

Decisão sobre os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, comunicados pelos CTT ao abrigo do n.º 5 da Base XV da Concessão do serviço postal universal

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR.....	3
3. ANÁLISE DA PROPOSTA REVISTA DOS CTT.....	4
3.1. Período de vigência dos objetivos	4
3.2. Objetivos apresentados pelos CTT	5
3.2.1. Densidade dos estabelecimentos postais	5
3.2.2. Densidade dos marcos e caixas de correio	22
3.2.3. Indicadores sobre as ofertas mínimas de serviço	31
3.3. Reporte ao ICP-ANACOM	38
4. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE ESTABELECIMENTOS POSTAIS	39
5. DELIBERAÇÃO.....	40
ANEXO - Objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços	42

1. INTRODUÇÃO

Em 31.01.2014¹ os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) remeteram ao ICP – Autoridade Nacional de Comunicações uma proposta de indicadores e respetiva quantificação a considerar na definição dos objetivos de i) densidade no que respeita a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal afeta à concessão e de ii) ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais, de acordo com o disposto na base XV das Bases da concessão do serviço postal universal (Bases da concessão), aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, republicadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

Por deliberação de 10.04.2014 o ICP-ANACOM considerou que os objetivos e regras de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, apresentados pelos CTT, não correspondiam às necessidades dos utilizadores nos termos do quadro legal existente, tendo ainda determinado que:

- Os CTT deveriam proceder, nos termos e ao abrigo do n.º 5 da base XV das Bases da concessão, à sua revisão no prazo de 30 dias úteis, tendo em devida conta o entendimento e respetiva fundamentação desta Autoridade;
- A proposta revista pelos CTT deveria ser acompanhada de fundamentação detalhada com base nos fatores indicados no n.º 3 da base XV das Bases da concessão, assim como de indicação, quando aplicável, dos valores atualmente praticados na sua rede postal correspondentes aos indicadores e objetivos propostos, explicitando as razões que justifiquem as diferenças entre os valores na situação atual e os valores propostos.

Nesta sequência, por carta de 29.05.2014², recebida nesta Autoridade na mesma data, os CTT apresentaram uma proposta revista de indicadores e respetiva quantificação, para o período de 2014 a 2016.

Por deliberação de 26.06.2014, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o Sentido Provável de Decisão sobre os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços (SPD), comunicados pelos CTT (em 29.05.2014) ao abrigo do n.º 5

¹ Com a referência n.º 50718.

² Com a referência n.º 52536.

da base XV das Bases da concessão. Tendo sido considerado que os objetivos e regras de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços apresentados pelos CTT, na sua proposta revista de 29.05.2014, não correspondiam ainda às necessidades dos utilizadores nos termos do quadro legal vigente, foram fixados pelo ICP-ANACOM os objetivos e regras de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, os quais foram submetidos a audiência prévia dos CTT (de acordo com o n.º 6 da base XV da Concessão e com os artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo) e a consulta dos utilizadores (de acordo com o referido n.º 6 da base XV da Concessão), tendo ambos os procedimentos decorrido durante o período de vinte dias úteis.

Os contributos recebidos foram objeto de análise no “Relatório da audiência prévia dos CTT e da consulta aos utilizadores sobre o Sentido Provável de Decisão sobre os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, comunicados pelos CTT ao abrigo do n.º 5 da Base XV da Concessão do serviço postal universal”.

2. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR

A base XV das Bases da concessão estabelece que:

- A concessionária (CTT) deve comunicar ao ICP-ANACOM [n.º 1 da base XV]:
 - a) Os objetivos de densidade no que respeita a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal afeta à concessão;
 - b) Os objetivos de ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais;
- Os objetivos e regras são fixadas para períodos de três anos, podendo ser revistos antes do termo de cada período de vigência, se circunstâncias excecionais assim o justificarem [n.º 2 da base XV];
- A concessionária deve ter em conta nomeadamente, os seguintes fatores [n.º 3 da base XV]:
 - a) Distribuição da população no território nacional;
 - b) Distância entre os pontos de acesso;
 - c) Natureza urbana ou rural das zonas abrangidas;

d) Evolução do tráfego e da procura;

- Na fixação dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços devem ser tidos em consideração os princípios constantes da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei postal), nomeadamente aqueles a que se referem as alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 2º da referida lei, no sentido de assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e qualidade da prestação do serviço universal, bem como a sua sustentabilidade e viabilidade económico-financeira [n.º 8 da base XV];
- Caso o ICP-ANACOM considere que os objetivos e regras apresentados pela concessionária não correspondem às necessidades dos utilizadores, notifica a concessionária, fundamentadamente, no prazo de 60 dias úteis, na qual fixa os referidos objetivos e regras, com base nos fatores indicados no n.º 3 [n.º 6 da base XV];
- Quando o ICP-ANACOM considere, após a comunicação da concessionária a que se refere o n.º 1 ou após a proposta revista a que alude o parágrafo anterior, que os objetivos e regras apresentados pela concessionária são adequados às necessidades dos utilizadores, emite uma decisão de aprovação dos referidos objetivos, ouvidos os utilizadores, no prazo de 50 dias úteis [n.º 7 da base XV].

Até à fixação dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços nos termos previstos na base XV das Bases da concessão, a concessionária obriga-se a manter, no mínimo, os níveis de densidade da rede postal e de ofertas de serviços por si praticados à data de 31 de dezembro de 2013 [n.º 3 do artigo 5º do Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro].

3. ANÁLISE DA PROPOSTA REVISTA DOS CTT

3.1. Período de vigência dos objetivos

Tal como na sua proposta inicial, os CTT propõem que os objetivos e regras vigorem no período 2014/2016, ou seja no período de três anos, podendo ser revistos antes do termo da sua vigência se circunstâncias excecionais assim o justificarem.

Concorda-se com o período de duração de três anos, que corresponde ao previsto no n.º 2 da base XV das Bases da concessão.

Tendo em conta o período de tempo entretanto decorrido durante o ano de 2014 até à decisão final do ICP-ANACOM, considera-se que a vigência dos objetivos deve iniciar-se no dia 01.10.2014, terminando no dia 30.09.2017.

3.2. Objetivos apresentados pelos CTT

Os CTT apresentam objetivos desagregados em:

- Objetivos de densidade da rede no que respeita a estabelecimentos postais, isto é, no que respeita aos locais onde são prestados serviços postais concessionados, nomeadamente estações de correios e postos de correio;
- Objetivos de densidade no que respeita a marcos e caixas de correio, isto é, no que respeita a infraestruturas à disposição do público, onde os utilizadores podem depositar os envios de correspondência na rede postal;
- Objetivos de ofertas mínimas de serviços, relacionados com os serviços prestados nos estabelecimentos postais, incluindo também objetivos quanto a períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

Adicionalmente, em resposta ao solicitado pelo ICP-ANACOM na referida deliberação de 10.04.2014, os CTT apresentam uma proposta de reporte periódico dos valores verificados para os objetivos que venham a ser definidos.

3.2.1. Densidade dos estabelecimentos postais

Proposta (revista) dos CTT

No âmbito dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais, os CTT apresentam como critérios de distribuição dos estabelecimentos postais:

- a) A densidade dos estabelecimentos postais (definida como o número de habitantes por estabelecimento postal) e a cobertura de estabelecimentos postais (definida pelo número de quilómetros quadrados abrangidos por estabelecimentos postais);

- b) A distância máxima de acessibilidade ao serviço, expressa em metros percorridos pela população residente para atingir o estabelecimento postal mais próximo.

Face à sua proposta inicial, de janeiro de 2014, os CTT:

- a) Acrescentam três novos indicadores, referentes a:
- i. área máxima (medida em Km²) abrangida em média por cada estabelecimento postal, a nível nacional;
 - ii. número máximo de habitantes servidos em média por cada estabelecimento postal, a nível nacional;
 - iii. estabelecimentos postais, que prestam a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com mais de 20 000 habitantes.
- b) Propõem novos níveis objetivo para os (três) indicadores relativos à distância da população ao estabelecimento postal mais próximo.

Os indicadores propostos pelos CTT são:

- A nível nacional, a concessionária deve assegurar que o número de habitantes por estabelecimento postal é inferior ou igual a 4 600 habitantes.

Segundo os CTT, o valor deste indicador no final do ano de 2013 é de 4 323 habitantes por estabelecimento postal.

- A nível nacional, a concessionária deve assegurar que o número de Km² abrangidos por estabelecimento postal é inferior ou igual a 40 Km².

Segundo os CTT, o valor do indicador no final do ano de 2013 é de 38 Km² por estabelecimento postal.

- A nível nacional, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 6 000 metros do local de residência para 95 por cento da população.

Segundo os CTT, no final do ano de 2013 é assegurado um ponto de acesso a uma distância máxima de 6 000 metros para 96,7 por cento da população.

- A nível de áreas urbanas, que inclui as áreas predominantemente urbanas e medianamente urbanas³, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 4 000 metros do local de residência para 95 por cento da população.

Segundo os CTT, no final do ano de 2013 é assegurado um ponto de acesso a uma distância máxima de 4 000 metros para 96,4 por cento da população.

- A nível de áreas rurais, que incluem as áreas predominantemente rurais³, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95 por cento da população.

Segundo os CTT, no final do ano de 2013 é assegurado um ponto de acesso a uma distância máxima de 11 000 metros para 96,1 por cento da população.

- Em freguesias com mais de 20 000 habitantes, a concessionária deve assegurar pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.

Segundo os CTT, a situação deste indicador no final do ano de 2013 é de 94,7 por cento das freguesias com mais de 20 000 habitantes, no universo de 113 freguesias com mais de 20 000 habitantes.

Em conformidade com o entendimento do ICP-ANACOM plasmado na sua deliberação de 20.04.2014⁴, os objetivos apresentados pelos CTT têm em consideração apenas os estabelecimentos postais aos quais o público em geral tem acesso, sendo excluídos os que disponibilizam acesso apenas a clientes contratuais ou empresas.

A proposta apresentada pelos CTT tem subjacente:

- a) A distribuição da população a nível nacional;

³ De acordo com a tipologia de áreas urbanas definida pelo INE (deliberação n.º 2717/2009, DR 188, Série II de 28.09.2009 – 8ª (2008), deliberação da Secção Permanente de Coordenação Estatística relativa à tipologia de áreas urbanas), com adaptação à reorganização administrativa do território das freguesias ocorrida em 2013, considerando para todo o território da nova freguesia a tipologia atribuída em 2009 à atual sede de freguesia.

⁴ Ponto 11 do capítulo 3.3.1.

- b) A natureza urbana ou rural das zonas de residência, de acordo com a tipologia de áreas urbanas definidas pelo INE em 2009, com adaptação à reorganização administrativa do território das freguesias 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;
- c) A implantação da (atual) rede de estações e postos de correio;
- d) A supressão, que os CTT pretendem implementar em 2014, de 132 postos de correio, que apresentam atividade muito reduzida e cuja localização se encontra na área de influência de outro estabelecimento postal e a criação de 15 novos pontos de acesso (incluindo uma estação de correio), tendo em vista melhorar a acessibilidade aos serviços postais. Ou seja, a redução, em 2014, de 117 estabelecimentos postais, atingindo-se 2 326 estabelecimentos postais no final de 2014.

A localização da população residente tem por base os dados do recenseamento geral da população de 2011, a nível da subseção estatística.

Para definição das áreas de influência de cada estabelecimento postal, os CTT utilizam a base de dados da rede viária nacional da InfoPortugal (2009)⁵.

Para a definição da densidade dos estabelecimentos postais, os CTT utilizam os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país, apurados nos Censos 2011, utilizando assim um valor constante da população.

Para a definição da cobertura dos estabelecimentos postais, os CTT utilizam a área de Portugal (em Km²) segundo dados da Direção Geral do Território (DGT, novembro 2013).

Segundo os CTT, em termos de comparações internacionais a densidade e a cobertura da rede de estabelecimentos postais continuará a situar-se acima do nível médio comunitário, de respetivamente 4 967 habitantes e 43 Km².

⁵ Os CTT referem estar a analisar as possibilidades de atualização desta base de dados, não estando ainda prevista uma data para a referida atualização.

Análise e entendimento ICP-ANACOM

a) Indicadores relativos à área e população servida por cada estabelecimento postal

Dois dos novos indicadores propostos pelos CTT correspondem, como referido, à área e ao número de habitantes servidos em média por cada estabelecimento postal, a nível nacional.

Os CTT propõem que, a nível nacional, o número de habitantes por estabelecimento postal seja inferior ou igual a 4 600 habitantes.

