

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

<http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=58969>

**AUDIÇÃO SOBRE O CONVÉNIO DE OBJECTIVOS DE
DESENVOLVIMENTO DA REDE POSTAL PÚBLICA E DE OFERTAS
MÍNIMAS DE SERVIÇOS**

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 1 |
| 2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL CONCESSIONADO AOS CTT | 3 |
| 2.1. Enquadramento regulamentar..... | 3 |
| 2.2. Contribuição dos CTT para o sector postal e para a economia portuguesa | 5 |
| 2.3. Qualidade de Serviço | 6 |
| 2.4. Formas de exploração do serviço postal concessionado..... | 11 |
| 2.5. Utilização do serviço | 12 |
| 2.6. Disponibilidade da rede postal pública..... | 14 |
| 2.6.1 Indicadores de densidade e de cobertura postal..... | 14 |
| 2.6.2 Comparações Internacionais..... | 19 |
| 2.7. Evolução de preços..... | 22 |
| 3. OBJECTIVOS DE DESENVOLVIMENTO DA REDE POSTAL PÚBLICA E DE OFERTAS MÍNIMAS DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E RECURSOS AVANÇADOS - QUESTÕES | 24 |

1. INTRODUÇÃO

As bases gerais a que obedece o estabelecimento, gestão e exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional (Lei n.º 102/99, de 26/07¹), e o regime delas decorrente, têm como princípio geral assegurar a satisfação das necessidades de serviços postais das populações e das entidades públicas e privadas dos diversos sectores de actividade, mediante a criação das condições adequadas para o desenvolvimento e diversidade de serviços desta natureza (n.º 1 do artigo 2º).

Na sequência da aprovação das bases da concessão do serviço postal universal a celebrar com os CTT – Correios de Portugal, S.A. (Decreto-Lei n.º 448/99, de 04/11²), nas quais foram explicitadas as exactas condições em que deve ser prestado o serviço postal universal, em 01/09/00 foi assinado entre o Estado e os CTT o Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal³ (doravante designado Contrato de Concessão). De acordo com este documento, por convénio a estabelecer entre o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) e os CTT, serão fixados objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e objectivos de ofertas mínimas de serviços, de características técnicas e de recursos avançados.

Em 07/05/01, foi aprovado o Decreto-Lei n.º 150/01⁴, o qual estabelece o regime de acesso e exercício da actividade de prestador de serviços postais em concorrência⁵, concretizando o princípio da liberalização gradual e controlada dos serviços postais.

A presente audição tem como objectivo identificar as opiniões e preocupações dos cidadãos e das entidades interessadas relativamente aos objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e aos objectivos de ofertas mínimas de serviços, de características técnicas e de recursos avançados no âmbito dos serviços concessionados, nomeadamente nas seguintes áreas:

- disponibilidade de acesso da rede postal pública;
- disponibilidade de acesso dos serviços postais concessionados.

Com este objectivo, solicitam-se informações e comentários, nomeadamente, às seguintes entidades:

- Associações representativas dos consumidores;
- Associações representativas de Populações com Necessidades Especiais;

¹ [Lei n.º 102/99, de 26 de Julho](#)

² [Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro](#)

³ [Contrato de Concessão assinado em 01.09.2000](#)

⁴ [Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de Maio](#)

⁵ Os serviços postais em concorrência englobam, entre outros, os serviços postais universais cuja prestação não está reservada (e.g. encomendas).

- Associação Nacional de Municípios Portugueses;
- Associação Nacional de Freguesias;
- Associações Empresariais;
- Prestadores de serviços postais.

Os resultados desta audição auxiliarão a ANACOM na implementação das obrigações impostas pelos diplomas acima citados.

O documento que agora se introduz inicia-se por uma caracterização do serviço postal concessionado prestado pelos CTT, nomeadamente no que diz respeito ao quadro regulamentar aplicável, qualidade, utilização e penetração do serviço, indicadores de acessibilidade da rede postal pública e dos serviços prestados, preços e resultados financeiros (Capítulo 2). Apresentam-se, igualmente, comparações internacionais.

No Capítulo 3 apresentam-se as 4 questões para as quais a ANACOM pretende obter resposta.

Agradece-se o envio de contributos até ao **dia 30 de Abril de 2003**. Sempre que possível, estes contributos deverão ser remetidos através de correio electrónico, para o endereço redcpp@anacom.pt, sem prejuízo do envio pelas vias tradicionais, por forma a possibilitar a divulgação pública das respostas recebidas na página da ANACOM na internet. Para este efeito, agradece-se ainda que os elementos considerados de natureza confidencial sejam claramente identificados.

2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL CONCESSIONADO AOS CTT

2.1. Enquadramento regulamentar

Compete ao Estado, nos termos do n.º 1 do artigo 5º da Lei n.º 102/99, de 26/07, assegurar a existência e disponibilidade do serviço postal universal, entendido como uma 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.

Para tal, cabe ao Estado, nos termos do n.º 2 do mesmo artigo, providenciar para que a densidade dos pontos de contacto e acesso corresponda às necessidades dos utilizadores.

Em 1 de Novembro de 2000, o Estado celebrou com os CTT o Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal (ao abrigo do disposto no artigo 7º da Lei n.º 102/99), ficando esta empresa obrigada à prestação dos seguintes serviços e actividades (cláusula 2ª do referido Contrato):

- O estabelecimento, gestão e exploração da rede postal;
- A prestação dos seguintes serviços, no âmbito nacional e internacional, que constituem o serviço postal universal:
 - o O serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas, sejam ou não efectuados por distribuição acelerada, até 2 kg de peso;
 - o O serviço de encomendas postais até 20 kg de peso;
 - o O serviço postal de envios registados e de envios com valor declarado, incluindo os serviços de citação e notificação judiciais por via postal;
- A prestação dos seguintes serviços e actividades, no âmbito nacional:
 - o A emissão e venda de selos e outros valores postais;
 - o A emissão de vales postais;
 - o A colocação, na via pública, de marcos e caixas de correios destinados à recolha de envios postais.

No âmbito da rede postal pública⁶, constituem obrigações específicas da concessionária (cláusula 9ª do Contrato de Concessão):

- Disponibilizar, nos termos da lei, às entidades habilitadas ao exercício da actividade postal, o acesso, em condições de igualdade e não discriminação, à rede postal pública;
- Estabelecer e manter em bom estado de funcionamento, segurança e conservação a rede postal pública, bem como zelar pela sua operacionalidade e adequada exploração;
- Desenvolver, qualitativa e quantitativamente, a rede postal pública, cumprindo, nomeadamente, os objectivos que vierem a ser fixados no convénio de objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços, de modo a assegurar os níveis de qualidade adequados aos serviços que nelas se suportem;
- Cumprir a legislação aplicável no domínio do ordenamento do território, da protecção do ambiente e do património.

Deverá, igualmente, a concessionária "(...) adoptar medidas que garantam facilidades de utilização do serviço por parte de utentes com necessidades especiais, devendo, designadamente, adequar as estruturas onde esse serviço é prestado, de molde a assegurar o seu fácil acesso".

Constituem obrigações específicas da concessionária (cláusulas 10ª e 11ª do Contrato de Concessão):

- No âmbito da prestação do serviço postal universal:
 - o Efectuar a sua recolha, pelo menos uma vez por dia e em todos os dias úteis, dos marcos e caixas colocadas para o efeito na via pública ou em locais da concessionária adequados à recepção dos referidos envios postais;

⁶ Segundo o nº1 da cláusula 5ª do Contrato de Concessão, a rede postal pública "[...] abrange designadamente o conjunto de meios humanos e materiais afectos à prestação do serviço postal universal, designadamente os existentes nas seguintes unidades operativas:

- a) Centros de tratamento de envios postais;
- b) Centros de tratamento de distribuição de envios postais;
- c) As estações de correio".

Nos termos do nº2 do mesmo artigo, "fazem ainda parte da rede postal pública:

- a) Os bens imóveis em que se implantam as unidades operativas da concessão referidas no número anterior;
- b) Outros bens imóveis ou parte destes, onde se encontrem instalados serviços da concessionária para o desenvolvimento das actividades concedidas;
- c) Os bens móveis utilizados para a exploração das actividades concedidas;
- d) Os direitos e deveres objecto das relações jurídicas que se encontrem em cada momento conexas com a concessão, incluindo os laborais, de mútuo, de empreitada, de locação e de prestação de serviços".

- o Efectuar a sua distribuição, pelo menos uma vez por dia e em todos os dias úteis, no domicílio de cada destinatário ou, nos termos regulamentares, em instalações apropriadas.
- No âmbito da emissão e venda de selos, e da emissão de vales postais, as que constam como tais em regulamentação própria^{7,8}.

No Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal⁹, celebrado entre a ANACOM e os CTT ao abrigo da cláusula 12ª do Contrato de Concessão, fixaram-se objectivos de qualidade de serviço que os CTT se obrigam a prestar.

Por convénio a estabelecer entre a ANACOM e os CTT, nos termos dos n.ºs 1 e 2 da cláusula 15ª do Contrato de Concessão, serão fixados: (i) objectivos de desenvolvimento da rede postal pública; (ii) objectivos de ofertas mínimas de serviços, de características técnicas e de recursos avançados. Este convénio é celebrado, segundo o n.º 3 da mesma cláusula, por um período mínimo de três anos, prorrogável automaticamente por iguais períodos, entrando em vigor a partir da data da sua ratificação pelo concedente (Estado Português).

Está prevista a alteração do âmbito dos serviços reservados aos CTT, no quadro da progressiva liberalização do sector, na sequência da transposição para o ordenamento jurídico interno da Directiva 2002/39/CE, de 10/06/02¹⁰, a qual altera a Directiva 97/67/CE¹¹ no que respeita à prossecução da abertura à concorrência dos serviços postais da Comunidade. Esta transposição não implicará, no entanto, alterações no que respeita ao objecto do Convénio referido no parágrafo anterior.

2.2 Contribuição dos CTT para o sector postal e para a economia portuguesa

Tendo em conta as entidades habilitadas (ao abrigo do Decreto-Lei 150/01) para a prestação de serviços postais em 2001, nesse ano o valor dos proveitos operacionais do sector postal ascendeu a 765.732 milhares de euros, o que representou um crescimento de cerca de 7% face ao ano 2000. Do total de proveitos operacionais em 2001, cerca de 88% foram relativos aos CTT¹².

⁷ [Decreto-Lei n.º 360/85, de 3 de Setembro .](#)

⁸ [Portaria n.º 536/95, de 3 de Junho .](#)

⁹ [Convénio da Qualidade do Serviço Postal Universal celebrado entre o Instituto das Comunicações de Portugal e os CTT - Correios de Portugal S.A.](#)

¹⁰ [Directiva 2002/39/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de Junho de 2002 que altera a Directiva 97/67/CE no que respeita à prossecução da abertura à concorrência dos serviços postais da Comunidade](#)

¹¹ [Directiva 97/67/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 15 de Dezembro de 1997 relativa às regras comuns para o desenvolvimento do mercado interno dos serviços postais comunitários e a melhoria da qualidade de serviço](#)

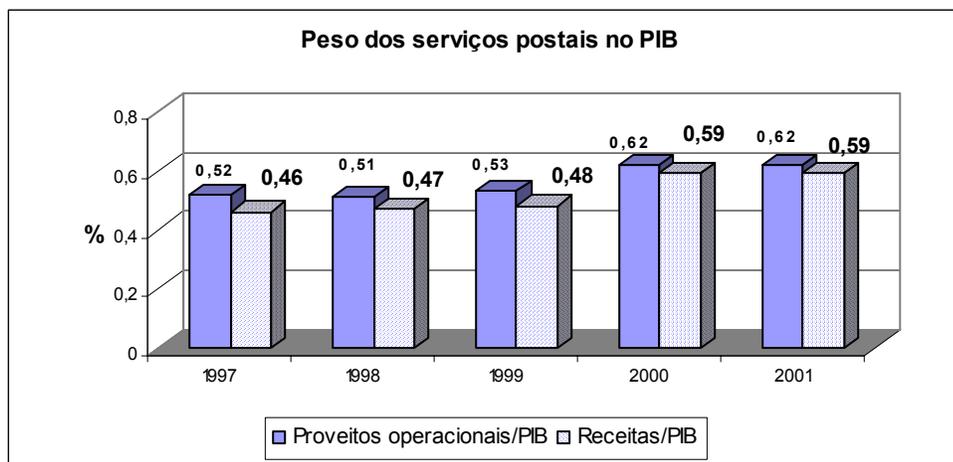
¹² Fonte: Anuário estatístico ANACOM 2001 e Relatórios e Contas dos CTT.

De acordo com um estudo sobre o sector postal, adjudicado pela ANACOM a uma empresa de consultoria, a quota de mercado dos CTT, relativamente aos proveitos totais do mercado das correspondências (excluindo, nomeadamente, encomendas e correio expresso), era de 82% em 1999. Ainda segundo aquele estudo, perspectiva-se que o mercado doméstico cresça a um ritmo anual de cerca de 3% entre 2000 e 2005 e o mercado das correspondências transfronteiriças cerca de 5% ao ano, no mesmo período.

No período compreendido entre 1997 e 2001, assistiu-se ao aumento gradual do peso do sector postal no PIB, como se pode observar no gráfico 1.

Em 2001, a contribuição do sector para o PIB, medida pela relação proveitos operacionais/PIB, era de 0,62%. Cerca de 92% desta contribuição era relativa aos CTT.

Gráfico 1



Fonte: Anuário estatístico da ANACOM 2001

No que respeita ao emprego, o sector postal empregava 0,39% do emprego total da economia portuguesa em 2000 e 0,38% em 2001. No mesmo período, os CTT empregaram, respectivamente, cerca de 0,36% e 0,35% do emprego total da economia portuguesa¹³.

2.3 Qualidade de Serviço

No Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, celebrado em 21/12/00 entre a ANACOM e os CTT¹⁴, foram fixados parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do

¹³ Fonte: Anuário estatístico ANACOM 2001 e Relatórios e Contas dos CTT.

¹⁴ [Convénio da Qualidade do Serviço Postal Universal celebrado entre o Instituto das Comunicações de Portugal e os CTT - Correios de Portugal S.A.](#)

serviço postal universal prestado pelos CTT, nomeadamente no que se refere a prazos de encaminhamento, fiabilidade do serviço e tempo em fila de espera nas estações de correios.

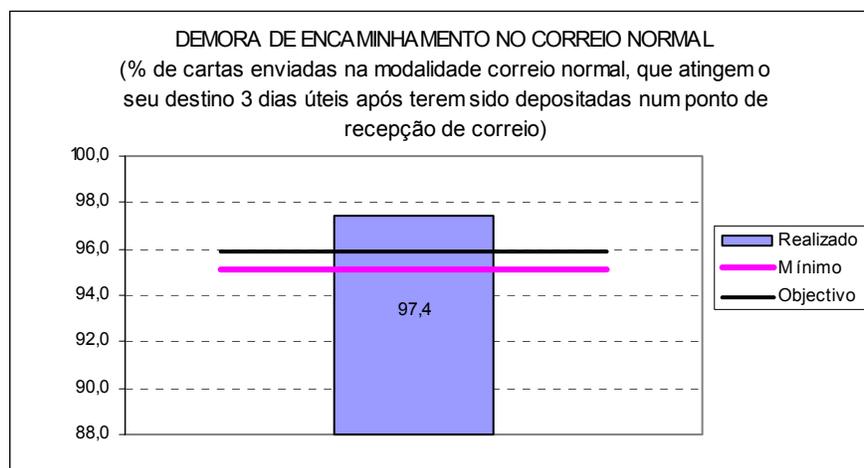
A ANACOM procede trimestralmente à monitorização da evolução dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) definidos no referido Convénio, avaliando no fim do ano o cumprimento relativamente ao estipulado no Convénio.

Nos gráficos 2 a 9 apresentam-se os níveis de qualidade de serviço realizados pelos CTT em 2002¹⁵ (valores não auditados). Da sua análise verifica-se que a qualidade de serviço atingida pelos CTT superou sempre os valores mínimos de qualidade de serviço definidos no Convénio. Nas seguintes situações, no entanto, a qualidade de serviço ficou aquém do objectivo definido:

- Tempo médio em fila de espera nas estações de correios (*vide* Gráfico 8);
- Tempo médio em fila de espera nas estações de correios na hora mais carregada (Gráfico 9).

Pela análise do gráfico 2 verifica-se que em 2002, 97.4% dos envios de correio normal foram entregues ao destinatário até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de recepção de correio (por exemplo, após depositados num marco de correio situado na via pública). Este valor situou-se acima do valor mínimo e do valor objectivo de qualidade de serviço definidos no Convénio de Qualidade, respectivamente, 95.1% e 95.9%.

