

**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**

**ÍNDICE**

1.	ENQUADRAMENTO.....	2
2.	APRECIÇÃO NA GENERALIDADE .....	3
3.	APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE.....	10
3.1	Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais.....	10
3.2	Objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio .....	13
3.3	Objetivos de ofertas mínimas de serviços .....	16
3.4	Metodologia de cálculo das áreas de influência dos estabelecimentos postais	20
3.5	Revisão dos objetivos por circunstâncias excecionais.....	20
3.6	Reporte ao ICP-ANACOM.....	21
3.7	Comentários sobre matérias não previstas no SPD .....	22
3.7.1	Penalizações a aplicar.....	22
3.7.2	Divulgação de informação sobre postos de correio .....	23
4.	CONCLUSÃO .....	24

## 1. ENQUADRAMENTO

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 – Correios de Portugal, S.A. (CTT) ao abrigo do n.º 5 da base XV das Bases da concessão do serviço postal universal (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.

No âmbito dos referidos procedimentos foram recebidos, dentro do prazo estabelecido, os comentários das seguintes entidades:

- Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP);
- Associação Portuguesa de Imprensa (API);
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
- Câmara Municipal de Gondomar;
- CTT - Correios de Portugal S.A. (CTT).

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

O presente relatório contém referência a todas as respostas recebidas dentro do prazo<sup>1</sup> e uma apreciação global desta Autoridade sobre as mesmas. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas.

---

<sup>1</sup> Salienta-se que não foram recebidas respostas fora do prazo.

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

O presente relatório constitui parte integrante da decisão final relativa aos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços.

## **2. APRECIÇÃO NA GENERALIDADE**

### Respostas recebidas

#### **ANMP**

A ANMP concorda com os objetivos assumidos pelo ICP-ANACOM, que visam assegurar a prestação efetiva de um bom serviço público, discordando no entanto do conjunto dos critérios propostos, por considerar que os mesmos não são representativos da diversidade socioeconómica e territorial do país.

Segundo a ANMP, o grau de diferenciação proposto através da definição de áreas predominantemente urbanas, áreas medianamente urbanas e áreas rurais, bem como pela distância absoluta, são insuficientes para o cumprimento do objetivo de assegurar a prestação efetiva de um bom serviço público.

Por exemplo, apesar da distância absoluta ou rodoviária serem relativamente curtas em muitos territórios, as condições dos eixos de via assim como a inexistência de transportes públicos, à exceção do táxi, fazem com que a distância custo ou a distância tempo torne incomportável e/ou muito difícil o acesso a determinados estabelecimentos postais.

Por outro lado, o critério “número de habitantes” é insuficiente, quer por existirem algumas sedes de município que têm um número de residentes inferior ao mínimo proposto, quer em virtude de os territórios visados terem também uma população bastante envelhecida, estando mais dependentes do serviço em causa.

#### **API**

A API estranha o facto de o serviço que diz respeito aos jornais e publicações periódicas (JPP) nunca ser referido no SPD, uma vez que a distribuição de publicações faz parte integrante do serviço postal universal, objeto da concessão em vigor aos CTT.

A API manifesta preocupação com o que considera ser a falta de elementos concretos que sustentem a decisão dos CTT na redução de postos e estações de correio e de marcos e recetáculos de correio, assim como a possibilidade de os referidos

estabelecimentos postais a encerrar serem substituídos por estruturas móveis, operadas pelo carteiro distribuidor, o que no entender da API obrigará à diminuição da eficácia da distribuição, reduzindo a frequência da distribuição.

No tocante aos critérios de encerramento das estruturas, ou da substituição de infraestruturas propriedade dos CTT por outras geridas por terceiros ou móveis, o comentário específico da API é no sentido de que cada decisão de encerramento de uma estrutura dos CTT seja antecedida de uma consulta aos representantes dos utilizadores de serviços postais.

A API manifesta também preocupação com a possibilidade de o serviço postal universal deixar de ser visto como um todo integrado, em que a recolha e a entrega são apenas momentos de um processo, sublinhando que o tipo de proposta em análise, que afeta as redes de recolha e de contacto com o público, acabará, no seu entendimento, por se repercutir também na eficácia da distribuição e conduzir, com prejuízos para todos – neste caso editores e leitores -, a uma redução ainda maior dos índices de leitura e a um condicionamento do direito a ser informado, direito constitucionalmente protegido.

Por fim, a API entende que não colhe a explicitação do aumento da circulação digital da informação, como alternativa à diminuição da qualidade do serviço da distribuição de objetos postais. Segundo a API, os jornais, as revistas e os livros, bem como o correio direto (julga-se que a API se refere a envios de publicidade), têm implícitos na oferta aos seus leitores a escolha do suporte, do local e do momento em que são utilizados ou fruídos, não sendo por isso aceitável, segundo a API, que apenas os interesses de natureza económica possam determinar a forma e o momento como se procede o acesso pelos cidadãos à informação, à cidadania e à cultura.

## **CTT**

Os CTT entendem que o conjunto de indicadores fixados no SPD satisfaz plenamente os objetivos enunciados a nível da Base XV da Concessão, de assegurar a disponibilidade e acessibilidade da prestação do serviço postal universal, e compara favoravelmente em termos de práticas europeias. Sem prejuízo, os CTT apresentam propostas específicas de alteração de dois indicadores.

## **DECO**

A DECO efetua algumas considerações sobre o que se encontra estabelecido no quadro legal vigente em matéria de definição dos objetivos de densidade da rede postal e de

ofertas mínimas de serviços, em particular a nível das competências para a definição dos referidos objetivos e fatores a ter em conta.

