

02.

Serviços Postais



■ Serviços Postais

Apresenta-se, neste capítulo, a situação dos serviços postais no final de 2007, assim como a evolução ocorrida durante o ano.

Principais aspectos da evolução em 2007

Durante 2007, foram concedidas 2 novas licenças para prestar serviços não reservados mas abrangidos pelos limites de peso e preço do serviço universal. Foram igualmente concedidas 17 novas autorizações para a prestação de serviços de correio expresso. Existiam assim, no final do ano, 63 entidades habilitadas para prestarem serviços postais.

Destas, 50 encontravam-se em actividade, mais 5 do que no ano anterior.

Apesar do já considerável número de entidades presentes neste mercado – nomeadamente, e para além das empresas do Grupo CTT, agentes de grandes grupos internacionais de serviços expresso – a maioria das entidades habilitadas é constituída por entidades franchisadas de pequena dimensão, existindo por isso um elevado nível de concentração.

O Grupo CTT continuava a dispor de uma quota elevada do tráfego postal. Por destino de tráfego, a quota do Grupo CTT atinge 99 por cento no tráfego nacional e 93 por cento no tráfego internacional. Por tipo de serviço, o Grupo CTT é responsável por 99 por cento do tráfego não enquadrado na categoria de correio expresso e por 46 por cento do tráfego do correio expresso, valor semelhante ao registado em 2006.

Continuam a diminuir o número de pontos de acesso à rede⁷⁵, em virtude das políticas seguidas pelo Grupo CTT, reduzindo-se desta forma a densidade e a cobertura postais.

Por outro lado, em 2007 o número de empregados no sector postal caiu 1,8 por cento. As empresas do Grupo CTT continuaram a reduzir o número de trabalhadores, ao passo que o emprego nas empresas concorrentes aumentou 1,3 por cento no ano em análise. Globalmente, e desde 2003, o emprego no sector postal caiu cerca de 6 por cento.

O tráfego postal aumentou 1,1 por cento. O tráfego liberalizado decresceu 4,9 por cento, enquanto o tráfego reservado aumentou 3,1 por cento. Após 3 fases de liberalização, o tráfego reservado representa 77 por cento do total.

Sublinha-se que o tráfego do correio expresso aumentou 8,8 por cento, impulsionado pela actividade de distribuição de encomendas dos prestadores de maior dimensão.

Os preços das prestações integradas no serviço universal continuaram a registar descidas em termos reais e encontrando-se abaixo da média da UE15, em 2007.

Durante 2007, os CTT cumpriram os objectivos de qualidade em vigor, com excepção do valor objectivo da Correspondência não entregue até 15 dias úteis.

No entanto, as principais reclamações dos consumidores dizem respeito a questões como o atendimento aos clientes e com a falta de tentativa de entrega no domicílio. Os problemas com atrasos na entrega são apenas o terceiro factor de reclamação.

A oferta dos serviços postais

O sector postal em Portugal engloba todas as entidades e actividades relacionadas com o estabelecimento, gestão e exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Existe uma primeira segmentação do sector que resulta da definição de serviço universal.

Em Portugal, o serviço universal consiste na *“oferta permanente de serviços postais com qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas e sociais”*⁷⁶.

O âmbito do serviço universal engloba um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras

⁷⁵ A rede inclui todos os operadores.

⁷⁶ Lei n.º 102/99, de 26 de Janeiro de 1999.

publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 20 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, no âmbito nacional e internacional.

Para assegurar a viabilidade económico-financeira da oferta de serviço universal, existe um conjunto de serviços – os serviços postais reservados – que são prestados em regime de exclusividade pelo prestador do serviço universal⁷⁷.

Todos os serviços postais não incluídos na definição de serviços postais reservados são explorados em regime de concorrência, podendo ser prestados pela entidade que presta o serviço universal ou por pessoas singulares ou colectivas devidamente habilitadas para o efeito.

Serviços postais reservados e não reservados

Tabela 101.

Serviços postais	Designação	Prestador
Serviços reservados	- Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja inferior a duas vezes e meia a tarifa pública de um envio de correspondência do 1º escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja inferior a 50g; no âmbito nacional e internacional; - Serviço postal de envios de correspondência registada e de correspondência com valor declarado, incluindo os serviços de citação via postal e notificações penais, dentro dos mesmos limites de preço e peso referidos na alínea anterior no âmbito nacional e internacional; - Emissão e venda de selos e outros valores postais; - Emissão de vales postais; - Colocação, na via pública, de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais.	CTT (exploração ao abrigo de Contrato de Concessão)
Serviços não reservados (âmbito nacional e internacional)	Exploração ao abrigo de licença - Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja igual ou superior a duas vezes e meia a tarifa pública de um envio de correspondência do 1º escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja igual ou superior a 50g e inferior a 2kg; no âmbito nacional e internacional; - Serviço postal de envios de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas, até 2kg de peso; - Serviço de encomendas postais até 20kg de peso; - Serviço postal de envios registados e de envios com valor declarado, incluindo os serviços de citação e notificação judiciais por via postal não abrangido nos limites de preço e peso anteriormente mencionados. Exploração ao abrigo de autorização - Serviços de correio expresso (também vulgarmente designados por courier). Este serviço caracteriza-se pela aceitação/recolha, tratamento, transporte e distribuição com celeridade acrescida, de envios de correspondência e encomendas, diferenciando-se dos respectivos serviços de base pela realização, entre outras, das seguintes características suplementares: prazo de entrega predefinido; registo dos envios; garantia de responsabilidade do prestador autorizado; controlo do percurso dos envios; - Exploração de centros de trocas de documentos – locais onde os utilizadores podem proceder à auto-distribuição através de uma troca mútua de envios postais, dispondo de caixas próprias, devendo os utilizadores para esse efeito formar um grupo de aderentes, mediante a assinatura desse serviço; - Outros serviços, que se enquadrem na definição de serviço postal e que não estejam abrangidos no elenco do serviço universal, nomeadamente os que a evolução tecnológica permite prestar e que se diferenciam dos serviços tradicionais.	CTT e outras entidades habilitadas à prestação de serviços postais (mediante licença ou autorização).

Fonte: ICP-ANACOM.

À prestação de serviços postais não reservados mas abrangidos no âmbito do serviço universal é aplicável um sistema de licença individual. A prestação de serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal encontra-se sujeita à obtenção de autorização geral, cujo regime se caracteriza por uma menor exigência no que respeita ao acesso à actividade às obrigações impostas.

Os serviços postais

Na tabela seguinte sistematizam-se os serviços postais reservados, prestados em exclusivo pelos CTT, e os não reservados, que podem ser prestados por qualquer entidade para o efeito habilitada.

77 Lei n.º 102/99, de 26 de Janeiro de 1999.



De referir que em 1 de Janeiro de 2006 entrou em vigor uma nova fase da liberalização do sector postal. Nos termos do n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de Maio, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, a área reservada passou a ter os seguintes limites de peso e preço: 50g e duas vezes e meia a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, respectivamente.

No desenvolvimento da sua actividade, as entidades que prestam serviços postais suportam-se num conjunto de meios humanos e materiais, os quais constituem a rede postal⁷⁸.

Os prestadores dos serviços postais

Em 2007, existiam 63 entidades habilitadas para prestar serviços postais.

Destas, 54 encontravam-se habilitadas a prestar serviços de correio expresso e 10 encontravam-se habilitadas a prestar serviços não enquadrados na categoria de correio expresso (os CTT expresso encontram-se habilitados a prestar,

simultaneamente, serviços de correio expresso e serviços não enquadrados na categoria de correio expresso).

