

FORMULÁRIO | FORM

Início de atividade de prestação de serviços postais

Start of the activity of provision of postal services

<b>Anexo A</b> <i>Annex A</i>	<b>Serviços postais dentro do âmbito do serviço universal</b> <i>Postal services within the scope of the universal service</i>
----------------------------------	---

A.1. Serviços														
A.1. Services														
A.1.1. Tipo de envios postais* <i>A.1.1. Types of postal items*</i>			A.1.2. Âmbito do serviço* <i>A.1.2. Scope of the service*</i>				A.1.3. Zona geográfica de atuação em território nacional* <i>A.1.3. Geographical area of operation in national territory*</i>			A.1.4. Segmentos de mercado* <i>A.1.4. Market segments*</i>				
			Nacional <i>National</i>	Internacional de saída <i>Outbound international</i>	Internacional de entrada <i>Inbound international</i>	Todos <i>All</i>	Todo o território nacional <i>The entire national territory</i>	Parte do território nacional <i>Part of the national territory</i>			Envios remetidos por empresas a outras empresas <i>Postal items sent by companies to other companies</i>	Envios remetidos por empresas a clientes particulares <i>Postal items sent by companies to private customers</i>	Envios remetidos por clientes particulares a empresas <i>Postal items sent by private customers to companies</i>	Envios remetidos por clientes particulares a outros particulares <i>Postal items sent by private customers to private customers</i>
								Continente <i>Continent</i>	Açores <i>Azores</i>	Madeira <i>Madeira</i>				
Correspondência <i>Correspondence</i>														
Livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas <i>Books, catalogues, newspapers and other periodicals</i>														
Encomendas postais <i>Postal parcels</i>														
Outros <i>Others</i>	Quais? <i>Which?</i>													
A.1.5. Descrição do modo de prestação dos serviços postais*  Incluir, para cada serviço assinalado, uma descrição sucinta do modo de prestação, incluindo a organização das operações de aceitação, de tratamento, de transporte e de distribuição, as características dos envios postais abrangidos e um diagrama com o percurso típico de um envio postal.  <i>A.1.5. Description of how postal services will be provided*</i> <i>Include a brief description of how the services will be provided, including the organisation of the operations of clearance, sorting, transport and distribution operations, the characteristics of the postal items covered and a diagram showing the typical route of a postal item.</i>														

\* Campo de preenchimento obrigatório  
\* Mandatory field

FORMULÁRIO | FORM

Início de atividade de prestação de serviços postais

Start of the activity of provision of postal services

A.2. Rede postal de suporte em território nacional

A.2. Postal support network in the national territory

A.2.1. Em que rede postal pretende suportar a prestação dos serviços postais no território nacional?\*

Por rede postal entende-se o conjunto de meios humanos e materiais utilizado para assegurar as operações de aceitação, tratamento, transporte e distribuição de envios postais.

A.2.1. On which postal network do you intend to support the provision of postal services in Portugal?\*

Postal network means the set of human and material resources used to ensure the operations of clearance, sorting, transport and distribution of postal items.

Rede postal própria

Own postal network

Rede postal de terceiro(s)

Third party's(ies') network

Rede postal própria e de terceiro(s)

Own and third party's(ies') network

A.2.2. Acordos concluídos ou a concluir\*

A.2.2. Agreements concluded or to be concluded\*

A.2.2.1. Acordos de acesso à rede postal de terceiro(s)

A.2.2.1. Access agreements to third party's(ies') postal networks

Nome ou firma do(s) terceiro(s)

Name or company name of the third party(ies)

Objeto do acordo

Scope of the agreement

A.2.2.2. Acordos de subcontratação de operações

A.2.2.2. Operation subcontracting agreements

Nome ou firma do(s) subcontratado(s)

Name or company name of the subcontractor(s)

Operações subcontratadas (aceitação, tratamento, transporte e/ou distribuição)

Subcontracted operations (clearance, sorting, transport and/or distribution)

A.2.2.3. Outros acordos concluídos ou a concluir tendo em vista o exercício da atividade de prestação de serviços postais

A.2.2.3. Other agreements concluded or to be concluded with a view to exercising the activity of providing postal services

\* Campo de preenchimento obrigatório  
\* Mandatory field

Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)  
Rua Ramalho Ortigão, 51, 1099-099 Lisboa, Portugal  
Telefone: 800 206 665 (dias úteis, 9h00-16h00) ou (351) 217 211 000  
Fax: (351) 217 211 001 – Email: [info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt) – URL: [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)

