ANACOM

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, nº12 - 1099-017 Lisboa
Portugal

Internet - http://www.anacom.pt
e-mail - info@anacom.pt
Telefone - 217211000
Fax - 217211001

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=208522

Deliberação de 4.10.2005

Projecto de regulamento que define regras para avaliação pela ANACOM das comunicações da concessionária do serviço postal universal de encerramento ou redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais

Ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9º dos Estatutos do ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e em desenvolvimento do regime estabelecido nos n.ºs 3 e 4 da Base XX das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ouvidos ----------, aprovou o seguinte regulamento:

Artigo 1º
Objecto e definições

1. O presente regulamento define regras para avaliação pelo ICP-ANACOM, adiante designado por ANACOM, das comunicações da concessionária do serviço postal universal, adiante designada por concessionária, de encerramento ou redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais.

2. Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:

   a) Estabelecimentos postais – estações de correios e postos de correios;

b) Estações de correios – estabelecimentos da concessionária onde são prestados serviços postais concessionados e onde podem também ser comercializados outros serviços e produtos da concessionária e de terceiros, de acordo com os objectivos da concessionária;
c) Postos de correios – estabelecimentos de particulares ou de outras entidades onde, conjuntamente com outras actividades, são prestados serviços postais concessionados e onde podem também ser prestados outros serviços postais, mediante contrato ou outro instrumento jurídico celebrado com a concessionária.

Artigo 2º
Encerramento de estações de correios

1. Na apreciação das comunicações da concessionária de deliberações que envolvam o encerramento de estações de correios, a ANACOM avalia o seguinte conjunto de parâmetros, sem prejuízo da consideração das especificidades de cada comunicação recebida:

a) Sobre a estação de correios a encerrar:
   1) Morada e localização;
   2) Horário de funcionamento, com indicação dos diferentes horários consoante os períodos do ano, quando existentes;
   3) Existência de agenciamento das operações de atendimento e identificação do agente, quando aplicável;
   4) Serviços prestados, com distinção entre serviço universal reservado e não reservado, serviços postais explorados em concorrência, vales postais (emissão e pagamento), venda de selos e outros valores postais e outros serviços;
   5) Estimativa da área geográfica servida, nomeadamente freguesias e extensão servida em km^2;

6) Estimativa quanto ao número de utilizadores com domicílio ou sede na área geográfica referida na subalínea anterior servidos pela estação de correios;

7) Estimativa quanto ao número médio diário de utilizadores relativamente a cada mês e quanto à distribuição diária do número de utilizadores atendidos e do número de prestações de serviços por hora do dia;

8) Caracterização da utilização da estação de correios por tipo ou segmento de utilizador, nomeadamente segmento empresarial, residencial, utilizadores idosos e com deficiência;

9) Número total de empregados afectos, considerando o número de empregados que prestam atendimento ao público em horário parcial e em horário integral e o número de empregados recrutados temporariamente para períodos de maior afluência, bem como a sua distribuição no atendimento ao longo do dia, desagregando entre os que estão afectos à prestação dos serviços concessionados;

10) Ocupação média diária dos empregados em atendimento ao público, relativamente ao horário de trabalho potencial em atendimento, medida pela relação:

$$\frac{\text{nº de horas de trabalho efectivo em atendimento}}{\text{nº de horas de trabalho potencial em atendimento}}$$

11) Percentagem média de operações de atendimento, cujo tempo de espera dos utilizadores se situa até 10 minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o atendimento efectivo, para todo o período de abertura das estações e refere-se à prestação dos serviços concessionados;

12) Quantificação das eventuais reclamações recebidas sobre a estação, discriminadas por tipo relevante, nomeadamente reclamações relativas à sua localização, ao seu horário de funcionamento e ao atendimento ao público, incluindo tempo em fila de espera;

13) Vendas e prestação de serviços gerados por tipo de serviço;

14) Custos associados à exploração da estação de correios;

15) Existência de máquina automática de venda de selos no exterior da estação de correios, junto da mesma, e respectivo número médio diário de operações;

16) Percurso e horário de atendimento em cada lugar, caso se trate de estações móveis;

b) Sobre os dois estabelecimentos postais mais próximos que prestem, pelo menos, os mesmos serviços postais:

   1) Tipo de estabelecimento postal;

   2) As informações referidas em a);

   3) A evolução expectável das variáveis referidas em a), na sequência da efectivação do encerramento da estação de correios;

   4) Distância existente entre cada estabelecimento e a estação de correios que a concessionária pretende encerrar;

   5) Alterações a introduzir nesses estabelecimentos e no seu funcionamento na sequência da efectivação do encerramento da estação de correios e respectiva calendarização;

c) Estimativas quantificadas sobre o impacto expectável do encerramento da estação de correios em termos de qualidade de serviço;

d) Impacto expectável do encerramento da estação de correios sobre a distribuição de correio, nomeadamente sobre a definição dos giros de distribuição de correio;

e) Medidas tomadas para manter a acessibilidade aos serviços postais por parte de pessoas idosas, com deficiência, com dificuldades de locomoção e que não possuam meio de transporte próprio;

f) Informação sobre a rede de estabelecimentos postais, população e área (km^2) no distrito, concelho(s) e freguesia(s) abrangidos pela alteração comunicada pela concessionária, bem como indicação das freguesias, em

cada um dos concelhos referidos, onde não existam estabelecimentos postais fixos.

2. Na apreciação das comunicações da concessionária a que se refere o número anterior, a ANACOM tem ainda em conta o cumprimento dos objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços, de características técnicas e de recursos avançados fixados no convénio celebrado entre a ANACOM e os CTT – Correios de Portugal, S.A. em ...

