

# A REGULAÇÃO DO SECTOR POSTAL E A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

---

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

1. INTRODUÇÃO
2. INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO
3. SISTEMA DE MEDIÇÃO DOS INDICADORES
4. REDE POSTAL
5. OUTRAS AÇÕES REALIZADAS
6. AÇÕES PREVISTAS

\*\*\*\*\*

**ANEXO 1: PRINCIPAIS DECISÕES**

**ANEXO 2: COMUNICADOS**

---

## A REGULAÇÃO DO SECTOR POSTAL E A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

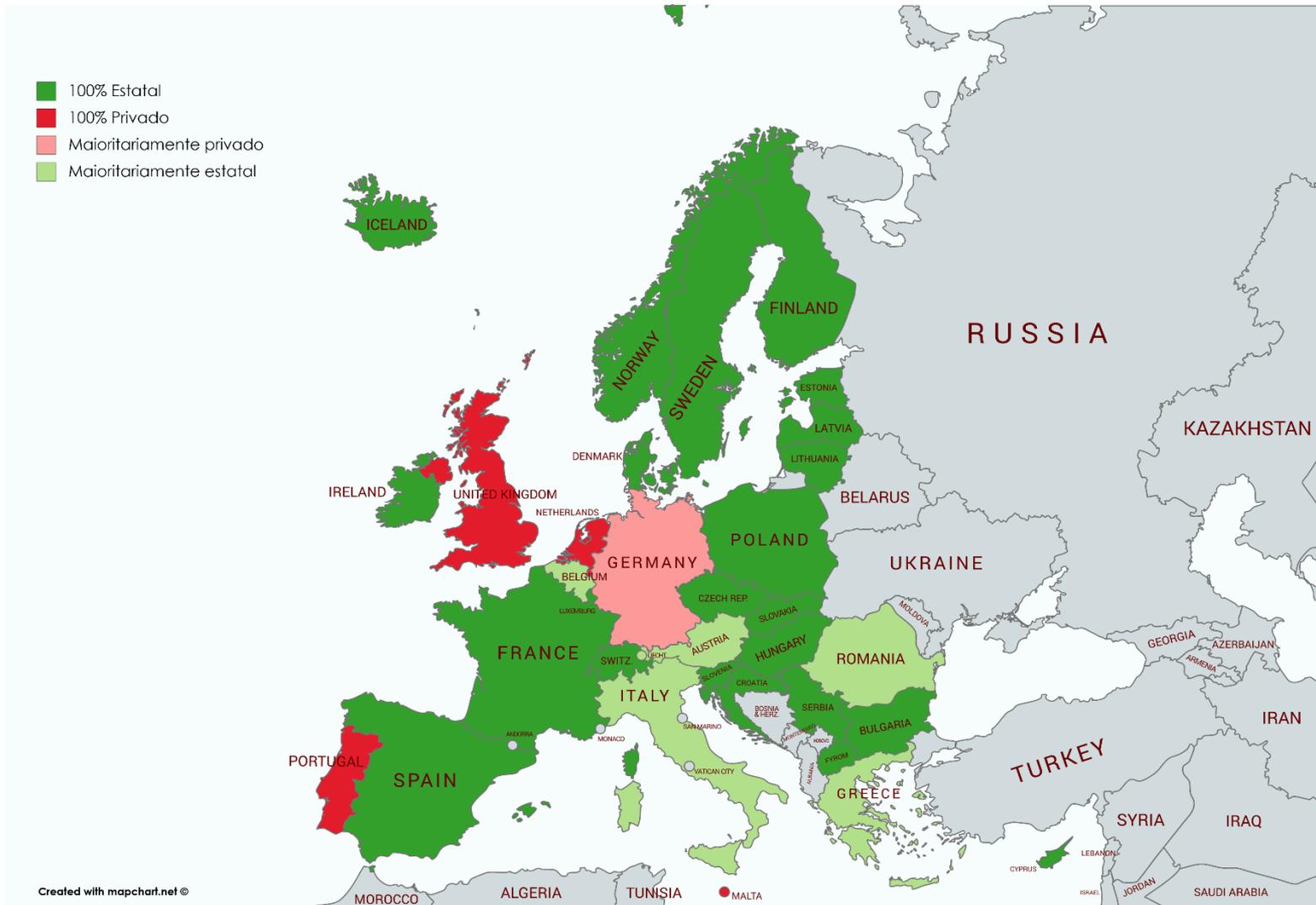
- Lei postal: É assegurada a existência e a prestação do serviço universal, o qual consiste na oferta de serviços postais definida na presente lei, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais.
- Princípios de regulação postal do serviço universal: Assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e a qualidade da prestação do serviço universal; Assegurar a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal.

## A REGULAÇÃO DO SECTOR POSTAL E A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

Situação em janeiro de 2018 nos 28 países da União Europeia no que respeita ao controlo do Estado sobre o prestador do serviço postal universal:

- Em 24 países (86%) existe uma participação pública, sendo:
  - Em 19 países (68%) totalmente detido pelo Estado.
  - Em 4 países (14%) maioritariamente público (Bélgica, Grécia, Itália e Roménia).
  - Em 1 país (4%) minoritariamente público (Alemanha).
- Em 4 países (14%) é totalmente privado (Holanda, Malta, Portugal e Reino Unido).

# 1. Introdução



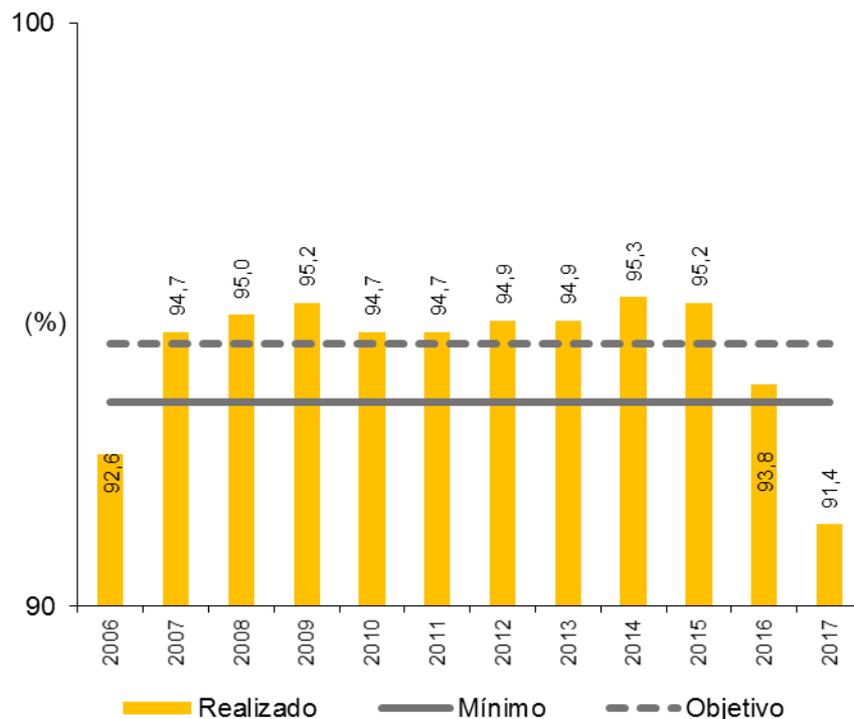
## A REGULAÇÃO DO SECTOR POSTAL E A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

- Antes da privatização dos CTT o Estado era responsável pela atividade dos correios enquanto serviço público.
- A empresa pública CTT ao ser integralmente privatizada deixou de ser controlada pelo Estado e, como qualquer empresa privada, deixou de estar orientada exclusivamente pela promoção do interesse público.
- A legislação portuguesa e europeia prevê que o serviço dos correios não pode ser deixado exclusivamente à iniciativa privada, porque o mercado não presta esse serviço de forma satisfatória: a toda a população; em todo o território; a preços acessíveis; com qualidade mínima; sem discriminação.
- Assim prevê-se que a proteção do interesse público tem que ser assegurada através do desenvolvimento do serviço universal, que visa garantir a prestação de um serviço de interesse económico geral, evitando a sua denegação ou redução de qualidade.
- O contrato de concessão deve consagrar esse objetivo e a ação do regulador é imprescindível para garantir a prestação do serviço postal universal.