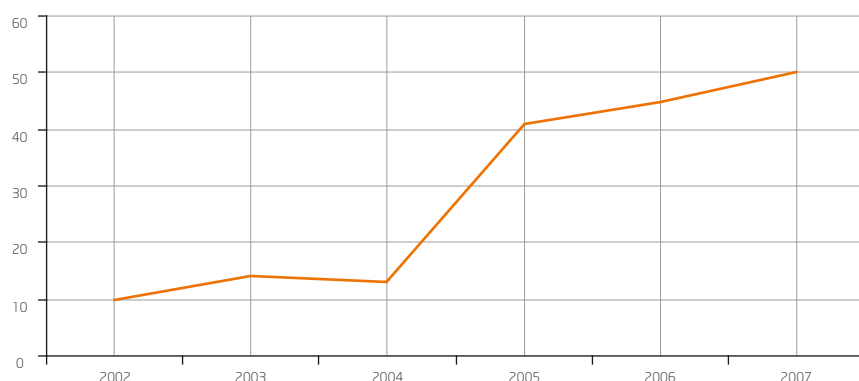
Ao longo do ano foram licenciadas 2 novas entidades como prestadoras de serviços não enquadrados na categoria de correio expresso: a Post21 e a Vasp Premium. De referir que, das 10 entidades habilitadas para prestar serviços não enquadrados na categoria de correio expresso, os CTT expresso, não se encontram em actividade neste segmento, dedicando-se exclusivamente à oferta de serviços de correio expresso.

No último trimestre de 2007, foram concedidas 17 novas autorizações a prestadores de serviços de correio expresso. Estas entidades são franchisadas da Nacex (15) e da MRW (2). Destas empresas apenas quatro entraram em actividade ainda em 2007. Assim, das 54 entidades autorizadas a prestar serviços de correio expresso, apenas 41 se encontram em actividade

No final de 2007, encontravam-se assim em actividade 50 prestadores de serviços postais, mais 5 do que no ano anterior.

Evolução dos prestadores de serviços postais em actividade

Gráfico 126.



Unidade: %.
Fonte: ICP ANACOM.

⁷⁸ A rede postal estabelecida, gerida e explorada pelo prestador de serviço universal denomina-se rede postal pública. As entidades licenciadas e autorizadas para a prestação de serviços postais não reservados podem também estabelecer, gerir e explorar a sua própria rede postal, bem como aceder à rede postal pública, mediante condições acordadas com a concessionária do serviço postal universal. As entidades licenciadas e autorizadas podem ainda celebrar contratos com terceiros que não sejam prestadores de serviços postais para a prestação de serviços de transporte e de distribuição de envios postais.

Os quadros seguintes apresentam os prestadores de serviços postais, o título habilitante e a respectiva data de emissão. Algumas das entidades citadas actuam também noutros

mercados, nomeadamente, nos mercados de transportes de mercadorias, e exercem actividades complementares da actividade postal.

Prestadores de serviços não enquadrados na categoria de correio expresso habilitados

Tabela 102.

Entidade	Nº licença	Data emissão	Serviços prestados
CTT Correios de Portugal, S.A. ¹⁾	A concessionária do serviço postal universal (CTT) tem a faculdade de explorar os serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal, com dispensa de título habilitante adicional.		Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada (direct mail), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
CTT expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. ²⁾	ICP-01/2001-SP	01-10-2001	Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada (direct mail), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
SDIM - Sociedade de Distribuição de Imprensa da Madeira, Lda.	ICP-ANACOM-01/2002-SP	13-12-2001	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
Notícias Direct - Distribuição ao Domicílio, Lda.	ICP-ANACOM-02/2002-SP	13-12-2001	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
MEEST Portugal - Unipessoal, Lda.	ICP-ANACOM-01/2005-SP	07-07-2005	Encomendas postais.
TEX - Transporte de Encomendas Expresso, Lda.	ICP-ANACOM-02/2005-SP	15-07-2005	Encomendas postais.
IBEROMAIL - Correio Internacional, Lda.	ICP-ANACOM-01/2006-SP	18-05-2006	Encomendas postais.
LORDTRANS - Transportes Urgentes, Lda.	ICP-ANACOM-02/2006-SP	28-12-2006	Distribuição de envios postais e encomendas.
POST 21 - Empresa de Correio, S.A.	ICP-ANACOM-01/2007-SP	04-05-2007	Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada (Direct Mail), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
VASP PREMIUM - Entrega Personalizada de Publicações, Lda.	ICP-ANACOM-02/2007	23-07-2007	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.

Fonte: ICP-ANACOM.

1) A concessionária do serviço postal universal (CTT) tem a faculdade de explorar os serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal, com dispensa de título habilitante adicional.

2) Foi autorizada pelo ICP-ANACOM, em 1 de Setembro de 2003, a transmissão da licença de que era titular a Postexpresso - Correio de Cidade, Lda. para a Postlog - Serviços Postais e Logística, S.A. que, a partir do 4º trimestre de 2004, passou a designar-se CTT expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.



Prestadores de serviços de correio expresso habilitados

Tabela 103.

Entidade	Nº autorização	Data emissão	Serv. prestados
CTT expresso - Serviços Postais e Logística, SA (1)	ICP-01/2001-SP	01 Out. 2001	Correio expresso
DHL - Express Portugal, Lda	ICP-03/2001-SP	13 Dez. 2001	Correio expresso
Chronopost Portugal - Transporte Internacional, SA	ICP-04/2001-SP	13 Dez. 2001	Correio expresso
TNT Express Worldwide (Portugal), SA	ICP-05/2001-SP	13 Dez. 2001	Correio expresso
UPS of Portugal - Transportes Internacionais de Mercadorias, Lda	ICP-ANACOM-01/2002-SP	17 Out. 2002	Correio expresso
Rangel Expresso, SA	ICP-ANACOM-02/2002-SP	19 Dez. 2002	Correio expresso
Federal Express Corporation - Sucursal em Portugal	ICP-ANACOM-01/2003-SP	10 Abr. 2003	Correio expresso
Ibercourier - Serviço de Transporte Urgente, Lda. (MRW) (2)	ICP-ANACOM-01/2005-SP	09 Fev. 2005	Correio expresso
Logista - Transportes, Lda.	ICP-ANACOM-02/2005-SP	09 Mai. 2005	Correio Expresso
Lisespo - Transportes, Lda. (4)	ICP-ANACOM-03/2005-SP	15 Jul. 2005	Correio Expresso
Cavijo - Logística e Marketing, Lda.(3)	ICP-ANACOM-05/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
Transworld Express - Correio Expresso, Lda. (3)	ICP-ANACOM-06/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
Nuno Miguel Alves, Unipessoal, Lda. (3)	ICP-ANACOM-07/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
Globe Logistics - Empresa de Courier, Logística e Transportes (3)	ICP-ANACOM-08/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
Fozpost - Entrega e Recolha de Encomendas, Lda.(3)	ICP-ANACOM-09/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
Mensageiro Azul - Serviços de Courier, Lda. (3)	ICP-ANACOM-10/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
RANEXPRESS - Transportes Rodoviários, Lda. (3)	ICP-ANACOM-11/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
Francisco & Silvina - Transportes de Documentos e Encomendas, Lda. (3)	ICP-ANACOM-13/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
MAILGLOBE - Transporte de Correio Urgente, Lda.(3)	ICP-ANACOM-14/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
EXPRESSODÃO - Transporte de Mercadorias, Lda.(3)	ICP-ANACOM-16/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
FOXIL - Gestão de Transportes, Lda. (3)	ICP-ANACOM-17/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
Transportes António Garcia & César, Lda. (3)	ICP-ANACOM-18/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
P.P.Expresso - Transportes de Mercadorias, Lda. (3)	ICP-ANACOM-19/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
JáEstá - Tráfego e Serviços Logísticos, Lda. (3)	ICP-ANACOM-21/2005-SP	08 Set. 2005	Correio Expresso
Multitagus - Transportes e Serviços, Lda. (3)	ICP-ANACOM-22/2005-SP	27 Set. 2005	Correio Expresso
Iberenvios - Actividades Postais e Transportes, Unipessoal, Lda. (3)	ICP-ANACOM-23/2005-SP	27 Set. 2005	Correio Expresso
Princeps, Comércio por Grosso, Lda. (3)	ICP-ANACOM-24/2005-SP	04 Nov. 2005	Correio Expresso
Portomail - Transporte de Documentos e Encomendas, Lda. (3)	ICP-ANACOM-25/2005-SP	04 Nov. 2005	Correio Expresso
E.R. Encomendas Rápidas, Lda. (3)	ICP-ANACOM -26/2005-SP	23 Nov. 2005	Correio Expresso
FELCOURIER - Distribuição de Encomendas Nacional e Internacional, Lda. (3)	ICP-ANACOM-02/2006-SP	02. Fev. 2006	Correio Expresso
HMJ - Envio Rápido de Encomendas, Lda. (3)	ICP-ANACOM-03/2006-SP	02. Fev. 2006	Correio Expresso
Flash Transportes Unipessoal, Lda. (3)	ICP-ANACOM-04/2006-SP	02. Fev. 2006	Correio Expresso
Transportes Ochôa, S.A.	ICP-ANACOM-05/2006-SP	02. Fev. 2006	Correio Expresso
LHSTUR - Transportes Urgentes, Estafetagem, Lda.(3)	ICP-ANACOM-06/2006-SP	07. Fev. 2006	Correio Expresso
Consigo Pelo Mundo - Transporte e Entrega de Documentos, Unipessoal, Lda. (3)	ICP-ANACOM-07/2006-SP	07. Fev. 2006	Correio Expresso