Gráfico 2

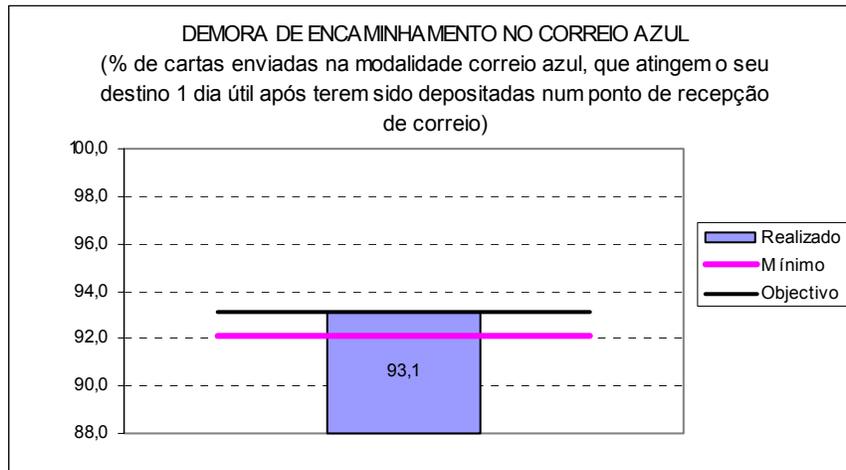


No mesmo período, a percentagem de envios de correio azul entregues ao destinatário até 1 dia útil após terem sido depositados num ponto de recepção de correio foi de 93.1% (*vide* gráfico 3), valor

¹⁵ Fonte: CTT.

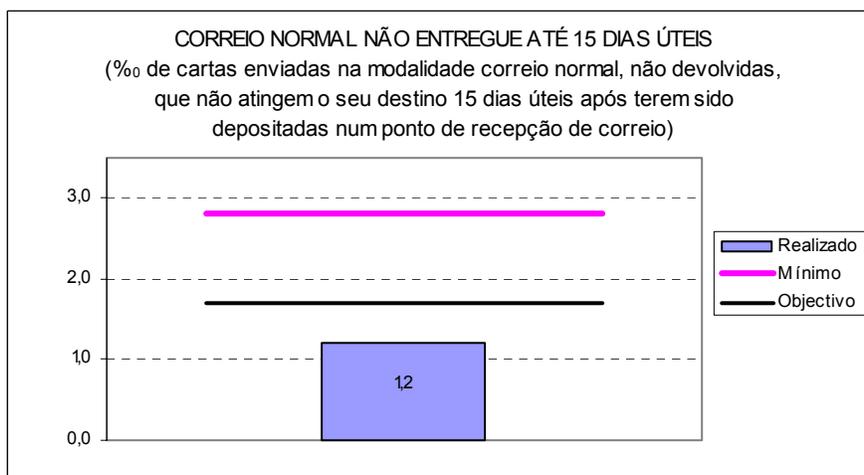
idêntico ao valor objectivo (93.1%) de qualidade de serviço definido no Convénio de Qualidade e, conseqüentemente, superior ao valor mínimo (92.1%).

Gráfico 3



O Convénio estipula, também, que o número de cartas de correio normal que não são entregues ao destinatário até 15 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio não deverá ser superior a 2.8 cartas em cada mil, sendo o valor objectivo de 1.7 por cada mil cartas. O valor realizado pelos CTT é de 1.2 cartas por cada mil (*vide* gráfico 4), ou seja, a qualidade de serviço atingida em 2002 é superior à definida no Convénio de Qualidade.

Gráfico 4



A mesma conclusão, isto é, de que a qualidade de serviço atingida em 2002 é superior à definida no Convénio de Qualidade, se retira relativamente: às cartas de correio azul não entregues ao

destinatário até 10 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio (vide gráfico 5); à percentagem de jornais, livros, publicações periódicas entregues ao destinatário até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio (gráfico 6).

Gráfico 5

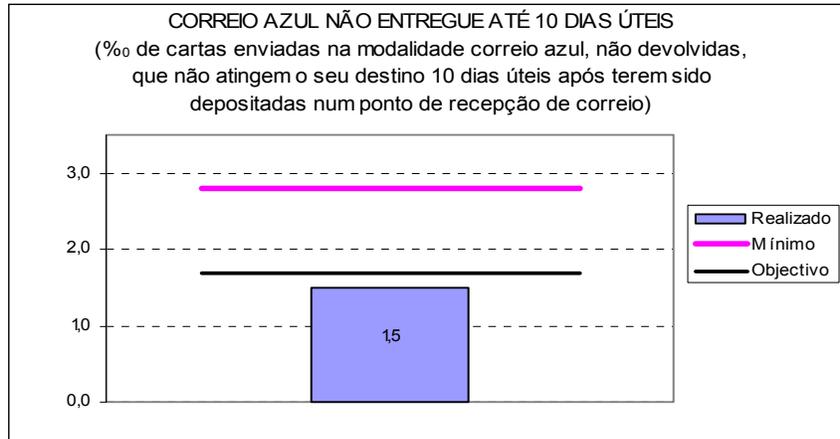


Gráfico 6

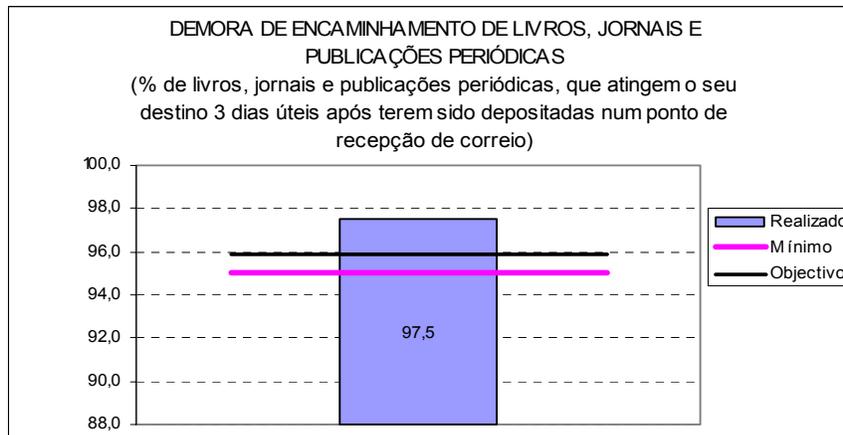
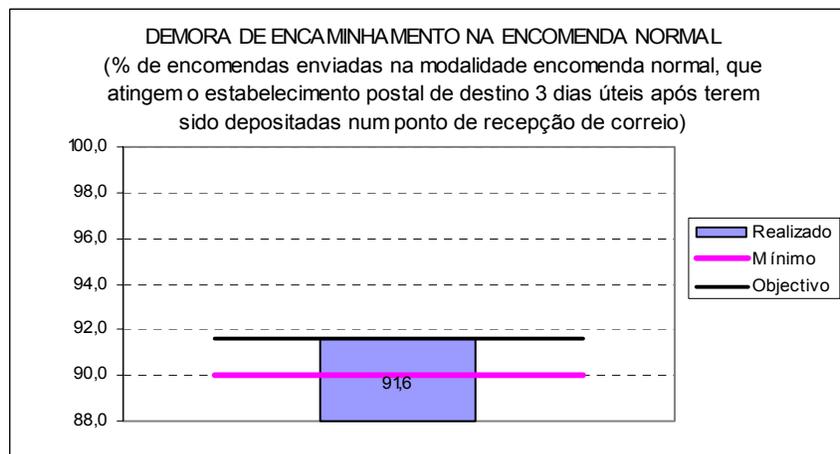


Gráfico 7



A qualidade de serviço atingida na entrega de encomendas postais correspondeu ao objectivo definido para 2003 (gráfico 7).

No período considerado, o tempo médio em fila de espera para ser atendido nas estações de correios foi de 4 minutos e 46 segundos (*vide* gráfico 8). Na hora mais carregada, isto é, na hora em que a afluência à estação de correios é superior, o tempo médio em fila de espera foi de 7 minutos e 7 segundos (*vide* gráfico 9).

