

Relatório da audiência prévia dos CTT e dos utilizadores sobre o sentido provável de decisão sobre divulgação de informação sobre estabelecimentos

ÍNDICE

1. Enquadramento	1
2. Comentários sobre a divulgação de informação sobre estabelecimentos postais	2
3. Comentários sobre matérias não previstas no SPD	4
4. Conclusão.....	6

1. Enquadramento

Por deliberação de 28.08.2014 o ICP-ANACOM deliberou que os CTT devem passar a divulgar no seu sítio da Internet, no prazo de 2 meses, mantendo atualizadas, informações sobre todos os estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio) em funcionamento, designadamente informação sobre a respetiva localização, horário de funcionamento e serviços prestados, tendo decidido submeter este ponto deliberativo (SPD) a procedimento de audiência prévia dos CTT e dos utilizadores, pelo prazo de 15 dias úteis.

Foram recebidos, dentro do prazo estabelecido, comentários de:

- Associação Portuguesa de Imprensa (API);
- Sr. Joaquim Carvalho;
- Sindicato Nacional dos Trabalhadores dos Correios e Telecomunicações (SNTCT) - Norte.

Fora do prazo estabelecido foram recebidos comentários das seguintes entidades, que por esse motivo não foram consideradas:

- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
- CTT - Correios de Portugal S.A. (CTT).

O ICP-ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet as respostas recebidas, dentro do prazo, sendo de salientar que não foram identificados, por qualquer das entidades que se pronunciaram, elementos confidenciais.

O presente relatório contém referência a todas as respostas recebidas dentro do prazo e uma apreciação global desta Autoridade sobre as mesmas. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas.

No final do relatório é apresentado o conjunto de alterações a introduzir no SPD à luz da referida apreciação desta Autoridade.

O presente relatório constitui parte integrante da decisão final relativa à divulgação, pelos CTT, de informação sobre estabelecimentos postais.

2. Comentários sobre a divulgação de informação sobre estabelecimentos postais

Respostas recebidas

API

A API afirma que a obrigação de divulgação disposta na deliberação do ICP-ANACOM de 28.08.2014, é claramente insuficiente para o cumprimento do dever de informação por parte dos CTT, pelo que propõe que, de acordo com o disposto na Lei n.º 17/2012, artigo 37º, n.º 1, alínea c) e n.º 2, linha c), artigo 41º, n.º 6 e artigo 53º, n.º 4, o ICP-ANACOM determine¹ que os CTT publicitem uma vez por ano, de forma adequada e, nomeadamente, para além do seu sítio da Internet, no jornal de maior tiragem sediado em cada concelho, a lista da localização das estações de correio e postos de correio em funcionamento nesse concelho, assim como os respetivos horários de funcionamento e serviços prestados. Sugere também a API que esta mesma informação seja publicada uma vez por ano, através da inserção de um folheto como encarte de jornal de circulação nacional de maior tiragem. No caso de não existir nenhum jornal do concelho, de acordo com a API esta informação deverá ser publicada no jornal de maior tiragem de um dos concelhos limítrofes.

A API reforça a proposta apresentada afirmando que nem o ICP-ANACOM, nem os CTT se podem alhear do cumprimento do direito à informação dos cidadãos.

Sr. Joaquim Carvalho

O Sr. Joaquim Carvalho questiona se existe alguma fonte de informação que contenha a localização de todas as estações de correio a fim de avaliar como será a distribuição dos

¹ Relativamente às referências da API ao artigo 37º, n.º 2, alínea c), artigo 41º, n.º 6 e artigo 53º, n.º 4, todos da Lei n.º 17/2012, salienta-se que:

- a alínea c) do n.º 2 do artigo 37º diz respeito, entre outros aspetos, à publicitação dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos por operadores postais que não os CTT, de acordo com os parâmetros e regras a definir pelo ICP-ANACOM, quando tal obrigação lhes seja imposta pelo ICP-ANACOM;
- o n.º 6 do artigo 41º diz respeito à publicitação de informações relativas ao número de reclamações e à respetiva resolução, não estando relacionado com a divulgação de informação sobre estabelecimentos postais;
- o n.º 4 do artigo 53º é referente à divulgação de informação pelo ICP-ANACOM. Sobre esta matéria, refira-se que já hoje o ICP-ANACOM divulga semestralmente informação sobre a rede de estabelecimentos postais na qual se suporta a prestação do serviço postal universal e restantes atividades concessionadas aos CTT, pretendendo esta Autoridade passar também a divulgar, periodicamente, informação referente à realização pelos CTT dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços.

postos face aos objetivos de densidade de rede postal e de ofertas mínimas de serviços definidos por decisão do ICP-ANACOM de 28.08.2014.

Entendimento do ICP-ANACOM

Relativamente à proposta apresentada pela API, entende esta Autoridade que a publicação, uma vez por ano, no sítio da Internet e nos jornais de maior tiragem em cada concelho, de informação sobre estações e postos de correio em funcionamento, para além dos eventuais custos envolvidos, pode não possibilitar uma adequada divulgação de informação aos utilizadores, atendendo a que não permitirá ter em conta as alterações que vão ocorrendo na rede postal ao longo do ano. Neste contexto, o ICP-ANACOM entende que a divulgação pelos CTT, no seu sítio da Internet, de informação atualizada sobre estabelecimentos postais, designadamente informação sobre a respetiva localização, horário de funcionamento e serviços prestados, é suficiente para garantir, de forma atualizada, um fácil e adequado acesso à mesma.

