se limite que uma regra imposta possa levar a uma mudança da prática que tem sido seguida até agora, salienta-se que, tal como

referido no próprio SPD, importa acautelar uma disrupção entre a prática atual e a que pode resultar da decisão. No caso concreto em apreço, em que os destinatários que recebem atualmente os envios postais no domicílio e que, por via da regra que futuramente seja definida, poderiam passar a receber os envios postais em instalação alternativa ao domicílio, a ANACOM entende que o(s) PSU não pode(m) alterar a prática que vem sendo seguida, uma vez que, como referido no SPD, no quadro do SU não se justifica que, por o atual contrato de concessão estar a cessar, sejam aplicadas condições menos favoráveis aos destinatários. Ou seja, a manutenção da distribuição no domicílio para este caso específico constitui a solução mais equilibrada, tendo em conta que os destinatários que atualmente recebem os envios postais nos seus domicílios devem poder continuar aí a recebê-los, salvo vontade manifestada em sentido contrário pelos mesmos.

Relativamente às referências dos CTT a que o acesso ao domicílio apenas poderá ocorrer em domicílios servidos por estradas alcatroadas ou que distem menos de 50 metros destas, correspondendo já assim a um esforço significativo do PSU, importa referir que:

- a) para além das estradas alcatroadas, existem muitas outras vias cujo pavimento se encontra em bom estado de conservação e é adequado para assegurar a circulação, em condições de segurança dos veículos em geral e, como tal, também dos que são usados para a distribuição postal. A título de exemplo referem-se as vias de circulação cujo pavimento é revestido a cimento, a paralelepípedos de pedra, ou mesmo as estradas e caminhos em terra batida, que se encontram em boas condições de circulação, pelo que será redutor circunscrever as obrigações de distribuição domiciliária apenas aos domicílios cujo acesso é feito através de estradas alcatroadas;
- b) o facto de o acesso aos domicílios de utilizadores postais, no caso enquanto destinatários de envios postais, não ser efetuado através de estradas alcatroadas, não significa que esses utilizadores possam ser discriminados em relação aos restantes, no que ao acesso ao SU diz respeito;
- c) o funcionamento e a manutenção dos equipamentos de suporte à distribuição está salvaguardada e tida em consideração no SPD, notando-se, a este respeito, que o SPD prevê a possibilidade de a distribuição ocorrer em instalações distintas do domicílio quando se trate de vias (estradas ou 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 a uma velocidade média inferior a 10 km por hora (sublinhado nosso), desde que o domicílio diste mais de 200 metros do troço de via (estrada) com condições adequadas à circulação rodoviária.

No que respeita ao comentário dos CTT, de que a referência aos 200 metros constante do SPD não tem qualquer fundamentação de facto, propondo que, em alternativa, seja considerada uma distância igual ou superior a 50 metros (distância a partir da qual seria possível efetuar a distribuição em instalação alternativa ao domicílio), note-se que, considerando que a velocidade média de uma pessoa em passo normal é de aproximadamente 1,5 metros por segundo, o que equivale a 5,4 km por hora, para percorrer 200 metros uma pessoa demora cerca de 133 segundos (2 minutos e 13 segundos), o que, no caso de um percurso de ida e volta corresponde a cerca de 4 minutos e 26 segundos, período de tempo que se considera razoável a ser despendido pelo distribuidor para efetuar a entrega dos envios postais aos destinatários. Os referidos 200 metros são uma distância máxima, pelo que o distribuidor não terá de efetuar sempre um percurso de 200 metros e despende aquele período de tempo. A este respeito é de notar que no Reino Unido¹⁴ definiu-se como limite para considerar uma situação excecional para efeitos da entrega de objetos postais ao domicílio ou outros pontos de entrega autorizados, um tempo de 7,5 minutos até ser alcançado o ponto de entrega, podendo este período de tempo ser contabilizado através da deslocação a pé, caso o acesso através de veículos seja impraticável. A distância definida no SPD (e o tempo necessário a essa deslocação, tal como calculado acima) é inferior ao valor definido no Reino Unido.