Em relação aos objetivos de densidade da rede e de ofertas mínimas de serviços, em termos gerais a DECO discorda dos objetivos de densidade para os estabelecimentos postais, que deixam antever que o número total de estabelecimentos postais poderá ainda reduzir, concordando no entanto com o indicador, proposto pelo ICP-ANACOM, 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. Considera positivos os objetivos no que respeita à densidade dos marcos e caixas de correio e no que respeita a ofertas mínimas de serviços.

A DECO manifesta preocupação com o redimensionamento verificado na rede de estabelecimentos postais nos últimos anos e o que se perspetiva (no SPD) para o próximo triénio, considerando que poderá estar em causa a acessibilidade da população aos serviços que compõem o serviço universal, em particular àqueles que não estão disponíveis em todos os postos de correio, como as encomendas, bem como aumentar os tempos de espera nos estabelecimentos postais que permaneçam em funcionamento, com a conseqüente degradação da qualidade de serviço.

Esta Associação manifesta também preocupação a nível da continuidade da prestação do serviço universal, que considera que poderá estar em causa com o encerramento de estações de correio e agenciamento do serviço a terceiros. Refere a DECO que, no caso dos postos de correio, se as juntas de freguesia e entidades privadas não quiserem manter a sua relação contratual com os CTT, não há garantia que sejam encontrados terceiros substitutos, estando em causa a continuidade da prestação do serviço nessas localidades.

Refere ainda a DECO que, por outro lado, a qualidade do serviço em muitos dos postos do correio não respeita os objetivos legalmente exigidos, como também os mesmos dispõem de sistemas de tratamento de reclamações díspares e sem sujeição a obrigações mínimas. Segundo a DECO, no caso dos postos do correio que se destinam à prática de serviços distintos dos serviços postais, o livro de reclamações existente é relativo à prestação desses serviços, não tendo qualquer instrumento de reclamação legalmente admitido no âmbito dos serviços postais.

Acrescenta a DECO que o encerramento de estações de correio cria dificuldades a muitas populações no acesso a serviços fora do âmbito do serviço universal que são disponibilizados pelos CTT nos balcões próprios.

### **Câmara Municipal de Gondomar**

A Câmara municipal de Gondomar tece comentários específicos sobre indicadores de ofertas mínimas de serviços, em particular no que concerne à prestação de serviços a cidadãos com necessidades especiais e no que concerne à frequência dos giros dos carteiros em meio rural. Relativamente aos primeiros, discorda da opção tomada no SPD de não serem considerados os indicadores propostos pelos CTT, considerando que deveriam ser aceites e até, se possível, definidas metas quantitativas e calendarizadas para os mesmos. Quanto aos giros em meio rural, sugere que se defina a sua frequência.

### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente às críticas à utilização do critério da distância (em Km), o ICP-ANACOM reconhece que existem outros critérios, como por exemplo o da distância custo e o da distância tempo, para definir/avaliar a proximidade e acessibilidade aos estabelecimentos postais e serviços prestados. Contudo, tendo ponderado que para a utilização destes critérios seria necessário conhecer, designadamente, todos os transportes públicos existentes, respetivos horários de funcionamento ao longo do dia e da semana, localização das respetivas paragens e locais de passagem, bem como o custo de cada viagem (de autocarro, comboio, metro, automóvel, etc.), e ainda que o tempo de viagem poderia variar em função da hora do dia, bem como em função do estado das vias, o que adicionalmente deveria ser relacionado com os horários de funcionamento de cada estabelecimento postal, esta Autoridade considerou adequada a utilização das distâncias em Km.

Acresce que a metodologia considerada permite, por outro lado, o cálculo dos indicadores e a sua verificação com menor grau de incerteza face à definição de objetivos em função de distâncias custo e, especialmente, em função de distâncias tempo, as quais podem variar de momento para momento.

Relativamente à adoção do critério “número de habitantes”, o qual se aplica a indicadores referentes à densidade de estabelecimentos postais, à oferta de serviços e à densidade de marcos de correio, salienta-se que estes são complementados, nas várias situações, por outros indicadores que asseguram uma dispersão dos estabelecimentos postais, dos

serviços prestados e dos marcos de correio, por todo o território. Por exemplo: define-se um indicador que estabelece que a prestação da totalidade dos serviços concessionados é assegurada por um estabelecimento postal, no mínimo, em cada concelho; define-se um indicador que obriga a que em todas as freguesias exista pelo menos um marco ou caixa de correio. Ou seja, garante-se que, independentemente do número de habitantes ou do índice de envelhecimento, exista pelo menos um determinado ponto de acesso a serviços, em cada área administrativa do território.

No que respeita ao comentário de que o SPD não contém qualquer referência ao serviço relativo aos jornais e publicações periódicas (JPP), salienta-se que, porque integra o serviço universal e, assim, os serviços concessionados aos CTT, está obviamente considerado no SPD.

Sobre o comentário relativo à alegada falta de elementos concretos que sustentem a decisão dos CTT na redução de postos e estações de correio e de marcos e recetáculos de correio, na sua proposta revista, os CTT:

- relativamente aos estabelecimentos postais, têm em conta (i) a situação verificada no final de 2013, (ii) a distribuição da população no território nacional, (iii) a natureza urbana ou rural das zonas de residência, (iii) a supressão que pretendem implementar em 2014, de 132 postos de correio, que segundo os CTT 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 estações de correio), tendo em vista melhorar a acessibilidade aos serviços postais, (iv) bem como que, em termos de comparações internacionais, a densidade e a cobertura da rede de estabelecimentos continuará a situar-se acima do nível médio comunitário;
- relativamente aos marcos e caixas de correio, têm em conta (i) a cada vez mais reduzida utilização de marcos e caixas de correio para o depósito de correspondência e a crescente quebra do tráfego, segundo os CTT mais acentuada no correio selado, o tipo de correio depositado neste tipo de recetáculos, (ii) a natureza urbana ou rural das zonas de residência, (iv) a distribuição da população no território nacional.