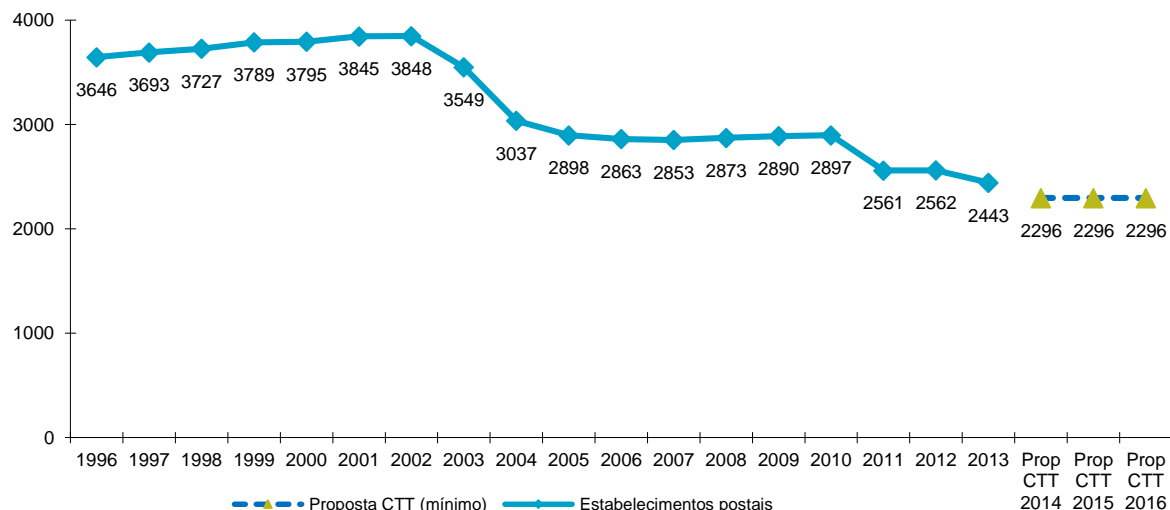
Este valor é constante ao longo do período, dado que se utilizam valores da população constante, correspondentes aos apurados no Censos 2011.

No final de 2013 o valor deste indicador é de 4 323 habitantes por estabelecimento postal, tendo em conta a existência de 2443 estabelecimentos postais.

Face à situação verificada no final de 2013 – ver Figura 1 –, a proposta dos CTT permite, no período de três anos, uma redução acumulada do número de estabelecimentos postais de 6 por cento, correspondente a uma redução total máxima de 147 estabelecimentos postais naquele período. Ou seja, do indicador proposto pelos CTT decorre que durante o período de duração dos objetivos devem estar em funcionamento, no mínimo, 2 296 estabelecimentos postais.⁶

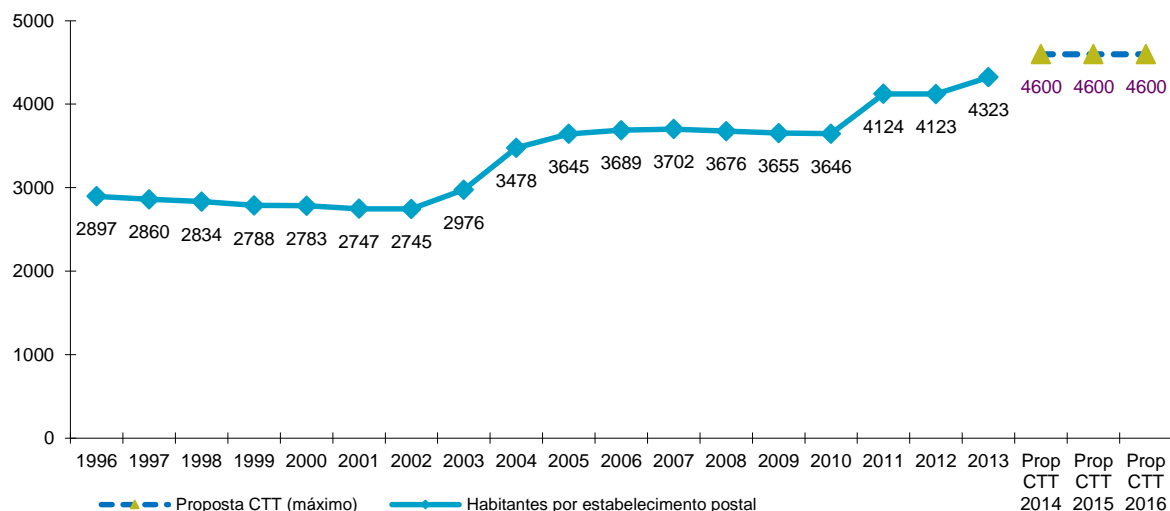
⁶ Conforme já referido, os CTT preveem efetuar ainda em 2014 uma redução de 117 estabelecimentos postais, ou seja 79,6 por cento da redução total permitida caso se aceite a proposta dos CTT.

Figura 1 - Evolução do número de estabelecimentos postais (1996-2013) e valor mínimo subjacente à proposta CTT (2014-2016)



A Figura 2 apresenta a evolução verificada no número médio de habitantes servidos por cada estabelecimento postal, entre 1996 e 2013, incluindo o valor que resulta da proposta dos CTT para o período 2014-2016.

Figura 2 – Número médio de habitantes por estabelecimento postal*



* Considerando a população de 2011 (Fonte: INE, Censos) constante.

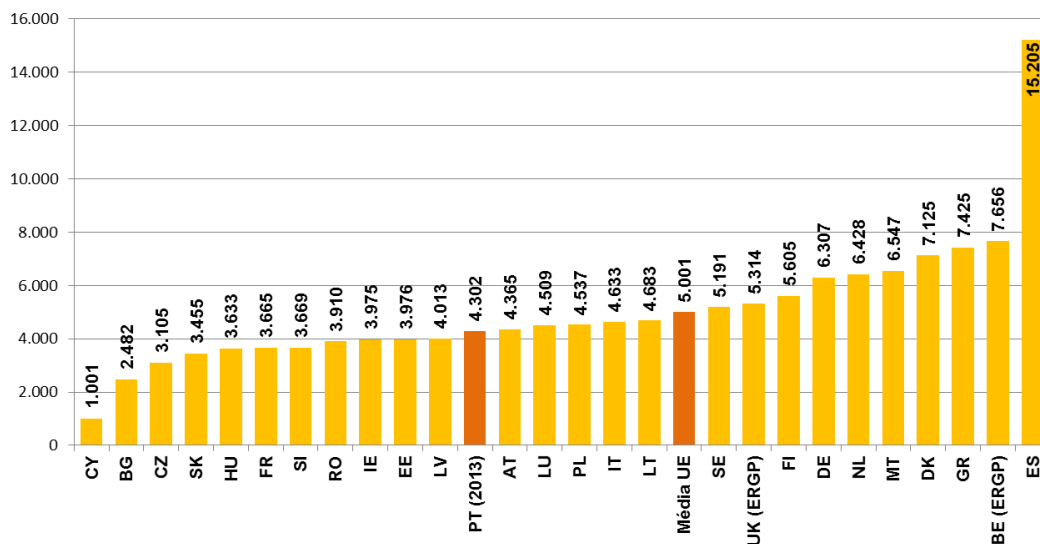
Os CTT propõem também que, a nível nacional, o número de Km² abrangidos por estabelecimento postal seja inferior ou igual a 40 Km². O valor do indicador no final do ano de 2013 é de 38 Km² por estabelecimento postal.

O nível objetivo que os CTT propõem para o indicador do número de habitantes por estabelecimento postal, 4 600 habitantes por estabelecimento postal, corresponde a uma área média abrangida por estabelecimento postal de cerca de 40 Km².

De acordo com os dados disponíveis, referentes ao ano de 2012, os valores propostos pelos CTT para o número médio de habitantes servidos por estabelecimento postal e para a área média servida por estabelecimento postal comparam favoravelmente com o valor médio do conjunto dos Estados-membros da União Europeia a 27 (UE sem Croácia), correspondente, respetivamente, a cerca de 5 000 habitantes e 43 Km² por estabelecimento postal – ver Figuras 3 e 4.

Esta conclusão manter-se-á caso se mantenha, a nível europeu, a tendência de ligeira diminuição do número de estabelecimentos postais⁷.

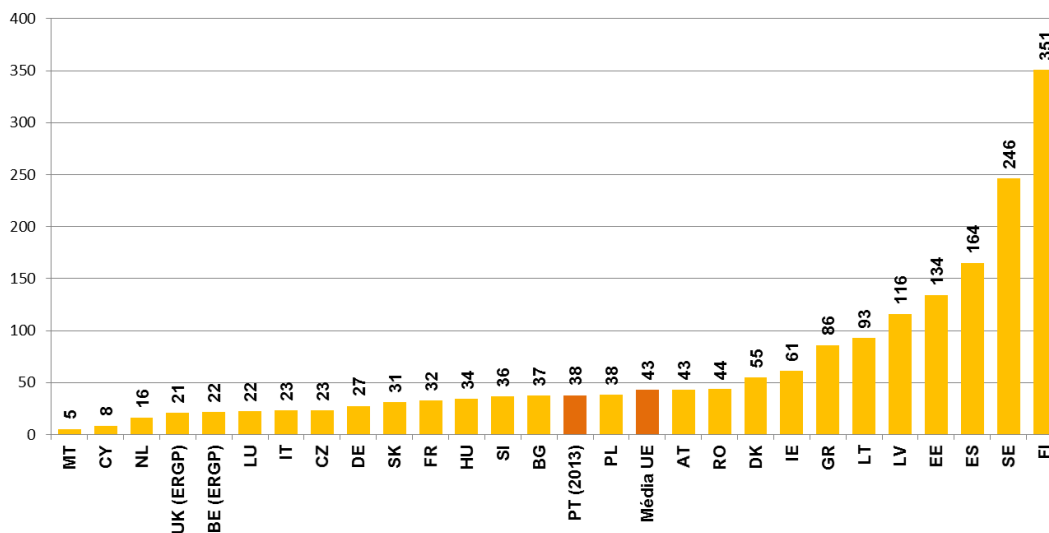
Figura 3 – Número médio de habitantes por estabelecimento postal nos EM da UE27 em 2012



Fonte: UPU; estabelecimentos postais fixos. Para os países para os quais não havia dados de 2012, utilizaram-se os dados disponíveis do relatório da ERGP referentes ao mesmo ano. EU 27 sem Portugal. PT (2013): Valor para Portugal, no final do ano de 2013, com estações móveis.

⁷ De acordo com a mesma fonte UPU, entre 2011 e 2012 o número total de estabelecimentos postais na União Europeia, sem Portugal, reduziu-se em 1,2 por cento.

Figura 4 – Área média por estabelecimento postal nos EM da UE27 em 2012



Fonte: UPU; estabelecimentos postais fixos. Para os países para os quais não havia dados de 2012, utilizaram-se os dados disponíveis do relatório da ERGP referentes ao mesmo ano. EU 27 sem Portugal. PT (2013): Valor para Portugal, no final do ano de 2013, com estações móveis.

Tal como proposto pelos CTT, a Croácia e a Polónia definem valores máximos de cobertura e de densidade da rede de estabelecimentos postais – ver Tabela 1. Comparativamente a estes países, o valor proposto pelos CTT é mais exigente.

Áustria, Bélgica, Alemanha, Malta, Holanda e Croácia definem um valor para o número mínimo de estabelecimentos que devem estar em funcionamento, a nível nacional – ver Tabela 1. O valor correspondente em termos de população servida em média por cada estabelecimento é menos exigente em todos os casos do que o valor proposto pelos CTT. Já em termos de área do território servida em média por cada estabelecimento, Bélgica, Alemanha, Holanda e Malta apresentam valores mais exigentes.

Tabela 1 – Práticas europeias: objetivos definidos sobre número de estabelecimentos postais (EP) e sobre valores de densidade ou cobertura*

País	Número mínimo de EP	Área média (Km ²)	Hab em média
Polónia	6 386	85 Km², nas áreas rurais	6 000 hab
Croácia	700	80 Km²	6 000 hab
Áustria	1650	51	5 108
Bélgica	1300	23	8 298
Alemanha	12 000	30	6 833
Malta	59	5	7 102
Holanda	2000, dos quais 902 oferecem gama completa de serviços	21	8 357

* Texto a negrito – objetivo definido. Texto “não negrito”: valor correspondente ao objetivo definido (cálculo ICP-ANACOM).