Relativamente às referências ao prazo máximo para se passar a assegurar a distribuição de correspondência no domicílio do destinatário, tendo em conta o referido no capítulo 3.2.2 (relativamente à distribuição nos domicílios que passem a ter toponímia) entende-se ser de ajustar a decisão a proferir, de modo a prever um prazo máximo de 40 dias úteis (em substituição dos 10 dias úteis previstos no SPD) para passar a efetuar a distribuição ao domicílio a partir do momento em que o(s) PSU tenha(m) conhecimento de que deixou de se verificar esta circunstância que permitiu a distribuição em local distinto do domicílio.

¹⁴ https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0023/78314/statement_delivery_exceptions.pdf.

Também nesta situação, por forma a atribuir maior certeza e segurança jurídicas, entende-se que se deve considerar que o PSU tomou conhecimento de que deixou de se verificar esta circunstância que motivou a distribuição em local distinto do domicílio, quando essa informação é apreendida 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 do SPD.

3.2.7 Outras circunstâncias

Contributos recebidos

Os CTT referem que a ANACOM afastou outras circunstâncias relevantes que também têm servido de justificação, em outros países da União Europeia, para que a distribuição seja feita em instalações distintas do domicílio, nomeadamente: (i) situações climatéricas extremas e (ii) zonas de baixa densidade populacional.

Em relação às situações climatéricas extremas, os CTT notam que, embora se compreenda que serão, por regra, limitadas no tempo e apenas verificáveis em situações pontuais, a ocorrência destes fatores não pode deixar de ter impacto no âmbito do futuro contrato com o(s) PSU, desde logo ao nível da configuração de casos de força maior. Assim, segundo os CTT, seria importante que o conceito de “força maior” pudesse ter uma latitude suficiente para considerar o impacto de eventos climatéricos extremos na execução do futuro programa contratual.

Em relação às zonas de baixa densidade populacional, os CTT referem compreender que o que está em causa é a entrega dos envios postais no domicílio dos destinatários e que tal não depende de saber se é numa zona de maior ou menor densidade populacional. No entanto, salientando que a Lei Postal é clara em determinar que o SU deve ser prestado de forma eficiente e sustentável (artigo 2.º, n.º 1, alínea b) da Lei Postal), os CTT consideram que a exceção de distribuição em zonas de baixa densidade populacional, bem como a sua revisão periódica, não deveria ser afastada sem uma análise mais detalhada, onde fosse efetuada uma quantificação prévia dos custos inerentes e ao impacto desta medida nos custos de distribuição.

Sobre este aspecto, os CTT salientam que 5% da população portuguesa ocupa 50% do território, o que coloca uma enorme pressão sobre o PSU e sobre a prestação eficiente

deste serviço, e que a tendência de queda do tráfego postal tem levado a que a distribuição em áreas rurais, muito pouco povoadas, obrigue a longas deslocações para a distribuição de pouco volume de correspondência, resultando, segundo os CTT, num esforço por objeto postal irrazoável e desproporcional. No entender dos CTT, é precisamente por isso que, tal como resulta do relatório do Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP) - *ERGP Report On The Quality Of Service, Consumer Protection And Complaint Handling 2018 – An Analysis Of Trends* - publicado em 19.12.2019, em onze países europeus foi reconhecida a validade da exceção da distribuição em zonas de baixa densidade populacional.

Assim, consideram os CTT que, à luz do princípio da eficiência e da eficácia da prestação do SU, a entrega nos casos de situações climatéricas extremas e de zonas de baixa densidade populacional, poderia ser feita: (i) no estabelecimento postal mais próximo; (ii) em baterias de caixas de correio individuais (BCCI) ou BRIC ou (iii) em CCI localizadas perto da via pública.

A DECO considera inaceitável que a distribuição dos envios postais se faça em recetáculos individuais localizados na via pública, ou noutros locais alternativos ao domicílio do destinatário, pelo simples facto de se tratar de zonas de baixa densidade populacional ou no caso de habitações isoladas. A DECO aplaude o facto de a ANACOM também ter adotado uma posição semelhante, referindo-o expressamente e salientando que 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.

Entendimento da ANACOM

No que respeita à posição defendida pelos CTT de consideração de «situações climatéricas extremas», é de notar que a presente decisão não tem por objeto situações que, por regra, são pontuais ou esporádicas, cuja ocorrência tenha uma duração muito limitada (curta) no tempo. Acresce que, «situações climatéricas extremas» podem, dependendo das suas características concretas, ser enquadráveis no âmbito das situações geralmente aceites como situações de força maior, as quais também não são objeto do SPD em apreço, devendo ser tratadas em sede própria.