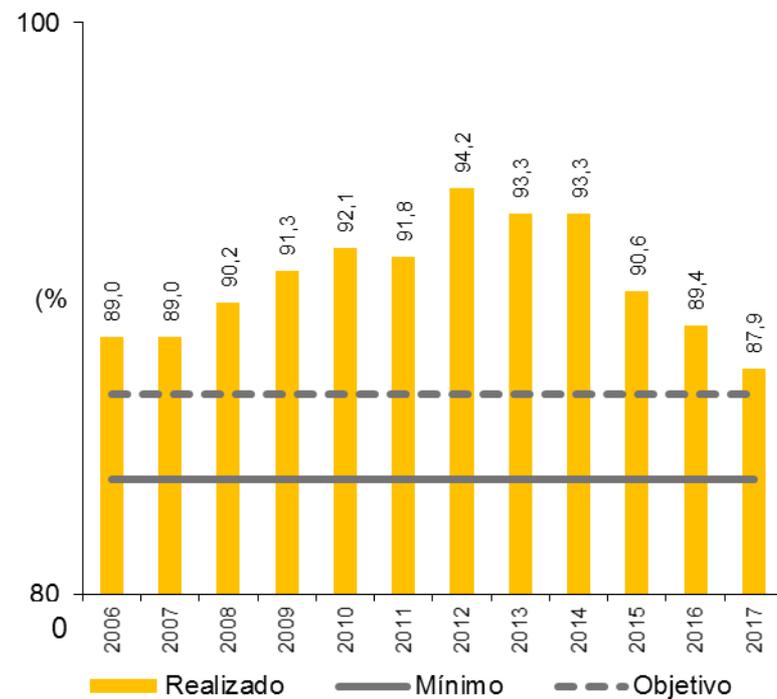
## 2. Indicadores qualidade de serviço

### Evolução dos IQS do correio azul

**IQS2 - Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (D+1)**



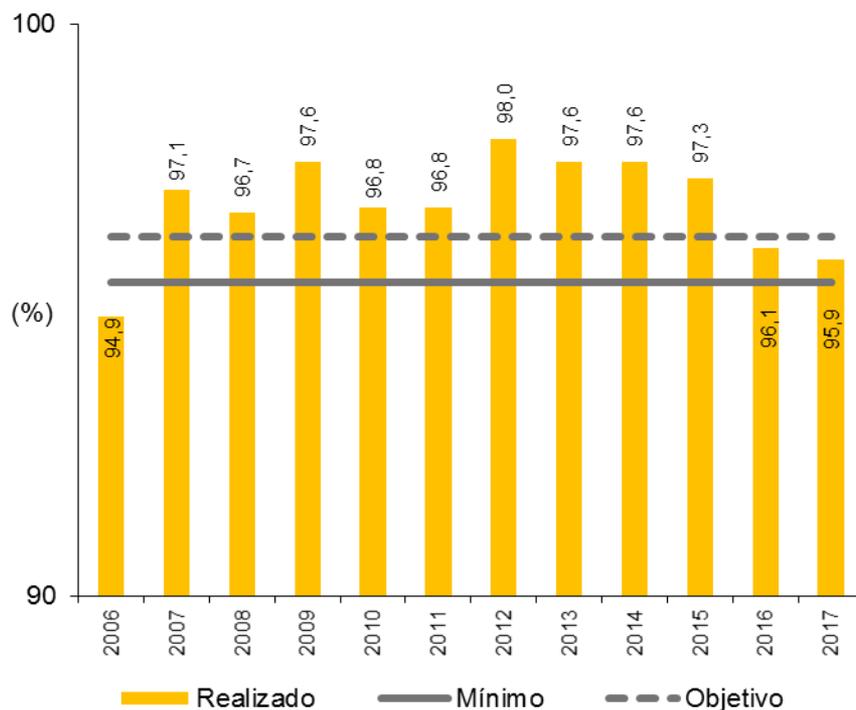
**IQS3 - Demora de encaminhamento no Correio Azul - CAM (D+2)**



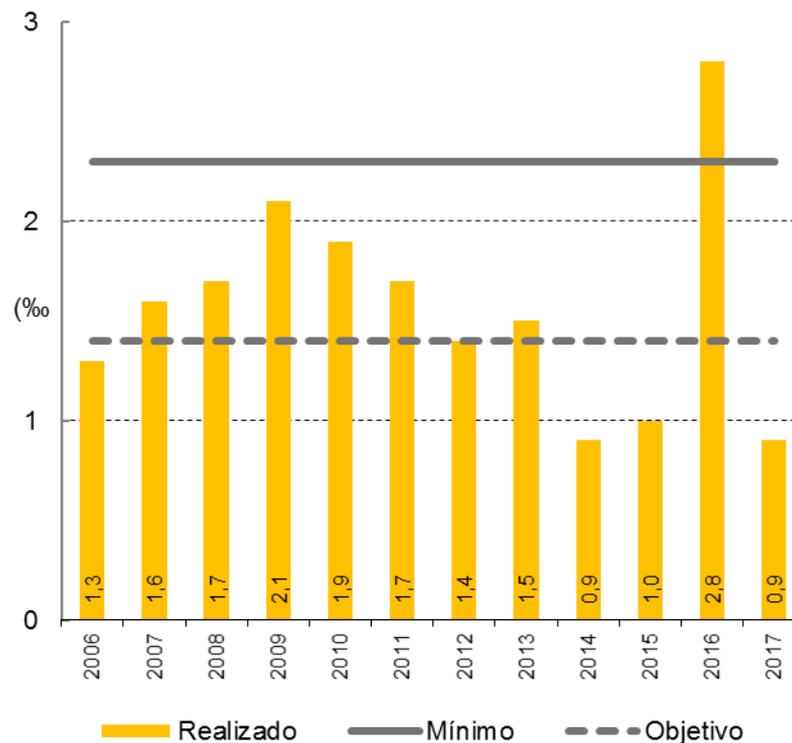
## 2. Indicadores qualidade de serviço

### Evolução dos IQS do correio normal

**IQS1 - Demora de encaminhamento  
no Correio Normal (D+3)**



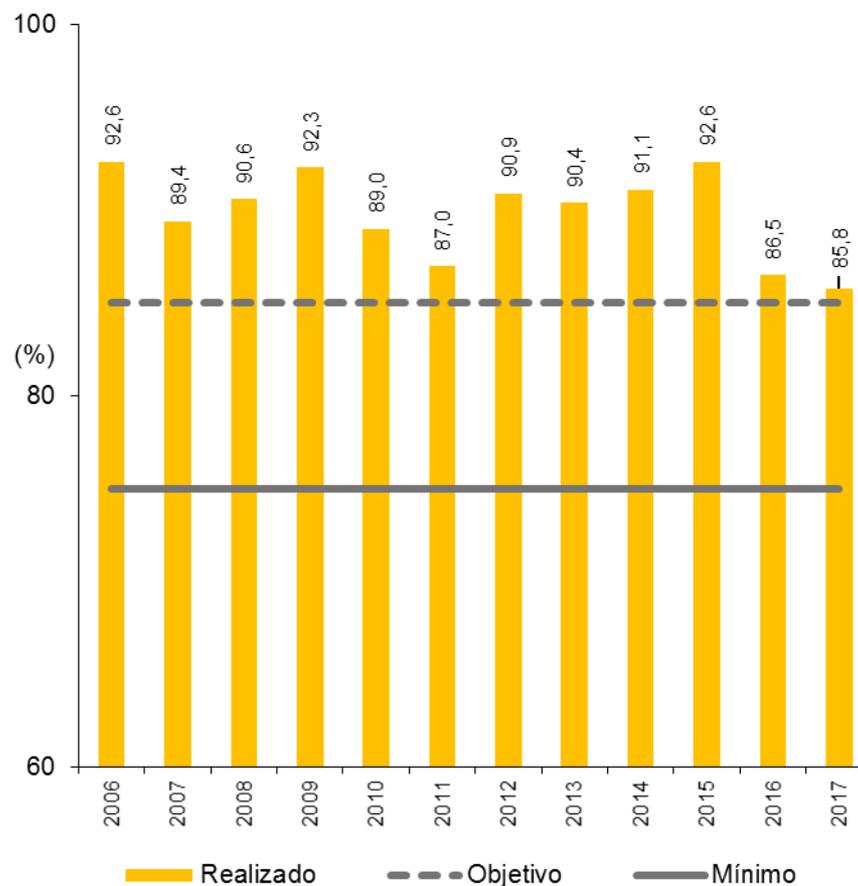
**IQS4 - Correio Normal não entregue  
até 15 dias úteis**



## 2. Indicadores qualidade de serviço

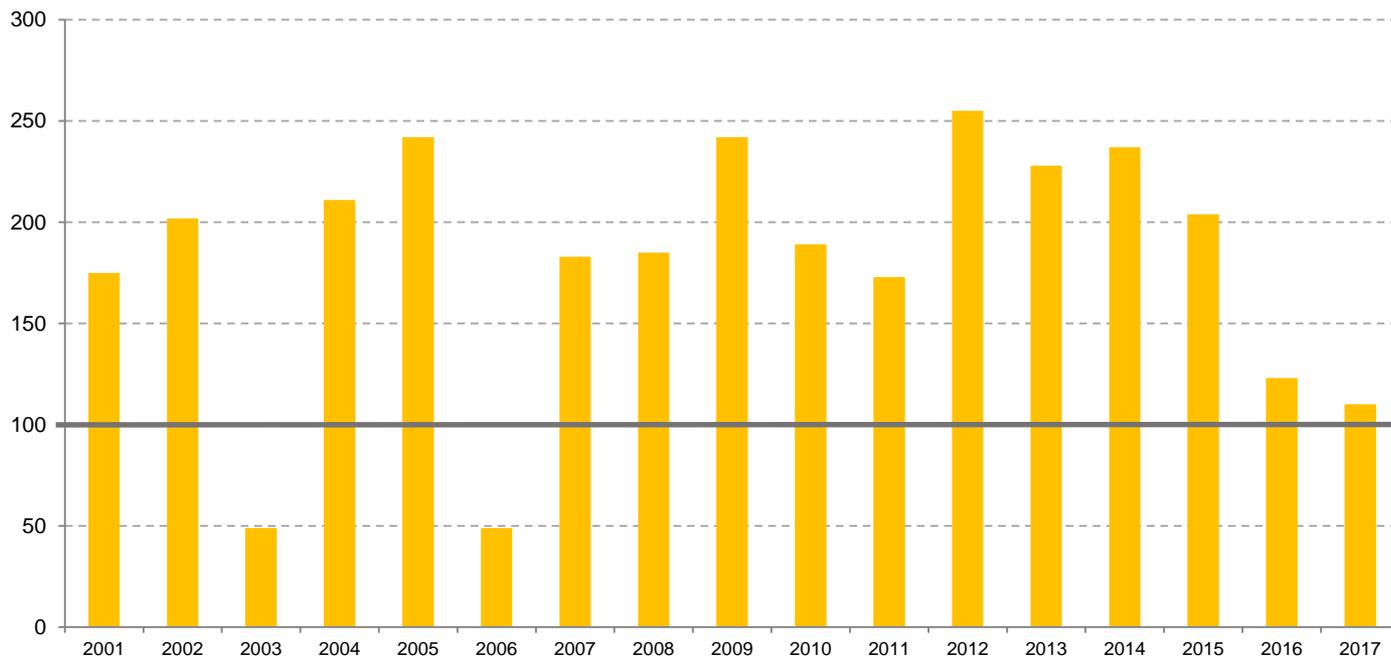
### Evolução IQS tempo em fila de espera

