

## Florinda Veiga

---

**De:** fatima.botelho@anacom.pt  
**Enviado:** 14 de maio de 2019 18:01  
**Para:** Perguntas - Requerimentos  
**Cc:** info@anacom.pt; pca@anacom.pt; jcmatos@anacom.pt  
**Assunto:** FW: REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT - Envio do(a) Requerimento rq70 / xiii / 4ei - [XEO8367319122:8367318543]  
**Anexos:** rq70-xiii-4ei.pdf; Contributo\_RQ\_70\_XIII\_4EI.pdf

**Importância:** Alta

À Divisão de Apoio ao Plenário

Encarrega-me o Presidente do Conselho de Administração da ANACOM de enviar a resposta desta Autoridade ao Requerimento identificado.

Ficamos disponíveis para prestar os esclarecimentos adicionais que possam mostrar-se necessários.

Com os melhores cumprimentos.

Fátima Botelho

**Fátima Aragão Botelho**  
Diretora de Apoio ao Conselho

Lisboa (Sede)  
Av. José Malhoa, 12  
1099-017 Lisboa - Portugal  
Tel: (+351) 217212602  
[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)



---

**From:** [info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt) <[info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt)>

**Sent:** 12 de abril de 2019 11:39

**To:** [Requerimentos.Perguntas@ar.parlamento.pt](mailto:Requerimentos.Perguntas@ar.parlamento.pt)

**Subject:** [REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT](mailto:REQUERIMENTOS.PERGUNTAS@AR.PARLAMENTO.PT) - Envio do(a) Requerimento rq70 / xiii / 4ei - [XEO8367319122:8367318543]

**Importance:** High

Exm<sup>os</sup> Senhores

Acusamos a receção do mail em referência que nos mereceu a melhor atenção e informamos que foi encaminhado para os nossos serviços competentes.

Com os melhores cumprimentos,

**Aida Oliveira**  
Coordenadora do Serviço de Atendimento ao Público

Lisboa (Sede)  
Av. José Malhoa, 12  
1099-017 Lisboa - Portugal  
Tel: (+351) 217211000  
Linha Verde: 800206665  
[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)



**Requerimento parlamentar n.º 70/XIII (4.ª) dos Srs. Deputados Ilda Araújo Novo,  
Cecília Meireles e Helder Amaral, do Grupo Parlamentar do CDS-PP**

**Encerramento da Estação de Correios de Vinhais**

**1. Quanto à Questão 1:**

A ANACOM não tem conhecimento do encerramento da estação de correios de Vinhais e, tendo solicitado informação aos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT), este operador informou não estar, neste momento, a equacionar o encerramento da estação de correios de Vinhais.

**2. Quanto à Questão 2:**

A prestação do serviço postal universal deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço [de acordo com o artigo 11.º da Lei n.º 17/2012, na sua redação em vigor (Lei Postal)].

Para o efeito, os CTT, enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, devem assegurar o cumprimento de um conjunto de obrigações estabelecidas na lei e no contrato de concessão, de entre as quais se destaca a de assegurar a prestação do serviço universal em todo o território nacional, assegurando a sua disponibilidade e qualidade [cf. artigos 10.º, n.º 1 e 57.º, n.º 1 da Lei Postal e Base VIII, n.º 1, alíneas a) e b) das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal (Concessão)<sup>1</sup>];

Relativamente à rede postal afeta à concessão, compete aos CTT, de acordo com o enquadramento jurídico em vigor, que se anexa, a criação, o encerramento e a alteração dos horários de funcionamento dos estabelecimentos postais respeitando, no entanto,

---

<sup>1</sup> Aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, e republicadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixados pela ANACOM.

Sem prejuízo do exposto, informa-se que se encontra em curso o processo de revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, com a qual se pretende garantir a qualidade e o acesso ao serviço postal universal em todo o país, cuja decisão final por esta Autoridade será precedida de consulta aos utilizadores nos termos dos n.ºs 6 e 7 da Base XV da Concessão, para além da consulta pública já realizada de 10 de janeiro a 21 de fevereiro de 2019 (ver <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1465897>).

