

**PROJETO DE PROPOSTA**

**PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OBJETIVOS DE  
DESEMPENHO ASSOCIADOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL**

**ANACOM**

**2023**

(Página intencionalmente deixada em branco)

## ÍNDICE

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Atuais parâmetros de qualidade de serviço .....</b>	<b>3</b>
<b>3. A prestação do SU pelos CTT .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Reclamações sobre o serviço postal .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Utilização de serviços que integram o SU e a sua relevância para a participação na sociedade .....</b>	<b>16</b>
<b>6. Situação de Portugal face à União Europeia .....</b>	<b>19</b>
6.1. Demora de encaminhamento de envios postais	22
6.1.1. Correspondência normal	22
6.1.2. Correspondência prioritária	24
6.1.3. Jornais e publicações periódicas	27
6.1.4. Encomendas	27
6.1.5. Correspondência registada	29
6.1.6. Correspondência normal em quantidade	31
6.2. Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais	32
<b>7. Proposta .....</b>	<b>33</b>
7.1. Parâmetros, indicadores e objetivos de desempenho	33
7.2. Medição dos IQS	51
7.3. Verificação do cumprimento dos IQS	55
7.4. Casos de força maior	60
7.5. Divulgação aos utilizadores	61
7.6. Comunicação à ANACOM	62
7.7. Do período de vigência dos IQS a fixar	62
<b>8. Deliberação.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO Projeto de Proposta de parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal .....</b>	<b>64</b>
<b>Informação complementar.....</b>	<b>88</b>

(Página intencionalmente deixada em branco)

## 1. Objetivo

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) são o prestador do serviço postal universal (SU), sendo-lhe aplicáveis as normas dispostas na Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual (Lei Postal<sup>1</sup>) e no Contrato de Concessão do serviço postal universal, celebrado entre o Estado Português e os CTT (Contrato de Concessão)<sup>2</sup>. De acordo com o estabelecido no n.º 1 da Cláusula 5.ª do Contrato de Concessão este vigora por um período de sete anos, podendo ser renovado por acordo entre as partes, pelo que os CTT se mantêm, pelo menos, até fevereiro de 2029, como prestador do SU no território nacional<sup>3</sup>.

O SU caracteriza-se como uma oferta de serviços postais, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (n.º 1 do artigo 10.º da Lei Postal).

De acordo com n.º 1 do artigo 12.º da mesma lei, o âmbito do SU compreende um serviço postal, ao nível nacional e internacional (com origem ou destino no território nacional), de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, e ainda de envios de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas (JPP) até 2 kg de peso e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado. O SU abrange ainda a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia (UE) com peso até 20 kg (n.º 3 do artigo 12.º). Encontram-se excluídos do âmbito do SU os serviços de correio expresso<sup>4</sup> (n.º 2 do artigo 12.º da Lei Postal).

---

<sup>1</sup> A Lei Postal estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional. Disponível em <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2012-73896467>.

<sup>2</sup> Disponível em [https://www.anacom.pt/streaming/cobtratoconcesercpostal.pdf?contentId=1722672&field=ATTACHED\\_FILE](https://www.anacom.pt/streaming/cobtratoconcesercpostal.pdf?contentId=1722672&field=ATTACHED_FILE).

<sup>3</sup> O Contrato de Concessão entrou em vigor em 08.02.2022.

<sup>4</sup> Entendem-se os serviços de correio expresso como serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares, tais como: a) prazos de entrega predefinidos; b) registo de envios; c) garantia de responsabilidade do prestador, mediante seguro

A prestação do SU deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço, de acordo com a alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º da Lei Postal.

O n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal estabelece que compete ao membro do Governo responsável pela área das comunicações, mediante proposta da ANACOM, que deve ouvir os prestadores do serviço universal (PSU) e as organizações representativas dos consumidores, nos termos do artigo 43.º, fixar, por portaria e para um período plurianual mínimo de três anos, os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação.

Estes PQS e objetivos de desempenho devem, nos termos do n.º 2 do artigo 13.º da Lei Postal, ser compatíveis com os níveis de qualidade de serviço fixados para os serviços intracomunitários e para os restantes serviços internacionais e garantir elevados níveis de qualidade de serviço alinhados com as melhores práticas vigentes na UE, bem como a importância relativa dos serviços postais que integram o SU.

No mesmo sentido, o n.º 1 da cláusula 10.<sup>a</sup> do Contrato de Concessão, prevê que a Concessionária se obriga a prestar os serviços que integram o SU de acordo com os PQS e os objetivos de desempenho fixados pelo concedente, mediante proposta da ANACOM, nos termos do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal, acrescentando o n.º 2 da mesma cláusula que os referidos parâmetros e objetivos, além de respeitar os princípios e critérios constantes do mesmo artigo 13.º, devem garantir elevados níveis de qualidade do serviço, devendo estar alinhados com as melhores práticas vigentes na UE, bem como ter em linha de conta os valores médios dos Estados-Membros da UE, aplicáveis para cada indicador.

Nas condições descritas, assegurando o cumprimento do disposto do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal, e atendendo também à utilidade de recolher contributos de todo o mercado

---

pelo qual o remetente conheça previamente a fórmula de ressarcimento dos prejuízos causados; d) controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador, permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente.

– utilizadores finais, incluindo consumidores, outros prestadores de serviços postais e outras organizações –, a presente proposta, que desde já se disponibiliza no sítio da ANACOM na Internet, é submetida a consulta por um período de 20 dias úteis contados da data da sua publicação. Os interessados podem enviar os respetivos contributos, por escrito e em língua portuguesa e, preferencialmente, por correio eletrónico para o endereço [consultaospostal@anacom.pt](mailto:consultaospostal@anacom.pt).

Quando seja o caso, a informação considerada confidencial deve ser como tal identificada, de forma expressa e fundamentada, devendo ser enviada uma versão não confidencial do contributo que a inclua, para efeitos de publicação.

Encerrada a consulta, a ANACOM procederá à apreciação dos contributos apresentados pelos interessados e, com a aprovação da versão final da proposta a remeter ao membro do Governo responsável pela área das comunicações, disponibilizará um relatório contendo referência aos mesmos, bem como uma apreciação global que reflita o entendimento desta Autoridade.

## **2. Atuais parâmetros de qualidade de serviço**

Os PQS, os respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU que estão atualmente em vigor encontram-se estabelecidos na decisão da ANACOM de 29.04.2021<sup>5</sup>. A referida decisão aplica-se desde 08.02.2022, data da entrada em vigor do atual Contrato de Concessão, mantendo-se transitoriamente em vigor, nos termos do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, até à fixação pelo membro do Governo responsável pela área das comunicações de novos PQS e objetivos de desempenho associados à prestação do SU, nos termos do disposto no artigo 13.º da Lei Postal.

A referida decisão da ANACOM de 29.04.2021 manteve o conjunto de IQS fixados na anterior decisão<sup>6</sup>, bem como os objetivos de desempenho que lhes estavam associados,

---

<sup>5</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1624123>.

<sup>6</sup> De notar que a definição dos IQS e respetivos objetivos de desempenho na anterior decisão de 12.07.2018, ratificada por deliberação de 17.01.2019, teve como principal intuito melhorar a qualidade de serviço, não só em termos médios nacionais, como a nível de áreas geográficas específicas do país, limitando a ocorrência de situações anómalas com impacto negativo significativo para os utilizadores dos serviços postais.

com o objetivo de manter o nível de exigência aplicável, tendo suprimido os IQS para a demora de encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias, atendendo, nomeadamente, a que os valores realizados não dependem apenas do PSU em Portugal, mas também dos prestadores de serviço nos restantes Estados-Membros.

Os atuais IQS envolvem os seguintes serviços e atividades, no âmbito nacional:

- Correspondência prioritária e normal<sup>7</sup>;
- Correspondência registada;
- Encomenda postal.
- Correspondência normal em quantidade.
- Jornais e publicações periódicas (JPP);
- tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais.

De notar que os IQS consideram, para cada serviço, objetivos de desempenho distintos atendendo a duas vertentes: velocidade/prazo de entrega (associada ao padrão de serviço do envio) e fiabilidade.

Nessa sede, foram definidos dois PQS e um conjunto de IQS envolvendo os referidos serviços<sup>8</sup> e respetivos objetivos de desempenho.

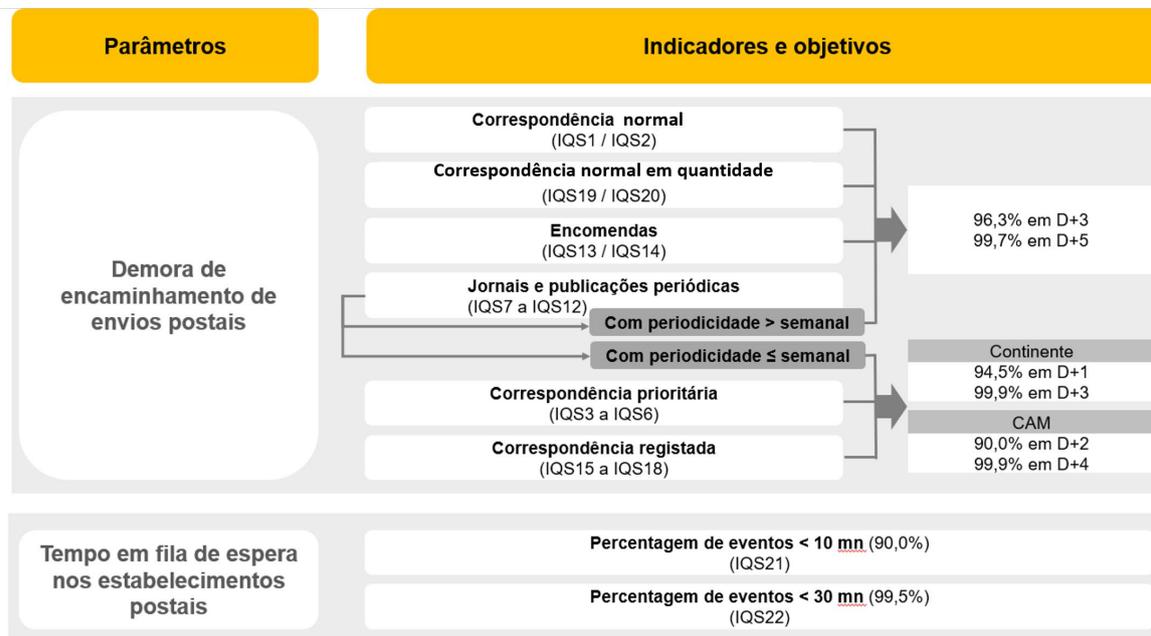
Na Figura 1 apresentam-se os PQS e IQS definidos para cada serviço.

---

<sup>7</sup> Ao longo do presente documento optou-se por uniformizar a redação designando-se o que no passado era referido como correspondência não prioritária por correspondência normal.

<sup>8</sup> Pode-se considerar que todos os referidos serviços prestados pelos CTT no âmbito do SU são abrangidos pelos IQS referentes ao tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, com exceção das correspondências em quantidade sujeitas a preços especiais (cujos pontos de aceitação são distintos).

**Figura 1 – Qualidade de serviço – parâmetros, indicadores e objetivos de desempenho atualmente em vigor (desde 08.02.2022)**



Fonte: ANACOM.

**Notas:**

«CAM» representa os fluxos de correio entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, entre as Regiões Autónomas e dentro das Regiões Autónomas.

«D+X» identifica a demora no encaminhamento do envio postal, sendo «D» a data de aceitação do envio na rede postal e «X» o número de dias úteis, após receção do envio, no qual é efetuada a entrega ao destinatário.

Para os IQS cuja medição é efetuada através de amostras (correspondência normal, correspondência prioritária, JPP, correspondência normal em quantidade e tempo em fila de espera) tem-se ainda em consideração o erro amostral da medição, pelo que os objetivos fixados para estes IQS acabam por ser ligeiramente inferiores aos apresentados acima (dado que se deduz ao objetivo o erro amostral).

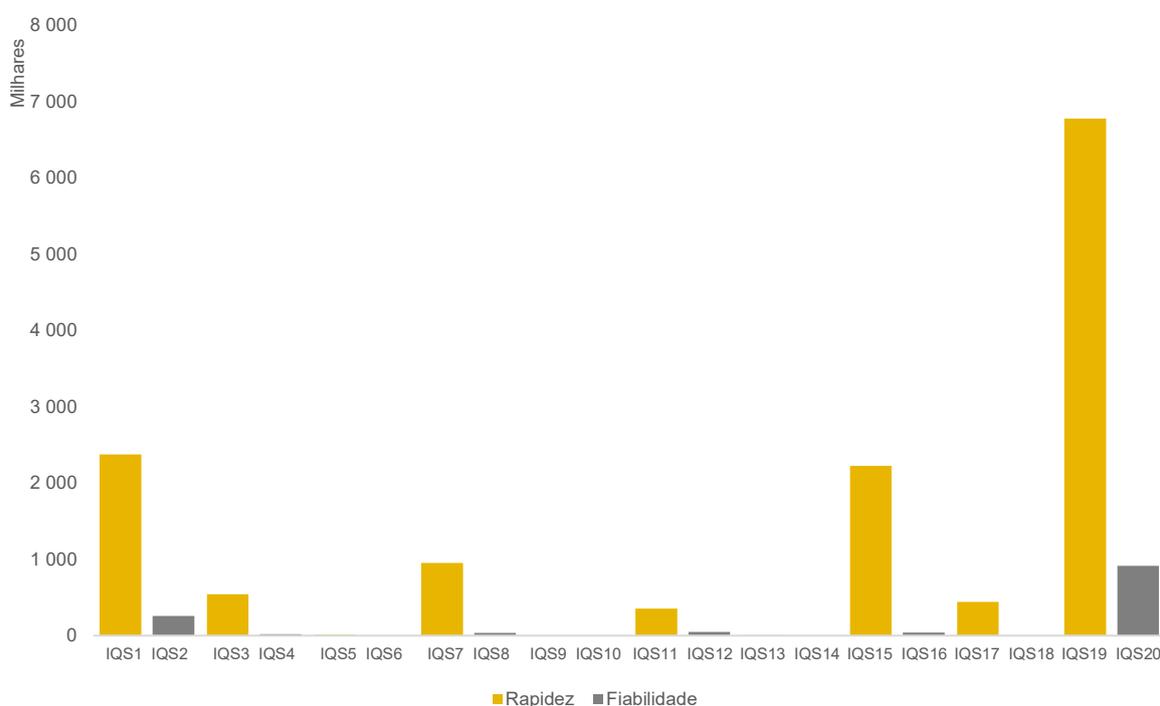
Considerando o tráfego em 2022 dos serviços do SU abrangidos pelos IQS (mais de 300 milhões de objetos postais) e o erro amostral da medição nesse ano (ou seja, considerando o objetivo de desempenho deduzido do erro amostral da medição nesse ano), estima-se que o cumprimento integral de todos os objetivos de desempenho ainda possibilitaria que cerca de 15 milhões de objetos não fossem entregues nos prazos de entrega definidos para a “velocidade”<sup>9</sup> (ou seja, próxima de 4% do total) e mais de 1 milhão de objetos no

<sup>9</sup> Ou seja, nos prazos de entrega correspondentes ao padrão de serviço.

caso da “fiabilidade” (ou seja, perto de 0,4% do total), já que os objetivos de desempenho não têm associados níveis de exigência para 100% das ocorrências.

Apresentam-se no gráfico seguinte estimativas para o número de objetos postais que os atuais objetivos de desempenho fixados permitem que não sejam entregues, quer dentro do prazo de entrega que caracteriza cada serviço (indicadores de velocidade/rapidez), quer dentro do prazo mais longo (indicadores de fiabilidade).

**Gráfico 1 – Número de objetos postais que podem ser entregues fora do objetivo definido para os IQS 1 a IQS 20**



**Fonte:** Cálculos ANACOM, com base em informação de tráfego dos CTT.

**Unidades:** (eixo vertical: milhares de objetos postais).

**Notas:** Os valores apresentados são estimativas relativas ao ano de 2022, representando para cada indicador a quantidade de tráfego que poderia ficar por entregar.

Os serviços com maior tráfego no gráfico correspondem, em regra e como seria de esperar, aos serviços com maior tráfego.

### 3. A prestação do SU pelos CTT

Como já referido anteriormente, a decisão da ANACOM de 29.04.2021 manteve o conjunto de IQS no serviço nacional fixados em 2018, bem como os objetivos de desempenho que

lhes estavam associados, com o objetivo de manter o nível de exigência face ao que tem existido para o atual PSU (CTT).

Nos últimos anos tem-se assistido a uma degradação em termos de qualidade da prestação do SU (medida pelos valores observados dos IQS), que começou a ser verificada a partir de 2016 e que nos anos de pandemia (anos 2020 e 2021) se agravou sendo que os dados de 2022 não evidenciam uma melhoria – ver tabela seguinte.

**Tabela 1 – Nível de desempenho dos CTT enquanto PSU no período de 2006-2022**

Ano	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	1S 2023
<b>Nº total de IQS Fixados</b>	<b>10</b>										<b>11</b>			<b>24</b>		<b>22</b>		
<b>Nº de objetivos atingidos</b>	6	9	9	8	9	8	10	9	10	10	5	6	7	1	-	-	0	1

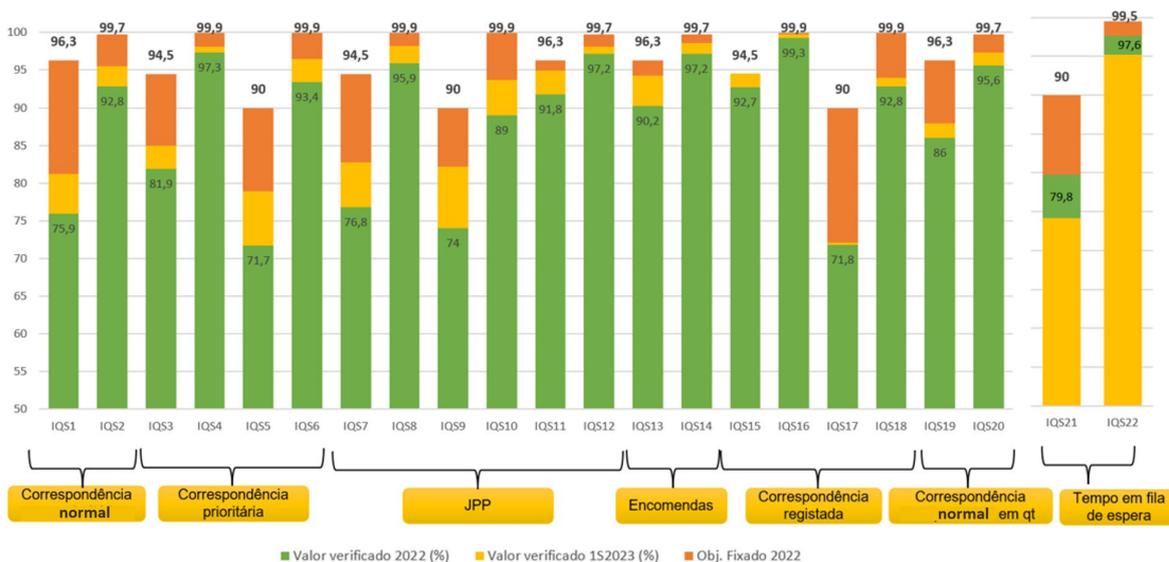
Fonte: ANACOM.

**Notas:** Nos anos de 2020 e 2021, a ANACOM deferiu os pedidos de dedução apresentados pelos CTT devido aos efeitos que a pandemia do Covid-19 provocou na qualidade do serviço dos serviços postais prestados pela empresa.

Os dados mais recentes relativos ao 1.º semestre de 2023, denotando para a maioria dos IQS uma melhoria face ao ano 2022, evidenciam ainda valores abaixo dos objetivos de desempenho para a generalidade dos IQS, apresentando apenas um IQS (demora de encaminhamento da correspondência registada no Continente – IQS 15) um valor observado acima do objetivo de desempenho anual.

No gráfico seguinte apresenta-se a informação mais recente disponível sobre o nível de desempenho dos CTT para cada IQS em 2022 e no 1.º semestre de 2023, face aos objetivos fixados, verificando-se que, em 2022, nenhum dos objetivos fixados foi cumprido.

**Gráfico 2 – Nível de desempenho dos CTT em 2022 e 1.º semestre de 2023**



**Fonte:** ANACOM e dados reportados pelos CTT.

**Unidades:** (eixo vertical: percentagem; eixo horizontal: IQS).

**Notas:** As barras a verde refletem o valor verificado em 2022, as barras a amarelo refletem o valor adicional verificado no 1.º semestre de 2023 face a 2022 (com exceção dos IQS 21 e 22, em que o valor no 1.º semestre de 2023 é inferior ao verificado em 2022) e as barras a cor-de-laranja ilustram o adicional que faltaria aos CTT para alcançarem os objetivos definidos.

Na Informação Complementar apresentada no final do presente documento apresenta-se, para cada IQS, os desvios verificados face aos valores objetivos fixados na decisão da ANACOM de 29.04.2021, considerando o pior e o melhor valor registado em cada IQS, podendo-se concluir que, no que respeita aos IQS aplicáveis em 2019 e anos seguintes (e notando que conclusões sobre os anos 2020 e 2021 devem ser acauteladas pelos efeitos da pandemia COVID-19), os níveis mais elevados de desempenho para a grande maioria destes IQS foram registados em 2019, ou seja, um ano antes da pandemia COVID-19, com exceção dos IQS 11 e 12 (JPP com periodicidade superior à semanal, em D+3 e D+5, respetivamente) e IQS 14 (encomendas, em D+5), cujos melhores valores registados foram observados em 2022. Como já referido, os valores do 1.º semestre de 2023 evidenciam, em geral, uma melhoria, mas ainda assim situam-se significativamente abaixo dos objetivos de desempenho, com exceção do IQS 15 (correspondência registada no Continente, em D+1).

Tendo em conta que, conforme ilustrado no capítulo anterior, os objetivos de desempenho fixados permitem que, mesmo sendo cumpridos, um determinado número de objetos postais possa ser entregue fora dos prazos estabelecidos, estimando-se que, com base

em dados de 2022, esse número possa ser na ordem de 15 milhões de objetos relativamente aos indicadores de “velocidade” e de 1 milhão relativamente aos indicadores de fiabilidade, nota-se que, de acordo com os dados reportados pelos CTT relativamente ao ano de 2022, se estima que a quantidade de objetos postais entregues fora dos objetivos fixados tenha sido significativamente superior. Estima-se que, em 2022, cerca de 51 milhões de envios, relativamente aos indicadores de “velocidade”, e cerca de 14 milhões de envios, relativamente aos indicadores de fiabilidade, possam ter sido entregues fora dos prazos definidos<sup>10</sup>, ou seja, cerca de 3 e 11 vezes mais do que resulta dos objetivos de desempenho fixados, respetivamente.

De notar que o serviço com maior impacto será aquele que apresenta o maior tráfego, ou seja, a correspondência normal em quantidade, da qual se estima que possa ter ficado por entregar cerca de **[Início de Informação Confidencial<sup>11</sup> Fim de Informação Confidencial<sup>12</sup>]** milhões de cartas em D+3 e **[IIC] [FIC]** milhões em D+5. O serviço que apresenta maior desvio relativamente ao objetivo fixado é o que respeita ao encaminhamento da correspondência normal em D+3, da qual se estima que poderiam não ser entregues até D+3 perto de **[IIC] [FIC]** milhões de correspondências, e na realidade se estima que possam não ter sido entregues nesse prazo, em 2022, cerca de **[IIC] [FIC]** milhões de correspondências.

A tabela seguinte apresenta o peso do tráfego que poderia ser entregue fora dos objetivos fixados (cumprindo os objetivos) e o que terá ficado por entregar pelos CTT para cada grupo de indicadores (velocidade e fiabilidade).

**Tabela 2 – Percentagem do tráfego, por tipo de indicadores (velocidade e fiabilidade) que poderia ser entregue fora do objetivo definido e o que poderá ter sido entregue fora desse prazo pelos CTT**

	2019		(...)	2022	
	Permitido pelos IQS	CTT		Permitido pelos IQS	CTT
<b>Indicadores de velocidade</b>	6,7%	10,3%		4%	15,8%
<b>Indicadores de fiabilidade</b>	0,9%	1,6%		0,4%	4,4%

**Fonte:** ANACOM, com base em informação de tráfego dos CTT.

**Nota:** Não se consideram os anos de 2020 e 2021 atendendo à pandemia COVID-19.

<sup>10</sup> Os valores referidos são relativos ao ano de 2022, e resultam do somatório das estimativas de quantidade de tráfego que poderia ficar por entregar para cada indicador, tendo em conta o erro amostral aplicável a cada indicador.

<sup>11</sup> Doravante [IIC].

<sup>12</sup> Doravante [FIC].

Na Informação Complementar é apresentada para cada serviço a evolução verificada em Portugal desde 2006 (quando aplicável) até 2022, com gráficos por serviço contendo a indicação do valor registado e do valor objetivo ao longo do referido período.

Dos registos de cumprimento e de incumprimento face aos objetivos aplicáveis a cada IQS num período alargado de tempo (últimos 12 anos com registos anuais), conclui-se que:

- Ao longo dos anos mais recentes, mesmo sem considerar os anos de 2020 e 2021 afetados pela pandemia, os valores verificados pelos CTT ficaram abaixo dos valores objetivo.
- Existe uma tendência para um maior nível de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço mesmo para os IQS para os quais em anos anteriores a 2019 os objetivos haviam sido atingidos (como sejam as demoras de encaminhamento na correspondência normal (D+3), na correspondência prioritária – Continente (D+1), na correspondência prioritária – CAM (D+2) e nas encomendas normais (D+3), bem como no tempo em fila de espera no atendimento nos estabelecimentos postais para os eventos inferiores a 10 minutos).

A pandemia contribuiu, naturalmente, para o registo de valores de qualidade de serviço inferiores em 2020 e 2021 – note-se que a ANACOM considerou ter sido um evento de força maior, tendo permitido a dedução dos registos no período de março de 2020 a fevereiro de 2022 -, não explicando, contudo, os valores verificados em 2019 e no ano de 2022, bem como os registados até ao final do 1.º semestre de 2023.

Releve-se, ainda neste contexto, que, em linha com o disposto no artigo 47.º da Lei Postal, na redação em vigor até ao início de 2022, a ANACOM, relativamente a cada ano em que se verificou o incumprimento de IQS, determinou aos CTT a aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores pelo incumprimento dos IQS em causa. A última ocorreu por decisão de 2020, na sequência do incumprimento de IQS em 2019. Recorda-se que, à data, o mecanismo de compensação correspondia, na generalidade, à dedução até 1% à variação máxima de preços permitida (para o cabaz de serviços que integram o SU) para o ano seguinte ao do incumprimento.

Em 2020 e 2021, e na sequência de pedidos sucessivos apresentados pelos CTT, a ANACOM considerou que a pandemia de COVID-19, tendo impactado significativamente na qualidade do serviço postal, constituiu um caso de força maior alheio à capacidade de controlo dos CTT, aceitando a dedução dos registos de envios relativos àquele período, do que resultou a inaplicabilidade daquele período de medição e, assim de qualquer mecanismo de compensação por eventual incumprimento dos IQS aplicáveis.

Já relativamente a 2022, a ANACOM, em face do que estabelece o artigo 47.º da Lei Postal, na sua atual redação, bem como o n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, e o n.º 1 da cláusula 24.ª do Contrato de Concessão, propôs recentemente ao Governo a aplicação do mecanismo de compensação na forma de obrigações de investimento.

Pode-se concluir pelo acima exposto que os mecanismos de compensação aplicáveis não têm tido efeitos efetivos na dissuasão do incumprimento, considerando-se que é relevante a aplicação de um mecanismo de compensação efetivamente dissuasor com vista a haver maior incentivo para o cumprimento dos objetivos de desempenho por parte do PSU.

#### **4. Reclamações sobre o serviço postal**

A informação sobre reclamações relativas à prestação de serviços postais no âmbito do SU constitui um elemento relevante para a reflexão sobre os níveis de qualidade de serviço a fixar.

Neste contexto, a ANACOM detém informação decorrente: i) do reporte trimestral remetido pelos CTT à ANACOM sobre esta matéria<sup>13</sup>; ii) das reclamações que são apresentadas diretamente à ANACOM pelos utilizadores (incluindo indiretamente via livro de reclamações) e por entidades como câmaras municipais e juntas de freguesia.

