

## **DECISÃO**

### **VALORES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL VERIFICADOS PELOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A., EM 2016**

**ANACOM**

**2017**

## ÍNDICE

<b>1. Enquadramento.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Fórmula de cálculo dos IQS no ano 2016 .....</b>	<b>5</b>
2.1. Decisão da ANACOM de 02.03.2017	5
2.2. Fórmula de cálculo do IQS4 e do IQS5 apresentada pelos CTT em 03.05.2017	7
2.3. Fórmula de cálculo do IQS4 e do IQS5 apresentada pelos CTT em 29.09.2017	15
<b>3. Valores dos IQS em 2016 .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Aplicação do mecanismo de compensação .....</b>	<b>18</b>
<b>5. Deliberação.....</b>	<b>19</b>

## **1. Enquadramento**

Por deliberação de 30.12.2014<sup>1</sup>, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) fixou, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal<sup>2</sup>, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal<sup>3</sup>, devem cumprir no triénio 2015-2017. Em complemento, por deliberação de 13.03.2015<sup>4</sup>, foram ainda definidos os objetivos de desempenho associados à demora de encaminhamento do correio registado, indicador aplicável a partir de 2016, inclusive<sup>5</sup>.

Com esse enquadramento, os CTT reportam trimestralmente à ANACOM informação sobre os valores dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) verificados em cada trimestre, de modo a permitir a sua monitorização ao longo do ano.

De acordo com o n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal e com o n.º 3 do artigo 3.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», os CTT devem efetuar a medição dos níveis de qualidade de serviço através do recurso a uma entidade externa independente dos CTT.

A ANACOM, por decisão de 17.12.2015, determinou aos CTT a correção, até 30.09.2016 (prazo que então era necessário por não ter sido ainda iniciado pelos CTT o procedimento de seleção da entidade externa), do reiterado incumprimento da obrigação de proceder a uma medição independente dos níveis de qualidade de serviço com recurso a uma entidade externa independente, sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória (depois de ter instaurado processos de contraordenação pelos incumprimentos verificados em 2013, 2014 e 2015, que culminaram com o pagamento voluntário pelos CTT das coimas aplicáveis).

---

<sup>1</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1342996>.

<sup>2</sup> Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

<sup>3</sup> Cfr. n.º 1 do artigo 57.º da Lei Postal.

<sup>4</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1349730>.

<sup>5</sup> Os «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» encontram-se disponíveis em <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=380464>.

Neste contexto, em 30.09.2016 os CTT informaram a ANACOM de que, a partir de 01.10.2016, a medição já seria efetuada por uma entidade externa independente, a PricewaterhouseCoopers /AG - Assessoria de Gestão, Lda. (PwC).

Assim, em 2016, a medição dos valores dos IQS foi, nos primeiros nove meses do ano, efetuada pelos CTT, e nos últimos três meses, pela PwC.

Tendo em conta que durante o ano de 2016 vigoraram os referidos dois sistemas de medição dos níveis de qualidade do serviço, a ANACOM, por deliberação de 02.03.2017<sup>6</sup>, definiu a fórmula de cálculo do valor anual dos IQS no ano de 2016.

Os CTT, por carta de 15.03.2017, complementada por carta de 31.03.2017, reportaram os valores dos IQS1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10 e 11 verificados no ano de 2016, calculados de acordo com o determinado pela ANACOM.

Por carta de 03.05.2017, os CTT reportaram os valores dos IQS4 e 5, calculados de acordo com o determinado pela ANACOM, tendo colocado à consideração da ANACOM uma metodologia alternativa para o cálculo dos valores destes IQS4 e 5 no ano de 2016.

Por deliberação de 15.09.2017, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) sobre os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal verificados pelos CTT em 2016, e deliberou ouvir os CTT sobre o mesmo, ao abrigo dos artigos 121.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, pelo prazo de 10 dias úteis.

A pronúncia dos CTT foi objeto de análise no “Relatório da audiência prévia ao sentido provável de decisão sobre os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal verificados pelos CTT em 2016”, que faz parte integrante da presente decisão.

Verificando-se o incumprimento dos objetivos de desempenho fixados, há lugar à aplicação, no ano seguinte ao do incumprimento e produzindo efeitos apenas e exclusivamente nesse ano, de um mecanismo de compensação, correspondente à dedução de até 1 ponto percentual à variação máxima de preços do cabaz composto pelos

---

<sup>6</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1405940>.

serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal, o qual beneficiará a universalidade dos utilizadores daqueles serviços<sup>7</sup>.

As situações de incumprimento são verificadas pela ANACOM, ouvidos os CTT<sup>8</sup>.

## **2. Fórmula de cálculo dos IQS no ano 2016**

### **2.1. Decisão da ANACOM de 02.03.2017**

Por decisão de 02.03.2017, determinou a ANACOM 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 9/12 e o segundo pelo fator de 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»*.

Na referida decisão, explicitou-se também que *«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 [4.º trimestre de 2016], estará a ANACOM disponível para analisar a situação concreta, após oportuna comunicação dos CTT, devidamente fundamentada»*.