FORMULÁRIO | FORM

Início de atividade de prestação de serviços postais

Start of the activity of provision of postal services

A.2.3. Vai exercer a sua atividade em regime de franquia?*		Sim Yes		Como franquizador As a franchisor		
				Como franquiado As a franchisee	Identificação do franquizador Identification of the franchisor	
					Nome ou firma Name or company name	
					Número de identificação Identification number	
				Marca Brand		
		Área geográfica da franquia Geographical area of the franchise				
		Não No				

A.3. Níveis de qualidade de serviço a assegurar		
A.3. Quality-of-service standards to be ensured		
Descrição dos níveis de qualidade de serviço a assegurar* (Periodicidade da distribuição, prazos de entrega, etc.)  Description of the quality-of-service standards to be ensured* (Frequency of distribution, delivery times, etc.)	Serviços abrangidos* Services involved*	
	Todos All	Se apenas abranger alguns serviços, indicar quais If it only covers certain services, indicate which ones

A.4. Data prevista para o início da atividade*	
A.4. Estimated date for starting the activity*	
Data prevista para o início da atividade ou, se aplicável, calendário com as datas previstas para o início da prestação de cada serviço postal Estimated date for starting the activity or, if applicable, calendar with the estimated dates for starting the provision of each postal service	

FORMULÁRIO | FORM

Início de atividade de prestação de serviços postais

Start of the activity of provision of postal services

A.5. Atividades já exercidas no âmbito dos serviços postais

A.5 Activities already carried out within the scope of postal services

A.5.1. Já exerceu ou exerce atividade como prestador de serviços postais noutro país?*	Sim Yes		Se sim, qual? If so, which?	
	Não No			
A.5.2. Já exerceu ou exerce atividade como subcontratado de um prestador de serviços postais noutro país?*	Sim Yes		Se sim, qual? If so, which?	
	Não No			
A.5.3. Já exerceu ou exerce atividade como subcontratado de um prestador de serviços postais em Portugal?*	Sim Yes		Se sim, qual? If so, which?	
	Não No			
A.5.4. Outra atividade exercida no âmbito dos serviços postais				
A.5.4. Other activity carried out within the scope of postal services				

A.6. Medidas previstas para garantir a execução, fiabilidade e qualidade do serviço postal

A.6 Measures planned to guarantee the execution, reliability and quality of the postal service

A.6.1. Que medidas prevê adotar para garantir a inviolabilidade e o sigilo dos envios postais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e a proteção de dados pessoais e da vida privada?*	
A.6.2. Como prevê identificar a sua denominação em cada envio postal?*	
A.6.3. Como prevê identificar, perante os utilizadores, os seus colaboradores responsáveis pelas operações de aceitação e de distribuição?*	

\* Campo de preenchimento obrigatório  
\* Mandatory field

FORMULÁRIO | FORM

Início de atividade de prestação de serviços postais

Start of the activity of provision of postal services

<div>A.6.4. Como prevê garantir a segurança da rede postal, nomeadamente quanto às instalações e veículos por onde transitam envios postais e, sendo o caso, em matéria de transporte de substâncias perigosas?*</div> <div>A.6.4 How do you plan to ensure the security of the postal network, particularly with regard to the premises and vehicles through which postal items pass and, where appropriate, with regard to the transport of dangerous substances?*</div>	
<div>A.6.5 Que medidas prevê adotar em caso de impossibilidade de entrega de um envio postal (erro no endereço, endereço ilegível, recusa pelo destinatário, etc.)?*</div> <div>A.6.5 What measures do you plan to adopt in the event that a postal item cannot be delivered (wrong address, illegible address, refusal by the recipient, etc.)?*</div>	
<div>A.6.6. Que procedimentos prevê adotar para o tratamento de reclamações dos utilizadores?*</div> <div>A.6.6 What procedures do you plan to adopt for dealing with user complaints?*</div>	
<div>A.6.7. Que medidas prevê adotar para a deteção, análise e correção de erros na prestação dos serviços postais?*</div> <div>A.6.7 What measures do you plan to adopt to detect, analyse and correct errors in the provision of postal services?*</div>	
<div>A.6.8. Que medidas prevê adotar para assegurar a publicitação e fornecimento regular aos utilizadores de informações atualizadas e precisas sobre as características dos serviços prestados, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização dos serviços, preços e níveis de qualidade de serviço praticados?*</div> <div>A.6.8 What measures do you plan to adopt to ensure the regular publication and provision to users of up-to-date and accurate information on the characteristics of the services provided, in particular on the general conditions of access to and use of the services, prices and quality-of-service standards practiced?*</div>	
<div>A.6.9. Que medidas prevê adotar em caso de suspensão ou extinção parcial ou total dos serviços prestados, nomeadamente quanto aos envios postais ainda detidos?*</div> <div>A.6.9 What measures do you plan to adopt in the event of partial or total suspension or extinction of the services provided, particularly with regard to postal items still in your possession?*</div>	
<div>A.6.10. Outras medidas a adotar para garantir a execução, fiabilidade e qualidade do serviço postal</div> <div>A.6.10. Other measures planned to guarantee the execution, reliability and quality of the postal service</div>	
<div>A.6.11. Certificações de qualidade</div> <div>A.6.11. Quality certifications</div>	

