

Decisão sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço, no ano 2016

1. Nos termos do disposto no artigo 13.º, n.º 3 da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril¹ (Lei Postal), em vigor desde 27.04.2012, “*Os prestadores de serviço universal devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do serviço universal, nomeadamente aos serviços intracomunitários, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente*”.

2. O Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), constatando o incumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal, por deliberação de 17.12.2015, determinou aos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), entidade designada para a prestação do serviço postal universal²:
 - a. a correção do referido incumprimento até 30.09.2016, sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória, fixada, nos termos do artigo 52.º da Lei Postal, em € 5.000,00 diários, até ao montante máximo de € 150.000,00 e por um máximo de 30 dias;
 - b. que, até 30.09.2016, fosse transmitida à ANACOM, até ao dia 5 de cada mês, informação detalhada sobre o estado do processo conducente à referida correção;
 - c. que, até 30.09.2016, fosse enviada à ANACOM a confirmação de que o incumprimento em causa foi corrigido, passando a medição dos níveis de qualidade de serviço a ser efetuada pela entidade externa selecionada para o efeito, no máximo a partir de 01.10.2016, sob pena de a partir dessa data começar a ser aplicada a sanção pecuniária compulsória referida.

¹ Alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

² Nos termos do n.º 1 do artigo 57.º da Lei Postal.

3. Por carta de 30.09.2016, os CTT informaram que a partir de 01.10.2016 a medição dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) passaria a ser efetuada por uma entidade externa.
4. Entretanto, a ANACOM, através do ofício ANACOM-S049191/2016, de 26.07.2016:
 - a. considerando que, após o início da medição dos níveis de qualidade de serviço por uma entidade externa independente, seria de todo o interesse obter informação comparativa entre os valores dos níveis de qualidade de serviço obtidos pelos dois sistemas (o que vinha sendo utilizado pelos CTT, doravante designado como “sistema CTT”, e o novo, efetuado por uma entidade externa independente, doravante designado como “sistema independente”), sugeriu aos CTT que, durante um período inicial, de pelo menos um trimestre, mantivessem em paralelo os dois sistemas de medição dos IQS, remetendo a esta Autoridade os valores dos níveis de qualidade de serviço obtidos através de cada um deles;
 - e
 - b. solicitou aos CTT a apresentação de uma proposta fundamentada de cálculo do valor anual de 2016 para cada IQS, que tivesse em conta, por um lado, os valores obtidos com o sistema CTT (desde o início do ano até à data de início da medição com o sistema independente) e, por outro, os valores obtidos com o sistema independente (desde o início da medição com o sistema independente até ao final do ano).
5. Os CTT responderam, por carta de 17.08.2016, informando que se deveriam manter os dois sistemas até 31.12.2016³ e que remeteriam à ANACOM os resultados de cada um dos sistemas. Na mesma carta, apresentaram a sua opinião quanto ao cálculo do valor anual de cada IQS, no ano de 2016, o que se analisa nos pontos seguintes.
6. Através do ofício ANACOM-S059449, de 16.09.2016, a ANACOM informou entretanto os CTT da sua concordância quanto à manutenção do sistema CTT até 31.12.2016, solicitando o reporte a esta Autoridade, relativamente ao período de 01.10.2016 a 31.12.2016, dos valores obtidos através de cada um dos dois sistemas.

³ Tendo em consideração que, nessa data, os CTT já perspectivavam a data de 01.10.2016 como início da medição dos níveis de qualidade de serviço por uma entidade externa independente.