Dada a equivalência entre os dois indicadores propostos pelos CTT⁸, considera-se suficiente a definição de apenas um dos indicadores.

Assim:

- aceita-se a definição do indicador que estabelece que o número de habitantes por estabelecimento postal, a nível nacional, é inferior ou igual a 4 600 habitantes, aceitando-se também que o seu cálculo se efetue com base em dados constantes da população, referentes ao ano de 2011, dado não ser de esperar que no período de tempo de três anos (período de duração dos objetivos) se verifiquem significativas alterações a nível da população;
- não se aceita, por se considerar redundante, a definição do indicador que estabelece que o número de Km² abrangidos por estabelecimento postal é inferior ou igual a 40 Km², a nível nacional.

b) Indicadores relativos à distância da população ao estabelecimento postal mais próximo

Os CTT propõem, como na sua proposta inicial de janeiro de 2014, três indicadores relativos à distância da população residente para atingir o estabelecimento postal mais próximo. Estes indicadores são:

- A nível nacional, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 6 000 metros do local de residência para 95 por cento da população.

Segundo os CTT, no final do ano de 2013 é assegurado um ponto de acesso a uma distância máxima de 6 000 metros para 96,7 por cento da população. Este valor foi apurado utilizando uma base de dados da rede viária nacional de 2009.

O ICP-ANACOM, utilizando uma ferramenta de cálculo de distâncias semelhante à utilizada pelos CTT mas recorrendo a uma base de dados da rede viária nacional mais recente, de 2014, apurou que a percentagem da população a uma distância máxima

⁸ Como antes indicado, 4600 habitantes por estabelecimento postal corresponde a cerca de 40 Km² por estabelecimento postal.

de 6 000 metros de um estabelecimento postal é de 96,6 por cento, valor muito semelhante ao apurado pelos CTT – ver Figura 5.

- A nível de áreas urbanas, que inclui as áreas predominantemente urbana e medianamente urbana, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 4 000 metros do local de residência para 95 por cento da população.

Segundo os CTT, no final do ano de 2013 é assegurado um ponto de acesso a uma distância máxima de 4 000 metros para 96,4 por cento da população (com base em rede viária nacional de 2009).

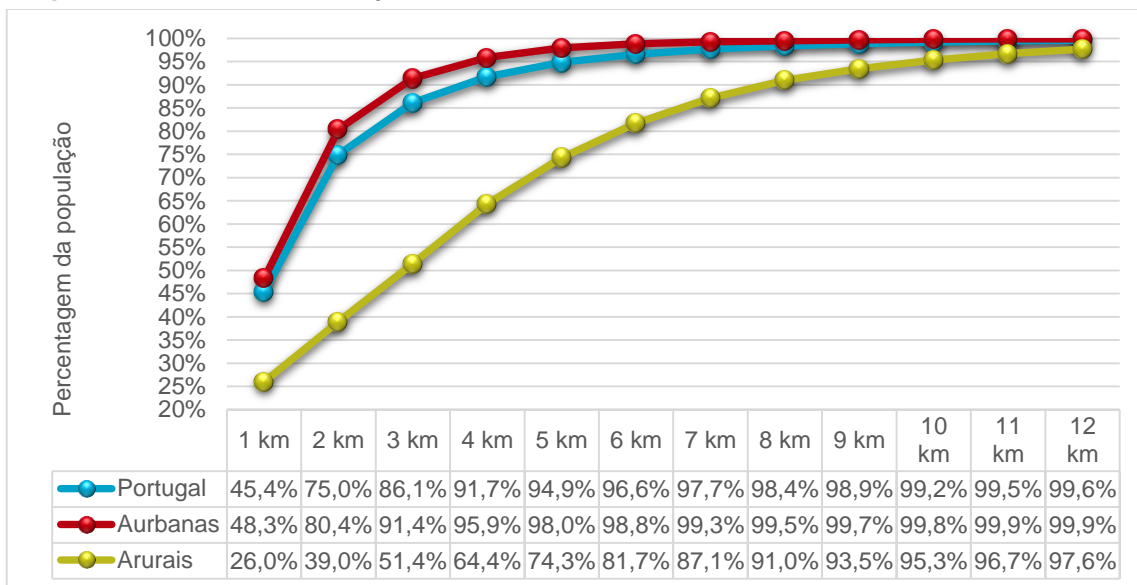
O valor apurado pelo ICP-ANACOM (com base em rede viária nacional de 2014) é de 95,9 por cento, valor próximo ao apurado pelos CTT – ver Figura 5.

- A nível de áreas rurais, que incluem as áreas predominantemente rurais, a concessionária deve assegurar um ponto de acesso a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95 por cento da população.

Segundo os CTT, no final do ano de 2013 é assegurado um ponto de acesso a uma distância máxima de 11 000 metros para 96,1 por cento da população (com base em rede viária nacional de 2009).

O valor apurado pelo ICP-ANACOM (com base em rede viária nacional de 2014) é de 96,7 por cento, valor próximo ao apurado pelos CTT – ver Figura 5.

Figura 5 – Distância da população a um estabelecimento postal (final ano 2013)



Fonte: ICP-ANACOM. Cálculos com base na rede de estabelecimentos postais no final do ano 2013.

Foram usadas as seguintes restrições no cálculo das distâncias: a) evitar estradas destinadas a autoridades; b) evitar estradas com portagens; c) permissão para circular em qualquer sentido de tráfego.

Para qualquer um destes três indicadores, face à proposta anterior e indo de encontro ao manifestado pelo ICP-ANACOM na deliberação de 10.04.2014, os CTT propõem valores de referência mais elevados para a percentagem da população que se encontra a uma determinada distância máxima de um estabelecimento postal. Enquanto na anterior proposta o valor proposto era de 90 por cento da população residente, nesta proposta o valor é de 95 por cento da população.

Simultaneamente, os CTT propõem um valor mais elevado para a distância em causa:

- em termos nacionais, na anterior proposta a distância era de 5 mil metros, sendo agora de 6 mil metros;
- para as áreas urbanas, na anterior proposta a distância era de 3 500 metros, sendo agora de 4 mil metros;
- para as áreas rurais, na anterior proposta a distância era de 8 500 metros, sendo agora de 11 mil metros.

Sendo certo que, para cada um destes três indicadores e como seria expectável, os CTT propõem agora um valor mais elevado para a distância a considerar entre o estabelecimento postal e a população, a proposta dos CTT define um limite máximo para

essa distância para um conjunto mais alargado da população residente, sendo agora de 95 por cento quando antes era de 90 por cento.

Adicionalmente, os CTT propõem definir distâncias máximas da população residente a pontos de acesso que ofereçam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional⁹, propondo os seguintes quatro indicadores¹⁰:

- A nível nacional: distância máxima de 8 500 metros para 97,5 por cento da população.

Segundo os CTT, no final de 2013 o valor deste indicador, com base na já referida rede viária nacional de 2009, é de 97,6 por cento. De acordo com o ICP-ANACOM, de acordo com a referida rede viária de 2014, o valor é também de 97,6 por cento.

- A nível das áreas urbanas (que inclui as áreas predominantemente urbanas e as áreas medianamente urbanas): distância máxima de 5 500 metros para 97,5 por cento da população.

Segundo os CTT, no final de 2013 o valor deste indicador, com base numa rede viária nacional de 2009, é de 97,7 por cento. De acordo com o ICP-ANACOM, de acordo com uma rede de 2014, o valor é de 97,5 por cento (diferença de 0,2 pontos percentuais).

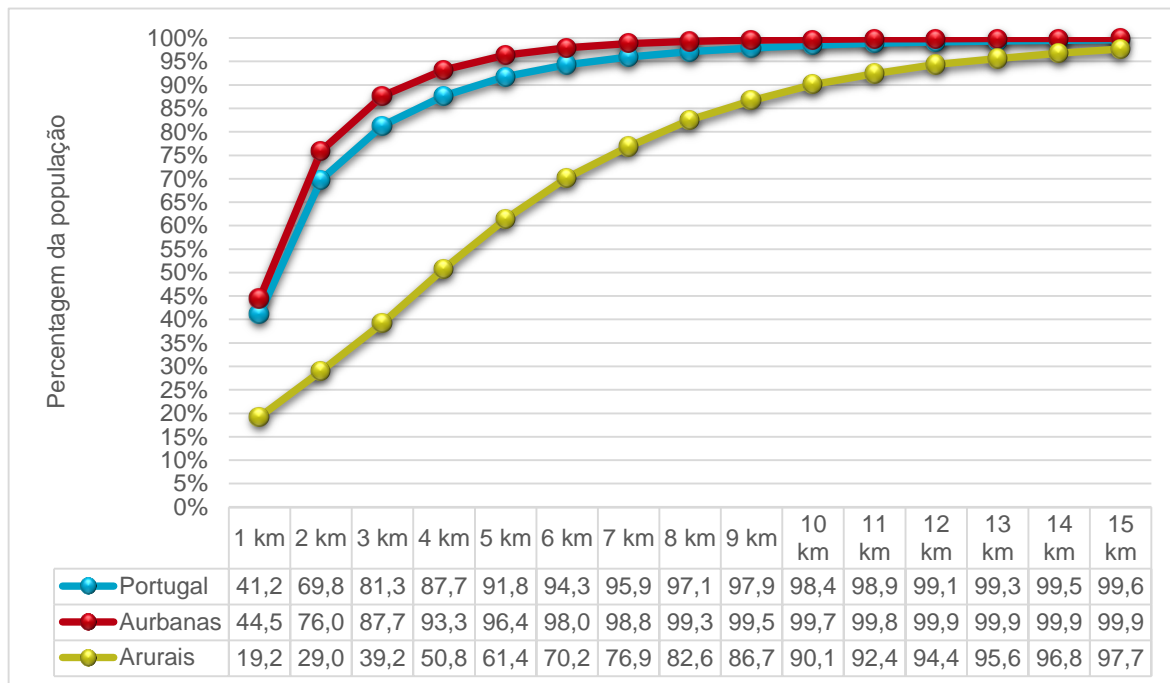
- A nível das áreas rurais: distância máxima de 15 000 metros para 97,5 por cento da população.

Segundo os CTT, no final de 2013 o valor deste indicador, com base numa rede viária nacional de 2009, é de 97,4 por cento. De acordo com o ICP-ANACOM, de acordo com uma rede de 2014, o valor é de 97,7 por cento (diferença de 0,3 pontos percentuais) – ver Figura 6.

⁹ Inclui: correio normal, correio azul, correio verde, correio registado, valor declarado, livros e encomendas, serviço de vales postais (emissão e pagamento) e cobranças.

¹⁰ Estes indicadores são propostos pelos CTT no âmbito dos objetivos de ofertas mínimas de serviços, que serão analisados mais à frente. Contudo, pela relevância e relação direta com os objetivos relacionados com a densidade de estabelecimentos postais, estes indicadores são desde já aqui analisados.

Figura 6 – Distância da população a um EP que presta totalidade serviços concessionados destinados ao segmento ocasional (final ano 2013)



Fonte: ICP-ANACOM. Cálculos com base na rede de estabelecimentos postais no final do ano 2013 que presta todos os serviços concessionados destinados ao segmento ocasional (N=1842)

Foram usadas as seguintes restrições no cálculo das distâncias: a) evitar estradas destinadas a autoridades; b) evitar estradas com portagens; c) permissão para circular em qualquer sentido de tráfego.

- *[Não obstante os carteiros que efetuam giros rurais executarem também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente: a venda de selos e envelopes pré-franquiados; a aceitação de correspondência não registada; a aceitação de correspondência registada; o pagamento de vales ao domicílio] os CTT propõem que, em qualquer caso, isto é para 100 por cento da população, a distância máxima da população residente deve ser de 30 000 metros a um ponto de acesso que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional.*

Segundo os CTT, no final de 2013 o valor deste indicador, com base numa rede viária nacional de 2009, é de 30 700 metros. O ICP-ANACOM, com base numa rede de 2014, obteve o mesmo resultado.

Deste último indicador resulta que os CTT estão também a definir, indiretamente, uma distância máxima ao estabelecimento postal mais próximo, para a totalidade da população, de 30 000 metros.

Releva-se que, na deliberação de 10.04.2014, o ICP-ANACOM havia salientado que os objetivos/indicadores (iniciais) propostos pelos CTT:

- não continham medidas que garantissem distâncias máximas (da totalidade) da população aos estabelecimentos postais, medidas especialmente relevantes em áreas com menores índices de cobertura postal (medidos pela área média servida por cada estabelecimento postal), como é o caso das áreas rurais e, nomeadamente, dos distritos do interior do país;
- em caso algum apresentavam uma relação entre a distância da população aos estabelecimentos postais e a distância da população aos serviços efetivamente prestados nos diversos estabelecimentos, podendo, em última análise, a distância entre a população e o acesso a um determinado serviço ser muito superior à distância entre a (mesma) população e os estabelecimentos postais mais próximos.