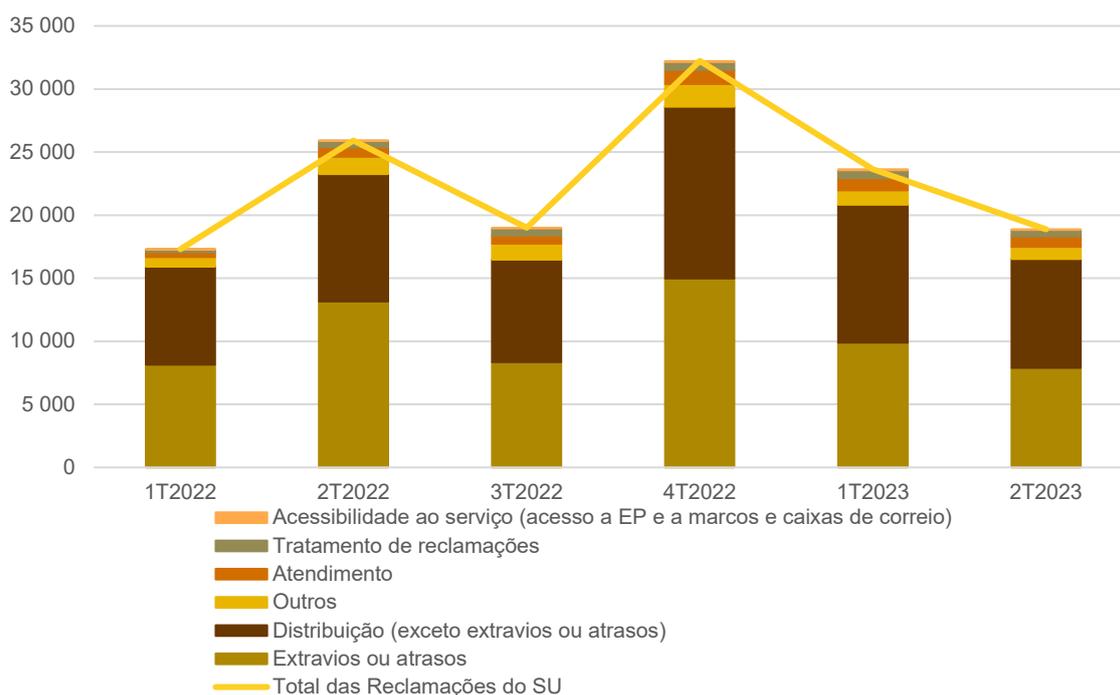
Os problemas ao nível da distribuição postal e atendimento são os assuntos em regra mais reclamados sobre serviços postais.

---

<sup>13</sup> De notar que a mais recente decisão sobre informação a remeter à ANACOM nesta matéria é de 29.04.2021, devendo os CTT nomeadamente reportar informação sobre reclamações desagregada por serviços.

Da informação reportada pelos CTT à ANACOM, relativamente ao período mais recente de janeiro de 2022 a 30.06.2023, verifica-se que foram remetidas pelos utilizadores aos CTT cerca de 251 reclamações justificadas<sup>14</sup> por dia, relativas ao SU. Cerca de 88% são alusivas à distribuição postal, e destas mais de metade respeitam a extravios ou atrasos.

**Gráfico 3 - Evolução das reclamações justificadas da prestação do SU, por categoria**



**Fonte:** ANACOM, com base em informação dos CTT.

**Unidades:** (eixo vertical: número de reclamações; eixo horizontal: trimestres).

Em relação às reclamações apresentadas por serviço de âmbito nacional, verifica-se que os envios de correspondência registada e os envios de correspondência normal constituem os mais reclamados, representando, no 2.º trimestre de 2023, mais de 92% das reclamações, situação que é semelhante à verificada em anteriores trimestres.

<sup>14</sup> De acordo com a Norma EN 14012:2019, reclamações justificadas são aquelas para as quais o prestador de serviços, neste caso os CTT, reconhece que pode não ter cumprido parcial ou totalmente as suas obrigações.

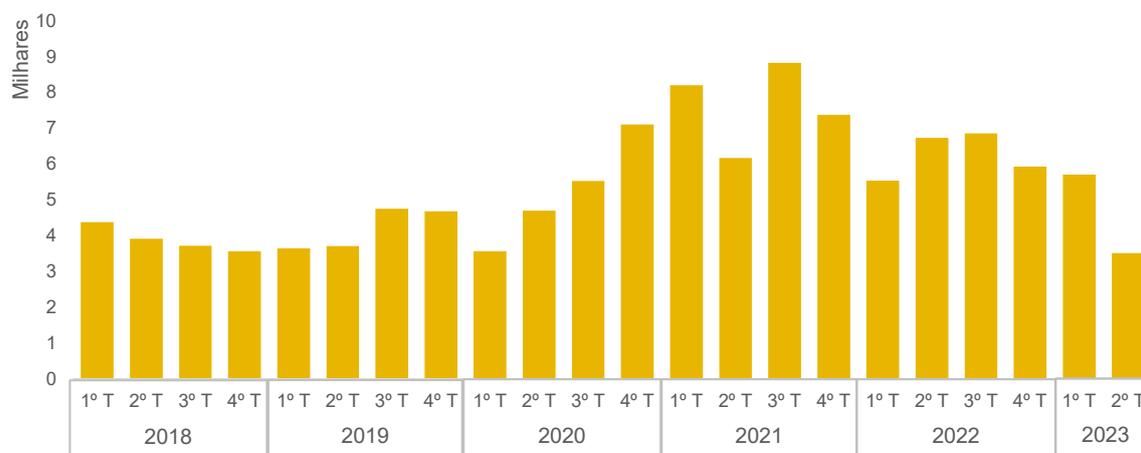
**Gráfico 4 - Importância relativa das reclamações justificadas da prestação do SU de âmbito nacional por serviço, no 2.º trimestre de 2023**



Fonte: ANACOM, com base em informação dos CTT.

Assinala-se ainda, das reclamações apresentadas diretamente junto da ANACOM, no âmbito da prestação de serviços de comunicações postais, que, entre 01.01.2018 e 31.07.2023, foram registadas cerca de 118 mil reclamações relativas aos CTT, o que representa em média 58 reclamações por dia, valor este que é significativo da existência de uma insatisfação geral com a prestação do serviço postal - no gráfico seguinte apresenta-se a evolução das reclamações sobre os CTT, por trimestre.

**Gráfico 5 – Evolução do número de reclamações remetidas à ANACOM, sobre os CTT**



Fonte: ANACOM

Note-se que cerca de 81% das reclamações respeitam a distribuição postal e a atraso na entrega de objetos postais das quais:

- 24% aludem à falta de tentativa de entrega do objeto postal no domicílio;
- 10% respeitam ao atraso na entrega de objetos postais internacionais;
- 9% referem-se a atrasos reiterados na entrega de objetos postais e cobertura de serviço deficiente;
- 7% reportam-se a extravios de correio registado nacional;
- 6% relativas a extravios de objetos postais internacionais;
- 6% aludem a extravios de objeto postal em outros serviços ou serviços não identificados;
- 6% são relativas a atrasos na entrega de correio registado nacional;
- 5% referem-se a condições de prestação do serviço de distribuição postal;
- 5% reportam-se ao atraso na entrega de correio normal nacional;
- 4% respeitam a falta ou demora na entrega de objeto postal noutra morada ou local de entrega;
- 3% referem-se a outros motivos relacionados com a qualidade do serviço;
- 3% são relativas a objetos postais danificados;
- 3% aludem a extravio de correio normal nacional;
- 3% referem-se a atrasos na entrega de encomendas nacionais.

Note-se, ainda, reclamações e pedidos de informação apresentados junto da ANACOM relativos à entrega de envios postais pelos CTT, com origem em grupos parlamentares da Assembleia da República, de Assembleias Municipais e Assembleias de Freguesias - desde maio de 2022, essas instituições efetuaram cerca de meia centena de reclamações junto da ANACOM relacionadas com o sector postal. Na figura seguinte apresenta-se a dispersão geográfica dessas reclamações.

**Figura 2 – Dispersão geográfica das reclamações de entidades da administração local, por distrito, relativas ao sector postal**

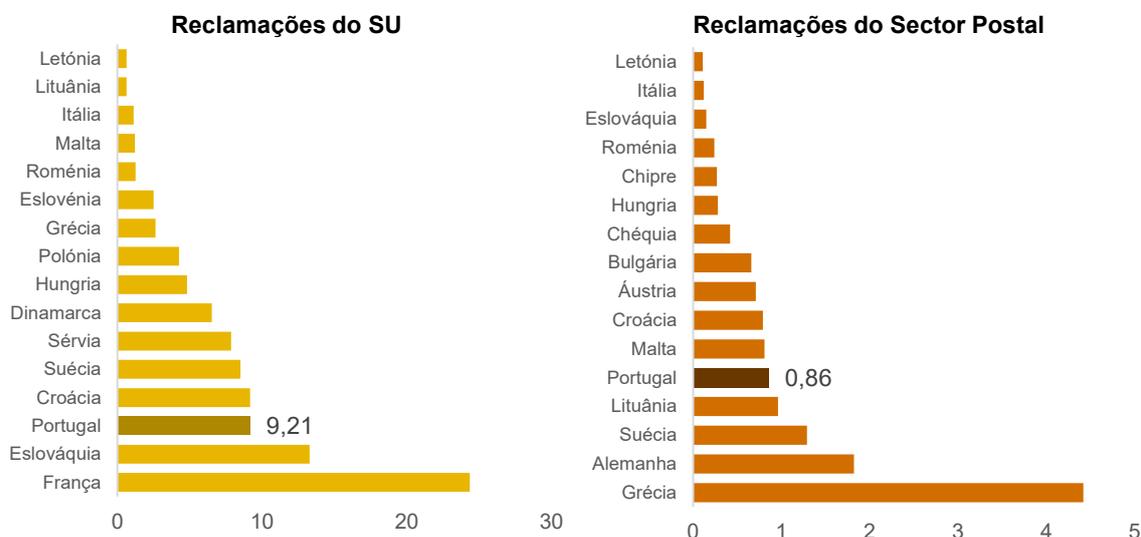


Fonte: ANACOM

Neste sentido, a importância da entrega atempada dos envios postais não é apenas uma preocupação dos utilizadores finais, como também de órgãos representativos dos mesmos. Assim, será necessário refletir sobre o impacto que têm algumas reclamações recebidas alusivas a cidadãos que aguardam vários dias para receber correspondência e nem sempre a recebem. Estes impactos tornam-se ainda mais prementes quando se reportam a correspondência de serviços como consultas, juntas médicas e vales de pensão, bem como de entidades como a Segurança Social, a Autoridade Tributária, tribunais, entre outros serviços cujos atrasos ou extravios podem representar um prejuízo grave para os utilizadores (por exemplo para a saúde, para o planeamento orçamental dos cidadãos e para o direito de acesso e de participação de deveres junto dos órgãos de justiça).

Mais se acrescenta que relativamente aos restantes Estados-Membros da UE, Portugal é dos países que apresenta um maior número de reclamações por 1000 habitantes, designadamente reclamações sobre o SU e reclamações sobre o sector postal.

**Gráfico 6 – Reclamações por 1000 habitantes relativas ao SU e ao sector postal em 2021**



Fonte: ERGP PL II (22) 10 ERGP report on quality of service consumer protection and complaint handling.

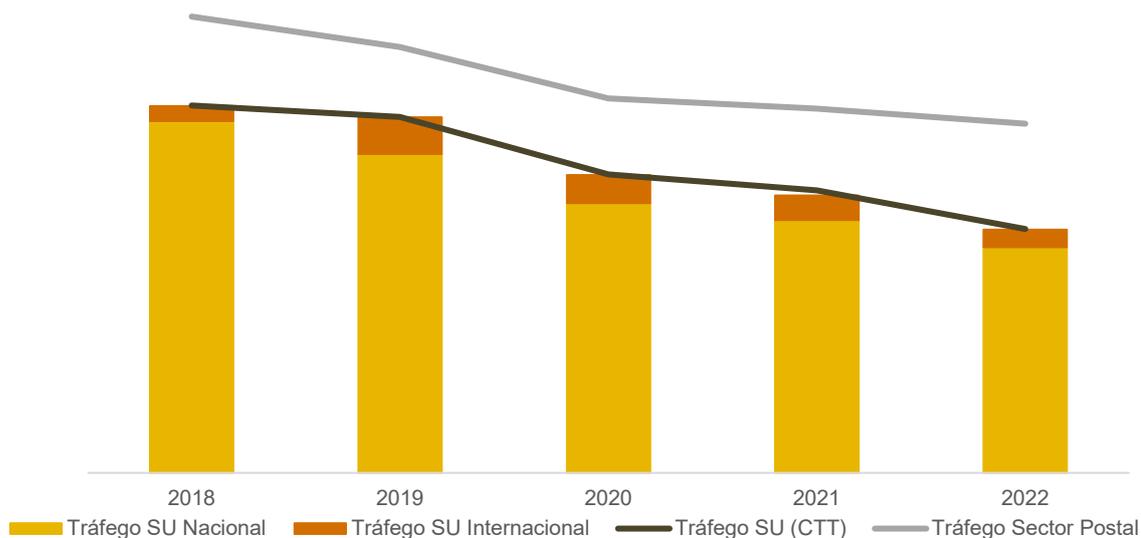
De acordo com dados recolhidos pelo ERGP, Portugal era o terceiro país com mais reclamações sobre o SU, com cerca de 9 reclamações por cada 1000 habitantes, sendo apenas superado pela Eslováquia e por França, em 2021. Também relativamente às reclamações do sector postal, Portugal comparava negativamente com os restantes países europeus, com cerca de 0,86 reclamações por cada 1000 habitantes.

### 5. Utilização de serviços que integram o SU e a sua relevância para a participação na sociedade

Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução do tráfego e das receitas do sector postal, por um lado, e do SU (nacional e internacional) prestado pelos CTT, concluindo-se que entre 2018 e 2022 se tem assistido a uma diminuição constante do tráfego quer em termos globais do sector, quer de forma mais acentuada dos serviços do SU prestados pelos CTT. Já a nível das receitas, apesar de as receitas globais do sector em 2022 serem inferiores às de 2018, a tendência é relativamente estável, notando-se, contudo, que as receitas do SU dos CTT têm descido a um ritmo mais acentuado.

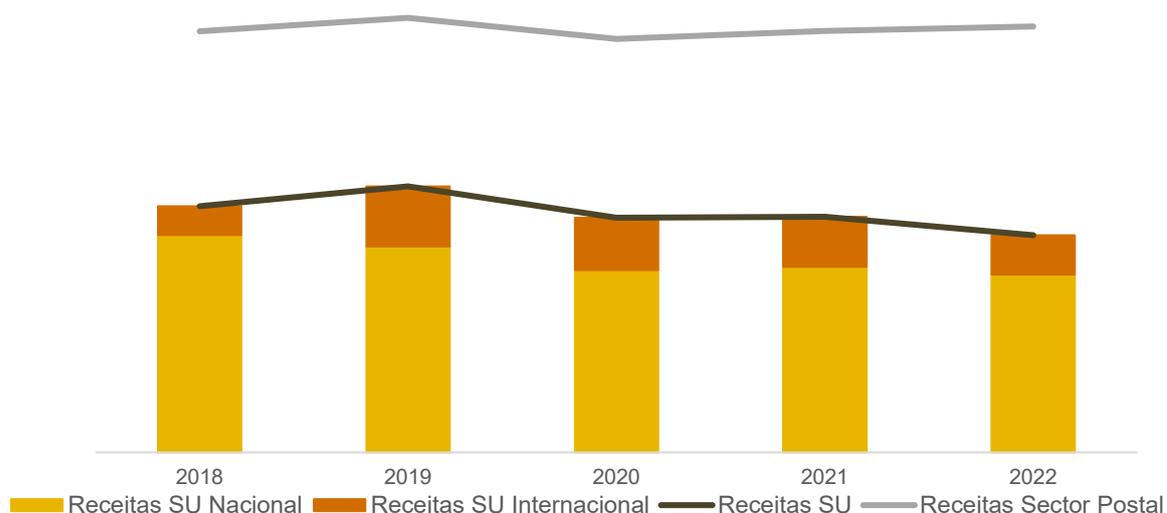
Ainda assim, os serviços que integram o SU prestado pelos CTT representavam, em 2022, respetivamente, perto de 70% e de 50% do tráfego total e das receitas totais dos serviços postais.

**Gráfico 4 – Evolução do tráfego do sector postal e do tráfego do SU prestado pelos CTT – 2018 a 2022**



**Fonte:** ANACOM, com base em informação dos CTT do Sistema de Contabilidade Analítica e dos dados reportados trimestralmente a esta Autoridade relativamente ao sector.

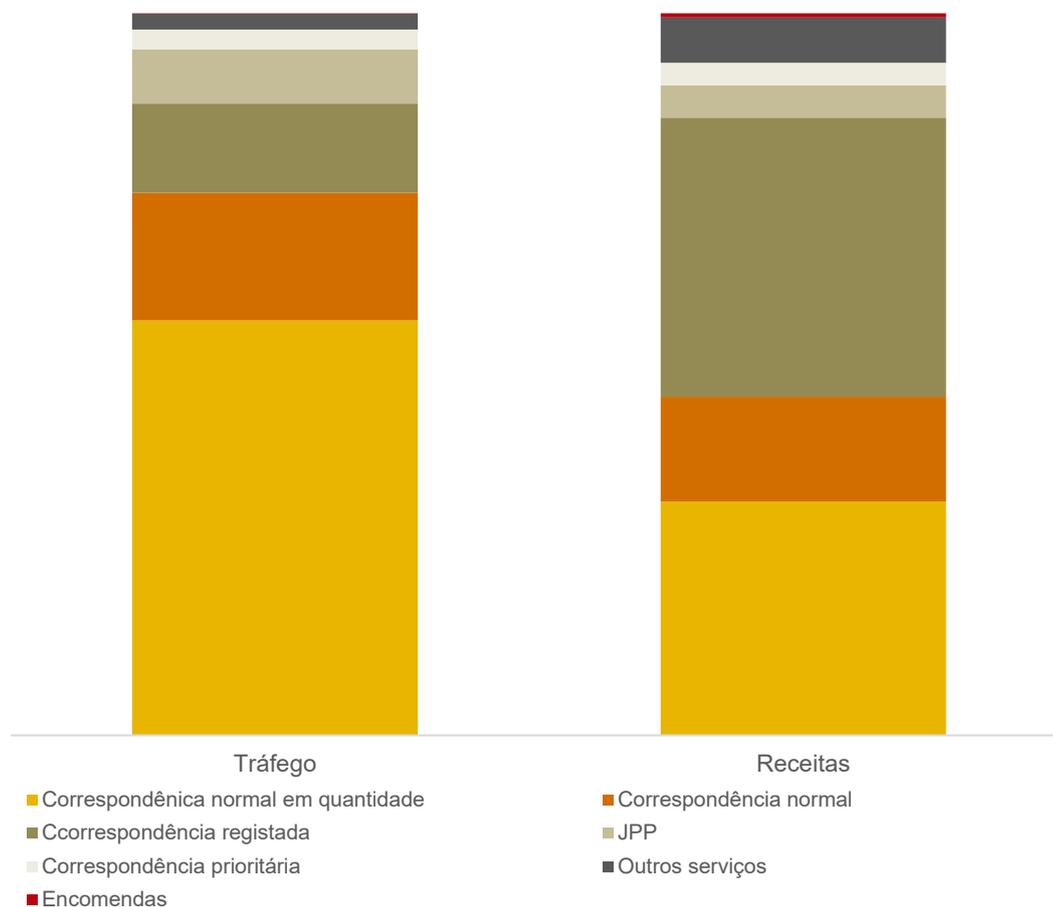
**Gráfico 5 – Evolução das receitas do sector postal e do SU prestado pelos CTT - 2018 a 2022**



**Fonte:** ANACOM, com base em informação dos CTT do Sistema de Contabilidade Analítica e dos dados reportados trimestralmente a esta Autoridade relativamente ao sector.

No gráfico seguinte apresenta-se a importância relativa de cada serviço do SU de âmbito nacional prestado pelos CTT medida em termos de tráfego e receitas. Apesar de o gráfico não mostrar as variações de tráfego percentuais e reais, assinala-se que o tráfego de cada serviço tem apresentado uma trajetória globalmente decrescente. À exceção dos envios de encomendas no âmbito nacional, todas as outras categorias de envios postais nacionais apresentam tendências de variação negativas de 2018 a 2022 (vide em Informação Complementar). Também as receitas têm apresentado uma variação negativa entre 2018 e 2022. As receitas das encomendas e correspondência registada são os únicos serviços que apresentam um crescimento naquele período.

**Gráfico 6 – Importância relativa de cada serviço do SU (CTT) nas receitas e no tráfego em 2022 (total = 100%)**



**Fonte:** ANACOM, com base em informação dos CTT do Sistema de Contabilidade Analítica.

**Notas:** A categoria de outros serviços engloba o correio verde, os valores declarados e as citações e notificações.

Verifica-se que o peso da receita de cada um dos serviços da oferta do SU dos CTT em relação aos envios postais nacionais do SU prestado pelos CTT é significativamente

distinto do tráfego. A correspondência normal em quantidade é a categoria com maior preponderância no tráfego, seguida da restante correspondência. No que às receitas diz respeito a correspondência registada e a correspondência normal em quantidade são as categorias com maior importância relativa.

Ainda no contexto do tráfego e das receitas do sector postal, de acordo com a informação remetida trimestralmente a esta Autoridade, acrescenta-se que os CTT apresentavam, em 2022, uma quota de mercado de 90% do total do tráfego nacional e internacional de saída no âmbito do SU e de 95% do total das receitas. Quando analisadas as quotas de mercado de cada serviço do SU no âmbito nacional, é de relevar que ao nível das correspondências e do correio editorial, os CTT detêm a maioria do mercado (93% e 68% em termos de tráfego, e [IIC] [FIC] e [IIC] [FIC], em termos de receitas, respetivamente). Para o serviço de encomendas do SU de âmbito nacional a tendência é contrária, o tráfego dos CTT relativo a este serviço representa [IIC] [FIC] do total de envios de encomendas do sector, enquanto as suas receitas representam [IIC] [FIC] do total das receitas.

## **6. Situação de Portugal face à União Europeia**

Os PQS e objetivos de desempenho devem garantir elevados níveis de qualidade de serviço, devendo estar alinhados com as melhores práticas vigentes na UE, bem como ter em linha de conta os valores médios dos Estados-Membros da UE, aplicáveis para cada indicador (conforme cláusula 10.<sup>a</sup> do Contrato de Concessão e em linha com o n.º 2 do artigo 13.º da Lei Postal).

Atento este contexto e na ausência de uma definição concreta para o que se consideram melhores práticas a nível europeu, a ANACOM entendeu, por ser relevante, complementar a análise às médias com a mediana, o valor máximo e o valor mínimo europeu e o *ranking* de Portugal entre os países que estabeleceram objetivos para cada serviço. Adicionalmente, esta Autoridade considerou ser de excluir os valores de Portugal para o cálculo da média e mediana europeias, de forma a não enviesar as métricas obtidas.

Nos subcapítulos seguintes apresenta-se, assim, uma súmula da informação que foi obtida pela ANACOM, de entre várias fontes, como o *European Regulators Group for Postal Services* (ERGP), questionários dirigidos às autoridades reguladoras nacionais (ARN) dos

Estados-Membros, pesquisa efetuada nos sítios na Internet das diversas ARN e prestadores do serviço postal universal da UE.

A comparação europeia a seguir apresentada sobre 27 países inclui informação sobre os IQS definidos e respetivos objetivos de desempenho, bem como os valores verificados pelos PSU.

Tendo em conta que para alguns indicadores, o número de observações existente é reduzido (por vezes, abrangendo apenas um Estado-Membro), resulta que a média é pouco representativa da realidade europeia, estando ainda influenciada por *outliers* (valores objetivos/registados muito afastados dos da generalidade dos outros Estados-Membros, significativamente abaixo ou acima). Por conseguinte, além de ter em linha de conta a média europeia para cada indicador, a ANACOM entende que outros indicadores estatísticos devem ser considerados, como é o caso da mediana, que não é tão afetada pela existência desses *outliers*.

De notar que, e como referido anteriormente, a decisão da ANACOM de 29.04.2021, para os IQS apurados com base em amostras, considerou como cumpridos os objetivos de desempenho quando o valor observado do IQS fosse maior ou igual ao limite inferior do intervalo de confiança a 95% do objetivo de desempenho fixado, limite este que varia com a dimensão (válida) da amostra de cada IQS. Deste modo, o valor objetivo efetivo para estes IQS é inferior ao valor objetivo fixado.

Na comparação europeia foram considerados, no caso português, os valores objetivos fixados para efeitos de uniformidade e simplicidade, uma vez que são estes os que são utilizados e publicados pelo ERGP. De referir a este respeito, que, em resposta a questionário promovido pela ANACOM, em setembro de 2023, não existe uma prática comum quanto à consideração do erro amostral na avaliação do cumprimento dos objetivos de desempenho fixados.

Na tabela seguinte apresenta-se uma súmula dos indicadores aplicáveis em 2022 em cada Estado-Membro para cada um dos serviços considerados na análise. No caso de França, os objetivos apresentados são referentes às obrigações fixadas para os anos 2023 a 2025.

**Tabela 3 – Indicadores de qualidade de serviço fixados em cada Estado-Membro (EM) em 2022\***

	Demora de encaminhamento							Tempo em fila de espera
	Correspondência					JPP	Encomendas	
	Prioritária	Normal	Registada	Quantidade	Internacional			
Áustria	X	X			X		X	
Bélgica	X	X	X		X			X
Bulgária	X	X			X		X	
Chipre	X				X			
Chéquia	X							
Alemanha	X		X		X		X	
Dinamarca		X					X	
Estónia	X	X						
Grécia	X				X			
Espanha		X	X	X	X		X	X
Finlândia	X				X			
França		X	X				X	
Croácia	X	X			X			
Hungria	X	X	X		X		X	
Irlanda	X				X			
Itália	X	X	X	X	X		X	X
Lituânia	X	X	X		X		X	
Luxemburgo	X		X	X	X			
Letónia	X						X	
Malta	X		X	X	X	X	X	
Países Baixos	X							
Polónia	X	X					X	
Portugal	X	X	X	X		X	X	X
Roménia	X							
Suécia	X				X			
Eslovénia	X	X			X		X	
Eslováquia	X	X	X		X		X	
<b>N.º de EM</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>4</b>

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM e relatórios do ERGP. No caso de França, a informação é referente às obrigações fixadas para os anos 2023 a 2025.

Em linha com a tabela acima verifica-se que os serviços para os quais a maioria dos países estabelecem IQS são a demora de encaminhamento de correspondência prioritária, de

correspondência normal, de encomendas e de correspondência intracomunitária. Por outro lado, os serviços para os quais menos Estados-Membros definiram IQS são os que estão associados à demora de encaminhamento de JPP e tempo em fila de espera.

## 6.1. Demora de encaminhamento de envios postais

### 6.1.1. Correspondência normal

No que respeita à correspondência normal, apresenta-se, na tabela seguinte, síntese da informação obtida quanto aos Estados-Membros que têm definidos IQS para este serviço, desagregado pelo padrão de serviço exigido (D+X).

**Tabela 4 – Valores objetivos dos indicadores de qualidade de serviço fixados em cada Estado-Membro para a correspondência normal e principais métricas – 2022**

País	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	Nº de objetivos
Áustria				90,0%		100,0%	2
Bélgica			95,0%	97,0%			2
Bulgária		80,0%	95,0%				2
Croácia			95,0%				1
Dinamarca					93,0%		1
Eslováquia		93,0%		99,0%			2
Eslovénia			99,0%				1
Espanha			93,0%		99,0%		2
Estónia			90,0%				1
França			95,0%		>99,0% <sup>1</sup>		2
Hungria					97,0%		1
Itália				90,0%		98,0%	2
Lituânia		85,0%		97,0%			2
Polónia			85,0%		97,0%		2
Portugal			96,3%		99,7%		2
<b>Rank PT</b>	-	-	2	-	1	-	-

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP. No caso de França, a informação é referente a 2023-2025.  
1 - Considerado como "demora excessiva".

Verifica-se pela tabela acima que 15 Estados-Membros (incluindo Portugal) estabeleceram valores a cumprir relativamente a este serviço, sendo que em 2019 eram 13 os Estados-Membros que fixaram objetivos<sup>15</sup>. Em 2022, a Eslovénia, a Áustria e Estónia passaram a

<sup>15</sup> A informação relativa a 2019 não se encontra visível na tabela, estando disponível na Informação Complementar.

fixar IQS para a correspondência normal e a Letónia deixou de ter estabelecido este tipo de indicador.

Nas tabelas seguintes apresenta-se, nomeadamente, informação sobre o valor médio, mediana, máximo e mínimo, posicionamento de Portugal face aos outros países relativamente aos valores objetivo estabelecidos e aos valores registados pelos respetivos PSU, de cada país.