**IQS10 - Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)**



## 2. Indicadores qualidade de serviço

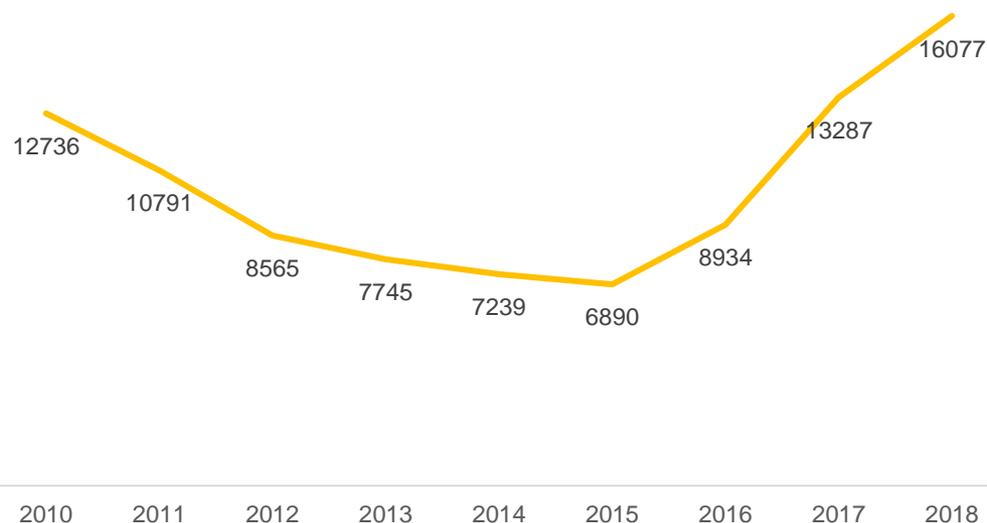
### Evolução do Indicador Global de QS



## 2. Indicadores qualidade de serviço

Evolução do n.º de reclamações – CTT\*

N.º total de reclamações\*\* registadas pela ANACOM  
(por ano)



Verificou-se um aumento das reclamações recebidas pela ANACOM a partir de 2016

Face a 2015, o n.º de reclamações recebidas pela ANACOM aumentou 133%

Notas: \*Dados da empresa CTT, S.A. (exclui outras empresas do Grupo CTT).

\*\*Inclui reclamações registadas no livro de reclamações físico e eletrónico e recebidas diretamente na ANACOM.

## 2. Indicadores qualidade de serviço

O número de reclamações sobre o Grupo CTT aumentou 35,8% face a 2017 (passando de 14,6 mil reclamações para 19,9 mil reclamações).

Reclamações registadas pelo Grupo CTT no seu sistema interno entradas pelos diversos canais (que englobam além das reclamações apresentadas no livro de reclamações, as recebidas através de “email, carta, call center, presença física nos Pontos CTT, etc.”):

- 196 mil em 2018 (+9% face a 2017)

## 2. Indicadores qualidade de serviço

---

De acordo com a lei, os consumidores apenas têm a garantia de que as suas reclamações são efetivamente respondidas nos prazos legais e são do conhecimento da entidade reguladora quando as apresentam através dos Livros de Reclamações (físico e eletrónico).

Os números atrás referidos tornam evidente que, numa grande escala, por iniciativa do próprio consumidor ou por aconselhamento da empresa, os consumidores apresentarão muitas das reclamações através de outros canais disponibilizados pela empresa, que não oferecem o mesmo tipo de garantias.

### Evolução do n.º de reclamações - CTT

Em 2017 e em 2018 os motivos que mais originam reclamações foram os atrasos, os extravios, a falta de tentativa de entrega ao destinatário, as falhas na distribuição e o atendimento.

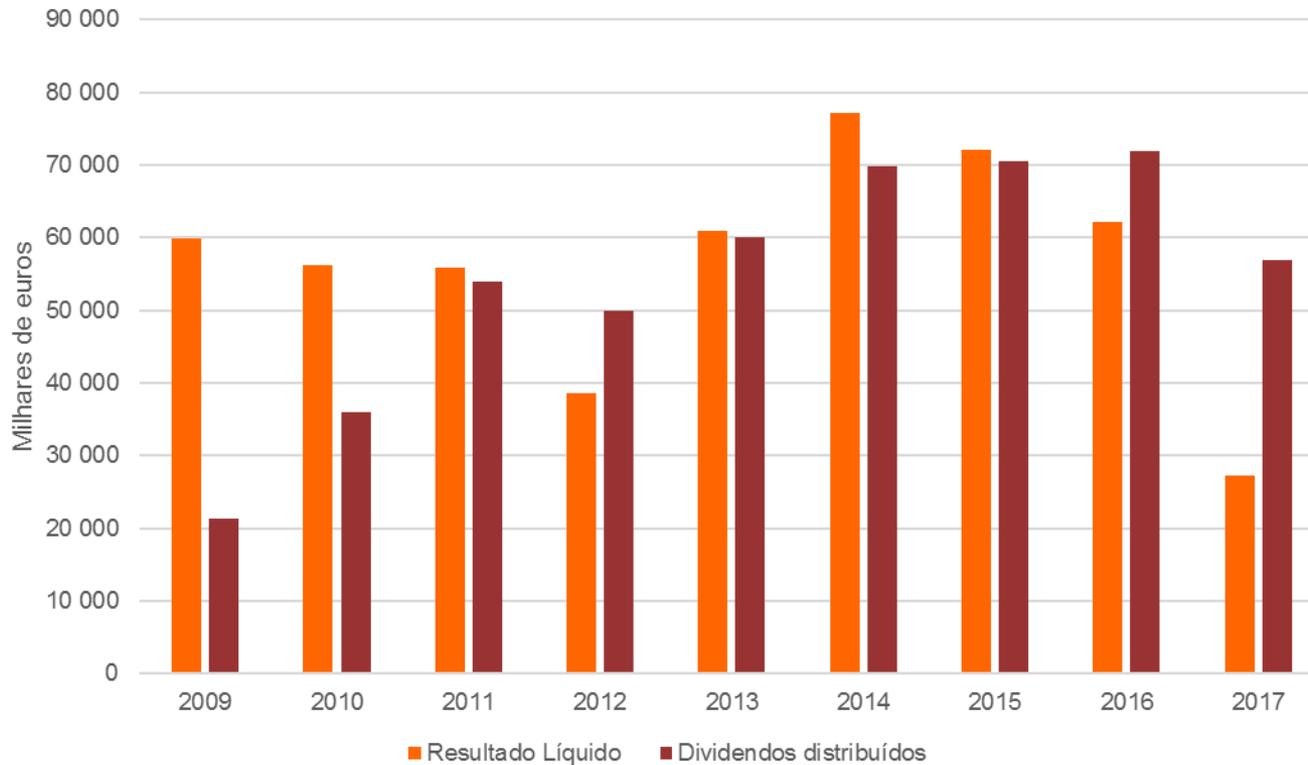
### **ANACOM aprovou novos indicadores de qualidade do serviço postal universal (2019-2020)**

A ANACOM aprovou em julho de 2018 os indicadores de qualidade de serviço que os CTT terão de cumprir em 2019 e 2020, enquanto prestador do serviço postal universal.

O objetivo da ANACOM foi criar condições para que seja assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, invertendo a situação de progressivo agravamento dessa qualidade e de crescente insatisfação dos utilizadores que se observou nos últimos anos, embora sem colocar em causa a respetiva sustentabilidade e viabilidade económico-financeira.