Sobre os comentários efetuados pela DECO em relação ao quadro legal vigente, em particular em relação ao processo de definição dos objetivos de densidade da rede postal

e de ofertas mínimas de serviços, o ICP-ANACOM entende dever salientar que tal matéria é competência do legislador, não se inserindo no âmbito do SPD. A esta Autoridade cabe atuar no âmbito, e com os limites, das competências e atribuições que lhe são conferidas pelo quadro legal.

E no que respeita às referências efetuadas pela API sobre o acesso dos cidadãos à informação, à cidadania e à cultura, reconhecendo obviamente o ICP-ANACOM aqueles direitos e o seu papel na sociedade, importa salientar que, no quadro legal nacional, ao ICP-ANACOM cabe verificar a aplicação dos direitos e obrigações em matéria de serviço postal universal, não se inserindo aquelas no âmbito das competências desta Autoridade.

Quanto às preocupações manifestadas (i) de que a redução da rede de estabelecimentos postais - que se tem verificado e que se perspectiva que ainda possa acontecer no próximo triénio em virtude dos objetivos previstos no SPD – possa por em causa a acessibilidade da população ao serviço universal, em particular aos serviços que não estão disponíveis em todos os postos de correio, como é exemplo o serviço de encomendas, (ii) quanto à deterioração da qualidade de serviço, designadamente a nível dos tempos em filas de espera e da qualidade da distribuição dos objetos postais, incluindo os jornais e publicações periódicas, (iii) bem como quanto à alegada possibilidade de o serviço postal universal deixar de ser visto como um todo integrado, acabando por se repercutir na eficácia da distribuição, importa salientar que:

- é precisamente para garantir a prestação do serviço universal, bem como dos restantes serviços e atividades concessionados, garantindo a acessibilidade das populações a esses serviços e atividades em todo o território nacional, que se elaborou o SPD em análise, no qual se define um conjunto alargado e diversificado de indicadores, onde, por exemplo, para além de se definirem indicadores de acessibilidade aos estabelecimentos postais se definem também indicadores referentes à acessibilidade a serviços postais prestados nesses estabelecimentos postais, onde se inclui, também, o serviço de encomendas;
- a qualidade do serviço postal universal, bem como em particular o tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais e a demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas, continua a ser objeto de monitorização e de acompanhamento pelo ICP-ANACOM, e sujeita a um conjunto de obrigações que os CTT se encontram obrigados a cumprir. Cumpre destacar, neste âmbito, que por deliberação de 01.08.2014 o ICP-ANACOM aprovou um SPD que visa definir os



parâmetros de qualidade do serviço postal universal e respetivos objetivos de desempenho, para o triénio 2015-2018, sendo que atualmente os CTT se encontram obrigados a cumprir as obrigações em matéria de qualidade definidas no Convénio de qualidade do serviço postal universal;

- adicionalmente, no que ao serviço universal diz respeito, os CTT estão obrigados a assegurar uma recolha e uma distribuição diária, em todos os dias úteis.

No que respeita às preocupações manifestadas com a continuidade da prestação do serviço postal universal, decorrente de as entidades que gerem os postos de correio eventualmente não pretenderem manter a sua relação contratual com os CTT, importa ter em consideração que são sempre os CTT, em qualquer caso, que têm a responsabilidade de cumprir as obrigações emergentes da Concessão, incluindo os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços. Cabe aos CTT tomar as medidas necessárias a fim de cumprir as suas obrigações de prestador do serviço universal. O não cumprimento implicará a ativação das medidas adequadas devidamente previstas na Concessão.

Sobre o comentário de que serviço prestado em muitos postos de correio não respeita os objetivos legalmente exigidos, o ICP-ANACOM não dispõe de informação que corrobore aquela observação, estando disponível para que lhe seja facultada toda a informação que possa fundamentar aquele comentário, para análise e devida atuação no âmbito das suas competências.

Sobre a disponibilização do livro de reclamações nos postos de correio, reconhecendo-se o problema referido pela DECO, esta segue no entanto a legislação em vigor que lhe é aplicável.

Já eventuais dificuldades de acesso a serviços geralmente disponibilizados nos balcões dos CTT mas que não se inserem no âmbito das obrigações da Concessão, ou de outras obrigações em geral, caberá aos CTT, e a entidades com quem mantenham algum tipo de relação contratual, no caso da prestação de serviços de terceiros, a decisão quanto à sua prestação (obviamente no quadro do respeito pelas regras que se lhe apliquem).

Os comentários efetuados pelos respondentes, que incidem sobre indicadores específicos no âmbito dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, como são os apresentados pelos CTT, pela Câmara Municipal de Gondomar, DECO e API, serão objeto de análise pelo ICP-ANACOM nos capítulos deste relatório

referentes à análise na especialidade dos comentários recebidos sobre esses indicadores.

### **3. APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE**

#### **3.1 Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais**

##### Respostas recebidas

A DECO refere não concordar com a definição de objetivos de densidade da rede postal, correspondentes aos objetivos apresentados pelos CTT, mesmo apesar de estes serem melhores dos que os apresentados na proposta inicial<sup>2</sup>.