**Tabela 5 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável à correspondência normal - 2019**

2019	Valor objetivo							Valor registado								
	PT	EM	Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM	Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	-	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-
D+2	-	4	-	88,3%	89,5%	94,0%	80,0%	-	1	-	94,5%	94,5%	94,5%	94,5%	94,5%	94,5%
D+3	96,3%	8	2	93,7%	95,0%	98,0%	85,0%	91,5%	7	5	90,3%	94,5%	99,4%	75,5%	75,5%	75,5%
D+4	-	5	-	96,4%	97,0%	99,0%	90,0%	-	3	-	94,8%	98,4%	99,7%	86,4%	86,4%	86,4%
D+5	99,7%	5	1	96,5%	97,0%	99,7%	93,0%	98,5%	5	1	95,8%	95,5%	98,5%	94,0%	94,0%	94,0%
D+6	-	1	-	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	-	1	-	96,0%	96,0%	96,0%	96,0%	96,0%	96,0%

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.  
**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.  
 EM – Estados-Membros.  
 Valores registados<sup>16</sup> para Portugal sem considerar o erro amostral. Se considerasse, o valor seria 92,64% em D+3 e 98,93% em D+5.

**Tabela 6 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável à correspondência normal – 2022**

2022	Valor objetivo							Valor registado								
	PT	EM	Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM	Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	-	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-
D+2	-	3	-	86,0%	85,0%	93,0%	80,0%	-	3	-	90,4%	92,2%	93,0%	86,1%	86,1%	86,1%
D+3	96,3%	9	2	93,4%	95,0%	99,0%	85,0%	75,9%	6	5	91,6%	95,8%	99,8%	70,1%	70,1%	70,1%
D+4	-	5	-	94,6%	97,0%	99,0%	90,0%	-	3	-	90,0%	97,0%	99,6%	73,5%	73,5%	73,5%
D+5	99,7%	6	1	97,0%	97,0%	99,7%	93,0%	92,8%	4	4	96,1%	96,6%	97,8%	92,8%	92,8%	92,8%
D+6	-	2	-	99,0%	99,0%	100,0%	98,0%	-	1	-	89,2%	89,2%	89,2%	89,2%	89,2%	89,2%

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.  
 França – valores objetivo para 2023 a 2025.  
**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.  
 EM – Estados-Membros.  
 Valores objetivo para Portugal sem considerar o erro amostral. Se considerasse, o valor seria 95,80% em D+3 e 99,60% em D+5.

Verifica-se que em 2022, cerca de 60% dos 15 Estados-Membros que fixaram um valor objetivo para este serviço estabeleceram um objetivo para um prazo de entrega de D+3,

<sup>16</sup> A decisão da ANACOM de 16.07.2020 definiu o critério a adotar para avaliar o cumprimento dos objetivos de desempenho associados a IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras, determinando que, para estes IQS, existe incumprimento quando o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado do IQS, for inferior ao objetivo de desempenho fixado para o respetivo IQS.

sendo que em dois desses países esse foi o único prazo de entrega implementado. Por outro lado, Espanha, França, Portugal e Polónia implementaram um objetivo adicional para D+5, Bulgária definiu esse objetivo suplementar para D+2 e Bélgica para D+4.

O valor objetivo aplicável em Portugal, quer em 2019 quer em 2022, encontra-se acima dos valores da mediana e da média. Nesses dois anos, o objetivo de desempenho fixado em Portugal foi o segundo mais elevado em D+3 e o mais elevado em D+5.

Em relação ao valor registado, e de uma forma geral, o resultado obtido piorou consideravelmente em relação a 2019. Em Portugal, a tendência não foi diferente, dado que para D+3, o valor registado em 2022 piorou 15,6 p.p. em relação a 2019, posicionando-se 15,7 p.p. abaixo da média e quase 20 p.p. abaixo da mediana europeia para esse prazo de entrega, o que colocou Portugal como o Estado-Membro com o segundo (de seis) pior resultado obtido em 2022, para esse prazo de entrega. Para D+5 Portugal foi o Estado-Membro com o pior resultado obtido, de entre os que implementaram objetivo para esse prazo de entrega. Note-se que a Eslovénia obteve em 2022 um valor registado para o prazo de entrega em D+3 superior ao valor objetivo fixado por Portugal para D+5 (99,8% vs. 99,7%); adicionalmente, o valor registado na Estónia em D+3 superou o objetivo fixado em Portugal para esse mesmo prazo de entrega. Em 2019, também vários países registaram valores acima dos objetivos fixados em Portugal, como é o caso da Bélgica e a Letónia no prazo de entrega referente a D+3.

### **6.1.2. Correspondência prioritária**

A correspondência prioritária constitui o serviço em que mais Estados-Membros estabeleceram objetivos, tanto em 2019 como em 2022.

Na tabela que se segue, observa-se que 15 Estados-Membros implementaram objetivos para dois prazos de entrega (incluindo o caso português, se não se contabilizar os objetivos para o CAM), optando a maioria por fixar objetivos em D+1 e D+2 ou em D+1 e D+3. De notar a existência de quatro Estados-Membros com objetivo fixado apenas para D+1 e dois Estados-Membros (a Suécia e a Roménia) com objetivo fixado apenas para D+2. Áustria, Eslovénia, Malta e Polónia fixaram objetivos para três prazos de entrega.

**Tabela 7 – Valores objetivos dos indicadores de qualidade de serviço fixados em cada Estado-Membro para a correspondência prioritária e principais métricas – 2022**

País	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	Nº de objetivos
Alemanha	80,0%	95,0%				2
Áustria	95,0%	98,0%		100,0%		3
Bélgica	95,0%	97,0%				2
Bulgária	80,0%	95,0%				2
Chéquia	92,0%					1
Chipre	90,0%		97,0%			2
Croácia	85,0%	95,0%				2
Eslováquia	93,0%	99,0%				2
Eslovénia	95,0%	99,5%	100,0%			3
Estónia	90,0%					1
Finlândia				50,0%	97,0%	2
Grécia			90,0%		98,0%	2
Hungria	85,0%		97,0%			2
Irlanda	94,0%		99,5%			2
Itália	80,0%			98,0%		2
Letónia	90,0%					1
Lituânia	85,0%		99,5%			2
Luxemburgo		85,0%	99,0%			2
Malta	95,0%	98,0%	99,0%			3
Países Baixos	95,0%					1
Polónia	82,0%	90,0%	94,0%			3
Portugal*	94,5%	90,0% (CAM)	99,9%	99,9% (CAM)		4
Roménia		85,0%				1
Suécia		95,0%				1
Rank PT	6	N/A	2	N/A	-	-

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP. Os valores de Portugal referentes a D+1 e D+2 são relativos aos fluxos Continente, enquanto os referentes a D+2 e D+4 são relativos aos fluxos CAM, não tendo os valores CAM sido considerados para nenhuma das métricas apresentadas, para esse prazo de entrega. A medição em Malta é feita de forma agregada para o correio prioritário e JPP.

Nas tabelas seguintes apresenta-se a informação referente a 2019 e 2022, observando-se que, em 2022, comparativamente com 2019, o nível de cumprimento dos objetivos piorou, registando uma descida de mais de 2,5 p.p. dos valores médios registados para D+1. Esta tendência de degradação da prestação do serviço segue a mesma tendência observada para a correspondência normal, no entanto menos acentuada.

**Tabela 8 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável à correspondência prioritária – 2019**

2019	Valor objetivo							Valor registado						
	PT	EM Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	<b>94,5%</b>	21	5	88,6%	90,0%	95,0%	80,0%	<b>88,2%</b>	20	12	86,6%	90,0%	96,3%	59,2%
D+2	<b>90,0%</b>	12	N/A	94,3%	95,0%	99,5%	85,0%	<b>88,0%</b>	11	N/A	93,0%	98,1%	99,6%	51,8%
D+3	<b>99,9%</b>	10	2	97,8%	98,0%	100,0%	94,0%	<b>99,1%</b>	10	5	98,3%	99,1%	99,9%	93,8%
D+4	<b>99,9%</b>	5	N/A	88,8%	98,0%	100,0%	50,0%	<b>98,4%</b>	5	N/A	94,4%	98,7%	100,0%	78,0%
D+5	-	1	-	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	-	1	-	98,2%	98,2%	98,2%	98,2%

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE.

**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.

EM – Estados-Membros.

Valores registados para Portugal sem considerar o erro amostral. Se considerasse, o valor seria 89,80% em D+1 e 99,37% em D+3.

Os valores de Portugal referentes a D+1 e D+3 são referentes aos fluxos Continente, enquanto os referentes a D+2 e D+4 são referentes aos fluxos CAM, não sendo os valores CAM sido considerados para nenhuma das métricas apresentadas, para esse prazo de entrega.

**Tabela 9 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável à correspondência prioritária – 2022**

2022	Valor objetivo							Valor registado						
	PT	EM Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	<b>94,5%</b>	19	6	88,9%	90,0%	95,0%	80,0%	<b>81,9%</b>	15	11	84,0%	86,8%	96,2%	48,1%
D+2	<b>90,0%</b>	12	N/A	94,3%	95,0%	99,5%	85,0%	<b>71,7%</b>	8	N/A	90,5%	95,1%	99,8%	68,7%
D+3	<b>99,9%</b>	10	2	96,9%	97,0%	100,0%	90,0%	<b>97,3%</b>	7	5	92,6%	98,7%	99,9%	68,2%
D+4	<b>99,9%</b>	4	N/A	86,3%	97,5%	100,0%	50,0%	<b>93,4%</b>	3	N/A	94,6%	96,2%	98,8%	88,8%
D+5	-	2	-	97,5%	97,50%	98,0%	97,0%	-	2	-	92,1%	92,1%	98,6%	85,5%

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.

EM – Estados-Membros.

Valores objetivo para Portugal sem considerar o erro amostral. Se considerasse, o valor seria 93,90% em D+1 e 99,80% em D+3.

Os valores de Portugal referentes a D+1 e D+3 são referentes aos fluxos Continente, enquanto os referentes a D+2 e D+4 são referentes aos fluxos CAM, não sendo os valores CAM sido considerados para nenhuma das métricas apresentadas, para esse prazo de entrega.

Em relação ao prazo de entrega D+1, verifica-se que, de 2019 para 2022, não se registaram alterações significativas, tendo a média do objetivo subido ligeiramente de 88,6% para 88,9% e a mediana manteve-se nos 90%.

O valor objetivo fixado para D+1 em 2022 em Portugal é o sexto mais elevado, de entre 19 Estados-Membros que fixaram objetivos para D+1 (quando era o quinto em 2019) e o segundo de entre dez Estados-Membros para D+3. Em relação ao posicionamento de Portugal face à média, assinala-se que os valores dos objetivos fixados, para o serviço de correspondência prioritária (D+1 e D+3), em 2019 e em 2022, se situam sempre acima da média e da mediana, pese embora, para esta última, as diferenças sejam menores.

Esta posição não é efetivamente acompanhada pelo valor registado, onde Portugal foi apenas o décimo primeiro de 15 Estados-Membros (para os quais se dispõe de informação)

que implementaram objetivo para D+1 e o quinto de sete Estados-Membros para D+3. De notar a este respeito, que, por exemplo, os valores registados na Eslovénia, quer em D+1 quer em D+3 foram iguais ou superiores aos objetivos fixados em Portugal para esses mesmos prazos de entrega.

### **6.1.3. Jornais e publicações periódicas**

Relativamente a objetivos aplicáveis à entrega de JPP, da informação obtida, conclui-se que, em 2022, apenas mais um Estado-Membro da UE, para além de Portugal, tinha fixado objetivos para este serviço, não permitindo assim que se realize, com alguma representatividade, a aferição da média, bem como de outros indicadores.

O Estado-Membro (Malta) que estabeleceu objetivos para a entrega de JPP definiu três prazos de entrega (D+1, D+2 e D+3), com objetivos de 95%, 98% e 99%, respetivamente, não sendo feita distinção entre publicações com diferentes periodicidades, além de medir agregadamente o objetivo com a correspondência prioritária. De notar que os valores definidos para D+1 e D+3 não diferem muito dos fixados em Portugal (para o Continente) para os JPP de periodicidade igual ou inferior à semanal, sendo estes em Portugal de 94,5% e 99,9%, respetivamente.

### **6.1.4. Encomendas**

Em relação aos objetivos aplicáveis para o serviço de encomendas, e conforme se ilustra na tabela que se segue, em 2022, 15 Estados-Membros tinham estabelecidos objetivos, menos um do que em 2019 (Bélgica). Verifica-se ainda que não existe um padrão quanto ao número de objetivos definidos, com cinco Estados-Membros a definirem apenas um objetivo, nove Estados-Membros (incluindo Portugal) a definirem dois e um país (Malta) a definir três. Adicionalmente, a fixação de objetivos para D+2 foi a mais frequente (8 Estados-Membros).

**Tabela 10 – Valores objetivos dos indicadores de qualidade de serviço fixados em cada Estado-Membro para a encomendas e principais métricas – 2022**

País	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	Nº de objetivos
Alemanha		80,00%				1
Áustria		90,00%			100,00%	2
Bulgária		80,00%	95,00%			2
Dinamarca	93,00%					1
Eslováquia		93,00%		99,00%		2
Eslovénia		80,00%	95,00%			2
Espanha			80,00%		95,00%	2
França		92,00%		>98,50% <sup>1</sup>		2
Hungria		85,00%	95,00%			2
Itália				90,00%		1
Letónia				98,00%		1
Lituânia				97,00%		1
Malta	98,00%	99,00%	99,00%			3
Polónia	80,00%		90,00%			2
Portugal			96,30%		99,70%	2
Rank PT	-	-	2	-	2	-

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.  
No caso de França, a informação é referente a 2023-2025.  
1 - Considerado como “demora excessiva”.

Da observação das tabelas que se seguem pode-se concluir que, em 2022, o nível de exigência dos objetivos aumentou, na sua generalidade, por comparação a 2019 e, em contraciclo com o observado na correspondência prioritária e normal verificou-se uma melhoria dos valores registados, o que se explica em parte pela alteração dos países que apresentaram valor registado em 2022, relativamente a 2019, não obstante de ser indicativo da crescente importância das encomendas. De notar que o objetivo fixado em Malta, quer em D+2 quer em D+1, supera o objetivo implementado em Portugal no prazo de entrega relativo a D+3 (96,3%).

**Tabela 11 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável às encomendas – 2019**

2019	Valor objetivo							Valor registado								
	PT	EM	Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM	Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	-	4	-	87,00%	86,50%	95,00%	80,00%	-	3	-	87,83%	91,50%	96,40%	75,60%		
D+2	-	8	-	85,63%	87,50%	95,00%	70,00%	-	5	-	94,72%	92,31%	99,50%	90,90%		
D+3	<b>96,3%</b>	6	1	87,00%	90,00%	96,30%	75,00%	<b>90,8%</b>	5	4	90,95%	99,25%	99,90%	65,39%		
D+4	-	5	-	96,50%	98,00%	99,00%	90,00%	-	5	-	97,77%	98,00%	99,23%	95,50%		
D+5	<b>99,7%</b>	4	2	91,67%	95,00%	100,0%	80,00%	<b>96,4%</b>	3	2	92,50%	92,50%	99,57%	85,42%		

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.  
**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal. EM – Estados-Membros.

**Tabela 12 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável às encomendas – 2022**

2022	Valor objetivo							Valor registado								
	PT	EM	Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM	Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	-	3	-	90,33%	93,00%	98,00%	80,00%	-	2	-	90,08%	90,08%	93,76%	86,40%		
D+2	-	8	-	87,38%	87,50%	99,00%	80,00%	-	3	-	97,37%	99,10%	99,70%	93,30%		
D+3	<b>96,3%</b>	7	2	92,33%	95,00%	99,00%	80,00%	<b>90,2%</b>	5	5	98,80%	99,45%	100,0%	90,20%		
D+4	-	5	-	96,50%	98,00%	99,00%	90,00%	-	3	-	96,80%	98,00%	99,00%	93,40%		
D+5	<b>99,7%</b>	3	2	97,50%	97,50%	100,0%	95,00%	<b>97,2%</b>	1	1	-	-	-	-		

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.

EM – Estados-Membros.

França – valores objetivo para 2023 a 2025.

Pese embora, no que respeita aos valores registados, em D+3, Portugal tenha ficado significativamente abaixo dos restantes Estados-Membros que têm definidos objetivos (Bulgária, Eslovénia, Hungria e Polónia), o valor registado nesses quatro países atingiu ou superou o valor objetivo implementado em Portugal em 2022. Para os valores registados em D+5, apenas se tem informação sobre Portugal. Contudo, vários países apresentam valores registados para prazos inferiores (ex., D+4, D+3) superiores ao objetivo fixado para Portugal para D+5.

Em Portugal, em 2022, o valor objetivo, definido para D+3 e para D+5, posiciona-se acima dos valores relativos à média e à mediana, métricas estas que aumentaram de forma significativa face a 2019. Refira-se que, para o prazo de entrega em D+3, apenas Malta tem fixado um valor objetivo mais elevado que o estabelecido em Portugal.

### 6.1.5. Correspondência registada

Como se pode observar na tabela que se segue, onze Estados-Membros estabeleceram objetivos para o serviço de correspondência registada, tal como em 2019. Malta foi o único Estado-Membro que estabeleceu objetivos para três prazos de entrega, enquanto que a Hungria foi o único a implementar objetivo para apenas um prazo de entrega. Os restantes (incluindo Portugal, se não se considerarem os objetivos para o CAM) determinaram objetivos para dois prazos de entrega, pese embora sem seguir um padrão comum (a título de exemplo, a Bélgica e a Alemanha implementaram objetivos para D+1 e D+2, enquanto a Itália estabeleceu objetivos para D+4 e D+6).

**Tabela 13 – Valores objetivos dos indicadores de qualidade de serviço fixados em cada Estado-Membro para a correspondência registada e principais métricas – 2022**

Pais	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	Nº de objetivos
Alemanha	80,00%	95,00%					2
Bélgica	95,00%	97,00%					2
Eslováquia		93,00%		99,00%			2
Espanha			93,00%		99,00%		2
França			95,00%		>99,0%*		2
Hungria					97,00%		1
Itália				90,00%		98,00%	2
Lituânia	85,00%		97,00%				2
Luxemburgo		85,00%	99,00%				2
Malta	98,00%	99,00%	99,99%				3
Portugal	94,50%	90,00% (CAM)	99,90%	99,90% (CAM)			4
Rank PT	3	N/A	2	N/A	-	-	-

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

No caso de França, a informação é referente a 2023-2025.

\* Considerado como “demora excessiva”.

Os valores de Portugal referentes a D+1 e D+2 são referentes aos fluxos Continente, enquanto os referentes a D+2 e D+4 são referentes aos fluxos CAM, não sendo os valores CAM sido considerados para nenhuma das métricas apresentadas, para esse prazo de entrega.

Nas tabelas que se seguem apresenta-se a informação da situação ao nível da UE em 2019 e 2022, nas quais se pode observar que, entre os dois anos, apesar de o nível de exigência dos objetivos não variar muito, de uma forma geral, a média e a mediana dos valores registados piorou relativamente a 2019, com exceção da média para D+3. De ressaltar, no entanto, o número muito reduzido de observações em 2022.

**Tabela 14 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável à correspondência registada – 2019**

2019	Valor objetivo							Valor registado						
	PT	EM	Rank PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM	Rank PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	94,50%	6	3	89,60%	90,00%	98,00%	80,00%	94,10%	6	2	90,96%	90,00%	99,60%	87,00%
D+2	90,00%	7	N/A	94,17%	95,00%	99,00%	85,00%	75,80%	5	N/A	97,66%	98,15%	99,83%	94,50%
D+3	99,90%	5	1	95,00%	98,00%	99,90%	85,00%	99,80%	5	2	97,74%	98,70%	99,96%	93,60%
D+4	99,90%	4	N/A	96,00%	99,00%	99,00%	90,00%	95,20%	3	N/A	95,60%	95,60%	98,90%	92,30%
D+5	-	1	-	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	-	1	-	98,70%	98,70%	98,70%	98,70%
D+6	-	1	-	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	-	1	-	96,10%	96,10%	96,10%	96,10%

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.

Os valores de Portugal referentes a D+1 e D+3 são relativos aos fluxos Continente, enquanto os referentes a D+2 e D+4 são relativos aos fluxos CAM, não sendo os valores CAM sido considerados para nenhuma das métricas apresentadas, para esse prazo de entrega.

EM – Estados-Membros.

**Tabela 15 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável à correspondência registada – 2022**

2022	Valor objetivo							Valor registado						
	PT	EM Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM Rank	PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	<b>94,50%</b>	5	3	89,50%	90,00%	98,00%	80,00%	<b>92,70%</b>	3	1	85,20%	85,20%	92,70%	80,40%
D+2	<b>90,00%</b>	5	N/A	93,80%	95,00%	99,00%	85,00%	<b>71,80%</b>	2	N/A	95,16%	95,16%	95,50%	94,82%
D+3	<b>99,90%</b>	6	2	96,80%	97,00%	99,99%	93,00%	<b>99,30%</b>	2	1	98,00%	98,00%	99,30%	98,00%
D+4	<b>99,90%</b>	2	N/A	94,50%	94,50%	99,00%	90,00%	<b>92,80%</b>	2	N/A	94,01%	94,01%	99,91%	88,10%
D+5	-	3	-	98,33%	99,00%	99,00%	97,00%	-	1	-	97,80%	97,80%	97,80%	97,80%
D+6	-	1	-	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	-	1	N/A	93,50%	93,50%	93,50%	93,50%

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.

Os valores de Portugal referentes a D+1 e D+3 incluem os fluxos Continente, enquanto os referentes a D+2 e D+4 incluem os fluxos CAM, não sendo os valores CAM sido considerados para nenhuma das métricas apresentadas, para esse prazo de entrega.

EM – Estados-Membros.

França – valores objetivo para 2023 a 2025.

Conforme se pode observar nas tabelas acima, os valores objetivos aplicáveis à correspondência registada em Portugal, em 2022, bem como os valores registados situam-se acima da média, quer para o prazo de entrega em D+1 quer para o prazo de entrega em D+3. De notar que a comparação do valor objetivo de Portugal para D+1 com os outros quatro Estados-Membros que têm fixados objetivos neste prazo de entrega encontra-se influenciada pelo facto de, na Lituânia e na Alemanha, os valores objetivos fixados (de 85% e 80%, respetivamente) se situarem muito abaixo dos restantes.

No que respeita à mediana em relação aos objetivos definidos, em 2022 observa-se que, quer o valor objetivo definido em Portugal para a velocidade (D+1) quer para a fiabilidade (D+3) situa-se acima da mediana europeia, como verificado em 2019. Relativamente ao valor registado, Portugal foi o país em se verificou o valor mais elevado, para os dois prazos, havendo, no entanto, apenas mais dois (para D+1) ou mais um (para D+3) Estados-Membros com valores obtidos. Refira-se ainda que, em 2019, Malta registou valores superiores aos valores objetivos implementados em Portugal, quer em D+1 quer em D+3.

#### **6.1.6. Correspondência normal em quantidade**

Relativamente aos valores objetivos aplicáveis à demora de encaminhamento no envio de correspondência normal em quantidade, em 2022, foram 5 os Estados-Membros que fixaram valores para estes serviços, incluindo Portugal, como se verifica na tabela seguinte. Em idêntico sentido dos restantes serviços Malta foi o único país que definiu objetivos para três prazos de entrega. Os restantes países (Espanha, Itália, Luxemburgo e Portugal)

fixaram objetivos para dois prazos de entrega, sendo o padrão de entrega D+3 o mais comumente definido.

**Tabela 16 – Valores objetivos dos indicadores de qualidade de serviço fixados em cada Estado-Membro para a correspondência normal em quantidade e principais métricas – 2022**

País	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	Nº de objetivos
Espanha			93,00%		99,0%		2
Itália				90,00%		90,0%	2
Luxemburgo		85,00%	99,00%				2
Malta	95,00%	98,00%	99,00%				3
Portugal			96,30%		99,70%		2
Rank PT	-	-	3	-	1	-	-

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

Como mencionado anteriormente, de referir que em Espanha a correspondência unitária é medida em conjunto com a correspondência em quantidade e no Luxemburgo a medição da demora de encaminhamento é efetuada para envios postais como um todo, que inclui os serviços da correspondência prioritária, registada e em quantidade. Para os quatro Estados-Membros que estabeleceram objetivos para D+3, Portugal foi o Estado-Membro que fixou o segundo objetivo mais baixo, posicionando-se abaixo da média e da mediana.

**Tabela 17 – Situação ao nível da UE para o IQS aplicável à correspondência em quantidade – 2022**

2022	Valor objetivo							Valor registado						
	PT	EM	Rank PT	Média	Mediana	Max	Min	PT	EM	Rank PT	Média	Mediana	Max	Min
D+1	-	2	-	87,50%	87,50%	95,00%	80,00%	-	0	-	-	-	-	-
D+2	-	3	-	92,67%	95,00%	98,00%	85,00%	-	0	-	-	-	-	-
D+3	<b>96,3%</b>	4	3	97,00%	99,00%	99,00%	93,00%	<b>86,0%</b>	1	1	-	-	-	-
D+4	-	1	-	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	-	1	-	95,80%	95,80%	95,80%	95,80%
D+5	<b>99,7%</b>	2	1	99,00%	99,00%	99,50%	99,00%	<b>95,6%</b>	1	1	-	-	-	-
D+6	-	1	-	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	-	1	-	98,60%	98,60%	98,60%	98,60%

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM nos respetivos sítios de Internet ou junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.  
Valores objetivo para Portugal sem considerar o erro amostral. Se considerasse, o valor seria 95,80% em D+3 e 99,50% em D+5.  
EM – Estados-Membros.

## 6.2. Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

De acordo com a informação disponível em 2019 apenas três Estados-Membros tinham objetivos para o tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, entre eles Portugal.

Em 2022, quatro Estados-Membros da UE (Bélgica, Espanha, Itália e Portugal) fixaram objetivos para este indicador, conforme se ilustra na tabela seguinte.

**Tabela 18 – Situação ao nível da UE para o IQS sobre o tempo em fila de espera - 2022**

<b>Estado-Membro</b>	<b>Objetivo</b>
Bélgica	De acordo com o contrato de concessão que entrou em vigor no início de 2022, o tempo de atendimento de 80% a 90% dos clientes deverá ser inferior a 5 minutos.
Espanha	Tempo médio em fila de espera $\leq$ 8 minutos <sup>17</sup>
Itália	Tempo médio em fila de espera $\leq$ 25 minutos
Portugal	Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 ou 30 minutos) para 90% e 99,5%, respetivamente.

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE.

Conforme se pode observar, não existe uniformidade na forma como os objetivos são definidos. Por exemplo, em Portugal o objetivo é fixado como uma percentagem mínima a ser cumprida para tempos em fila de espera menores do que 10 e 30 minutos (de 90% e 99,5%, respetivamente), enquanto em Espanha e em Itália o objetivo foi fixado por referência ao tempo médio em fila de espera, que deve ser igual ou inferior a oito minutos e a 25 minutos, respetivamente. Por outro lado, na Bélgica a métrica implementada limita o tempo de atendimento de 80% a 90% dos clientes em cinco minutos.

## **7. Proposta**

### **7.1. Parâmetros, indicadores e objetivos de desempenho**

Como anteriormente referido, os objetivos de desempenho devem garantir elevados níveis de qualidade de serviço alinhados com as melhores práticas vigentes na UE, bem como atender à importância relativa dos serviços postais que integram o SU e ter em linha de conta os valores médios dos países da UE.

Sem prejuízo do exposto, importa ter sempre presente que as diferenças entre os diversos países da UE ao nível da topografia do território, da dimensão territorial (área geográfica),

<sup>17</sup> Em 2021, o tempo médio de espera foi de 7 minutos e 29 segundos. (<https://www.cnmec.es/prensa/correos-calidad-spu-2021-20230417>).

da extensão/densidade da rede postal, da existência ou não de territórios ultraperiféricos, entre outras especificidades próprias, incluindo a nível das experiências de utilização de serviços postais, são aspectos que implicam sempre alguma cautela quanto a conclusões sobre a comparabilidade entre os dados respeitantes a cada país. É, assim, importante ter em conta, na definição dos IQS e respetivos objetivos, as limitações associadas à utilização de dados de *benchmark* internacional, bem como das métricas de melhor prática e média na definição de cada indicador.

Por exemplo, há países que definem para cada serviço mais do que um indicador/objetivo de desempenho, como se apresentou no capítulo anterior, outros há que apenas fixam um indicador para cada serviço.

Constata-se também que, para alguns indicadores, o número de observações é muito reduzido (por vezes, abrangendo apenas um Estado-Membro). Assim, a média desses indicadores, além de pouco representativa da realidade europeia, está bastante vulnerável a *outliers*, que nestes casos correspondem a Estados-Membros com objetivos e/ou resultados muito mais altos ou muito mais baixos que a generalidade dos restantes Estados-Membros.

Releva-se ainda que não está concretizado no âmbito da definição dos objetivos de desempenho o conceito de melhores práticas, pelo que não está estabilizada a fronteira de valores mais elevados que se deverá ter em conta.

No âmbito da consideração do contexto das práticas vigentes na UE, importa ainda assinalar que Portugal, juntamente com mais dois países (Malta e Países Baixos), apresenta uma situação distinta da maioria dos países europeus, onde o Estado tem uma participação maioritária no capital dos PSU ao contrário do caso português em que o capital dos CTT, atual PSU, é totalmente privado.