Quanto aos IQS7 e IQS8, relativos à demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário, uma vez que não se verificaram alterações no sistema de medição, manteve-se o sistema de cálculo<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Resulta da leitura conjunta do artigo 7.º, n.º 1, dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» fixados pela ANACOM por decisão de 30.12.2014, e dos n.ºs 1 e 2 do seu Apêndice 2. O n.º 3.4 do mesmo Apêndice prevê que, em situações devidamente fundamentadas pelos CTT, associadas a dificuldades operacionais na implementação da redução de preços, poderá aquela empresa solicitar à ANACOM a aplicação, em alternativa, de uma compensação financeira a reverter a favor dos utilizadores, sendo as modalidades concretas de realização dessa compensação, a efetuar no âmbito dos serviços que integram o serviço universal, de valor financeiro no mínimo equivalente à redução de receitas que resultaria da aplicação da compensação prevista no n.º 1 desse Apêndice.

<sup>8</sup> Artigo 7.º, n.º 2, dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal».

<sup>9</sup> Definido no Apêndice 1 dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» definidos pela ANACOM, na decisão de 30.12.2014.

Os CTT, por carta de 15.03.2017, complementada por carta de 31.03.2017, reportaram os valores dos IQS verificados no ano de 2016, referindo que, de acordo com a decisão da ANACOM de 02.03.2017, o valor anual de cada um dos IQS1, 2, 3, 6, 9, 10 e 11 corresponde à média ponderada do valor dos três primeiros trimestres de 2016 e do valor do último trimestre de 2016, ponderando o primeiro pelo fator 9/12 e o segundo pelo fator 3/12, ou seja, ponderando cada um dos valores pelo período de tempo a que correspondem.

Porém, não reportaram os valores anuais de cada um dos IQS4 e 5 calculados de acordo com a decisão de 02.03.2017. Relativamente aos IQS4 e 5, entendem os CTT que o seu cálculo deve considerar a globalidade dos objetos anuais (obtidos nos três primeiros trimestres de 2016 pelo sistema de medição dos CTT e no último trimestre de 2016 pelo sistema de medição independente) sem atribuição de ponderação a cada um dos diferentes períodos abrangidos por sistemas de medição diferentes, indicando os motivos que consideram fundamentar aquele entendimento e referindo que «(...) *apresentam esta metodologia à consideração da ANACOM, conforme previsto na sua Decisão de 02.03.2017*»<sup>10</sup>.

Na referida carta de 31.03.2017, os CTT comunicaram também que a informação sobre os níveis de qualidade realizados em 2016 encontra-se afixada nos estabelecimentos postais e está publicada no sítio dos CTT na Internet, sendo a referida informação também disponibilizada, a pedido, nos serviços dos CTT de informação ao utilizador<sup>11</sup>.

A ANACOM, através de fax de 13.04.2017, com a ref.<sup>a</sup> ANACOM-S009067/2017:

- a) solicitou aos CTT o envio do valor de cada um daqueles dois IQS, calculado de acordo com a referida decisão;
- b) informou os CTT que, caso considerassem que se verificam, ou verificaram, sérias limitações de funcionamento inicial do sistema independente, que ponham em causa a fiabilidade dos resultados obtidos com esse sistema no 4.º trimestre de 2016, poderiam, querendo, comunicar essa situação à ANACOM juntamente com o envio

---

<sup>10</sup> A metodologia que os CTT propõem corresponde basicamente ao quociente entre a soma do número de envios extraviados ou com demora de encaminhamento acima de 15 dias úteis obtidos com o sistema de medição dos CTT (de janeiro a setembro) e com o sistema de medição independente (de outubro a dezembro) e a soma da amostra válida de cada um dos referidos dois sistemas, nos mesmos períodos de tempo.

<sup>11</sup> Em aplicação do artigo 6.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» fixados na decisão de 30.12.2014.

dos valores dos IQS4 e 5 calculados de acordo com a decisão de 02.03.2017, devendo a respetiva fundamentação incluir todos os dados relevantes concretos, incluindo, necessariamente, dados quantitativos respeitantes ao apuramento dos valores dos IQS<sup>12</sup>.

## **2.2. Fórmula de cálculo do IQS4 e do IQS5 apresentada pelos CTT em 03.05.2017**

Nesta sequência, por carta de 03.05.2017, os CTT reportaram os valores dos IQS4 e 5, calculados de acordo com a decisão de 02.03.2017. Adicionalmente, colocaram à consideração da ANACOM a referida metodologia alternativa para o cálculo dos valores dos IQS4 e 5, segundo a qual estes IQS são calculados com base nos dados anuais, obtidos nos primeiros três trimestres de 2016 pelo sistema de medição dos CTT e no último trimestre de 2016 pelo sistema de medição independente, sem atribuição de ponderação a cada um dos diferentes períodos abrangidos por sistemas de medição diferentes.