3. A concessionária deve, a título de fundamentação de cada deliberação comunicada, remeter à ANACOM todos os elementos e informações que permitam avaliar os parâmetros constantes do n.º 1, acompanhados da metodologia utilizada para o seu cálculo, descrevendo os motivos pelos quais pretende encerrar a estação de correios em causa.

4. Sempre que a informação remetida seja insuficiente ou incompleta, a ANACOM solicita à concessionária o envio de informação adicional, a qual deve ser remetida no prazo de 5 dias úteis quando outro não seja fixado em cada caso.

5. Nos casos previstos no número anterior, o prazo de dois meses fixado no n.º 3 da Base XX das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro, na redacção do Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, suspende-se até à recepção pela ANACOM da informação adicional solicitada.

Artigo 3º

Encerramento de estações e substituição por postos de correios

1. Na apreciação das comunicações da concessionária de deliberações que envolvam o encerramento de estações e subsequente criação de postos de

correios, a ANACOM avalia o seguinte conjunto de parâmetros, sem prejuízo da consideração das especificidades de cada comunicação recebida:

a) Os elementos referidos no n.º 1 do artigo anterior;

b) Os seguintes elementos adicionais, relativos ao posto de correios a criar:

   1) Morada e localização;

   2) Distância existente entre o posto e a estação de correios que a concessionária pretende encerrar;

   3) Serviços postais a prestar, de acordo com a classificação prevista na subalínea 4) da alínea a) do n.º 1 do artigo anterior;

   4) Horário de funcionamento, com indicação dos diferentes horários consoante os períodos do ano, quando existentes;

   5) Identificação do responsável pelo posto;

   6) Outros serviços a prestar, designadamente os decorrentes de outras actividades exercidas pelo responsável pelo posto;

   7) Características e duração do contrato ou outro instrumento a estabelecer entre a concessionária e o responsável pelo posto;

   8) Número de pessoas a afectar à prestação de serviços postais, com indicação de eventuais variações ao longo do ano;

   9) Acções concretas a tomar pela concessionária para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes da concessão do serviço postal universal, nomeadamente as relativas à qualidade de serviço e requisitos essenciais.

2. É aplicável aos casos previstos no presente artigo o disposto nos n.^{os} 2 a 5 do artigo anterior com as necessárias adaptações.

3. Quando a ANACOM não se oponha à efectivação de uma deliberação que envolva o encerramento de uma estação e subsequente criação de um posto de correios nos termos dos números anteriores, pode sujeitar o seu

acto de não oposição, de forma fundamentada, a um ou vários dos seguintes modos:

a) Manutenção das condições de funcionamento e de oferta do posto de correios, comunicadas à ANACOM nos termos da alínea b) do n.º 1;

b) Comunicação à ANACOM de qualquer alteração verificada quanto aos elementos relativos ao posto de correios inicialmente comunicados, previstos nas subalíneas 3) e 5) a 9) da alínea b) do n.º 1;

c) Comunicação à ANACOM de qualquer deliberação relativa à alteração do horário de funcionamento do posto de correios;

d) Comunicação à ANACOM das deliberações que envolvam o encerramento ou a redução do horário de funcionamento do posto de correios, com a antecedência mínima de dois meses em relação à data em que cada deliberação deva produzir efeitos, e sujeição à possibilidade de oposição à efectivação da deliberação por parte da ANACOM mediante comunicação à concessionária;

e) Qualquer outro modo que em cada caso seja objectivamente justificado e proporcionado ao fim a prosseguir.

4. Aos casos referidos na alínea d) do número anterior é aplicável o presente regulamento, nomeadamente o disposto nos artigos 2º e 4º, com as necessárias adaptações.

5. O disposto na alínea d) do n.º 3 é aplicável a todos os postos de correios criados pela concessionária, ainda que não sejam criados em substituição de estações de correios.

Artigo 4º

Redução do horário de funcionamento de estações de correios

1. Na apreciação das comunicações da concessionária de deliberações que envolvam a redução do horário de funcionamento de estações de correios, a ANACOM avalia o seguinte conjunto de parâmetros, sem prejuízo da consideração das especificidades de cada comunicação recebida:
   a) Os elementos referidos nas alíneas a) e c) a f) do n.º 1 do artigo 2º, com as necessárias adaptações, bem como o novo horário de funcionamento proposto;
   b) A evolução expectável das variáveis referidas na alínea a) do n.º 1 do artigo 2º, na sequência da efectivação da redução do horário de funcionamento da estação de correios.

2. É aplicável aos casos previstos no presente artigo o disposto nos n.os 2 a 5 do artigo 2º com as necessárias adaptações.

Artigo 5º

Consulta de outras entidades

1. Para além da análise dos elementos e da informação prestada pela concessionária nos termos dos artigos 2º a 4º consoante os casos, a ANACOM pode consultar outras entidades, nomeadamente câmaras municipais, juntas de freguesia e organizações representativas dos consumidores, sempre que considere o seu parecer relevante para o processo de decisão.

2. Os pareceres a que se refere o número anterior não têm carácter vinculativo, devendo a entidade consultada pronunciar-se no prazo de 10 dias úteis quando outro não seja fixado em cada caso.

3. A consulta de entidades pela ANACOM é dispensada sempre que a concessionária faça acompanhar a sua comunicação de parecer relativo ao encerramento ou redução do horário de funcionamento do estabelecimento

postal em causa previamente emitido pelas entidades que a ANACOM consultaria.

4. A dispensa prevista no número anterior não prejudica a faculdade de a ANACOM pedir esclarecimentos às entidades previamente consultadas pela concessionária, bem como de consultar outras entidades cujo parecer considere relevante em cada caso.