ASSOCIAÇÃO
PORTUGUESA
DE IMPRENSA

RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA SOBRE OS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇOS E OBJETIVOS DE DESEMPENHO ASSOCIADOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

SPD

A Associação Portuguesa de Imprensa (APImprensa) representa mais de 400 editores de jornais e revistas que anualmente enviam por correio mais de 66 milhões de publicações periódicas, livros e outras peças de comunicação, tais como convites para assinaturas, faturas de assinaturas e publicidade, renovação de assinaturas e outro expediente habitual nas empresas.

Após uma análise cuidada à Proposta de Parâmetros de Qualidade de Serviço e Objetivos de Desempenho, baseada em dados recolhidos junto dos seus Associados e de Associados da AIIC – Associação de Imprensa de Inspiração Cristã, retomando um inquérito à qualidade do serviço iniciado pela associação em 2014, conforme Anexo 1, a Associação vem expressar o seu ponto de vista sobre os referidos parâmetros.

1. Concordamos com a atribuição de níveis de execução diferenciados para as diferentes periodicidades das publicações;
2. Concordamos com a escolha dos novos indicadores para garantir a maior qualidade no SPU (Serviços Postal Universal), que serão fixados pela decisão ora em Consulta Pública;
3. Concordamos que o reporte dos valores anuais ao Regulador, feito no âmbito da Deliberação de 30/12/2014, seja feito até 15 de março de cada ano;
4. Concordamos que o incumprimento dos objetivos de desempenho implica uma dedução na variação dos preços, permitida para o cabaz composto pelos serviços de correspondências, encomendas e JPP (Jornais e Publicações Periódicas);
5. Concordamos com a manutenção da norma EN 14534, com a retificação introduzida em 2017, para a medição da demora de encaminhamento de JPP;

Associação Portuguesa de Imprensa
Rua Joaquim António de Aguiar, 43 – 2º Esq. 1070-150 Lisboa
Tel. + 351 213 555 092
geral@apimprensa.pt
www.apimprensa.pt

ASSOCIAÇÃO
PORTUGUESA
DE IMPRENSA

6. Concordamos que, podendo a ANACOM realizar estudos próprios sobre os valores das demoras de encaminhamento de serviços postais, tal possibilidade seja especificamente incluída no próprio articulado das regras relativas aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho;
7. Consideramos que seria mais eficaz para as responsabilidades e o interesse público da distribuição de publicações periódicas, no caso JPP, baseados na característica de continuidade de expedição, e considerando os princípios de proteção ao acesso a informação e de Liberdade de Imprensa consagrados na Constituição da República Portuguesa, que os mecanismos de compensação previstos no artº 11 e referidos no Apêndice 2, previssem preferencialmente que a compensação devida seria estabelecida em créditos de envios correspondente em JPP.

A Associação quer também referir que considera que o documento proposto para Consulta Pública representa um sério avanço no modelo de Regulação que sempre considerámos indispensável para o cumprimento das obrigações dos editores para com os seus leitores, especialmente no que se refere ao acesso a informação através de assinaturas com distribuição postal.

Não podemos também deixar de sublinhar, uma vez mais, a nossa frustração pelo carácter de confidencialidade aceite para mapas referentes, por exemplo, à importância relativa de serviços que nos impedem de exprimir análises melhor sustentadas.

Acresce que, num mercado dominado por uma única empresa, esta prática nos parece uma vez mais lesiva da possibilidade de, como Associação de setor, cumprirmos cabalmente a nossa missão de conhecer e analisar serviços essenciais ao negócio dos nossos representados e, nunca será demais sublinhar, as expectativas constitucionalmente protegidas dos leitores de publicações periódicas distribuídas através de assinaturas em Portugal.

A Direção

Lisboa, 13 de março de 2018

Associação Portuguesa de Imprensa
Rua Joaquim António de Aguiar, 43 – 2º Esq. 1070-150 Lisboa
Tel. + 351 213 555 092
geral@apimprensa.pt
www.apimprensa.pt

ASSOCIAÇÃO
PORTUGUESA
DE IMPRENSA

ANEXO 1

Qualidade do Serviço Postal - Ano de 2017 VS 2014

Inquérito feito aos Associados da API em 2018 com periodicidade de DIÁRIOS e SEMANÁRIOS

ANÁLISE DO INQUÉRITO

2017	JPP enviados pelos CTT em 2017	5 069 719 (*)
(*)	(só inclui Jornais e revistas 'diárias e semanais) (excluído o Correio Azul)	
2014	JPP enviados pelos CTT em 2014	11 983 836 (*)
(*)	(Inclui todas as periodicidades) (Incluído o Correio Azul)	

Perceção da qualidade dos serviços ao nível da utilização

2017	1	Muito satisfatória	3%
2014			0%
2017	2	Satisfatória	41%
2014			75%
2017	3	Pouco satisfatória	41%
2014			21%
2017	4	Nada satisfatória	15%
2014			4%

Associação Portuguesa de Imprensa
Rua Joaquim António de Aguiar, 43 – 2º Esq. 1070-150 Lisboa
Tel. + 351 213 555 092
geral@apimprensa.pt
www.apimprensa.pt

ASSOCIAÇÃO
PORTUGUESA
DE IMPRENSA

Regularidade na distribuição JPP por zonas geográficas

		Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	% GERAL
2017	Correio Azul	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
2014	Correio Azul	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2017	Todos dias	13%	10%	17%	21%	21%	0%	9%	15%
2014	Todos dias	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2017	2 em 2 dias	9%	5%	0%	7%	7%	20%	18%	11%
2014	2 em 2 dias	26%	11%	19%	22%	16%	15%	14%	18%
2017	3 em3 dias	4%	5%	6%	7%	7%	10%	9%	7%
2014	3 em3 dias	23%	24%	16%	28%	29%	22%	25%	24%
2017	Mais 3 dias	74%	80%	78%	64%	64%	70%	64%	71%
2014	Mais 3 dias	52%	66%	66%	50%	55%	63%	61%	59%

Motivo de reclamações dos assinantes

2017	1	Entrega morada diferente	10%
2014			4%
2017	2	Demora na entrega	61%
2014			67%
2017	3	extravio da publicação	20%
2014			20%
2017	4	Mau estado da publicação	2%
2014			4%
2017	5	Outro	2%
2014			4%

Associação Portuguesa de Imprensa
Rua Joaquim António de Aguiar, 43 – 2º Esq. 1070-150 Lisboa
Tel. + 351 213 555 092
geral@apimprensa.pt
www.apimprensa.pt

ASSOCIAÇÃO
PORTUGUESA
DE IMPRENSA

Quantas reclamações recebidas e reclamações feitas aos CTT

2014	2017	1	Reclamações recebidas dos assinantes	3 500	3 248
2014	2017	2	Reclamações feitas junto dos CTT	631 18%	827 25%

Quem faz a entrega dos JPP

2014	2017	1	O Editor	35%	30%
2014	2017	2	A Gráfica onde são impressos os JPP	65%	70%

Associação Portuguesa de Imprensa
Rua Joaquim António de Aguiar, 43 – 2º Esq. 1070-150 Lisboa
Tel. + 351 213 555 092
geral@apimprensa.pt
www.apimprensa.pt