Neste âmbito, a ANACOM recomendou aos CTT que, durante este procedimento de revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, não adotem quaisquer medidas que contrariem os objetivos visados com a mesma, em particular, que pelo menos um estabelecimento postal em cada concelho deve prestar a totalidade dos serviços concessionados (funcionando em 99% dos concelhos do país todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas e nos restantes concelhos todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 3 horas), devendo este estabelecimento postal ser: (i) uma estação de correios; ou (ii) um posto de correios com características equivalentes, mediante a verificação de um conjunto de requisitos relativos à forma de prestação de serviços concessionados (requisitos relacionados com, por exemplo, a formação, o atendimento e as infraestruturas e equipamentos, entre outros).

Relativamente à prestação da qualidade de serviço, os CTT estão obrigados a prestar os serviços que integram o serviço universal de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho fixados pela ANACOM (n.º 1 da Base XII da Concessão). A Concessão prevê ainda que, sem prejuízo das sanções aplicáveis (e.g., contraordenação sancionada com coima), em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho fixados a ANACOM deve aplicar mecanismos de compensação destinados aos utilizadores do serviço universal, nos termos do artigo 47.º da Lei Postal (vd. n.º 2 da Base XII).

Neste âmbito, recorda-se que em 2019 entrou em vigor um novo conjunto de indicadores de qualidade de serviço (IQS) que, tendo como objetivo criar condições para

que seja assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, se caracteriza, nomeadamente, pela fixação de objetivos mais exigentes para alguns IQS, deixando também de existir um valor mínimo associado a cada IQS, que era inferior ao valor objetivo, e pela criação de um objetivo adicional de fiabilidade, que varia entre os 99,9% para os casos em que a rapidez e segurança são determinantes (correio azul, correio registado e jornais diários e semanais) e os 99,7% para o restante correio (correio normal, encomendas e jornais mensais e quinzenais), para evitar que o tráfego não entregue dentro do padrão do serviço seja entregue muito para além desse padrão.

De assinalar também que até 1 de julho de 2019 os CTT devem implementar um conjunto de alterações aos procedimentos de medição dos IQS. Recorda-se que, na sequência da auditoria realizada pela ANACOM ao sistema de medição dos indicadores dos anos 2016 e 2017, que concluiu que o sistema de medição apresentava múltiplas fragilidades, a ANACOM determinou aos CTT um conjunto de alterações aos procedimentos de medição dos indicadores, de modo a tornar a medição mais robusta.

Ou seja, em caso de encerramento de um determinado estabelecimento postal, os CTT continuam obrigados a assegurar as obrigações que decorrem da lei e da Concessão, nomeadamente no que respeita ao atendimento e à distribuição.

## **Anexo**

### **Enquadramento regulamentar aplicável ao encerramento, abertura e alteração do horário de funcionamento de estabelecimentos postais**

- a) De acordo com o artigo 11.º da Lei Postal [Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor (Lei Postal)], a prestação do serviço postal universal deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço.

Para o efeito, os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, devem assegurar o cumprimento de um conjunto de obrigações estabelecidas na lei e no Contrato de Concessão, de entre as quais se destaca a de assegurar a prestação do serviço universal em todo o território nacional, assegurando a sua disponibilidade e qualidade [cf. artigos 10.º, n.º 1 e 57.º, n.º 1 da Lei Postal e Base VIII, n.º 1, alíneas a) e b) das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal (Concessão)<sup>2</sup>];

- b) Relativamente à rede postal afeta à concessão, constituem obrigações específicas da concessionária, ao abrigo do disposto nas alíneas a) e b) do n.º 1 da Base IX da Concessão:
- i) estabelecer e manter em bom estado de funcionamento, segurança e conservação a rede postal, bem como zelar pela sua operacionalidade e adequada exploração (cf. Base VIII, n.º 1, alínea b) da Concessão); e
  - ii) desenvolver, qualitativa e quantitativamente, a rede postal, de modo a assegurar os níveis de qualidade adequados aos serviços que nela se suportem, cumprindo, nomeadamente os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixados pela ANACOM nos termos da Base XV;