Gráfico 8

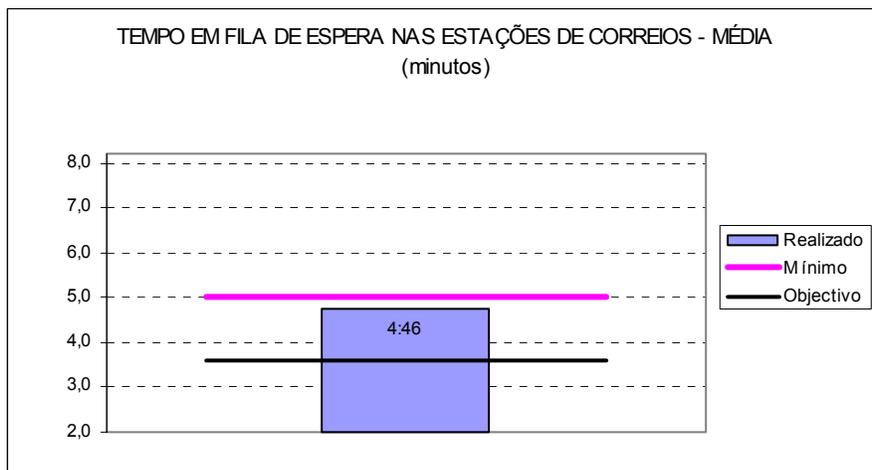
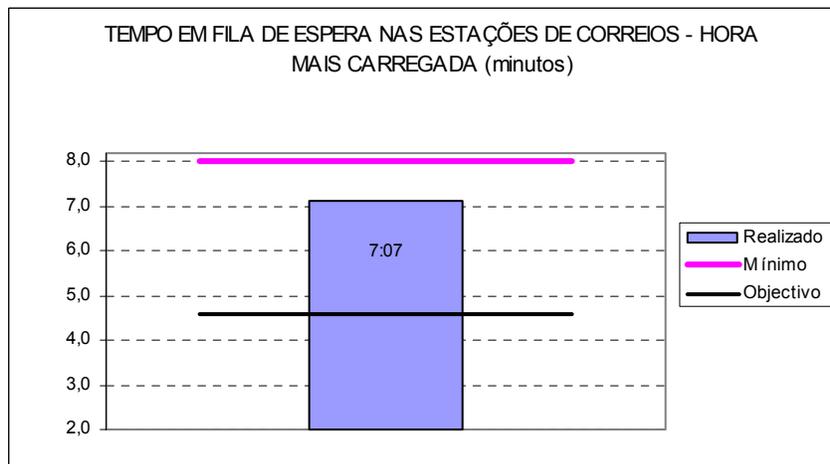


Gráfico 9



Os IQS definidos no Convénio de Qualidade são relativos à totalidade do território nacional.

Verifica-se que nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira os níveis de qualidade de serviço realizados pelos CTT, relativos à demora de encaminhamento de correio normal (percentagem

entregue em 3 dias úteis), correio azul (percentagem entregue em 1 dia útil) e encomendas normais (percentagem entregue em 3 dias úteis), têm sido inferiores aos definidos no Convénio de Qualidade para a totalidade do território nacional, o que poderá estar relacionado, eventualmente, com a descontinuidade física daquelas regiões face ao Continente e entre as ilhas e correspondentes implicações em termos de disponibilidade e regularidade de transportes, bem como com eventuais condicionantes decorrentes de adversidades atmosféricas.

2.4 Formas de exploração do serviço postal concessionado

Em Dezembro de 2002, a rede de balcões dos CTT tinha a seguinte composição¹⁶:

- 1.090 estações de correios (EC), exploradas pelos CTT, das quais:
 - o 1029 estações de correio fixas;
 - o 45 balcões exteriores de correios (BEC)¹⁷;
 - o 16 estações móveis (EM);
- 2.775 postos de correio (PC).
- 4.848 postos de venda de selos (PVS).

Os postos de correios (PC) são, segundo os CTT, estabelecimentos cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato, sendo prestados, em todos eles, serviços postais que integram o serviço universal.

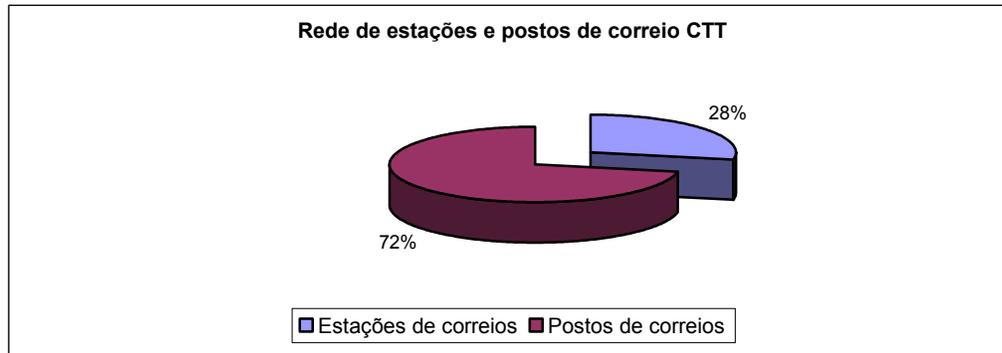
Tendo em conta que (a) o anteriormente referido Convénio de Qualidade não incorpora um indicador específico sobre a qualidade de serviço nos postos de correio, ao invés do que se verifica em relação às estações de correios com o indicador relativo ao tempo médio em fila de espera nas estações de correios e (b) os postos de correio são pontos de oferta e de acesso ao serviço postal universal, considera-se que os postos de correio devem ser, tal como as estações de correios, relevados para efeitos do Convénio de objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços.

Neste sentido, nesta análise agregar-se-ão as estações de correios e os postos de correio, constituindo os denominados estabelecimentos postais (EP). No gráfico 10 apresenta-se a estrutura da rede de estações e postos de correios dos CTT, em Dezembro de 2002.

¹⁶ Fonte: CTT.

¹⁷ Segundo os CTT, os BEC são estabelecimentos postais (EP) idênticos às EC, designadamente em termos físicos e a nível dos serviços postais prestados aos utentes ou utilizadores, diferenciando-se das EC apenas em termos de organização interna dos CTT, uma vez que são EP que dependem, em termos de estrutura hierárquica, de EC (não são, portanto, autónomos).

Gráfico 10



No que respeita aos horários de funcionamento dos estabelecimentos postais, para um total de 1.072 estações de correios (não se dispõe de informação sobre os horários de funcionamento dos postos de correios) a moda corresponde ao seguinte horário: 9h - 12h30m e das 14h30m - 18h, implementado em cerca de 25% das estações de correios. Estima-se, ainda, que cerca de 8% das estações de correios tenham um horário de funcionamento até às 16h.

2.5 Utilização do serviço

De acordo com o estudo “Percepção da Qualidade dos Serviços Postais” referente ao ano de 2002¹⁸, promovido pela ANACOM, constatou-se que:

1. No que diz respeito à utilização das estações de correios e restantes infra-estruturas postais:
 - a) A maioria dos entrevistados afirmou deslocar-se a uma estação de correios raramente (37%), ou apenas duas a três vezes por mês (26%);
 - b) Aproximadamente 60% dos inquiridos optam por utilizar uma estação de correios próxima da sua zona de residência, enquanto que 15% frequentam as estações de correios próximas do local de trabalho. Os que optam por deslocar-se a uma estação de correios fora da sua zona de residência/trabalho, 25% afirmam não ter facilidade em localizar as estações de correios;
 - c) O período de maior afluência às estações de correios regista-se entre as 9h e as 12h (40% para o total do país e 90% para as Regiões Autónomas). Aproximadamente 85% dos inquiridos consideraram adequados os horários de funcionamento das estações. Em termos de preferência por outros períodos horários de funcionamento das estações¹⁹, destaca-se o Sábado de manhã (41%), a hora de almoço (29%) e o fim da tarde até às 20 horas (28%);

¹⁸ [Percepção da Qualidade dos Serviços Postais 2002 \(publicação Agosto 2002\)](#)

¹⁹ Admite resposta múltipla.

- d) Os serviços mais utilizados relacionam-se com o envio de cartas e o pagamento de serviços. Cerca de 42% dos inquiridos consideraram que os serviços existentes nas estações de correios são suficientes.
- e) Cerca de 68% dos inquiridos afirmaram não encontrar com facilidade máquinas automáticas de venda de selos;
- f) Nas Regiões Autónomas, 45% dos inquiridos considerou que o número de postos de recolha (estações e marcos de correio) não são suficientes.

2. Relativamente à utilização dos serviços postais, constatou-se que:

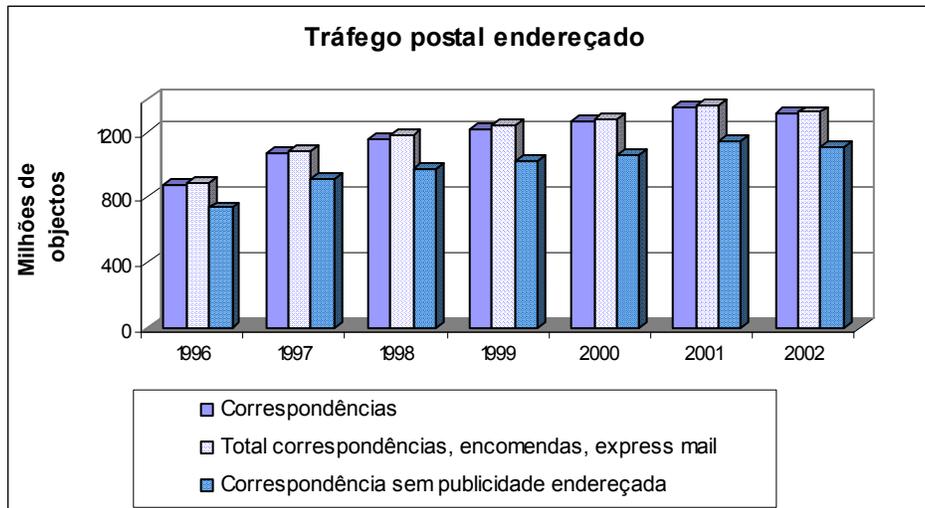
- a) Cerca de 50% dos indivíduos inquiridos enviam 1 ou menos cartas por mês. Refira-se que cerca de 14% dos entrevistados não enviam correspondência. A principal razão apontada para esta reduzida utilização dos serviços postais é a preferência pela utilização do telefone (55%);
- b) Cerca de 54% dos inquiridos afirmaram fazer uso do serviço de encomendas dos correios.

