



# Serviço postal universal

---

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

- **Abril 2012:** liberalização plena do sector
- Parte do tráfego que antes era reservado (75% a 80% em termos de tráfego) foi aberto à **concorrência**
- Atualmente só está reservado ao prestador do Serviço Universal o serviço de **correio registado** utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos
- **Privatização dos CTT:** 2013 (68,5% em OPV) e 2014 (31,5% por *ABB*)

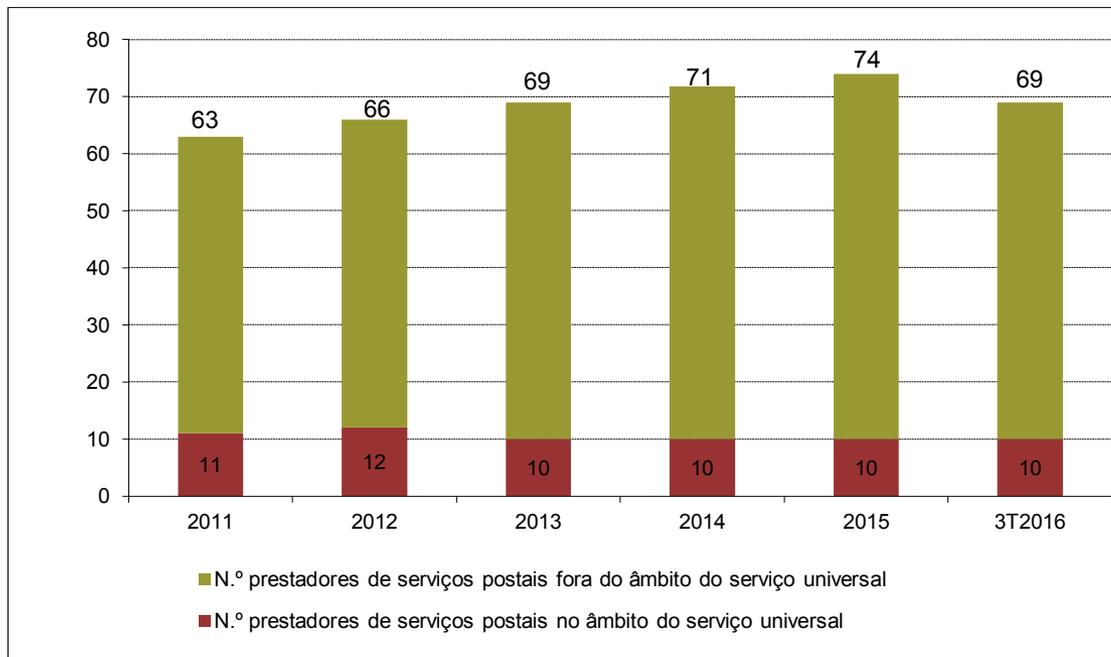
## Quadro legal

- **União Europeia:** Diretiva 97/67/EC (alterada pelas Diretivas 2002/39/EC e 2008/6/EC)
- **Lei Postal:** Lei 17/2012 (transpôs Diretiva 2008/6/EC), alterada por DL 160/2013 e Lei 16/2014
- **Bases da concessão do serviço postal universal:** Aprovadas pelo DL 448/99, objeto de várias alterações, republicadas pelo DL 160/2013

- ✓ Envio de **correspondência, livros, catálogos, jornais** e outras publicações periódicas até **2 Kg** (exclui publicidade endereçada);
- ✓ Envio de **encomendas postais até 10 Kg** (inclui entrega em território nacional das recebidas de outro Estado-Membro com peso até **20Kg**);
- ✓ **Serviço de envios registados** (incluindo serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos);
- ✓ **Serviços de envios com valor declarado.**

- ✓ **Recolha e distribuição** em todos os dias úteis dos envios postais abrangidos pelo serviço universal.