---

<sup>2</sup> Aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, republicadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

- c) São considerados “*Estabelecimentos postais*” os “*locais onde são prestados serviços postais concessionados e podem ser comercializados outros serviços e produtos da concessionária e de terceiros, nomeadamente estações de correios e postos de correios*” (cf. alínea h) do n.º 1 da Base I da Concessão e alínea h) do n.º 1 da cláusula 1.ª do Contrato de Concessão);
- d) A concessionária encontra-se autorizada a subcontratar terceiros para efetuar trabalhos e ou prestar serviços que constituam ou que se relacionem com as obrigações por si assumidas sendo que “*No caso de intervenção de terceiros nas atividades da concessão, a concessionária mantém os direitos e continua, direta e pessoalmente, sujeita às obrigações decorrentes das presentes bases*”, de acordo com o disposto no n.º 1 e no n.º 3 da Base XXII da Concessão;
- e) Por deliberação da ANACOM, de 15.09.2017<sup>3</sup>, foram fixados, ao abrigo da referida Base XV da Concessão, os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a assegurar pelos CTT no período de 01.10.2017 a 30.09.2020, referentes a:
- i) densidade dos estabelecimentos postais;
  - ii) densidade dos marcos e caixas de correio;
  - iii) ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais;
- f) Ao abrigo da referida deliberação da ANACOM, os CTT encontram-se obrigados a enviar à ANACOM, trimestralmente, até ao dia 15 do segundo mês subsequente ao trimestre (civil) a que respeita, informação sobre (i) os níveis de desempenho verificados para cada indicador, (ii) os estabelecimentos postais e marcos e caixas de correio em funcionamento no final do trimestre e (iii) as alterações ocorridas no trimestre, acompanhadas dos respetivos motivos;
- g) De acordo com o n.º 3 da Base XX da Concessão, compete aos CTT, respeitando os referidos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços:
- i) a criação e encerramento dos estabelecimentos postais;

---

<sup>3</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1417181>.

- ii) a alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades de serviço e os níveis de procura;
- h) Nos termos do quadro legal em vigor, o encerramento de estabelecimentos postais apenas representará um incumprimento sancionável caso implique o incumprimento dos objetivos da densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, estabelecidos pela referida deliberação da ANACOM;
- i) Nas situações em que, com base nos elementos que sejam recolhidos, se verifique um incumprimento daqueles objetivos, a conduta é sancionável como contraordenação, nos termos do disposto no artigo 49.º, n.º 1, alínea a) da Lei Postal, por se traduzir na violação do artigo 11.º, n.º 1, alínea b) da mesma Lei;
- j) A inobservância daqueles objetivos consubstancia também uma violação da Base IX, n.º 1, alínea b), conjugada com a Base XV, ambas da Concessão, podendo ser sancionada através da aplicação de uma multa contratual;
- k) Nos termos do artigo 48.º da Lei Postal, sem prejuízo de outros mecanismos sancionatórios aplicáveis, sempre que a ANACOM verificar que um prestador de serviços postais não cumpre qualquer das obrigações a que está sujeito, pode ordenar à empresa operadora a adoção de comportamentos ou de medidas destinados a corrigir o incumprimento, depois de lhe ter dado a possibilidade de se pronunciar.

Nas tabelas seguintes (tabelas 1 a 3) descrevem-se os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que os CTT devem assegurar, conforme fixados na deliberação da ANACOM, de 15.09.2017.

**Objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, a assegurar pelos CTT, conforme fixados na deliberação da ANACOM, de 15.09.2017**

**Tabela 1. Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais, a assegurar pelos CTT**

1.	O número médio de habitantes por estabelecimento postal <sup>a)</sup> é inferior ou igual a 4600 habitantes, a nível nacional.
2.	Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6000 metros do local de residência para 95% da população, a nível nacional.
3.	Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 4000 metros do local de residência para 95% da população, a nível das áreas urbanas.
4.	Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população, a nível de área rural.
5.	Pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com mais de 20 000 habitantes, e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.
6.	Pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com população residente superior a 10 000 habitantes e igual ou inferior a 20 000 habitantes.

a) **Estabelecimentos postais** - locais onde são prestados serviços postais concessionados e podem ser comercializados outros serviços e produtos da concessionária e de terceiros, nomeadamente estações de correio e postos de correios.