Ainda no contexto da fixação do valor objetivo dos IQS, é relevante ponderar da adequabilidade, proporcionalidade e razoabilidade dos prazos de entrega.

Muitas vezes a solução que é apresentada para a sustentabilidade do SU e do PSU é o aumento dos prazos de entrega e/ou a redução dos objetivos de desempenho fixados para o mesmo prazo na definição dos IQS. Contudo, é necessário ponderar o impacto que

poderá ter, nomeadamente na satisfação das necessidades dos utilizadores, nos custos e na sustentabilidade ambiental. Considerando que a diminuição do volume de correspondências poderá gerar uma diminuição das economias de escala e poderá aumentar o custo unitário da prestação do serviço, podem por exemplo ser apresentadas duas hipóteses para dirimir esse eventual efeito, nomeadamente, fixar prazos de entrega mais alargados e/ou determinar objetivos de desempenho menos exigentes. Por um lado, poderá levar a uma diminuição dos custos da prestação do SU. Por outro lado, poderá diminuir, ainda mais, a frequência com que os consumidores utilizam o serviço, diminuindo o tráfego do serviço e, conseqüentemente, diminuindo as receitas da prestação do SU, podendo mesmo em determinadas situações colocar em causa a satisfação das necessidades dos utilizadores relativamente aos serviços postais.

Note-se que, relativamente ao impacto dos prazos de entrega e objetivos de desempenho no cumprimento dos IQS, pode ser considerado que, havendo uma menor exigência os custos da prestação do serviço diminuirão, o que, por sua vez, aumentaria a capacidade de cumprir os objetivos fixados. Contudo, este racional poderá levar a um círculo vicioso pernicioso, quando um relaxamento do nível de exigência que vise facilitar o cumprimento dos objetivos e reduzir os custos conduzir a uma revisão dos IQS, e um conseqüente novo incumprimento destes levar a um novo relaxamento do nível de exigência e assim sucessivamente.

Ainda no contexto da sustentabilidade da prestação do SU, pondera-se do impacto do aumento dos prazos de entrega na sustentabilidade ambiental. Este aumento poderá, por um lado, diminuir as emissões de CO<sub>2</sub> do transporte e da distribuição de objetos postais no âmbito do SU. No entanto, a diminuição das emissões de CO<sub>2</sub> também pode ser promovida pela utilização de transporte ecologicamente neutro e sem impactar de forma negativa na satisfação das necessidades dos consumidores.

Por fim, num contexto de incumprimento sucessivo da maioria ou mesmo da totalidade dos IQS, é possível inferir da efetiva eficácia da moldura que se encontre definida para persuadir ao cumprimento dos objetivos de desempenho pelo PSU.

Tendo em conta o exposto nos capítulos anteriores, e considerando que a prestação do SU deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no

que se refere a prazos de entrega, regularidade e fiabilidade do serviço, a ANACOM entende relevante (pelos motivos expostos na tabela seguinte) que os serviços para os quais estão atualmente definidos IQS continuem a ser considerados no âmbito dos IQS a fixar.

**Tabela 19 – Relevância da aplicação de IQS e objetivos de desempenho para os serviços do SU**

Serviço	Relevância
<b>Correspondência prioritária</b>	<p>As principais insatisfações dos utilizadores relacionadas com os serviços postais são sobre atrasos na entrega de objetos postais e problemas na distribuição postal, cujos incumprimentos afetam a experiência de utilização e satisfação dos utilizadores finais, incluindo no envio de correspondência prioritária.</p> <p>Tem-se verificado ao longo do tempo uma redução da utilização deste serviço, observando-se também uma redução da importância relativa do mesmo face à totalidade do tráfego dos serviços postais inseridos no SU, passando a representar menos de 5% do tráfego do SU. Contudo, tal não implica que este não seja relevante para os utilizadores, em particular quando estejam em causa necessidades de entrega em prazo curto.</p> <p>A nível da UE, a correspondência prioritária continua a constituir o serviço para o qual um maior número de Estados-Membros estabeleceram objetivos.</p> <p>Nesse contexto, propõe-se a manutenção da inclusão do serviço de correspondência prioritária no conjunto de IQS a serem definidos, considerando a criticidade do serviço e o impacto da não verificação do respetivo prazo de entrega na satisfação das necessidades da população e atividades económicas que utilizam este serviço.</p>
<b>Correspondência registada</b>	<p>O peso da correspondência registada no tráfego do SU no âmbito nacional apresenta uma trajetória crescente, registando um nível de redução do tráfego inferior à verificada para o SU.</p> <p>Relativamente às reclamações justificadas do envio de correspondência registada, reportadas pelos CTT, estas apresentam o maior peso no total das reclamações do SU, representando 44% das mesmas (dados do segundo trimestre de 2023). Quando consideradas as reclamações apresentadas junto da ANACOM, 7% destas aludem especificamente a atrasos na entrega do correio registado nacional.</p> <p>No contexto europeu, verificou-se, para 2022, que 11 Estados-Membros estabeleceram objetivos para a correspondência registada. Comparando a informação sobre a situação a nível da UE para a correspondência registada, verifica-se que, para alguns prazos de entrega, os indicadores relativos à média e mediana europeias do valor objetivo aumentaram, entre 2019 e 2022.</p> <p>Importa ter presente que o correio registado é valorizado pelos utilizadores pela sua segurança e rastreabilidade.</p> <p>A ANACOM considera essencial a fixação de IQS para a demora de encaminhamento de envios de correio registado, por considerar fundamental o garante da regularidade e da fiabilidade deste serviço.</p>

Serviço	Relevância
<b>Encomendas</b>	<p>De acordo com informação sobre reclamações justificadas sobre o SU reportada pelos CTT à ANACOM, cerca de 2% são relativas a encomendas nacionais, o que representa uma percentagem significativa tendo em conta o reduzido peso deste serviço no tráfego total do SU.</p> <p>Regista-se ainda que quinze países da UE (Portugal incluído) definiram objetivos de desempenho para este serviço, sendo o terceiro serviço em que mais países estabeleceram indicadores.</p> <p>Tendo em conta os princípios do SU, considera-se necessário garantir um serviço de encomendas no âmbito do SU, disponível e acessível para a população em geral, nomeadamente a mais necessitada ou residente em lugares mais remotos, com menores opções de escolha, em razoáveis prazos de entrega. Por conseguinte, entende-se relevante continuar a definir IQS e objetivo de desempenho para o serviço de encomendas.</p>
<b>Correspondência normal</b>	<p>No âmbito das reclamações remetidas à ANACOM relativas aos CTT, cerca de 7% reportam a atrasos na entrega de correspondência normal (2º trimestre de 2023).</p> <p>O serviço de correspondência normal é o segundo serviço mais utilizado no âmbito nacional em termos do número de envios no âmbito do SU, apenas sendo superado pelos envios em quantidade.</p> <p>Quinze países da UE estabeleceram valores objetivos para as correspondências normal.</p> <p>Nesse contexto, atenta a preponderância deste serviço para os utilizadores, entende-se que se deve manter a definição de IQS para a demora de encaminhamento do serviço de correspondência normal.</p>
<b>Correspondência em quantidade</b>	<p>A proporção da correspondência normal em quantidade em relação ao tráfego total dos serviços postais no âmbito do SU e a nível nacional permanece consistentemente acima dos 50%, ou seja, bem acima dos restantes serviços postais que estão inseridos no âmbito do SU. Este serviço é predominantemente utilizado por utilizadores empresariais, nas suas comunicações com consumidores. Salienta-se, como já referido, que um dos principais motivos de reclamações está relacionado com os atrasos/demoras no encaminhamento de envios postais.</p> <p>Em 2022, cinco Estados-Membros, incluindo Portugal, definiram valores objetivos para a demora no encaminhamento de envios de correspondência em quantidade.</p> <p>Neste contexto, e dado o peso preponderante deste serviço no tráfego do SU, entende-se ser de manter a inclusão do serviço de correspondência normal em quantidade no conjunto de IQS a serem definidos.</p>
<b>Jornais e Publicações Periódicas</b>	<p>Regista-se um aumento da importância relativa dos JPP no tráfego do SU no âmbito nacional decorrente de o decréscimo de utilização de JPP ser inferior ao decréscimo do tráfego total.</p> <p>No que respeita às reclamações, os envios de JPP são o quarto serviço mais reclamado do SU nacional, representando cerca de 3% das reclamações, no segundo trimestre de 2023.</p> <p>No contexto nacional da qualidade de serviço do SU postal, encontram-se fixados objetivos de desempenho para JPP desde 2006, sendo que em 2019 foi desagregado</p>

Serviço	Relevância
	<p>em envios de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal e em envios de JPP com periodicidade superior à semanal, por forma a se ter em conta as específicas necessidades que cada um deste tipo de envios visa satisfazer.</p> <p>No contexto da UE, em 2022 apenas um Estado-Membro (Malta), para além de Portugal, tinha fixado objetivos para estes envios postais. Em França apenas se exige o reporte de vários indicadores de JPP, sem existirem objetivos fixados.</p> <p>Os JPP desempenham um papel importante na disseminação de informação e conteúdos, particularmente para aqueles que se encontram excluídos digitalmente. Neste sentido, destaca-se ainda o Decreto-Lei 22/2015, de 06.02.2015, que tem como objetivo apoiar a disseminação da imprensa local e regional, bem como o acesso à informação, através da comparticipação pelo Estado nos custos de envio de publicações periódicas para assinantes dentro e fora do país. Também no que concerne aos JPP, a periodicidade é fundamental para o acesso a essa informação, principalmente para que os leitores usufruam da informação atualizada e de forma oportuna.</p> <p>Atenta a ponderação efetuada, a ANACOM entende adequado manter a definição de IQS para os envios de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal e para os envios de JPP com periodicidade superior à semanal, pela relevância que estes indicadores apresenta para um igual acesso de todos os cidadãos à informação, e tendo presente as diferentes necessidades de informação que as referidas modalidades satisfazem.</p>
<p><b>Atendimento (tempo em fila de espera)</b></p>	<p>A garantia de um atendimento rápido e eficiente é essencial para assegurar que os utilizadores têm acesso aos serviços do SU com uma qualidade adequada, existindo 4 países da UE que definem objetivos para esta atividade.</p> <p>Por forma a assegurar a qualidade do atendimento da parte dos CTT, a ANACOM entende ser essencial continuar a fixar um objetivo, exigente, para este indicador.</p>

Não obstante, entende-se ser de propor uma simplificação dos indicadores, em linha com as características dos vários serviços em termos do encaminhamento “prioritário” ou “de velocidade normal” dos mesmos, agregando num mesmo indicador serviços caracterizados pelo mesmo prazo de encaminhamento. Ou seja, agregando num mesmo indicador serviços caracterizados por um encaminhamento “prioritário”, e num outro indicador serviços caracterizados por um encaminhamento “de velocidade normal”.

Excecionam-se dessa agregação, no caso dos envios com encaminhamento de velocidade normal, os envios de correspondência normal em quantidade e os envios de encomendas. De notar, que se considera não ser adequado promover um maior nível de agregação dos serviços abrangidos por cada IQS, atendendo a que, em face da importância relativa de cada serviço e das características intrínsecas de cada um, tal conduziria a que mesmo com

um objetivo de desempenho elevado a qualidade na prestação dos serviços com menor peso poderia ser negligenciada e, ainda assim, cumprido o IQS. Daí que não se considera adequado agregar num mesmo IQS os envios de correspondência normal em quantidade, nem os envios de encomendas.

Para os serviços com encaminhamento “prioritário”, em linha com o que já é a prática atualmente implementada, propõe-se manter a desagregação entre as áreas geográficas Continente e CAM, com indicadores específicos para cada uma destas áreas, de modo a ter em conta a especificidade geográfica das Regiões Autónomas, fixando um objetivo para D+2 (com um padrão de encaminhamento com um dia útil adicional para entrega face ao Continente) para os fluxos CAM. Note-se que se visa ter em consideração em particular a especificidade dos fluxos entre o Continente e as Regiões Autónomas, entre as Regiões Autónomas e entre as ilhas de cada Região Autónoma, entendendo-se que esta mesma especificidade não se verifica nos fluxos internos a cada ilha. Assim, considera-se adequado que o objetivo para a demora de encaminhamento de envios prioritários dentro de cada ilha das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira seja igual à do Continente (ou seja, até D+1), aplicando-se o dia adicional de encaminhamento para os restantes fluxos CAM.

No caso dos envios de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal (que inclui os jornais diários e semanários), atendendo à necessidade específica que satisfaz, importando assegurar que os mesmos são entregues aos destinatários em tempo útil, visando a satisfação das necessidades dos utilizadores (expedidores e recetores), propõe-se manter um indicador específico para este serviço, não se agregando com os restantes serviços com encaminhamento prioritário. Esta desagregação apenas é efetuada para os envios no Continente e nos fluxos intra-ilha das Regiões Autónomas, fixando-se um padrão de encaminhamento do serviço até D+1, não se justificando no caso dos fluxos CAM, excluindo os fluxos intra-ilha, dado que neste caso o padrão de serviço é já por si mais alargado, sendo de até D+2.

Entende-se adequado proceder também a uma simplificação dos IQS atualmente definidos para a fiabilidade.

Assim, considera-se adequado agregar os indicadores que respeitavam à fiabilidade da entrega, passando a aplicar-se unicamente um indicador para a fiabilidade, com um prazo

de entrega ligeiramente mais alargado mas em que, ao mesmo tempo, se define um objetivo de desempenho que limita ainda mais a quantidade de envios postais que poderão ficar por entregar nesse prazo. Deste modo propõe-se a introdução de um novo IQS que visa que, num prazo razoável, seja entregue a quase totalidade dos envios postais, pretendendo-se aumentar assim a fiabilidade de entrega. Este novo IQS incluirá todos os serviços para os quais se definiram IQS, incluindo assim as correspondências – prioritária, normal (unitária), normal em quantidade e registada -, os JPP (independentemente da periodicidade) e as encomendas (serviços estes cujo peso na determinação do valor deste IQS é ponderada, nomeadamente, de acordo com o peso do tráfego de cada um desses serviços), limitando os envios postais não entregues.

Neste contexto, considera-se ser de definir que, apenas dois envios em cada mil, ou seja 0,2% de todos os envios postais, possam ficar por entregar no prazo de até 8 dias úteis (D+8). Tendo por referência dados de tráfego de 2022, estima-se que, no máximo, cerca de 700 mil objetos postais poderiam ser entregues após 8 dias úteis. Note-se que a aplicação dos atuais indicadores de fiabilidade permite que mais de 1 milhão de objetos postais possam ser entregues fora dos prazos atualmente definidos (D+3, D+4 e D+5), podendo até, no limite, ser entregues num prazo superior a 8 dias úteis, pelo que com o objetivo de desempenho que se propõe se limita (reduz) a quantidade de envios postais que podem ficar por entregar após 8 dias úteis.

Adicionalmente, a ANACOM considera relevante manter um IQS para o tempo em fila de espera em estabelecimentos postais, medido através da percentagem mínima de eventos ocorridos até determinado tempo.

De notar que se considera adequado manter a fixação de um IQS que limita o tempo máximo em fila de espera para a maioria das situações, em vez de um relativo ao tempo médio como sucede em Espanha ou em Itália, por forma a limitar a ocorrência de situações extremas.

Por outro lado, considera-se que será suficiente e em linha com o objetivo de simplificação que se está a propor, que seja implementado apenas um indicador para o tempo máximo em fila de espera, em vez de dois como definido atualmente não deixando de, contudo, promover a satisfação das necessidades dos utilizadores.

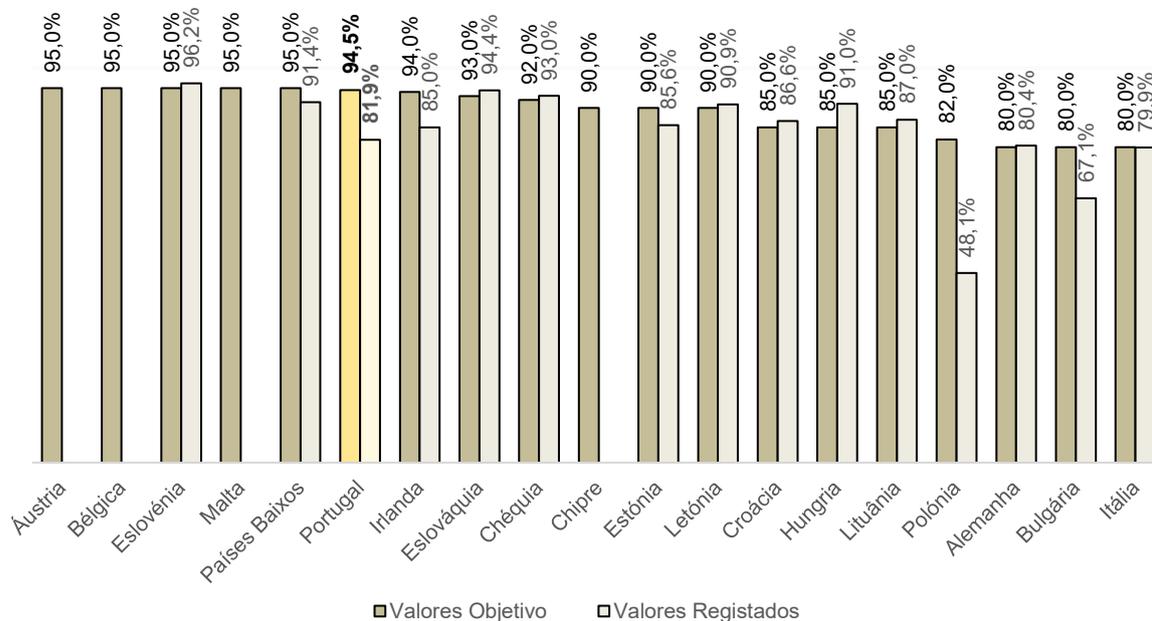
Relativamente aos valores dos objetivos de desempenho a fixar, no que concerne aos **envios de correspondência prioritária** verifica-se que este corresponde ao serviço em que um maior número de Estados Membros fixaram prazos de entrega para D+1 (em 2022, 19 países, incluindo Portugal).

Como se pode observar no gráfico que se segue, o valor mais elevado situou-se em 95%, tendo sido fixado por cinco Estados Membros (Áustria, Bélgica, Eslovénia, Malta e Países Baixos). Em contrapartida, e em sentido oposto, o valor mais baixo de 80% foi implementado por três Estados Membros: Alemanha, Bulgária e Itália.

No que corresponde aos **envios de correspondência registada**, em 2022, para o mesmo prazo de entrega em D+1, apenas cinco Estados Membros, incluindo Portugal, fixaram objetivo para este serviço. Dos objetivos fixados, verifica-se uma grande heterogeneidade entre os diferentes valores, com Malta e Bélgica a fixarem objetivos de 98% e 95%, respetivamente, e a Lituânia e a Alemanha a fixarem valores em 85% e 80%, respetivamente.

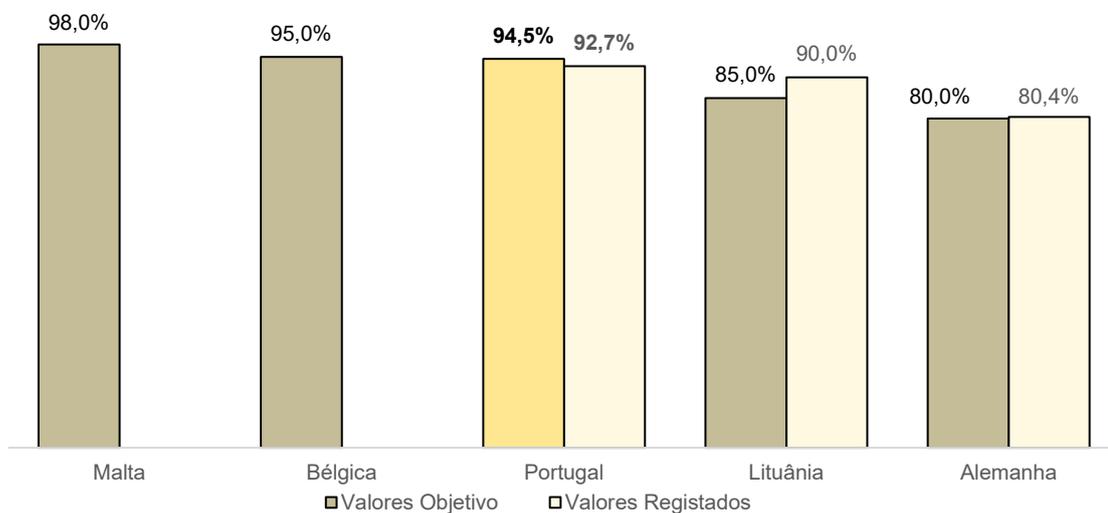
Atento o exposto e visando a definição de um objetivo de desempenho que garanta elevados níveis de qualidade do serviço, que se encontre alinhado com as melhores práticas vigentes na UE e tendo em linha de conta os valores médios dos Estados-Membros da UE que fixaram objetivos de desempenho para estes serviços para D+1, entende-se adequada a fixação de um valor objetivo de 95% para o IQS das correspondências prioritárias (que inclui os envios de correspondência prioritária e de correspondência registada), nos fluxos no Continente e intra-ilha.

**Gráfico 10 – Correspondência prioritária em D+1 (2022) - valores objetivo e registados para cada Estado-Membro**



Fonte: Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Gráfico 11 – Correspondência registada em D+1 (2022) - valores objetivo e registados para cada Estado-Membro**



Fonte: Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

De realçar que este valor, apesar de 0,5 p.p. superior ao atualmente aplicável para estes serviços, foi em vários anos cumprido pelos CTT, quer para a correspondência prioritária, quer a para a correspondência registada (*vide* tabela seguinte), inclusivamente em anos

em que, no caso dos envios de correspondência prioritária em que os valores são obtidos por amostra, na avaliação do cumprimento dos objetivos não era tido em consideração o erro amostral, o que entretanto passou a ser considerado pela ANACOM desde 2019, inclusive (o que tem como consequência que, efetivamente, o valor objetivo a considerar seja mais baixo ou o valor registado a considerar seja mais elevado, por via de se ter em consideração o erro amostral).

**Tabela 20 – Histórico dos valores registados pelos CTT para a demora de encaminhamento de correspondência prioritária e para a demora de correspondência registada, no Continente, em D+1**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Correspondência prioritária - Continente (D+1) (%)</b>	94,8	94,7	94,9	94,9	95,3	95,2	93,8	91,4	92,3	88,2	-	-	81,9
<b>Correspondência registada - Continente (D+1) (%)</b>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	93,9	95,1	96,2	94,1	-	-	92,7

**Fonte:** ANACOM com base em dados CTT.

**Nota:** Valores de correspondência não registada prioritária a partir de 2019, inclusive, pode conter extravios. A partir de 2019, a medição da demora de encaminhamento de correspondência registada passou a ser efetuada com base em envios reais. Até 2018, medição com base em amostra.

**Unidades:** Percentagem.

No respeitante aos **envios de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal**, em 2022, apenas Malta fixou objetivo para este serviço (95% para D+1), medindo-o conjuntamente com a correspondência prioritária e não o distinguindo entre a periodicidade das publicações. Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos valores registados pelos CTT para estes envios.

**Tabela 21 – Histórico dos valores registados pelos CTT para a demora de encaminhamento de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal, no Continente, em D+1**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>JPP com periodicidade igual ou inferior à semana- Continente (D+1) (%)</b>	[IIC]								[FIC]	84,4	-	-	76,8

**Fonte:** ANACOM e CTT (apenas existe IQS para JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal desde 2019, inclusive).

**Unidades:** Percentagem.

Por conseguinte, face o exposto e numa ótica de uniformização com os restantes envios prioritários, a ANACOM entende fixar igualmente o objetivo de 95% para o IQS relativo aos envios de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal, nos fluxos no Continente e intra-ilha.

Adicionalmente, e como referido acima, a ANACOM entende adequado fixar um indicador para os **envios prioritários nos fluxos CAM, excluindo agora os fluxos intra-ilha** (incluindo nesse indicador envios de correspondência prioritária e registada e envios de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal). Propõe-se, neste caso, manter o objetivo de desempenho atualmente aplicável a cada um dos serviços que integram este IQS, de 90% para o prazo de entrega em D+2, por se entender ser um nível adequado que visa assegurar a satisfação das necessidades de serviços postais dos utilizadores.

Na tabela seguinte apresenta-se informação sobre o histórico dos valores registados pelos CTT, para os vários serviços que incluem este IQS, sendo possível observar que o objetivo proposto foi em vários anos cumprido pelos CTT, quer para a correspondência prioritária, quer a para os envios de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal, inclusivamente em anos em que, na avaliação do cumprimento dos objetivos não era tido em consideração o erro amostral, o que entretanto passou a ser considerado pela ANACOM desde 2019, inclusive. De notar que a informação apresentada inclui os fluxos CAM intra-ilha.

**Tabela 22 – Histórico dos valores registados pelos CTT para a demora de encaminhamento da correspondência prioritária, de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal e de correspondência registada, fluxos CAM, em D+2**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Correspondência prioritária - CAM (D+2)</b>	92,1	91,8	94,2	93,3	93,3	90,6	89,4	87,9	86	88	-	-	71,7
<b>JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+2)</b>	[IIC]							[FIC]	n.d.	84,1	-	-	74
<b>Correspondência registada - CAM (D+2)</b>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	70,8	83,6	82,9	75,8	-	-	71,8

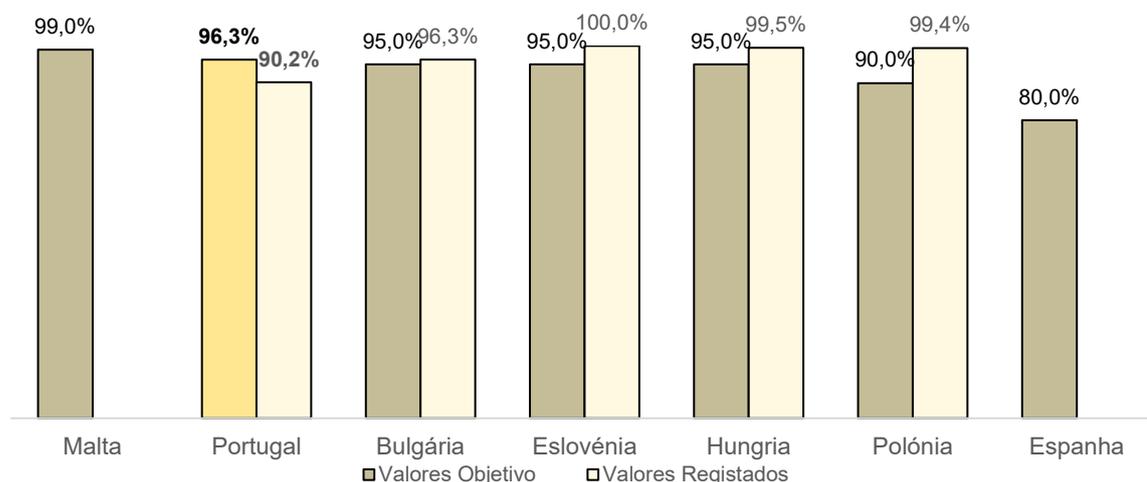
**Fonte:** ANACOM e CTT (apenas existe IQS para JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal desde 2019, inclusive).  
**Nota:** Valores de correspondência não registada prioritária a partir de 2019, inclusive, pode conter extravios. A partir de 2019, a medição da demora de encaminhamento de correspondência registada passou a ser efetuada com base em envios reais. Até 2018, medição com base em amostra.  
**Unidades:** Percentagem.

De referir ainda que o objetivo de 90% é menor em 5 p.p. face ao que se propõe para os restantes IQS de envios prioritários no Continente e intra-ilha, o que visa já ter em conta as especificidades geográficas e de transporte de e para as Regiões Autónomas.

Relativamente aos **envios de encomendas**, conforme se pode observar no gráfico seguinte, para o prazo de entrega em D+3, em 2022 foram sete os Estados Membros (incluindo Portugal) a definir objetivo para este serviço, apresentando-se Malta como o país que definiu o valor objetivo mais elevado, de 99%. Verifica-se ainda que o valor objetivo de

95% foi o adotado por um maior número de países, para este prazo de entrega (Bulgária, Eslovénia e Hungria). A Espanha (80%) apresenta um valor objetivo mais afastado do fixado nos restantes.

**Gráfico 12 – Encomendas – Valores objetivos e registados para cada Estado Membro, em D+3 (2022)**



**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

Como já referido na análise comparativa a nível da UE, este serviço apresenta uma acrescida relevância nos últimos anos. Esta tendência verifica-se também na evolução positiva dos valores objetivo e registados, entre 2019 e 2022 (cf. evidenciado no capítulo 6.1.4).