Para esta posição pesa o facto de, no entendimento da DECO, não ser apresentada qualquer fundamentação que sustente os objetivos propostos e a possibilidade de redução do número total de estabelecimentos postais que lhes é inerente.

Salienta esta Associação que a redução do tráfego postal não é critério suficiente, suspeitando mesmo que os objetivos (e respetivos indicadores) propostos foram desenhados “à medida” para permitir atingir a redução do número de estabelecimentos postais almejada pelos CTT, numa inversão da lógica inerente ao serviço universal acessível a todos os cidadãos em qualquer ponto do território nacional. Releva ainda a DECO que vários dos indicadores propostos pelos CTT relativos aos objetivos de densidade da rede postal representam uma degradação face à situação registada no final do ano de 2013.

E, neste âmbito, pressupõe a DECO que o ICP-ANACOM (i) não valoriza aquelas diferenças e (ii) “entende que os indicadores propostos pelos CTT na proposta revista vão ao encontro do manifestado por esta Autoridade [ICP-ANACOM]<sup>3</sup>, propondo os CTT valores objetivos muito próximos aos verificados no final de 2013.

Apesar de a DECO concordar que a proposta revista representa uma melhoria considerável face à proposta inicialmente apresentada pelos CTT, questiona se a situação verificada no final de 2013 corresponde ao que seria desejável em termos de disponibilidade e acessibilidade aos serviços que integram o serviço postal universal, considerando esta Associação que a comparação com as práticas de outros países europeus, apresentada no SPD, não é fundamentação suficiente.

---

<sup>2</sup> Proposta dos CTT de janeiro de 2014, rejeitada pelo ICP-ANACOM por deliberação de abril.

<sup>3</sup> O texto entre parêntesis reto foi introduzido pelo ICP-ANACOM.

Já sobre o indicador “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”, a DECO considera que permitirá a disponibilização de maiores garantias para os utilizadores.

A API, no tocante aos critérios de encerramento das estruturas, ou da substituição de infraestruturas propriedade dos CTT por outras geridas por terceiros ou móveis, afirma que as distâncias em quilómetros a percorrer pelos utilizadores, têm uma óbvia variabilidade e apenas a criação de um modelo de consulta aos *stakeholders* sobre o encerramento de cada estrutura permitirá entender a falta de elementos em análise e de levantamento dos territórios *versus* fluxo efetivo da correspondência entregue e da correspondência recolhida. Solicita assim a API que seja aditada ao SPD uma recomendação, vinculativa, para que cada decisão de encerramento de uma estrutura dos CTT seja antecedida de uma consulta aos representantes dos utilizadores de serviços postais, a qual, mesmo que sem efeitos vinculativos, alertará os CTT para efeitos indesejáveis na manutenção e crescimento do fluxo de distribuição postal (designadamente de publicações) e que poderá salvaguardar os direitos dos portugueses quanto à acessibilidade à informação e à cultura.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente aos comentários referentes à não fundamentação pelos CTT dos objetivos de densidade da rede postal, remete-se para o já referido sobre esta matéria no capítulo anterior, em sede de análise dos comentários na generalidade.

Sobre a valorização efetuada pelo ICP-ANACOM da proposta dos CTT, incluindo das diferenças entre a situação subjacente à proposta de objetivos apresentada pelos CTT e a situação verificada no final de 2013, esta Autoridade releva, como referido no próprio SPD, que a proposta revista foi ao encontro das preocupações que o ICP-ANACOM havia manifestado sobre a primeira proposta que fora apresentada pelos CTT, e que foi rejeitada por esta Autoridade – e que a própria DECO reconhece ser uma melhor proposta do que a primeira -, tendo subjacente também valores objetivo próximos da situação verificada no final de 2013 e mais ambiciosos do que os existentes em alguns países europeus.

Pesou também o ICP-ANACOM, na sua análise e decisão, a necessidade de assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e qualidade da prestação do serviço universal, para além da sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal.

A este respeito importa acrescentar que, de acordo com o Inquérito ao consumo de serviços postais, desenvolvido pelo ICP-ANACOM em dezembro de 2012<sup>4</sup>, a localização dos estabelecimentos postais (pese embora a redução que se tem verificado no número de estabelecimentos postais) foi considerado, juntamente com o desempenho do pessoal de atendimento, o factor de maior satisfação [média de 8,5, numa escala de 1 (nada satisfeito) a 10 (muito satisfeito)].

De acordo com o mesmo Inquérito, o nível médio de satisfação com os serviços postais evoluiu favoravelmente entre 2010 e 2012, sendo de salientar que aumentou significativamente o número de pessoas com nível de satisfação positivo alto (9 ou 10). Os utilizadores estão, em média, satisfeitos com os serviços postais. Numa escala de 1 a 10 (de nada satisfeito até muito satisfeito), o nível médio de satisfação situa-se entre 8,3 e 8,5.

Um outro dos comentários recebidos é no sentido de que cada decisão dos CTT de encerramento de um estabelecimento postal, ou substituição de um tipo de estabelecimento por um outro, seja antecedida de uma consulta aos representantes dos utilizadores de serviços postais.

O ICP-ANACOM entende que este comentário incide sobre o procedimento de encerramento e alteração de cada estabelecimento postal em concreto, matéria que não é objeto do SPD.