Prestadores de serviços de correio expresso habilitados (cont.)

Tabela 103.

Entidade	Nº autorização	Data emissão	Serv. prestados
António Carlos Santos - Entregas Rápidas, Unipessoal, Lda. (3)	ICP-ANACOM-08/2006-SP	09. Mar. 2006	Correio Expresso
ASL Courier, Lda. (3)	ICP-ANACOM-09/2006-SP	08 Jun. 2006	Correio Expresso
ABASTFROTA - Transportes, Lda. (5)	ICP-ANACOM-01/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
TRANSALCAINÇA - Transportes, Lda (5)	ICP-ANACOM-02/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
António Moreira Unipessoal, Lda. (5)	ICP-ANACOM-03/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
SERVEXCELSE - Actividades postais e transportes, Lda. (5)	ICP-ANACOM-04/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
PARMILHAR TRILHOS - Transportes, Unipessoal, Lda. (5)	ICP-ANACOM-05/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
OBIK EXPRESS - Serviço de transportes, Unipessoal, Lda. (5)	ICP-ANACOM-06/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
J. FARINHA - Transportes urgentes, Unipessoal Lda. (5)	ICP-ANACOM-07/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
OVERSPEED - Transportes de correio expresso, Lda. (5)	ICP-ANACOM-08/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
MEIA CURVA - Transporte de Correio Expresso, Lda.(5)	ICP-ANACOM-09/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
URBEXPRESS - Transportes expresso, Lda. (5)	ICP-ANACOM-10/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
MASTERPOST, Unipessoal, Lda. (5)	ICP-ANACOM-11/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
VASTA SELECÇÃO - Comércio e serviços, Lda. (5)	ICP-ANACOM-12/2007-SP	12.Out.2007	Correio Expresso
MENDES & PEREIRA SOUSA, Lda. (5)	ICP-ANACOM-13/2007-SP	23.Nov.2007	Correio Expresso
JOAQUIM LUIZ MARTHA, Lda. (5)	ICP-ANACOM-14/2007-SP	23.Nov.2007	Correio Expresso
ATLANTILÉGUA - Serviços postais, Lda. (5)	ICP-ANACOM-15/2007-SP	23.Nov.2007	Correio Expresso
STARTJOB - Recolhas e Entregas, Unipessoal, Lda. (3)	ICP-ANACOM-16/2007-SP	27.Dez.2007	Correio Expresso
JOSÉ MANUEL ARAÚJO SILVA - Serviço de Transporte Urgente, Unipessoal, Lda. (3)	ICP-ANACOM-17/2007-SP	27.Dez.2007	Correio Expresso

Fonte: ICP-ANACOM.

(1) Foi autorizada pela ANACOM, em 01. Set. 2003, a transmissão da licença de que era titular a POSTEXPRESSO - Correio de Cidade, Lda. para a POSTLOG - Serviços Postais e Logística, S.A. que, a partir do 4T04, passou a designar-se CTT expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.

(2) A empresa IBERCOURIER é proprietária da marca MRW.

(3) Empresa a prestar serviços postais sob a marca MRW em regime de *franchising*.

(4) Empresa a prestar serviços postais sob a marca SEUR em regime de *franchising*.

(5) Empresa a prestar serviços postais sob a marca NACEX em regime de *franchising*.

(6) A empresa Logista é proprietária da marca Nacex



Evolução da estrutura de oferta

Apesar do já considerável número de entidades presentes neste mercado em 2007 (nomeadamente, e para além das empresas do Grupo CTT, agentes de grandes grupos internacionais de serviços expresso), a maioria das entidades habilitadas era constituída por entidades franchisadas de pequena dimensão, existindo por isso um elevado nível de concentração.

Quotas de tráfego postal por destino

Tabela 104.

	2003		2004		2005		2006		2007	
	CTT ¹⁾	Outros	CTT ¹⁾	Outros	CTT ¹⁾	Outros	CTT ¹⁾	Outros	CTT ¹⁾	Outros
Nacional	98,9	1,1	98,9	1,1	99,0	1,0	98,9	1,1	98,9	1,1
Internacional	97,9	2,1	97,8	2,2	96,8	3,2	96,4	3,6	93,5	6,5
Int. entrada	96,8	3,2	95,8	4,2	91,8	8,2	94,1	5,9	93,3	6,7

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM.

1) Inclui CTT e CTT expresso.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

A desagregação por tipo de serviço permite verificar que a quota do Grupo CTT continua a ser bastante elevada no segmento dos serviços não enquadrados na categoria de correio expresso (99,4 por cento). No caso do correio expresso, os

Analisando as quotas de tráfego por segmento do destino de tráfego, verificava-se que a quota do Grupo CTT se manteve praticamente inalterada, fixando-se em cerca de 99 por cento no caso do tráfego nacional. No caso do tráfego internacional a quota do Grupo CTT reduziu-se para 93 por cento. Em relação ao ano anterior, verifica-se uma redução de 3 pontos percentuais na quota de tráfego internacional do Grupo CTT.

novos prestadores dispõem, em conjunto, de uma quota de cerca de 54 por cento, valor semelhante ao verificado em 2006.

Quotas de tráfego postal por tipo de serviço

Tabela 105.