Face ao exposto, considera-se ser adequada a fixação de um valor objetivo de 95% para o IQS de envio de encomendas, o que representa até um decréscimo em 1,3 p.p. relativamente ao objetivo de desempenho atual. Analisando o histórico relativo a este serviço (tabela *infra*), constata-se que, desde 2010, este valor foi alcançado em três anos pelos CTT, e em outros três, o desvio foi inferior a 0,7 p.p.

**Tabela 23 – Histórico dos valores registados pelos CTT para a demora de encaminhamento de encomendas, em D+3**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Encomendas (D+3) (%)</b>	93,8	94,8	96,7	95,5	94,3	93	90,7	95,1	94,8	90,8	-	-	90,2

**Fonte:** ANACOM com base em dados CTT. A partir de 2019, medição efetuada com base em envios reais. Até 2018, medição com base em amostra.

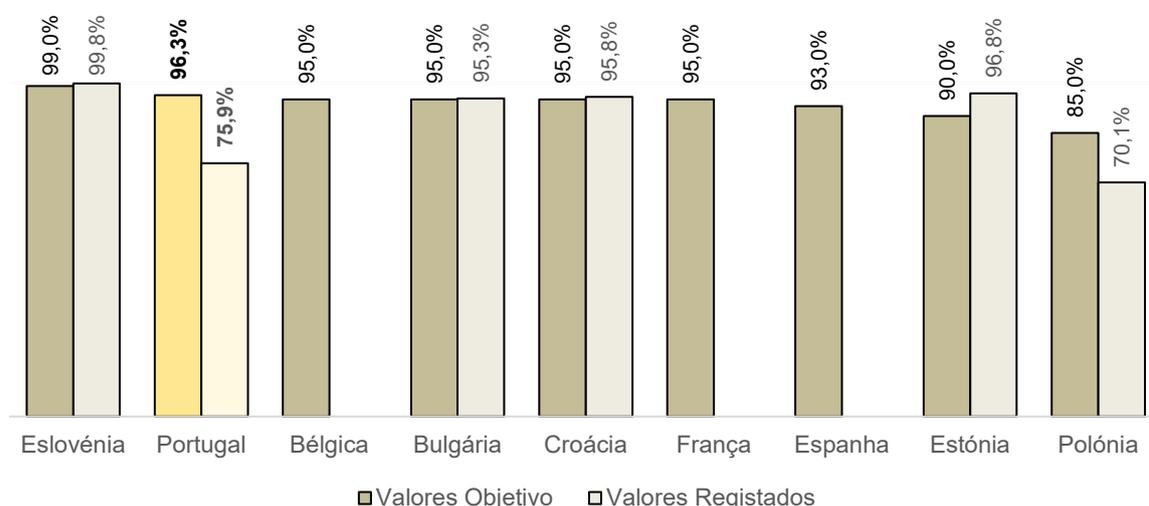
**Unidades:** Percentagem.

No que respeita aos **envios de correspondência normal**, verifica-se que os objetivos de desempenho nos Estados Membros da UE, que fixaram objetivos de desempenho para

D+3, variam entre 99% na Eslovénia e 85% na Polónia. A seguir à Eslovénia, quatro países fixaram como objetivo 95%, seguindo-se a Espanha com 93% e a Estónia com 90%. Verifica-se assim que metade dos países fixaram o valor objetivo em 95% e que com exceção da Polónia todos fixaram objetivos iguais ou acima de 90%.

Face o exposto, e para o prazo de entrega em D+3, a ANACOM entende fixar o valor de 95% para o IQS do correio de velocidade normal (que inclui os envios de correspondência normal e os envios de JPP com periodicidade superior à semanal)

**Gráfico 24 – Correspondência normal em D+3 (2022) - valores objetivo e registados para cada Estado-Membro**



**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

Este valor (95%) representa até um valor inferior ao que historicamente se encontra fixado para os CTT para os envios de correspondência normal (em que pelo menos desde 2004 o valor objetivo é igual ou superior a 96%) e desde 2019 para os envios de JPP com periodicidade superior à semanal (cujo valor objetivo é de 96,3%), sendo também inferior aos valores de desempenho que os CTT já em vários anos atingiram para o correio normal (cf. tabela seguinte, que apresenta valores desde 2010).

**Tabela 24 – Histórico dos valores registados pelos CTT para os valores observados da demora de encaminhamento de correspondência normal e de JPP com periodicidade superior à semanal**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Correspondência normal (D+3) (%)</b>	96,8	96,8	98,0	97,6	97,6	97,3	96,1	95,9	96,4	91,5	-	-	75,9
<b>JPP com periodicidade superior à semanal (D+3) (%)</b>	[IIC]								[FIC]	86,7	-	-	91,8

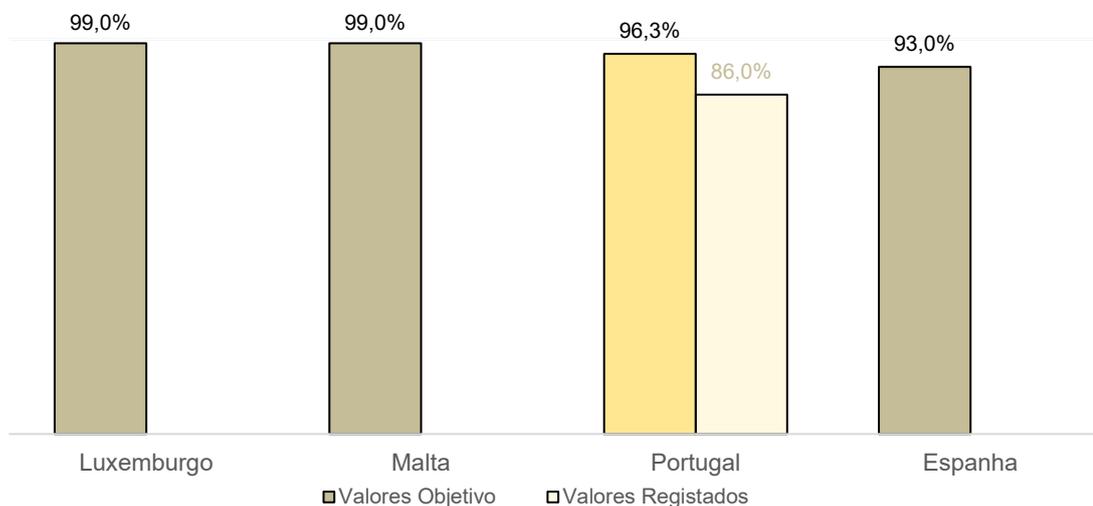
**Fonte:** ANACOM e CTT (apenas existe IQS para JPP com periodicidade superior à semanal desde 2019, inclusive).

**Nota:** Valores de correspondência não registada a partir de 2019, inclusive, pode conter extravios.

**Unidades:** Percentagem.

No tocante aos **envios de correspondência normal em quantidade**, é de assinalar que, em 2022, quatro países (incluindo Portugal) definiram objetivos para este serviço para o prazo de entrega em D+3. Malta e Luxemburgo fixaram um valor objetivo em 99%, enquanto que em Espanha se estabeleceu o objetivo de 93%, valores que se traduzem num valor médio de 97%. De sublinhar que tanto Espanha como o Luxemburgo medem a demora de encaminhamento da correspondência em quantidade juntamente com outro(s) serviço(s).

**Gráfico 25 – Correspondência normal em quantidade em D+3 (2022) - valores objetivo e registados para cada Estado-Membro**



**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

Por outro lado, é de notar que este serviço é o que assume uma maior importância relativa do tráfego no âmbito do SU, com um peso acima de 50%, em 2022 (vide Informação Complementar).

Deste modo, considera-se adequado fixar um valor objetivo de 97% para o IQS de envio da correspondência normal em quantidade, notando-se que, os CTT já atingiram aquele

valor em pelo menos um ano (ver tabela seguinte). Aplica-se também, no caso deste serviço, o acima referido quanto à consideração do erro amostral para efeitos de avaliação do cumprimento do objetivo de desempenho.

**Tabela 25 – Histórico dos valores registados pelos CTT para a demora de encaminhamento de correspondência normal em quantidade**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Correspondência normal em quantidade (D+3) (%)</b>	[IIC]								[FIC]	89,3	-	-	86

Fonte: ANACOM e CTT (apenas existe IQS para este serviço desde 2019, inclusive).

Unidades: Percentagem.

No que respeita ao **IQS do tempo em fila de espera**, e igualmente atendendo à necessidade de se assegurarem elevados padrões de atendimento (de forma a assegurar o acesso adequado ao SU visando a satisfação das necessidades dos utilizadores), a ANACOM entende que o objetivo a fixar deverá continuar a pautar-se pela necessária exigência, propondo-se a implementação de um tempo de fila de espera inferior a 15 minutos para 95% dos eventos, o que permite continuar a assegurar tempos de espera adequados e razoáveis para a maioria das situações. Este objetivo tem também em conta os dados históricos da medição dos IQS do tempo em fila de espera (cf. tabela seguinte), tendo já sido atingido pelos CTT em vários anos.

**Tabela 26 – Valores observados para tempo em fila de espera até 15 minutos**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Tempo de fila de espera no atendimento (% de eventos &lt; 15 minutos) (%)</b>	94,8	93,1	95,5	95,5	95,5	96,4	92,8	91,9	96,1	94,3	-	-	89,2

Fonte: Cálculos ANACOM, com base na informação anual do sistema de medição dos IQS.

Unidades: Percentagem.

Nas condições descritas, na figura seguinte apresentam-se os PQS, respetivos IQS e objetivos de desempenho que esta Autoridade propõe definir.

**Figura 3 – Qualidade de serviço – Proposta de parâmetros, indicadores e objetivos de desempenho**

Parâmetros	Indicadores e objetivos				
Demora de encaminhamento de envios postais	Envios prioritários Continente e intra-ilha (D+1)	Correspondência prioritária e registada	IQS 1	95%	
		JPP com periodicidade ≤ semanal	IQS 2		
	Envios prioritários CAM (D+2)	Correspondência prioritária, registada, e JPP com periodicidade ≤ semanal		IQS 3	90%
	Envios de velocidade normal Nacional (D+3)	Encomendas		IQS 4	95%
		Correspondência normal e JPP com periodicidade > semanal		IQS 5	
		Correspondência normal em quantidade		IQS 6	
	Correio não entregue até D+8			IQS 7	2‰
Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais	Percentagem em eventos < 15 mn		IQS 8	95%	

Fonte: ANACOM.

**Notas:**

«CAM» representa os fluxos de correio entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, entre as Regiões Autónomas e inter-ilhas das Regiões Autónomas (exclui, assim, os fluxos intra-ilha).

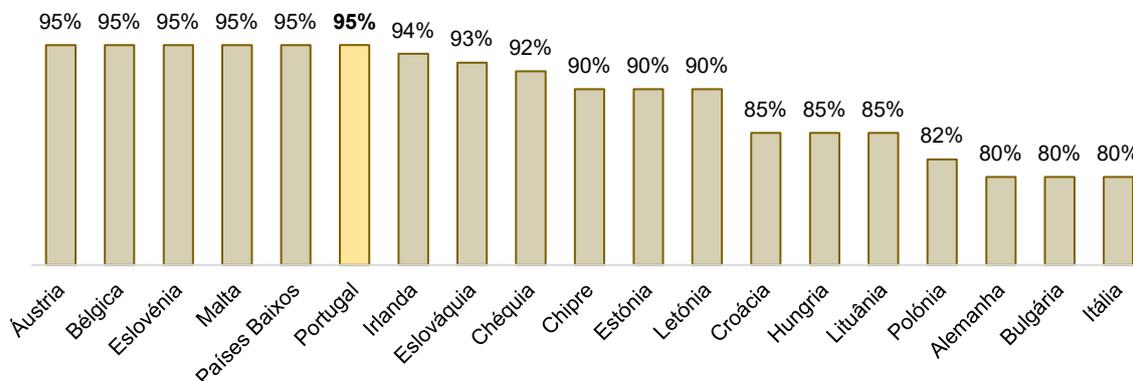
«D+X» identifica a demora no encaminhamento do envio postal, sendo «D» a data de aceitação do envio na rede postal e «X» o número de dias úteis, após receção do envio, no qual é efetuada a entrega ao destinatário.

Nos gráficos seguintes apresenta-se a posição de Portugal face aos seus congéneres europeus, no seguimento da presente proposta.

Assim e no que respeita aos envios de correspondência prioritária Portugal com um objetivo de 95% situa-se alinhado com um conjunto de cinco países que apresentam o mesmo valor, encontrando-se também alinhado com os países que definem valores objetivo para a correspondência registada igual ao da correspondência prioritária.

Dada a ausência de informação detalhada sobre os fluxos intra-ilha, bem como de informação de outros Estados Membros com idêntica situação geográfica, nos gráficos seguintes apresenta-se a informação disponível sem esta desagregação.

**Gráfico 26 – Correspondência prioritária em D+1 (2022) - valores objetivo para cada Estado-Membro**

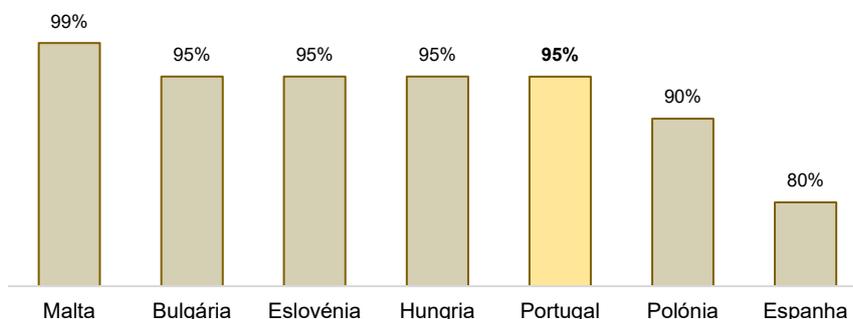


**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Notas:** A Alemanha, Bélgica, Lituânia, Malta e Portugal para além de definirem valores objetivos para a correspondência prioritária também definem objetivos para a correspondência registada. À exceção de Malta que tem um objetivo de 98% para a correspondência registada, estes países não diferenciam o valor objetivo da correspondência prioritária da registada.

Relativamente ao objetivo proposto de 95% para o envio de encomendas, conforme se ilustra no gráfico seguinte, Portugal apresenta um valor aplicado pela maioria dos países.

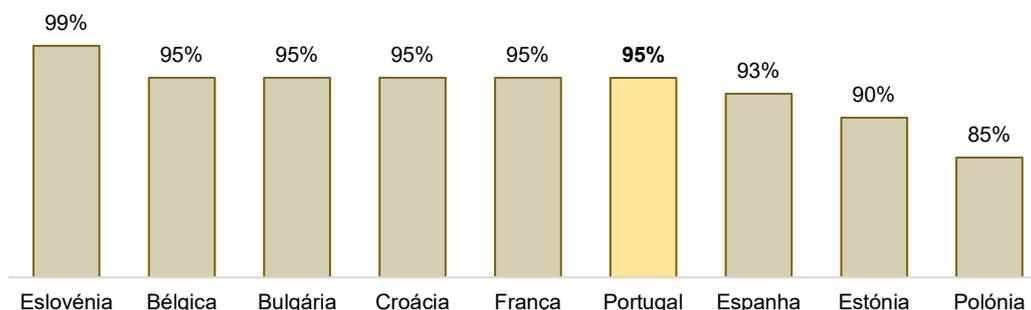
**Gráfico 27 – Encomendas em D+3 (2022) - valores objetivo para cada Estado-Membro**



**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

No que respeita aos envios de correspondência normal a posição de Portugal face ao objetivo proposto, conforme se pode observar do gráfico seguinte está alinhada com as práticas observadas.

**Gráfico 28 – Correspondência normal em D+3 (2022) - valores objetivo para cada Estado-Membro**

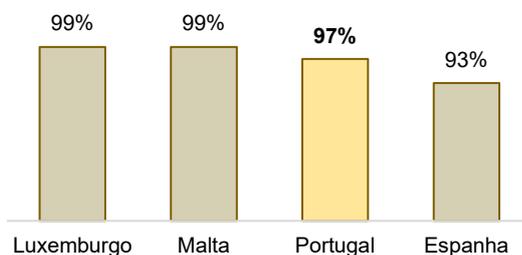


**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Notas:** No caso de França, a informação é referente a 2023-2025.

Relativamente aos envios de correspondência normal em quantidade, com a proposta de um valor objetivo de 97% Portugal, no conjunto dos quatro países, situa-se na terceira posição.

**Gráfico 29 – Correspondência normal quantidade em D+3 (2022) - valores objetivo para cada Estado-Membro**



**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

## 7.2. Medição dos IQS

O n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal define que os PSU 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 SU, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma Autoridade externa independente.

A ANACOM entende que, sempre que possível, a medição da demora de encaminhamento deverá ser efetuada com base na demora registada a partir de envios reais de correio, o que se verifica atualmente com os envios de correio registado e de encomendas. A oferta do atual PSU relativa a estes envios tem associada informação de *track & trace*, que permite determinar a data de depósito (aceitação) do envio e a data da sua entrega (bem

como a data de tentativa de entrega ou a data a partir da qual está disponível para entrega, dependendo do serviço). Neste âmbito, o cálculo dos IQS respetivos é efetuado com base naquela informação.

No caso dos envios em que essa informação não é recolhida – casos da correspondência prioritária, normal, em quantidade e JPP –, sempre que aplicável e possível devem ser utilizadas normas de medição que definam metodologias de cálculo de demoras de encaminhamento. Neste contexto, a ANACOM defende a utilização das normas que têm sido elaboradas pelo Comité Europeu de Normalização (CEN), referentes à medição da qualidade do serviço. Estas normas têm sido desenvolvidas ao abrigo de mandatos específicos que resultam da Diretiva Postal<sup>18</sup> e que foram conferidos pela Comissão Europeia. Assim, a medição dos IQS deve continuar a seguir as respetivas normas que se encontrem adotadas, sendo que em caso de atualização das referidas normas pelo CEN, deverão ser seguidas as normas atualizadas.

Face ao exposto, a medição dos IQS deve ser efetuada de acordo com as metodologias de medição referidas na tabela seguinte, sem prejuízo de maior detalhe no Anexo à presente proposta.

**Tabela 27 – Metodologias de medição dos IQS**

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)		METODOLOGIA	AMOSTRA MÍNIMA
IQS1	Demora de encaminhamento de correspondências prioritárias – Continente e intra-ilha (D+1)	<p>Aplica-se a norma EN 13850:2020 no caso da correspondência prioritária. Para os envios de correspondência registada, o cálculo é efetuado utilizando a informação de <i>track &amp; trace</i> (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registadas.</p> <p>Cálculo do valor final deste indicador é efetuado pela ponderação de ambos os valores registados de cada serviço individualmente, tendo em conta o tráfego destes serviços.</p>	<p>Demora de encaminhamento da correspondência prioritária: a norma estabelece uma amostra mínima de 9625 objetos de teste para um desempenho abaixo de 50%. Para um desempenho que cumpra o objetivo fixado a norma define para um nível de 90% uma amostra mínima 3500 objetos de teste.</p> <p>Demora de encaminhamento de correspondência registada: totalidade dos envios.</p>

<sup>18</sup> Diretiva 97/67/CE, alterada pela Diretiva 2008/6/CE.

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)		METODOLOGIA	AMOSTRA MÍNIMA
IQS2	Demora de encaminhamento de JPP com uma periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente e intra-ilha (D+1)	Aplica-se a norma EN 14534:2016.	A norma estabelece uma amostra mínima de 2400 objetos de teste para um desempenho abaixo de 50%. Para um desempenho que cumpra o objetivo fixado a norma define para um nível de 90% uma amostra mínima de 1020 objetos de teste.
IQS3	Demora de encaminhamento de envios prioritários – CAM, excluindo fluxos intra-ilha (D+2)	Aplicam-se as normas (i) EN 13850:2020, para a correspondência prioritária, (ii) EN 14534:2016 para os JPP ≤ semanal e (iii) cálculo efetuado utilizando a informação de <i>track &amp; trace</i> (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registadas.  Cálculo do valor final deste indicador é efetuado pela ponderação de ambos os valores registados de cada serviço individualmente, tendo em conta o tráfego destes serviços.	Demora de encaminhamento da correspondência prioritária: a norma estabelece uma amostra mínima de 9625 objetos de teste para um desempenho abaixo de 50%. Para um desempenho que cumpra o objetivo fixado a norma define para um nível de 90% uma amostra mínima 3500 objetos de teste.  Demora de encaminhamento de JPP ≤ semanal: a norma estabelece uma amostra mínima de 1068 objetos de teste para um desempenho abaixo de 50%. Para um desempenho que cumpra o objetivo fixado a norma define para um nível de 90% uma amostra mínima de 490 objetos de teste.  Demora de encaminhamento de correspondência registada: totalidade dos envios.
IQS4	Demora de encaminhamento de encomendas	Cálculo efetuado utilizando a informação de <i>track &amp; trace</i> (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de encomendas.	N/A
IQS5	Demora de encaminhamento de correspondência normal e JPP com uma periodicidade superior à semanal - (D+3)	Aplicam-se as normas (i) EN 14508:2016 - medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio normal; e (ii) EN 14534:2016 - medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade, para os JPP.  Cálculo do valor final deste indicador é efetuado pela ponderação de ambos os valores registados de cada serviço individualmente, tendo em conta o tráfego destes serviços.	Demora de encaminhamento da correio normal: a norma estabelece uma amostra mínima de 1070 objetos de teste para um desempenho abaixo de 50%. Para um desempenho que cumpra o objetivo fixado a norma define para um nível de 90% uma amostra mínima de 470 objetos de teste.  IQS sobre a demora de encaminhamento dos JPP > semanal: a norma estabelece uma amostra mínima de 1068 objetos de teste para um desempenho abaixo de 50%. Para um desempenho que cumpra o objetivo fixado a norma define para um nível de 90% uma amostra mínima de 490 objetos de teste.

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)		METODOLOGIA	AMOSTRA MÍNIMA
IQS6	Demora de encaminhamento da correspondência normal em quantidade	Aplica-se a norma EN 14534:2016.	A norma estabelece uma amostra mínima de 1068 objetos de teste para um desempenho abaixo de 50%. Para um desempenho que cumpra o objetivo fixado a norma define para um nível de 90% uma amostra mínima de 490 objetos de teste.
IQS7	Correio não entregue até D+8	Cálculo do valor deste indicador é efetuado pelo número total de envios postais não entregues até 8 dias úteis, ponderado tendo em conta os respetivos serviços em termos de tráfego.	Para o cálculo deste indicador são usadas as amostras e a informação de <i>track &amp; trace</i> usadas nos IQS1 a 6, de forma a não duplicar a amostra já existente.
IQS8	Tempo em fila de espera	Medido com base numa amostra de observações efetuadas nos estabelecimentos postais (cliente mistério).	3050 observações

Fonte: ANACOM.

Relativamente às demoras de encaminhamento de serviços cujos métodos de medição se baseiam em amostras da realidade, ou seja, demoras de encaminhamento da correspondência prioritária, da correspondência normal (tanto no caso de envios unitários como em quantidade) e de JPP, devem ser implementadas amostras que respeitem as dimensões mínimas estabelecidas nas normas referidas. Na tabela acima apresentam-se, a título meramente indicativo, as amostras mínimas que cada uma das normas prevê para níveis de desempenho de 50% e de 90%.

Em relação ao IQS8, relativo ao tempo em fila de espera, considera-se que a definição de uma dimensão mínima para a amostra de 3050 observações contribuirá para assegurar a fiabilidade dos resultados de medição deste IQS, sendo também a dimensão da amostra que já resultava da decisão de 29.04.2021.

A medição dos IQS pelo(s) PSU deve ainda ter em consideração as determinações e recomendações efetuadas pela ANACOM relativamente aos procedimentos de medição dos IQS, constantes da decisão de 28.12.2018, relativa aos resultados das auditorias aos níveis de qualidade do SU em 2016 e 2017, e da decisão de 22.01.2020, relativa à utilização de transponders na medição dos IQS, que se reproduzem, no aplicável e com as necessárias adaptações, no APÊNDICE 2 ao Anexo à presente decisão.

Entende-se que deve ainda a ANACOM poder determinar alterações na metodologia e procedimentos de cálculo dos IQS, nomeadamente na sequência de auditorias ao sistema de medição dos mesmos e/ou na sequência da publicação de normas do Comité Europeu de Normalização sobre qualidade de serviço dos serviços postais.

Tendo a medição de ser efetuada por entidade(s) independente(s) do PSU, a qual desempenha assim um papel determinante para o apuramento da qualidade do SU, e considerando que a Lei Postal encarrega a ANACOM da supervisão do cumprimento das obrigações em matéria de qualidade de serviço, considera-se que o PSU deve informar a ANACOM sobre o procedimento de seleção da entidade ou entidades encarregues da medição, bem como sobre outros factos relevantes que ocorram relativamente ao referido procedimento e durante o período de execução do contrato de prestação de serviços. Estabelece-se ainda a possibilidade de a ANACOM intervir na definição das especificações e do caderno de encargos para a seleção da(s) entidade(s) encarregue(s) da medição, com vista a assegurar, tanto quanto possível e atempadamente, que a medição que venha a ser efetuada esteja de acordo com a Lei Postal e com o fixado pela ANACOM ao abrigo da Lei Postal, ao invés de tal apenas poder ser verificado *ex post*.

### **7.3. Verificação do cumprimento dos IQS**

No caso dos IQS cujo método de medição se baseia em amostras da realidade, o valor apurado corresponde a uma estimativa. Nestes casos, podem ocorrer erros de «aceitação», quando a amostra fornece um «falso cumprimento» (a medição sobre a amostra indica o cumprimento do objetivo que, no entanto, não é cumprido na realidade), e erros de «rejeição», quando a amostra fornece um «falso incumprimento» (um incumprimento na amostra quando não há incumprimento no universo como um todo).

Pode assim acontecer que num determinado ano o PSU cumpra no universo (na realidade) o objetivo de um determinado IQS e, numa certa proporção das medições (amostra) desse IQS, seja considerado cumprido. Ou, inversamente, pode acontecer que num determinado ano o PSU cumpra no universo (na realidade) o objetivo de desempenho e, numa certa proporção da amostra, seja declarado incumpridor.

Esta situação não se coloca no caso dos IQS cuja medição é efetuada com base no universo como um todo (nos envios reais dos utilizadores). Visando reduzir, para

probabilidades razoavelmente pequenas (probabilidade máxima de 5%), a existência de «falsos incumprimentos» que tem como consequências para o PSU poder ser penalizado por incumprimento do objetivo de desempenho, aceita-se uma margem de tolerância nas medições feitas sobre amostras.

Assim, no caso dos IQS apurados com base em amostras, deverão considerar-se como cumpridos os objetivos de desempenho quando o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado for maior ou igual ao valor objetivo fixado para o respetivo IQS.

Por exemplo, considerando um determinado IQS cujo objetivo de desempenho é de 99,9%, para uma dimensão amostral de 5000 objetos e que siga uma amostragem aleatória simples, a observação de uma percentagem de 99,84% de objetos dentro do prazo (D+X) fixado, conduz a um intervalo de confiança a 95% para  $p$  entre 99,73% e 99,95%. Sendo o seu limite superior (99,95%) maior que 99,9% (o valor objetivo), considerar-se-ia o objetivo cumprido.

Note-se que os erros amostrais podem variar consoante vários parâmetros: a) o valor observado na amostra; b) a dimensão amostral; c) o nível de confiança estabelecido. No caso dos IQS cuja medição é efetuada com base em todo o universo de envios reais, a ANACOM considera ser de definir como cumpridos os objetivos de desempenho quando o valor observado, arredondado à primeira casa decimal, for maior ou igual ao valor objetivo do respetivo IQS.

A este respeito, de referir ainda que esta proposta se destaca das anteriores decisões desta Autoridade sobre a definição dos IQS, na medida em que são propostos alguns indicadores que englobam mais do que um serviço. Por conseguinte, o critério para aferir o cumprimento do objetivo necessitará de contabilizar e dar resposta a estas diferenças.

Para estes IQS, a ANACOM entende que, após a medição dos IQS para cada serviço, de forma independente, deverá ser feita uma ponderação do valor obtido, tendo em linha de conta a relevância de cada serviço que compõe o IQS, atendendo, nomeadamente, ao peso do respetivo tráfego no âmbito do SU. Assim, o valor efetivo a ser considerado para a aferição do cumprimento dos objetivos irá ser uma média ponderada - arredondada às décimas - dos valores registados - arredondados às centésimas - para cada serviço integrante do objetivo, e individualmente, para esse prazo de entrega.

Pese embora, de notar que não deixará de ser assegurada uma representatividade significativa de todos os serviços dentro de cada IQS, por forma a evitar um tratamento diferenciado de certos serviços com peso menor dentro do SU (ex: encomendas).