## Prestadores de serviços postais em atividade



- 3ºT 2016:
  - **10** entidades no âmbito do SU
  - **59** entidades fora do âmbito do SU (principalmente **correio expresso**)

## Quotas de tráfego postal total

### Anos 2011 - 2015

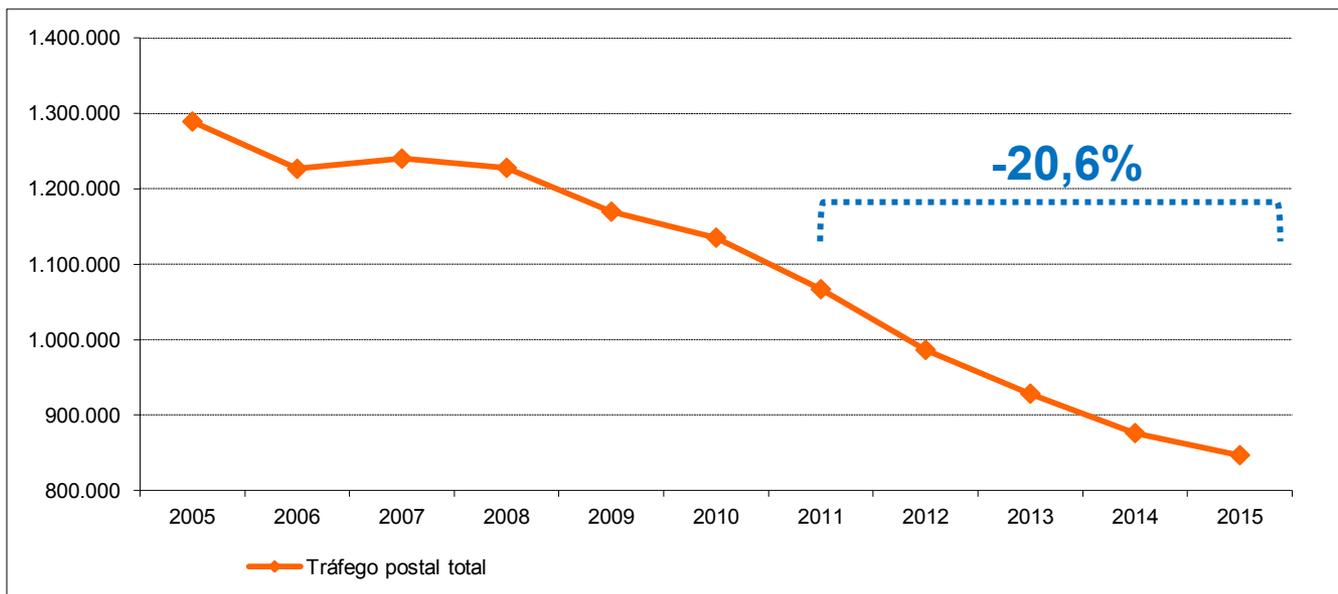
|                  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Grupo CTT</b> | 96,7% | 95,9% | 94,7% | 94,5% | 94,6% |

- O **Grupo CTT** continua a deter uma quota elevada no sector (94,6% em 2015), com tendência para **diminuição**, conforme se regista no decorrer de 2016

|                  | 1T2016 | 2T2016 | 3T2016 |
|------------------|--------|--------|--------|
| <b>Grupo CTT</b> | 94,6%  | 93,6%  | 92,2%  |

- Estima-se que no segmento **correio expresso** os restantes prestadores disponham, em conjunto, de uma quota de cerca de **2/3 do mercado**.

