

**Relatório da audiência prévia relativa ao sentido provável de decisão sobre
o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço, no ano
2016**

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	1
2. ANÁLISE DA PRONÚNCIA DOS CTT.....	1
3. CONCLUSÃO.....	5

1. ENQUADRAMENTO

Por deliberação de 15.12.2016, o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) aprovou o sentido provável de decisão (SPD) sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço, no ano 2016, e deliberou ouvir os CTT sobre o mesmo, ao abrigo dos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo, pelo prazo de 20 dias úteis.

Em 12.01.2017 foi recebida, dentro do prazo estabelecido, a pronúncia dos CTT.

A ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet a pronúncia dos CTT, salvaguardando a informação de natureza confidencial devidamente identificada como tal.

O presente relatório contém referência à pronúncia dos CTT e uma apreciação global que reflete o entendimento desta Autoridade sobre a mesma. Atendendo ao caráter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta da pronúncia dos CTT.

O presente relatório constitui parte integrante da decisão final relativa ao cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço, no ano 2016.

2. ANÁLISE DA PRONÚNCIA DOS CTT

Entendimento inicial da ANACOM

De acordo com o SPD da ANACOM, o valor anual de 2016 de cada um dos indicadores de qualidade de serviço referentes a correio nacional (IQS1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 e 11)¹ e ao tempo em fila de espera (IQS10)² deve corresponder à média ponderada do valor dos três primeiros trimestres de 2016 (período em que vigorou o sistema CTT) e do valor do último trimestre de 2016 (período durante o qual vigora o sistema independente), ponderando o primeiro pelo fator de $\frac{9}{12}$ e o segundo pelo fator de $\frac{3}{12}$, ou seja, ponderando o primeiro pelo período de tempo decorrido desde o início do ano [2016] até ao dia anterior à data de início

¹ IQS1 – Demora de encaminhamento no correio normal (D+3);
IQS2 – Demora de encaminhamento no correio azul (D+1) – Continente;
IQS3 – Demora de encaminhamento no correio azul (D+2) – CAM;
IQS4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas);
IQS5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas);
IQS6 – Demora de encaminhamento nos jornais e publicações periódicas (D+3);
IQS9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3);
IQS11 – Demora de encaminhamento no correio registado (D+1).
² IQS10 – Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até dez minutos);

do sistema independente, e ponderando o segundo pelo período de tempo, até ao final do ano [2016], em que o sistema independente esteve em vigor.

Pronúncia dos CTT

Os CTT, considerando que o SPD da ANACOM prevê o cálculo do valor dos IQS do último trimestre de 2016 apenas com base nos resultados apurados pelo sistema independente, manifestam a sua preocupação com a consistência, robustez e fiabilidade dos resultados apurados naquele trimestre, tendo em conta, de acordo com a sua pronúncia:

- a existência de maiores erros amostrais decorrentes da consideração de amostras trimestrais, sendo que a base amostral subjacente ao sistema dos IQS destina-se a fornecer informação anual; e
- a ocorrência de constrangimentos e dificuldades no funcionamento inicial do sistema de medição independente, ou seja durante o 4.º trimestre de 2016, que, segundo os CTT, afeta negativamente a fiabilidade dos resultados apurados.

Neste contexto, os CTT referem que a entidade encarregue da medição independente tem evidenciado diversas dificuldades na operação do sistema de medição, salientando aspetos relativos a:

- angariação inicial do painel e sua manutenção durante o período de medição, referindo os CTT ter-se observado uma forte rotatividade do painel durante o último trimestre de 2016;
- implementação do sistema informático;
- cumprimento dos requisitos do caderno de encargos³, designadamente na implementação de validações e controlos de informação;
- reporte deficitário dos resultados das medições, acrescentando os CTT que os cálculos por si efetuados com base nos dados recebidos (que segundo os CTT não

³ Caderno de encargos do concurso internacional limitado por prévia qualificação lançado pelos CTT para a contratação de serviços de implementação de um sistema de medição dos indicadores de qualidade do serviço postal.

são completos e não abrangem ainda todos os IQS) evidenciam, no seu entender, instabilidade do sistema, com consequentes problemas de robustez e fiabilidade.

Os CTT entendem assim que o apuramento do valor dos IQS do último trimestre de 2016 deve ter em consideração os dados de ambos os sistemas de medição (o sistema independente e o sistema CTT), para assegurar uma maior robustez e fidedignidade da respetiva medição.

Os CTT terminam a sua pronúncia manifestando disponibilidade para a realização de uma reunião técnica com a ANACOM e a entidade encarregue pela medição independente, por entenderem que a mesma poderia contribuir para um mais eficaz e completo esclarecimento deste assunto.

Entendimento da ANACOM

Relativamente à preocupação manifestada pelos CTT com a consistência, robustez e fiabilidade dos resultados do último trimestre de 2016, apurados pelo sistema independente, importa salientar que é um aspeto que já é tido em consideração, pela ANACOM, no SPD, quando nele especificamente se prevê que *“Caso efetivamente se venham a verificar sérias limitações de funcionamento inicial do sistema independente, que coloquem em causa a fiabilidade dos resultados obtidos com esse sistema no período em causa [último trimestre de 2016], estará a ANACOM disponível para analisar a situação concreta, após oportuna comunicação dos CTT, devidamente fundamentada”*.