Em relação às zonas de baixa densidade populacional, como referido no SPD e como os próprios CTT referem, 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.

Adicionalmente, embora a Lei Postal, como os CTT indicam, determine que o SU deve ser prestado de forma eficiente e sustentável (artigo 2.º, n.º 1, alínea b) da Lei Postal), a mesma Lei determina também que deve ser assegurada a existência, disponibilidade, acessibilidade e a qualidade da prestação do SU (artigo 2.º, n.º 2, alínea a), bem como a prestação do SU em condições de igualdade e não discriminação (artigo 11.º, n.º 1, alínea c). Neste contexto, importa assegurar o necessário equilíbrio entre, por um lado, a fixação de um ónus excessivo para o(s) PSU em termos de distribuição de envios postais e, por outro lado, a qualidade de serviço e os direitos e interesses dos destinatários (utilizadores). Considera-se que tal equilíbrio foi considerado no SPD, bem como neste relatório, quando, tendo nomeadamente em conta preocupações de eficiência e de eficácia na prestação do SU, se prevê um conjunto de circunstâncias em que se permite que a distribuição possa ocorrer em instalações distintas do domicílio, o que beneficia o(s) PSU face a uma situação em que essas circunstâncias não fossem admitidas.

Nas condições descritas, a ANACOM entende não se justificar proceder, neste âmbito, a qualquer alteração na decisão submetida a consulta.

3.3 Exceções que afetem utilizadores particularmente vulneráveis

Contributos recebidos

A Câmara Municipal de Abrantes entende que não é suficiente uma recomendação ao(s) PSU, devendo sim condicionar-se o PSU à adoção de procedimentos que conduzam à entrega ao domicílio. Esta câmara municipal entende também que, cedendo esta obrigação perante uma circunstância em que esteja em causa a salvaguarda dos direitos de segurança e saúde do distribuidor, ainda assim a distribuição alternativa ao domicílio deverá ser acordada com intervenção da autarquia, que poderá convocar a segurança social.

A DECO salienta ter manifestado, na resposta à consulta pública de novembro de 2019, especial preocupação com o facto de a distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio do destinatário afetar particularmente a população mais vulnerável e com dificuldades de mobilidade, nomeadamente os idosos, que têm dificuldade em se

deslocar a esses locais. Segundo a DECO, o SU é fundamental para a coesão territorial, económica e social do país e tem subjacentes, entre outros, os princípios da acessibilidade a todos os utilizadores e da não discriminação.

Neste contexto, a DECO entende que é muito positivo que no SPD se recomende que o(s) PSU, sempre que 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, 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 adote(m) outras alternativas à distribuição que possam ser mais favoráveis aos destinatários do que as previstas no SPD.

A Junta de Freguesia de Santa Maria Maior salienta a necessidade de se adequar o SU cada vez mais à população idosa.

Os CTT reconhecem a importância de tratar de forma especial utilizadores particularmente vulneráveis, sendo aceite e reconhecido que esta deve ser uma das principais funções do(s) futuro(s) PSU.

No entanto, os CTT referem que mantêm integralmente a posição manifestada na consulta, de 2019, sobre o SU após o fim da atual concessão, no que concerne à possibilidade de serem fixadas limitações ao funcionamento das exceções. Os CTT entendem que a existência de tais limitações não deve ser imposta, o que não quer dizer que o futuro PSU não possa naturalmente atender a situações específicas de utilizadores particularmente vulneráveis. De resto, entendem os CTT que a Lei Postal não admite a definição de tais «exceções às exceções», o que parece que está em linha com a posição da ANACOM prevista no SPD, de apenas «recomendar» determinadas atuações.

Os CTT alegam que o estabelecimento de quaisquer «exceções às exceções» anularia, na prática, o propósito do estabelecimento de exceções à obrigação da distribuição domiciliária. Nessa medida, no entender dos CTT, verificando-se pelo menos uma condição de exceção da obrigação de distribuição domiciliária, deverá o PSU poder proceder à distribuição postal em instalações distintas do domicílio do utilizador.