Tendo em consideração as conclusões do estudo acima apresentado, a ANACOM recomendou aos CTT, nomeadamente, que:

- a) Fosse promovida a divulgação dos padrões de demora de encaminhamento do correio normal e azul, as horas de recolha nos marcos e caixas de introdução da correspondência e afixada informação junto das caixas e marcos de correio normal direccionando o correio azul para caixas e marcos específicos;
- b) Fosse promovida a utilização do serviço telefónico gratuito de apoio aos clientes e da página dos CTT na Internet, bem como divulgada de forma mais intensa o acesso ao serviço de reclamações;
- c) Visando reduzir o tempo em fila de espera nas estações de correios, fosse promovida a venda de selos fora das estações de correios, nomeadamente, quando apropriado, através da sua aquisição nas máquinas de venda de selos;
- d) Fosse estudada a possibilidade de eventual reorganização do número de pontos de recolha de correspondência e divulgados, pelos meios adequados, os actuais pontos de recolha existentes.

Apesar da aparente fraca utilização de serviços postais, denotada pelas respostas dos inquiridos ao estudo apresentado, verificou-se uma tendência de crescimento da procura de serviços postais até 2001, conforme se pode observar nos gráficos 11 e 12. A partir de 2001 verificou-se, no entanto, uma inversão daquela tendência, tendo o tráfego postal endereçado decrescido cerca de 3.5%.

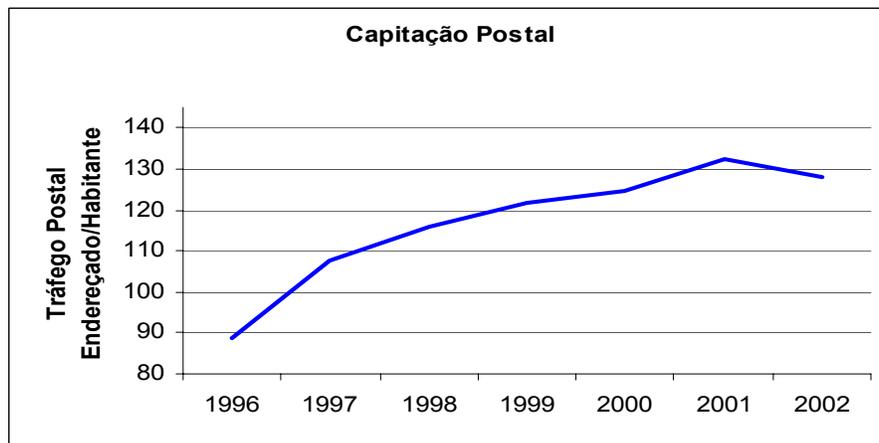
Gráfico 11



Fonte: CTT

Em 2002, cada habitante efectuou, em média, 128 envios postais endereçados.

Gráfico 12



2.6 Disponibilidade da rede postal pública

2.6.1 Indicadores de densidade e de cobertura postal

De acordo com a informação disponível, apresenta-se, no quadro seguinte, a evolução de diversos indicadores relativos às seguintes infra-estruturas postais dos CTT: estabelecimentos postais, marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais.

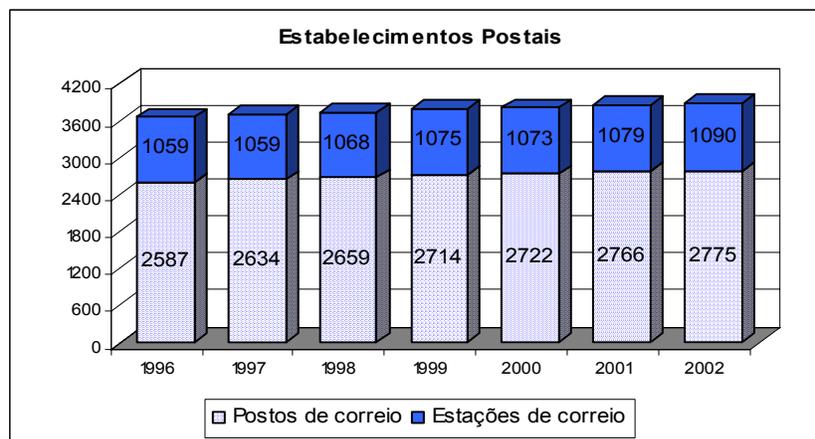
Quadro 1
Infra-estruturas postais

| | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| N.º estabelecimentos postais (estações e postos de correios) | 3646 | 3693 | 3727 | 3789 | 3795 | 3845 | 3865 |
| N.º estabelecimentos postais por 1.000 habitantes | 0,36 | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,37 |
| N.º estabelecimentos postais por 100 Km ² | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,2 |
| N.º marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais | 18492 | 18510 | 18621 | 18698 | 18766 | 18766 | 18573 |
| N.º marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais, por 1.000 habitantes | 1,84 | 1,83 | 1,83 | 1,83 | 1,83 | 1,82 | 1,80 |
| N.º marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais, por 100 Km ² | 20,0 | 20,1 | 20,2 | 20,3 | 20,3 | 20,3 | 20,1 |

Fonte: CTT, INE (População – resultados definitivos dos Censos 2001), cálculos efectuados.

Verifica-se, tendo em conta a informação disponível, que o número de estabelecimentos postais (estações de correios e postos de correios) e o número de marcos e caixas de correio têm aumentado desde 1996. Esta evolução pode ser analisada graficamente, para o número de estabelecimentos postais:

Gráfico 13



Constata-se um aumento na cobertura geográfica de estabelecimentos postais no território nacional (medida pelo número de estabelecimentos postais por cada 100 Km² – vide gráfico 14), bem como do número de estabelecimentos postais por cada 1.000 habitantes – vide gráfico 15.

Gráfico 14

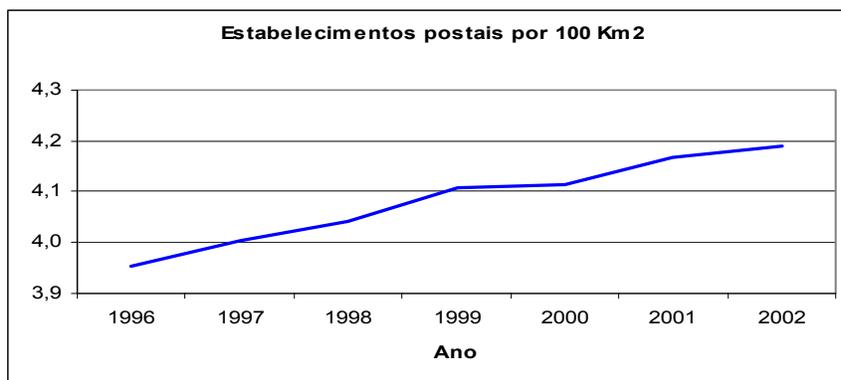
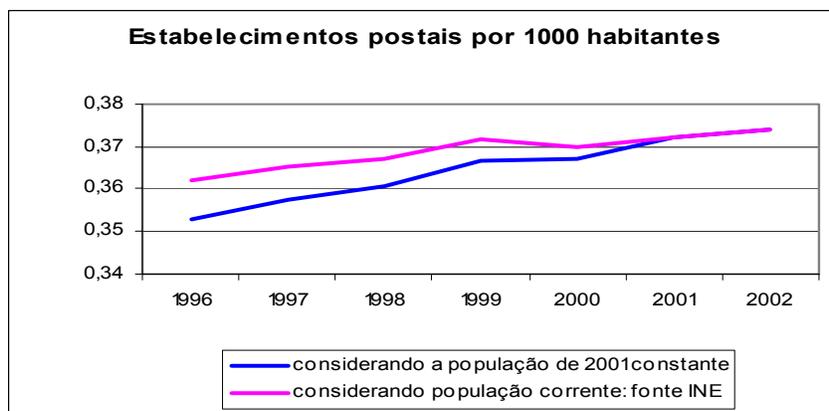


