

**SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO**

**PEDIDO DOS CTT PARA  
UTILIZAÇÃO DE *TRANSPONDERS* NA MEDIÇÃO DOS IQS**

**ANACOM**

**2019**



## ÍNDICE

<b>1. Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Análise .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Decisão .....</b>	<b>6</b>



## 1. Introdução

Por decisão, aprovada em 28.12.2018, relativa aos resultados das auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e 2017<sup>1</sup>, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) determinou aos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) que, no âmbito da medição dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) relativos a demoras de encaminhamento de envios postais, a partir de 01.07.2019 não é permitida a utilização de objetos de teste com *transponders*<sup>2</sup>, salvo mediante autorização prévia da ANACOM para o efeito, sendo que os *transponders* (e a tecnologia utilizada com os mesmos) passíveis de utilização devem cumprir, nomeadamente, os seguintes requisitos:

- a) Apenas sejam utilizados para efeitos de validação da informação reportada pelos painelistas.
- b) Não permitam identificar os objetos de teste.
- c) Não permitam identificar o ponto de indução do objeto de teste na rede postal e o ponto de entrega ao destinatário.
- d) Não permitam que os CTT tenham acesso, num espaço de tempo até 5 dias úteis após a primeira leitura do *transponder* na rede dos CTT (de cada vez que o mesmo seja utilizado), a qualquer informação do *transponder*, incluindo a informação sobre a realização da primeira leitura.
- e) Não permitam que os CTT tenham acesso a qualquer informação sobre o ponto de indução, o ponto de receção e o giro, podendo ter acesso ao tipo de ponto de rede onde o objeto circulou (e.g., Centro de distribuição postal, Centro de produção e logística, estação de correios), sem identificar exatamente qual (e.g., estação de correios de Sete Rios).

---

<sup>1</sup> [https://www.anacom.pt/streaming/decfinal27122018IQSCTT.pdf?contentId=1465413&field=ATTACHED\\_FILE](https://www.anacom.pt/streaming/decfinal27122018IQSCTT.pdf?contentId=1465413&field=ATTACHED_FILE).

<sup>2</sup> Objeto colocado dentro dos objetos de correio-prova que permite a deteção do seu percurso através de captação do seu sinal pelas antenas do operador (Fonte: Relatórios de auditoria aos IQS, anos 2016 e 2017).

Os CTT, através da carta n.º 51685, de 02.05.2019, solicitaram à ANACOM autorização para a utilização de *transponders* RFID (*radio frequency identification*)<sup>3</sup> na medição dos IQS, com as características e nos termos e moldes descritos no ponto 4 do Anexo II da mesma carta. Especificamente, os CTT solicitam autorização para:

1. utilização de *transponders* RFID de tecnologia passiva;
2. utilização de *transponders* RFID de tecnologia semi-ativa, até ao final do 1.º trimestre de 2020 (data prevista para a transição/migração integral para a utilização de *transponders* de tecnologia passiva);
3. acesso à informação relativa aos pontos específicos da rede com cobertura RFID (*i.e.*, Centros de Produção e Logística, Centros de Logística e Distribuição, Entrepósito Postal Aéreo e Centro de Distribuição Postal – CDP) onde o objeto de teste com *transponder* circulou.

De uma forma geral, segundo os CTT a utilização dos *transponders* visa a validação da informação reportada pelos painelistas, reduzindo o erro humano na medição dos IQS<sup>4</sup> e contribuindo, assim, para aumentar a fiabilidade e fidedignidade dos resultados apurados. O acesso à informação relativa aos pontos específicos da rede com cobertura RFID visa detetar constrangimentos e atuar na rede operacional dos CTT, de modo a prestar uma melhor qualidade de serviço.

No âmbito da análise do pedido dos CTT, a ANACOM realizou, em 02.08.2019, um contacto telefónico com a União Postal Universal (UPU)<sup>5,6</sup>, uma entidade fornecedora de

---

<sup>3</sup> De acordo com os CTT, radiofrequência ou RFID (*Radio-Frequency Identification*) é um método de transmissão de dados através de campos eletromagnéticos, que armazena dados remotamente através de dispositivos inseridos nos objetos postais denominados *transponders* RFID. A tecnologia RFID pode funcionar com *transponders* semi-ativos, que contêm uma bateria própria para transmitir o seu sinal, e *transponders* passivos, que não contêm fonte de alimentação interna (bateria), sendo a sua alimentação fornecida pelo próprio leitor através de ondas eletromagnéticas, assemelhando-se fisicamente a uma *tag*.