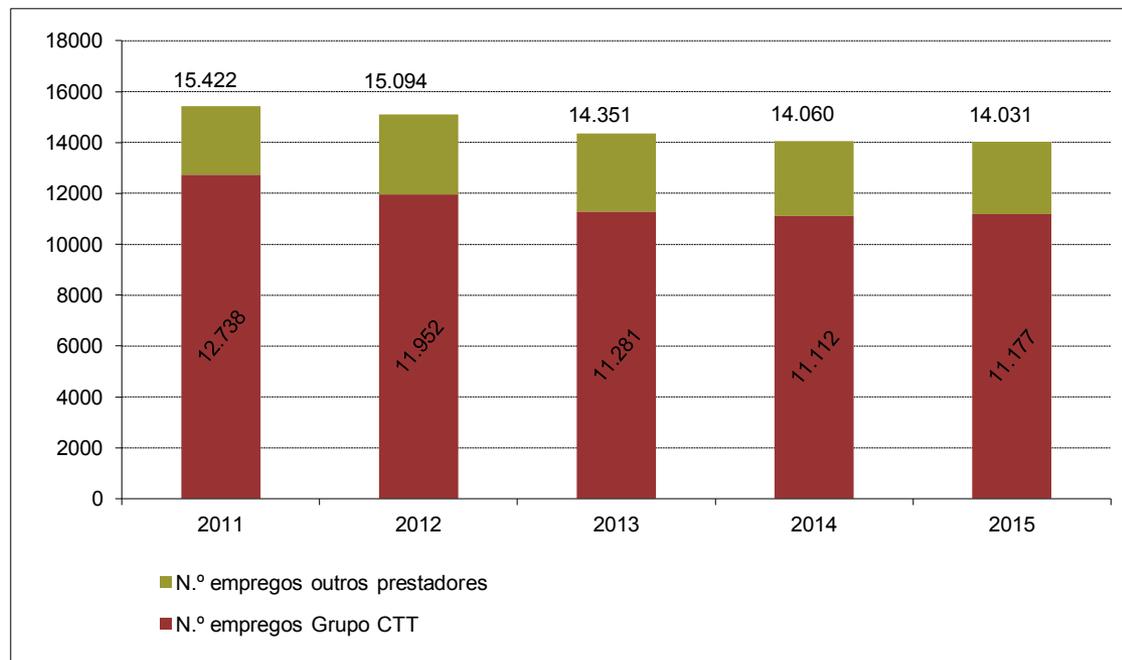
## Evolução do tráfego postal total (milhares de objetos)



- O tráfego postal continua em queda (-20,6% entre 2011 e 2015).

- Redução nos envios de **correspondências e jornais** (substituição comunicações eletrónicas e acesso à internet) – redução média anual **-5,6%**.
- **Crescimento do tráfego de encomendas** (9% / ano entre 2011 e 2015), fruto do **comércio eletrónico**. Mas com peso relativo ainda baixo (cerca de **5%**).

## Emprego nos serviços postais



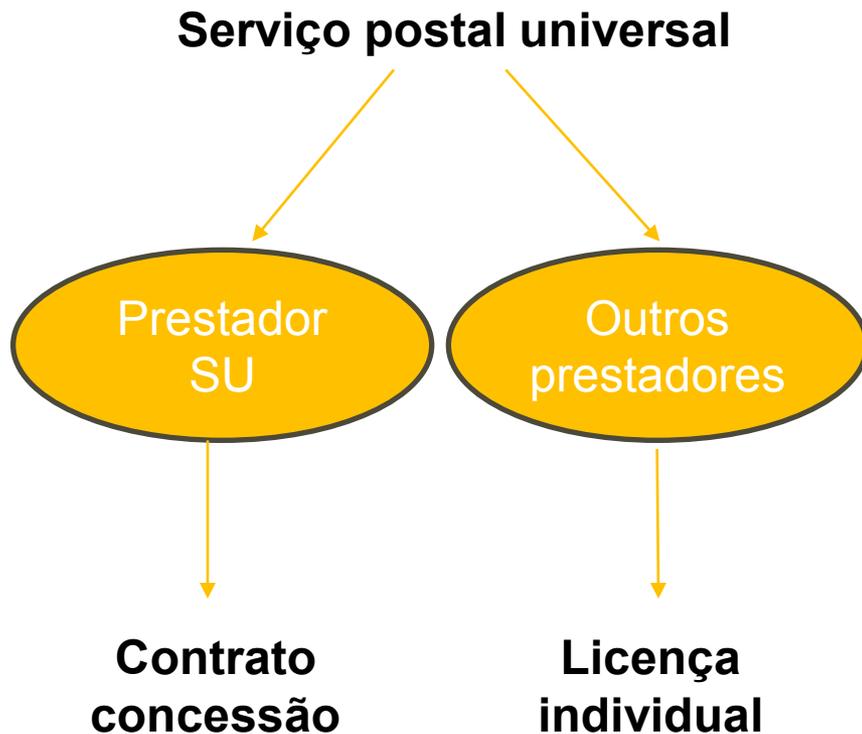
- Tal como o tráfego postal, os meios humanos associados às redes e serviços postais têm vindo a apresentar uma **tendência decrescente** ao longo dos últimos anos.