	2003		2004		2005		2006		2007	
	CTT ¹⁾	Outros	CTT ¹⁾	Outros	CTT ¹⁾	Outros	CTT ¹⁾	Outros	CTT ¹⁾	Outros
Serv. expresso	52,2	47,8	47,5	52,5	43,1	56,9	45,8	54,2	46,2	53,8
Serv. não enq. cat. expresso	99,4	0,6	99,4	0,6	99,6	0,4	99,5	0,5	99,4	0,6

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM.

1) Inclui CTT e CTT expresso.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

O perfil do consumo dos serviços postais

Os principais utilizadores dos serviços postais são entidades não-residenciais. Os principais fluxos de tráfego são aqueles que têm como remetentes estas entidades e como destinatários consumidores individuais e empresas. Estima-se que os fluxos que têm como remetentes consumidores individuais representam menos de 10 por cento do tráfego postal.

Apresenta-se de seguida o perfil do utilizador e da utilização residencial dos serviços postais.

De acordo com a informação disponível⁷⁹, o serviço de correio normal e o serviço de correio prioritário (azul) são os serviços postais mais utilizados. Destaca-se, por outro lado, o significativo aumento do número de inquiridos que afirmam utilizar o correio pré-pago (verde)⁸⁰.

79 Cf. ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, Novembro de 2006. O Universo foi constituído pelos indivíduos com mais de 15 anos de idade, residentes em Portugal (Continental e Regiões Autónomas). A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro não seja superior a +/-3,5% para os principais resultados (assumindo um intervalo de confiança de 95%). A amostra foi estratificada por NUTS II com base no último Recenseamento Geral da População: Censos 2001. O trabalho de campo decorreu entre os dias 2 e 15 de Novembro de 2006 e foi realizado pela Metris GfK. Efectuaram-se 1000 entrevistas telefónicas (CATI). O trabalho de campo decorreu entre os dias 2 e 15 de Novembro de 2006 e foi realizado pela Metris GfK.
80 O padrão de serviço foi aprovado pela Portaria n.º 1048/2004, de 16 de Agosto. Vide http://www.anacom.pt/streaming/port1048_04.pdf?categoryId=42989&contentId=224902&field=ATTACHED_FILE.

O nível de preços dos serviços expresso justificará os baixos níveis de consumo deste tipo de correio.

Os serviços postais são mais intensamente utilizados por indivíduos em idade activa, destacando-se o escalão etário entre os 25 aos 30 anos.

Percentagem de indivíduos que utilizaram os serviços postais, por escalão de idade

Tabela 106.

Escalão de idade	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
15-24	46,7	52,7	1,8	10,2	12,0
25-30	50,0	61,5	8,3	20,8	19,8
31-49	41,6	53,8	5,5	13,5	15,6
50-64	46,8	45,4	5,0	6,4	17,9
65-mais	39,8	26,9	2,2	3,2	7,0
Total	43,8	47,2	4,4	10,1	14,3

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo dos serviços postais 2006.

Os indivíduos com um nível de instrução superior são aqueles que mais utilizam os serviços postais.

Percentagem de indivíduos que utilizaram os serviços postais, por nível de instrução

Tabela 107.

Nível de instrução	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Até instrução primária	42,0	38,5	2,8	5,6	7,7
6º ano ou 9º ano	50,0	52,6	5,3	10,5	15,8
12º ano	53,4	58,9	5,5	17,8	19,2
Superior ao 12º ano	60,3	58,7	3,2	14,3	14,3
Total	43,8	47,2	4,4	10,1	14,3

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo dos serviços postais 2006.

As classes de rendimento mais elevado são aquelas onde a utilização do correio é mais intensa.

Percentagem de indivíduos que utilizaram os serviços postais, por status social

Tabela 108.

Status social	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Alto (A)	53,2	66,0	6,4	21,3	17,0
Médio alto (B)	46,8	69,8	10,1	18,7	20,1
Médio (C)	49,4	58,5	5,1	17,6	20,5
Médio baixo (D)	41,9	38,2	3,2	6,7	10,8
Baixo (E)	37,8	35,7	1,4	1,4	9,8
Total	43,8	47,2	4,4	10,1	14,3

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo dos serviços postais 2006.



Por último, refira-se que a utilização da Internet não parece desincentivar o consumo dos serviços postais, nem influenciar a utilização do serviço e encomendas.

Envios nos últimos 12 meses, por utilização de Internet

Tabela 109.

	Não utiliza e-mail	Utiliza e-mail	Média
Correio normal	9,2	15,9	14,3
Correio Azul	6,9	9,5	8,8
Correio Expresso	3,3	1,9	2,1
Correio Verde	9,2	7,9	8,1
Encomendas	4,0	5,0	4,7

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo dos serviços postais 2006.

A evolução dos serviços postais em 2007

Apresenta-se de seguida um conjunto de elementos sobre a evolução dos serviços postais em 2007: penetração, utilização dos serviços postais, emprego, infra-estruturas de rede, preços, qualidade dos serviços e reclamações dos consumidores.

Penetração do serviço

A cobertura postal é de cerca de 21 pontos de acesso por 100km². Desde 2003, regista-se uma ligeira tendência de descida deste indicador. A redução do número de pontos de acesso do operador do serviço universal, não tem sido compensada pelo aumento de pontos de acesso dos operadores da área liberalizada.

Cobertura postal

Tabela 110.

	2006	2007	Var. (p.p.) 2006/2007	Var. (p.p.) média anual 2003/2007	Var. (p.p.) acumulada 2003/2007
N.º de pontos de acesso por 100km ²	20,8	20,5	-0,3	-0,3	-1

Unidade: N.º de pontos de acesso por km², p.p.

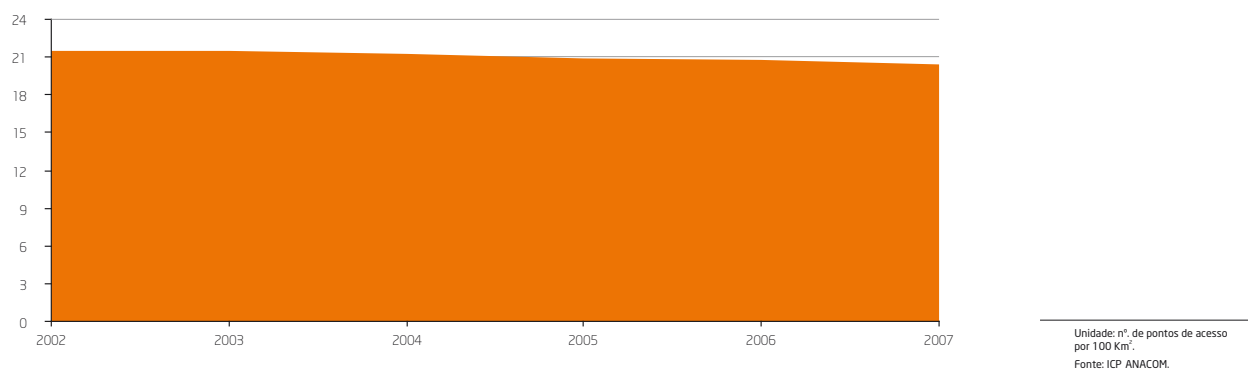
Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Nota 1: A área total de Portugal é de 92.090km² (Fonte: INE).

Nota 2: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados pelos prestadores.

Cobertura postal

Gráfico 127.



Por sua vez, a densidade postal regista, igualmente, uma tendência de queda, estando o número de habitantes por ponto de acesso a crescer desde 2002. Esta evolução é explicada,

não só pela redução do número de pontos de acesso, mas também pelo aumento populacional verificado no período em causa.