Estes sete indicadores propostos pelos CTT vão assim ao encontro do manifestado pelo ICP-ANACOM, propondo os CTT valores objetivo muito próximos aos verificados no final de 2013.

De acordo com informação mais recente disponível sobre práticas europeias, Hungria, França, Reino Unido, Holanda, Eslovénia e Suíça definem obrigações de acesso a estabelecimentos postais, aplicáveis a nível nacional, que apresentam alguma semelhança com os propostos pelos CTT – ver Tabela 2.

Os países que definem níveis objetivo para 95 por cento da população, aparentemente definem distâncias mais curtas do que as propostas pelos CTT, dado que definem que 95 por cento da população deve estar a 5 000 metros (Reino Unido, Hungria e Holanda) ou a 4 500 metros (Eslovénia). No entanto, para os casos em que a distância é medida em linha reta (e.g. Hungria, Holanda e Eslovénia), os objetivos definidos são menos ambiciosos do que os propostos pelos CTT, atendendo a que em Portugal, em linha reta:

- 98 por cento da população encontra-se a 5 000 metros, em linha reta, de pelo menos um estabelecimento postal;
- 95 por cento da população encontra-se a uma distância entre 3 500 e 4 000 metros de pelo menos um estabelecimento postal.

Em Portugal, 99,9 por cento da população encontra-se a 10 000 metros, em linha reta, de um estabelecimento postal, o que compara favoravelmente com os 99,5 por cento da população definido na Hungria, para a mesma distância.

Tabela 2 – Práticas europeias: requisitos de acessibilidade baseados na distância da população a um estabelecimento postal, a nível nacional

País	Percentagem (%)	Distância (metros)	Observações
Hungria	99,5	≤ 10 000	Em linha reta
França	99	<10 000	
Portugal (a)	95	≤ 6 000	Distância medida tendo em conta a rede viária
Reino Unido	95	≤ 5 000	
Hungria	95	≤ 5 000	Em linha reta
Holanda	95	≤ 5 000	Em raio, para estabelecimentos que oferecem gama completa de serviços
Eslovénia	95	≤ 4 500	Em linha reta
Suíça	90	20 m n	A pé ou transporte público

Fonte: ICP-ANACOM; (a) Proposta CTT.

República Checa e a Áustria fixaram distâncias máximas da população a um estabelecimento postal que é um terço da proposta pelos CTT, no caso da República Checa aplicável à totalidade da população e no caso da Áustria aplicável apenas a localidades com população igual ou inferior a 10 000 residentes¹¹ – ver Tabela 3.

Tabela 3 - Práticas europeias: distâncias máximas absolutas a um estabelecimento postal

País	Percentagem (%)	Distância (metros)	Observações
Portugal (a)	100	≤ 30 000	Distância medida tendo em conta a rede viária, para estabelecimentos que oferecem serviços destinados ao segmento ocasional
Áustria	100	≤ 10 000	Em todas as localidades que não sejam capitais de distrito ou cuja população seja igual ou inferior a 10 000 residentes
República Checa	100	≤ 10 000	A nível nacional

Fonte: ICP-ANACOM. (a) Proposta CTT.

Tendo em conta que os indicadores propostos pelos CTT, relativos à distância da população residente a um estabelecimento postal e relativos à distância da população a um estabelecimento postal que presta a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional:

¹¹ Adicionalmente, para capitais de distrito e localidades com população superior a 10 000 habitantes, a Áustria define uma distância máxima da população ao estabelecimento postal de 2 000 metros para 90% da população.

- vão de encontro às preocupações manifestadas pelo ICP-ANACOM, na sua deliberação de 10.04.2014, sobre a necessidade de garantir distâncias máximas da população aos estabelecimentos postais e aos serviços prestados;
- têm subjacentes valores objetivos propostos pelos CTT muito próximos da situação verificada no final de 2013;
- apresentam valores objetivos mais ambiciosos do que os existentes em alguns dos países europeus que definiram indicadores semelhantes,

o ICP-ANACOM entende que contribuem para assegurar a disponibilidade e acessibilidade aos serviços que integram o serviço postal universal.

Sem prejuízo, no sentido de melhor assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e qualidade da prestação do serviço universal, considera o ICP-ANACOM que, em complemento aos mesmos, deve ser garantido que, nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância aos estabelecimentos postais entre os 10 000 e os 30 000 metros, devem os CTT assegurar que os carteiros também executam operações de atendimento ambulante, que compreenda, designadamente: a venda de selos e envelopes pré-franquiados; a aceitação de correspondência não registada; a aceitação de correspondência registada; o pagamento de vales ao domicílio.

Adicionalmente, para efeitos de verificação do cumprimento pelos CTT dos indicadores referentes a distâncias da população aos estabelecimentos postais, esta Autoridade entende que deve ser utilizada a base de dados da rede viária por si possuída, que é referente a 2014 e objeto de atualização anual.

Assim, sem prejuízo do reporte pelos CTT dos valores verificados por este tipo de indicadores, o cálculo relevante para a verificação do cumprimento dos correspondentes objetivos caberá ao ICP-ANACOM.

c) Indicador relativo a zonas mais densamente povoadas

O ICP-ANACOM, na sua deliberação de 10.04.2014, referiu que a proposta (inicial) dos CTT, apesar de ter em conta a natureza rural ou urbana das zonas abrangidas, ainda assim não tinha adequadamente em conta a efetiva população residente nas cidades e zonas urbanas com maior população.

Os CTT propõem um novo indicador, segundo o qual em freguesias com mais de 20 000 habitantes a concessionária deve assegurar pelo menos um estabelecimento postal que presta a totalidade dos serviços concessionados e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.

Entende-se que deste indicador resulta que:

- para freguesias com população até 20 000 habitantes, os CTT não são obrigados a assegurar a existência de qualquer estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados¹²;
- em freguesias com população residente compreendida entre 20 001 e 40 000, os CTT asseguram a existência de pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados;
- em freguesias com população residente compreendida entre 40 001 e 60 000, os CTT asseguram a existência de pelo menos dois estabelecimentos postais que prestem a totalidade dos serviços concessionados;
- em freguesias com população residente compreendida entre 60 001 e 80 000, os CTT asseguram a existência de pelo menos três estabelecimentos postais que prestem a totalidade dos serviços concessionados.

No final de 2013, das 113 freguesias com mais de 20 000 habitantes, 94,7 por cento (107 freguesias) cumpre o indicador proposto pelos CTT.

De acordo com a informação que foi possível recolher – ver Tabela 4 -, aparentemente a proposta dos CTT poderá ser menos exigente do que outras, definidas em quatro países da União Europeia, embora não seja possível concluir.

Tabela 4 - Práticas europeias: estabelecimentos adicionais em função da população residente

País	Requisito mínimo
Estónia	Em cidades, 1 EP para cada 20 000 hab.
	Em freguesias com mais de 2 500 hab., deve criar-se 1 EP adicional.
França	Em localidades com mais de 10 000 hab., 1 EP por 20 000 hab.
Letónia	Em cidades: 1 EP por 20 000 hab.; Em áreas rurais: 1 EP por freguesia.
Eslováquia	Em cidades com mais de 20 000 hab., 1 EP por cada 20 000 hab.

Fonte: ICP-ANACOM.

¹² O que não significa que necessariamente não exista um estabelecimento postal que preste todos os serviços concessionados.

Sem prejuízo de o objetivo proposto pelos CTT permitir uma melhoria face à situação no final de 2013, considera-se que não estão devidamente asseguradas garantias de acesso à população residente em freguesias com população residente entre 10 000 e 20 000 habitantes, onde de um total de 129 existem 11 sem estabelecimentos postais prestando a totalidade dos serviços concessionados.

Assim, o ICP-ANACOM entende que, adicionalmente ao indicador proposto pelos CTT, que se aceita, deve ser definido um indicador que estabelece que, em freguesias com população residente entre 10 000 e 20 000 habitantes, a concessionária deve assegurar pelo menos um estabelecimento postal que presta a totalidade dos serviços concessionados.

3.2.2. Densidade dos marcos e caixas de correio

Proposta (revista) dos CTT

Os CTT apresentam como critério de distribuição dos marcos e caixas de correio:

- A densidade dos marcos e caixas de correio (definida como o número de habitantes por ponto de acesso a marco e caixa de correio, localizados na via pública ou em locais de acesso público);
- A cobertura de marcos e caixas de correio (definida pelo número de Km² por ponto de acesso a marco e caixa de correio, localizados na via pública ou em locais de acesso público).

Os indicadores propostos pelos CTT são¹³:

- A nível nacional, a concessionária deve assegurar que o número de habitantes por ponto de acesso a marco e caixa de correio é inferior ou igual a 1 200 habitantes.

Segundo os CTT, no final de 2013, em média cada marco ou caixa de correio servia 1 173 habitantes;

¹³ Na sua proposta inicial, de janeiro de 2014, os CTT tinham proposto apenas dois indicadores, referentes à área e ao número de habitantes servidos em média por marco ou caixa de correio, a nível nacional. O ICP-ANACOM entendeu que a proposta não correspondia às necessidades dos utilizadores, não permitindo garantir a acessibilidade ao serviço postal universal, tendo nomeadamente em conta que a proposta não tinha em devida conta a distribuição da população no território nacional, a natureza urbana ou rural das zonas abrangidas e a distância entre estes pontos de acesso.

- A nível nacional, a concessionária deve assegurar que o número de Km² abrangido por ponto de acesso a marco e caixa de correio é inferior ou igual a 10,5 Km².

Segundo os CTT, no final de 2013, em média cada marco ou caixa de correio servia uma área de 10,2 Km²;

- Tendo em conta a natureza urbana ou rural das zonas abrangidas, a concessionária deve assegurar que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a:
 - a) Área predominantemente urbana: 1 900 habitantes por marco ou caixa de correio;
 - b) Área medianamente urbana: 900 habitantes por marco ou caixa de correio;
 - c) Área predominantemente rural: 500 habitantes por marco ou caixa de correio.

Segundo os CTT, a situação no final do ano de 2013 era a seguinte:

- a) Área predominantemente urbana: 1 767 habitantes por marco ou caixa de correio;
 - b) Área medianamente urbana: 881 habitantes por marco ou caixa de correio;
 - c) Área predominantemente rural: 492 habitantes por marco ou caixa de correio;
- Tendo em conta a natureza urbana ou rural das zonas abrangidas, a concessionária deve assegurar que o número de Km² abrangido por marco ou caixa de correio é inferior ou igual a:
 - a) Área predominantemente urbana: 4,0 Km² por marco ou caixa de correio;
 - b) Área medianamente urbana: 10,5 Km² por marco ou caixa de correio;
 - c) Área predominantemente rural: 20,5 Km² por marco ou caixa de correio.

Segundo os CTT, a situação no final do ano de 2013 era a seguinte:

- a) Área predominantemente urbana: 3,7 Km² por marco ou caixa de correio;
 - b) Área medianamente urbana: 10,1 Km² por marco ou caixa de correio;
 - c) Área predominantemente rural: 20,2 Km² por marco ou caixa de correio;
- A concessionária deve assegurar a existência de pelo menos um marco ou uma caixa de correio por freguesia, propondo os CTT a seguinte calendarização:

	2014		2015	
	3.º trimestre	4.º trimestre	1.º trimestre	2.º trimestre
Percentagem de freguesias com pelo menos um ponto de acesso	90,0%	92,5%	95,0%	100,0%

Segundo os CTT, o valor deste indicador no final do ano de 2013 era de 86,6 por cento.