No que respeita ao comentário da API segundo o qual nem os CTT nem o ICP-ANACOM se podem alhear do cumprimento do direito à informação dos cidadãos, salienta-se que a obrigação que o ICP-ANACOM pretende definir visa precisamente divulgar informação que vai contribuir para o esclarecimento e proteção dos interesses dos utilizadores, no acesso aos serviços postais.

Relativamente à questão formulada pelo Sr. Joaquim Carvalho, o ICP-ANACOM informa que na página da Internet dos CTT já podem ser consultadas informações acerca da localização, horários e serviços prestados nas lojas (estações de correio) dos CTT. A mesma informação não se encontra no entanto disponível relativamente a postos de correio. É precisamente por esse motivo que o ICP-ANACOM pretende deliberar que os CTT passem a divulgar, no seu sítio da Internet, informação sobre as estações de correio e sobre os postos de correio. De acordo com o SPD, tal deverá acontecer no prazo máximo de dois meses a contar da decisão final do ICP-ANACOM.

3. Comentários sobre matérias não previstas no SPD

Respostas recebidas

Sr. Joaquim Carvalho

O Sr. Joaquim Carvalho questiona qual a fonte de dados estatísticos e a metodologia que o ICP-ANACOM utiliza para validar a percentagem da população que se encontra a uma determinada distância de um estabelecimento postal.

SNTCT - Norte

O SNTCT-Norte salienta que os CTT, apesar da privatização, não ficaram inibidos do compromisso de garantir um serviço postal de atendimento, tratamento e distribuição à população. Salienta também que esta tentativa de encerramento de mais uma série de estações de correio é uma medida que não só prejudica a população, como põe em causa os serviços postais prestados às empresas.

Entendimento do ICP-ANACOM

Sem prejuízo de se tratar de matérias fora do âmbito do presente SPD, esclarece-se que, para efeitos de quantificação dos indicadores que indicam a percentagem da população a uma determinada distância de um estabelecimento postal, o ICP-ANACOM tem em consideração²:

- i. a distribuição da população a nível nacional, tendo em conta a natureza urbana ou rural das zonas onde reside, de acordo com a tipologia de áreas urbanas definidas pelo INE em 2009, com adaptação à reorganização administrativa do território das freguesias ocorrida em 2013 (versão de 2013 da Carta Administrativa Oficial de Portugal - CAOP), considerando para todo o território da nova freguesia a tipologia atribuída em 2009 à atual sede de freguesia;

² Conforme descrito nas notas metodológicas associadas ao cálculo dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, aprovadas por deliberação desta Autoridade, de 28.08.2014 (http://www.anacom.pt/streaming/Decisao_Final_Densidade_Rede_28082014.pdf?contentId=1323412&field=ATTACHED_FILE).

- ii. a localização da população residente tendo em conta os dados do recenseamento geral da população de 2011, a nível da Subsecção Estatística³.

No cálculo da população que se encontra a uma determinada distância máxima de um estabelecimento postal, considera-se a população das subsecções estatísticas cujo centróide⁴ se encontra dentro da referida distância máxima. Assim, se apenas uma parte de uma determinada subsecção estatística se encontrar dentro da referida distância máxima, se o centróide dessa subsecção se encontrar dentro dessa distância máxima, considera-se que toda a subsecção, e assim toda a população nela residente, se encontra dentro da referida distância máxima. Pelo contrário, se o centróide dessa subsecção se encontrar a uma distância superior, considera-se que toda a subsecção, e assim toda a população nela residente, se encontra a uma distância superior.

Relativamente aos comentários do SNTCT-Norte, relacionados com as obrigações dos CTT em garantir um serviço postal de qualidade, salienta-se que os CTT, enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, devem assegurar o cumprimento de um conjunto de obrigações, de entre as quais se destaca a de assegurar a prestação do serviço universal em todo o território nacional, assegurando a sua disponibilidade e qualidade.

Ainda no âmbito do serviço universal, recorda-se que estão os CTT obrigados a respeitar os parâmetros de qualidade e os objetivos de desempenho, que incluem os respeitantes aos prazos de encaminhamento, assim como o cumprimento dos objetivos de densidade da rede e de ofertas mínimas de serviços, recentemente definidos.

Neste quadro, o ICP-ANACOM, no âmbito das suas atribuições, procede à fiscalização da prestação do serviço universal e do cumprimento das disposições legais e regulamentares relativas à atividade de prestação de serviços postais.

³ Unidade territorial que identifica a mais pequena área homogénea de construção, ou não, existente dentro da secção estatística. Corresponde ao quarteirão nas áreas urbanas, ao lugar ou parte do lugar nas áreas rurais ou a áreas residuais que podem ou não conter unidades estatísticas (isolados).

⁴ Ponto no interior de uma forma geométrica que define o seu centro.

Sem prejuízo do exposto, especificamente em relação ao comentário sobre o encerramento de estações de correio, importa referir que a abertura e/ou fecho de estações de correio é uma matéria que se insere no âmbito das competências de gestão dos CTT, sujeita no entanto ao dever dos CTT de cumprimento das obrigações a que se encontram submetidos, designadamente a obrigação de cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços.

4. Conclusão

Tendo em consideração os contributos recebidos em sede de audiência prévia dos CTT e dos utilizadores, e à luz dos entendimentos acima expostos, o ICP-ANACOM entende não ser necessário alterar o SPD. Contudo, o ICP-ANACOM entende ser de referir especificamente, na decisão final, que o prazo de dois meses para se iniciar a divulgação de informação sobre estabelecimentos postais se conta a partir da data da decisão final.