**Tabela 2. Objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio, a assegurar pelos CTT**

1.	O número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a 1100, a nível nacional.
2. a)	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas predominantemente urbanas, a 1767 habitantes por marco ou caixa de correio.
2. b)	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas medianamente urbanas, a 881 habitantes por marco ou caixa de correio.
2. c)	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas rurais, a 492 habitantes por marco ou caixa de correio.
3.	Pelo menos um marco ou uma caixa de correio por freguesia, garantindo em cada uma, pelo menos, um ponto de acesso a marco ou caixa de correio para depósito de envios de correio normal nacional.



**Tabela 3. Objetivos de ofertas mínimas de serviços, a assegurar pelos CTT**

1.	Prestação de um serviço de envio para cegos.
2.	Em cada concelho, pelo menos um estabelecimento postal presta a totalidade dos serviços concessionados, e funciona: a) em 99% dos concelhos do país, todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas; b) no restante 1% dos casos, todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 3 horas.
3.	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional <sup>a)</sup> , face à totalidade de estabelecimentos postais, é no mínimo de 75%.
4. a)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional <sup>a)</sup> é de 8500 metros para 97,5% da população, a nível nacional.
4. b)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional <sup>a)</sup> é de 5500 metros para 97,5% da população, a nível das áreas urbanas.
4. c)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional <sup>a)</sup> é de 15 000 metros para 97,5% da população, a nível das áreas rurais.
5.	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional <sup>a)</sup> é no máximo de 30 000 metros, para a totalidade da população.
6.	Nas zonas rurais, para a população que se encontra a uma distância superior a 10 000 metros do estabelecimento postal mais próximo, os carteiros executam também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.
7.	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam o serviço de citações e notificações postais, face à totalidade dos estabelecimentos postais, é no mínimo de 50%
8. a)	A nível nacional, o número de estabelecimentos postais com horário reduzido <sup>b)</sup> não é superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais.
8. b)	Em cada concelho, o número de estabelecimentos postais com horário reduzido <sup>b)</sup> não é superior a 20% dos estabelecimentos postais de cada concelho ou a um estabelecimento postal no caso de concelhos com menos de cinco estabelecimentos postais.

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

b) Considera-se que funcionam em horário reduzido os estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis ou a 15 horas semanais, dos quais se excluem os que estejam abertos ao público por um período, no mínimo, de 5 dias de calendário e 20 ou mais horas semanais.

-----  
**Data de Entrada: Sexta-feira, 12 de Abril de 2019 11:11:39**

Para os devidos efeitos, tenho a honra de remeter a V. Exa o **Requerimento** apresentada/o por vários Senhores Deputados, registado com o n.º **rq70 / xiii / 4ei** sobre **Encerramento da Estação de Correios de Vinhais**.

Tendo em conta o Regimento da Assembleia da República, o prazo para resposta aos requerimentos é de 30 dias.

Divisão de Apoio ao Plenário.

---

*Para responder a esta mensagem, inclua, por favor, no texto ou no assunto da sua mensagem a(s) seguinte(s) referências:*

[XEO8367319122:8367318543]

Pense no ambiente. Imprima o conteúdo desta mensagem apenas se for absolutamente necessário.

Este email e ficheiros em anexo são confidenciais e destinados somente ao conhecimento e utilização da(s) pessoa(s) ou entidade(s) a quem foram endereçados. Se recebeu este email ou anexos por erro, ou a eles teve acesso não sendo o destinatário, por favor elimine-os contactando o remetente.

Please consider the environment before printing this mail note.

This email and files transmitted with it are confidential and intended for the sole use of the individual or organization to whom they are addressed. If you have received this email in error, please notify the sender immediately and delete it without using, copying, storing, forwarding or disclosing its contents to any other party.

Autoridade Nacional de Comunicações <https://www.anacom.pt/>