<sup>4</sup> Erro que pode resultar, por exemplo, de os painelistas não verificarem todos os dias a sua caixa de correio para confirmar se receberam objetos postais (que fazem parte do sistema de medição da qualidade de serviço), ou de indicarem (no reporte de informação) incorretamente (por lapso) a data em que enviaram ou receberam o objeto.

<sup>5</sup> A UPU é uma organização intergovernamental, sendo também uma agência especializada das Nações Unidas.

<sup>6</sup> Em concreto, com responsáveis pelo Programa de Medição da Qualidade da UPU e do Sistema de Tecnologias de Informação daquele Programa. Informação sobre o Programa de Medição da Qualidade da UPU encontra-se disponível em <http://www.upu.int/en/activities/global-monitoring-system/about-gms.html>.

*transponders* passivos e respetivo sistema de informação. Realizou também, na mesma data, uma reunião com uma empresa fornecedora de equipamentos, e respetivo sistema de informação, que permitem identificar o momento em que envios postais (que contenham *transponders*) são depositados nos recetáculos postais dos destinatários, equipamentos que os CTT referem que também poderão ser utilizados em associação com os *transponders*.

Aqueles contactos visaram a recolha de informação adicional sobre os referidos *transponders*, equipamentos e respetivos sistemas de informação, designadamente características técnicas, formas de funcionamento, transmissão, armazenamento e acesso aos dados recolhidos.

## **2. Análise**

### **1. *Transponders* de tecnologia semi-ativa**

Os *transponders* de tecnologia semi-ativa para os quais os CTT solicitam autorização para utilização até ao final do 1.º trimestre de 2020, são *transponders* que os CTT já utilizam<sup>7</sup> e que, conforme se concluiu nas auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e 2017, pela sua dimensão e formato podem ser identificados e, assim, também o correio-prova (objetos de teste) e o painelista.

Permitindo identificar os objetos de teste e os painelistas, permitem também identificar os pontos de indução do objeto de teste na rede postal e o ponto de entrega ao destinatário.

Ou seja, a utilização de *transponders* de tecnologia semi-ativa, dadas as suas características, não permite cumprir os requisitos fixados pela ANACOM, na sua decisão de 28.12.2018.

---

<sup>7</sup> Tendo sido desenvolvidos para as medições de qualidade de serviço do sector postal por uma empresa – que segundo os CTT são o único fornecedor de tecnologia semi-ativa para o sector postal – em parceria com o *International Post Corporation* (IPC). De salientar também que, segundo os CTT, existe um período de transição para que as antenas de tecnologia semi-ativa que utilizam sejam totalmente substituídas pelas antenas de tecnologia passiva, de onde se conclui também que a tecnologia semi-ativa é a que os CTT têm utilizado.

Embora os CTT mencionem, no seu pedido, que a utilização da tecnologia RFID é permitida pelas normas de medição de demoras de encaminhamento desenvolvidas pelo Comité Europeu de Normalização (CEN), nomeadamente a EN13850:2012 e a EN14534:2016, retificada pela EN14534:2016/AC:2017, importa salientar que essas mesmas normas apenas permitem a utilização daquela tecnologia se a mesma não permitir a identificação dos aspectos essenciais do sistema de medição ou não influenciar os resultados, o que, como resulta das conclusões das auditorias acima referidas, não acontece.

De salientar também que no contacto estabelecido com a UPU, em 02.08.2019, aquela entidade referiu que no passado usava os *transponders* de tecnologia semi-ativa, os quais, por incluírem baterias, eram passíveis de identificação, nomeadamente através do toque manual.

Pelo exposto, não se autoriza a utilização de *transponders* RFID de tecnologia semi-ativa.

## 2. *Transponders* de tecnologia passiva

Tendo em conta a informação transmitida pelos CTT na sua carta de 02.05.2019 e as informações obtidas nos contactos realizados pela ANACOM em 02.08.2019, é possível concluir que os *transponders* de tecnologia passiva, com as características identificadas pelos CTT, são de difícil deteção (designadamente face aos *transponders* de tecnologia semi-ativa), sendo já utilizados em diversos países no âmbito de sistemas de medição da qualidade do serviço postal, para validar a informação reportada pelos painelistas. Com o mesmo objetivo, estão também já a ser utilizados, em alguns países, equipamentos que permitem identificar o momento em que envios postais (que contenham *transponders* passivos) são depositados nos recetáculos postais dos destinatários.