Densidade postal

Tabela 111.

	2006	2007	Var. (p.p.) 2006/2007	Var. (p.p.) média anual 2003/2007	Var. (p.p.) acumulada 2003/2007
N.º habitantes por ponto de acesso	554	563	9	9	34

Unidade: N.º de habitantes por ponto de acesso, p.p.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Nota 1: População em 31 de Dezembro de 2006: 10.599.095 habitantes (Fonte: INE).

Nota 2: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

A taxa de penetração dos serviços postais medida em termos de capitação postal – tráfego postal por habitante – cresceu um ponto percentual em 2007. A evolução do tráfego

que determina este resultado será apresentada na secção seguinte.

Capitação postal

Tabela 112.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Capitação postal	116	117	1,1	-0,7	-2,9
Tráfego nacional	111	112	1,5	-0,6	-2,3
Tráfego inter. de saída	5	5	-8,0	-4,4	-16,3
Tráfego inter. de entrada	4	4	1,7	-2,2	-8,4

Unidade: tráfego postal por habitante, %.

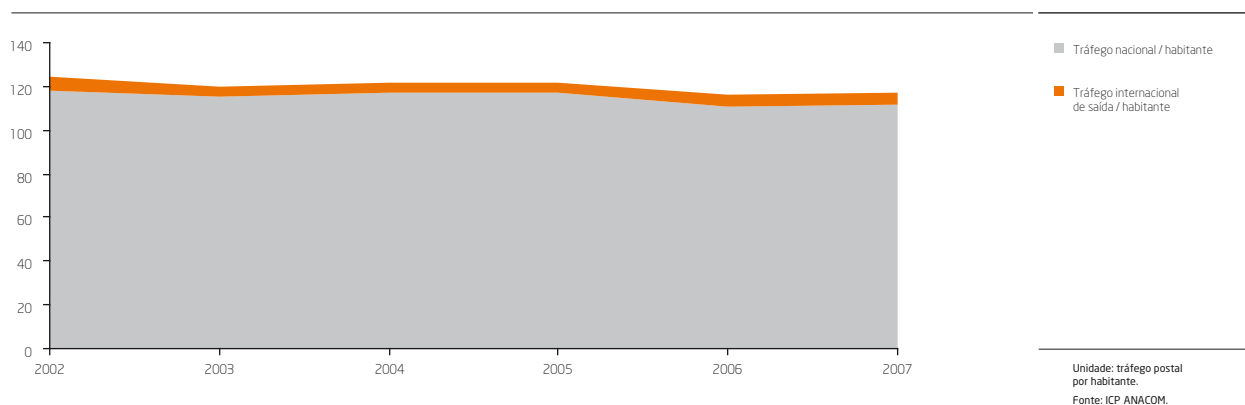
Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Nota 1: População em 31 de Dezembro de 2006: 10.599.095 habitantes (Fonte: INE).

Nota 2: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Evolução da capitação postal por destino de tráfego

Gráfico 128.





Nível de utilização do serviço

Nas secções seguintes avalia-se a evolução do tráfego global, do tráfego liberalizado e do tráfego por destino.

Evolução do tráfego global

Em 2007 o tráfego postal aumentou 1,1 por cento, embora em termos acumulados, e tendo em conta a evolução dos últimos 5 anos, o tráfego postal tenha caído 1,8 por cento, o que resultou numa redução média anual de 0,4 por cento.

Tráfego postal

Tabela 113.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Tráfego postal	1.224.973	1.238.802	1,1	-0,4	-1,8

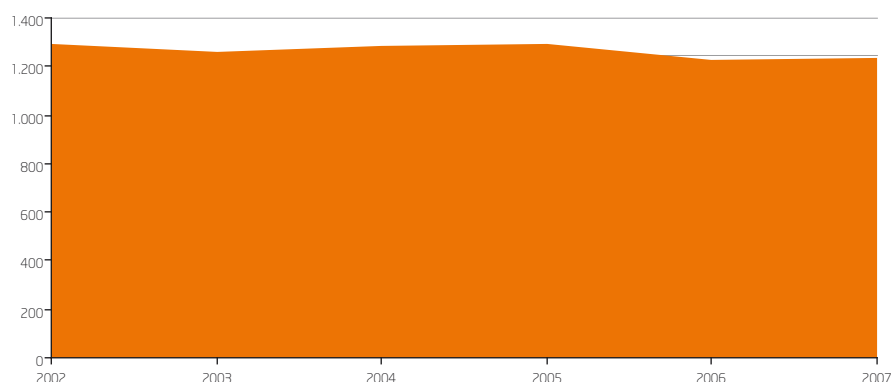
Unidade: Milhares de objectos, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Evolução do tráfego postal

Gráfico 129.



Unidade: milhares de objectos.
Fonte: ICP ANACOM.

Composição do tráfego: área reservada/área liberalizada

No ano de 2007 registou-se um incremento do tráfego do correio reservado (+3,1 por cento), e uma redução do tráfego do correio liberalizado (-5 por cento). Desta forma, o peso do correio reservado atingiu 76,8 por cento, mais 1,5 pontos percentuais do que no ano anterior.

Contudo, em termos acumulados, e tomando como referências os últimos 5 anos, verificou-se uma redução de 10,4 pontos por cento do tráfego reservado e um aumento de 44,3 por cento do tráfego liberalizado.

Tráfego postal: Área reservada/Área liberalizada

Tabela 114.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Área reservada	922.308	950.996	3,1	-2,7	-10,4
Área liberalizada	302.665	287.806	-4,9	9,5	43,9

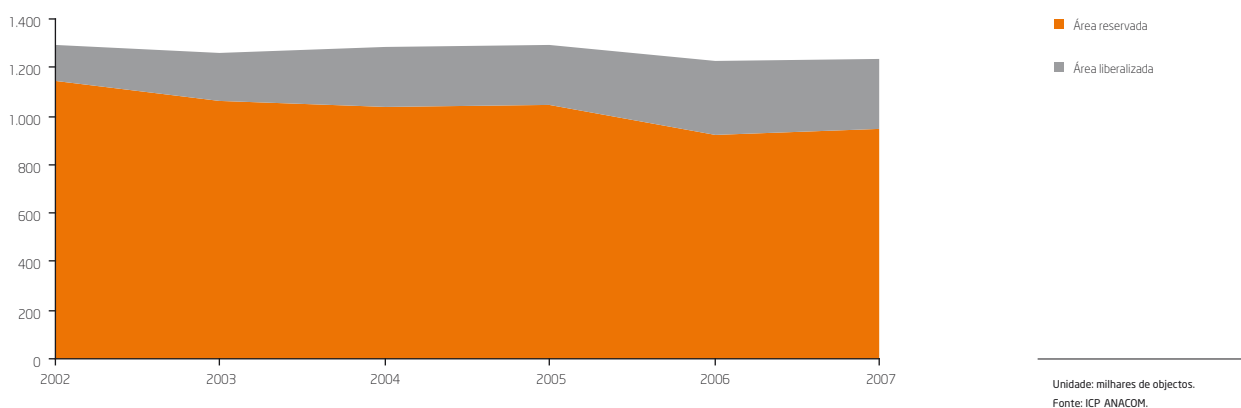
Unidade: Milhares de objectos, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Evolução do tráfego postal reservado e liberalizado

Gráfico 130.