Face ao exposto, a ANACOM entende propor as seguintes ponderações:

**IQS1 - Demora de encaminhamento de correspondências prioritárias - Continente e intra-ilha (D+1)**

Os dois serviços que integram este IQS têm um peso relativamente distinto, quando comparada a correspondência prioritária com o total da correspondência registada. De facto, estes serviços apresentavam, para o Continente, em 2022, uma importância relativa no tráfego do SU de **[IIC] [FIC]** e **[IIC] [FIC]**, respetivamente. Mais se acrescenta que quando utilizada a informação remetida aquando do estudo do correio real de 2022 é possível contabilizar a proporção de tráfego de cada tipo de correspondência por fluxos do Continente e fluxos CAM, embora estes últimos, sem desagregação entre tráfego intra-ilhas e inter-ilhas. Quando contabilizados apenas os fluxos do Continente a importância relativa destes dois serviços é de **[IIC] [FIC]** para a correspondência prioritária e **[IIC] [FIC]** para a correspondência registada.

Face ao exposto, propõem-se as seguintes ponderações:

$$IQS1 = 0,2 * Valor_{Correspondência Prioritária (D+1) Continente e intra-ilha} + 0,8 * Valor_{Correspondência Registada (D+1) Continente e intra-ilha}$$

O valor a considerar para o Valor<sub>Correspondência Prioritária (D+1) Continente e CAM intra-ilha</sub> é o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado.

**IQS3 - Demora de encaminhamento de envios prioritários – CAM, excluindo fluxos intra-ilha (D+2)**

Este indicador engloba os três serviços, a correspondência prioritária, a correspondência registada e JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal. Uma possibilidade para a ponderação a utilizar seria a do tráfego nacional destes serviços, que se traduz em **[IIC] [FIC]** para a correspondência prioritária, **[IIC] [FIC]** corresponde à correspondência registada e **[IIC] [FIC]** ao correio editorial.

Face ao exposto, propõem-se as seguintes ponderações:

$IQS3 = 0,12 * Valor_{\text{Correspondência Prioritária CAM, excluindo fluxos intra-ilha (D+2)}}$  +

$0,55 * Valor_{\text{Correspondência Registada CAM, excluindo fluxos intra-ilha (D+2)}}$  +

$0,33 * Valor_{\text{JPP periodicidade } \leq \text{semanal CAM, excluindo fluxos intra-ilha (D+2)}}$

O valor a considerar para o  $Valor_{\text{Correspondência Prioritária CAM, excluindo fluxos intra-ilha (D+2)}}$  é o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado.

O valor a considerar para o  $Valor_{\text{JPP periodicidade } \leq \text{semanal CAM, excluindo fluxos intra-ilha (D+2)}}$  é o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado.

#### IQS5 - Demora de encaminhamento da correspondência normal e JPP superior à semanal (D+3)

Atendendo a que este IQS engloba dois serviços – a correspondência normal (unitária) e os JPP – e a que a correspondência normal tem um peso muito mais considerável no tráfego ([IIC] [FIC] vs. [IIC] [FIC]) do SU de âmbito nacional em 2022, propõe-se que o serviço de correspondência normal represente uma maior ponderação no cálculo final deste IQS. No entanto, e considerado o exposto anteriormente, de forma a prevenir um tratamento diferenciado dos JPP com uma periodicidade superior à semanal, e tendo em linha de conta a ponderação do tráfego de cada serviço, entende-se que o cálculo seja efetuado da seguinte forma:

$IQS5 = 0,8 * Valor_{\text{Correspondência normal (D+3)}} + 0,2 * Valor_{\text{JPP com Periodicidade } > \text{Semanal (D+3)}}$

O valor a considerar para o  $Valor_{\text{Correspondência normal (D+3)}}$  é o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado.

O valor a considerar para o  $Valor_{\text{JPP periodicidade } > \text{semanal (D+3)}}$  é o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado.

#### IQS7 – Correio não entregue até 8 dias úteis

Este indicador engloba sete serviços – correspondência prioritária, normal (unitária e em quantidade) e registada, encomendas e os JPP (com as duas tipologias de periodicidade) – e certos serviços apresentam importâncias relativas do tráfego bastante extremadas (como são os casos da correspondência normal em quantidade que representa **[IIC]** **[FIC]** do total do tráfego e das encomendas com **[IIC]** **[FIC]**). Assim, a ANACOM entende que as proporções de cada indicador por serviço a adotar para aferir o cumprimento global do IQS7 devem, para além de refletir a importância relativa de cada serviço, garantir que nenhum serviço, independentemente da sua menor importância relativa no âmbito do SU, sofra um tratamento diferenciado. Assim, definiram-se as ponderações para cada um dos serviços, de âmbito nacional, continental e para o CAM, limitando a ponderação máxima aos 50% – para a correspondência normal em quantidade – e a mínima aos 0,5% – para os serviços de correspondência prioritária para o CAM excluindo fluxos intra-ilha, JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal para o CAM excluindo igualmente fluxos intra-ilha e encomendas –, distribuindo equitativamente pelos outros serviços a ponderação remanescente, pelo que se propõe o seguinte:

$$\begin{aligned} \text{IQS7} &= 0,205 * \text{IQS Correspondência normal (D+8)} \\ &+ 0,04 * \text{IQS Correspondência Prioritária (D+8) – Continente e intra-ilha} \\ &+ 0,005 * \text{IQS Correspondência Prioritária (D+8) – CAM, excluindo fluxos intra-ilha} \\ &+ 0,055 * \text{IQS JPP com periodicidade } \leq \text{semanal (D+8) – Continente e intra-ilha} \\ &+ 0,005 * \text{IQS JPP com periodicidade } \leq \text{semanal (D+8) – CAM, excluindo fluxos intra-ilha} \\ &+ 0,04 * \text{IQS JPP com periodicidade } > \text{semanal (D+8)} \\ &+ 0,005 * \text{IQS Encomendas (D+8)} \\ &+ 0,13 * \text{IQS Correspondência registada (D+8) - Continente e intra-ilha} \\ &+ 0,015 * \text{IQS Correspondência registada (D+8) – CAM excluindo fluxos intra-ilha} \\ &+ 0,50 * \text{IQS Correspondência normal em quantidade (D+8)} \end{aligned}$$

Assim, a ANACOM pretende garantir que todos os serviços devem assegurar, para além do seu cumprimento nos prazos fixados, o cumprimento do IQS7 em D+8 a 99,8% (o equivalente a 2 por mil), que adira à realidade da prestação do SU.

#### **7.4. Casos de força maior**

A existência de situações de força maior ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo do PSU, e que tenham impacto no desempenho da qualidade de serviço, deverá poder continuar a ser considerada no âmbito da aferição dos resultados de medição dos IQS.

Neste sentido, entende-se ser de continuar a permitir que o PSU possa solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos, cabendo à ANACOM a decisão de considerar, ou não, esse(s) pedido(s).

Para este efeito, considera-se ser de assumir como situações de força maior ou fenómenos externos à capacidade de controlo do PSU, os factos de terceiros ou naturais, imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzam independentemente da vontade e da capacidade de controlo do PSU, tais como atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações, greves gerais e quaisquer outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais.

Esclarece-se ainda que, tal como a ANACOM tem entendido, e em linha com as normas de medição da qualidade de serviço desenvolvidas pelo CEN, as perturbações laborais internas do PSU não devem ser consideradas situações de força maior ou fenómenos a que aludem os parágrafos anteriores.

O(s) pedido(s) de ativação da dedução deverá(ão) ser apresentado(s) pelo(s) PSU, por escrito à ANACOM, de forma fundamentada e acompanhado(s) de toda a informação relevante para a sua análise, no prazo máximo de 60 dias úteis contados a partir da data da ocorrência dos referidos fenómenos ou ocorrências.

Compete à ANACOM decidir sobre a qualificação da ocorrência como uma situação de força maior ou de fenómenos como já referidos, bem como sobre a dedução que a mesma determina nos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

A decisão referida no número anterior deve ser notificada ao(s) PSU no prazo máximo de 45 dias úteis a contar da data da receção do pedido por este realizado.

Independentemente da apresentação de pedido de dedução, o(s) PSU obriga(m)-se a tentar encontrar as melhores alternativas durante o período de ocorrência destas situações.

### **7.5. Divulgação aos utilizadores**

O n.º 2 do artigo 11.º da Lei Postal determina que o PSU deve publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores informações precisas e atualizadas sobre as características do SU oferecido, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços, níveis de qualidade de serviço e reclamações.

Neste enquadramento, releva-se que as informações a prestar pelo PSU aos utilizadores, nomeadamente no que se refere a matérias relacionadas com os níveis de qualidade de serviço, se encontram especificadas em decisão autónoma desta Autoridade de 29.04.2021 (decisão relativa à informação a prestar pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal aos utilizadores<sup>19</sup>).

Atendendo a que os PQS e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, nomeadamente as regras relativas à sua divulgação aos utilizadores, são fixados por portaria do membro do Governo responsável pela área das comunicações, conforme decorre do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal, entende a ANACOM que permanecem adequadas as obrigações que foram neste âmbito fixadas.

A especificação da informação encontra-se mais à frente detalhada.

---

<sup>19</sup> Disponível em [https://www.anacom.pt/streaming/Decisao29042021\\_InformacaoUtilizadores.pdf?contentId=1624062&field=ATTACHED\\_FILE](https://www.anacom.pt/streaming/Decisao29042021_InformacaoUtilizadores.pdf?contentId=1624062&field=ATTACHED_FILE)

## **7.6. Comunicação à ANACOM**

O PSU deve remeter à ANACOM informações que permitam assegurar, a esta Autoridade, a monitorização adequada da qualidade do serviço prestado, nomeadamente no que se refere aos valores atingidos para cada IQS, com desagregação adequada, tal como se detalha em maior pormenor no Anexo à presente decisão. O PSU deve identificar, se aplicável, a informação considerada confidencial, acompanhada da respetiva fundamentação, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 45.º da Lei Postal e a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 02.02.2012 sobre a confidencialidade da informação facultada pelas empresas prestadoras de serviços postais ao regulador.

Em particular, e atendendo a que a medição dos IQS deve ser efetuada por entidade(s) independente(s) do PSU, deve ser assegurado o envio à ANACOM, pela(s) referida(s) entidade(s) independente(s), dos resultados da medição dos níveis de qualidade do serviço, em simultâneo ao envio dessa mesma informação ao(s) PSU, devendo também prever-se que a ANACOM, sempre que o entender, possa solicitar diretamente àquela(s) entidade(s) as informações tidas por necessárias para acompanhar a medição e aferir os níveis de desempenho do PSU.

## **7.7. Do período de vigência dos IQS a fixar**

Os PQS e objetivos de desempenho devem ser fixados para um período plurianual mínimo de três anos, nos termos do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal.

Tendo em conta que:

- a) o Contrato de Concessão termina em fevereiro de 2029;
- b) após a fixação dos PQS e objetivos de desempenho pelo membro do Governo responsável pela área das comunicações, deve ser assegurado um período de adaptação adequado aos CTT, enquanto empresa concessionária do SU, para realizar as diligências que lhe permitam dar cumprimento às obrigações que decorram dos novos parâmetros e objetivos, nomeadamente em termos de medição, caso exista essa necessidade; e

- c) existem vantagens na vigência dos novos PQS e respetivos objetivos de desempenho ocorrer no início de um ano civil, a fim de permitir um melhor acompanhamento do respetivo cumprimento, reduzindo a complexidade do processo de monitorização;
- d) um período de vigência superior a três anos permite uma maior estabilidade e previsibilidade ao PSU,

considera-se que se devem manter os atuais IQS e objetivos de desempenho até 31.12.2024, devendo os novos IQS aplicar-se a partir de 01.01.2025 e até ao final da vigência do Contrato de Concessão, ou seja, durante um período de pouco mais de 4 anos (até fevereiro de 2029).

## **8. Deliberação**

Tendo em conta o anteriormente exposto, e no exercício das atribuições conferidas à ANACOM pelas alíneas h) e i) do n.º 1 e pela alínea b) do n.º 2 do artigo 8.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução dos objetivos e princípios estabelecidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 e nas alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 2.º da Lei Postal, e considerando o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 13.º e no artigo 43.º, ambos da mesma lei, o Conselho de Administração da ANACOM, no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea m) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, delibera:

1. Aprovar o projeto de proposta de parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, em Anexo;
2. Submeter o presente projeto à audição dos CTT – Correios de Portugal, S.A., enquanto prestador do serviço postal universal, e das organizações representativas dos consumidores, fixando o prazo de 20 dias úteis para que, querendo, se pronunciem por escrito e em língua portuguesa.
3. Submeter o presente projeto a consulta do mercado, pelo mesmo prazo, com vista a, nesta oportunidade, recolher eventuais contributos de utilizadores e/ou de prestadores de serviços postais.

## **ANEXO Projeto de Proposta de parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal**

### **Objeto e âmbito**

O presente documento fixa os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), os respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal (SU), que os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto prestador do serviço postal universal (PSU), fica obrigado a cumprir.

Entende-se ser de fixar PQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, respetivos IQS, objetivos de desempenho e métodos de medição, conforme constantes do APÊNDICE 1.

### **Medição**

- 1 - A medição dos PQS e respetivos IQS é efetuada através de uma entidade externa independente dos CTT.
- 2 - A ANACOM, no âmbito das suas atribuições de fiscalização da prestação do serviço postal universal e de garantia do cumprimento das obrigações de serviço universal, pode intervir na definição das especificações técnicas e do caderno de encargos para a seleção da entidade externa independente dos CTT a que alude o n.º 1, nos termos previstos nos números 3 a 7.
- 3 - No prazo de cinco dias úteis contado a partir da data da sua ocorrência, os CTT devem remeter à ANACOM informação sobre os seguintes factos relativos à contratação de entidade externa independente para a medição dos PQS e respetivos IQS:
  - a) lançamento do procedimento, que deve ser acompanhado das peças do procedimento utilizado;

- b) decisão de adjudicação;
  - c) contrato de prestação de serviços celebrado com a entidade adjudicatária, remetendo cópia do contrato assinado;
  - d) alterações ao contrato em vigor.
- 4 - Os CTT devem informar a ANACOM, quando aplicável e com a maior brevidade possível, da ocorrência de outros factos relevantes no âmbito da contratualização e execução dos serviços a que alude o n.º 3, nomeadamente em caso de resolução, por qualquer das partes, do contrato de prestação de serviços e datas de efeitos da mesma.
- 5 - Nas situações previstas nos números 3 e 4, a ANACOM pode determinar alterações às especificações e ao caderno de encargos do procedimento de seleção, ou ao contrato de prestação de serviços quando este já se encontre celebrado, caso as condições fixadas ponham em causa a adequada medição da qualidade de serviço.
- 6 - Sempre que, durante a vigência da Concessão, os CTT pretendam proceder ao lançamento de um novo procedimento para a contratação de entidade externa independente para a medição dos PQS e respetivos IQS, devem informar a ANACOM com 30 dias úteis de antecedência relativamente à data de lançamento do procedimento, remetendo, com essa comunicação, as peças processuais relevantes.
- 7 - Na situação prevista no número anterior, a ANACOM pode determinar alterações às especificações e ao caderno de encargos do procedimento de seleção, caso as condições fixadas ponham em causa a adequada medição da qualidade de serviço.
- 8 - O período de referência para efeitos de cumprimento dos IQS corresponde ao ano civil.
- 9 - Os CTT obrigam-se a introduzir alterações na metodologia e procedimentos de cálculo dos IQS, que sejam determinadas pela ANACOM na sequência de auditorias ao sistema de medição dos mesmos e/ou na sequência da publicação de normas do Comité Europeu de Normalização sobre qualidade de serviço dos serviços postais.

### **Informações à ANACOM**

- 1 - Os CTT remetem à ANACOM, até ao último dia útil do segundo mês seguinte ao final de cada trimestre do ano civil, um relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados nesse trimestre, em cada um dos meses desse trimestre e em termos acumulados no ano, para cada um dos IQS fixados no APÊNDICE 1 e para cada um dos serviços de forma individual nos casos dos IQS calculados com base na medição de mais do que um serviço, salvo nos casos dos valores referentes ao último trimestre do ano, em que se aplica o disposto no número seguinte.
- 2 - O relatório com informação sobre os níveis anuais de qualidade registados no ano, bem como o relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados no último trimestre do ano, e de cada um dos meses desse trimestre, é remetido pelos CTT à ANACOM até ao dia 31 de março do ano seguinte.
- 3 - Os CTT remetem também à ANACOM, juntamente com a informação referida nos n.ºs 1 e 2, informação sobre os níveis de qualidade obtidos, desagregados por Continente, Açores, Madeira e CAM (fluxos com origem ou destino nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira), para todos os IQS constantes do APÊNDICE 1 e para cada um dos serviços de forma individual nos casos dos IQS calculados com base na medição de mais do que um serviço.
- 4 - Nos casos em que a ANACOM tenha autorizado a dedução de registos, os CTT devem remeter à ANACOM os valores anuais dos níveis de qualidade de serviço a que aludem os n.ºs 1 a 3, obtidos com e sem a referida dedução.
- 5 - Os CTT enviam ainda à ANACOM, juntamente com a informação referida no n.º 2:
  - a) a informação adicional sobre cada IQS constante da tabela seguinte e para cada um dos serviços de forma individual para os IQS1, IQS3 e IQS5:

IQS	Informação adicional a remeter pelos CTT à ANACOM		
IQS1	Demora de encaminhamento da correspondência prioritária – Continente e intra-ilha	Informação referida no ponto 9 da norma EN 14508:2016	
	Demora de encaminhamento da correspondência registada – Continente e intra-ilha	Informação sobre a percentagem cumulativa de envios de correspondência registada distribuídos no prazo de D+1 a D+10 e do total de envios considerados	
IQS2	Demora de encaminhamento dos JPP ≤ semanal – Continente e intra-ilha	Informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016	
IQS3	Demora de encaminhamento da correspondência prioritária – CAM, excluindo fluxos intra-ilha	Informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2020	
	Demora de encaminhamento da correspondência registada - CAM, excluindo fluxos intra-ilha	Informação sobre a percentagem cumulativa de envios de correspondência registada distribuídos no prazo de D+1 a D+10 e do total de envios considerados	
	Demora de encaminhamento dos JPP ≤ semanal – CAM, excluindo fluxos intra-ilha	Informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016	
IQS4	Demora de encaminhamento de encomendas	Informação sobre o valor do IQS, a percentagem cumulativa de envios distribuídos no prazo de D+1 a D+10 e do total de envios considerados	
IQS5	Demora de encaminhamento da correspondência normal	Informação referida no ponto 9 da norma EN 14508:2016	
	Demora de encaminhamento dos JPP > semanal	Informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016	
IQS6	Demora de encaminhamento da correspondência normal em quantidade	Informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016	
IQS7	Correio não entregue até 8 dias úteis (por cada mil objetos postais):	Demora de encaminhamento da correspondência normal	Informação detalhada sobre o cálculo do IQS.
		Demora de encaminhamento da correspondência prioritária – Continente e intra-ilha	
		Demora de encaminhamento da correspondência prioritária - CAM, excluindo fluxos intra-ilha	
		Demora de encaminhamento dos JPP > semanal	
		Demora de encaminhamento dos JPP ≤ semanal – Continente e intra-ilha	
		Demora de encaminhamento dos JPP ≤ semanal - CAM, excluindo fluxos intra-ilha	
		Demora de encaminhamento de encomendas	
		Demora de encaminhamento da correspondência registada – Continente e intra-ilha	
		Demora de encaminhamento da correspondência registada - CAM, excluindo fluxos intra-ilha	
Demora de encaminhamento da correspondência normal em quantidade			
IQS8	Tempo em fila de espera	Informação sobre: i) tamanho da amostra; ii) nível de precisão dos resultados (e.g. nível de confiança e margem de erro) e iii) descrição da fórmula de cálculo	

- b) cópia, em formato eletrónico, das bases de dados de suporte ao cálculo dos valores de cada IQS. Nos casos em que a ANACOM tenha autorizado a dedução de registos, os CTT devem remeter também cópia, em formato eletrónico, das bases de dados de suporte ao cálculo dos valores dos IQS tendo em conta o referido no n.º 4;
  - c) Informação relativa aos intervalos de confiança a 95% associados aos objetivos de desempenho fixados para os IQS apurados com base em amostras, bem como todos os elementos utilizados para o apuramento dos referidos intervalos de confiança.
- 6 - A informação disponibilizada aos utilizadores relativa à qualidade do serviço prestado pelos CTT, nos termos da decisão específica da ANACOM relativa à informação a prestar pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal aos utilizadores, deve acompanhar a informação remetida pelos CTT ao abrigo do n.º 2.
- 7 - Os CTT ficam obrigados a garantir que o contrato celebrado com a entidade externa independente responsável pela medição dos níveis de qualidade assegura que:
- a) os resultados trimestrais e anual da medição dos níveis de qualidade do serviço são remetidos em simultâneo aos CTT e à ANACOM;
  - b) a entidade contratada para a medição dos níveis de qualidade de serviço faculta à ANACOM todas as informações que por esta Autoridade lhe sejam solicitadas para acompanhar a medição e aferir dos níveis de desempenho dos CTT à luz dos objetivos definidos;
- 8 - A(s) entidade(s) externa(s) independente(s) que procede(m) à medição dos níveis de qualidade do serviço reporta(m) trimestralmente à ANACOM os resultados da medição dos níveis de qualidade do serviço, em simultâneo com o envio dessa mesma informação aos CTT.
- 9 - A informação recolhida no âmbito dos n.ºs 1 a 6, com exceção da recolhida no âmbito da alínea b) do n.º 5, pode ser divulgada pela ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 53.º, n.º 1, da Lei Postal.

10 - Os CTT devem identificar, se aplicável, a informação considerada confidencial, acompanhada da respetiva fundamentação, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 45.º da Lei Postal e a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 02.02.2012 sobre a confidencialidade da informação facultada pelas empresas prestadoras de serviços postais ao regulador.

### **Divulgação de informação aos utilizadores sobre qualidade de serviço**

1 - Até ao final do mês de abril, os CTT devem publicar num endereço específico do seu sítio na Internet, o qual deve estar identificado de forma clara na página inicial e permitir uma ligação direta para o mesmo, e em todos os estabelecimentos postais, bem como em outros locais que os CTT entendam adequados para uma vasta divulgação de informação, os valores efetivamente verificados no ano civil anterior relativamente a cada um dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) que se encontrem obrigados a cumprir, bem como os respetivos objetivos de desempenho. Esta informação deve permanecer publicada até à sua substituição por nova informação, nos termos previstos nesta regra.

2 - A informação referida no número acima deve também ser disponibilizada, a pedido, nos serviços de atendimento/de contacto dos CTT com os utilizadores.

3 - A informação referida no número 1 deve também ser disponibilizada no «*microsite*» previsto na decisão da ANACOM de 29.04.2021, relativa à informação a prestar pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal aos utilizadores.

4 - Devem ainda os CTT manter disponível, no seu sítio na Internet, pelo menos no «*microsite*» referido no n.º 3, o histórico da informação relativa aos valores verificados em cada ano civil relativamente a cada IQS.

### **Deduções para efeitos de cálculo dos IQS**

1 - No caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço, os

CTT poderão solicitar à ANACOM, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

- 2 - Consideram-se situações de força maior ou de fenómenos a que alude o número anterior, os factos de terceiros ou naturais, imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzam independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, tais como atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações, greves gerais e quaisquer outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais.
- 3 - As ocorrências de perturbações laborais internas dos CTT não são consideradas situações de força maior ou fenómenos a que aludem os números 1 e 2.
- 4 - O pedido de dedução referido no n.º 1 deverá ser apresentado pelos CTT, por escrito, à ANACOM, de forma fundamentada e acompanhado de toda a informação relevante para a sua análise, no prazo máximo de 60 dias úteis contados a partir da data do fim da ocorrência da situação de força maior ou do fenómeno que o justifica.
- 5 - Compete à ANACOM decidir sobre a qualificação da ocorrência como uma situação de força maior ou de fenómenos a que alude o n.º 1, bem como sobre a dedução que a mesma determina nos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.
- 6 - A decisão referida no número anterior deve ser notificada aos CTT no prazo máximo de 45 dias úteis a contar da data da receção do pedido por este realizado.
- 7 - Independentemente da apresentação de pedido de dedução, os CTT obrigam-se a tentar encontrar as melhores alternativas durante o período de ocorrência das situações a que aludem os n.ºs 1 e 2.

### **Vigência**

- 1 - Os PQS, IQS e respetivos objetivos de desempenho, aplicam-se a partir de 1 de janeiro de 2025 e vigoram até ao final do atual contrato de concessão.

- 2 - Os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal mantêm-se em vigor até à aprovação de uma nova portaria que os substitua, no âmbito e para efeitos do n.º 1 do artigo 13.ª da Lei Postal.
- 3 - Os PQS, IQS e respetivos objetivos de desempenho fixados pela decisão da ANACOM, de 29 de abril de 2021, relativa aos parâmetros de qualidade do serviço e aos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, vigoram até 31 de dezembro de 2024.

## **APÊNDICE 1**

### **Parâmetros de qualidade de serviço (PQS) relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e objetivos de desempenho**

#### **1. DESCRIÇÃO DOS PQS, RESPETIVOS IQS, METODOLOGIAS DE CÁLCULO E OBJETIVO DE DESEMPENHO**

Estabelecem-se de seguida as definições e métodos de cálculo dos PQS e IQS que devem ser considerados no âmbito da aferição da qualidade do(s) serviço(s) do SU prestado(s) pelo(s) PSU.

#### **PQS – Demora de encaminhamento de envios postais**

**IQS1**

**Demora de encaminhamento de correspondências prioritárias – Continente e intra-ilha (D+1)**

1. Definido como uma média ponderada do resultado obtido em cada uma das seguintes alíneas:
  - a) A percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do Continente e entre qualquer ponto dentro de cada ilha, enviadas na modalidade

correio azul, que atingem o seu destino até 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências de correio azul enviadas.

b) A percentagem média de correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, permutadas entre qualquer ponto do Continente e entre qualquer ponto dentro de cada ilha, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, enviadas.

2. O ponderador do valor obtido na alínea a) é 20% e o da alínea b) é 80%.
3. Para o cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
4. Metodologia de cálculo para a alínea a) do ponto 1: norma EN 13850:2020, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. A medição deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 2.
5. Metodologia de cálculo para a alínea b) do ponto 1: o cálculo deste serviço é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, a qual deve ter registo da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que atinge o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data em que é entregue na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega.

**IQS2 Demora de encaminhamento de JPP com uma periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente e intra-ilha (D+1)**

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e entre qualquer ponto dentro de cada ilha, que atingem o seu destino até 1 dia útil após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, enviados.
2. Para o cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo para a alínea b) do ponto 1: norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A medição deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 2.

**IQS3 Demora de encaminhamento de envios prioritários – CAM, excluindo fluxos intra-ilha(D+2)**

1. Definido como uma média ponderada do resultado obtido em cada uma das seguintes alíneas:
  - a) A percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas, ou entre as ilhas de cada Região Autónoma, designados por fluxos CAM, excluindo fluxos intra-ilha, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências de correio azul enviadas.
  - b) A percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal,

permutados entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas, ou entre as ilhas de cada Região Autónoma, designados por fluxos CAM, excluindo fluxos intra-ilha, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, enviados.

- c) A percentagem média de correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas, ou entre as ilhas de cada Região Autónoma, designados por fluxos CAM, excluindo fluxos intra-ilha, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, enviadas.
2. O ponderador da alínea a) é 12%, o da alínea b) é 55% e o da alínea c) é 33%.
  3. Para o cálculo, consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
  4. Metodologia de cálculo para a alínea a) do ponto 1: norma EN 13850:2020, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. A medição deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 2.
  5. Metodologia de cálculo para a alínea b) do ponto 1: norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A medição deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 2.
  6. Metodologia de cálculo para a alínea c) do ponto 1: o cálculo é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, a qual deve ter registo

da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que atinge o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data em que é entregue na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega.

#### **IQS4 Demora de encaminhamento de encomendas (D+3)**

1. Definido como a percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o ponto de entrega ao destinatário até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS é efetuado utilizando a informação de *track & trace* (ou equivalente) da totalidade dos envios reais de encomendas postais, a qual deve ter registo da data e hora dos seguintes eventos: depósito/aceitação; data em que fica disponível no ponto de entrega ao destinatário (domicílio do destinatário ou outro ponto de entrega acordado em conformidade com os termos das condições de prestação do serviço). A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data a partir da qual fica disponível no ponto de entrega ao destinatário.

#### **IQS5 Demora de encaminhamento da correspondência normal e JPP com uma periodicidade superior à semanal (D+3)**

1. Definido como uma média ponderada do resultado obtido em cada uma das seguintes alíneas:

- a) A percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências de correio normal enviadas.
  - b) A percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, enviados.
2. Os ponderadores das alíneas a) e b) do ponto anterior são, respetivamente, 80% e 20%.
  3. Para o cálculo, consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
  4. Metodologia de cálculo para a alínea a) do ponto 1: norma EN 14508:2016, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio normal. A medição deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 2.
  5. Metodologia de cálculo para a alínea b) do ponto 1: norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A medição deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 2.