## 2. Indicadores qualidade de serviço

### Resultados Líquidos / Dividendos distribuídos - Grupo CTT



- O resultado Líquido dos CTT (Empresa-mãe) incorpora o resultado das empresas participadas através do Método da Equivalência Patrimonial
- Os dividendos do ano n são pagos em n+1

## 2. Indicadores qualidade de serviço

Serviço	Região	Prazo	Novos IQS 2019-20	IQS 2016-18	
				Mínimo	Objetivo
Correio normal	Nacional	D+3	96,3%	95,5%	96,3%
		D+5	99,7%	-	-
Correio normal em quantidade	Nacional	D+3	96,3%	-	-
		D+5	99,7%	-	-
Correio azul	Continente	D+1	94,5%	93,5%	94,5%
		D+3	99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	84%	87,0%
		D+4	99,9%	-	-
Jornais e publicações periódicas <sup>a)</sup> - Com periodicidade igual ou inferior à semanal (ex.: diária)	Nacional	D+3	-	95,5%	96,3%
	Continente	D+1	94,5%	-	-
		D+3	99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	-	-
		D+4	99,9%	-	-
	- Com periodicidade superior à semanal (ex.: mensal)	Nacional	D+3	96,3%	-
D+5			99,7%	-	-
Correio transfronteiriço intracomunitário	Nacional	D+3	88,0%	85,0%	88,0%
		D+5	97,0%	95,0%	97,0%
Encomenda normal	Nacional	D+3	96,3%	90,5%	92,0%
		D+5	99,7%	-	-
Correio registado <sup>b)</sup>	Nacional	D+1	-	89,0%	91,0%
		D+3	99,9%	-	-
	Continente	D+1	94,5%	-	-
		D+3	99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	-	-
		D+4	99,9%	-	-

a) Nas regras de 2016-18 o indicador não era segmentado por periodicidade da publicação nem por Continente e CAM, tendo abrangência nacional.

b) Nas regras de 2016-18 o indicador não era segmentado em Continente e CAM, tendo abrangência nacional.

## 2. Indicadores qualidade de serviço

**Considerando o total do tráfego postal em 2017 (600 milhões de objetos postais):**

Caso sejam cumpridos integralmente os novos objetivos de “**velocidade**” ainda poderá “haver atrasos” em 24 milhões de objetos postais (4% do total).

Caso sejam cumpridos integralmente os novos objetivos de “**fiabilidade**” ainda poderão “atrasar-se excessivamente ou extraviar-se” 1,6 milhões de objetos postais (0,3% do total).

## 2. Indicadores qualidade de serviço

	Região	Tempo	Novos IQS 2019-20	IQS 2016-18	
				Mínimo	Objetivo
Tempo em fila de espera no atendimento (Percentagem de eventos até x minutos)	Nacional	< 10 min	90,0%	75,0%	85,0%
		< 30 min	99,5%	-	-

### **Redução dos preços dos CTT por incumprimento de indicadores de qualidade de serviço em 2017**

Os CTT incumpriram em 2017 os valores mínimos de dois IQS, pelo que em junho de 2018 a ANACOM determinou a redução em 0,085 pontos percentuais dos preços que vigoraram em 2018.

Daqui resultou que, tendo em conta que a atualização de preços implementada pelos CTT para o ano de 2018, ao abrigo das regras que se encontravam em vigor, tinha sido de 4,5%, a variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial não poderia ultrapassar 4,415% em 2018.

Os CTT implementaram a decisão da ANACOM de 01.10.2018 a 31.12.2018.

## Auditoria aos níveis de qualidade de serviço - CTT (2016 e 2017)

Por decisão de dezembro de 2018, a ANACOM determinou aos CTT um conjunto de alterações que visam tornar o sistema de medição mais fiável e robusto, que devem ser implementadas pelos CTT até 1 de julho de 2019.

O relatório da auditoria realizada permitiu à ANACOM concluir que:

- os procedimentos de medição dos IQS não garantem o anonimato dos painelistas, o que poderá levar a que o correio-prova usado na amostra para fazer as medições tenha um tratamento específico, mais favorável do que os envios reais de correio;
- no caso da medição do tempo em fila de espera, o facto de a pessoa contratada para efetuar a medição ser facilmente reconhecível poderá levar a que os CTT adotem um comportamento distinto quando a medição está a ser feita, em relação ao atendimento normal

#### Auditoria aos níveis de qualidade de serviço - CTT (2016 e 2017) - cont.

A ANACOM determinou:

a) Alterações no procedimento de envio, pela entidade que efetua a medição, dos objetos de teste aos painelistas.

Deve ser efetuado, por exemplo:

- em mão por aquela entidade nos centros urbanos e através de outros prestadores nas restantes regiões do país;
- em diversos estabelecimentos postais e não sempre no mesmo;
- durante vários dias da semana e não sempre no mesmo;

b) A aparência dos objetos de teste não pode desviar-se dos envios reais;

c) Não é permitida a utilização de *transponders* (salvo autorização prévia da ANACOM e desde que cumprindo requisitos que visam a não identificação dos objetos de teste);

d) Substituição total dos painelistas;

e) Medição do tempo em fila de espera através de “cliente-mistério”, com restrições no número de medições no mesmo estabelecimento.

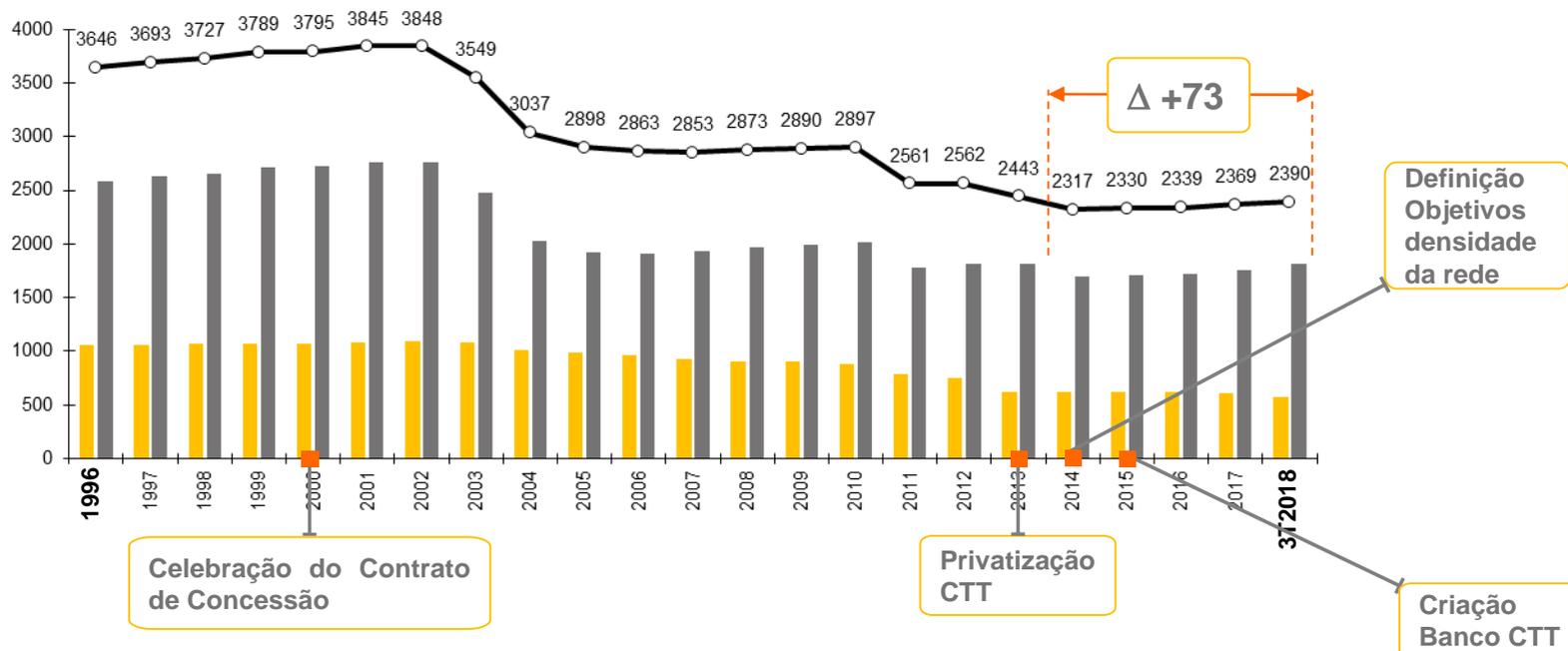
## Auditoria aos níveis de qualidade de serviço - CTT (2016 e 2017) - cont.

### Reclamações e pedidos de informação sobre o serviço universal

A auditoria incidiu sobre os procedimentos e base de dados, não permitindo concluir se todas as reclamações e pedidos de informação estão registados.

A ANACOM recomendou aos CTT a adoção de medidas que visam reduzir situações de dúvida ou suscetíveis de interpretações diversas na classificação dos motivos das reclamações e a ocorrência de erros de registo de informação no respetivo sistema de informação.