De referir, no entanto, que estas significativas variações ocorridas na composição do tráfego (área reservada/área liberalizada), são explicadas, essencialmente, pela entrada em vigor das sucessivas fases de liberação do sector postal ocorridas em 2003, 2004 e 2006. Estas alterações do enquadramento regulamentar resultaram na re-categorização como tráfego liberalizado de tráfego anteriormente classificado como reservado. Pelo contrário, as variações

ocorridas em 2007 reflectem apenas o comportamento dos intervenientes nestes mercados.

Tráfego da área liberalizada por tipo de objecto: correspondências e encomendas

O tráfego liberalizado é maioritariamente constituído pelas correspondências (93 por cento). As variações ocorridas em 2007 serão analisadas nas secções seguintes.

Tráfego postal da área liberalizada

Tabela 115.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Área liberalizada	302.665	287.806	-4,9	9,5	43,9
Correspondências	281.962	268.075	-4,9	10,0	46,2
Encomendas	20.703	19.731	-4,7	4,4	18,8

Unidade: Milhares de objectos, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

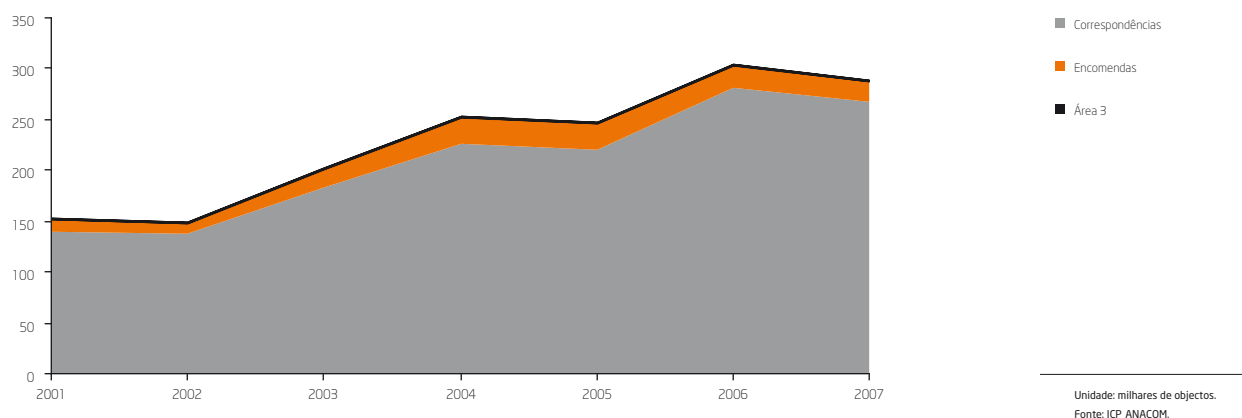
Como referido anteriormente, a magnitude das variações ocorridas em termos acumulados é essencialmente expli-

cada pelo aumento artificial de tráfego resultante da entrada em vigor das sucessivas fases do processo de liberalização.



Evolução do tráfego liberalizado

Gráfico 131.



Evolução do tráfego por destino: nacional/internacional

Analisando o comportamento do tráfego postal por destino, verifica-se que enquanto o tráfego nacional cresceu 1,5 por

cento, o internacional sofreu uma redução de cerca de 8 por cento. Esta redução do tráfego internacional foi influenciada sobretudo pela evolução do tráfego da área reservada (CTT).

Tráfego postal por destino de tráfego

Tabela 116.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Tráfego postal	1.224.973	1.238.802	1,1	-0,4	-1,8
Nacional	1.172.285	1.190.317	1,5	-0,3	-1,1
Internacional	52.688	48.486	-8,0	-4,1	-15,4
Internacional de entrada	44.051	44.811	1,7	-1,9	-7,3

Unidade: Milhares de objectos, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

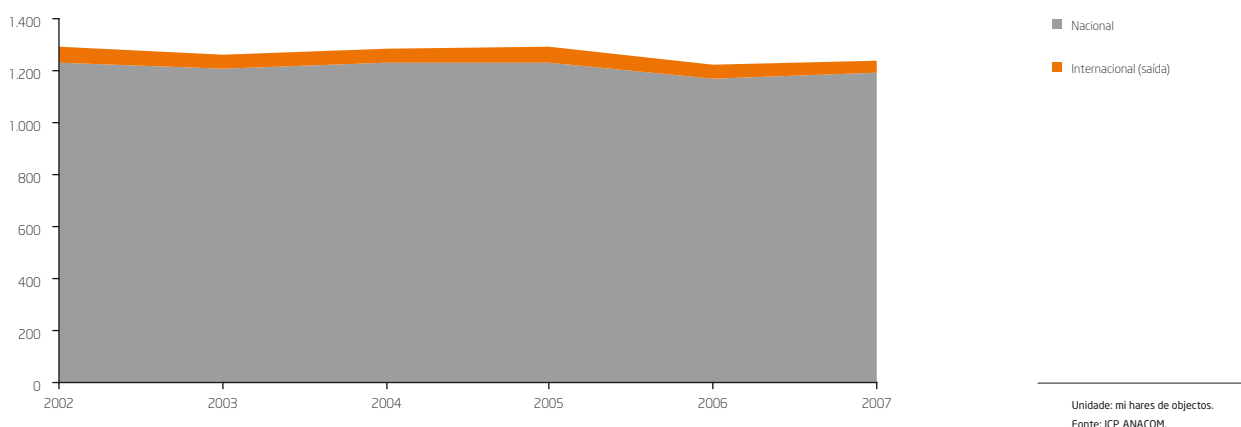
Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

O tráfego internacional foi também aquele que sofreu proporcionalmente, uma maior descida no período de 2003 a 2007. Este tipo de tráfego diminuiu 15 por cento, contra uma descida de 1,1 por cento do tráfego nacional.

O tráfego nacional representa cerca de 96 por cento do tráfego postal.

Evolução do tráfego por destino

Gráfico 132.



Evolução do tráfego por tipo de serviço

No que diz respeito à evolução do tráfego por tipo de serviço, destaca-se o crescimento verificado no segmento dos serviços de correio expresso (8,8 por cento em 2007). Esta evolução é explicada quase na totalidade pelo aumento de encomendas nacionais dos maiores prestadores do sector.

Apesar da evolução verificada, o tráfego postal não enquadrado na categoria de correio expresso continua a representar a esmagadora maioria do tráfego liberalizado (98,6 por cento). No entanto, desde 2003 o tráfego não enquadrado na categoria de correio expresso sofreu uma redução total de 2,1 pontos percentuais.

Tráfego postal por tipo de serviço

Tabela 117.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Tráfego postal	1.224.973	1.238.802	1,1%	-0,4%	-1,8%
Expresso	16.296	17.735	8,8%	7,1%	31,4%
Não enquad. na categoria expresso	1.208.678	1.221.068	1,0%	-0,5%	-2,1%

Fonte: ICP-ANACOM.

Unidade: Milhares de objectos.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Emprego nos serviços postais

O emprego nos serviços postais tem apresentado uma tendência ligeiramente decrescente. Em 2007 o número de empregados no sector postal caiu 1,8 por cento. As empresas do Grupo CTT continuam a reduzir o número de trabalha-

dores ao passo que o emprego nas empresas concorrentes aumentou 1,3 por cento no ano em análise.

Desde 2003, o emprego no sector postal caiu cerca de 6 por cento.