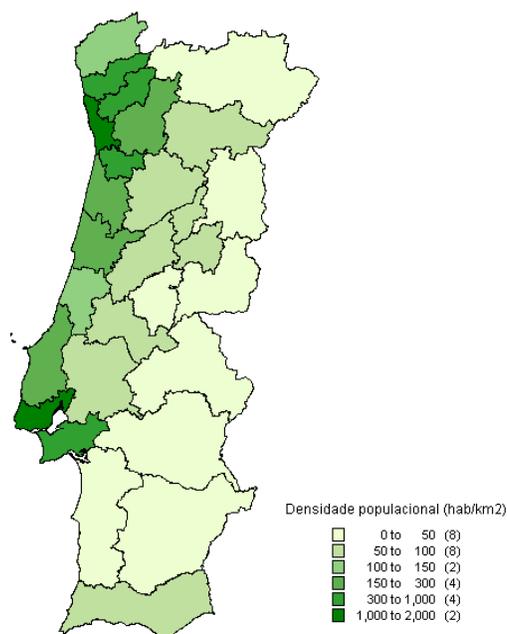
Gráfico 15



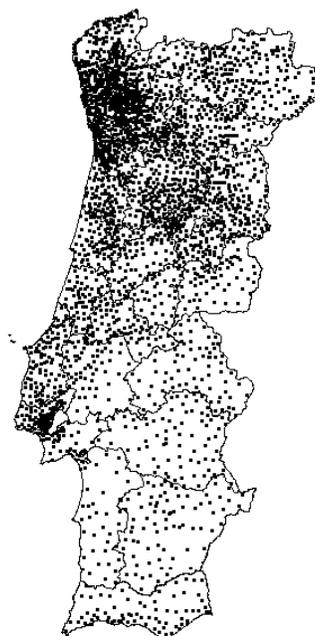
Por outro lado, nos mapas seguintes (relativos à densidade populacional em Portugal Continental em 2001 e à distribuição dos estabelecimentos postais em Portugal Continental em Junho de 2001²⁰) a distribuição dos estabelecimentos postais no Continente aparenta estar relacionada com a distribuição da população no território nacional.

²⁰ O número total de estabelecimentos postais em Junho de 2001 era de 3856.

Mapa 1 – Densidade populacional, por Região NUTS III²¹



Mapa 2 – Distribuição dos estabelecimentos postais em Portugal Continental



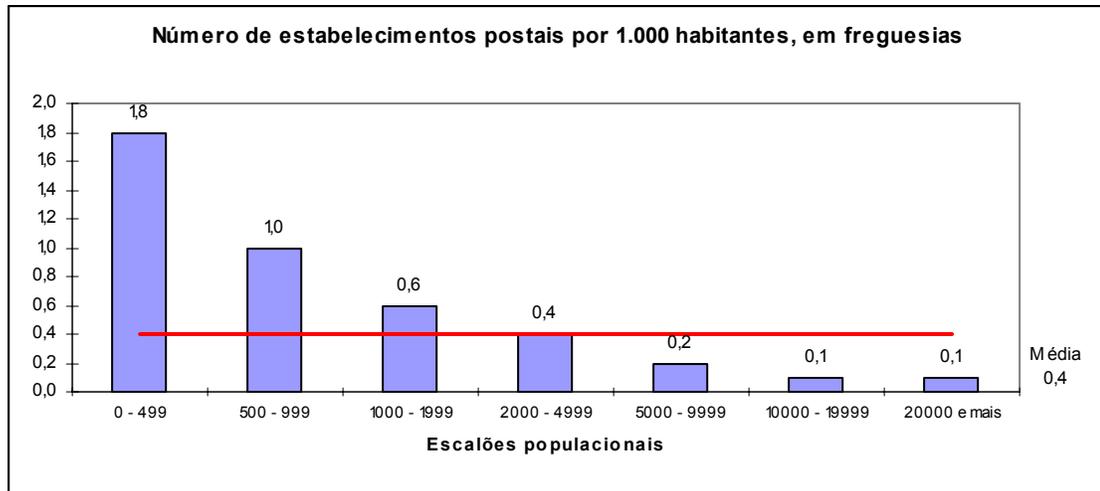
Agrupando as freguesias em função da população residente²², a análise do gráfico 16 permite concluir que, em média, a penetração de estabelecimentos postais em Portugal (dada pela relação número de estabelecimentos postais/1.000 habitantes) é superior nas freguesias com menor população, como é de esperar.

²¹ NUTS III (3º nível) – Minho-Lima, Cávado, Ave, Grande Porto, Tâmega, Entre Douro e Vouga, Douro, Alto Trás-os-Montes, Baixo Vouga, Baixo Mondego, Pinhal Litoral, Pinhal Interior Norte, Dão-Lafões, Pinhal Interior Sul, Serra da Estrela, Beira Interior Norte, Beira Interior Sul, Cova da Beira, Oeste, Grande Lisboa, Península de Setúbal, Médio Tejo, Lezíria do Tejo, Alentejo Litoral, Alto Alentejo, Alentejo Central, Baixo Alentejo, Algarve.

Cada região NUTS III resulta do agrupamento de várias freguesias, geograficamente contíguas.

²² A informação sobre a população residente em cada freguesia foi obtida nos Resultados Preliminares dos Censos 2001.

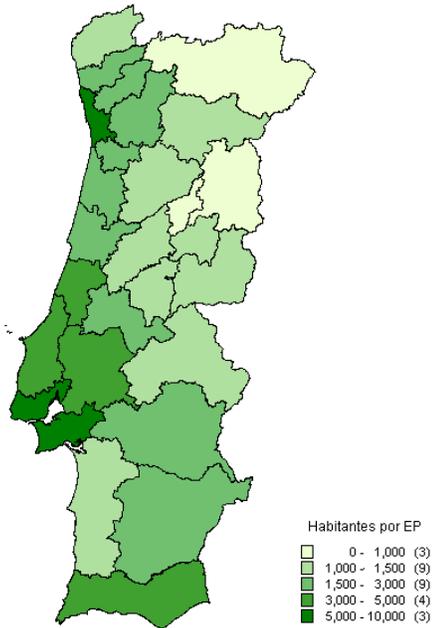
Gráfico 16



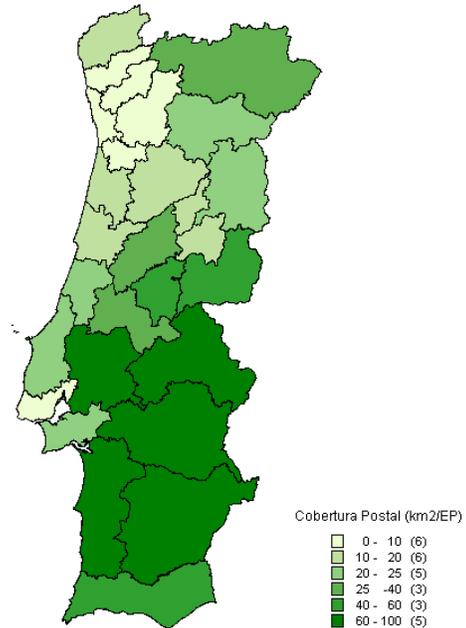
A análise dos mapas 3 e 4, relativos à densidade postal e à cobertura postal por regiões NUTS III do Continente, permite constatar que:

- a densidade postal, isto é o número de habitantes servidos (em média) por cada estabelecimento postal, é superior nas regiões do litoral do Continente (exceptuando a região Alentejo Litoral), facto que está associado à maior densidade populacional existente na maioria das regiões do litoral, conforme se observa no mapa 1;
- a cobertura postal, isto é a área geográfica servida (em média) por cada estabelecimento postal, indicador geralmente influenciado pelo tipo e densidade de povoamento, tende a ser superior nas regiões do interior do Continente e do Sul.

Mapa 3 – Densidade postal, por NUTS III



Mapa 4 – Cobertura postal, por NUTS III



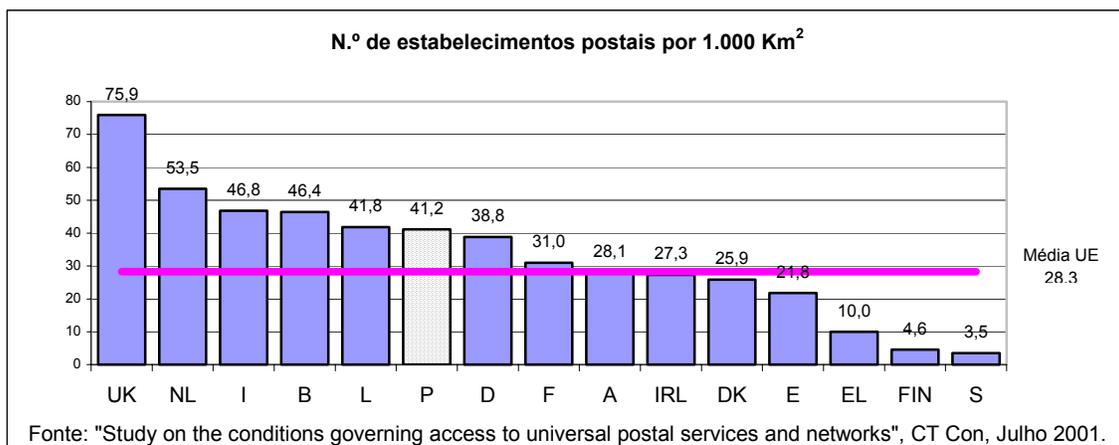
Refira-se que, de acordo com a informação disponível, todos os concelhos do território nacional e cerca de 70% das freguesias dispõem de pelo menos um estabelecimento postal.