**IQS6**

**Demora de encaminhamento dos envios de correspondência normal em quantidade (D+3)**

1. Definido como a percentagem média de envios de correio normal em quantidade (sujeitos a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal), permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base

o total dos envios de correio normal em quantidade (sujeitos a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal) enviados.

2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 2.

<b>IQS7</b>	<b>Correio não entregue até 8 dias úteis (por cada dois mil objetos)</b>
-------------	--

1. Definido como uma média ponderada do resultado obtido em cada uma das seguintes alíneas:
  - a) A percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, que atingem o seu destino até 8 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências de correio normal enviadas.
  - b) A percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do Continente e entre qualquer ponto dentro de cada ilha, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino até 8 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências de correio azul enviadas.
  - c) A percentagem média de correspondências permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas, ou entre as ilhas de cada Região Autónoma, designados por fluxos CAM, excluindo fluxos intra-ilha, enviadas na modalidade de correio azul, que atingem o seu destino até 8 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências de correio azul enviadas.

- d) A percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e entre qualquer ponto dentro de cada ilha, que atingem o seu destino até 8 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, enviados.
- e) A percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas, ou entre as ilhas de cada Região Autónoma, designados por fluxos CAM, excluindo fluxos intra-ilha, que atingem o seu destino até 8 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, enviados.
- f) A percentagem média de objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 8 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos representativos da categoria de envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, enviados.
- g) A percentagem média de encomendas postais permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o ponto de entrega ao destinatário até 8 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.
- h) A percentagem média de correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, permutadas entre qualquer ponto do Continente e entre qualquer ponto dentro de cada ilha, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa

de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 8 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, enviadas.

- i) A percentagem média de correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre as Regiões Autónomas, ou entre as ilhas de cada Região Autónoma, designados por fluxos CAM, excluindo fluxos intra-ilha, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 8 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das correspondências registadas, nas suas diversas modalidades, enviadas.
  - j) A percentagem média de envios de correio normal em quantidade (sujeitos a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal), permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 8 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos envios de correio normal em quantidade (sujeitos a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal) enviados.
2. Os ponderadores das alíneas a), b), c), d), e), f), g), h), i) e j) do ponto anterior são, respetivamente, de 20,5%, 4%, 0,5%, 5,5%, 0,5%, 4%, 0,5%, 13%, 1,5% e 50%.
  3. Para o cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência, seguindo-se a metodologia de cálculo descrita para os IQS 1 a IQS 6.

**PQS – Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais**

**IQS8 Tempo em fila de espera (% de eventos < 15 minutos)**

1. Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais, cujo tempo de espera dos clientes é inferior a quinze minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o início do atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos estabelecimentos postais.
2. Devem ser medidos os tempos em fila de espera com base numa amostra de observações, efetuadas ao longo do ano, representativa da frequência e distribuição dos atendimentos (procura) nos estabelecimentos postais ao longo do dia e da semana, bem como representativa da distribuição geográfica dos estabelecimentos postais e dos tipos de estabelecimentos postais. A amostra deve ter uma dimensão mínima de 3050 observações válidas. A medição do IQS deve ainda ter em consideração o constante do APÊNDICE 2.

**2. OBJETIVOS DE DESEMPENHO**

Na tabela seguinte apresentam-se os objetivos de desempenho a assegurar pelos CTT no âmbito da prestação do SU.

<b>PQS – DEMORA DE ENCAMINHAMENTO DE ENVIOS POSTAIS</b>		<b>Objetivo</b>
IQS1	Demora de encaminhamento de correspondências prioritárias – Continente e intra-ilha (D+1)	95%
IQS2	Demora de encaminhamento de JPP com uma periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente e intra-ilha (D+1)	95%
IQS3	Demora de encaminhamento de envios prioritários – CAM, excluindo fluxos intra-ilha (D+2)	90%
IQS4	Demora de encaminhamento de encomendas – (D+3)	95%
IQS5	Demora de encaminhamento de correspondência normal e JPP com uma periodicidade superior à semanal – (D+3)	95%
IQS6	Demora de encaminhamento da correspondência normal em quantidade (D+3)	97%
IQS7	Correspondências, encomendas e JPP não entregues até 8 dias úteis (por cada mil correspondências, encomendas e JPP)	2‰
<b>PQS – TEMPO EM FILA DE ESPERA NOS ESTABELECEMENTOS POSTAIS</b>		<b>Objetivo</b>
IQS8	Tempo em fila de espera (% de eventos < 15 min)	95%

## **APÊNDICE 2**

### **Procedimentos de medição dos IQS**

**I. No âmbito da medição dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais<sup>20</sup> e demoras excessivas devem ser observados os seguintes procedimentos:**

1. O envio dos objetos de teste ou de qualquer documentação referente ou relacionada com os objetos de teste, pela entidade que efetua a medição dos valores dos IQS aos painelistas (pessoas ou empresas) que participam no sistema de medição dos valores dos IQS, é efetuada através de um, ou da conjugação de vários, dos seguintes procedimentos, preferencialmente pela seguinte ordem em que são apresentados:
  - a) Entrega dos pacotões<sup>21</sup> em mão aos painelistas nos grandes centros urbanos (entrega pela entidade que efetua a medição) e através de outros prestadores de serviços nas restantes regiões do país.
  - b) Entrega dos pacotões, diretamente pela entidade que efetua a medição ou por entidades que não o(s) PSU, contratadas por aquela entidade para o efeito, em diversos estabelecimentos postais e não sempre no mesmo, efetuando-se também rotação dos estabelecimentos postais utilizados para o efeito (não repetindo o mesmo no espaço de um mês, por exemplo).
  - c) Entregas dos pacotões durante vários dias da semana e não num único dia da semana pré-determinado.

---

<sup>20</sup> Aplicáveis à medição dos IQS referentes aos envios de correspondência normal, envios de correspondência prioritária, envios de correspondência não normal em quantidade e jornais e publicações periódicas.

<sup>21</sup> Os “pacotões” são envios remetidos pela entidade que efetua a medição aos painelistas, que contêm, nomeadamente, os objetos de teste a enviar pelos painelistas expedidores aos painelistas recetores.

- d) Envio dos objetos de teste para os painelistas através de correio eletrónico, eliminando desta forma o envio físico através de pacotões.
- e) O formato e aparência (“embalagens”) dos pacotões enviados aos painelistas deve variar, não tendo todos o mesmo formato e aparência.

Podem ser adotados outros procedimentos, que garantam o cumprimento dos mesmos objetivos que se pretendem atingir com estes, desde que previamente aprovados pela ANACOM.

2. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS implementa procedimentos semelhantes aos referidos no ponto 1, com as necessárias adaptações, para a devolução ou envio dos objetos de teste ou de qualquer documentação referente ou relacionada com os objetos de teste, pelos painelistas à entidade que efetua a medição dos valores dos IQS. Neste âmbito, quando o envio seja efetuado através de meios físicos, não pode ser utilizado um único ponto para receção dos envios dos painelistas. Deve também variar o formato dos envios de devolução à entidade que efetua a medição.
3. A aparência dos objetos de teste não pode desviar-se da aparência dos envios de correio real, pelo que:
  - a) Os objetos de teste não possuem quaisquer elementos que permitam a sua identificação como tal, designadamente, não contêm no seu exterior qualquer elemento identificativo da entidade que efetua a medição dos valores dos IQS.
  - b) Uma parte dos objetos de teste são manuscritos, isto é, os campos do endereço e do destinatário do mesmo objeto de teste são manuscritos, aceitando-se como exceção apenas as situações em que comprovadamente o(s) PSU demonstre(m), através de estudos de correio real ou de outra evidência baseada na realidade, que não há envios de correio real manuscritos.
  - c) No endereçamento dos objetos de teste são utilizados, ao longo do ano e em cada momento, diversos tipos de caracteres (fontes de letra) e de

espaçamento entre caracteres e linhas, de modo a que o endereçamento dos objetos de teste enviados e recebidos semanalmente por cada painelista não seja uniforme<sup>22</sup>. A forma de endereçamento do remetente e do destinatário em cada objeto de teste deve, no entanto, ser a mesma, exceto nos casos em que os envios de correio real remetidos pelo painelista remetente efetivamente tenham formatos diferentes.

4. Não é permitida a utilização de objetos de teste com *transponders*, salvo mediante autorização prévia da ANACOM para o efeito. Os *transponders* (e a tecnologia utilizada com os mesmos) passíveis de utilização devem cumprir, nomeadamente, os seguintes requisitos:
  - a) Sejam utilizados exclusivamente para efeitos de validação da informação reportada pelos painelistas.
  - b) Não permitam que os objetos de teste sejam identificáveis.
  - c) Não permitam identificar o ponto de indução do objeto de teste na rede postal e o ponto de entrega ao destinatário.
  - d) Uma vez que os mesmos visam a validação da informação reportada pelos painelistas, o(s) PSU não pode(m) ter acesso a qualquer informação associada aos *transponders*, nem a qualquer informação associada aos equipamentos que permitem identificar quando os envios postais que os contêm são depositados nos recetáculos postais dos destinatários. Esta informação apenas poderá estar disponível, e ser utilizada, pela entidade externa e independente do(s) PSU que efetua a medição dos valores dos IQS.

---

<sup>22</sup> Em todo o caso, respeitando-se as regras de endereçamento que estejam definidas pelo(s) PSU, que visem a melhoria da leitura de endereços e o tratamento automático dos envios postais, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelo(s) PSU e para a eficiência do processo operacional e, assim, da prestação do serviço postal.

5. Cada painelista, cada ponto de indução e cada ponto de receção, não pode fazer parte do painel durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos. A ANACOM poderá aceitar que:

a) O mesmo ponto de indução possa ser utilizado durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos, desde que comprovadamente a sua manutenção seja necessária para manter a representatividade da amostra.

b) O mesmo painelista-empresa possa ser utilizado durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos, desde que comprovadamente a sua manutenção seja necessária para manter a representatividade da amostra.

6. Os painelistas, na execução das suas funções de painelista expedidor e/ou recetor, mantêm um perfil semelhante (em termos de tipos e quantidades de envios postais expedidos e recebidos) ao que tinham antes de iniciarem essas funções, respeitando-se em todo o caso os limites quanto a envios postais expedidos e recebidos, estabelecidos nas metodologias de medição (normas) determinadas pela ANACOM.

**II. No âmbito dos IQS relativos a tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais**, o procedimento utilizado para a observação dos tempos em fila de espera é efetuado através de clientes mistério, em que os observadores que efetuam a medição dos tempos em fila de espera deslocam-se e executam procedimentos nos estabelecimentos postais como se de um qualquer cliente se tratasse, sendo que:

1. O mesmo observador (cliente mistério) não pode efetuar a recolha de informação mais do que três vezes no mesmo estabelecimento postal no mesmo ano;

2. O mesmo observador não pode efetuar a recolha de informação no mesmo estabelecimento postal antes de decorridos pelo menos quatro meses desde a sua última recolha naquele estabelecimento.

**III. No âmbito dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e dos IQS relativos a tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais, devem ser observados os seguintes procedimentos:**

1. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS mantém, em arquivo, uma cópia da base de dados utilizada para o cálculo dos valores anuais dos IQS reportados à ANACOM, em condições que permitam a sua disponibilização e análise em sede de auditoria. Uma cópia da mesma é enviada à ANACOM juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS. No caso dos IQS cuja medição é efetuada com base em objetos de teste (IQS referentes aos envios de correspondência normal, envios de correspondência prioritária, envios de correspondência normal em quantidade e jornais e publicações periódicas), a base de dados não contém informação que permita identificar os painelistas e os pontos de indução e de receção dos objetos de teste.
2. O sistema de informação utilizado para a medição dos valores dos IQS guarda registo das alterações efetuadas em cada momento, identificando qual o utilizador, quando e o que foi alterado.
3. Relativamente à representatividade do correio de teste face ao correio real (no que respeita aos IQS cuja medição é efetuada com base em objetos de teste) e à representatividade das observações a efetuar nos estabelecimentos postais (no que respeita à medição dos IQS relativos ao tempo em fila de espera):
  - a) A atualização das matrizes de envios e observações da amostra dos IQS é efetuada no mínimo de três em três anos, devendo também ser assegurada:
    - i. Nos casos dos envios postais: a representatividade do correio real.
    - ii. No caso das observações dos tempos em fila de espera: a frequência e distribuição dos atendimentos ao longo do dia e da semana, a distribuição geográfica e o tipo de estabelecimentos postais.
  - b) Em conformidade com as metodologias de medição dos IQS referentes aos envios de correspondência normal (norma EN 14508), aos envios de

correspondência prioritária (norma EN 13850), aos envios de correspondência normal em quantidade e a jornais e publicações periódicas (norma EN 14534), determinadas pela ANACOM, os estudos de correio real são realizados pelo menos a cada três anos, o mesmo se aplicando aos estudos para efeitos de medição dos IQS relativos ao tempo em fila de espera.

- c) A atualização das matrizes de envios de amostra é efetuada com base em informação de tráfego real recente, recolhida não antes do ano anterior ao da aplicação da nova matriz de envios (isto é, para efeitos de determinação da matriz de envios a aplicar no apuramento de IQS nos anos  $t$  a  $t+2$ , a informação de tráfego real a utilizar nos estudos de correio real não deverá ser anterior ao ano  $t-1$ ). De igual modo, a atualização das observações nos estabelecimentos postais é também efetuada com base em dados recolhidos não antes do ano anterior.
- d) Os estudos do correio real têm em conta o estipulado nas referidas normas EN 13850, EN 14508 e EN 14534, nomeadamente incluindo a análise das variáveis discriminantes e de estratificação geográfica previstas nas referidas normas.
- e) Tendo em conta que as referidas normas dão alguma margem de liberdade na especificação das características a incorporar nos estudos de correio real, previamente à realização de cada estudo o(s) PSU submete(m) à aprovação da ANACOM uma proposta para as possíveis características discriminantes e de estratificação geográfica a analisar no estudo, para efeitos de definição prévia das mesmas, sendo que a proposta deve incluir pelo menos a lista de características identificadas nas referidas normas.
- f) Os estudos de correio real são apresentados à ANACOM, que poderá determinar a realização de uma auditoria à metodologia utilizada e aos resultados obtidos. Os estudos de correio real ocorrem em pelo menos duas semanas do ano, espaçadas entre si.

- g) É devidamente documentado, em formato eletrónico, todo o processo de recolha e tratamento dos dados de tráfego (e de observações nos estabelecimentos postais) reais, de suporte à definição dos desenhos estatísticos dos IQS. Uma cópia do mesmo é enviada à ANACOM.

**IV. No âmbito da medição dos IQS, recomenda-se que sejam observados os seguintes procedimentos:**

1. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS compense adequadamente os painelistas, de modo a assegurar a participação e a continuidade dos mesmos no painel, executando as tarefas que são necessárias a garantir a correta medição da qualidade de serviço.
2. No âmbito da validação da informação subjacente ao apuramento dos valores dos vários IQS, designadamente de validação da informação reportada pelos painelistas e da informação inserida na base de dados para cálculo dos valores dos IQS, seja adotada, pela entidade que efetua a medição dos valores dos IQS, procedimentos que permitam reduzir a intervenção manual em todo o sistema, como por exemplo procedimentos de leitura ótica de elementos informativos nos objetos de teste que permitam identificar datas/horas de tratamento dos objetos em pontos da rede postal.
3. No âmbito da validação da informação subjacente ao apuramento dos valores dos IQS, designadamente de validação da informação reportada pelos expedidores e recetores e de registo da mesma na base de dados para cálculo dos valores desses IQS, bem como para posterior clarificação e controlo da mesma (designadamente no âmbito de auditorias ou outros mecanismos de controlo a efetuar pela ANACOM), a entidade que efetua a medição dos valores dos IQS elabore uma tabela com a descrição de erros associados à informação dos objetos de teste, criando um campo na base de dados para registo do erro aplicável, caso exista.

## Informação complementar

A informação complementar encontra-se organizada seguindo o mesmo índice que a consulta ao projeto de proposta dos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal.

### 3. Prestação do SU pelos CTT

**Tabela 1 – Evolução do nível de qualidade de serviço em Portugal para cada IQS – objetivo e registado**

IQS	Valor	Valor		Diferença.	Diferença
	Objetivo 2022 (%)	Registado 2022 (%)	Registado 2019 (%)	2022 / 2019 (p.p.)	2022 / Objetivo. (p.p.)
IQS1	96,3	75,9	91,5	-15,6	-20,4
IQS2	99,7	92,8	98,5	-5,7	-6,9
IQS3	94,5	81,9	88,2	-6,3	-12,6
IQS4	99,9	97,3	99,1	-1,8	-2,6
IQS5	90,0	71,7	88,0	-16,3	-18,3
IQS6	99,9	93,4	98,4	-5,0	-6,5
IQS7	94,5	76,8	84,4	-7,6	-17,7
IQS8	99,9	95,9	99,0	-3,1	-4,5
IQS9	90,0	74,0	84,1	-10,1	-16,0
IQS10	99,9	89,0	97,9	-8,9	-10,9
IQS11	96,3	91,8	86,7	5,1	-4,5
IQS12	99,7	97,2	96,7	0,5	-2,5
IQS13	96,3	90,2	90,8	-0,6	-6,1
IQS14	99,7	97,2	96,4	0,8	-2,5
IQS15	94,5	92,7	94,1	-1,4	-1,8
IQS16	99,9	99,3	99,8	-0,5	-0,6
IQS17	90,0	71,8	75,8	-4,0	-18,2
IQS18	99,9	92,8	95,2	-2,4	-7,1
IQS19	96,3	86,0	89,3	-3,3	-10,3
IQS20	99,7	95,6	98,1	-2,5	-4,1
IQS21	90,0	79,8	88,8	-9,0	-10,2
IQS22	99,5	97,6	99,1	-1,5	-1,9

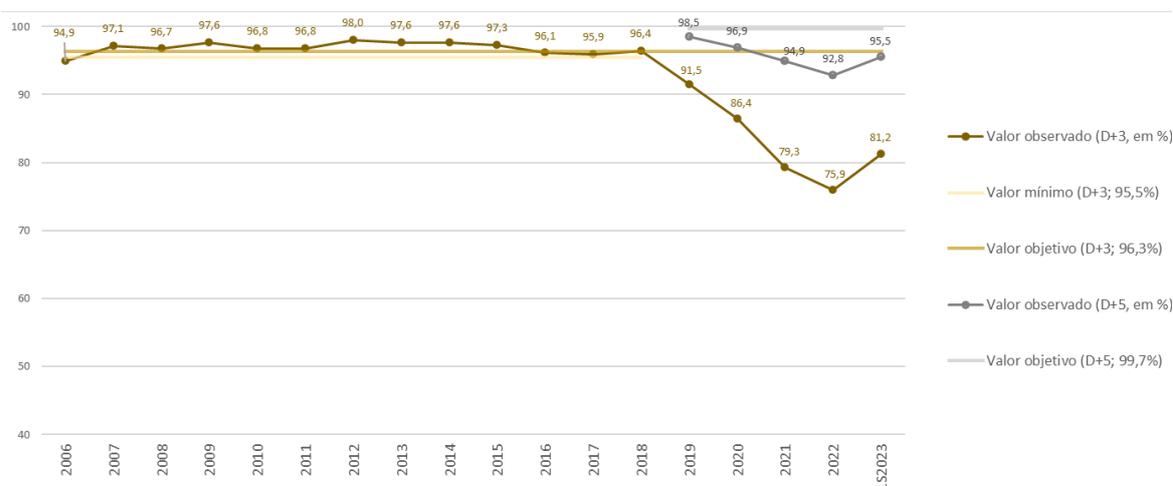
**Fonte:** ANACOM, com base em informação dos CTT.

**Notas:** As linhas em cinzento apresentam os IQS em que apenas se dispõe de valores registados desde 2019, inclusive, porque apenas nesse ano foram fixados estes indicadores.

## Correspondência normal

Conforme se ilustra no gráfico seguinte, desde o ano 2019, inclusive, o valor registado para a entrega da correspondência normal, quer para os envios respeitantes à regularidade (D+3), quer para os envios respeitantes à fiabilidade (D+5), não atingiram os objetivos fixados.

**Gráfico 1- Evolução dos envios de correspondência normal, a nível nacional**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

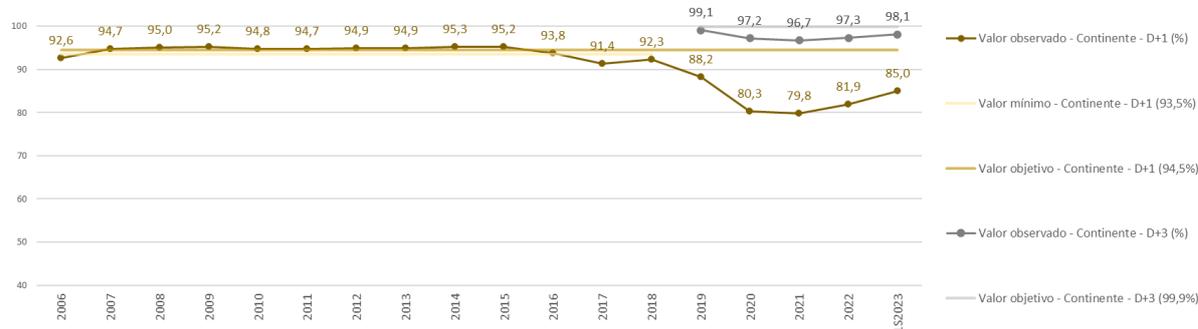
**Notas:** A partir de 2019, inclusive, passaram-se a incluir os objetos de teste extraviados para cálculo destes indicadores. Os valores registados para 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 referem-se aos apresentados pelos CTT sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

## Correspondência prioritária

No que respeita ao envio de correspondências prioritárias, apresentam-se nos dois gráficos seguintes a evolução observada para o Continente e para os fluxos CAM.

Conforme se pode observar no gráfico 2, os valores registados para os envios de correspondência prioritária no Continente (em D+1) superaram o valor objetivo no período de 2007 a 2015. A partir de 2016, inclusive, o valor registado situou-se abaixo do objetivo.

**Gráfico 27 – Evolução dos envios de correspondência prioritária no Continente**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

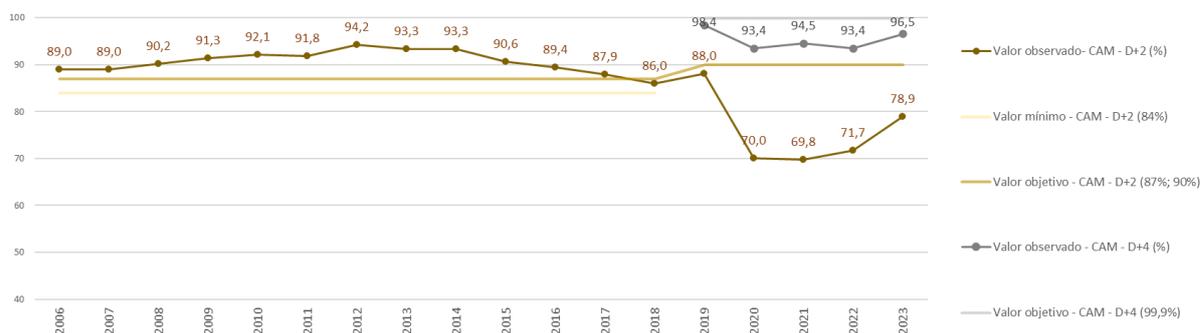
**Notas:** A partir de 2019, inclusive, passaram-se a incluir os objetos de teste extraviados para cálculo destes indicadores. Os valores registados para 2020, 2021 e 1. Semestre de 2023 referem-se aos apresentados pelos CTT sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

Em relação ao envio de correspondência prioritária nos fluxos CAM, apresenta-se no gráfico 3, a evolução dos valores registados pelos CTT, assinalando-se que, a partir de 2019, inclusive, o objetivo passou de 87% para 90% (ambos em D+2).

Desde 2015, inclusive, até 2018, verificou-se uma evolução negativa deste indicador, tendo sido verificado, pela primeira vez, em 2018, um valor abaixo do objetivo estabelecido.

Nos anos seguintes (2019 a 2022), observa-se que o valor verificado pelos CTT ficou sempre abaixo do valor objetivo e com desvios cada vez mais elevados.

**Gráfico 38 – Evolução dos envios de correspondência prioritária nos fluxos CAM**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

**Notas:** A partir de 2019, inclusive, incluiu-se os objetos de teste extraviados para cálculo destes indicadores. Em 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 foram usados os valores sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

## Correspondência normal em quantidade

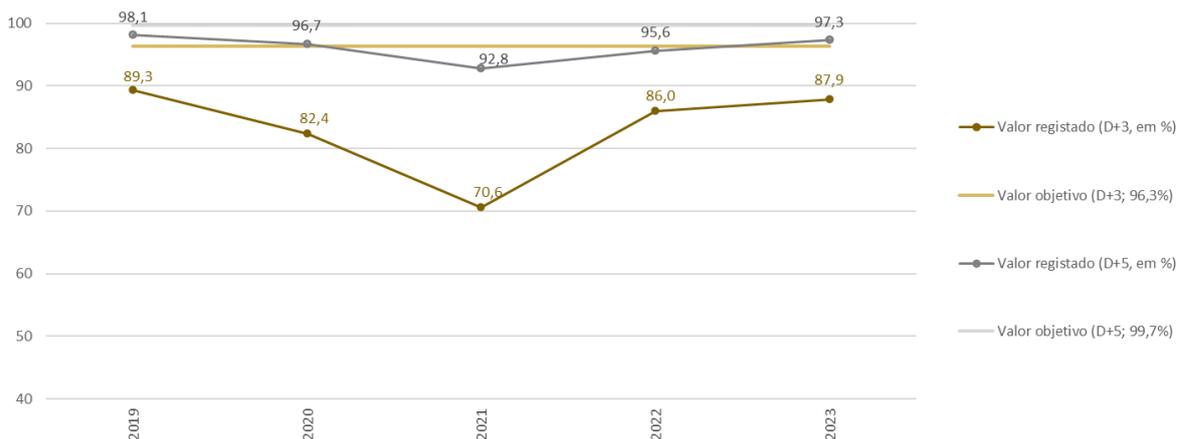
Os IQS sobre a demora de encaminhamento dos envios de correspondência normal em quantidade foram criados a partir do ano de 2019, inclusive, tendo sido fixados pela ANACOM na decisão de 12.07.2018.

No gráfico 4 apresenta-se a evolução observada, de 2019 a 2022, para o prazo de entrega D+3 e D+5, notando-se que o serviço de envios de correspondência normal em quantidade em D+3 registou nesses anos valores significativamente abaixo do objetivo definido.

O valor teve uma evolução negativa até 2021, ano em que se verificou o valor mais baixo (70,6%). Em 2022, observou-se uma recuperação do valor registado.

Também os valores registados no período de 2019 a 2022 para os envios de correspondência normal em quantidade (D+5) ficaram aquém do objetivo definido. Na linha do IQS sobre a regularidade (D+3), este valor sobre a fiabilidade (D+5) também registou uma evolução negativa até 2021, registando nesse ano o valor mais baixo, de 92,8%, sendo que no ano de 2022 o valor observado reverteu a tendência negativa verificada até então.

**Gráfico 4 – Evolução das correspondências normal em quantidade (D+3 e D+5)**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

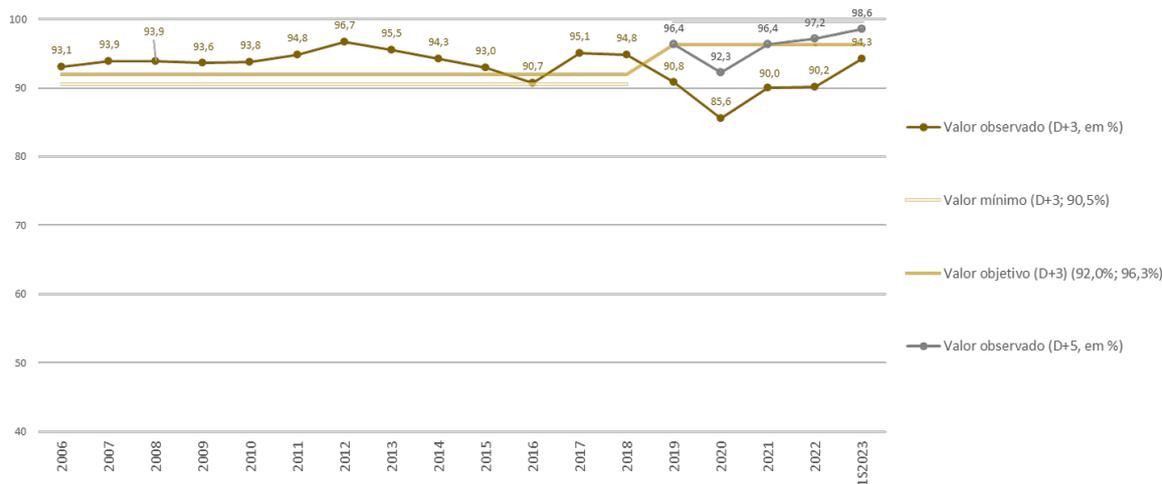
**Notas:** Em 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 foram usados os valores sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

## Encomendas

No gráfico 5 apresenta-se a evolução dos valores registados relativamente aos IQS sobre a demora de encaminhamento das encomendas, sendo de assinalar que, a partir do ano de 2019, inclusive, foi estabelecido um maior nível de exigência do valor objetivo em D+3, que passou de 92,0% para 96,3%.