- A redução dos meios humanos (-9% de 2011 a 2015) tem sido menos que proporcional à diminuição do tráfego (-20,6%).
- **a média de tráfego postal por trabalhador** tem diminuído ao longo dos anos.

## Pontos de acesso à rede

|                              | 2011   | 2012   | 2013         | 2014         | 2015   | 3T<br>2016 |
|------------------------------|--------|--------|--------------|--------------|--------|------------|
| Grupo CTT                    | 14.305 | 13.515 | 12.102       | 12.409       | 12.587 | 12.605     |
| estações e postos de correio | 2.561  | 2.562  | 2.443        | <u>2.317</u> | 2.330  | 2.329      |
| marcos e caixas de correio   | 10.957 | 10.201 | <u>9.032</u> | 9.456        | 9.635  | 9.657      |
| Outros prestadores           | 451    | 547    | 621          | 741          | 873    | 964        |

- O **número de pontos de acesso à rede** tem vindo igualmente a apresentar uma tendência decrescente (diminuição de 8% entre 2011 e o 3ºT2016).
  - Número de marcos aumentou desde 2014 (inversão da tendência de queda);
  - Número de estações e postos de correio estabilizou;
  - Número de pontos de acesso de outros prestadores aumentou desde 2011.

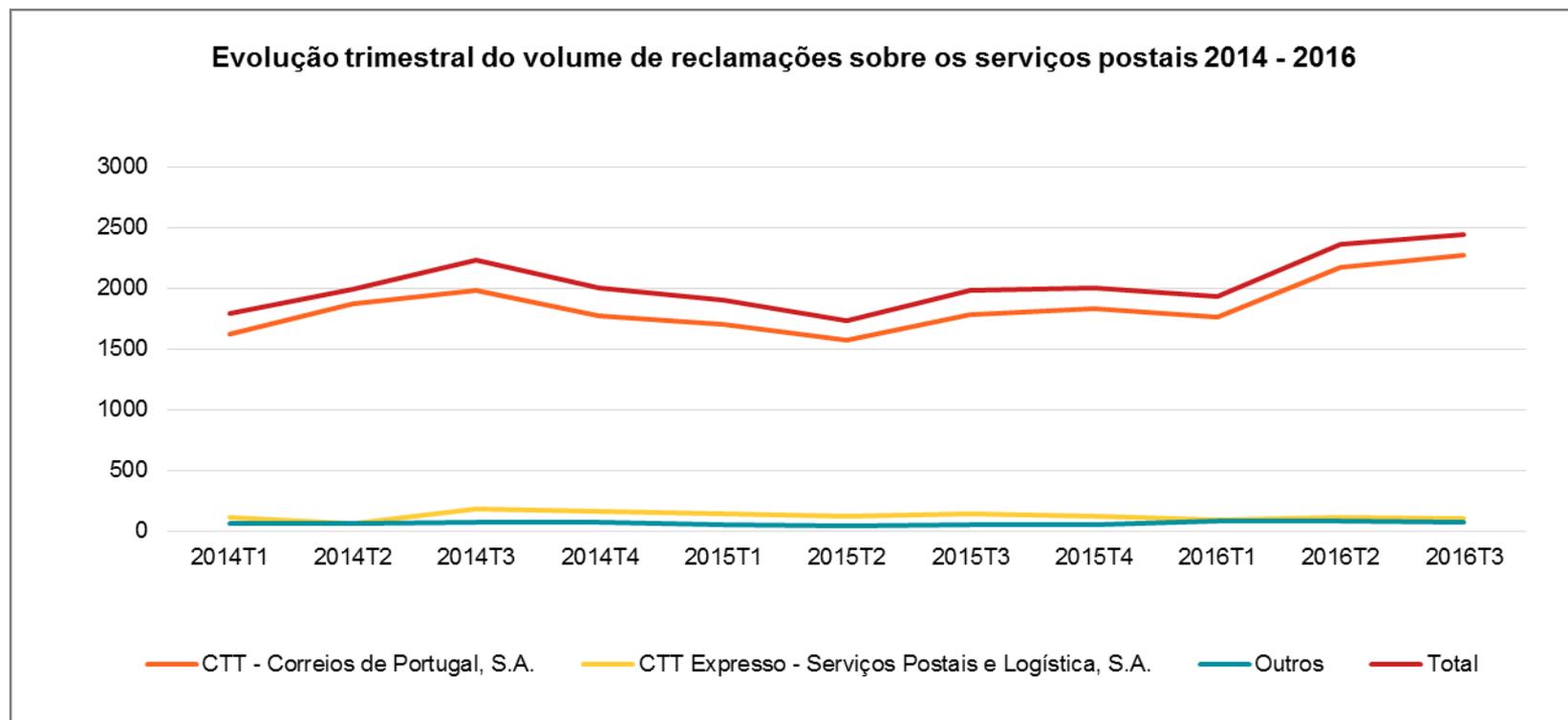


**Outros serviços postais não integrados no SU**

**Autorização geral**

- Funções de **regulação, supervisão e fiscalização** (SU, disposições legais e regulamentares relativas à atividade de prestação de serviços postais).
- Com poder sancionatório.
- **Principais áreas de atuação a nível da regulação:**
  - **Regulação dos preços do SU**
  - **Regulação da QoS do SU**
  - **Densidade da rede e ofertas mínimas de serviços**
  - **Avaliação de custos e financiamento do SU**
  - **Acesso à rede postal do PSU** e a elementos da infraestruturas

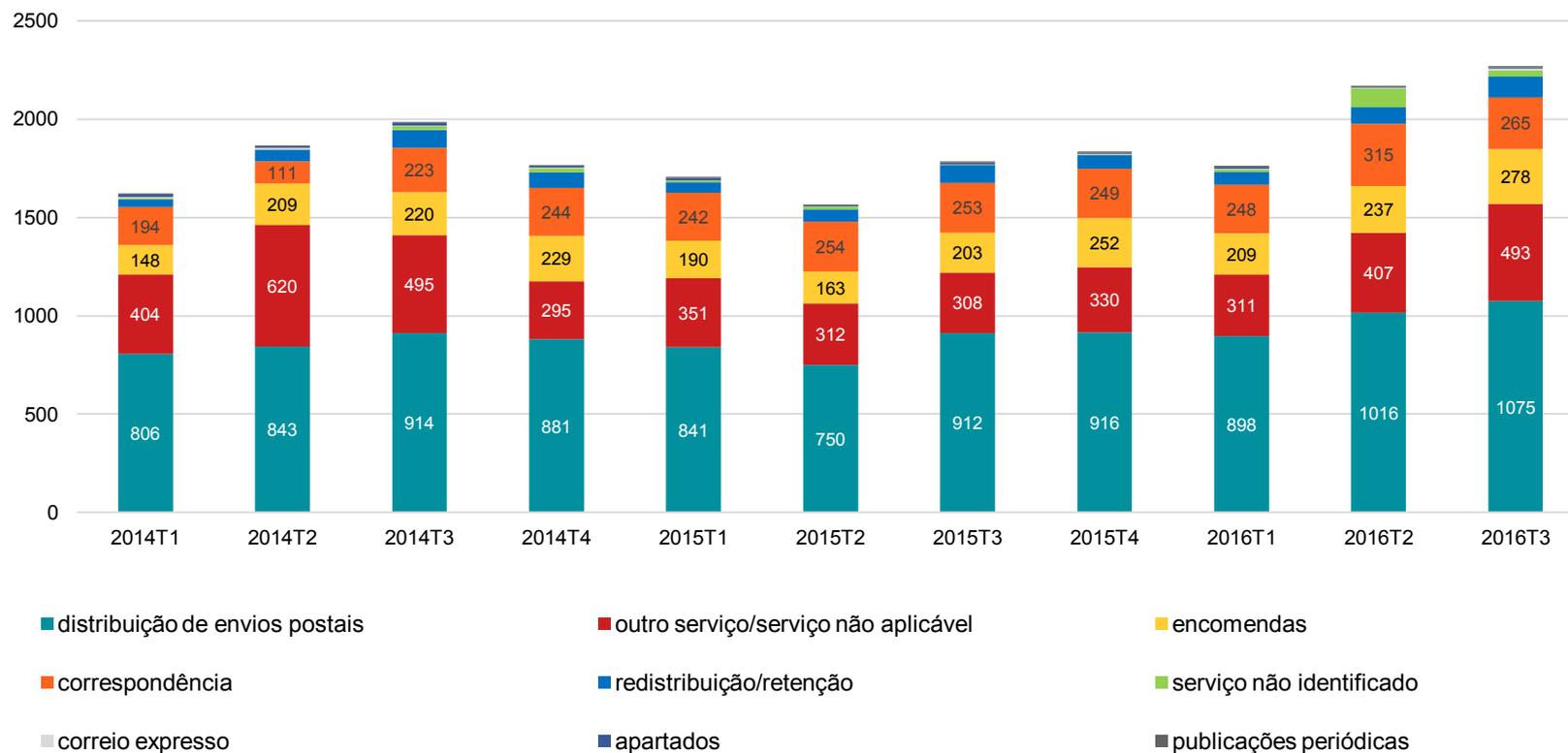
- Desde **2012** foram feitas cerca de **2.125 ações de fiscalização** (estações e postos de correio e marcos de correio).
- Desde **2013** a ANACOM passou a realizar também ações de fiscalização específicas sobre o **processo de distribuição postal** (CDPs) dos CTT – distribuição segmentada
- Estão **em curso** ações de fiscalização:
  - Para verificar cumprimento de obrigações relacionadas com a **distribuição postal** e com os **objetivos de densidade da rede postal** e das **ofertas mínimas de serviços**;
  - Num conjunto de estações de correio para aferir os **tempos em fila de espera**.