A ANACOM estará assim disponível, como já previsto no SPD, a analisar quaisquer situações que, neste âmbito, sejam apresentadas pelos CTT. Obviamente deverão essas situações ser acompanhadas de todos os dados relevantes concretos, incluindo, necessariamente, dados quantitativos respeitantes ao apuramento dos valores dos IQS, que fundamentem as situações em causa, os quais deverão desde logo acompanhar o reporte previsto para os valores dos IQS do último trimestre de 2016 e do valor anual dos IQS em 2016.

Entende-se assim que a pronúncia dos CTT não é de molde a alterar o SPD.

Sem prejuízo do exposto, efetuam-se alguns comentários adicionais sobre a pronúncia dos CTT.

A ANACOM reconhece que tendo o desenho das amostras para o cálculo de cada IQS por regra subjacente o período de um ano, a consideração de períodos inferiores a um ano pode ter, à partida, maiores erros amostrais conforme referido pelos CTT. Salienta-se, no entanto, que a solução constante do SPD não é nova no quadro da medição dos IQS, sendo já aplicada desde há vários anos no cálculo dos valores dos IQS referentes à demora de encaminhamento do correio intracomunitário (IQS7 e IQS8), em que o valor do ano n é calculado considerando o valor do último trimestre do ano $n-1$ e o valor dos três primeiros trimestres de ano n .

Por outro lado, a fórmula de cálculo que se propõe fixar, a aplicar em 2016 aos IQS relativos ao correio nacional e filas de espera, será aplicada apenas no cálculo do valor anual desse ano (2016) tendo em conta a particularidade de nesse ano vigorarem, como realçado no SPD, dois sistemas de medição dos IQS, o sistema CTT e o sistema independente.

E tal decorre de os CTT terem de forma reiterada incumprido a obrigação prevista no artigo 13.º, n.º 3, da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril), segundo a qual a medição dos níveis de qualidade de serviço deve ser feita pelo prestador de serviço universal através do recurso a uma entidade externa independente, não tendo os CTT encetado imediatamente após a sua entrada em vigor as diligências necessárias ao seu cumprimento.

De tal forma que apenas em 05.11.2015 procederam ao lançamento do procedimento para a seleção da entidade externa.

Sendo que a medição pela entidade externa se iniciou, de acordo com os CTT, em 01.10.2016, porque a ANACOM, por deliberação de 17.12.2015, determinou aos CTT a correção do referido incumprimento até 30.09.2016, passando a medição dos níveis de qualidade de serviço a ser efetuada pela entidade externa selecionada para o efeito, no máximo a partir de 01.10.2016, sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória, fixada, nos termos do artigo 52.º da Lei Postal, em € 5.000,00 diários, até ao montante máximo de € 150.000,00 e por um período máximo de 30 dias.

Assim, há que relevar, quando os CTT veem alegar na sua pronúncia a ocorrência de constrangimentos e dificuldades no funcionamento inicial do sistema independente, que, de acordo com os CTT e como já referido, se iniciou em 01.10.2016, que desde 26.04.2012,

data de publicação da Lei Postal, os CTT tinham conhecimento da necessidade de implementarem um sistema independente.

Sendo ainda de referir, relativamente às dificuldades que, segundo os CTT, a entidade encarregue na medição independente tem vindo a evidenciar na operação do sistema de medição independente, que ao longo dos vários pontos de situação mensais transmitidos pelos CTT à ANACOM, ao abrigo da referida deliberação desta Autoridade de 17.12.2015, sobre o estado do processo conducente à correção do incumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal, nunca os CTT referiram quaisquer dificuldades ou constrangimentos na implementação do sistema de medição independente, nomeadamente no que respeita à angariação do painel, à implementação do sistema informático e ao cumprimento (pela entidade externa independente) dos requisitos do caderno de encargos.

Apenas na sua carta de 30.09.2016 os CTT referiram terem-se verificado dificuldades no recrutamento do painel expedidor e recetor de correio. De igual modo, apenas nessa carta, bem como em carta anterior de 17.08.2016, os CTT efetuavam referência à eventualidade (teórica) de ocorrência de limitações de funcionamento inicial de um novo sistema de medição, o que aliás levou a ANACOM a prever essa situação no SPD em apreço.

No que respeita às referências a um deficiente ou incompleto reporte pela entidade independente aos CTT dos resultados das medições efetuadas, a ANACOM salienta a obrigação de reporte a esta Autoridade, até 15.03.2017, da informação relativa aos IQS no último trimestre de 2016 e no ano de 2016, nos termos previstos na deliberação desta Autoridade de 30.12.2014.

3. CONCLUSÃO

Face ao exposto, a ANACOM entende não ser de alterar o SPD.