O SPD visa definir objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, a cumprir em cada momento pelos CTT no território nacional, não incidindo

---

<sup>4</sup> O universo deste estudo é constituído pelos indivíduos com 15 ou mais anos residentes em alojamentos familiares clássicos ocupados enquanto residência habitual, localizados em Portugal (continente e regiões autónomas). O processo de amostragem baseou-se em duas fases: (1) seleção dos alojamentos ocupados enquanto residência habitual através de uma amostragem estratificada por região NUTS II e habitat; (2) seleção de um indivíduo dentro de cada alojamento garantindo as quotas de sexo, idade, nível de escolaridade e condição perante o trabalho dentro de cada região NUTS II, de acordo com o Recenseamento Geral da População (2012) do INE. A amostra total corresponde a 1374 entrevistas garantindo-se uma margem de erro absoluta máxima de 2,68 p.p. (semi-amplitude de um intervalo de confiança de 95 por cento para uma proporção). A recolha da informação foi efetuada por entrevista telefónica assistida por computador (CATI - *Computer Assisted Telephonic Interview*) que decorreu entre os dias 8 de novembro e 15 de dezembro de 2012. O trabalho de campo e o tratamento da informação foi da responsabilidade da empresa GFK.

sobre cada estabelecimento postal em particular. Caberá aos CTT, no âmbito dos poderes de gestão de que goza, tomar decisões sobre cada estabelecimento postal em particular, cumprindo os objetivos de densidade e de ofertas mínimos que sejam definidos, como aliás decorre do n.º 3 da base XX da Concessão, que estabelece que compete à concessionária [CTT], respeitando os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixados no termos da base XV: a) a criação e encerramento dos estabelecimentos postais; b) a alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura.

O ICP-ANACOM não vê fundamento para impor no âmbito deste procedimento uma obrigação para que cada decisão dos CTT de encerramento ou alteração de estabelecimentos postais seja antecedida de uma consulta aos representantes dos utilizadores de serviços postais.

### **3.2 Objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio**

#### Respostas recebidas

##### **DECO**

A DECO congratula-se com o facto de o ICP-ANACOM (i) discordar dos valores propostos pelos CTT para os indicadores relativo à densidade dos marcos e caixas do correio, (ii) considerando apenas adequada a progressão proposta pelos CTT para a percentagem de freguesias onde se encontrem instalados marcos e caixas de correio, que deverá atingir os 100 por cento no 2º trimestre de 2015.

Segundo a DECO, apesar da quebra que se verifica no tráfego de serviços postais, em particular do tráfego de correspondências, nada justifica a proposta dos CTT de que, a nível nacional, o número de habitantes por marcos e caixas de correio seja inferior a 1 200 habitantes, quando no final de 2013 o valor era de 1 173 habitantes, já bastante acima dos 728 habitantes por marco e caixa de correio registado em 2010.

Considera assim a DECO bastante positivo que o ICP-ANACOM venha a impor aos CTT uma melhoria face à situação verificada no final de 2013.

##### **CTT**

Os CTT referem que o objetivo definido, no SPD, pelo ICP-ANACOM (máximo de 1 100 habitantes por ponto de acesso a marcos e caixas de correio) introduz um nível de

densidade a estes equipamentos superior à situação no final de 2013 (1 173 habitantes por ponto de acesso) e ao objetivo proposto pelos CTT (que os CTT, nos seus comentários, referem ser igual à situação verificada no final de 2013 mas que, na realidade, é inferior, pois a sua proposta era de 1 200 habitantes por ponto de acesso).

Este objetivo corresponde a pelo menos 9 602 pontos de acesso, ou seja à instalação de cerca de 600 pontos de acesso adicionais face à situação verificada no final de 2013 e à instalação de cerca de 185 pontos de acesso adicionais face ao que resultava da proposta dos CTT da instalação de pelo menos um marco ou caixa de correio em todas as freguesias (que implica a instalação de cerca de 415 novos pontos de acesso).

Os CTT entendem que os referidos 185 pontos de acesso adicionais, a acrescentar aos 415 novos pontos de acesso, representam uma dificuldade acrescida que não é possível de realizar no curto prazo.

Assim, à semelhança do efetuado para o alargamento dos pontos de acesso em todas as freguesias, os CTT propõem a implementação faseada do objetivo de densidade da rede de marcos e caixas de correio a nível nacional, o que, de acordo com os CTT, permitirá também uma melhor identificação dos pontos com necessidade de reforço, assegurando uma dispersão e cobertura adequadas. Neste contexto, os CTT propõem a seguinte redação para este indicador (indicador 1 no que respeita à densidade dos marcos e caixas do correio):

“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:

- 1 160 habitantes, no 4º trimestre de 2014;
- 1 125 habitantes, no 2º trimestre de 2015;
- 1 100 habitantes, no 4º trimestre de 2015 e seguintes.”

#### Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM aceita que, tal como no caso do alargamento dos pontos de acesso a marcos ou caixas de correio em todas as freguesias (que corresponde ao indicador 3 dos objetivos de densidade em termos de marcos e caixas de correio), a implementação do indicador 1, referente ao número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio, a nível nacional, seja também implementado de forma faseada.

O ICP-ANACOM discorda no entanto do período de implementação proposto pelos CTT.

Com efeito, considerando, nomeadamente, que:

- o objetivo para o indicador n.º 1, constante do SPD, resulta na instalação adicional de cerca de 185 pontos de acesso a marcos ou caixas de correio face ao que resulta da implementação do indicador n.º 3, acima referido;
- os CTT já terão de prever uma implementação faseada do indicador n.º 3, de cerca de 485 pontos de acesso adicionais;
- é do interesse dos utilizadores, visando assegurar a prestação de um serviço universal com qualidade, o alargamento da atual densidade de pontos de acesso a marcos e caixas de correio, no menor espaço de tempo,

esta Autoridade entende que o período de implementação do indicador n.º 1 deve acompanhar o período de implementação do indicador n.º 3, finalizando-se a implementação do indicador n.º 1, tal como no caso do indicador n.º 3, no início do 2º trimestre de 2015 (e não no início do 4º trimestre de 2015 conforme proposta dos CTT).