# Evolução do número de EP



Estações de correio (incl. EM)

Postos de correio

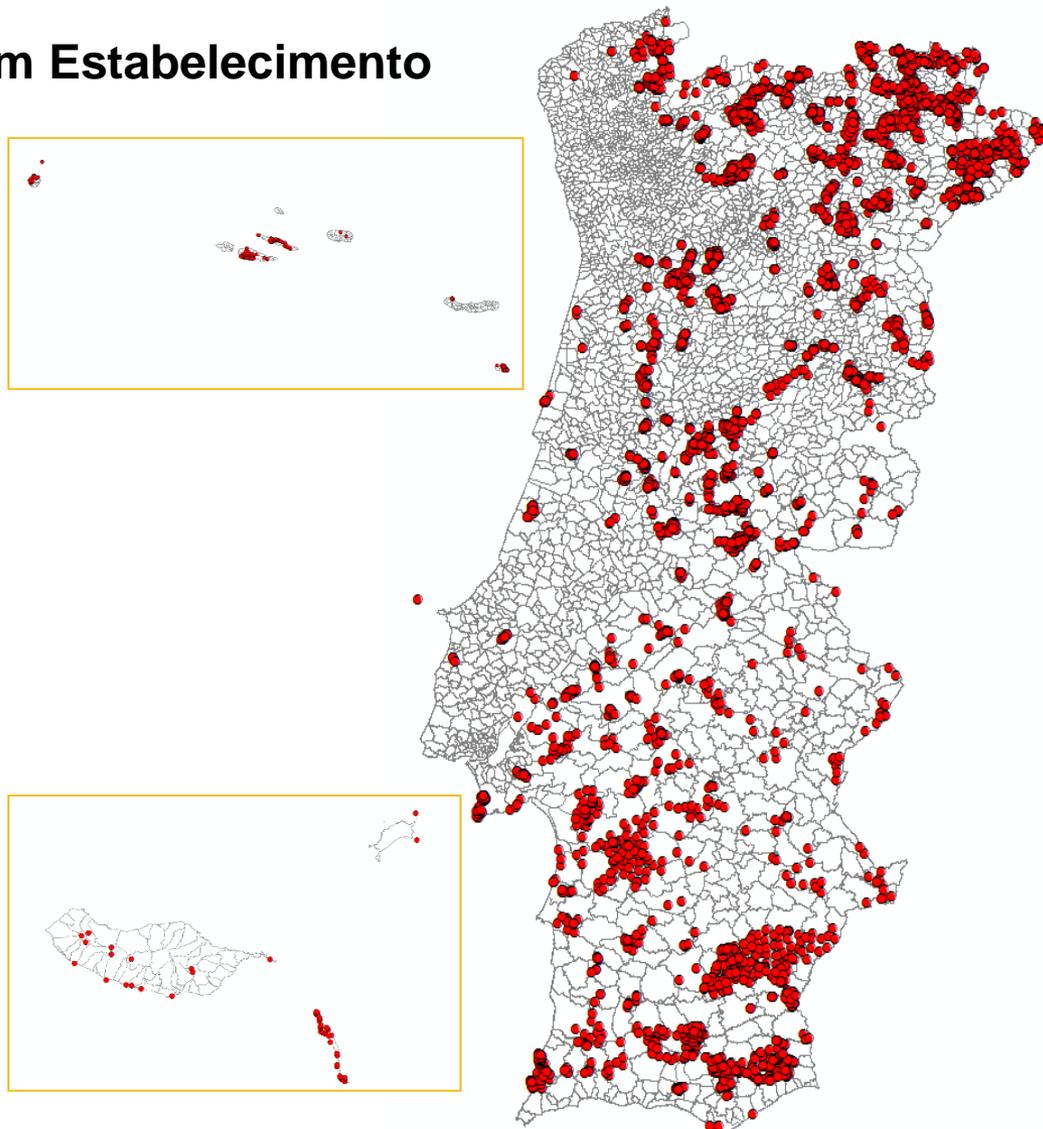
Estabelecimentos postais

# 4. Rede postal

## População a mais de 10 km de um Estabelecimento Postal

Nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10 km do estabelecimento postal mais próximo, os **carteiros executam também operações de atendimento ambulante**, que compreendem, designadamente:

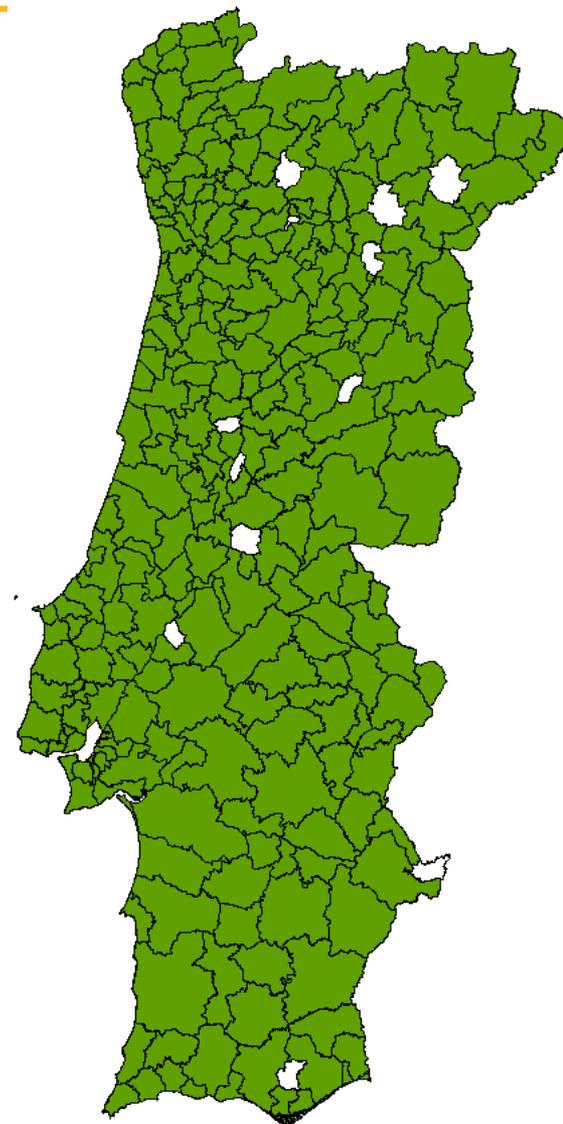
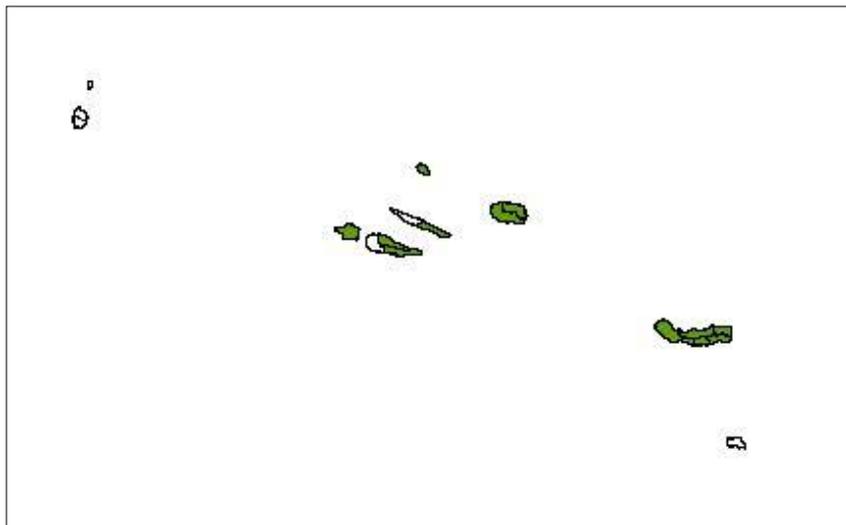
- a venda de selos e envelopes pré-franquiados
- a aceitação de correspondência não registada e registada
- o pagamento de vales ao domicílio