Em síntese, os CTT consideram que esta metodologia permite mitigar os problemas de fiabilidade inerentes à primeira fase do sistema de medição independente e reduzir significativamente as margens de erro estatísticas daqueles IQS.

Apresenta-se, de seguida, ponto a ponto, a fundamentação apresentada pelos CTT e a análise desta Autoridade correspondente a cada um dos aspetos suscitados.

---

<sup>12</sup> Cf. "Relatório da audiência prévia relativo ao sentido provável de decisão sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço, no ano 2016" (página 3), que faz parte integrante da decisão de 02.03.2017.

Fundamentação CTT		Análise																				
<p>Os valores das estimativas dos IQS4 e IQS5 para o 4.º trimestre de 2016, obtidos pelo sistema de medição independente, apresentam margens de erro estatísticas extremamente elevadas face aos valores-objetivo dos respetivos IQS, traduzindo um baixo nível de fiabilidade das referidas estimativas.</p> <p>Os CTT apresentam uma tabela que compara as estimativas para os IQS4 e 5, e respetiva margem de erro, obtidas com o sistema independente e com o sistema dos CTT, no 4.º trimestre de 2016.</p>		<p>De acordo com a decisão da ANACOM de 30.12.2014, no cálculo dos IQS4 e IQS5 deve ser aplicada a especificação técnica desenvolvida pelo Comité Europeu de Normalização (CEN) TS 14773:2004<sup>13</sup>, relativa à medição de extravios ou demoras longas de envios singulares de correspondência.</p> <p>Esta especificação técnica prevê, no seu ponto 5.2.2, que o valor da estimativa para os extravios ou demoras longas deve ser explicitamente reportado desde que, para um intervalo de confiança de 95%, o valor absoluto da sua margem de erro (ε) seja igual ou inferior a 40% do valor da estimativa.</p>																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">IQS</th> <th colspan="2">4.º T 2016 – PwC</th> <th colspan="2">4.º T 2016 - CTT</th> </tr> <tr> <th>Resultado</th> <th>Margem erro (Intervalo de Confiança 95%)</th> <th>Resultado</th> <th>Margem erro (Intervalo de confiança 95%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>IQS4</b></td> <td>7,4‰</td> <td>2,8‰</td> <td>0,7‰</td> <td>0,5‰</td> </tr> <tr> <td><b>IQS5</b></td> <td>4,4‰</td> <td>2,1‰</td> <td>0,9‰</td> <td>0,5‰</td> </tr> </tbody> </table>	IQS	4.º T 2016 – PwC		4.º T 2016 - CTT		Resultado	Margem erro (Intervalo de Confiança 95%)	Resultado	Margem erro (Intervalo de confiança 95%)	<b>IQS4</b>	7,4‰	2,8‰	0,7‰	0,5‰	<b>IQS5</b>	4,4‰	2,1‰	0,9‰	0,5‰	<p>Quando o valor da estimativa para os extravios ou demoras longas não possa ser estimado com aquele nível de precisão, isto é, quando o valor absoluto da margem de erro seja superior a 40% da estimativa para os extravios ou demoras longas, <u>devido ao valor da estimativa ser muito baixo ou devido à dimensão da amostra ser muito baixa</u> (sublinhado nosso), então deverá ser indicado que o valor da estimativa não excede o limite superior do seu intervalo de confiança (para um nível de confiança de 95%).</p> <p>Os CTT referem que as margens de erro obtidas pelo sistema da PwC, no 4.º trimestre de 2016, são extremamente elevadas face aos objetivos respetivos.</p> <p>A comparação deve efetuar-se com o valor realizado e não com o objetivo.</p> <p>Comparando os resultados do 4.º trimestre de 2016, apurados pelo sistema da PwC e pelo sistema dos CTT (2ª e 3ª colunas das tabelas seguintes), verifica-se que as margens de erro obtidas com o sistema da PwC, sendo</p>	
IQS	4.º T 2016 – PwC		4.º T 2016 - CTT																			
	Resultado	Margem erro (Intervalo de Confiança 95%)	Resultado	Margem erro (Intervalo de confiança 95%)																		
<b>IQS4</b>	7,4‰	2,8‰	0,7‰	0,5‰																		
<b>IQS5</b>	4,4‰	2,1‰	0,9‰	0,5‰																		
<p>Os CTT referem que a metodologia por si proposta permite não só mitigar os problemas de fiabilidade inerentes à primeira fase do sistema independente (a seguir descritos), mas também reduzir significativamente as margens de erro estatísticas.</p> <p>Na tabela seguinte, comparam os valores obtidos com a metodologia de cálculo que propõem e com a fórmula de cálculo determinada pela ANACOM.</p>																						

<sup>13</sup> CEN/TS 14773, de setembro de 2004 – “Postal Services – Quality of service – Measurement of loss and substantial delay in priority and first class single piece mail using a survey of test letters”.