Para que a evolução do objetivo para o indicador n.º 1 acompanhe e seja compatível com a que resulta do indicador n.º 3, o ICP-ANACOM entende que deve aplicar-se a seguinte calendarização:

- 1 160 habitantes, no 4º trimestre de 2014 (que corresponde também ao proposto pelos CTT);
- 1 140 habitantes, no 1º trimestre de 2015 (que corresponde aproximadamente ao que resulta da criação, pelos CTT, de novos pontos de acesso em juntas de freguesia por forma a cumprir o objetivo de 95 por cento para o indicador n.º 3, no mesmo período);
- 1 100 habitantes, no 2º trimestre de 2015 (que corresponde ao atingimento do valor objetivo final, em período de tempo idêntico ao do indicador n.º 3).

Esta calendarização permite assim, também, que nos primeiros meses o indicador n.º 1 possa ser mais facilmente cumprido pelo facto de os CTT cumprirem, per si, a calendarização, constante do SPD, para o indicador n.º 3.

Pelo exposto, o ICP-ANACOM entende alterar o SPD, passando o indicador n.º 1 referente aos objetivos em matéria de marcos e caixas de correio, a ter a seguinte redação:

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:

<b>No 4.º trimestre 2014</b>	<b>No 1.º trimestre 2015</b>	<b>No 2.º trimestre de 2015 e seguintes</b>
1160	1140	1100

### **3.3 Objetivos de ofertas mínimas de serviços**

#### Respostas recebidas

A DECO considera positivo o facto de os valores fixados para os indicadores de ofertas mínimas de serviços não perspetivarem um agravamento da situação registada no final de 2013, bem como a fixação de um indicador que estabelece uma distância máxima para a totalidade da população a um estabelecimento postal, apesar de neste caso considerar que o valor fixado para a referida distância máxima, 30 000 metros, é pouco ambicioso.

Esta Associação entende também como positiva a definição do indicador que estabelece que os carteiros executam também operações de atendimento ambulante, em zonas rurais cuja população se encontre a uma distância superior a 10 000 metros do estabelecimento postal mais próximo, por considerar que contribui para atenuar o impacto que a distância aos estabelecimentos postais tem na acessibilidade aos serviços por parte destas populações, desde que não promova a substituição de estabelecimentos postais por serviços itinerantes prestados pelos carteiros.

A API manifesta também preocupação sobre a possibilidade de se substituírem os estabelecimentos a encerrar por estruturas móveis, operadas pelo carteiro distribuidor, reduzindo a frequência dessa distribuição.

Sobre este mesmo indicador, a Câmara Municipal de Gondomar sugere que se defina a frequência dos giros dos carteiros nas áreas rurais.

A Câmara Municipal de Gondomar discorda, por outro lado, da opção tomada no SPD de não serem considerados os indicadores propostos pelos CTT referentes à prestação de serviços a cidadãos com necessidades especiais, considerando que deveriam ser aceites e até, se possível, definidas metas quantitativas e calendarizadas para os mesmos.

Os indicadores em causa são os seguintes:



- a concessionária deve assegurar, ainda, a prestação de: (i) um serviço de envio para cegos,<sup>5</sup> (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 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).

De acordo com a câmara municipal, o facto de o proposto pelos CTT já decorrer da lei, não prejudicando nem limitando a mesma, é motivo para a sua reafirmação, considerando ainda que o ICP-ANACOM, ao não atender ao proposto pela concessionária, poderá estar a denotar uma menor relevância para com esta questão. Os comentários da câmara são também no sentido de que o número elevado de indicadores não deve ser um critério para a não aceitação do proposto pelos CTT.

Os CTT efetuam comentários sobre o seguinte indicador, que havia sido proposto pelos próprios CTT e aceite pelo ICP-ANACOM:

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

Referem os CTT que, apesar de o limite de 20% ter sido proposto pelos próprios CTT, verifica-se 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, pelo que o referido limite 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:

---

<sup>5</sup> O ICP-ANACOM aceitou esta proposta, relativa aos cegos, como a Câmara também refere nos seus comentários.

- a) “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
- 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.”

### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente ao comentário da DECO de que a distância máxima definida a um estabelecimento postal, de 30 000 metros, sendo positiva, é pouco ambiciosa, o ICP-ANACOM salienta que o mesmo deve ser entendido no contexto global dos vários objetivos definidos. Aquela distância máxima tem em conta a situação verificada no final de 2013, em que a maior distância é de 30 700 metros, e diz respeito à distância ao estabelecimento postal mais próximo que oferece a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional. Acresce que, conforme referido pelo ICP-ANACOM no SPD, garante-se uma distância máxima absoluta aos estabelecimentos postais, sendo que a maioria da população estará a distâncias inferiores, como decorre dos restantes indicadores definidos que medem a percentagem da população aos estabelecimentos postais.

Em relação aos comentários dos respondentes sobre a prestação de serviços de atendimento pelos carteiros em áreas rurais, o ICP-ANACOM releva que estes visam assegurar uma maior acessibilidade aos serviços postais pelas populações que residem, em áreas rurais, a uma distância superior a 10 000 metros do estabelecimento postal mais próximo.

Adicionalmente, os CTT ficarão obrigados a cumprir os restantes objetivos que o SPD visa definir, como por exemplo o número médio de habitantes por estabelecimento postal, a percentagem da população a uma determinada distância dos estabelecimentos postais e a percentagem da população a uma determinada distância dos estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional, sendo que para o cumprimento destas obrigações não relevam os estabelecimentos postais móveis, mas apenas os fixos, conforme definido no SPD (nas notas metodológicas ao cálculo destes indicadores).