7. Relativamente aos cálculo dos valores anuais de 2016 dos **IQS1, 2, 3, 6, 9, 10 e 11**⁴, os CTT são da opinião que deve ser calculado pela ponderação dos resultados obtidos pelo sistema CTT e pelo sistema independente, correspondendo o valor anual de cada IQS à média ponderada do valor dos três primeiros trimestres de 2016⁵ e do valor do último trimestre do ano⁶, utilizando a ponderação de $\frac{9}{12}$ e de $\frac{3}{12}$.
8. No entanto, os CTT propõem ainda que o valor do último trimestre do ano assente na média dos valores apurados pelo sistema CTT e dos valores apurados pelo sistema independente, para obviar a eventuais limitações de funcionamento inicial do sistema independente.
9. Ou seja, para os referidos IQS os CTT propõem a seguinte fórmula de cálculo do valor anual de 2016:

$$IQS^{2016} = IQS_{CTT}^{9M} * \frac{9}{12} + (IQS_{CTT}^{4T} * 0,5 + IQS_{eei}^{4T} * 0,5) * \frac{3}{12}$$

sendo:

IQS^{2016} - o valor anual do IQS no ano 2016;

IQS_{CTT}^{9M} - o valor do IQS nos primeiros três trimestres de 2016, medido pelo sistema CTT;

IQS_{CTT}^{4T} - o valor do IQS no quarto trimestre de 2016, medido pelo sistema CTT;

IQS_{eei}^{4T} - o valor do IQS no quarto trimestre de 2016, medido pelo sistema independente.

⁴ IQS1 - Demora de encaminhamento no correio normal (D+3);
 IQS2 - Demora de encaminhamento no correio azul (D+1) – Continente;
 IQS3 - Demora de encaminhamento no correio azul (D+2) – CAM;
 IQS6 - Demora de encaminhamento nos jornais e publicações periódicas (D+3);
 IQS9 - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3);
 IQS10 - Tempo em fila de espera no atendimento (até dez minutos);
 IQS11 - Demora de encaminhamento no correio registado (D+1).

⁵ Período durante o qual a medição foi efetuada exclusivamente pelos próprios CTT.

⁶ Período durante o qual a medição foi efetuada através do novo sistema (isto é, por uma entidade externa independente).

10. Relativamente aos **IQS4 e IQS5**⁷, os CTT propõem que o cálculo do valor anual de 2016 deverá ser efetuado considerando a globalidade dos objetos anuais, sem atribuir ponderação a cada um dos diferentes períodos abrangidos por sistemas de medição diferentes, atendendo a que, no seu entender:
- a. o cálculo destes indicadores é efetuado em permilagem, o que implica que a dimensão da amostra reveste particular importância no seu cálculo;
 - b. o sistema independente tem subjacente uma amostra de dimensão mais reduzida que a considerada na medição efetuada diretamente pelos CTT;
 - c. a inexperiência do novo painel aumenta a probabilidade de erro humano no período de arranque do sistema.
11. Os CTT, para acautelarem os efeitos das eventuais limitações de funcionamento inicial do sistema independente (como já tinham referido também para os IQS1, 2, 3, 6, 9, 10 e 11), propõem que o valor anual de 2016 reflita não apenas os resultados anuais calculados conforme descrito no parágrafo anterior, mas também que sejam considerados os resultados anuais obtidos de acordo com o sistema que os CTT têm em vigor desde o início de 2016 (sistema CTT), com ponderação igual.
12. Relativamente aos **IQS7 e IQS8**, relativos a demoras de encaminhamento de correio transfronteiriço, tendo em conta que não se verificam alterações no sistema de medição dos mesmos, os CTT referem que se mantém o sistema de cálculo atual.

Considerando que:

- i) Nos termos do disposto no artigo 13.º, n.º 3 da Lei Postal, “*Os prestadores de serviço universal devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do serviço universal, nomeadamente aos serviços intracomunitários, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, **através do recurso a uma entidade externa independente***”;

⁷ IQS4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas);

IQS5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas).