2.6.2 Comparações Internacionais

2.6.2.1 Cobertura e densidade postal

No gráfico seguinte, apresenta-se o número de estabelecimentos postais por 1.000 Km² relativo aos prestadores de serviço universal na União Europeia (UE).

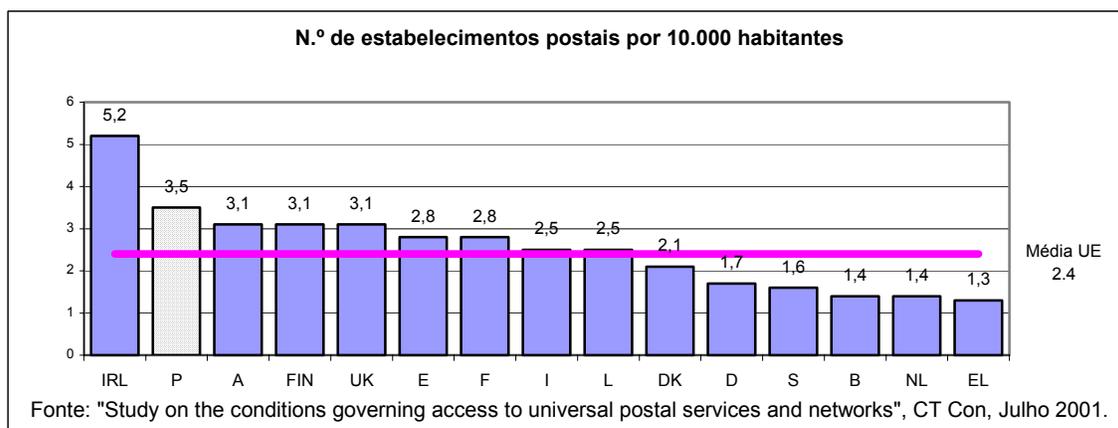
Gráfico 17



Quando comparado com a média da UE, verifica-se que Portugal apresenta 41,2 estabelecimentos postais por cada 1.000 Km², enquanto a média da UE é de 28,3 estabelecimentos postais por cada 1.000 Km².

Observando o gráfico seguinte, verifica-se que no conjunto da UE há, em média, 2,4 estabelecimentos postais por 10.000 habitantes. Em Portugal, este valor é de cerca de 3,5.

Gráfico 18



Releve-se que as diferenças verificadas poderão resultar de particularidades geográficas de cada país e, também, da existência de serviços potencialmente substitutos, como sejam o telefone, a Internet e o correio electrónico. Resultam, igualmente, do facto de em alguns países os carteiros prestarem serviço universal similar ao que é prestado nos estabelecimentos postais, como é exemplo a Dinamarca. Em Portugal, os carteiros que efectuem giros em zonas rurais, para além da actividade de distribuição, podem também efectuar outro tipo de serviços, como sejam a recolha de objectos postais, a venda de valores postais e o pagamento de vales postais.

No que respeita ao acesso a marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais, o grau de cobertura e densidade daqueles equipamentos em Portugal é equivalente ao da média da UE, conforme se pode observar nos gráficos seguintes.

Gráfico 19

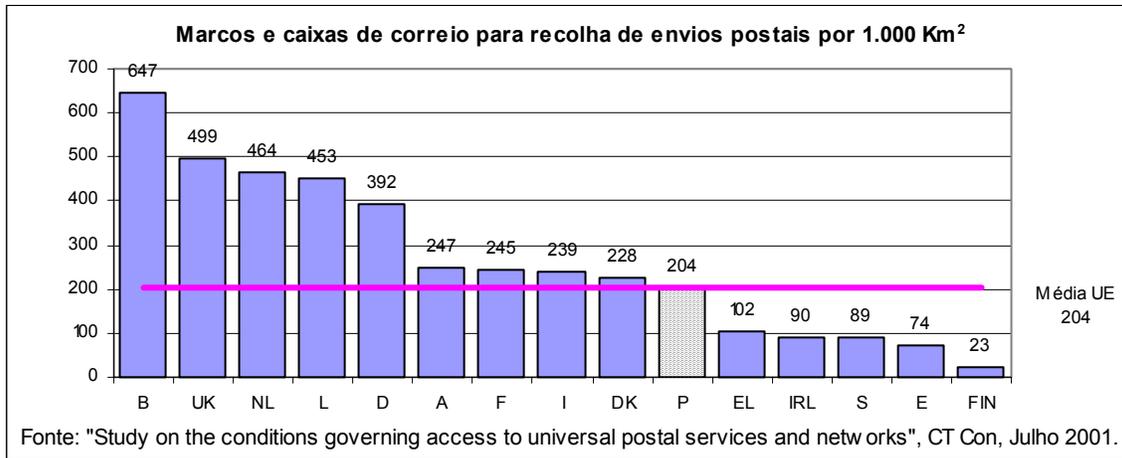
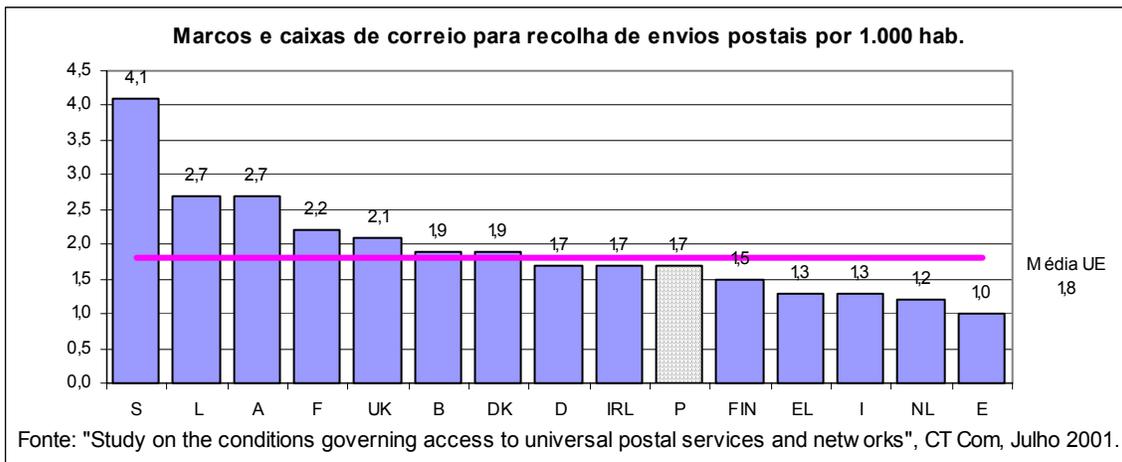


Gráfico 20



2.6.2.2 Capitação postal

Nos gráficos seguintes, observa-se que o número médio de envios de correspondências e de encomendas com origem ou destino em Portugal é dos mais baixos dos países analisados.