Os pressupostos que os CTT utilizaram para os indicadores referentes à densidade dos marcos e caixas de correio são os seguintes:

- a) Para a definição da densidade e cobertura dos marcos e caixas de correio, os CTT utilizaram os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país, apurados nos Censos 2011, e a área de Portugal (em Km²) segundo dados da Direção Geral do Território (DGT, novembro 2013);
- b) A natureza urbana ou rural das zonas de residência, de acordo com a tipologia de áreas urbanas definidas pelo INE em 2009, com adaptação à reorganização administrativa do território das freguesias 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;
- c) De acordo com o referido pelo ICP-ANACOM na sua deliberação de 10.04.2014, os objetivos no que respeita aos marcos e caixas de correio são definidos a nível de pontos geográficos onde se encontram localizados estes equipamentos, ou seja, os locais onde existam mais do que um devem contar apenas como um único.
- d) Os CTT consideram todo o tipo de equipamentos onde são depositados os envios de correspondência na rede postal, isto é, marcos destinados ao correio normal, correio azul e correio verde;

e) Indo de encontro ao referido pelo ICP-ANACOM, na já aludida deliberação de 10.04.2014, os CTT: a) não consideram os marcos e caixas de correio que apresentam restrições de utilização ao público em geral; b) excluem os marcos e caixas de correio que não estão acessíveis durante um período mínimo de horas diário. Para efeito de quantificação dos indicadores, são apenas considerados os pontos com um período de funcionamento mínimo diário de 9 horas, entre as 8:00h e as 18:00h.

Os CTT, alegando a cada vez mais reduzida utilização de marcos e caixas de correio para o depósito de correspondência e a crescente quebra do tráfego postal, observada, segundo os CTT, de forma mais acentuada no correio selado, que é o tipo de correio depositado neste tipo de recetáculos, referem que propõem não alterar significativamente a densidade e cobertura dos marcos e caixas de correio e que alargam substancialmente a acessibilidade da população a este tipo de equipamentos, através da existência de pelo menos um marco ou caixa de correio em cada freguesia.

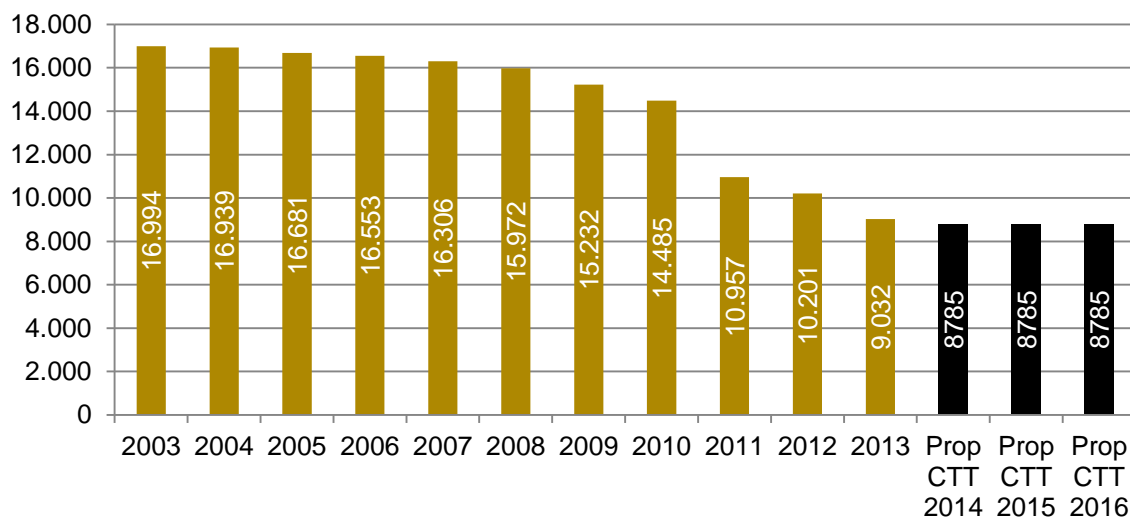
Análise e entendimento ICP-ANACOM

Os CTT propõem que, a nível nacional, o número de habitantes por marcos e caixas de correio seja inferior ou igual a 1 200 habitantes.

No final de 2013 o valor deste indicador é de 1 173 habitantes por marco e caixa de correio.

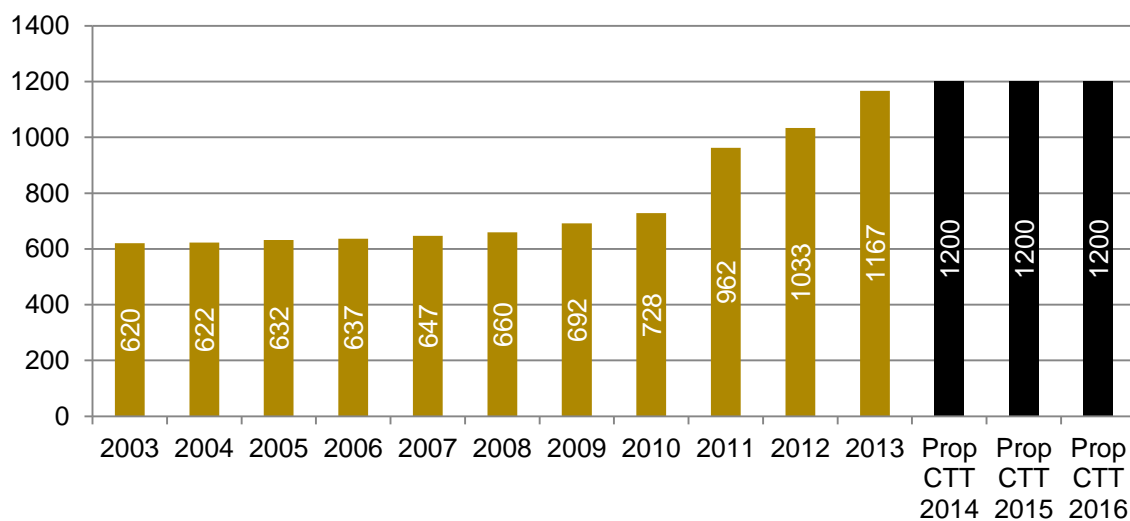
Face à situação verificada no final de 2013, a proposta dos CTT permite, no período de três anos, uma redução acumulada do número de marcos e caixas de correio de 2,7 por cento, correspondente a uma redução total máxima de 247 marcos e caixas de correio. Ou seja, do indicador proposto pelos CTT decorre que durante o triénio de duração dos objetivos devem existir, no mínimo, 8 785 pontos geográficos onde existem marcos e caixas de correio – ver Figuras 7 e 8.

Figura 7 - Evolução do número de marcos (pontos geográficos)



Fonte: ICP-ANACOM e proposta CT.

Figura 8 - Evolução da população, por marco



Fonte: ICP-ANACOM e proposta CT.

Os CTT propõem também que, a nível nacional, o número de Km² por marcos e caixas de correio seja inferior ou igual a 10,5 Km².

No final de 2013, o valor deste indicador é de 10,2 Km².

O nível objetivo que os CTT propõem para o indicador do número de habitantes por marco (1 200 habitantes por marco), corresponde ao nível objetivo que propõem para a área média abrangida por marcos e caixas de correio (10,5 Km² por marco).

Assim, considera-se suficiente a definição de apenas um destes dois indicadores, adotando-se, como no caso dos estabelecimentos postais, o referente aos habitantes por marco.

Tendo em conta uma preocupação manifestada pelo ICP-ANACOM na deliberação de 10.04.2014, os CTT propõem um novo indicador que tem em conta as freguesias onde se localizam marcos de correio. Partindo de uma situação, no final de 2013, de acordo com a qual em apenas 86,6 por cento das freguesias existe pelo menos um marco, os CTT propõem instalar progressivamente marcos em todas as freguesias, objetivo a alcançar integralmente até ao 2º trimestre de 2015.

Considera-se que este objetivo contribuirá positivamente para uma melhor acessibilidade e qualidade na prestação dos serviços concessionados.

Os CTT propõem também novos indicadores, anteriormente descritos, que têm em conta a natureza urbana ou rural das zonas onde se encontram instalados os marcos e caixas de correio, respondendo também positivamente a uma outra preocupação manifestada por esta Autoridade na referida deliberação de abril de 2014.

Considera-se, em analogia com o entendimento já aqui manifestado quanto aos indicadores sobre estabelecimentos postais, bem como quanto a um indicador referente a marcos e caixas de correio, ser suficiente a definição, para a mesma realidade, de indicadores em função da população residente, sendo redundante definir também indicadores em função da área.

Centrando agora a atenção nos valores objetivo propostos pelos CTT para os vários indicadores referentes aos marcos e caixas de correio:

- a) Considera-se adequada a progressão proposta pelos CTT para a percentagem de freguesias onde se encontram instalados marcos e caixas de correio (90 por cento no

3º trimestre de 2014; 92,5 por cento no 4º trimestre de 2014; 95,0 por cento no 1º trimestre de 2015; 100% no 2º trimestre de 2015).

Atendendo a que os objetivos devem vigorar a partir de 01.10.2014 (ver capítulo 3.1), a progressão deverá ser a seguinte:

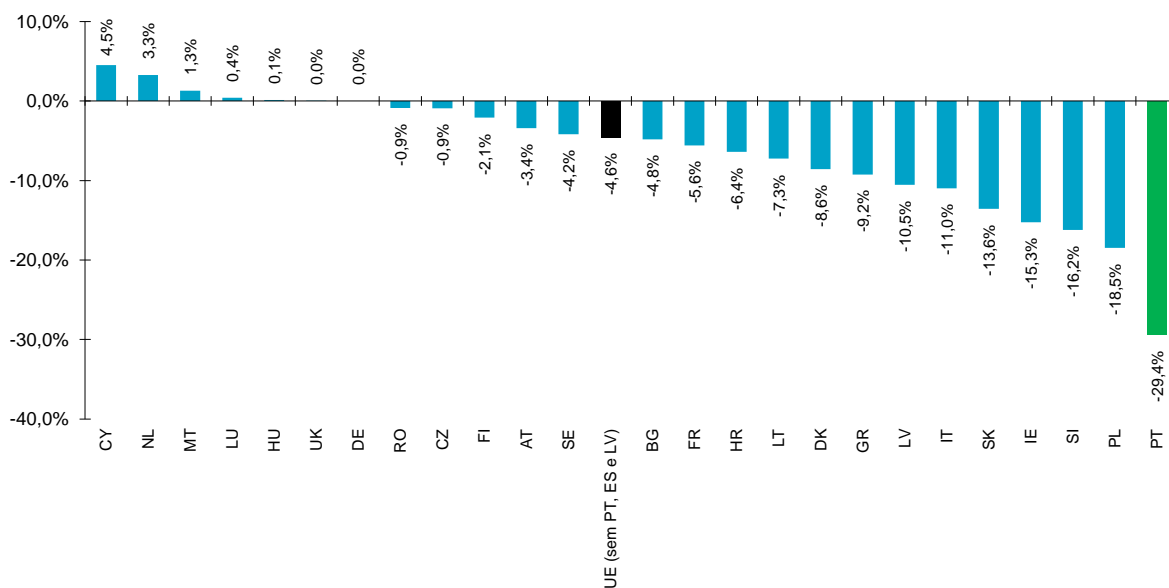
- 92,5 por cento no 4º trimestre de 2014;
- 95,0 por cento no 1º trimestre de 2015;
- 100,0 por cento a partir do 2º trimestre de 2015, inclusive.

b) Discorda-se dos valores propostos para os restantes indicadores, que em todas as situações representam uma deterioração face ao valor verificado no final de 2013, entendendo o ICP-ANACOM que a proposta dos CTT não corresponde às necessidades dos utilizadores.

Com efeito, como é visível nas Figuras 7 a 9, os CTT têm vindo a reduzir significativamente o parque de marcos e caixas de correio, (-29,4 por cento entre 2010 e 2012 e -40,7 por cento entre 2009 e 2013¹⁴), sendo mesmo dos casos que, a nível europeu, mais tem reduzido o parque destes equipamentos, comparando Portugal desfavoravelmente com a média dos países da União Europeia (ver Figuras 10 e 11).