Pelo exposto, é autorizada a utilização de *transponders* de tecnologia passiva, bem como a utilização de equipamentos que permitem identificar o momento em que os envios postais que contenham aqueles *transponders* são depositados nos recetáculos postais dos destinatários, em ambos os casos com as características e nos moldes



descritos pelos CTT na sua carta de 02.05.2019, desde que sejam cumpridos, integralmente, os seguintes requisitos:

- a) Sejam utilizados exclusivamente para efeitos de validação da informação reportada pelos painelistas.
- b) Não permitam que os objetos de teste sejam identificáveis, pelo facto de conterem *transponders*.
- c) Não permitam identificar o ponto de indução do objeto de teste na rede postal e o ponto de entrega ao destinatário.
- d) Uma vez que os mesmos visam a validação da informação reportada pelos painelistas, no âmbito do sistema de medição dos IQS, os CTT não podem ter acesso a qualquer informação associada aos *transponders*, nem a qualquer informação associada aos equipamentos que permitem identificar quando os envios postais que os contenham são depositados nos recetáculos postais dos destinatários. Esta informação apenas poderá estar disponível, e ser utilizada, pela entidade externa e independente dos CTT que efetua a medição dos valores dos IQS.

### 3. Informação relativa aos pontos específicos da rede com cobertura RFID

Não é autorizado o pedido dos CTT para acesso à informação relativa aos pontos específicos da rede com cobertura RFID (*i.e.*, Centros de Produção e Logística, Centros de Logística e Distribuição, Entrepasto Postal Aéreo e CDP) onde o objeto de teste com *transponder* circulou, uma vez que, como referido no ponto anterior, aquela informação apenas pode ser utilizada para efeitos da medição dos valores dos IQS.

Tal não prejudica que os CTT possam utilizar as infraestruturas que sejam instaladas na sua rede postal para ler *transponders* de tecnologia passiva, para, em ações próprias e independentes do sistema de medição dos IQS, identificarem constrangimentos na sua rede operacional, de modo a atuar sobre esses constrangimentos com o objetivo de prestar uma melhor qualidade de serviço.

### **3. Decisão**

Pelo exposto, o Conselho de Administração, no exercício das atribuições e poderes conferidos à ANACOM, respetivamente, pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º e pelas alíneas g), h), n) e o) do n.º 1 do artigo 9.º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos seus Estatutos, e atento o disposto no n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor) e na decisão da ANACOM de 28.12.2018, relativa aos resultados das auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e 2017, delibera:

1. Indeferir a utilização de *transponders* RFID de tecnologia semi-ativa.
2. Deferir a utilização de *transponders* RFID de tecnologia passiva, bem como a utilização de equipamentos que permitem identificar o momento em que os envios postais que contenham aqueles *transponders* são depositados nos recetáculos postais dos destinatários, desde que seja assegurado o cumprimento integral dos seguintes requisitos:
  - a) Sejam utilizados exclusivamente para efeitos de validação da informação reportada pelos painelistas.
  - b) Não permitam que os objetos de teste sejam identificáveis, pelo facto de conterem *transponders*.
  - c) Não permitam identificar o ponto de indução do objeto de teste na rede postal e o ponto de entrega ao destinatário.
  - d) Uma vez que os mesmos visam a validação da informação reportada pelos painelistas, no âmbito do sistema de medição dos IQS, os CTT não podem ter acesso a qualquer informação associada aos *transponders*, nem a qualquer informação associada aos equipamentos que permitem identificar quando os envios postais que os contenham são depositados nos recetáculos postais dos destinatários. Esta informação apenas poderá estar disponível, e ser utilizada, pela entidade externa e independente dos CTT que efetua a medição dos valores dos IQS.

3. Indeferir o pedido de autorização dos CTT para acesso a informação relativa aos pontos específicos da rede com cobertura RFID onde o objeto de teste com *transponder* circulou.
  
4. Submeter o presente sentido provável de decisão a audiência prévia dos CTT, ao abrigo dos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo, fixando-se o prazo de dez dias úteis para que os CTT se pronunciem, querendo, por escrito.