- Verificou-se um aumento das reclamações em 2016
- Face ao período homólogo (3T15) houve um **aumento de 24%** do número total de reclamações (+467)

# Reclamações contra os CTT por serviço

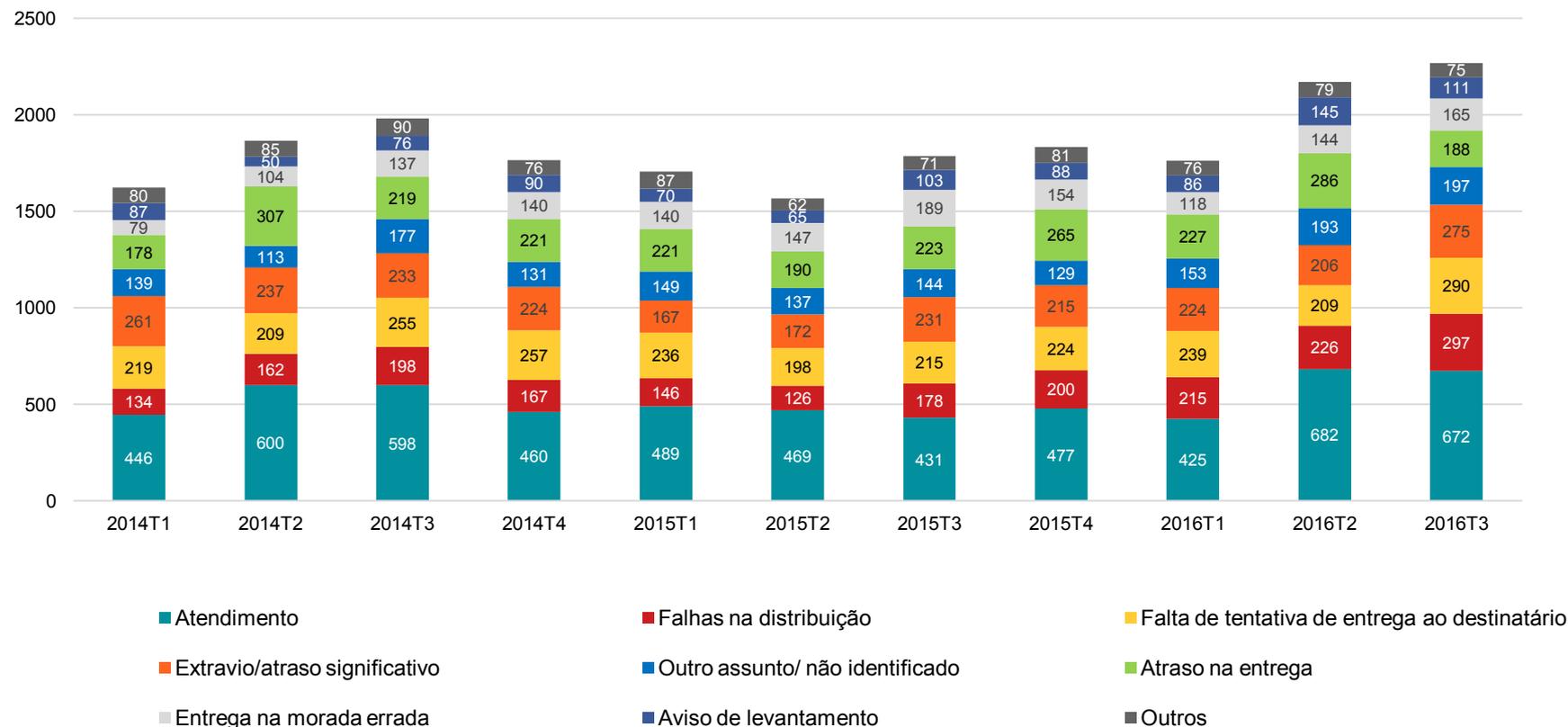
Evolução trimestral das reclamações contra os CTT por serviço  
2014-2016