IQS	Ano 2016 – Decisão ANACOM 02.03.2017		Ano 2016 - CTT	
	Resultado	Margem erro (IC 95%)	Resultado	Margem erro (IC 95%)
<b>IQS4</b>	2,8‰	1,0‰	1,8‰	0,4‰
<b>IQS5</b>	1,8‰	0,8‰	1,2‰	0,3‰

superiores em valor absoluto às obtidas com o sistema dos CTT, apresentam, tanto no caso do IQS4 como no caso do IQS5, um desvio, face ao valor realizado, inferior ao obtido com o sistema dos CTT, sendo que no caso do IQS4 o desvio obtido é até inferior ao limite de 40% referido na especificação técnica, situação que não ocorre nem com o IQS4 nem com o IQS5 com o sistema dos CTT.

IQS4	4T 2016 PwC	4T 2016 CTT	Ano 2016 (decisão ANACOM 02.03.2017)	Ano 2016 (Proposta CTT)
Valor realizado (‰)	7,4	0,7	2,8	1,8
Margem de erro (‰)	2,8	0,5	0,74	0,43
Relação Mg erro / Valor realizado ( $\leq 0,4$ )	0,38	<b>0,71</b>	0,26	0,24
Dimensão da amostra	3 663	10 838	38 147	38 147

IQS5	4T 2016 PwC	4T 2016 CTT	Ano 2016 (decisão ANACOM 02.03.2017)	Ano 2016 (Proposta CTT)
Valor realizado (‰)	4,4	0,9	1,8	1,2
Margem de erro (‰)	2,1	0,5	0,57	0,31
Relação Mg erro / Valor realizado ( $\leq 0,4$ )	<b>0,48</b>	<b>0,56</b>	0,32	0,26
Dimensão da amostra	3 717	14 415	49 334	49 334

Para os valores anuais dos IQS, os CTT referem que a metodologia por si proposta permite não só mitigar os problemas de fiabilidade inerentes à primeira fase do sistema independente, mas também reduzir significativamente as margens de erro estatísticas.

Pela mesma ordem de ideias, comparando os resultados anuais de 2016, apurados por aplicação da fórmula definida pela ANACOM em 02.03.2017 com os apurados pela fórmula alternativa proposta pelos CTT (duas últimas colunas das tabelas acima), verifica-se que, como os CTT referem, as margens de erro obtidas com a fórmula de cálculo definida pela ANACOM são superiores em valor absoluto às obtidas com o sistema dos CTT, para ambos

	<p>os IQS. Neste caso apresentam, tanto para o IQS4 como para o IQS5, um desvio, face ao valor realizado, superior ao obtido com o sistema dos CTT.</p> <p>No entanto, tanto no caso do IQS4 como no caso do IQS5 o desvio obtido é inferior ao limite de 40% referido na especificação técnica, pelo que se manteria a utilização (reporte) do valor da estimativa apurado pela fórmula de cálculo definida pela ANACOM.</p> <p>Pelo exposto, a obtenção de margens de erro superiores com a fórmula de cálculo definida em 02.03.2017, e pelo sistema da PwC no 4.º trimestre de 2016, não são de molde a afastar a metodologia definida em 02.03.2017.</p>
<p>Para a verificação desta situação, não são alheias as sérias limitações verificadas no funcionamento do sistema de medição independente na sua fase de arranque, das quais os CTT salientam:</p> <p>i) Constrangimentos admitidos pela PwC<sup>14</sup>, nomeadamente ao nível da elevada rotatividade do painel, com os consequentes impactos em termos de fiabilidade da informação, uma vez que os novos membros do painel carecem de formação e na sua fase inicial de operação são mais tendentes ao erro.</p> <p>No 4.º trimestre de 2016, participaram no sistema de medição independente (IIC<sup>15</sup>) (FIC<sup>16</sup>) painelistas, dos quais ((IIC) (FIC)%) saíram do sistema durante esse período.</p>	<p>O nível de rotatividade do painel não é um aspecto específico dos IQS4 e 5, afetando também os restantes IQS (com exceção do IQS10, que sendo relativo à medição do tempo em fila de espera, não recorre a painelistas), não apresentando, só por si, motivo para ser tratado de forma distinta no caso dos IQS4 e 5, face aos restantes.</p>
<p>ii) Inexistência de uma rotina de controlo das não devoluções de informação/objetos de teste pelos painelistas, dada a fase de</p>	<p>As normas e especificações técnicas relevantes para efeitos de cálculo dos IQS, e nomeadamente a especificação técnica relevante para efeitos de</p>

<sup>14</sup> Também foram reportados pelos CTT à ANACOM na sua carta de 12.01.2017, em sede de pronúncia ao Sentido provável de decisão da ANACOM sobre o cálculo do valor anual dos IQS no ano 2016.

<sup>15</sup> Início de informação confidencial.

<sup>16</sup> Fim de informação confidencial.

arranque do novo sistema, que potenciou a dificuldade de destrinçar entre (i) a não devolução dos objetos de testes por parte do painel e (ii) as não entregas por parte dos CTT, situações com resultados muito díspares para os resultados destes indicadores.