A este propósito, os CTT realçam que no já referido Relatório do ERGP, que dedica uma parte da sua análise às circunstâncias que têm vindo a ser aplicadas nos Estados-Membros relativamente à exceção da obrigação de distribuição domiciliária, não é dada qualquer indicação no que concerne à aplicação, nos referidos países, de limitações às exceções, nomeadamente para fins de proteção de utilizadores particularmente vulneráveis.

Acrescentam ainda os CTT que os critérios que regeram a fixação das condições excecionais já traduzem, no seu entender, um razoável e adequado equilíbrio entre todos os fatores em jogo, pelo que consideram que não se justificará a imposição de limites a essas situações excecionais. Neste contexto, os CTT referem o seguinte:

- a) Relativamente à «exceção» à distribuição domiciliária, que os CTT denominam de exceções por razões de «autonomia privada»:

O estabelecimento de «exceções às exceções» quando esteja em causa a distribuição em instalações distintas do domicílio do utilizador, por vontade deste, carece de qualquer sentido. Os CTT sublinham que, se é vontade expressa do próprio destinatário dos envios postais que os mesmos sejam entregues em instalações distintas do seu domicílio, não pode ser o PSU a contornar (*i.e.*, desrespeitar) a sua vontade e a «forçar» a distribuição domiciliária dos envios postais. Admitir o contrário seria atentar contra o «direito» (e não «dever») do destinatário de receber os envios postais no seu domicílio.

- b) Relativamente às «exceções» à distribuição domiciliária que os CTT denominam de exceções motivadas por razões de «eficiência e eficácia da distribuição»:

- i) A distribuição domiciliária em zonas sem toponímia, ou zonas em que, existindo toponímia, tenham ruas e/ou edifícios por identificar, pode implicar, de acordo com os CTT, uma enorme ineficiência da distribuição postal.

Segundo os CTT, pode dar-se o caso de, numa zona na qual a distribuição postal é assegurada maioritariamente através de instalações distintas do domicílio do destinatário, o PSU necessitar de percorrer uma rota, numa zona sem toponímia, apenas para proceder à distribuição domiciliária relativamente a um destinatário considerado como débil para estes efeitos, o que pode ferir a capacidade do PSU de cumprir com as suas exigências de assegurar a

qualidade do SU, nomeadamente no que respeita aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade da distribuição. Os CTT entendem que a distribuição em zonas sem toponímia, ou em zonas que, existindo toponímia, tenham ruas e/ou edifícios por identificar, implica um risco elevado de tais exigências de qualidade de serviço virem a ser prejudicadas, em razão da inexistência de orientações claras sobre onde o distribuidor postal poderá encontrar o domicílio do respetivo destinatário.

- ii) Nos casos em que não existe recetáculo postal individualizado para a entrega de envios postais, ou que, possuindo, o mesmo não esteja em boas condições de funcionamento, os CTT questionam a adequação prática do estabelecimento de limitações a esta exceção. Segundo os CTT, está-se perante situações em que são razões de ordem física relacionada com o recetáculo postal individualizado para a entrega de envios postais que impossibilitam a distribuição domiciliária.
 - iii) O referido na alínea anterior aplica-se também, segundo os CTT, em relação à exceção relativa às dimensões dos envios postais, que não permitem o seu depósito no recetáculo postal.
 - iv) Além do custo adicional de tratamento necessariamente manual na distribuição de objetos sem toponímia, esta prática vem, no entender dos CTT, contrariar os esforços de reduzir a dependência do conhecimento empírico dos carteiros, que em situações de ausência por absentismo dificulta a eficácia da distribuição.
 - v) Em suma, o estabelecimento de limitações ao conjunto de exceções motivadas por razões de «eficiência e eficácia da distribuição», impõe, segundo os CTT, um esforço desproporcionado ao PSU face aos custos implicados e é inadequado à proteção dos interesses dos utilizadores finais.
- c) Relativamente à «exceção» à distribuição domiciliária motivada por razões de «segurança e integridade física do distribuidor postal»:

De acordo com os CTT, contrariamente aos restantes grupos de exceções os bens jurídicos em confronto são bens jurídicos pessoais: por um lado, o interesse do

destinatário postal de algum modo debilitado à distribuição no seu domicílio dos envios postais que lhe são endereçados e, por outro, a proteção da integridade física e saúde do distribuidor postal, quando «não seja razoável exigir que o distribuidor faça a entrega do envio postal» (cf. p. 14 do SPD).