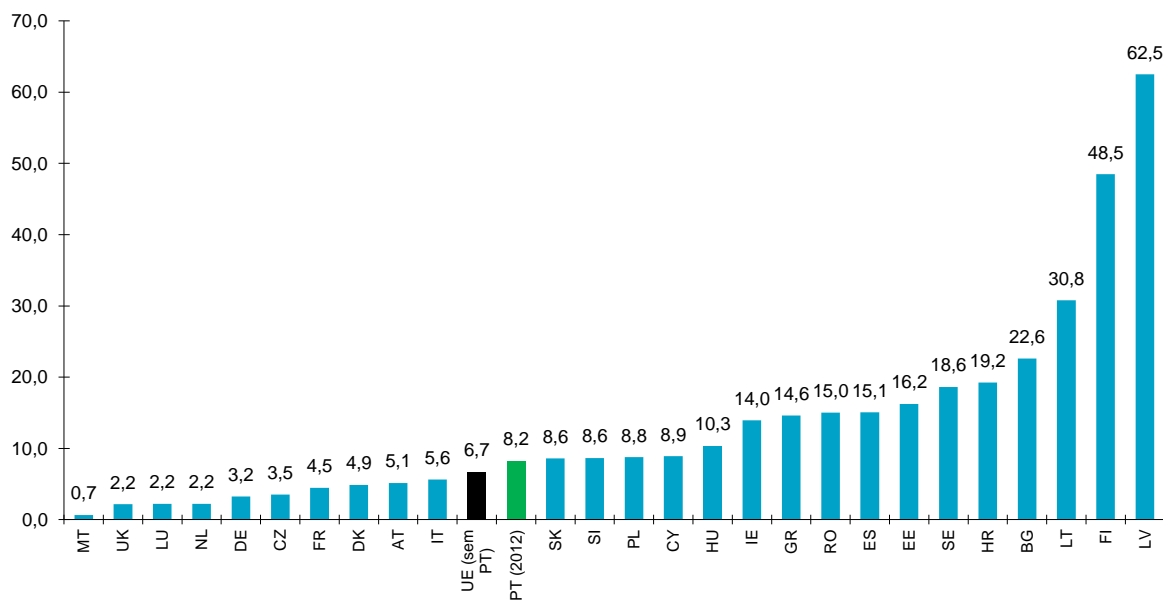
¹⁴ Fonte: UPU e ICP-ANACOM. A variação 2009-2013 não se encontra representada na Figura.

Figura 9 - Evolução do número de marcos, entre 2010 e 2012



Fonte: UPU.

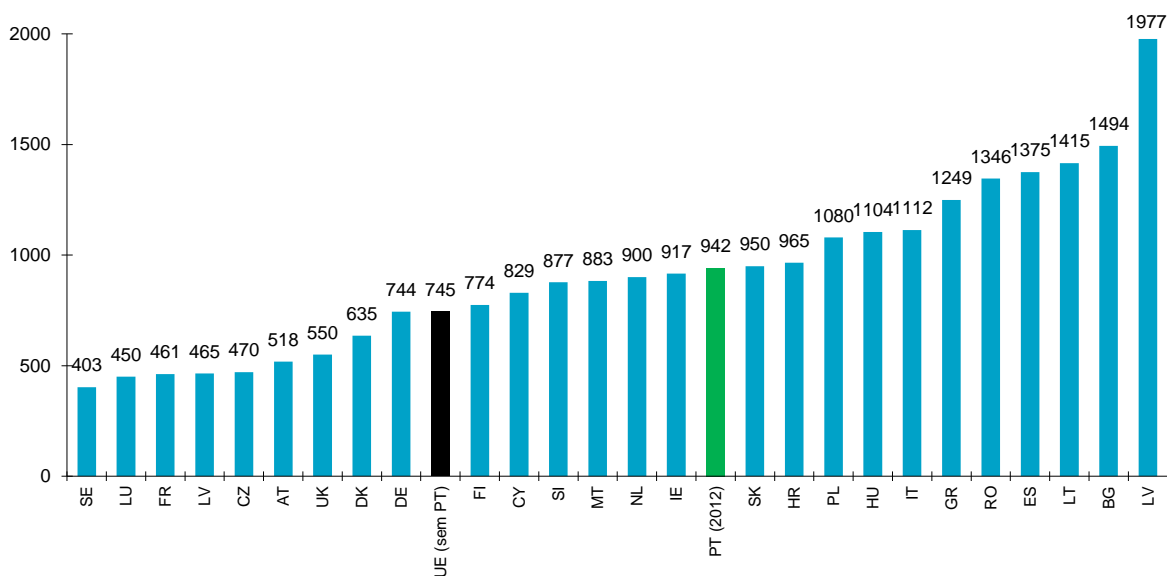
Figura 10 - Evolução da área do território servida, em média, por marco (ano 2012)



Fonte: UPU.

Nota: cálculos efetuados com base no número total de marcos e caixas de correio, incluindo os marcos e caixas com acesso limitado, e não com base no número de pontos geográficos, em que vários marcos no mesmo local correspondem a um só.

Figura 11 – Número de habitantes por marco (ano 2012)



Fonte: UPU.

Nota: cálculos efetuados com base no número total de marcos e caixas de correio, incluindo os marcos e caixas com acesso limitado, e não com base no número de pontos geográficos, em que vários marcos no mesmo local correspondem a um só.

Sem prejuízo de se verificar uma quebra do tráfego de serviços postais, em particular do tráfego de correspondências, o ICP-ANACOM entende que, no sentido de se assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e qualidade da prestação do serviço universal, deve haver um aumento do número de pontos geográficos onde se encontram localizados os marcos e caixas de correio, justificando introduzir uma melhoria face à situação atual que é de 1 173 habitantes por marco.

c) Neste contexto:

- a. A nível nacional, o número de habitantes por ponto de acesso a marcos e caixas de correio deve ser inferior ou igual a 1 100 habitantes (e não inferior ou igual a 1 200 habitantes como os CTT propõem), o que corresponde a pelo menos 9 602 pontos de acesso a marcos e caixas de correio, ou seja, a um aumento de cerca de 600 pontos de acesso face à situação no final de 2013.

De referir que da proposta dos CTT já resultava a criação de cerca de 415 novos pontos de acesso a marcos e caixas de correio, correspondentes ao número de freguesias onde, no final do ano de 2013, não se localizavam marcos e caixas de correio.

O objetivo definido pelo ICP-ANACOM implica a criação de cerca de 185 pontos de acesso adicionais e a manutenção dos existentes no final de 2013.

Dado que do objetivo aqui proposto decorre, como referido, necessidade de se instalarem marcos ou caixas de correio adicionais, face à situação atual, considera-se adequado que se implemente também este indicador de forma faseada, tal como no caso do indicador referente à instalação de pelo menos um marco ou caixa de correio em todas as freguesias, adotando-se uma calendarização semelhante.

Assim, entende-se como adequada a seguinte calendarização:

- 1 160 habitantes por ponto de acesso, no 4º trimestre de 2014;
 - 1 140 habitantes por ponto de acesso, no 1º trimestre de 2015;
 - 1 100 habitantes por ponto de acesso, no 2º trimestre de 2015.
- b. Relativamente à proposta dos CTT sobre a densidade dos pontos de acesso a marcos e caixas de correio nas áreas predominantemente urbanas, medianamente urbanas e predominantemente rurais, o ICP-ANACOM entende que deve, no mínimo, manter-se a situação verificada no final de 2013, concedendo-se assim alguma flexibilidade aos CTT na respetiva distribuição, pelo que os objetivos são:
- Área predominantemente urbana: 1 767 habitantes por marco ou caixa de correio;
 - Área medianamente urbana: 881 habitantes por marco ou caixa de correio;
 - Área predominantemente rural: 492 habitantes por marco ou caixa de correio.

Os valores objetivo propostos já têm em consideração que os carteiros também executam, nas zonas rurais, operações de atendimento ambulante (ver capítulo 3.2.1).

3.2.3. Indicadores sobre as ofertas mínimas de serviço

Proposta (revista) dos CTT:

Os CTT propõem o seguinte conjunto de indicadores relativos aos objetivos de ofertas mínimas de serviço:

- A concessionária deve assegurar, no âmbito nacional e internacional, a prestação dos serviços postais abrangidos no serviço postal universal, com os respetivos padrões de serviço definidos nos termos da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril;
- A concessionária deve assegurar, ainda, a prestação de: (i) um serviço de envio para cegos, (ii) um serviço de emissão e pagamento de vales postais e (iii) a emissão e venda de selos, de bilhetes-postais estampilhados e de outras formas estampilhados com a menção “Portugal”;
- A prestação dos serviços que integram o serviço universal deve ser assegurada nos estabelecimentos postais tendo em conta os níveis de procura dos serviços, os segmentos de clientes e as condições e disponibilidades físicas dos referidos estabelecimentos;
- A prestação da totalidade dos serviços concessionados deve ser assegurada por um estabelecimento postal, no mínimo, em cada concelho.

Segundo os CTT, a situação deste indicador no final do ano de 2013 foi de 100%;

- A percentagem de estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional¹⁵ face à totalidade de estabelecimentos postais, deverá ser no mínimo de 75 por cento.

Segundo os CTT, a situação deste indicador no final do ano de 2013 foi de 75%;

- A distância máxima a assegurar pela concessionária a um ponto de acesso que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional, deverá ser:¹⁶
 - a) A nível nacional: 8 500 metros para 97,5% da população;
 - b) A nível das áreas urbanas¹⁷: 5 500 metros para 97,5% da população;
 - c) A nível da área rural: 15 000 metros para 97,5% da população.

¹⁵ Inclui: correio normal, correio azul, correio verde, correio registado, valor declarado, livros e encomendas, serviço de vales postais (emissão e pagamento) e cobranças.

¹⁶ Indicador já analisado antes, na análise dos objetivos de densidade de estabelecimentos postais.

¹⁷ Área predominantemente urbana e área mediantemente urbana.

Segundo os CTT, a situação no final do ano de 2013 era de:

- a) Área nível nacional: 8 500 metros para 97,6% da população;
 - b) A nível das áreas urbanas: 5 500 metros para 97,7% da população;
 - c) A nível da área rural: 15 000 metros para 97,4% da população.
- Os carteiros que efetuam giros rurais, além da função de distribuição, executam também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.

Não obstante a possibilidade de prestação desta gama de serviços em zonas de povoamento muito disperso, a distância máxima a assegurar pela concessionária a um ponto de acesso que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional, deverá ser no máximo de 30 000 metros, para a totalidade da população.¹⁸

Segundo os CTT, a situação deste indicador no final do ano de 2013 era de 30 700 metros;

- A percentagem de estabelecimentos postais que prestam o serviço de citações e notificações postais face à totalidade dos estabelecimentos, deverá ser no mínimo de 50%.

Segundo os CTT, a situação deste indicador no final do ano de 2013 era de 50,5%;

- A definição do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais é da competência da concessionária, tendo em conta os níveis de procura e a garantia de acessibilidade aos serviços.
- Em razão da existência de horários mais limitados de alguns postos de correio em funcionamento em pequenos aglomerados populacionais e sem possibilidade de funcionamento em local alternativo, admite-se o funcionamento de estabelecimentos postais em horário reduzido.

¹⁸ Indicador já analisado antes, na análise dos objetivos de densidade de estabelecimentos postais.

A este respeito, define-se o seguinte:

- a) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias e/ou a 15 horas semanais não deverá ser superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais.

Segundo os CTT, a situação deste indicador no final do ano de 2013 era de 1,6%;

- b) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias e/ou a 15 horas semanais não deverá ser superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho.

Segundo os CTT, a situação deste indicador no final do ano de 2013 situava-se entre 11,1% e 30,0%.

Entretanto, em sede da audiência prévia dos CTT já referenciada, relativa ao SPD do ICP-ANACOM de 26.06.2014 sobre a presente matéria, os CTT, verificando que os horários mais limitados encontram-se em concelhos de menor dimensão e assim com um pequeno número de estabelecimentos postais, normalmente quatro estabelecimentos postais, constatam que o limite de 20 por cento que propuseram não possibilita a existência de nenhum posto de correio com funcionamento em horário reduzido, propondo assim que esse valor seja revisto para 25 por cento, sugerindo a adoção de uma das seguintes duas alternativas de redação para o indicador:

- “O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou 15 horas semanais não é superior a 25% dos estabelecimentos postais em cada concelho.”; ou
 - “O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou 15 horas semanais não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho ou a 25% dos estabelecimentos postais no caso dos concelhos com menos de 5 estabelecimentos postais.”
- A concessionária deve adotar 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, cumprindo as normas técnicas sobre acessibilidade das edificações urbanas constantes de diploma próprio (Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto).

Os pressupostos que os CTT utilizam para os indicadores referentes às ofertas mínimas de serviço são os seguintes:

- a) São considerados apenas os estabelecimentos postais aos quais o público em geral tem acesso, sendo excluídos os que disponibilizam acesso apenas a clientes contratuais ou empresas;
- b) A quantificação dos indicadores constituídos pela distância máxima percorrida pela população para aceder à totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional tem em consideração os mesmos pressupostos que os utilizadores no cálculo deste tipo de indicadores no âmbito da densidade dos estabelecimentos postais;
- c) Para a definição da densidade e cobertura dos marcos e caixas de correio, os CTT utilizaram os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país apurados nos Censos 2011, a área de Portugal (em Km²) segundo dados da Direção Geral do Território (DGT, novembro 2013).