A frequência de realização dos giros de distribuição caberá no entanto aos CTT, no cumprimento das obrigações específicas que se encontram no quadro regulamentar aplicável. Neste âmbito, no caso dos serviços que integram o serviço universal, os CTT devem assegurar a sua distribuição, pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP-ANACOM<sup>6</sup>. Pelo exposto, o ICP-ANACOM entende não ser necessário definir, neste âmbito, a frequência dos giros de distribuição.

Relativamente aos comentários da Câmara Municipal de Gondomar sobre a opção tomada no SPD de não serem considerados os indicadores propostos pelos CTT referentes à prestação de serviços a cidadãos com necessidades especiais, o ICP-ANACOM reitera que aqueles não constituíam verdadeiros indicadores, sendo tão só a duplicação de obrigações já existentes no quadro legal aplicável, motivo pelo qual não os aceitou.

Já a aceitação pelo ICP-ANACOM do indicador específico segundo o qual “a concessionária deve assegurar um serviço de envio para cegos”, decorre de a legislação postal portuguesa não prever essa obrigação a nível nacional, o que, contrariamente ao que é sugerido pela Câmara Municipal de Gondomar, denota o reconhecimento pelo ICP-ANACOM da relevância da satisfação das necessidades de comunicação, neste caso de serviços postais, para com os cidadãos com necessidades especiais.

Relativamente à proposta dos CTT de reformulação de um dos indicadores que haviam sido propostos pelos próprios, referente ao número de estabelecimentos postais por concelho com horário reduzido, que o ICP-ANACOM havia aceitado por entender que ia ao encontro de uma preocupação sua, manifestada na deliberação de 10.04.2014, 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, esta Autoridade, considerando que:

- 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

---

<sup>6</sup> O ICP-ANACOM não procedeu, até à data, à definição de quaisquer exceções à distribuição diária.

baixa densidade populacional e grande extensão territorial, dificultando o acesso das populações;

- não se identificaram razões substantivas para alterar o constante do SPD,

entende não ser de alterar o referido indicador.

### **3.4 Metodologia de cálculo das áreas de influência dos estabelecimentos postais**

#### Respostas recebidas

Relativamente ao cálculo das áreas de influência dos estabelecimentos postais [relevante para efeitos de cálculo dos indicadores sobre a percentagem da população a determinada distância máxima dos estabelecimentos postais], os CTT referem concordar com a exclusão das estradas destinadas a autoridades e dos sentidos de tráfego.

Consideram, no entanto, que as vias com pagamento de portagens deviam fazer parte do conjunto de vias utilizáveis, dado que as mesmas representam uma opção para os clientes. Acrescem os CTT que a decisão de portajar, ou não portajar, as vias, compete ao Estado Português, sendo os CTT totalmente alheios a essa decisão.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente à não consideração das vias com pagamento de portagem no cálculo das áreas de influência dos estabelecimentos postais, o ICP-ANACOM entende que, apesar destas vias representarem, conforme referido pelos CTT, os utilizadores, em particular os utilizadores ocasionais e residenciais, preferem utilizar vias não portajadas em detrimento de vias portajadas, opção que lhes permite também uma maior acessibilidade em termos de distância custo.

O ICP-ANACOM considera, assim, ser de manter a metodologia constante do SPD, que não considera as vias com portagens no cálculo das referidas áreas de influência dos estabelecimentos postais.

### **3.5 Revisão dos objetivos por circunstâncias excecionais**

#### Respostas recebidas

A DECO, salientando que o SPD prevê que os objetivos, de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, podem ser revistos antes do termo da sua vigência, se circunstâncias excecionais assim o justificarem, entende que carece de clarificação o

conceito de “circunstâncias excepcionais” e que importa que fique estabelecido a quem compete validar essa excecionalidade.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente a esta observação da DECO assinala-se que conforme decorre da base XV da Concessão, e em particular do seu n.º 2, a revisão dos objetivos de densidade da rede postal e das ofertas mínimas de serviços antes de decorrido o período de 3 anos fixado para a sua vigência exige, quer a verificação de circunstâncias excepcionais, quer a conclusão, por parte do ICP-ANACOM, de que tais circunstâncias determinam a revisão dos objetivos e regras referidos no n.º 1 da mesma base.

Em qualquer caso, e porque da avaliação de uma circunstância como excepcional estará também em causa a eventual necessidade de revisão dos objetivos e regras, seguir-se-á o procedimento de auscultação prévia sobre esta matéria.

### **3.6 Reporte ao ICP-ANACOM**

#### Respostas recebidas

##### **DECO**

A DECO entende que o reporte trimestral ao ICP-ANACOM sobre os valores verificados para os objetivos que sejam fixados, assim como informação específica sobre os estabelecimentos postais e marcos e caixas de correio e as alterações ocorridas em cada período de reporte e respetivos motivos, é um aspeto positivo a destacar.

Esta Associação considera importante que o ICP-ANACOM torne pública essa informação.

#### Entendimento ICP-ANACOM

O comentário recebido sobre o reporte de informação ao ICP-ANACOM não é de molde a alterar o entendimento desta Autoridade, constante no SPD.

Quanto ao comentário sobre a divulgação da informação recebida pelo ICP-ANACOM, que esta Autoridade considera como muito positivo, releva-se que já hoje divulga semestralmente informação sobre a rede de estabelecimentos postais na qual se suporta a prestação do serviço postal universal e restantes atividades concessionadas aos CTT.