No 1.º trimestre de 2017 saíram mais (IIC) (FIC) painelistas que participaram no sistema de medição independente em 2016. No total, cerca de (IIC) (FIC)% dos painelistas que participaram no sistema de medição independente em 2016 já não participavam na medição em 31.03.2017, devido, fundamentalmente, a diversas razões de incumprimento das regras do painel.

Segundo os CTT, esta elevadíssima rotatividade demonstra que muitos painelistas não estavam comprometidos com o sistema de medição ou não conseguiam cumprir as condições para serem painelistas (nomeadamente disponibilidade de tempo e disciplina).

Sendo a destrinça entre uma não devolução por parte do painel e uma não entrega pelos CTT uma situação difícil em condições de funcionamento regulares e estáveis do sistema de medição, tais níveis de rotatividade do painel tornam impossível efetuar esta distinção com alguma fiabilidade.

cálculo dos IQS4 e 5, preveem que, quando haja dúvidas sobre a atuação dos painelistas em conformidade com os procedimentos estipulados, ou quando haja dúvidas sobre a demora de encaminhamento dos envios de teste ou sobre se os mesmos efetivamente não foram entregues, estes devem ser retirados do painel, ou parte deles quando esteja em causa a atuação do painalista durante determinado período de tempo específico (veja-se, por exemplo, os capítulos 4.2.2, 5.3.3 e 5.4 da especificação técnica 14773:2004).

Assim, à partida, as situações de dúvida não devem fazer parte da amostra final válida, não afetando os valores dos IQS.

Por outro lado, esta situação afeta tanto os IQS4 e 5 como os restantes IQS, nada tendo sido suscitado pelos CTT sobre os restantes.

A não implementação atempada de rotinas de controlo poderá potenciar, ou ter potenciado, as situações de dúvida e, assim, as situações de envios de teste que foram anulados, não contando para o cálculo do valor dos IQS. Tal pode justificar que, de acordo com a informação reportada relativamente à medição efetuada pela PwC AG no 4.º trimestre de 2016, uma parte significativa de envios de teste inicialmente previstos (entre (IIC) (FIC)% face à amostra inicialmente prevista) não constam da amostra final válida, ou porque foram anulados, ou porque não chegaram a ser enviados.

Adicionalmente, sobre as referências dos CTT à não implementação atempada de rotinas de validação e à rotatividade do painel, salienta-se também, conforme já referido no «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», que «(...) a medição pela entidade externa se iniciou, de acordo com os CTT, em 01.10.2016, porque a ANACOM, por deliberação de 17.12.2015, determinou aos CTT a correção do referido incumprimento até 30.09.2016, passando a medição dos níveis de qualidade de serviço a ser efetuada pela entidade externa selecionada para o efeito, no

	<p><i>máximo a partir de 01.10.2016 (...). Assim, há que relevar, quando os CTT vêm alegar na sua pronúncia a ocorrência de constrangimentos e dificuldades no funcionamento inicial do sistema independente, (...) que desde 26.04.2012, data de publicação da Lei Postal, os CTT tinham conhecimento da necessidade de implementarem um sistema independente.</i></p> <p><i>Sendo ainda de referir, relativamente às dificuldades que, segundo os CTT, a entidade encarregue na medição independente tem vindo a evidenciar na operação do sistema de medição independente, que ao longo dos vários pontos de situação mensais transmitidos pelos CTT à ANACOM, ao abrigo da referida deliberação desta Autoridade de 17.12.2015, sobre o estado do processo conducente à correção do incumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal, nunca os CTT referiram quaisquer dificuldades ou constrangimentos na implementação do sistema de medição independente, nomeadamente no que respeita à angariação do painel, à implementação do sistema informático e ao cumprimento (pela entidade externa independente) dos requisitos do caderno de encargos.</i></p> <p><i>Apenas na sua carta de 30.09.2016 os CTT referiram terem-se verificado dificuldades no recrutamento do painel expedidor e recetor de correio. De igual modo, apenas nessa carta, bem como em carta anterior de 17.08.2016, os CTT efetuavam referência à eventualidade (teórica) de ocorrência de limitações de funcionamento inicial de um novo sistema de medição, o que aliás levou a ANACOM a prever essa situação no SPD em apreço».</i></p> <p><i>Ou seja, deveriam os CTT ter preparado e acautelado eventuais dificuldades ou constrangimentos com o sistema de medição por uma entidade independente já desde 26.04.2012, o que não fizeram.</i></p>
<p>A falta de fiabilidade patente nas estimativas dos IQS4 e IQS5 para o 4.º trimestre de 2016 obtidas pelo sistema independente, é</p>	<p>A ANACOM não dispõe de dados sobre a quantidade de objetos de correio normal e de correio azul que, em termos reais, trimestralmente se extraviam</p>

também explicada pelas seguintes situações, que indiciam a existência de elevado número de não devoluções por parte do painelista recetor:

- i) não tendo as estimativas dos IQS4 e IQS5 para o 4.º trimestre de 2016 identificado demoras excessivas (objetos de correio normal com demoras de encaminhamento superiores a 15 dias e do correio azul superiores a 10 dias), estes indicadores expressam taxas de “não entrega” por parte dos CTT (e de não devolução por parte do painel recetor).