Consideram os CTT que, por não estarem aqui em causa considerações de ordem patrimonial, a ponderação entre os interesses em causa deve ser objeto de uma avaliação particularmente cuidadosa.

Os CTT entendem assim que, existindo meios alternativos de distribuição postal, como o estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário, a integridade física dos distribuidores postais deve figurar como barreira intransponível e insuscetível de quaisquer limitações.

Os CTT consideram também que, embora se trate de meras recomendações, os termos propostos no capítulo 3.3 do SPD para a concretização das limitações às exceções carecem de aprofundamento e de maior definição (concretização) de vários dos seus contornos, argumentando, a este respeito, que:

- a) A condição «Sempre que o(s) PSU tome(m) conhecimento de que o destinatário dos envios postais [...]», não é suficientemente precisa no que concerne ao modo como tais situações deverão ser levadas ao conhecimento do PSU.

Questionam os CTT se o PSU deverá manter-se passivo e apenas reagir aos pedidos que expressamente lhe forem submetidos no sentido de cumprir a obrigação de distribuição domiciliária, ou se basta que o PSU tome conhecimento, por qualquer forma (nomeadamente através do concreto distribuidor postal), do possível enquadramento do destinatário nos requisitos a si relativos e, neste caso, como se prova.

Salientam ainda os CTT que a necessidade de ser concretizado o modo através do qual o PSU toma conhecimento dos motivos inerentes à «exceção da exceção», nomeadamente os motivos de saúde que o justificam, não é despiciendo, considerando que, em tese, poderá estar em causa o tratamento de dados relativos à saúde que, nos termos do artigo 9.º do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das

peessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados («Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados» ou «RGPD»), consubstancia uma categoria especial de dados. De acordo com os CTT, a licitude do tratamento de categorias especiais de dados pessoais depende da verificação de um fundamento de licitude «qualificado», pelo que, poderão existir dificuldades adicionais, agora numa ótica de privacidade, a este respeito.

- b) A referência «em consequência da sua idade, por motivos de saúde ou por uma outra razão, como por exemplo, no caso de cegos ou amblíopes», é sobremaneira ampla e imprecisa e, por isso, não confere ao PSU a certeza e segurança jurídicas necessárias à definição de procedimentos relativos à distribuição domiciliária no âmbito das limitações às exceções. Segundo os CTT, não se encontram definidos os limiares, mínimos e/ou máximos, de idade ou quais os motivos de saúde relevantes para este efeito.
- c) Importaria também densificar o que se deverá entender por «pode ser particularmente prejudicado pela não entrega dos envios postais ao domicílio».

Salientam os CTT que o advérbio de modo «particularmente» aponta, pelo menos à primeira vista, para uma ideia de «grau elevado» de prejuízo incorrido pelo destinatário dos envios postais caso os mesmos não sejam distribuídos no seu domicílio; contudo, e sendo esse o caso, de acordo com os CTT não é concretizado qual o grau de prejuízo que deve ser suportado pelo próprio destinatário, a que acresce que a gravidade de tal prejuízo estará sempre dependente de uma avaliação subjetiva, consoante o destinatário em causa .

Entendimento da ANACOM

Relativamente a este ponto, a ANACOM salienta que o previsto no SPD é que, *«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».*

Ou seja, tratam-se de recomendações que visam que o(s) PSU tenha(m) em conta situações específicas de utilizadores que podem ser particularmente prejudicados caso o(s) PSU opte(m) pela entrega dos envios postais em instalações alternativas ao domicílio, quando em presença das circunstâncias que permitem aquela forma de distribuição.

Evidentemente que, em alguns casos, pode não fazer sentido que aquelas recomendações sejam seguidas. É o caso, em particular, da circunstância em que é o próprio destinatário que solicita que a distribuição não seja efetuada no seu domicílio.

Caberá ao(s) PSU avaliar e decidir sobre a aplicação de condições de distribuição mais benéficas para os utilizadores do que as que resultem daquela que venha a ser a decisão final da ANACOM.

E caberá ao(s) PSU, nestes casos, adotar procedimentos que estejam em conformidade com a lei e, também, que sejam transparentes e não discriminatórios. Por exemplo, caberá ao(s) PSU adotar procedimentos que estejam de acordo com o RGPD, podendo também aplicar ou replicar, desde que possível, procedimentos que sejam já utilizados pelo próprio para a prestação de outros serviços a utilizadores considerados vulneráveis, e para cuja prestação seja necessário obter informação caracterizadora da situação «de vulnerabilidade» de cada utilizador.