Dados CTT referentes ao final do 4.º trimestre de 2018

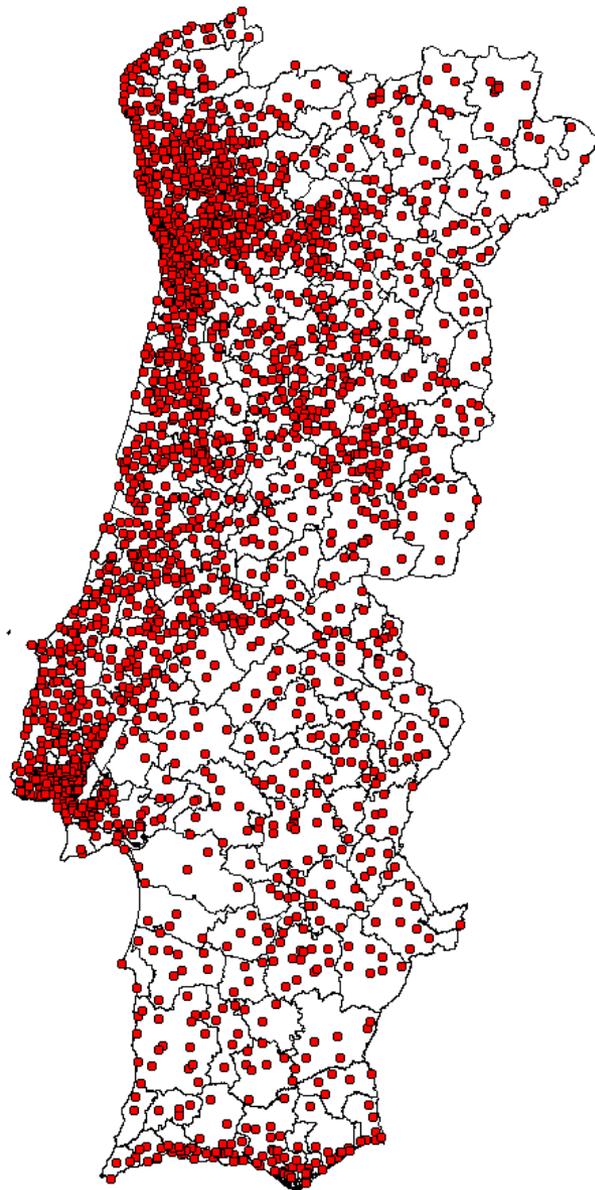
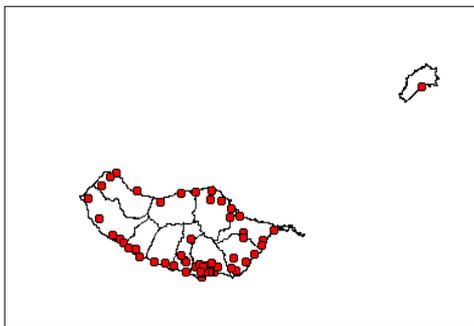
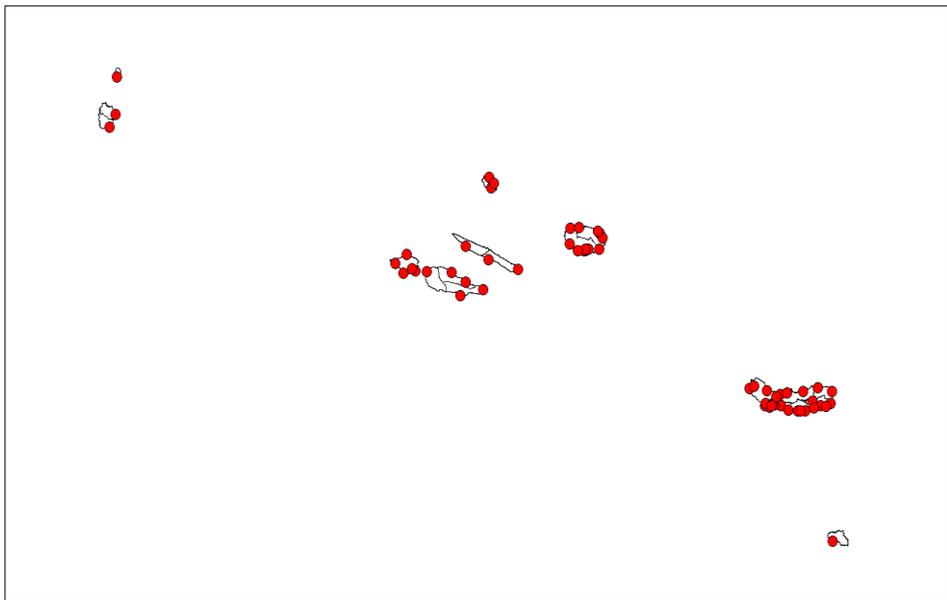
# 4. Rede postal

## Número de estabelecimentos postais por município (final 2018)



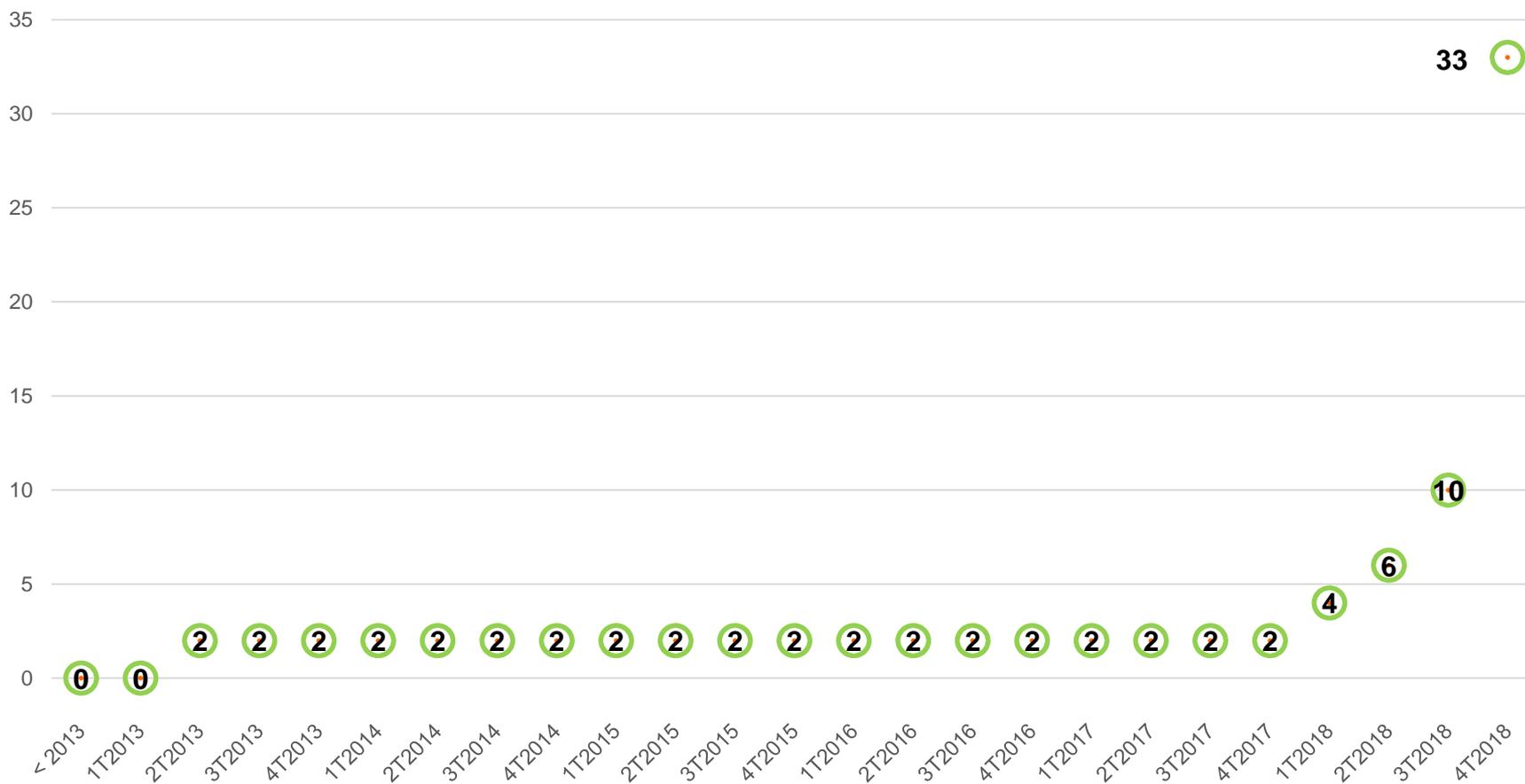
# 4. Rede postal

## Localização dos estabelecimentos postais (final 2018)



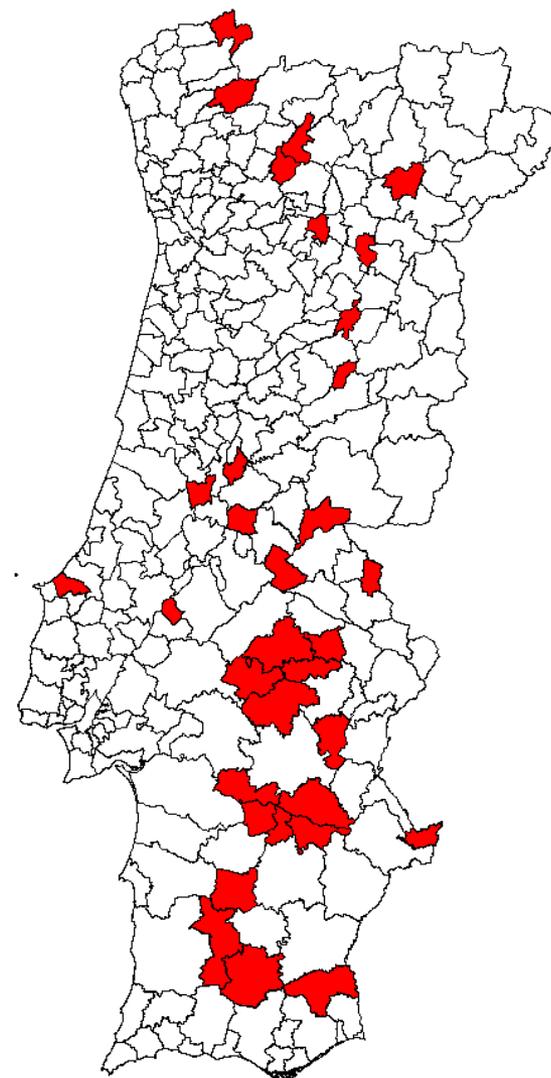
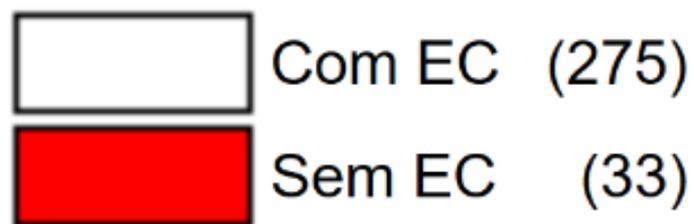
# 4. Rede postal