Na sequência da definição dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços e no quadro da proteção dos interesses dos consumidores, especialmente os utentes do serviço universal, e da promoção do esclarecimento dos consumidores, designadamente assegurando a divulgação e atualização de informações que contribuam, também, para um mercado aberto e concorrencial, o ICP-ANACOM pretende passar a divulgar, periodicamente, informação referente à realização pelos CTT dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, cujos moldes, não estando ainda definidos, passarão por uma reformulação da informação que hoje já é divulgada e que terá em consideração a informação que passará a ser reportada periodicamente pelos CTT, bem como a sugestão efetuada pela DECO.

Tendo presente o exposto, o ICP-ANACOM entende acrescentar no SPD que o reporte periódico a efetuar pelos CTT deve identificar, caso exista, informação que seja considerada confidencial e respetiva fundamentação, embora à partida não se perspetive que a informação que se define que seja reportada pelos CTT possa à partida conter dados confidenciais.

### **3.7 Comentários sobre matérias não previstas no SPD**

#### **3.7.1 Penalizações a aplicar**

##### Comentários recebidos

A DECO considera que o SPD é omissivo quanto às penalizações a aplicar em caso de incumprimento pelos CTT dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, considerando esta Associação fundamental que esta matéria seja fixada, pois a mesma deve estar como factor *ex-ante* de pressão regulatória.

##### Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende não ser necessária a inclusão no SPD de matérias relacionadas com as penalizações a aplicar em caso de incumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, aplicando-se o previsto na Concessão do serviço postal universal, em particular nas bases XXVII e seguintes.

### **3.7.2 Divulgação de informação sobre postos de correio**

#### Comentários recebidos

Considera a DECO que seria do interesse dos utilizadores que os CTT disponibilizassem, de forma acessível, na sua página da Internet, informação sobre todos os postos de correio, respetiva localização, horário de atendimento e serviços prestados, esperando que esta obrigação seja imposta pelo ICP-ANACOM.

#### Entendimento ICP-ANACOM

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, sem prejuízo no entanto de em todos e em qualquer caso caber à concessionária a obrigação de cumprir os objetivos que o SPD em análise visa definir, bem como quaisquer outras obrigações que decorram da Concessão.

O ICP-ANACOM considera, no entanto, que a sugestão da DECO contribui para o esclarecimento e proteção do interesse dos utilizadores, no acesso aos serviços postais.

Neste contexto e tendo em conta o acima exposto, entende o ICP-ANACOM definir um novo ponto deliberativo, com o conteúdo a seguir indicado:

“Devem os CTT 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”.

Este novo ponto deliberativo é submetido a audiência prévia dos CTT e dos utilizadores.

#### **4. CONCLUSÃO**

Tendo em consideração os contributos recebidos em sede de audiência prévia dos CTT e de consulta aos utilizadores, e à luz dos entendimentos acima expostos, o ICP-ANACOM entende que devem ser feitas as seguintes alterações ao SPD:

##### **a) Secção III - Densidade de marcos e caixas de correio**

O indicador 1, relativo aos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio, passa a ter a seguinte redação:

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:

<b>No 4.º trimestre 2014</b>	<b>No 1.º trimestre 2015</b>	<b>No 2.º trimestre de 2015 e seguintes</b>
1160	1140	1100

##### **b) Secção V - Reporte ao ICP-ANACOM**

Relativamente à informação a reportar trimestralmente pelos CTT ao ICP-ANACOM, acrescenta-se que os CTT devem identificar, se aplicável, a informação que seja considerada confidencial, acompanhada da respetiva fundamentação.

##### **c) Novo ponto deliberativo – divulgação de informação pelos CTT sobre estabelecimentos postais**

Acrescenta-se um novo ponto deliberativo, estabelecendo que os CTT devem 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.

##### **Outras alterações no SPD:**

Adicionalmente ao exposto, aproveita-se a oportunidade para se efetuarem outras alterações pontuais no SPD, que visam:

- a) clarificar que o valor objetivo definido para o indicador n.º 3 relativo à densidade de marcos e caixas de correios, é o valor mínimo a atingir pelos CTT.

Constatou-se que o texto do indicador não era claro quanto a este aspeto, embora fosse claro qual o significado do mesmo.



b) clarificar, para efeitos da verificação do cumprimento dos indicadores, que para aqueles cujo valor objetivo esteja expresso em percentagem o valor atingido pelos CTT é arredondado a uma casa decimal. Para os restantes indicadores, o valor atingido é arredondado à unidade.

Assim, se um indicador cujo valor objetivo está expresso em percentagem apresentar um valor realizado 0,1 pontos percentuais pior do que o valor objetivo, verifica-se o incumprimento desse objetivo. Já no caso dos restantes indicadores, há incumprimento se o valor realizado for pior do que o objetivo em 1 unidade.

Exemplo 1: O indicador n.º 2 relativo à densidade dos estabelecimentos postais, estabelece que, a nível nacional, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6 000 metros do local de residência para 95 por cento da população. Verifica-se o incumprimento do valor objetivo se o valor realizado for igual ou inferior a 94,9 por cento.

Exemplo 2: O indicador n.º 1 relativo à densidade dos estabelecimentos postais, estabelece que, a nível nacional, a concessionária assegura que o número médio de habitantes por estabelecimento postal é inferior ou igual a 4 600 habitantes. Verifica-se o incumprimento do valor objetivo se o valor realizado for superior ou igual a 4 601.

c) Corrigir alguns valores nas Figuras 5 e 6 do SPD, bem como no respetivo texto do SPD sempre que aplicável.