Relativamente à referência dos CTT a que num relatório do ERGP não é dada qualquer indicação no que concerne à aplicação, nos referidos países, de limitações às exceções, nomeadamente para fins de proteção de utilizadores particularmente vulneráveis, salienta-se que esta omissão resulta desse aspecto não estar contemplado no âmbito do relatório (estudo), não significando que não existam medidas com os mesmos fins e preocupações.

A título de exemplo refira-se o caso do Reino Unido, que desde há vários anos fixou circunstâncias em que a distribuição pode ser efetuada em instalações distintas do domicílio, as quais incluem também recomendações ao PSU especialmente vocacionadas para as situações que possam afetar os utilizadores particularmente vulneráveis.

De salientar que as condições fixadas no SPD não impedem a adoção pelo(s) PSU de medidas que possam ser mais vantajosas para os destinatários. Neste âmbito, e tendo em conta o contributo da câmara municipal de Abrantes, esta Autoridade considera importante que o(s) PSU procure(m) envolver as autarquias locais na procura de soluções que permitam uma adequada satisfação das necessidades de serviços postais das populações, no caso presente no sentido de encontrar soluções que possam ir ao encontro da acima recomendação, constante do SPD e que se mantém na decisão a aprovar.

3.4 Informação a prestar aos destinatários

Contributos recebidos

A Câmara Municipal de Abrantes entende que na informação a disponibilizar aos destinatários deve constar também a disponibilização do(s) PSU, para reunião, com data prevista, em que intervenham as entidades cujo parecer a câmara municipal considera que deve ser obrigatório (de acordo com sugestões anteriormente referidas, *v.g.* junta de freguesia e autoridade de saúde, e/ou forças policiais, e/ou segurança social). A câmara municipal acrescenta que poderiam ser adotadas as conferências procedimentais, com as devidas adaptações, previstas nomeadamente nos artigos 77.º e 81.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), já que o CPA se aplica à conduta de quaisquer entidades, independentemente da sua natureza (portanto mesmo privadas), regulada de modo específico por disposições de direito administrativo. A câmara municipal salienta ainda que, a ser adotada a redação recentemente objeto de discussão pública, as conferências procedimentais são passíveis de ser efetuadas por via eletrónica e, mais céleres.

A DECO considera adequadas as obrigações de informação a prestar aos destinatários pelo(s) PSU, entendendo, no entanto, que se deve determinar que a distribuição dos envios postais em instalações distintas do domicílio não poderá ter início sem, comprovadamente, o(s) PSU ter(em) cumprido os deveres de informação estabelecidos pela ANACOM.

A API, a AIIC e a AMD referem não entender como é que os destinatários tomam conhecimento que as correspondências entregues em instalações distintas do domicílio estão ali depositadas.

Entendimento da ANACOM

Estando aqui em causa as informações a prestar pelo(s) PSU aos utilizadores abrangidos pelas circunstâncias em que a distribuição pode ser efetuada em instalação distinta do domicílio, não se considera necessário que da mesma conste informação sobre a disponibilidade do(s) PSU para uma reunião com outras entidades.

Ponto distinto é o de o(s) PSU ser(em) obrigado(s) a informar as autoridades locais (câmara municipal e junta de freguesia) sobre as circunstâncias em que pode(m) efetuar a distribuição em instalação alternativa ao domicílio por motivo de ausência ou insuficiência de toponímia, situação em que, como acima referido, se considera que deve ser comunicada pelo(s) PSU àquelas entidades. Essa informação poderá conter a disponibilidade do(s) PSU para a realização de uma reunião.

Relativamente ao comentário da DECO, no sentido de determinar que o(s) PSU não possa(m) iniciar a distribuição dos envios postais em instalações distintas do domicílio, antes de, comprovadamente, ter(em) informado os destinatários (informando-os sobre o conjunto de informação previsto no capítulo 4.1 do SPD), considera-se que contribuirá para proteger os interesses e direitos dos utilizadores em causa, na medida em que estes são informados previamente da circunstância em causa e dos possíveis efeitos (consequências) da mesma, permitindo assim também que os destinatários possam adotar medidas, que estejam ao seu alcance, antes de iniciada a distribuição em instalações distintas do domicílio.