Gráfico 21

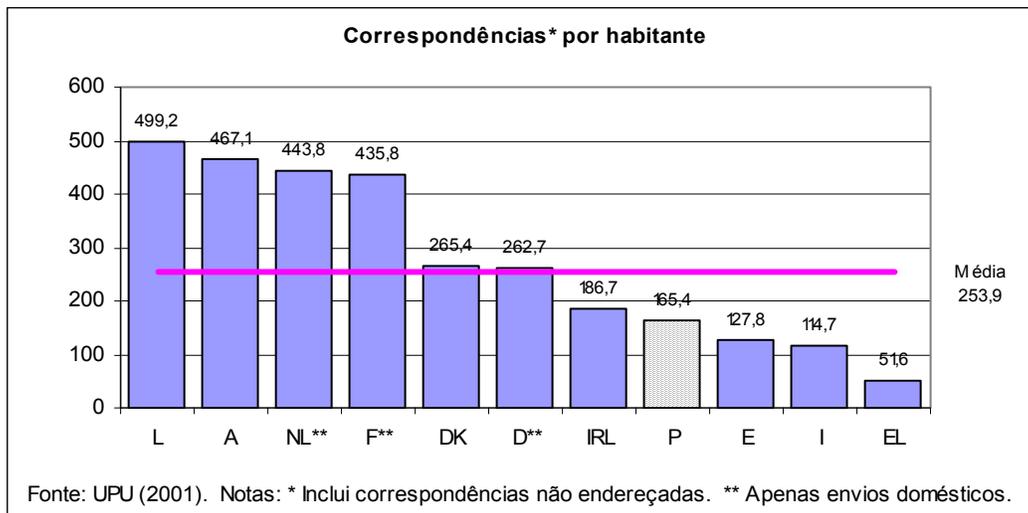
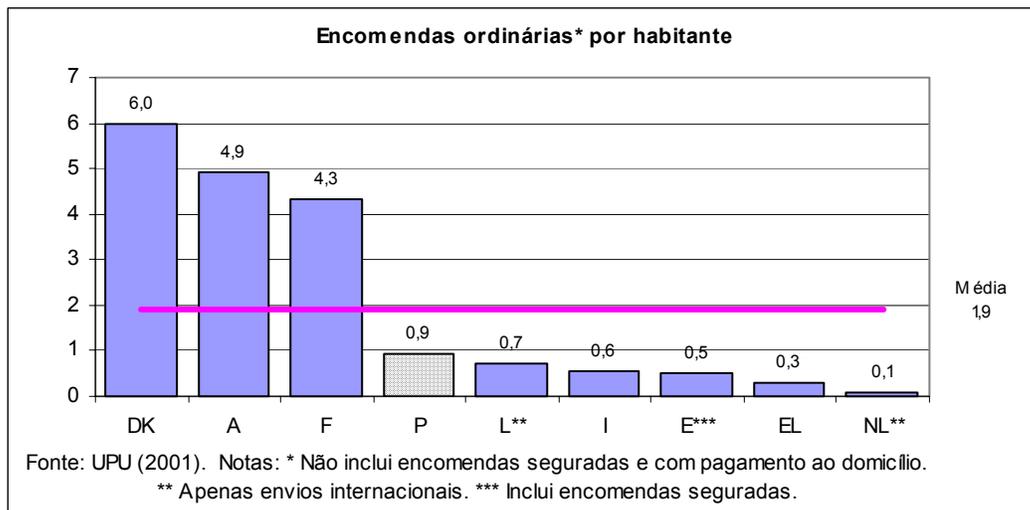


Gráfico 22



2.7 Evolução de preços

Relativamente à evolução dos preços dos serviços de correio prioritário ("Correio Azul") e não prioritário ("Correio Normal") prestados pelos CTT – Correios de Portugal, S.A., entre 1989 e 2002, releva-se o seguinte: (i) o cabaz de preços do correio azul e correio normal diminuiu 5.1% em termos reais, entre 1992 e 2002²³; (ii) o preço médio do correio normal diminuiu 10.3% em termos reais, entre

²³ O serviço de correio azul só existe desde 1991 para o serviço nacional e desde 1992 para o serviço internacional.

1989 e 2002, e 3.6% entre 1992 e 2002; (iii) o preço médio do correio azul diminuiu 23.2% em termos reais, entre 1992 e 2002.

Quadro 2 – Variações reais de preços

| VARIAÇÃO REAL (Tarifas Globais) | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 1992 a 2002 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|
| CABAZ | 1,0% | -3,7% | 1,1% | 0,4% | 0,6% | -2,1% | -0,1% | -1,1% | -1,9% | 0,4% | -5,1% |
| CORREIO NORMAL | 1,2% | -3,7% | 1,3% | 0,6% | 0,8% | -1,7% | 0,1% | -1,1% | -1,7% | 0,6% | -3,6% |
| CORREIO AZUL | -0,8% | -3,9% | -1,3% | -2,5% | -2,2% | -6,7% | -2,2% | -0,2% | -4,1% | -1,8% | -23,2% |

Comparando as tarifas base (tarifas das cartas normalizadas com peso até às 20gr) nacionais e internacionais praticadas em 2002 nos países da União Europeia (UE), salienta-se o seguinte:

- Os valores das tarifas base nacionais e internacionais praticadas em Portugal são inferiores à média da U.E.²⁴;
- No serviço nacional, Portugal apresenta no serviço correio normal preços significativamente inferiores aos preços médios Europeus (-31.9%)²⁵. No que concerne ao serviço correio azul, os preços praticados, sendo também inferiores, encontram-se mais próximos da média europeia (-7.9%)²⁶;
- No serviço internacional, os preços praticados em Portugal no serviço correio normal são inferiores à média comunitária em 1.0%, sendo os desvios mais significativos nos segmentos Outros Países da Europa (-6.1%) e Resto do Mundo (-13.3%).

Em termos gerais, e com base na informação do sistema de contabilidade analítica dos CTT, verifica-se que a prestação do serviço concessionado foi deficitária em 2001 e 2002.

²⁴ As médias apresentadas incluem Portugal.

²⁵ Comparando apenas as tarifas base dos países que possuem um sistema de classificação relativamente homogéneo no que respeita ao correio prioritário/não prioritário e independentemente do conteúdo: Suécia, Finlândia, Dinamarca, Itália, França, Grécia, Reino Unido e Portugal. Valores praticados à data de 12 de Março de 2002.

²⁶ Comparando com todos os países da UE.

3. OBJECTIVOS DE DESENVOLVIMENTO DA REDE POSTAL PÚBLICA E DE OFERTAS MÍNIMAS DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E RECURSOS AVANÇADOS - QUESTÕES

De acordo com o disposto no n.º 3 da cláusula 9ª do Contrato de Concessão, a concessionária está obrigada a desenvolver, qualitativa e quantitativamente, a rede postal pública, cumprindo, nomeadamente, os objectivos que vierem a ser fixados no convénio de objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços, de modo a assegurar os níveis de qualidade adequados aos serviços que nelas se suportem.

O n.º 1 da cláusula 15ª estabelece que, por convénio a celebrar entre a ANACOM e a concessionária, serão fixados objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e objectivos de ofertas mínimas de serviços, de características técnicas e de recursos avançados.

Neste contexto, solicita-se resposta às questões que a seguir se apresentam.

Questão 1

Tendo em consideração, nomeadamente, as informações disponibilizadas em 2.6 sobre a penetração de estabelecimentos postais, considera o número existente de estações de correios, de postos de correios e de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais suficiente para a satisfação das necessidades das populações, incluindo as populações com necessidades especiais (PNE)? Explícite a sua resposta em termos da sua área de residência e de actividade, separadamente.

Questão 2

Considera que deverão ser definidos objectivos de desenvolvimento da rede postal pública, nomeadamente quanto a estações de correios, postos de correios e marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais, considerando a dispersão geográfica e a densidade populacional?

Questão 3

Neste contexto, e em caso afirmativo à questão anterior, considera suficientes os indicadores apresentados no quadro seguinte, ou considera necessário definir outros indicadores? Caso considere necessário definir outros indicadores, indique quais e explícite as suas razões.

Quadro 3 – Indicadores no âmbito dos objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviço

| |
|--|
| N.º médio de habitantes por estações de correios e postos de correios [= população residente/(estações de correio + postos de correio)] |
| Área média coberta (em Km ²) por estações de correios e postos de correios |
| % de lugares com 1000 ou mais residentes, com estações de correio ou postos de correios |
| % de lugares com menos de 1000 residentes, com estações de correio ou postos de correios |
| N.º médio de habitantes por marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais [= população residente/marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais] |
| Área média coberta (em Km ²) por marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais |

Questão 4

Qual a unidade territorial que deverá ser considerada na definição de valores para a densidade de estações de correios e de postos de correios? Por exemplo: total nacional, Portugal Continental e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, regiões NUTS II²⁷, regiões NUTS III, distrito, concelho, freguesia, lugar, outra.

²⁷ NUTS – Nomenclatura de Unidades Territoriais para fins estatísticos.

NUTS I – Continente, R.A dos Açores e R.A da Madeira.

NUTS II – Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Algarve, R.A dos Açores e R.A da Madeira.

NUTS III – Minho-Lima, Cávado, Ave, Grande Porto, Tâmega, Entre Douro e Vouga, Douro, Alto Trás-os-Montes, Baixo Vouga, Baixo Mondego, Pinhal Litoral, Pinhal Interior Norte, Dão-Lafões, Pinhal Interior Sul, Serra da Estrela, Beira Interior Norte, Beira Interior Sul, Cova da Beira, Oeste, Grande Lisboa, Península de Setúbal, Médio Tejo, Lezíria do Tejo, Alentejo Litoral, Alto Alentejo, Alentejo Central, Baixo Alentejo, Algarve, R.A dos Açores e R.A da Madeira.