Análise e entendimento ICP-ANACOM

Os indicadores propostos pelos CTT que definem objetivos quanto à distância da população aos estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados, destinados ao segmento ocasional, foram objeto de análise no âmbito dos indicadores sobre objetivos de densidade da rede postal, remetendo-se para a análise e entendimento aí constantes.

Relativamente aos restantes indicadores, globalmente as alterações efetuadas pelos CTT em alguns dos indicadores e os novos indicadores propostos, vão ao encontro das preocupações manifestadas pelo ICP-ANACOM na sua deliberação de 10.04.2014.

Sem prejuízo do exposto, apresenta-se de seguida uma análise e entendimento sobre cada um dos indicadores.

	Objetivo proposto pelos CTT	Entendimento ICP-ANACOM
1	A concessionária deve assegurar, no âmbito nacional e internacional, a prestação dos serviços postais abrangidos no serviço postal universal, com os respetivos padrões de serviço definidos nos termos da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.	Apesar de constar da proposta inicial dos CTT, dado o elevado número de indicadores já a definir e tendo em conta que o indicador proposto não constitui um verdadeiro indicador, pois resulta de obrigações e direitos que já se encontram fixados na lei, entende-se não aceitar .
2	A concessionária deve assegurar, ainda, a prestação de: (i) um serviço de envio para cegos, (ii) um serviço de emissão e pagamento de vales postais e (iii) a emissão e venda de selos, de bilhetes-postais estampilhados e de outras formas estampilhados com a menção “Portugal”.	Apesar de constar da proposta inicial dos CTT, dado o elevado número de indicadores já a definir entende-se não aceitar, apenas , o que resulta de obrigações e direitos que já se encontram fixados na lei. Assim, <u>define-se em alternativa</u> : “A concessionária deve assegurar a prestação de um serviço de envio para cegos”.
3	A prestação dos serviços que integram o serviço universal deve ser assegurada nos estabelecimentos postais tendo em conta os níveis de procura dos serviços, os segmentos de clientes e as condições e disponibilidades físicas dos referidos estabelecimentos.	Não aceitar , apesar de constar da proposta inicial dos CTT, dado que os outros indicadores que se propõe definir já definem condições mínimas de prestação dos serviços concessionados.
4	A prestação da totalidade dos serviços concessionados deve ser assegurada por um estabelecimento postal, no mínimo, em cada concelho.	Aceitar. Já constava da proposta inicial. Não suscita reservas.
5	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional ¹⁹ face à totalidade de estabelecimentos postais, deverá ser no mínimo de 75%.	Aceitar. Já constava da proposta inicial. Não suscita reservas.
6	A distância máxima a assegurar pela concessionária a um ponto de acesso que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional, deverá ser: a) A nível nacional: 8 500 metros para 97,5% da população; b) A nível das áreas urbanas: 5 500 metros para 97,5% da população; c) A nível da área rural: 15 000 metros para 97,5% da população	Aceitar. Ver análise no capítulo 3.2.1.
7	Os carteiros que efetuam giros rurais, além da função de distribuição, executam também operações de atendimento ambulante, que	Aceitar e criar um indicador adicional para a oferta de serviços através de carteiros. Ver análise no capítulo 3.1.2.

¹⁹ Inclui: correio normal, correio azul, correio verde, correio registado, valor declarado, livros e encomendas, serviço de vales postais (emissão e pagamento) e cobranças.

	<p>compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.</p> <p>Não obstante a possibilidade de prestação desta gama de serviços em zonas de povoamento muito disperso, a distância máxima a assegurar pela concessionária a um ponto de acesso que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional, deverá ser no máximo de 30 000 metros, para a totalidade da população.</p>	
8	<p>A percentagem de EP que prestam o serviço de citações e notificações postais face à totalidade dos estabelecimentos, deverá ser no mínimo de 50%.</p>	<p>Aceitar.</p> <p>Novo indicador proposto pelos CTT, que vai ao encontro de preocupações manifestadas pelo ICP-ANACOM na sua deliberação de 10.04.2014.</p>
9	<p>A definição do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais é da competência da concessionária, tendo em conta os níveis de procura e a garantia de acessibilidade aos serviços.</p>	<p>Não aceitar.</p> <p>Tendo em conta que o indicador proposto não constitui um verdadeiro indicador, pois resulta de obrigações e direitos que já se encontram fixados na lei.</p>
10	<p>Em razão da existência de horários mais limitados de alguns postos de correio em funcionamento em pequenos aglomerados populacionais e sem possibilidade de funcionamento em local alternativo, admite-se o funcionamento de estabelecimentos postais em horário reduzido.</p> <p>A este respeito, define-se o seguinte:</p> <p>a) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias e/ou a 15 horas semanais não deverá ser superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais.</p> <p>b) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias e/ou a 15 horas semanais não deverá ser superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho.</p> <p>Entretanto, como já referido, em sede de audiência prévia ao SPD do ICP-ANACOM de 26.06.214, os CTT sugeriram uma alteração do indicador referido na alínea b). Propuseram a adoção de uma das seguintes duas hipóteses de redação do indicador b):</p> <p>“b) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou 15 horas semanais</p>	<p>Aceitar a proposta anterior dos CTT.</p> <p>O indicador a) já constava da proposta inicial dos CTT, de janeiro de 2014, tendo agora um valor objetivo mais ambicioso.</p> <p>O indicador b) é novo, face à proposta dos CTT de janeiro de 2014. O ICP-ANACOM, no SPD de 26.06.2014, decidiu aceitá-lo visto este corresponder às preocupações manifestadas por esta Autoridade na deliberação de 10.04.2014, nomeadamente a preocupação que visava que se garantisse que os estabelecimentos postais com horário reduzido não estivessem concentrados numa ou algumas zonas do país, evitando que naquela zona ou zonas o acesso aos serviços postais ocorresse em períodos muito curtos ao longo da semana.</p> <p>Considerando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a alteração agora proposta pelos CTT para o indicador b), em qualquer das suas variantes, é suscetível de pôr em causa a referida preocupação manifestada pelo ICP-ANACOM, na sua deliberação de 10.04.2014, nomeadamente em concelhos de baixa densidade populacional e grande extensão territorial, dificultando o acesso das populações; – não se identificaram razões substantivas para alterar o constante do SPD,

	<p>não é superior a 25% dos estabelecimentos postais em cada concelho.”</p> <p>ou</p> <p>“b) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou 15 horas semanais não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho ou a 25% dos estabelecimentos postais no caso dos concelhos com menos de 5 estabelecimentos postais.”</p>	<p>entende o ICP-ANACOM que não deve ser aceite nenhuma das alternativas propostas em sede de audiência prévia, mantendo-se a redação do SPD:</p> <p>“O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou 15 horas semanais não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho.”</p>
11	<p>A concessionária deve adotar 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, cumprindo as normas técnicas sobre acessibilidade das edificações urbanas constantes de diploma próprio (Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto).</p>	<p>Apesar de constar da proposta inicial dos CTT, dado o elevado número de indicadores já a definir e tendo em conta que o indicador proposto não constitui um verdadeiro indicador, pois resulta de obrigações e direitos que já se encontram fixados na lei, entende-se não aceitar.</p>

3.3. Reporte ao ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM deliberou também que os CTT devem apresentar uma proposta de reporte periódico ao ICP-ANACOM sobre os valores verificados para os objetivos que sejam definidos, para além de informação específica sobre os estabelecimentos postais e outros pontos de acesso (como os marcos e caixas de correio) em funcionamento no final de cada período de reporte, incluindo as alterações ocorridas entre cada reporte e o respetivo motivo, identificando, por exemplo:

- Para cada estabelecimento postal: tipo (estação, posto, etc.), designação, morada, distrito, concelho, freguesia, coordenadas geográficas, serviços prestados, horário de funcionamento,
- Para cada marco e caixa de correio: tipo, morada, distrito, concelho, freguesia onde se localiza, coordenadas geográficas, horário de última recolha.

Proposta CTT:

Os CTT propõem efetuar um reporte trimestral sobre os valores verificados para os objetivos que sejam definidos, incluindo informação específica sobre os estabelecimentos postais e marcos e caixas de correio em funcionamento no final de cada período de reporte, incluindo as alterações ocorridas em cada período e o respetivo motivo.

Para cada estabelecimento postal, será identificado o tipo, designação, morada, distrito, concelho, freguesia, coordenadas geográficas, serviços prestados e horário de funcionamento.

Para cada marco e caixa de correio, será identificado o tipo, morada, distrito, concelho, freguesia onde se localiza e horário de última recolha.

Segundo os CTT, para os marcos e caixas de correio não é possível indicar as coordenadas, porque estes equipamentos ainda não se encontram georreferenciados.

Os CTT propõem o envio do relatório trimestral ao ICP-ANACOM até ao dia 15 do segundo mês subsequente ao final do trimestre (civil).

Análise e entendimento ICP-ANACOM

Concorda-se com a proposta de reporte apresentada pelos CTT.

Quanto à informação sobre as coordenadas geográficas referentes à localização de cada marco e caixa de correio, deve a mesma passar a ser incluída no reporte à medida que o respetivo marco e caixa de correio se encontre georreferenciado.

Acrescenta-se ainda no reporte o envio de um código unívoco associado a cada estabelecimento postal e a cada marco e caixa de correio.

Por outro lado, devem os CTT identificar, se aplicável, a informação que seja considerada confidencial, acompanhada da respetiva fundamentação.

4. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE ESTABELECIMENTOS POSTAIS

Atualmente os CTT divulgam, no seu sítio da Internet, informação sobre as estações de correio.

Os CTT encontram-se obrigados a publicitar de forma adequada, nomeadamente no seu sítio da Internet, e fornecer regularmente aos utilizadores informações sobre as condições gerais de acesso e de utilização dos serviços prestados [de acordo com a alínea f) do n.º 1 da base VIII da Concessão].

Reconhece o ICP-ANACOM que, no caso dos postos de correio, as alterações dos horários de funcionamento possam não depender exclusivamente dos CTT.

O ICP-ANACOM considera, no entanto, que a divulgação pelos CTT, no seu sítio da Internet, de informação não só sobre as estações de correio, mas também sobre os postos de correio, contribui para uma melhor informação dos utilizadores e contribui para uma maior acessibilidade dos mesmos aos serviços postais, em particular aos serviços que integram o serviço universal e demais serviços concessionados. Entende assim o ICP-ANACOM ser de definir que os CTT deverão passar a divulgar no seu sítio da Internet, 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.

5. DELIBERAÇÃO

Considerando:

- a proposta de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, apresentada pelos CTT em 29.05.2014, ao abrigo do n.º 5 da base XV da Concessão do serviço postal universal;
- a análise da referida proposta, efetuada nos capítulos anteriores;
- que por deliberação de 26.06.2014, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o Sentido Provável de Decisão sobre os referidos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços (SPD), comunicados pelos CTT em 29.05.2014 ao abrigo do n.º 5 da base XV das Bases da concessão, o qual foi submetido a audiência prévia dos CTT (de acordo com o n.º 6 da base XV da Concessão e com os artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo) e a consulta dos utilizadores (de acordo com o referido n.º 6 da base XV da Concessão);
- os contributos recebidos no quadro das referidas audiência prévia dos CTT e consulta dos utilizadores, cuja análise consta do “Relatório da audiência prévia dos CTT e da consulta aos utilizadores sobre o Sentido Provável de Decisão sobre os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, comunicados pelos CTT ao abrigo do n.º 5 da Base XV da Concessão do serviço postal universal”, **o qual o Conselho de Administração aprova em simultâneo com a presente deliberação, fazendo dela parte integrante,**

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelas alíneas b), d), h) e n) do n.º 1 do artigo 6º e da alínea b) do artigo 26º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, bem como pelo n.º 1 do artigo 8º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril, na prossecução e observância dos objetivos e princípios estabelecidos nas alíneas a), b) e d) do n.º 2 do artigo 2º da referida Lei e ao abrigo do n.º 6 da base XV das Bases da concessão do serviço postal universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, republicadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, **delibera:**

1. Que os objetivos e regras de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, apresentados pelos CTT, em 29.05.2014, nos termos e ao abrigo do n.º 5 da Base XV da Concessão do serviço postal universal, não correspondem ainda às necessidades dos utilizadores nos termos do quadro legal vigente;
2. Fixar os objetivos e regras de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, conforme se encontram descritos em **anexo**;
3. Que devem os CTT 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.
4. Submeter a audiência prévia dos CTT e dos utilizadores, o ponto 3 da presente deliberação, fixando o prazo de 15 dias úteis para que as entidades interessadas, querendo, se pronunciem por escrito.