- ii) A ANACOM, por deliberação de 17.12.2015, determinou aos CTT, *inter alia*, a correção até 30.09.2016 do incumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal, passando a medição dos níveis de qualidade de serviço a ser efetuada pela entidade externa selecionada para o efeito, no máximo a partir de 01.10.2016;
- iii) Os CTT, por carta de 30.09.2016, informaram que a partir de 01.10.2016 a medição dos IQS passou a ser efetuada por uma entidade externa;
- iv) Face ao disposto no citado artigo 13.º, n.º 3 da Lei Postal, a partir do momento em que está em vigor o sistema independente devem ser utilizados, exclusivamente, os resultados produzidos por esse sistema de medição, pelo que não podem ser considerados, para o mesmo período de tempo, resultados do sistema CTT;
- v) Do princípio referido na alínea anterior decorre que não podem ser aceites pela ANACOM fórmulas de cálculo dos IQS que considerem, para um período de tempo em que se encontra implementado o sistema independente, métodos de cálculo que considerem valores obtidos com outros sistemas de medição;
- vi) Considerando, contudo, a particularidade do ano de 2016, em que o sistema independente está em vigor apenas durante uma parte do ano, aceita-se que o valor anual dos IQS considere, no seu cálculo, o valor obtido com o sistema independente, na parte do ano em que este sistema vigorou, e o valor obtido com outro sistema, na parte do ano em que o sistema independente não esteve em vigor. O valor anual do IQS deve, neste caso, corresponder à média ponderada dos referidos valores, cada um deles ponderado pelo período de tempo a que correspondem;
- vii) Face à informação disponível, a medição em 2016 dos valores dos IQS referentes a correio nacional (IQS1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 e 11) e ao tempo em fila de espera (IQS10) é efetuada com base em dois sistemas, o sistema CTT, desde o início do ano e até 30.09.2016, e o sistema independente, de 01.10.2016 a 31.12.2016;
- viii) O valor realizado no quarto trimestre de 2016 para cada um dos IQS referidos na alínea anterior deve corresponder, exclusivamente, ao valor apurado com o sistema independente;

- ix) Não é, assim, de aceitar a proposta apresentada pelos CTT, por carta de 17.08.2016, para o cálculo dos valores anuais dos IQS1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10 e 11;
- x) Caso efetivamente se venham a verificar sérias limitações de funcionamento inicial do sistema independente, que coloquem em causa a fiabilidade dos resultados obtidos com esse sistema no período em causa, estará a ANACOM disponível para analisar a situação concreta, após oportuna comunicação dos CTT, devidamente fundamentada;
- xi) Quanto aos IQS7 e 8, referentes ao correio transfronteiriço intracomunitário, tal como os CTT referem, não se verificam alterações no sistema de medição dos mesmos, pelo que se mantém o sistema de cálculo atual;
- xii) Por deliberação de 15.12.2016, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou o sentido provável de decisão sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço, no ano 2016, o qual foi submetido a audiência prévia dos CTT, ao abrigo dos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo;
- xiii) A pronúncia dos CTT, recebida dentro do prazo estipulado para o efeito, cuja análise consta do “Relatório da audiência prévia relativa ao sentido provável de decisão sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço, no ano 2016”, não é de molde a alterar o sentido provável de decisão,

o Conselho de Administração da ANACOM:

- no exercício das atribuições e poderes conferidos à ANACOM pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º e pelas alíneas g), h) e n) do n.º 1 do artigo 9.º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como pelo n.º 1 do artigo 8.º da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril);
- no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos seus Estatutos; e
- atento o disposto no n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal,

delibera:

- a) aprovar o “Relatório da audiência prévia relativa ao sentido provável de decisão sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço, no ano 2016”, o qual faz parte integrante da presente decisão;
- b) que o valor anual de 2016 de cada um dos IQS referentes a correio nacional (IQS1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 e 11) e ao tempo em fila de espera (IQS10) deve corresponder à média ponderada do valor dos três primeiros trimestres de 2016 (período em que vigorou o sistema CTT) e do valor do último trimestre de 2016 (período durante o qual vigora o sistema independente), ponderando o primeiro pelo fator $\frac{9}{12}$ e o segundo pelo fator de $\frac{3}{12}$, ou seja, ponderando o primeiro pelo período de tempo decorrido desde o início do ano até ao dia anterior à data de início do sistema independente, e ponderando o segundo pelo período de tempo, até ao final do ano, em que o sistema independente esteve em vigor.