Outros Serviços (+38%), Dist. Envios Postais (+18%), Encomendas (+37%)  
(3T2016 face ao período homólogo)

# Reclamações contra os CTT por assunto

Evolução trimestral das reclamações contra os CTT por assunto  
2014-2016



Atendimento (+56%), Falhas na distribuição (+67%), falta tentativa de entrega (+35%)  
(3T2016 face ao período homólogo)

Das ações de fiscalização realizadas e da monitorização periódica das obrigações de serviço postal universal, resultaram, nomeadamente:

**Processos de contraordenação** por incumprimento de:

- ✓ Medição da QoS por **entidade independente** (anos 2013 a 2015)  
Culminaram com o pagamento voluntário das coimas aplicáveis
- ✓ **Distribuição** diária e domiciliária – caso da distribuição segmentada (em curso).

**Processos de aplicação de multa contratual** por incumprimento de objetivos de densidade da rede (em curso).

- Decisão ANACOM de 21.11.2014: Definiu os critérios de formação dos preços do SU para 2015-2017

- Variação anual máxima preços p/ **cabaz de serviços**: corresp. + jornais + enc.

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| 2015       | IPC + 1,6%               |
| 2016, 2017 | IPC + 1,6% + FCIPC + FCQ |

- Variação em 2015 = 2,3%

- Variação em 2016 = 1,3%

FCIPC – Factor de correção da inflação  
FCQ – Factor de correção do tráfego

- Variação anual máxima preços p/ **serviços reservado** (notificações/citações postais)

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| 2015       | IPC - 3,5%               |
| 2016, 2017 | IPC - 3,5% + FCIPC + FCQ |

- Variação em 2015 = -3,8%

- Variação em 2016 = -4,7%

- Variação anual máxima preço **correio normal 20gr** (seg. ocasional): 7,5%

- Variação em 2015 = 7,3%; variação em 2016 = 5,2%

- Uniformidade tarifária p/ correspondências até 50gr (seg. ocasional)

- Decisões ANACOM em 2014 e 2015: Fixação dos parâmetros de QoS e objetivos para **2015-2017** (Lei 17/2012, art.º 13º)
- **10 indicadores de qualidade de serviço (IQS)** em 2015 (demoras de encaminhamento; “extravios”; tempo em fila de espera)
- **+ novo IQS em 2016-2017** (demora encaminhamento correio registado)
- **Incumprimento dos níveis de QoS:** dedução da variação máxima preços do cabaz de serviços de correspondências + jornais + encomendas.