Note-se que o SPD já prevê medidas desse género ou equivalentes:

- a) Nas situações em que os domicílios não possuam recetáculo postal individualizado para a entrega de envios postais, ou que, possuindo, o mesmo não esteja em boas condições de funcionamento (circunstância prevista na alínea c) do capítulo 3.2 do SPD), de acordo com o SPD o(s) PSU deve(m) informar o destinatário daquela circunstância, previamente a iniciar a entrega dos envios postais em instalações

alternativas ao domicílio, tendo o destinatário 30 dias para reparar ou colocar o recetáculo.

- b) Nas situações em que se verifique dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário (circunstância prevista na alínea f) do capítulo 3.2 do SPD), os destinatários que, no entanto, recebam os envios postais nos seus domicílios, devem poder continuar aí a recebê-los, salvo vontade distinta dos mesmos expressa e acordada com o(s) PSU.

Na circunstância em que as dimensões dos envios postais não permitem o seu depósito no recetáculo postal (alínea d) do capítulo 3.2 do SPD), o SPD especifica que, tratando-se de correspondências ou jornais e publicações periódicas, deve ser (sempre) tentada a entrega ao domicílio. No caso de encomendas, o previsto no SPD corresponde aquilo que hoje é a prática do atual PSU, pelo que não há, neste caso, uma disrupção face à situação, não se justificando, no entender da ANACOM, a necessidade de uma comunicação prévia do(s) PSU, distinta da prevista no capítulo 4.1 do SPD.

Nas 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 (alínea b) do capítulo 3.2 do SPD), não se justificará uma determinação similar, dado que, nestes casos, atualmente a distribuição domiciliária, a ocorrer, será em casos pontuais.

Uma determinação daquele género não se aplica à circunstância em que é o próprio destinatário que solicita a entrega dos envios postais em local distinto do domicílio (circunstância prevista na alínea a) do capítulo 3.2 do SPD).

Finalmente, quando as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta (circunstância prevista na alínea e) do capítulo 3.2 do SPD), a comunicação prévia não é possível quando aquela circunstância ocorre pela primeira vez. Note-se que, nestes casos, a informação aos destinatários abrangidos por tal circunstância apenas pode ser efetuada a partir do momento em que a mesma «ocorre», o que está também previsto no SPD.

Pelo exposto, entende-se que o comentário da DECO não suscita a realização de alterações na decisão submetida a consulta.

No que respeita ao comentário da API, da AIIC e da AMD, que referem não entender como é que os destinatários tomam conhecimento que as correspondências entregues em instalações distintas do domicílio estão ali depositadas, é de referir que, no caso de correspondências não registadas, os destinatários tomam conhecimento deslocando-se a essas instalações, salvo se outro procedimento, mais favorável para os utilizadores, for instituído pelo(s) PSU. No caso das correspondências registadas, se não for possível a entrega domiciliária, é depositado um aviso nessas instalações, com indicação onde o mesmo pode ser recebido, salvo se outro procedimento, mais favorável para os utilizadores, for instituído pelo(s) PSU.

O capítulo 4.1 da decisão é assim alterado de modo a:

- a) que o(s) PSU informe(m) a câmara municipal e a junta de freguesia sobre a existência de zonas sem ou com insuficiente toponímia, conforme acima referido no capítulo 3.2.2;
- b) prever, nas circunstâncias em que as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta, uma comunicação inicial do(s) PSU aos destinatários e uma outra comunicação adicional caso a situação persista por mais de duas semanas;
- c) que o PSU mantenha uma evidência (registo documentado em suporte físico ou em outro suporte duradouro) das comunicações efetuadas aos destinatários no âmbito do capítulo 4.1 da decisão, que comprove a realização das mesmas.

3.5 Informação a prestar à ANACOM

Contributos recebidos

A DECO refere concordar com o dever de reporte obrigatório à ANACOM, nos moldes previstos no SPD.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM toma boa nota da concordância manifestada pela DECO quanto à informação a prestar a esta Autoridade.