\* Campo de preenchimento obrigatório  
\* Mandatory field

# FORMULÁRIO | FORM

Início de atividade de prestação de serviços postais

*Start of the activity of provision of postal services*

## A.7. Informações sobre a capacidade técnica e humana

Informações sobre a capacidade técnica e humana necessária para assegurar o cumprimento dos requisitos essenciais previstos no artigo 7.º da Lei Postal, designadamente:

- a) a inviolabilidade e o sigilo dos envios postais, com os limites e exceções previstos na lei penal e demais legislação aplicável;
- b) a segurança da rede postal, nomeadamente em matéria de transporte de substâncias perigosas;
- c) a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas;
- d) a proteção de dados pessoais e da vida privada;
- e) a proteção do ordenamento do território e do ambiente;
- f) o respeito pelos termos e pelas condições laborais e pelos regimes de segurança social estabelecidos por lei, por regulamentação, por disposições administrativas e por instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho.

### A.7 Information on technical and human capacity

Information on the technical and human capacity required to ensure compliance with the essential requirements set out in article 7 of the Postal Law, namely:

- a) the inviolability and secrecy of postal items, with the limits and exceptions provided for in Criminal Law and other applicable legislation;
- b) the security of the postal network, particularly with regard to the transport of dangerous substances;
- c) the confidentiality of information transmitted or stored;
- d) the protection of personal data and privacy;
- e) protection of land use planning and the environment;
- f) respect for labor terms and conditions and social security regimes established by law, regulation, administrative provisions and collective labor regulation instruments.

#### A.7.1. Descrição sumária das instalações\*

Incluir a identificação, o tipo e a localização de cada instalação.

#### A.7.1 Summary description of the premises\*

*Include the identification, type and location of each premises.*

#### A.7.2. Descrição sumária dos veículos\*

Incluir a quantidade e o tipo dos veículos.

### A.7.2 Summary description of vehicles\*

*Include the number and type of vehicles.*

A.7.3. Descrição sumária dos equipamentos e dos sistemas e tecnologias de informação\*

Incluir o tipo de equipamentos, de *hardware* e de *software* utilizados no âmbito da prestação dos serviços postais.

### A.7.3 Summary description of equipments and of information systems and technologies\*

*Include the type of equipment, hardware and software used to provide postal services.*

\* Campo de preenchimento obrigatório

\* *Mandatory field*

**Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)**

Rua Ramalho Ortigão, 51, 1099-099 Lisboa, Portugal  
 Telefone: 800 206 665 (dias úteis, 9h00-16h00) ou (351) 217 211 000  
 Fax: (351) 217 211 001 – Email: [info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt) – URL:  
[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)

FORMULÁRIO | FORM

Início de atividade de prestação de serviços postais

Start of the activity of provision of postal services

<p>A.7.4. Descrição sumária dos colaboradores*</p> <p>Incluir, quanto aos colaboradores envolvidos na prestação dos serviços postais, o número, desagregado por estatuto laboral (trabalhadores a tempo inteiro, trabalhadores a tempo parcial, trabalhadores temporários, trabalhadores por conta própria, etc.), os perfis curriculares que garantam a especialização necessária e a política de formação contínua.</p> <p>A.7.4 Summary description of employees*</p> <p>Include the number of employees involved in the provision of postal services, broken down by employment status (full-time workers, part-time workers, temporary workers, self-employed workers, etc.), the curricular profiles that guarantee the necessary specialisation and the ongoing training policy.</p>	
---	--

\* Campo de preenchimento obrigatório

\* Mandatory field

Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)  
Rua Ramalho Ortigão, 51, 1099-099 Lisboa, Portugal  
Telefone: 800 206 665 (dias úteis, 9h00-16h00) ou (351) 217 211 000  
Fax: (351) 217 211 001 – Email: [info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt) – URL: [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)