|                    |            |  |
|--------------------|------------|--|
|                    | 2015       | IPC + 1,6% - $QoS_{n-1}$               |
| Dedução até 1 p.p: | 2016, 2017 | IPC + 1,6% + FCIPC + FCQ - $QoS_{n-1}$ |

- CTT reporta **trimestralmente** valores dos IQS, para monitorização;
- Resultados **auditados pela ANACOM**; resultado do controlo publicado.

| Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) |  |           |          |
|---|--|-----------|----------|
| N.º                                       | Designação   | 2015-2017 |          |
|   |  | Mínimo    | Objetivo |
| IQS1                                      | Demora de encaminhamento correio normal (% em D+3)                 | 95,5%     | 96,3%    |
| IQS2                                      | Demora de encaminhamento correio azul (D+1) - Continente           | 93,5%     | 94,5%    |
| IQS3                                      | Demora de encaminhamento correio azul (D+2) - CAM                  | 84,0%     | 87,0%    |
| IQS4                                      | Correio normal não entregue até 15 dias úteis                      | 2,3‰      | 1,4‰     |
| IQS5                                      | Correio azul não entregue até 10 dias úteis                        | 2,5‰      | 1,5‰     |
| IQS6                                      | Demora de encaminhamento jornais (% em D+3)                        | 95,5%     | 96,3%    |
| IQS7                                      | Demora de encaminhamento correio intracomunitário (% D+3)          | 85,0%     | 88,0%    |
| IQS8                                      | Demora de encaminhamento correio intracomunitário (% D+5)          | 95,0%     | 97,0%    |
| IQS9                                      | Demora de encaminhamento encomenda normal (% D+3)                  | 90,5%     | 92,0%    |
| IQS0                                      | Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais (% até 10 mn) | 75,0%     | 85,0%    |
| IQS11                                     | Demora de encaminhamento correio registado (% D+1)*                | 89,0%     | 91,0%    |

\* Anos 2016 – 2017.

## Objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços

- CTT comunicam à ANACOM objetivos de:
  - **Densidade de estabelecimentos postais** e outros pontos de acesso à rede;
  - **Ofertas mínimas de serviços**, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.
- ...tendo em conta os seguintes fatores:
  - Distribuição da **população** no território nacional;
  - **Distância** entre pontos de acesso;
  - Natureza **urbana** ou **rural** das zonas abrangidas;
  - Evolução do **tráfego** e da procura.
- ... devem corresponder às necessidades dos utilizadores. Se não, ANACOM define.
- ANACOM ouve os utilizadores (p/ aprovar ou definir).
- Válidos por 3 anos.

- **Atuais objetivos vigoram no período 01.10.2014 – 30.09.2017**  
(Decisão ANACOM de 28.08.2014)
- **22 objetivos.** Exemplos:
  - **N.º médio de habitantes** servidos por estabelecimento postal < **4600**
  - **95% da população** a uma **distância máxima de 6 km** de EP
  - Pelo menos um EP que preste a totalidade dos serviços concessionados, em cada **município**
  - Nas áreas urbanas, a distância máxima a um EP que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é de 5 500 metros para 97,5% da população;
  - **Zonas rurais**, para a população que se encontre a uma distância superior a **10 000 metros do EP** mais próximo, os **carteiros executam também operações de atendimento ambulante** (conjunto mínimo de serviços).

- (Re)Definir **regras de fixação de preços SU** (2018-2020);
- (Re)Definir **parâmetros de QoS e respetivos objetivos** (2018-2020);
- (Re)Definir **objetivos densidade rede postal** e ofertas mínimas serviços (01.10.2017 – 30.09.2020)
- Contribuir para **reavaliação pelo Governo das condições de prestação do SU**;
- Verificar **cumprimento das regras de fixação de preços**;
- **Monitorizar e auditar níveis de QoS**;
- **Monitorizar e fiscalizar cumprimento dos objetivos densidade**;
- ...