Refira-se ainda que a metodologia do cálculo destes IQS sofreu uma alteração no período apresentado no gráfico: até 2018, inclusive, a medição foi efetuada através de uma amostra representativa do universo real das encomendas postais, utilizando objetos de teste enviados entre painelistas remetentes e destinatários e, a partir de 2019, o cálculo foi efetuado utilizando a informação da totalidade dos envios reais de encomendas postais<sup>23</sup>.

**Gráfico 5 – Evolução da demora de encaminhamento das encomendas**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

**Notas:** Em 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 foram usados os valores sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

Conforme se pode observar, o valor do IQS relativo à demora de encaminhamento das encomendas em D+3 superou o respetivo valor objetivo fixado pela ANACOM entre 2006 e 2018, com exceção do ano de 2016. A partir de 2019, inclusive, os valores objetivos para

<sup>23</sup> Ou seja, foi utilizada a informação que é registada nas várias etapas do percurso de cada objeto, utilizando para o cálculo a informação da data de aceitação e da data de disponibilização ao destinatário.

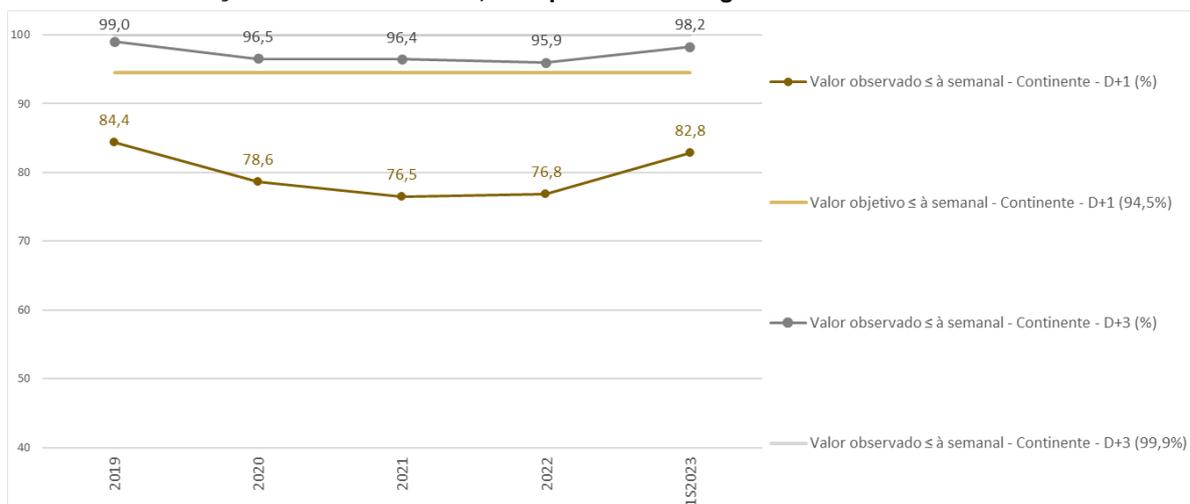
a demora de encaminhamento das encomendas em D+3 e em D+5 não voltaram a ser atingidos, tendo ficado muito abaixo do fixado e dos valores registados em anos anteriores.

### Jornais e publicações periódicas

Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução dos seis indicadores que se encontram fixados para a demora de encaminhamento de JPP, para o período de 2019 a 2022.

De notar que, anteriormente, era aplicável um único indicador que englobava todos os envios de JPP, sem desagregação a nível geográfico e a nível da periodicidade. Assim, sem prejuízo de não ser possível analisar a evolução destes indicadores por referência a um período mais longo, assinala-se que, de 2006 a 2018, o valor registado ficou sempre acima do valor objetivo (96,3%), com exceção do ano 2006 (valor registado de 94,7%).

**Gráfico 96 – Evolução dos envios de JPP, com periodicidade igual ou inferior à semanal no Continente**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

**Notas:** Em 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 foram usados os valores sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

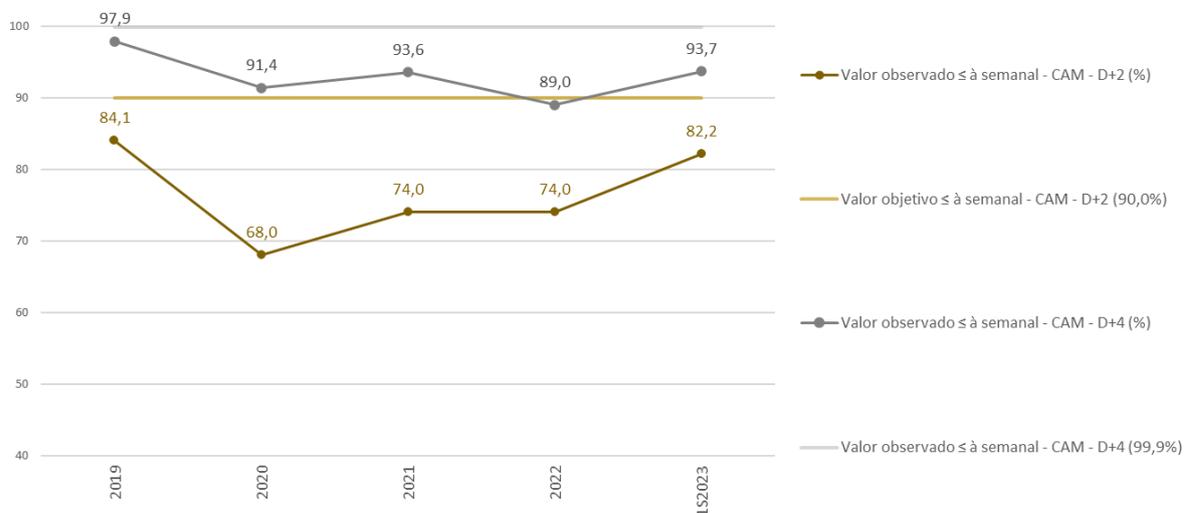
Assim, e no que respeita ao envio de JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal no Continente, verifica-se que, no período entre 2019 e 2022, não foi alcançado o valor objetivo definido, tanto para o prazo de entrega de D+3 (94,5%), como para o prazo de entrega D+5 (99,9%), conforme se pode observar no gráfico acima.

Os valores registados nos anos de 2021 e 2022 continuaram muito abaixo dos respetivos valores objetivos, com valores muito semelhantes as verificados no ano de 2020.

Em relação à evolução dos indicadores dos JPP com periodicidade igual ou inferior à semanal, relacionados com fluxos enviados e/ou recebidos nas Regiões Autónomas, entre o período de 2019 e 2022 verificou-se, conforme se ilustra no gráfico 7, que o valor registado foi sempre inferior ao valor objetivo, independentemente do prazo de entrega definido (D+2 em 90,0% e D+4 em 99,9%).

Em 2020, ano de pandemia, houve uma deterioração do desempenho dos indicadores, quer para os prazos de entrega de D+2 quer de D+4. Apesar de ter existido uma ligeira recuperação em 2021, nota-se que, no ano seguinte, apesar de o impacto da pandemia COVID-19 ser já reduzido, os valores registados ficaram significativamente abaixo do objetivo.

**Gráfico 107 – Evolução dos envios de JPP, com periodicidade igual ou inferior à semanal no CAM**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

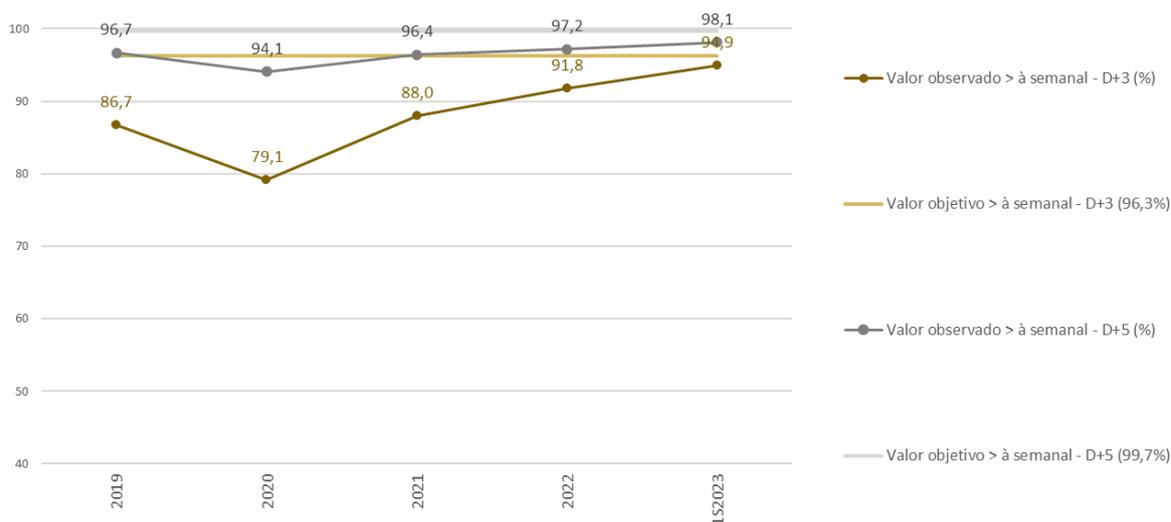
**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

**Notas:** Em 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 foram usados os valores sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

Relativamente aos dois indicadores definidos para encaminhamento de JPP com periodicidade superior à semanal, verifica-se que, quer para os prazos de entrega de D+3, quer para os prazos de entrega de D+5, no período de 2019 a 2022 não foram atingidos os respetivos valores objetivos, conforme se ilustra no gráfico 8.

Refira-se que estes dois indicadores sobre JPP diferenciam-se dos restantes já que se observa uma evolução positiva a partir de 2021, inclusive, apesar de continuarem, como referido, a não atingir os objetivos fixados.

**Gráfico 118- Evolução dos envios de JPP, com periodicidade superior à semanal**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

**Notas:** Em 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 foram usados os valores sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

## Correspondência registada

O IQS para medir a demora de encaminhamento do serviço de correspondência registada foi criado no ano de 2016, aplicando-se a nível nacional, com um valor objetivo de 91% e um valor mínimo de 89%. No período entre 2016 e 2018, em que vigorou este IQS, o valor registado igualou ou superou os 92%.

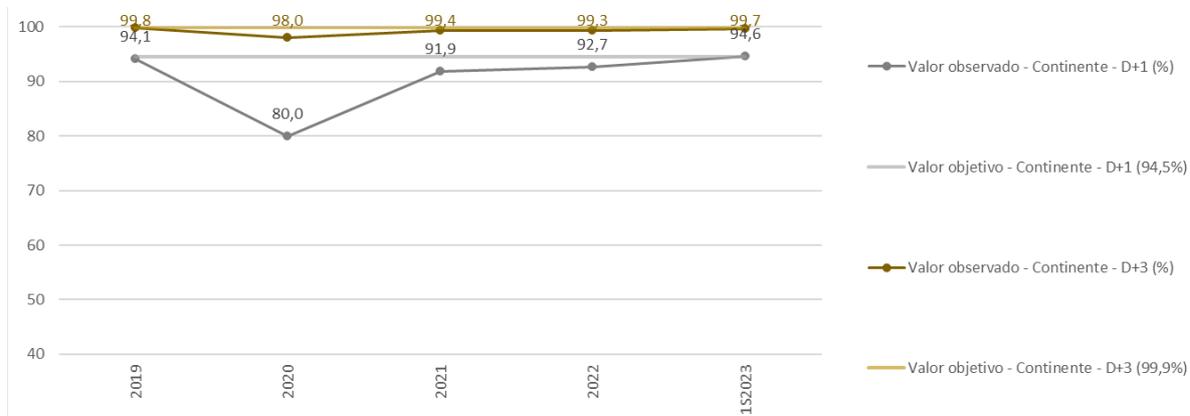
A partir de 2019, inclusive, passaram a aplicar-se quatro indicadores para os envios de correspondência registada, decorrentes da aplicação de uma desagregação a nível geográfico (Continente e CAM, em vez de nacional) e a nível do valor objetivo, passando a estar definidas demoras na entrega distintas (Continente, em (D+1) e em (D+3) e CAM, em (D+2) e em (D+4)), representando a regularidade e a fiabilidade do serviço.

No gráfico 9 apresenta-se a evolução observada para os dois indicadores relativos às demoras de encaminhamento de envios de correspondência registada, no Continente, em D+1 e em D+3.

Conforme se pode observar, no período em análise não foram atingidos os respetivos valores objetivos. Refira-se que o efeito da pandemia do COVID-19 teve especial impacto no ano de 2020, registando-se um desvio significativo entre o valor registado e o valor objetivo, em particular no IQS relativo a D+1, cujo valor registado (80%) ficou muito abaixo do valor objetivo, fixado em 94,5%. Nos anos seguintes observou-se uma melhoria dos valores observados, registando-se valores acima dos 91%, aproximando-se, assim, do valor objetivo.

Nota-se que, no caso do IQS sobre a fiabilidade (prazo de entrega em D+3), os valores registados se aproximaram do valor objetivo nos anos de 2021 e 2022, sem, no entanto, terem atingido o objetivo definido.

**Gráfico 129 – Evolução das correspondências registadas no Continente**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

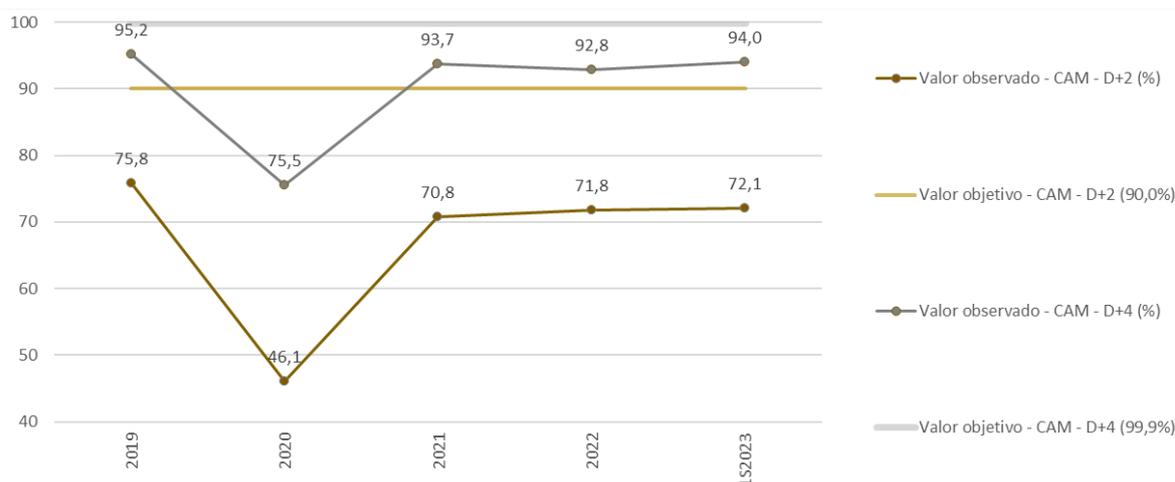
**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

**Notas:** Em 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 foram usados os valores sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

Relativamente aos IQS sobre a demora de encaminhamento dos envios de correspondência registada no CAM, em D+2 e D+4, os valores objetivos nunca foram alcançados no período em análise (2019-2022), conforme se pode observar no gráfico 10.

Note-se que os níveis destes IQS, nomeadamente do IQS com o prazo de entrega de D+2, sobre a regularidade, registaram valores muito inferiores aos respetivos valores objetivos, com destaque para o ano de 2020 (ano impactado pela pandemia).

**Gráfico 10 – Evolução das correspondências registadas no CAM**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

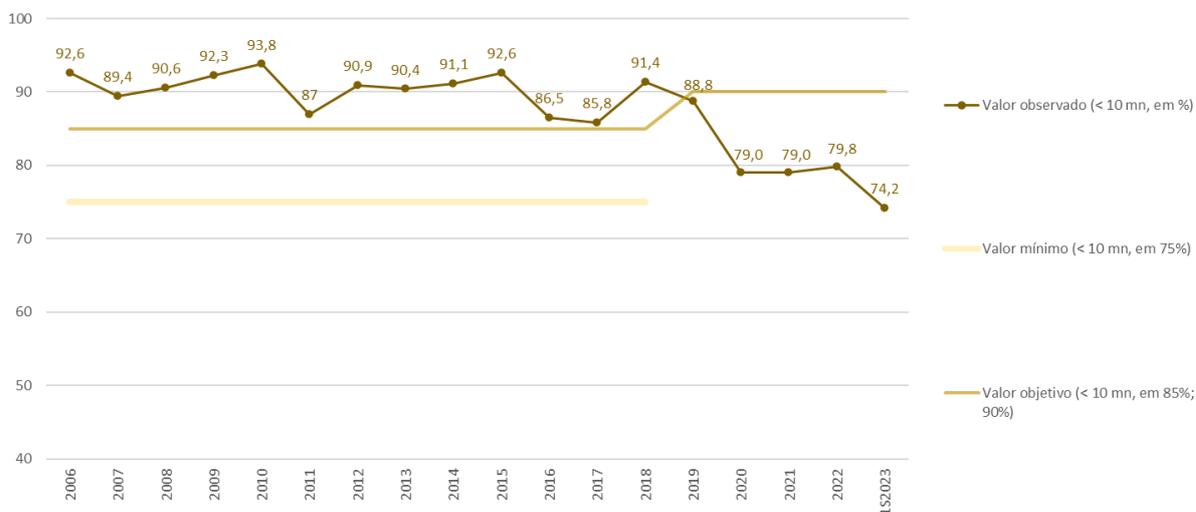
**Notas:** Em 2020, 2021 e 1.º semestre de 2023 foram usados os valores sem dedução. Os restantes têm em conta as deduções.

### Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

No gráfico 11 apresenta-se a evolução do IQS sobre o tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais associado a eventos atendidos até 10 minutos notando-se que, entre 2006 e 2018, os valores registados oscilaram entre 85,8% e 93,8%, tendo cumprido o objetivo fixado de 85%.

A partir de 2019, inclusive, os valores registados situaram-se sempre abaixo do valor objetivo estabelecido (90%).

**Gráfico 1113 – Evolução do tempo em fila de espera – percentagem de eventos até 10 minutos**



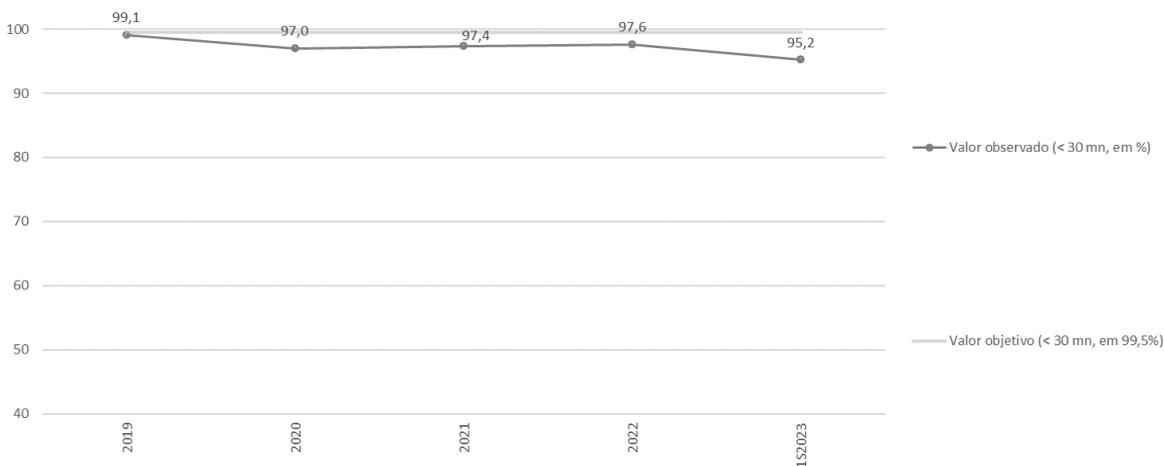
**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

Já no que respeita ao IQS relativo ao tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais para a percentagem de eventos atendidos até 30 minutos, cujo valor objetivo está definido desde 2019, inclusive, em 99,5%, verifica-se que o valor registado nunca atingiu neste período o valor objetivo definido, conforme ilustrado no gráfico 12.

Após a deterioração notória do seu desempenho no ano da pandemia, em 2020, nos dois anos seguintes (2021 e 2022) observou-se uma ligeira recuperação deste indicador.

**Gráfico 1214 – Evolução do tempo em fila de espera – percentagem de eventos até 30 minutos**



**Fonte:** ANACOM, com base de informação dos CTT e auditorias efetuadas (até 2020).

**Unidades:** (eixo vertical: %; eixo horizontal: anos).

## 5. Utilização de serviços postais SU e a sua relevância para a participação na sociedade

Visando compreender as possíveis alterações e dinâmicas de mercado no âmbito do SU nacional dos CTT, foram calculadas as importâncias relativas do tráfego e das receitas entre 2018 e 2022, e que se encontram ilustradas nas tabelas seguintes.

**Tabela 2 – Evolução da importância relativa do tráfego de cada serviço do SU**

<b>Envios Postais Nacionais</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Serviço Nacional</b>	<b>[IIC]</b>				
Correspondência normal					
Correspondência prioritária (correio azul)					
Correspondência normal em quantidade					
Encomendas					
Envios de JPP					
- com periodicidade igual ou inferior à semanal					
- com periodicidade superior à semanal					
Envios de correspondência registada					
Correio Verde					
Valor Declarado					
Citações/ Notificações via postal					
<b>Serviços com IQS definidos</b>					
<b>Serviço Internacional</b>					<b>[FIC]</b>

Fonte: ANACOM, com base em informação dos CTT

**Tabela 3 – Evolução da importância relativa das receitas de cada serviço do SU**

<b>Envios Postais Nacionais</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Serviço Nacional</b>	[IIC]				
Correspondência normal					
Correspondência prioritária (correio azul)					
Correspondência normal em quantidade					
Encomendas					
Envios de JPP					
- com periodicidade igual ou inferior à semanal					
- com periodicidade superior à semanal					
Envios de correspondência registada					
<b>Correio Verde</b>					
Valor Declarado					
Citações/ Notificações via postal					
<b>Serviços com IQS definidos</b>					
<b>Serviço Internacional</b>					[FIC]

Fonte: ANACOM, com base em informação dos CTT

## 6. Situação de Portugal face à União Europeia

Apresentam-se nas tabelas seguintes os valores objetivo e registados para Portugal e restantes países da UE (para os quais se dispõe de informação) para cada IQS definido em Portugal, no respetivo prazo de entrega, em 2022.

**Tabela 4 – Valores objetivo dos Estados-Membros da UE, por serviços – 2022**

	Correspondências								Encomendas		JPP			
	Normal		Prioritária (Continente)		Registada (Continente)		Normal em Quantidade				≤ Semanal (Continente)		> Semanal (Continente)	
	D+3	D+5	D+1	D+3	D+1	D+3	D+3	D+5	D+3	D+5	D+1	D+3	D+3	D+5
Alemanha			80,0%		80,0%									
Áustria			95,0%						100%					
Bélgica	95,0%		95,0%		95,0%									
Bulgária	95,0%		80,0%						95,0%					
Chéquia			92,0%											
Chipre			90,0%	97,0%										
Croácia	95,0%		85,0%											
Dinamarca		93,0%												
Eslováquia			93,0%											
Eslovénia	99,0%		95,0%	100%					95,0%					
Espanha	93,0%	99,0%				93,0%	93,0%	99,0%	80,0%	95,0%				
Estónia	90,0%		90,0%											
Finlândia														
França	95,0%	99,0%			95,0%	99,0%			92,0%	98,5%				
Grécia				90,0%										
Hungria		97,0%	85,0%	97,0%					95,0%					
Irlanda			94,0%	99,5%										
Itália			80,0%											
Letónia			90,0%											
Lituânia			85,0%	97,0%	85,0%	97,0%								
Luxemburgo				99,0%		99,0%	99,0%							
Malta			95,0%	99,0%	98,0%	99,99%	99,0%		99,0%		(a)	(a)	(a)	
Países Baixos			95,0%											
Polónia	85,0%	97,0%	82,0%	94,0%					90,0%					
<b>Portugal</b>	96,3%	99,7%	94,5%	99,9%	94,5%	99,9%	96,3%	99,7%	96,3%	99,7%	94,5%	99,9%	96,3%	99,7%
Roménia														
Suécia														

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM nos respetivos sítios de Internet ou junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP. No caso de França, a informação é referente a 2023-2025.

**Notas:** Valores objetivo para Portugal sem considerar o erro amostral.

(a) A medição em Malta é feita de forma agregada para o correio prioritário e JPP, e sem distinguir periodicidade do envio postal.

**Tabela 5 – Valores registados dos Estados-Membros da UE, por serviços – 2022**

	Correspondências								Encomendas		JPP			
	Normal		Prioritária (Continente)		Registada (Continente)		Normal em Quantidade				≤ Semanal (Continente)		> Semanal (Continente)	
	D+3	D+5	D+1	D+3	D+1	D+3	D+3	D+5	D+3	D+5	D+1	D+3	D+3	D+5
Alemanha			80,4%		80,4%									
Bulgária	95,3%		67,1%							96,3%				
Chéquia			93,0%											
Croácia			86,6%											
Dinamarca		96,6%												
Eslováquia			94,4%											
Eslovénia			96,2%	99,9%						100%				
Estónia			85,6%											
Grécia	95,8%			68,2%										
Hungria		97,8%	91,0%	99,5%						99,5%				
Irlanda			85,0%	98,3%										
Itália			79,9%											
Letónia			90,9%											
Lituânia			87,0%	99,0%	90,0%	98,0%								
Países Baixos			91,4%											
Polónia	70,1%	93,9%	48,1%	90,5%						99,4%				
<b>Portugal</b>	75,9%	92,8%	81,9%	97,3%	92,7%	99,3%	86,0%	95,6%	90,2%	97,2%	76,8%	95,9%	91,8%	97,2%

**Fonte:** Informação recolhida pela ANACOM nos respetivos sítios de Internet ou junto dos respetivos Estados-Membros da UE e relatórios do ERGP.

**Notas:** Valores relativos à média e à mediana não incluem Portugal.  
Valores de Malta não apresentados na tabela, devido ao seu carácter confidencial.

**Informação adicional sobre correio não entregue até D+8 e sobre tempo em fila de espera (% de eventos < 15 minutos)**

**Tabela 6 – Valores registados pelos CTT para os serviços incluídos no IQS7 proposto (entrega até D+8) e para a percentagem de eventos de tempo em fila de espera inferior a 15 minutos para o IQS8 proposto, ambos no período 2010 -2022**

<b>IQS – Demora de encaminhamento dos envios até 8 dias (%)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Correspondência normal (D+3)	99.9	99.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.9	99.9	99.4	-	-	98.0
Correspondência prioritária – Continente (D+1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.7	-	-	99.7
Correspondência prioritária – CAM (D+2)	100.0	100.0	99.9	100.0	100.0	99.9	100.0	100.0	100.0	99.6	-	-	98.8
JPP com periodicidade ≤ semanal – Continente (D+1)	n.d.	100.0	-	-	99.6								
JPP com periodicidade ≤ semanal – CAM (D+2)	n.d.	99.8	-	-	98.0								
JPP com periodicidade > semanal (D+3)	n.d.	99.2	-	-	99.5								
Encomendas (D+3)	99.7	99.5	99.5	99.5	99.4	99.5	99.7	99.8	99.7	98.7	-	-	99.2
Correspondência registada – Continente (D+1)	n.d.	100.0	-	-	100.0								
Correspondência registada – CAM (D+2)	n.d.	99.4	-	-	98.7								
Correspondência normal em quantidade (D+3)	n.d.	99.5	-	-	98.7								

<b>IQS – Tempo de fila de espera no atendimento</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
% de eventos < 15 minutos	94.8	93.1	95.5	95.5	95.5	96.4	92.8	91.9	96.1	94.3	-	-	89.2

**Fonte:** ANACOM, com base em informação CTT.

**Nota:** Neste caso, CAM inclui todos os fluxos entre o Continente e as Regiões Autónomas, entre as Regiões Autónomas, bem como inter-ilhas e intra-ilhas da mesma Região Autónoma.