Emprego nos serviços postais

Tabela 118.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Nº empregados	16.826	16.528	-1,8	-1,5	-5,7
Grupo CTT	14.355	14.026	-2,3	-2,8	-10,7
Outros prestadores	2.471	2.502	1,3	8,1	36,5

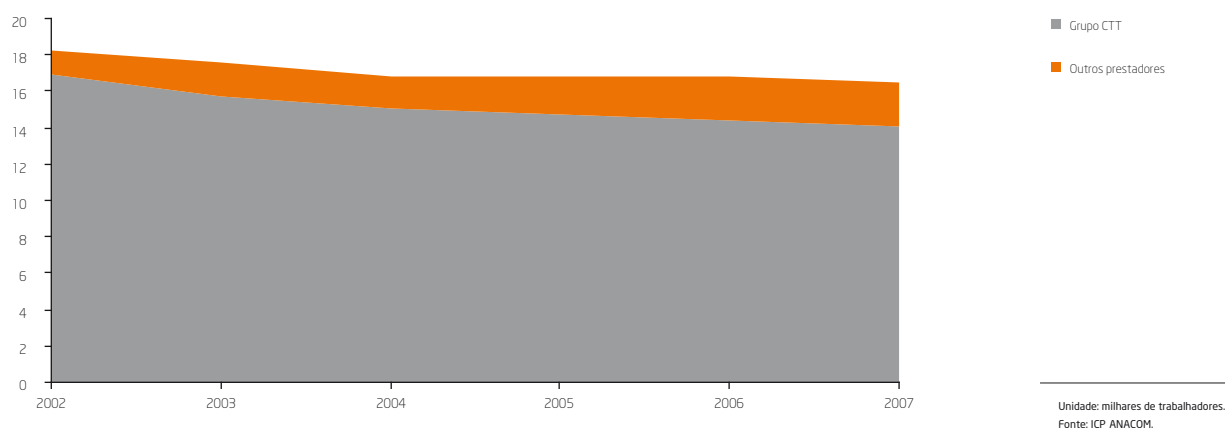
Unidade: 1 empregado, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Evolução do emprego nos serviços postais

Gráfico 133.



A rede postal

A evolução dos meios materiais da rede postal global detida pelo prestador do serviço postal universal e pelas entidades habilitadas para a prestação de serviços postais explorados em concorrência é apresentada na tabela seguinte.

Meios materiais da rede postal

Tabela 119.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Nº pontos de acesso	19.132	18.849	-1,5	-1,2	-4,8
Grupo CTT	19.032	18.733	-1,6	-1,3	-5,2
Outros prestadores	100	116	16,0	30,5	190,0
Nº centros de distribuição	469	476	1,5	0,9	3,7
Grupo CTT	381	384	0,8	-2,3	-8,8
Outros prestadores	88	92	4,5	24,7	142,1
Frota de veículos	5.549	5.703	2,8	0,4	1,7
Grupo CTT	4.261	4.296	0,8	-0,9	-3,5
Outros prestadores	1.288	1.407	9,2	5,1	21,8

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2006 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Em 2007, apenas o número de pontos de acesso registou um decréscimo, de 1,5 por cento. Os centros de distribuição e a frota de veículos cresceram 1,5 e de 2,8 por cento, respectivamente.

As evoluções acima apresentadas confirmam as tendências iniciadas em 2003.

Sublinha-se que, enquanto os CTT têm vindo a reduzir os meios físicos da sua rede, os restantes prestadores, globalmente, tem vindo a investir no desenvolvimento das suas redes.

Nível de preços do serviço universal

As regras para a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal⁸¹ estão sujeitas a um Convénio (Convénio de Preços do Serviço Postal Universal), estabelecido entre a entidade reguladora (ICP-ANACOM) e o prestador do serviço universal (CTT).

Em 21 de Abril de 2006 foi celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM o Convénio de Preços do Serviço Postal Universal⁸², válido para o período de 01/01/2006 a 31/12/2006. Do disposto no Convénio de Preços, salienta-se que a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados não pode ser superior, em termos nominais, a IPC-0,3%. Não foi celebrado Convénio de Preços para 2007, pelo se manteve em vigor a regra anteriormente definida para 2006⁸³.

Em 2007, o preço da tarifa base (tarifa de uma carta de 20gr, nacional) do correio normal diminuiu, em termos reais, 2,5 por cento face a 2006. Face a 2003⁸⁴, verifica-se uma redução real de 9,7 por cento. Em termos reais, o preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 2,4 por cento em relação a 2006 e 5,4 por cento entre desde 2003.

81 No Convénio de Preços são definidas as regras para a formação dos preços do serviço universal, o qual compreende, tanto para o serviço nacional como para o serviço internacional, um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2kg de peso e de encomendas postais até 20kg de peso, bem como um serviço de envios registados e de um serviço de envios com valor declarado (n.ºs 1 e 2 do artigo 6.º da Lei de Bases).

82 <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190245>.

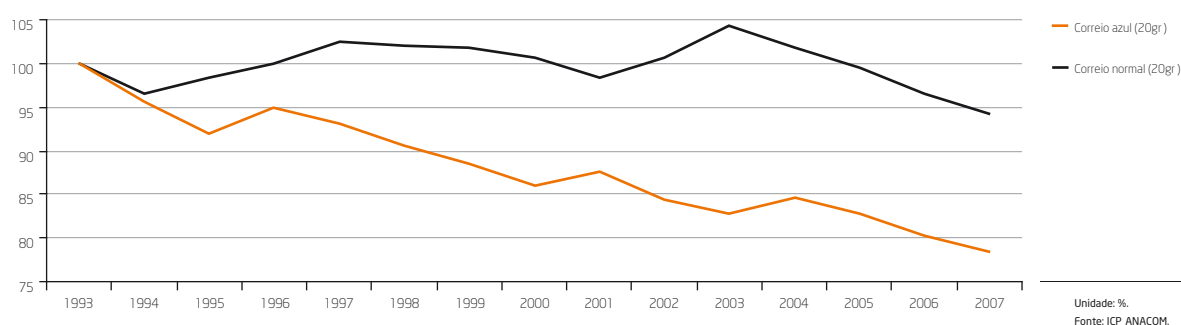
83 Note-se que já foi celebrado novo convénio de preços em vigor desde 1 de Janeiro de 2008 e válido por um período de 3 anos.

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



Evolução real da tarifa base (1993=100): correio normal e azul, nacional

Gráfico 134.



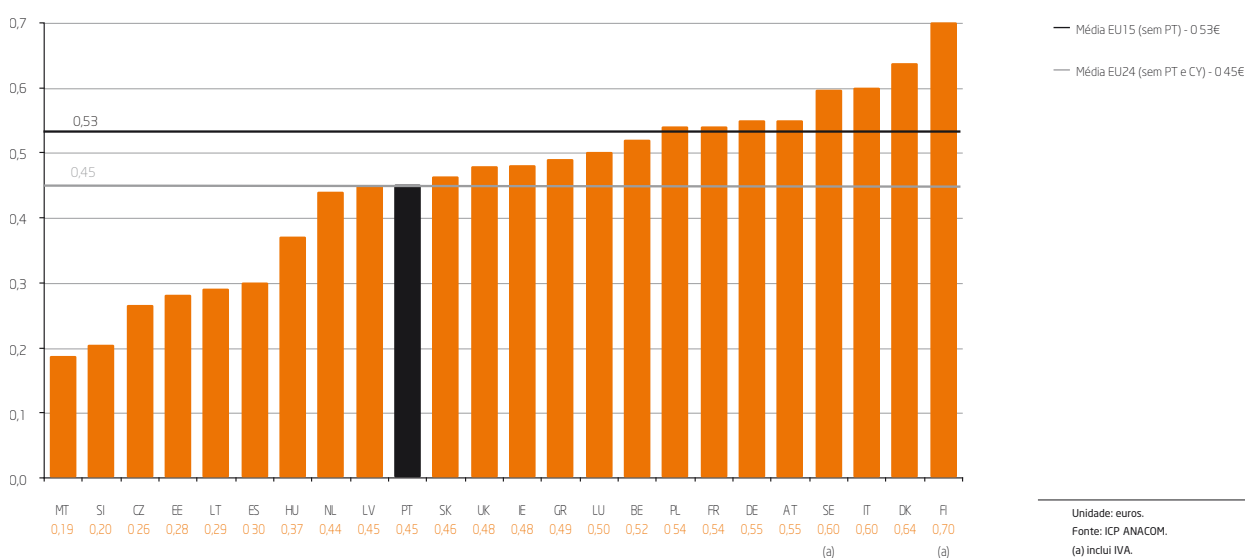
Estes preços comparam favoravelmente com a média da UE, em 2007⁸⁵:

- O preço de um envio nacional de correio prioritário de 20gr (correio azul em Portugal) é 15,1 por cento inferior à média da UE15 e idêntico à média da UE 24⁸⁶ (não inclui Chipre).

- O preço de um envio nacional de correio não prioritário de 20gr (correio normal em Portugal) é 28,6 por cento inferior à média dos países da UE que prestam um serviço equivalente⁸⁶.

Tarifa base do correio prioritário doméstico - 2007

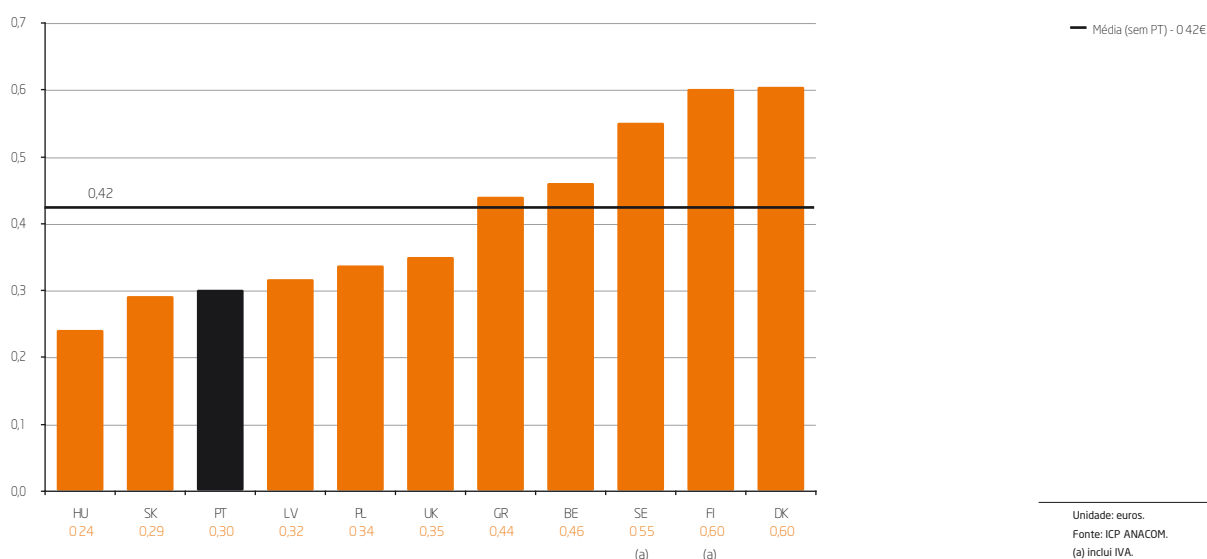
Gráfico 135.



⁸⁵ De acordo com recolha de preços efectuada pelo ICP-ANACOM, directamente do sítio da Internet dos prestadores de serviço postal universal, em 13/02/2007.
⁸⁶ Média sem Portugal.

Tarifa base do correio não prioritário doméstico - 2007

Gráfico 136.



A qualidade do serviço universal

Na data de celebração do referido Convénio de Preços (21 de Abril de 2006) foi também firmado o Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal⁸⁷, válido para o período de 1 de Janeiro de 2006 a 31 de Dezembro de 2006⁸⁸. Este Convénio fixa os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se encontram obrigados a prestar.

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

Não foi celebrado Convénio de Qualidade de Serviço para 2007, pelo que se mantiveram em vigor os objectivos anteriormente definidos para 2006.

O Convénio de Qualidade define também um Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG)⁸⁹, o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS.

Em 2007, verificou-se que os valores dos indicadores atingiram os níveis mínimos assim como todos os objectivos definidos, com excepção do valor objectivo da Correspondência não entregue até 15 dias úteis.

⁸⁷ <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190302>.

⁸⁸ Note-se que já foi celebrado novo convénio de qualidade em vigor desde 1 de Janeiro de 2008 e válido para um período de 3 anos.

⁸⁹ IG é calculado da seguinte forma: 1.º é atribuída uma classificação a cada IQS definido no Convénio de Qualidade, de acordo com a seguinte metodologia: i) Verificando-se o valor definido para cada IQS, atribui-se o valor de 100 ao valor objectivo; ii) Incumprimento do valor mínimo = 0; iii) Valor proporcional de 0 a 100 para valores compreendidos no intervalo entre o objectivo e o mínimo; iv) Valores acima do objectivo, a classificação será também superior a 100, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao objectivo. 2.º Soma das classificações atribuídas a cada IQS, ponderando-as pela respectiva importância relativa. 3.º Caso o IG seja: i) 100 ou superior a 100, não há aplicação da dedução associada ao IG; ii) inferior a 90, aplica-se por inteiro a dedução máxima prevista de 1%; iii) entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução. A dedução corresponde a deduzir um máximo de 1% à variação de preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte ao do incumprimento.



IQS definidos no Convénio de Qualidade 2006

Tabela 120.

Indicadores de qualidade de serviço (Convénio 2006)		IR (%)	Mín.	Object.
IQS 1	Demora de encaminhamento no Correio Normal (D+3)	45,0	95,5	96,3
IQS 2	Demora de encam. no Correio Azul - Continente (D+1)	15,0	93,5	94,5
IQS 3	Demora de encam. no Correio Azul - CAM (D+2)	4,0	84,0	87,0
IQS 4	Correio Normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3	1,4
IQS 5	Correio Azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5	1,5
IQS 6	Demora de encam. de Jornais e Publicações Periódicas (D+3)	11,0	95,5	96,3
IQS 7	Demora de encam. no Correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0	88,0
IQS 8	Demora de encam. no Correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0	97,0
IQS 9	Demora de encaminhamento de Encomenda Normal (D+3)	5,0	90,5	92,0
IQS 10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10mn)	5,0	75,0	85,0

Fonte: Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal de 21/04/2006.

Reclamações

No que diz respeito a reclamações, no decorrer de 2007, o ICP-ANACOM recebeu 6.106 relativas aos serviços postais e respectivos prestadores.

De acordo com o gráfico seguinte, e à semelhança do ano anterior, é possível verificar que 33 por cento dessas solici-

tações se prendem com questões referentes ao atendimento aos clientes. As questões que se prendem com a falta de tentativa de entrega no domicílio ocupam agora o segundo lugar na lista dos motivos de reclamação, tendo ultrapassado os problemas com atrasos na entrega.

Reclamações sobre os serviços postais - 2007

Gráfico 137.