## Evolução dos concelhos sem estações de correio



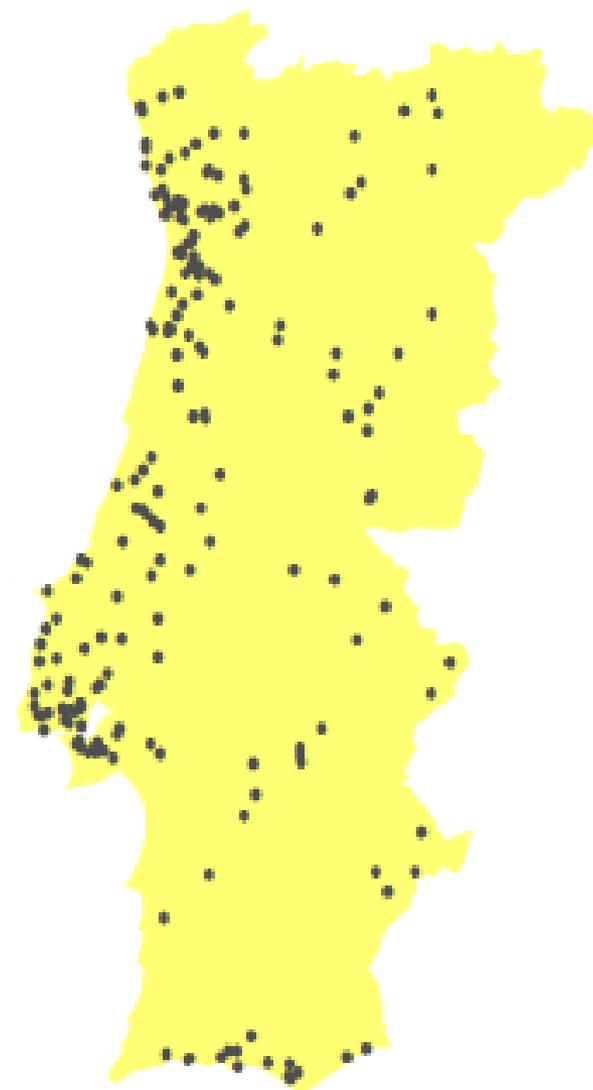
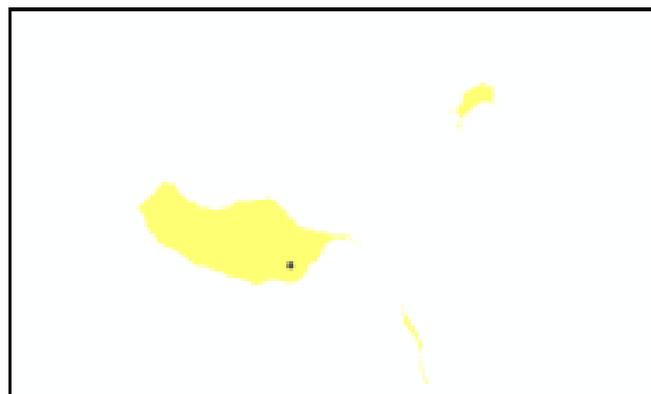
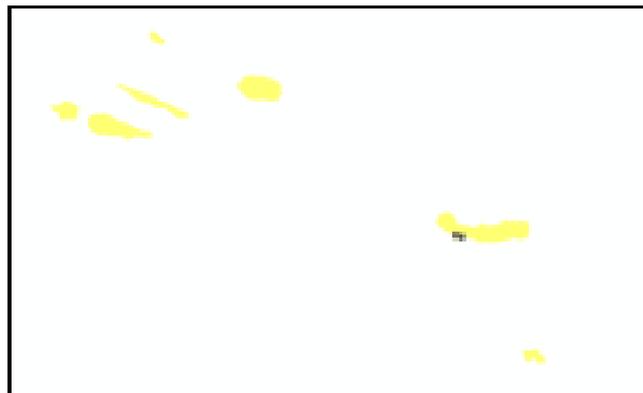
## 4. Rede postal

Concelhos sem estações de correio (final de 2018)



## 4. Rede postal

**Postos de correios com serviços de atendimento certificados no final de 2017**



**Estavam certificados apenas 11% do total  
No interior do País apenas 5%**

# 4. Rede postal

CAE (nível 3) - Designação do Posto de Correios	Número de Postos de Correios
Administração pública em geral, económica e social	954
Comércio a retalho em estabelecimentos não especializados	246
Comércio a retalho de bens culturais e recreativos, em estabelecimentos especializados	125
Estabelecimentos de bebidas	75
Comércio a retalho de produtos alimentares, bebidas e tabaco, em estabelecimentos especializados	52
Actividades de serviços de apoio prestados às empresas, n.e.	31
Comércio a retalho de outro equipamento para uso doméstico, em estabelecimentos especializados	26
Outras actividades de organizações associativas	22
Actividades de contabilidade e auditoria; consultoria fiscal	20
Comércio a retalho de outros produtos, em estabelecimentos especializados	20
Outras actividades de serviços pessoais	18
Lotarias e outros jogos de aposta	10
Actividades auxiliares de seguros e de fundos de pensões	10
Outras actividades de apoio social sem alojamento	10
Comércio a retalho de combustível para veículos a motor, em estabelecimentos especializados	7
Comércio a retalho de equipamento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), em estabelecimentos especializados	7
Restaurantes (inclui actividades de restauração em meios móveis)	6
Fabricação de produtos de padaria e outros produtos à base de farinha	5
Outros transportes terrestres de passageiros	5
Comércio por grosso de bens de consumo, excepto alimentares, bebidas e tabaco	4
Actividades de organizações económicas, patronais e profissionais	4
Promoção imobiliária (desenvolvimento de projectos de edifícios)	3
Promoção imobiliária (desenvolvimento de projectos de edifícios)	3
Actividades de apoio social para pessoas idosas e com deficiência, sem alojamento	3
Actividades imobiliárias por conta de outrem	3
Actividades de serviços administrativos e de apoio	3
Actividades de apoio social para pessoas idosas e com deficiência, com alojamento	3
Arrendamento de bens imobiliários	2
Impressão e actividades dos serviços relacionados com a impressão	2

## 4. Rede postal

CAE (nível 3) - Designação do Posto de Correios	Número de Postos de Correios
Comércio por grosso não especializado	2
Construção de edifícios (residenciais e não residenciais)	2
Comércio por grosso de produtos agrícolas brutos e animais vivos	2
Comércio por grosso de produtos alimentares, bebidas e tabaco	2
Agentes do comércio por grosso	2
Publicidade	2
Actividades de prática clínica em ambulatório, de medicina dentária e de odontologia	1
Outras actividades de apoio social com alojamento	1
Comércio por grosso de combustíveis, metais, materiais de construção, ferragens e outros produtos n.e.	1
Fabricação de joalheria, ourivesaria, bijuteria e artigos similares; cunhagem de moedas	1
Fabricação de outros têxteis	1
Outras actividades educativas	1
Actividades auxiliares dos transportes	1
Compra e venda de bens imobiliários	1
Comércio, manutenção e reparação de motociclos, de suas peças e acessórios	1
Outras actividades de saúde humana	1
Actividades de gravação de som e edição de música	1
Actividades de acabamento em edifícios	1
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico	1
Actividades fotográficas	1
Organização de feiras, congressos e outros eventos similares	1
Actividades de consultoria para os negócios e a gestão	1
Outras actividades de telecomunicações	1
Actividades dos serviços relacionados com a agricultura e com a produção animal	1
Instalação eléctrica, de canalizações, de climatização e outras instalações	1
Agências de viagem e operadores turísticos	1
Negócios estrangeiros, defesa, justiça, segurança, ordem pública e protecção civil	1
Comércio por grosso de outras máquinas, equipamentos e suas partes	1
<b>N.º total de Postos de Correio</b>	<b>1713</b>

# 4. Rede postal

## Estabelecimentos postais a 16 de novembro de 2018



### Contrato de concessão - Subcontratação

De acordo com a base XXII da Concessão, os CTT estão autorizados a subcontratar terceiros podendo, nomeadamente, subcontratar:

- qualquer das operações que integram a atividade de serviço postal (aceitação, tratamento, transporte e distribuição)
- os serviços de postos de correios
- outros serviços de terceiros complementares ou coadjuvantes da exploração do objeto da concessão

No entanto, mantêm os direitos e continuam, direta e pessoalmente, sujeitos às obrigações decorrentes da concessão.

### **Decisão da ANACOM de revisão dos objetivos de densidade**

A ANACOM concluiu que se verifica um conjunto de circunstâncias excepcionais que justifica e torna premente a revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços.

Em 10 de janeiro de 2019 determinou aos CTT a apresentação de uma proposta que complemente os objetivos em vigor, tendo como quadro de referência:

- a) que o estabelecimento postal que os CTT estão obrigados a assegurar em cada concelho, seja: uma estação (EC) ou um posto de correios (PC) com condições equivalentes às da estação;
- b) o referido PC deve observar um conjunto de fatores, para satisfação das necessidades de acesso aos serviços postais por parte dos utilizadores dos mesmos.