Extrapolando os valores dos IQS4 e IQS5 (do sistema da PwC) para o correio real, os CTT teriam deixado de entregar, no 4.º trimestre de 2016, acima de 900 mil objetos de correio normal e cerca de 30 mil objetos de correio azul, situação que os CTT tipificam como irrealista;

- ii) admitindo a verificação desta situação, o número de reclamações por correspondência nacional não registada extraviada ou com demora de encaminhamento superior ao esperado teria aumentado significativamente, o que não se registou. Pelo contrário, em 2016 e no 4.º trimestre de 2016, o número de reclamações por aqueles motivos diminuíram significativamente, face aos períodos homólogos de 2015.

ou apresentam demoras longas. Sem prejuízo, face aos dados reportados trimestralmente pelos CTT à ANACOM, o valor de extravios ou demoras longas de correio azul nacional poderiam atingir, no 4.º trimestre de 2016, o valor referido pelos CTT, com extrapolação do valor do IQS5 para o correio real. Já no que se refere ao correio normal nacional, o valor indicado pelos CTT inclui os envios de correio em quantidade expedidos pelos grandes expedidores. Sem aqueles, uma vez que o sistema de medição considera envios unitários e não envios em quantidade, o valor de extravios ou de demoras longas estaria acima de 200 mil objetos, naquele trimestre.

No que diz respeito a reclamações, de acordo com a informação disponível, reportada pelos CTT, o número de reclamações respondidas em 2016 sobre correspondência (nacional) não registada extraviada ou com demora de encaminhamento superior ao esperado, no âmbito do serviço universal, reduziu em cerca de 51% face a 2015 (passando de cerca de 1646 para 811). No 4.º trimestre de 2016, face ao período homólogo de 2015, verificou-se uma redução de 78% (passando de 359 para 78).

No que respeita a reclamações recebidas na ANACOM, em 2016 foram recebidas, face a 2015, mais 11,5% de reclamações sobre extravios ou atrasos na entrega de correio (passando de 1013 para 1129), contra os CTT. O 4.º trimestre de 2016 apresentou menos uma reclamação face ao período homólogo de 2015 (289 e 290 reclamações, respetivamente).

De referir, contudo, que o âmbito de situações considerado (pela ANACOM e pelos CTT) não será o mesmo, por via da utilização de uma taxonomia que não será coincidente, para além de que os dados da ANACOM são referentes a reclamações recebidas no ano e os dos CTT a reclamações respondidas no ano.

Adicionalmente, analisa-se seguidamente a evolução dos valores mensais dos IQS4 e 5, desde a entrada em vigor da medição efetuada pela PwC.

	Out16	Nov16	Dez16	Jan17	Fev17	Mar17	Abr17	Mai17	Jun17
IQS4	9,1	5,8	7,8	1,8	0,0	0,7	0,9	1,5	N.D.
IQS5	5,2	1,2	7,7	4,9	2,5	1,0	2,4	4,2	N.D.

Fonte: CTT, citando dados da PwC.  
 Notas: Unidade: permilagem. N.D. – Não disponível.

No que respeita ao IQS4, verifica-se a partir de janeiro de 2017 uma certa estabilização dos valores mensais, variando entre 0‰ e 2‰. Os valores do IQS5 continuam a apresentar, em 2017, uma significativa variabilidade, oscilando entre 1‰ e 4,9‰.

Em face da análise apresentada, considera-se ser de manter a fórmula de cálculo dos IQS4 e 5 definida na decisão da ANACOM, de 02.03.2017.

Com efeito, os CTT sustentam a metodologia utilizada em problemas que, de um modo geral, se reputariam como inerentes ao recurso a uma entidade externa (a PwC) para medição dos níveis de qualidade, cujo procedimento preparatório não foi encetado pelos CTT atempadamente para dar cumprimento ao disposto no n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal. Nesse sentido, os problemas registados pelos CTT, apesar de alegadamente justificarem a utilização de uma metodologia específica e distinta para os IQS 4 e 5, poderiam também ser extensíveis ao cálculo dos demais IQS, que, apesar de tudo, foram calculados pela empresa em conformidade com a decisão da ANACOM de 02.03.2017.

A especificidade com que são tratados os IQS 4 e 5 não foi, pois, demonstrada, a avaliar pelos elementos transmitidos pelos CTT a esta Autoridade.

### **2.3. Fórmula de cálculo do IQS4 e do IQS5 apresentada pelos CTT em 29.09.2017**

Na sua pronúncia ao SPD de 15.09.2017, os CTT vieram, entretanto, requerer que a ANACOM aceite a metodologia de cálculo dos IQS4 e 5 para o ano de 2016 descrita no ponto 3c) do Parecer Técnico que anexam à sua pronúncia.