4 Conclusão

Na sequência dos contributos recebidos no âmbito do procedimento de consulta e da análise e entendimento sobre os mesmos expostos nos capítulos anteriores, a decisão a proferir contempla um conjunto de ajustamentos de modo a refletir os entendimentos apresentados, a saber:

1. No capítulo 3.2 acrescenta-se que, na hipótese de deixar de se aplicar uma das circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalação distinta do domicílio, tal não prejudica a aplicação de uma outra, ou outras, se estiverem reunidos os respetivos requisitos.
2. Relativamente à circunstância em que os domicílios se encontram 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 [alínea b) do capítulo 3.2 da decisão a proferir]:
 - a) passa a considerar-se que o(s) PSU tomou(ram) conhecimento de que já existe toponímia e que esta já foi colocada nas ruas e nos edifícios, quando essa informação é apreendida 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 da decisão a proferir, ou através de comunicação formal da câmara municipal ou da junta de freguesia, da área em causa;
 - b) alarga-se o prazo máximo para o(s) PSU passar(em) a efetuar a distribuição ao domicílio, a partir do momento em que toma(m) conhecimento de que já existe toponímia e que esta já foi colocada nas ruas e nos edifícios, de 20 para 40 dias úteis.
3. Em relação à circunstância de 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 [alínea c) do capítulo 3.2 da decisão a proferir]:

- a) clarifica-se que, se o recetáculo postal for colocado ou reparado durante o período de 30 dias concedido pelo(s) PSU para se proceder à sua colocação ou reparação, 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;
 - b) passa a considerar-se que o(s) PSU tomou(ram) conhecimento de que o recetáculo postal já foi colocado ou reparado, quando essa informação é apreendida 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 da decisão a proferir.
4. Relativamente à circunstância em que as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta [alínea e) do capítulo 3.2 da decisão a proferir]:
- a) passa a considerar-se como tal quando *«não seja razoável exigir que o distribuidor faça a entrega do envio postal»*, em substituição de *«que não seja razoável exigir que o distribuidor faça a entrega do envio postal e o(s) PSU não possua(m) meios próprios que permitam superar aquele risco de modo a permitir a entrega do envio postal ao domicílio»*;
 - b) passam a considerar-se também circunstâncias que possam ter uma duração igual ou inferior a duas semanas, e não só superiores a duas semanas. Conforme previsto no capítulo 4.1 da decisão a proferir, 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. Uma avaliação formal de risco de saúde e/ou segurança ou uma avaliação geral das circunstâncias, apenas é necessária para as situações com duração superior a duas semanas;
 - c) passa a considerar-se que o(s) PSU tomou(ram) conhecimento 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, quando essa informação é apreendida 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 da decisão a proferir.

5. Em relação à circunstância de dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário [alínea f) do capítulo 3.2 da decisão a proferir]:
 - a) clarifica-se que se considera como «*via (estrada ou caminho) que não esteja em condições adequadas à circulação rodoviária*», as vias (estradas ou 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;
 - b) alarga-se o prazo máximo para o(s) PSU passar(em) a assegurar a distribuição ao domicílio, a partir do momento em que tenha(m) conhecimento de que deixou de se verificar esta circunstância que permitiu a distribuição em local distinto do domicílio, de 10 para 40 dias úteis;
 - c) passa a considerar-se que o(s) PSU tomou(ram) conhecimento de que deixou de se verificar esta circunstância que motivou a distribuição em local distinto do domicílio, quando essa informação é apreendida 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 da decisão a proferir.
6. Relativamente à informação a prestar aos destinatários [capítulo 4.1 da decisão a proferir]:
 - a) o(s) PSU é(são) também obrigado(s) a informar as autoridades locais (câmara municipal e junta de freguesia) sobre a existência de zonas sem toponímia, ou de zonas em que, existindo já toponímia, as entidades competentes ainda não tenham procedido à sua colocação/identificação nas respetivas ruas e edifícios, transmitindo-lhes a informação, constante do ponto 4.1 da decisão a proferir, que se encontra(m) obrigado(s) a transmitir aos destinatários que se encontrem naquela situação;

- b) o(s) PSU, nas circunstâncias em que as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta, efetua uma comunicação inicial aos destinatários e uma outra comunicação adicional caso a situação persista por mais de duas semanas;
- c) o(s) PSU mantém(êm) evidência (registo documentado em suporte físico ou em outro suporte duradouro) das comunicações efetuadas aos destinatários no âmbito do capítulo 4.1 da decisão a preferir, que comprove a realização das mesmas.