### Fatores a observar pelos Postos de Correio:

- formação dos colaboradores que efetuam atendimento aos clientes;
- garantia de fácil acesso (incluindo aos utilizadores com necessidades especiais);
- clara identificação dos espaços de atendimento e divulgação de informação relevante ao público relativamente aos serviços postais prestados;
- procedimentos de atendimento que minimizem os tempos de espera;
- procedimentos que contribuam para garantir a confidencialidade, sigilo, inviolabilidade dos envios postais e proteção da vida privada;
- cumprimento regular dos horários estabelecidos;
- procedimentos com vista a avaliar a satisfação dos utilizadores e permitir a realização de ações corretivas, se necessário, bem como permitir o tratamento adequado de reclamações;
- estabelecimento de procedimento para registo de não conformidades;
- manutenção e funcionamento das infraestruturas e equipamentos de molde a contribuir para a prestação de um serviço de qualidade.

### Outras medidas contidas na deliberação:

- Consulta pública sobre o quadro de referência – até 21 de fevereiro;
- Recomendação aos CTT que durante o procedimento de revisão dos objetivos de densidade da rede e de ofertas mínimas de serviços, não adotem quaisquer medidas que contrariem os objetivos visados com esta determinação;
- Determinação para que no caso de encerramento de estabelecimentos postais (EC ou PC) ou de redução de horário, os CTT informem os utilizadores e a ANACOM com uma antecedência mínima de 20 dias úteis;
- Recomendação aos CTT para que:
  - implementem os requisitos definidos aos restantes PC;
  - comuniquem previamente às autarquias o encerramento ou redução do horário dos estabelecimentos postais;
  - Entendimento prévio com as autarquias sempre que queiram encerrar as EC existentes no concelho.

## 5. Outras ações realizadas

### **ANACOM promove entendimento no transporte aéreo de correio de e para a Região Autónoma dos Açores**

Em março de 2018 realizou-se uma reunião para assegurar o transporte aéreo de correio de e para a Região Autónoma dos Açores. A TAP e a SATA comprometeram-se a dar resposta a esta necessidade numa reunião promovida pela ANACOM em que estiveram presentes, além de representantes das duas companhias aéreas, a ANAC, o Diretor Regional dos Transportes dos Açores e os CTT.

A reunião visou pôr fim às dificuldades que têm afetado o transporte de correio no âmbito do serviço postal universal de e para a Região Autónoma dos Açores, em risco de ser interrompido, com graves consequências para os consumidores e para a economia da região.

## 5. Outras ações realizadas

### **Pagamento do subsídio social de mobilidade nos serviços de transporte de passageiros entre o continente e as Regiões Autónomas e entre as Regiões Autónomas**

Em junho de 2018, a ANACOM realizou uma reunião, com a participação da Secretaria de Estado das Infraestruturas, dos Governos Regionais dos Açores e da Madeira, da Inspeção-Geral de Finanças e dos CTT, da qual resultou o entendimento que a Internet é o meio que melhor serve este propósito.

Em setembro de 2018 foi realizada uma segunda reunião, com a participação também da Comissão Nacional de Proteção de Dados e da Easyjet, destinada a fazer um ponto de situação do progresso verificado, em termos das ações acordadas relativamente à implementação das soluções identificadas, nomeadamente a criação de uma plataforma eletrónica.

## 5. Outras ações realizadas

### **Estabelecimento dos critérios de formação dos preços do serviço postal universal para 2019-2020**

A ANACOM, por decisão de julho de 2018, complementada por decisão de novembro de 2018, aprovou os critérios a que obedece a formação pelos CTT de preços dos serviços postais que compõem o serviço universal.

De acordo com o definido pela ANACOM, em 2019 e 2020 a variação máxima dos preços dos serviços não reservados não poderá ser superior ao valor da inflação deduzido de 0,25 pontos percentuais. A evolução do preço do selo do correio normal até 20g passa a estar também limitada por aquela variação máxima.

No mesmo período, a redução dos preços dos serviços reservados (notificações e citações postais) deve ser de, pelo menos, o valor da inflação deduzido de 4,4%.

### Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT

Em fevereiro de 2019, e na sequência da auditoria aos resultados de 2016 do SCA dos CTT, a ANACOM concluiu que estes não estão conformes com os princípios orientadores daquele sistema, observando que em causa está a inadequada repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária ao nível da rede comercial (estações de correio).

Em causa estará uma sobrevalorização de gastos alocados à atividade postal, por contrapartida de uma subvalorização dos gastos imputados à atividade bancária, nomeadamente, no que respeita a depreciações, amortizações, rendas e alugueres de ativos tangíveis (móveis e imóveis), custo de capital, impostos e taxas, seguros, conservação e reparação, utilidades (água, eletricidade), limpeza e vigilância, e consumíveis diversos.

### Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT

A Lei Postal (Lei n.º 17/2012, art.º 15º) prevê que os CTT disponham de um SCA que permita a separação de contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o serviço universal e os que não o integram.

O art.º 16º da mesma Lei prevê que os gastos sejam imputados a um determinado serviço ou produto que lhe sejam diretamente atribuíveis.

Os princípios orientadores do SCA foram definidos em 1996, tendo o SCA dos CTT sido periodicamente auditado e sujeito a recomendações e determinações com vista à sua melhoria.

O SCA dos CTT é modelo de custos históricos totalmente distribuídos em que em que impera o princípio da causalidade.

### **Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT**

O princípio da causalidade (resultante do art.º 16º) implica que os gastos associados ao consumo de recursos devem ser alocados aos produtos e serviços que os consumiram.

Para o exercício de 2016 os CTT admitem que alocaram à atividade bancária os gastos que consideram incremental a essa atividade, ainda que possam também beneficiar a atividade postal, mantendo os gastos que consideram correntes na esfera da atividade postal, ainda que possam beneficiar a atividade bancária.

Desse modo, para 2016, certas naturezas de gastos (ex. depreciações, amortizações, rendas e alugueres de ativos tangíveis (móveis e imóveis), custo de capital, impostos e taxas, seguros, conservação e reparação, utilidades (água, eletricidade), limpeza e vigilância, e consumíveis diversos não foram adequadamente repercutidas na área bancária.

## 5. Outras ações realizadas

---

**Aprovação do Regulamento relativo ao registo dos prestadores de serviços postais (dezembro de 2018)**

**Aprovação do parecer da ANACOM sobre o projeto de decisão da Autoridade da Concorrência no processo contraordenacional relacionado com o acesso à rede postal dos CTT (julho de 2018)**

**Sentido provável de decisão sobre a taxa de custo de capital dos CTT aplicável ao exercício de 2018 (janeiro de 2019)**

**Realização de uma mesa redonda para assinalar o Dia Mundial dos Correios (9 de outubro de 2018)**

## 6. Ações previstas

---

**Realização de auditorias aos sistemas de contabilidade analítica, aos indicadores de qualidade de serviço e ao inventário dos CTT**

**Intervenção na definição do futuro enquadramento da prestação do serviço universal postal, a partir de 2021**

**Avaliar as tarifas transfronteiriças de encomendas postais ao abrigo do Regulamento (EU) 2018/644**

**Realização de um workshop sobre a revisão do quadro regulamentar a nível europeu (11 de abril de 2019)**

**Assegurar a presidência do ERGP (Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais) em 2019**

## **Anexo 1**

# **Principais decisões da ANACOM sobre o sector postal (2018-19)**

## Sistema de contabilidade analítica dos CTT (2015)

18.01.2018

## Aprovação dos valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal verificados pelos CTT em 2017

21.06.2018

## Parecer da ANACOM sobre o projeto de decisão final da Autoridade da Concorrência no processo contraordenacional relacionado com o acesso à rede postal dos CTT

Decisão de 27.06.2018

---

**Aprovação dos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal (2018-2020)**

12.07.2018

**Aprovação dos critérios de formação dos preços do serviço postal universal para 2018-2020 e consulta sobre a metodologia de previsão de tráfego do cabaz de serviços postais não reservados**

12.07.2018

**Aprovação da metodologia de previsão de tráfego do cabaz de serviços postais não reservados para o período 2018-2020**

Decisão final de 05.11.2018

## Níveis de qualidade de serviço dos CTT 2016 e 2017

28.12.2018

## Revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços

10.01.2019

## Sistema de contabilidade analítica dos CTT (exercício de 2016)

15.02.2019 (Sentido provável de decisão)

## **Anexo 2**

# **Comunicados da ANACOM sobre o sector postal**

**(2018-19)**

## 2018

**ANACOM estabelece novos indicadores para garantir maior qualidade no serviço postal universal**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426429>

**ANACOM promove entendimento no transporte aéreo de correio de e para a Região Autónoma dos Açores**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1430773>

**CTT têm que reduzir preços em 2018 por terem incumprido qualidade de serviço**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1454644>

## 2018 (cont.)

**ANACOM aprova indicadores de qualidade do serviço universal que os CTT terão que cumprir em 2019 e 2020**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456815>

**ANACOM e operadores postais debatem inovação no sector para assinalar o Dia Mundial dos Correios**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1460463>

**ANACOM determina alterações ao sistema de medição dos indicadores de qualidade dos CTT**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1460713>

**ANACOM aprova variação máxima dos preços dos serviços postais não reservados para 2019-2020**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462676>

## 2019

**ANACOM determina aos CTT alterações para aumentar robustez e fiabilidade da medição da qualidade de serviço**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1465437>

**ANACOM quer garantir qualidade e acesso ao serviço postal universal em todo o país**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1465894>

**Serviço postal faz subir reclamações no sector das comunicações em 2018**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1467791>

**ANACOM considera inadequada a repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária dos CTT**

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1467969>