Com base na análise e nos fundamentos apresentados no “Relatório da audiência prévia ao sentido provável de decisão sobre os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal verificados pelos CTT em 2016”, para o qual se remete, considera-se ser de manter a fórmula de cálculo dos IQS4 e 5 definida na decisão da ANACOM de 02.03.2017.

### **3. Valores dos IQS em 2016**

Face ao acima exposto, os valores dos IQS reportados pelos CTT para o ano 2016 são os constantes da tabela seguinte.

Tabela 1. Valores dos IQS no ano 2016

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Valores definidos			Qualidade de serviço - ano 2016
		IR (%)	Mínimo	Objetivo	
<b>IQS1</b>	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	32,0	95,5%	96,3%	96,1%
<b>IQS2</b>	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	6,0	93,5%	94,5%	93,8%
<b>IQS3</b>	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	3,0	84,0%	87,0%	89,4%
<b>IQS4</b>	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,3‰	1,4‰	2,8‰
<b>IQS5</b>	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,8‰
<b>IQS6</b>	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	10,0	95,5%	96,3%	98,3%
<b>IQS7</b>	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	2,5	85,0%	88,0%	86,0%
<b>IQS8</b>	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	2,5	95,0%	97,0%	97,1%
<b>IQS9</b>	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	3,0	90,5%	92,0%	90,7%
<b>IQS10</b>	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	86,5%
<b>IQS11</b>	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	30,0	89,0%	91,0%	92,0%
<b>IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO</b>		-	N/A	N/A	<b>123</b>

Fonte: CTT - cálculo de acordo com decisões ANACOM de 30.12.2014 e 02.03.2017.

Notas: D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de receção de correio.

IR – Importância relativa.

N/A – Não aplicável.

Valores ainda não auditados.

De acordo com os valores constantes da tabela acima, constata-se que:

a) os seguintes IQS superaram os valores objetivo definidos para o ano:

- IQS3 (demora de encaminhamento no correio azul – CAM);
- IQS6 (demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas);
- IQS8 (demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5));
- IQS10 (tempo em fila de espera no atendimento);
- IQS11 (demora de encaminhamento no correio registado).

b) os seguintes IQS não superaram os respetivos valores objetivo anuais, embora tenham superado os respetivos valores mínimos anuais:

- IQS1 (demora de encaminhamento no correio normal);
- IQS2 (demora de encaminhamento no correio azul no Continente);
- IQS5 (correio azul não entregue até 10 dias úteis);



- IQS7 (demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3));
- IQS9 (demora de encaminhamento na encomenda normal).

c) o IQS4 não atingiu o valor objetivo e o valor mínimo, definidos para o ano;

d) o Indicador global de qualidade de serviço (IG) atingiu o valor de 123<sup>17</sup>.

Os CTT informaram que o comportamento menos favorável dos IQS em 2016 foi influenciado fundamentalmente por:

- «alterações introduzidas no funcionamento de algumas unidades operacionais no centro de produção e logística de Lisboa, devido à implementação de upgrades tecnológicos, como seja a introdução da nova máquina de rest mail que implicou num primeiro momento importantes adaptações com reflexo em todo o ciclo operativo»;*
- «realização de diversos plenários de trabalhadores a nível nacional e realização de uma greve geral em 28 de março, com o conseqüente impacto negativo nas performances dos indicadores de qualidade»;*
- relativamente ao IQS9, «condicionamentos no transporte aéreo de encomendas nos fluxos com as Regiões Autónomas, em resultado da irregularidade e nem sempre suficiente capacidade de carga nos voos, bem como de fatores meteorológicos em algumas épocas do ano»;*
- relativamente ao IQS7, «[...] para além de estar dependente da atuação dos operadores postais de destino, uma vez que se trata de um indicador end-to-end, a sua evolução menos favorável durante o corrente ano pode também estar influenciada pela redução da dimensão da amostra verificada em 2016 no âmbito do sistema de medição UNEX<sup>18</sup> promovido pela IPC<sup>19</sup> e que parece ter-se verificado também com operadores de outros países».*

---

<sup>17</sup> O objetivo é ser igual ou superior a 100.

<sup>18</sup> *Unipost External Monitoring System.*

<sup>19</sup> *International Post Corporation.*

No que respeita ao IQS4, uma vez que não foi atingido o respetivo valor mínimo, há lugar à aplicação do mecanismo de compensação previsto no artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» fixados na decisão da ANACOM de 30.12.2014.

#### **4. Aplicação do mecanismo de compensação**

De acordo com o Apêndice 2 dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados pela ANACOM, para os casos em que qualquer IQS esteja abaixo dos valores mínimos a dedução corresponde ao produto entre a importância relativa (IR) do IQS e a dedução máxima prevista (dedução de 1 ponto percentual à variação máxima de preços do cabaz composto pelos serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal).

Dado que o IG é superior a 100, não há lugar à aplicação da dedução associada ao IG (ponto 3.1 do Apêndice 2), aplicando-se apenas a referida dedução associada ao incumprimento do valor mínimo do IQS4.