ANEXO - Objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços

**Objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços
(ao abrigo da Base XV da Concessão do Serviço Postal Universal)**

I. Âmbito

1. O presente documento define:
 - a) Os objetivos de densidade no que respeita a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal afeta à concessão;
 - b) Os objetivos e ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.
2. Os objetivos e regras constantes no número anterior são fixados para o período de três anos, vigorando entre 01.10.2014 e 30.09.2017, sendo assegurados pela concessionária (os CTT – Correios de Portugal, S.A.) em todos e cada um dos dias de vigência.
3. Os objetivos e regras constantes do n.º 1 podem ser revistos antes do termo da sua vigência, se circunstâncias excecionais assim o justificarem. O pedido de revisão pode ser solicitado tanto pelo ICP-ANACOM como pela concessionária.
4. Para efeitos do disposto no n.º 1, entende-se por:
 - a) *Estabelecimentos postais* - locais onde são prestados serviços postais concessionados e podem ser comercializados outros serviços e produtos da concessionária e de terceiros, nomeadamente estações de correio e postos de correios, sendo:
 - i. *Estações de correio* - estabelecimentos da concessionária, também designados por Lojas CTT, onde são prestados serviços postais concessionados e onde podem também ser comercializados outros serviços e produtos da concessionária e de terceiros, de acordo com os objetivos da concessionária;
 - ii. *Postos de correios* - estabelecimentos de entidades públicas ou particulares onde, conjuntamente com outras atividades, são prestados serviços postais concessionadas, mediante contrato ou outro instrumento jurídico celebrado com a concessionária.
 - b) *Outros pontos de acesso à rede*, os marcos e caixas de correio, sendo:
 - i. *Marcos de correio* - infraestruturas à disposição do público, localizadas na via pública, onde os utilizadores podem depositar os envios de correspondência na rede postal;

- ii. *Caixas de correio* - infraestruturas à disposição do público, localizadas na via pública ou em locais de acesso público, onde os utilizadores podem depositar os envios de correspondência na rede postal.

II. Densidade dos estabelecimentos postais

Os objetivos de densidade da rede no que respeita aos locais onde são prestados os serviços concessionados são fixados a nível de estabelecimentos postais.

O critério de distribuição dos estabelecimentos postais é constituído:

- a) pela densidade dos estabelecimentos postais, definida como o número de habitantes por estabelecimento postal;
 - b) pela distância máxima de acessibilidade ao serviço, expressa em metros percorridos pela população residente para atingir o estabelecimento postal mais próximo.
1. A nível nacional, a concessionária assegura que o número médio de habitantes por estabelecimento postal é inferior ou igual a 4 600 habitantes.
 2. A nível nacional, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6 000 metros do local de residência para 95% da população.
 3. A nível de áreas urbanas, que inclui as áreas predominantemente urbana e medianamente urbana¹, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 4 000 metros do local de residência para 95% da população.
 4. A nível de área rural, que inclui a área predominantemente rural², a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população.
 5. Em freguesias com mais de 20 000 habitantes, a concessionária assegura pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.

¹ De acordo com a tipologia de áreas urbanas definida pelo INE (deliberação n.º 2717/2009, DR 188, Série II de 28.09.2009 – 8ª (2008), deliberação da Secção Permanente de Coordenação Estatística relativa à tipologia de áreas urbanas), com adaptação à reorganização administrativa do território das freguesias ocorrida em 21013, considerando para todo o território da nova freguesia a tipologia atribuída em 2009 à atual sede de freguesia.

² Idem.

6. Em freguesias com população residente superior a 10 000 habitantes e igual ou inferior a 20 000 habitantes, a concessionária assegura pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados.

Notas metodológicas:

- a) Apenas são considerados os estabelecimentos postais aos quais o público em geral tem acesso, sendo excluídos os que disponibilizam acesso apenas a clientes contratuais ou empresas.
- b) A quantificação do indicador 1 tem subjacente os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país, segundo os Censos 2011;
- c) Na quantificação dos indicadores 2, 3 e 4:
 - i. Tem-se em consideração 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;
 - ii. A localização da população residente tem por base os dados do recenseamento geral da população de 2011, a nível da Subsecção Estatística;
 - iii. Não se tem em consideração: os estabelecimentos postais móveis; o posto de correio situado nas Ilhas Selvagens (Região Autónoma da Madeira);
 - iv. No cálculo das áreas de influência dos estabelecimentos postais não se tem em conta as estradas destinadas a autoridades, os sentidos de tráfego e as rotas com necessidade de pagamento de portagens;
 - v. No cálculo da população que se encontra a uma determinada distância máxima de um estabelecimento postal, considera-se a população das subsecções estatísticas cujo centróide 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;

- d) Sem prejuízo do reporte pelos CTT dos valores dos indicadores, conforme capítulo V a seguir, o cálculo dos indicadores 2, 3 e 4 é efetuado pelo ICP-ANACOM utilizando, para a definição das áreas de influência de cada estabelecimento postal, a base de dados da rede viária da Tom Tom de cada ano, anualmente atualizada, sendo este o cálculo relevante para a verificação do cumprimento dos objetivos fixados.
- e) Para efeitos de verificação do cumprimento dos indicadores referentes a percentagens, o valor realizado pelos CTT é arredondado à décima. Para os restantes indicadores, o valor realizado é arredondado à unidade.

III. Densidade dos marcos e caixas de correio

Os objetivos de densidade da rede no que respeita a estes equipamentos são definidos a nível de pontos geográficos onde se encontram localizados os marcos e caixas de correio, isto é, os locais onde existam mais do que um devem contar apenas como um.

O critério de distribuição dos marcos e caixas de correio é constituído pela densidade dos marcos e caixas de correio, definida como o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio, localizados na via pública ou em locais de acesso público.

- 1. A nível nacional, a concessionária assegura que o número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a:

No 4.º trimestre 2014	No 1.º trimestre 2015	No 2.º trimestre de 2015 e seguintes
1 160	1 140	1 100

- 2. Tendo em conta a natureza urbana ou rural das zonas abrangidas, a concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a:

- a) Área predominantemente urbana: 1 767 habitantes por marco ou caixa de correio;
- b) Área medianamente urbana: 881 habitantes por marco ou caixa de correio;
- c) Área predominantemente rural: 492 habitantes por marco ou caixa de correio.

3. A nível nacional, a percentagem de freguesias com pelo menos um marco ou uma caixa de correio é, no mínimo, de:

No 4.º trimestre 2014	No 1.º trimestre 2015	No 2.º trimestre de 2015 e seguintes
92,5%	95,0%	100%

Notas metodológicas:

- a) Não se consideram os marcos e caixas de correio que apresentem restrições de utilização ao público em geral.
- b) São excluídos os marcos e caixas de correio que não estão acessíveis durante um período mínimo de horas diário. Para efeito de quantificação dos indicadores, são apenas considerados os pontos com um período de funcionamento mínimo diário de 9 horas, entre as 8:00h e as 18:00h.
- c) A quantificação dos indicadores 1 e 2 tem subjacente os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país, segundo os Censos 2011;
- d) Na quantificação dos indicadores 2 tem-se em consideração 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.
- e) Para efeitos de verificação do cumprimento dos indicadores referentes a percentagens, o valor realizado pelos CTT é arredondado à décima. Para os restantes indicadores, o valor realizado é arredondado à unidade.

IV. Indicadores de ofertas mínimas de serviços

1. A concessionária deve assegurar a prestação de um serviço de envio para cegos.
2. A prestação da totalidade dos serviços concessionados é assegurada por um estabelecimento postal, no mínimo, em cada concelho.
3. A percentagem de estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional face à totalidade de estabelecimentos postais, é no mínimo de 75%.

Para este efeito, consideram-se *estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional*, os estabelecimentos postais que prestam o cabaz de serviços habitualmente mais utilizado pelo segmento ocasional de utilizadores, o que inclui os seguintes serviços: correio normal, correio azul, correio verde, correio registado, valor declarado, livros e encomendas, serviço de vales postais (emissão e pagamento) e cobranças.

4. A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é:
 - a) A nível nacional: 8 500 metros para 97,5% da população;
 - b) A nível das áreas urbanas³: 5 500 metros para 97,5% da população;
 - c) A nível da área rural: 15 000 metros para 97,5% da população.
5. A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é no máximo de 30 000 metros, para a totalidade da população.
6. Nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10 000 metros do estabelecimento postal mais próximo, os carteiros executam também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.
7. A percentagem de estabelecimentos postais que prestam o serviço de citações e notificações postais face à totalidade dos estabelecimentos postais, é no mínimo de 50%.
8. Em razão da existência de horários mais limitados de alguns postos de correio em funcionamento em pequenos aglomerados populacionais e sem possibilidade de funcionamento em local alternativo, admite-se o funcionamento de estabelecimentos postais em horário reduzido. A este respeito, define-se o seguinte:
 - a) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou a 15 horas semanais não é superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais;

³ Área predominantemente urbana e área mediamente urbana.

- b) O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou 15 horas semanais não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho.

Notas metodológicas:

- a) Apenas são considerados os estabelecimentos postais aos quais o público em geral tem acesso, sendo excluídos os que disponibilizam acesso apenas a clientes contratuais ou empresas.
- b) Na quantificação dos indicadores 4, 5 e 6:
- i. Tem-se em consideração 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;
 - ii. A localização da população residente tem por base os dados do recenseamento geral da população de 2011, a nível da Subsecção Estatística;
 - iii. Não se tem em consideração: os estabelecimentos postais móveis; o posto de correio situado nas Ilhas Selvagens (Região Autónoma da Madeira);
 - iv. No cálculo das áreas de influência dos estabelecimentos postais não se tem em conta as estradas destinadas a autoridades, os sentidos de tráfego e as rotas com necessidade de pagamento de portagens;
 - v. No cálculo da população que se encontra a uma determinada distância máxima de um estabelecimento postal, considera-se a população das subsecções estatísticas cujo centróide 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;

- c) Sem prejuízo do reporte pelos CTT dos valores dos indicadores, conforme capítulo V a seguir, o cálculo dos indicadores 4 e 5 é efetuado pelo ICP-ANACOM utilizando, para a definição das áreas de influência de cada estabelecimento postal, a base de dados da rede viária da Tom Tom de cada ano, anualmente atualizada, sendo este o cálculo relevante para a verificação do cumprimento dos objetivos fixados.
- d) Para efeitos de verificação do cumprimento dos indicadores referentes a percentagens, o valor realizado pelos CTT é arredondado à décima. Para os restantes indicadores, o valor realizado é arredondado à unidade.

V. Reporte ao ICP-ANACOM

A concessionária envia ao ICP-ANACOM, trimestralmente, até ao dia 15 do segundo mês subsequente ao trimestre (civil) a que respeita, a seguinte informação:

- a) Informação sobre os níveis de desempenho (valores verificados) para cada indicador definido;
- b) Informação sobre os estabelecimentos postais e marcos e caixas de correio em funcionamento no final de cada período de reporte.
 - b.1) Para cada estabelecimento postal, é remetida a seguinte informação:
 - a. código unívoco do estabelecimento;
 - b. tipo (ex.: estação de correio, posto de correio);
 - c. designação;
 - d. morada;
 - e. designação do distrito, concelho e freguesia onde se localiza;
 - f. código da freguesia onde se localiza;
 - g. coordenadas geográficas de localização, de preferência no sistema de referência WGS84;
 - h. horário de funcionamento;
 - i. serviços prestados.
 - b.2) Para cada marco e caixa de correio, é remetida a seguinte informação:
 - a. código unívoco do marco ou caixa;
 - b. tipo (marco ou caixa);
 - c. morada;

- d. designação do distrito, concelho e freguesia onde se localiza;
 - e. código da freguesia onde se localiza;
 - f. coordenadas geográficas de localização, de preferência no sistema de referência WGS84;
 - g. horário de última recolha.
- c) Informação sobre as alterações ocorridas, em cada período, no parque de estabelecimentos postais e de marcos e caixas de correio, bem como nos respetivos períodos de funcionamento, incluindo a data da alteração e respetivo motivo.

A informação sobre as coordenadas geográficas de localização de cada marco e caixa de correio é obrigatória para os que se encontrem georreferenciados, devendo essa informação ser incluída no reporte à medida que o respetivo marco e caixa de correio se encontre georreferenciado.

A informação referida em b) e em c) deve ser remetida em formato eletrónico (Excel).

Os CTT devem identificar, se aplicável, a informação considerada confidencial, acompanhada da respetiva fundamentação.