

André Gorjão Costa
Administrador Financeiro
Chief Financial Officer

Exma. Senhora
Prof.^ª Doutora Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração
ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 LISBOA

Assunto: **Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal – consulta pública**

Exma. Senhora,

Na sequência do vosso ofício ANACOM-S093966/2014, de 31.12.2014, sobre o assunto em epígrafe, no âmbito da audição em curso promovida por essa Autoridade relativamente à definição dos valores mínimo e objetivo para indicador de qualidade de serviço da demora de encaminhamento no correio registado, vêm os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) pela presente remeter em anexo os seus comentários ao mesmo.

Certos que os nossos comentários merecerão a V. melhor atenção, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,





Anexo

**Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à
prestação do serviço postal universal – Demora de encaminhamento no
correio registado**

- Comentários dos CTT -

No âmbito da audição em curso promovida pelo ICP-ANACOM sobre a definição dos valores mínimo e objetivo para indicador de qualidade de serviço da demora de encaminhamento no correio registado, vêm os CTT apresentar os seguintes comentários:

1. Tal como se verifica no correio azul, os CTT, entendem que, por ser mais adequado à realidade, o novo indicador da demora de encaminhamento no correio registado deveria ser desagregado em dois indicadores: Continente (D+1) e CAM¹ (D+2), com valores mínimo e objetivo diferenciados, conforme proposta apresentada em setembro de 2014². Como se sabe, devido a fatores externos, como seja a limitada capacidade de transporte para as Regiões Autónomas, acrescida de um circuito operacional mais exigente, conduz a que a percentagem de correio registado entregue até D+1 nos fluxos CAM seja extremamente reduzida.

Não vendo necessidade de, nesta fase, desagregar este novo indicador relativo ao correio registado, o ICP-ANACOM considera que os **valores mínimo e objetivo da demora de encaminhamento do correio registado em D+1** devem ser de 89% e 91%, respetivamente.

Não obstante estes objetivos de desempenho serem mais baixos que os definidos para o correio azul, devido à execução de tarefas operacionais mais exigentes e a um tratamento manual do correio registado, os mesmos apresentam valores ainda demasiado elevados face à complexidade operativa do correio registado e ao facto de o indicador agregar

¹ Fluxos Continente, Açores e Madeira.

² Continente (D+1): com valor objetivo 90,0% e mínimo 88,0% e CAM (D+2): com valor objetivo 82,0% e mínimo 80,0%. Proposta apresentada no âmbito da resposta dos CTT ao sentido provável de decisão do ICP-ANACOM sobre os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal (carta CTT nº 53632, de 05.09.2014).

situações bastante diferenciadas em termos de desempenhos em D+1 (Continente vs. CAM), conforme acima referido.

Neste contexto, e no sentido de progressivamente melhorar a qualidade de serviço prestada, os CTT consideram que os valores mínimo e objetivo da demora de encaminhamento do correio registado em D+1 se devem situar em 87% e 89%, respetivamente, objetivos estes que se traduzirão num esforço já muito significativo por parte da cadeia operacional.

2. A nível da **determinação da importância relativa (IR)** de cada indicador de qualidade de serviço (IQS), a decisão do ICP-ANACOM tem em conta o tráfego e as receitas na mesma proporção.

Tal como acontece na medição do IQS do correio normal, em que é excluído o correio em quantidade, também na medição do IQS de correio registado em que se inclui apenas a modalidade de correio registado mais utilizada pelos clientes individuais e empresariais, ou seja o correio registado em mão, se justifica que sejam apenas os valores de tráfego e de receita respeitantes a esta modalidade os considerados para a determinação das IR. Nesta situação, a importância relativa dos serviços postais em 2013 (Tabela 5 da decisão do IPC-ANACOM) é a seguinte:

Importância relativa dos serviços postais (ano 2013)

Serviço postal	Tráfego 2013 (obj.)	Peso no tráfego	Receita 2013 (euros)	Peso na receita	IR em vigor
Correio normal nacional	(IIC)				50%
Correio azul nacional					22%
Correio editorial nacional					11%
Correio transfronteiriço					7%
Encomenda normal nacional					5%
Correio registado em mão nacional					n.a.
Total		100,0%		100,0% (FIC)	95%

Nota: não inclui o correio em quantidade

Deste modo, os CTT entendem que o valor da IR definida para o correio registado (30,0%) deve ser revisto em baixa, tendo em conta o seu peso relativo no tráfego e receita do cabaz de serviços postais, com o correspondente ajustamento nas IR dos restantes serviços.

3. No que concerne à divulgação da demora de encaminhamento do correio registado até D+2 para os fluxos CAM e tendo em conta o baixo peso relativo dos fluxos CAM, a amostra definida a nível nacional, utilizando como base no seu cálculo as regras definidas na EN 13850:2012, conduz a que ao nível CAM a amostra tenha reduzida dimensão, pelo que a divulgação da informação baseada nessa amostra oferece-nos fortes reservas.

Por último, aproveitamos a oportunidade para no âmbito do IQS relativo à encomenda normal referir o seguinte:

- i. Entendem os CTT que se justifica o desdobramento do atual IQS em dois indicadores: Continente (D+3) e CAM (D+10), com valores mínimo e objetivo diferenciados, conforme proposta apresentada em setembro de 2014³. De facto, as fortes limitações a nível dos transportes (fraca periodicidade, elevado tempo de transporte) obrigam à definição de padrões de serviço mais alargados para os fluxos CAM.
- ii. Não vendo o ICP-ANACOM necessidade de, nesta fase, desagregar o indicador relativo a encomendas (D+3), entendem os CTT que no cálculo do desempenho deste IQS deve ser tida em conta a capacidade teórica máxima de execução do padrão D+3 nos fluxos Continente e nos fluxos CAM.
- iii. No que se refere à aplicação da EN 13850:2012 para este IQS e tendo em conta que o volume de tráfego deste produto se situa em cerca de (IIC) (FIC), o dimensionamento da amostra enquadra-se na categoria 4 (*very small size flows*) do anexo D.2 (*domestic mail flows*) da referida EN. Nesta norma é indicado que, para este fluxo de tráfego, esta metodologia de medição é questionável, recomendando o alargamento do campo de estudo ou em alternativa a inclusão de outros operadores⁴.

³ Continente (D+3): com valor objetivo 95,3% e mínimo 93,3% e CAM (D+10): com valor objetivo 91,0% e mínimo 89,0%. Proposta apresentada no âmbito da resposta dos CTT ao sentido provável de decisão do ICP-ANACOM sobre os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal (carta CTT nº 53632, de 05.09.2014).

⁴ EN 13850: 2012 – “D.2 Domestic mail flows - Category 4: Very small size flows

Definition: All flows with volumes below 1,5 million mail pieces per year.

Measurement: For each of these domestic measurement systems the test mail would increase the real mail volume in the total field of study by more than 0,25%. Since the measurement itself would add considerable amounts of mail to the logistic system, the practical value and neutral position of such a measurement is questionable. In category 4 cases it is recommended to broaden the field of study or alternatively to include further operators.”

Esta situação ainda se agrava substancialmente no caso de se desagregar para a Região Autónoma dos Açores e para a Região Autónoma da Madeira a divulgação da informação referente aos desempenhos dos padrões comerciais definidos para este serviço.