Assim, a dedução total a aplicar corresponde ao produto entre a IR do IQS4 (3%) e a dedução máxima (1 p.p.), ou seja: 0,03 p.p.

Por aplicação do disposto no n.º 3 do artigo 8.º dos critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal (critérios de formação de preços), definidos por deliberação da ANACOM de 21.11.2014 ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal, a variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, não pode ser superior, no ano 2017, a 2,4%, em termos médios nominais<sup>20</sup>.

A aplicação da referida dedução de 0,03 p.p., decorrente do incumprimento do valor mínimo do IQS4, implica que a variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços

---

<sup>20</sup> Cfr. decisão da ANACOM de 28.03.2017, sobre a proposta de tarifário no âmbito do serviço postal universal, comunicada pelos CTT.

de correspondências, encomendas e correio editorial, não pode ser superior, no ano 2017, a 2,4% - 0,03%, ou seja, a 2,37%, em termos médios nominais.

A variação média ponderada dos preços daquele cabaz de serviços, implementada pelos CTT em 2017, foi de 2,39% (2,4% com arredondamento às décimas)<sup>21</sup>, o que significa que, para se cumprir a variação máxima de preços permitida após aplicação da referida dedução, os CTT deverão implementar uma redução dos preços em vigor<sup>22</sup>.

## **5. Deliberação**

Considerando que:

- a) os CTT obrigam-se a prestar os serviços que integram o serviço universal de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho fixados pela ANACOM, por decisões de 30.12.2014 e 13.03.2015, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal;
- b) o cálculo dos valores anuais de 2016 dos IQS é efetuado de acordo com a fórmula de cálculo definida pela ANACOM, em 02.03.2017, e na sua decisão de 30.12.2014 no que se refere aos IQS7 e 8, não sendo adotada a fórmula de cálculo alternativa apresentada pelos CTT para o IQS4 e para o IQS5;
- c) com base na informação disponível sobre os valores realizados pelos CTT, no ano 2016 o valor do IQS4 não cumpriu o valor mínimo definido para o ano;
- d) do incumprimento referido no ponto anterior decorre a aplicação de um mecanismo de compensação aos utilizadores;
- e) os CTT devem publicar e disponibilizar informação sobre os valores dos IQS efetivamente verificados no ano civil anterior, nomeadamente, no seu sítio na Internet e nos estabelecimentos postais,

---

<sup>21</sup> De acordo com a referida decisão da ANACOM de 28.03.2017.

<sup>22</sup> Por exemplo, implementando-se a redução dos preços em 01.11.2017 e vigorando a mesma até 31.12.2017, seria necessária uma redução média dos preços, em 01.11.2017, de 0,12 p.p. para que, em termos médios anuais, a redução fosse de 0,03 p.p. (ponderando os preços pelo tempo em que estão em vigor). Caso a redução dos preços fosse implementada em 01.12.2017 (vigorando igualmente até 31.12.2017), seria necessária uma redução média dos preços de 0,24 p.p.

o Conselho de Administração da ANACOM:

- no exercício das atribuições e poderes conferidos à ANACOM, respetivamente, pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º e pelas alíneas g), h) e p) do n.º 1 do artigo 9.º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março;
- no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM; e
- atento o disposto no n.º 1 do artigo 13.º e no artigo 47.º, ambos da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual), nos n.ºs 1 e 2 da base XII das Bases da concessão do serviço postal universal (aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, na sua redação atual) e nos artigos 1.º, 6.º e 7.º dos «parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», aprovados por decisão da ANACOM de 30.12.2014, parcialmente alterada por decisão da ANACOM de 13.03.2015,

delibera:

- 1) Determinar a aplicação do mecanismo de compensação previsto no artigo 7.º dos «parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados na decisão da ANACOM de 30.12.2014, por se verificar não ter sido cumprido, em 2016, o valor mínimo fixado para o IQS4;
- 2) Em cumprimento do ponto anterior, determinar aos CTT que apliquem a dedução de 0,03 pontos percentuais à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para o ano 2017, devendo a referida dedução beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços;
- 3) Determinar aos CTT que iniciem a aplicação da dedução determinada no ponto anterior no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de notificação da decisão final, devendo a mesma ser integralmente aplicada até 31.12.2017;

- 4) Determinar aos CTT que notifiquem a ANACOM sobre a dedução de preços a implementar em cumprimento dos pontos anteriores, previamente à data de início de aplicação da mesma, acompanhada de informação demonstrativa do cumprimento da presente deliberação, nomeadamente, da variação máxima de preços permitida para o ano 2017 determinada no ponto 2 acima;
- 5) Determinar aos CTT a correção da informação divulgada sobre os valores dos IQS verificados no ano de 2016, no endereço específico do seu sítio na Internet, no prazo de 10 dias úteis a contar da data de notificação da decisão final, e nos estabelecimentos postais no prazo de 20 dias úteis a contar da mesma data.