

**Relatório da audiência prévia dos interessados, da audição das organizações representativas dos consumidores e da consulta pública sobre o SPD relativo aos parâmetros de qualidade de serviço e aos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal**

**ÍNDICE**

<b>1. ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. APRECIÇÃO NA GENERALIDADE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE .....</b>	<b>8</b>
3.1. Demoras de encaminhamento no correio normal e no correio azul	8
3.2. Correio normal não entregue até 15 dias úteis e correio azul não entregue até 10 dias úteis	9
3.3. Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas	12
3.4. Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário	12
3.5. Demora de encaminhamento na encomenda normal	13
3.5.1. Método de medição	13
3.5.2. Desdobramento do IQS e respetivos objetivos de desempenho	16
3.6. Tempo em fila de espera no atendimento	18
3.7. Demora de encaminhamento no correio registado	19
3.7.1. Método de medição	19
3.7.2. Desdobramento do IQS e respetivos objetivos de desempenho	22
3.8. Importância relativa	24
3.9. Casos de força maior	25
3.10. Divulgação ao ICP-ANACOM e aos utilizadores	27
3.11. Incumprimento dos objetivos de desempenho	28
3.12. Versão das normas aplicáveis	30
<b>4. CONCLUSÃO .....</b>	<b>30</b>

## 1. ENQUADRAMENTO

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou, em 01.08.2014, o sentido provável de decisão (SPD) sobre os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, tendo decidido submetê-lo a:

- audiência prévia dos interessados (CTT), de acordo com o disposto nos artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo;
- audição das organizações representativas dos consumidores, ao abrigo do artigo 43º da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril);
- procedimento de consulta pública, nos termos do artigo 9º da Lei Postal.

No âmbito dos referidos procedimentos foram recebidos, dentro do prazo estabelecido, comentários de:

- Fernando S. Barreira;
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
- Associação Portuguesa de Imprensa (API);
- CTT - Correios de Portugal S.A. (CTT).

O ICP-ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet as respostas recebidas, salvaguardando qualquer informação de natureza confidencial devidamente identificada como tal.

O presente relatório contém referência a todas as respostas, as quais foram recebidas dentro do prazo, e uma apreciação global desta Autoridade sobre as mesmas. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas.

No final do relatório é apresentado o conjunto de alterações a introduzir no SPD à luz da referida apreciação desta Autoridade.

O presente relatório constitui parte integrante da decisão final relativa aos PQS e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal.

## **2. APRECIÇÃO NA GENERALIDADE**

### Respostas recebidas

A DECO refere que é com agrado que encara o SPD apresentado pelo ICP-ANACOM e a API considera a consulta pública de grande mérito e indispensável para o melhor funcionamento da administração pública e dos mercados. Sem prejuízo, a API menciona que a mesma decorreu num período em que as instituições estão menos preparadas para analisar documentos com a novidade e a complexidade dos que foram submetidos.

A API considera também que a novidade da regulação do mercado postal, marcada pela liberalização e privatização dos CTT, vai-se refletir em mudanças estruturais e empresariais, como por exemplo a distribuição postal. Na sua opinião, a realização de audiências prévias, ou de reuniões mais informais, com os representantes dos *stakeholders* contribuiria para uma melhor preparação da participação da sociedade civil nesta importantíssima atividade de transmitir pontos de vista essenciais para uma melhor regulação.

A API aproveita o que considera ser a sétima oportunidade de ajustamento regulatório postal para reforçar as respostas por si efetuadas em consultas públicas anteriores, contestando que o sector das telecomunicações já passou pelo mesmo caminho, produzindo análises que do ponto de vista técnico e de avaliação de modelos representam uma importante densificação em relação a muitas das opções aplicadas ao sector postal.

Relativamente aos parâmetros, indicadores de qualidade de serviço e objetivos de desempenho previstos no SPD, os CTT consideram-nos adequados e integrando uma gama das mais abrangentes e exigentes a nível europeu, propondo no entanto o desdobramento do novo indicador de qualidade de serviço (IQS) relativo à demora de encaminhamento do correio registado e do IQS relativo à demora de encaminhamento de encomendas, em dois indicadores, um abarcando os fluxos com origem e destino no Continente e outro abrangendo os restantes fluxos (fluxos CAM).

Sugerem também uma alteração quanto aos serviços a medir pelo IQS relativo ao correio registado, propondo que apenas abranja o correio registado em mão, que segundo os CTT corresponde à modalidade maioritariamente utilizada pelos clientes residenciais e pela maioria do tecido empresarial português.

A DECO concorda com a manutenção dos indicadores atuais e apresenta também uma posição favorável à introdução de um novo IQS para a demora de encaminhamento do correio registado, salientando no entanto que os objetivos fixados deveriam ser mais ambiciosos e exigentes. Lamenta ainda que o ICP-ANACOM continue a prever para o triénio 2015 a 2017 indicadores globais que, a seu ver, por si só não garantem o acesso a todos os cidadãos a serviços de qualidade idêntica, qualquer que seja o ponto do território nacional onde se encontram.

Segundo a DECO, mesmo pagando o mesmo preço, os consumidores residentes em diferentes pontos do território nacional não têm acesso a idênticos níveis de qualidade de serviço, contrariando, a seu ver, os princípios do serviço universal. Segundo a DECO, Portugal é um país marcado por fortes condicionalismos ligados à geografia física e humana. A população está mais concentrada no litoral, enquanto no interior existem densidades populacionais baixas, a que se somam zonas de topografia difícil e isoladas (não esquecendo as Regiões Autónomas). Assim, segundo a DECO, existem motivos de preocupação acrescida quanto à manutenção do serviço universal no quadro de um mercado totalmente liberalizado e privatizado, pelo que, a seu ver, por razões de coesão económica, social e de não marginalização de cidadãos é fundamental assegurar a manutenção do serviço universal e definir indicadores de qualidade de serviço que garantam níveis de qualidade uniformes em todo o país.

No que respeita aos métodos de medição, a DECO concorda com os mesmos e salienta que a consagração na Lei Postal através do recurso a uma entidade externa independente dos CTT veio dar resposta a uma antiga reivindicação da sua parte. Os CTT salientam que não obstante o sucesso e fiabilidade do sistema de medição de qualidade por si utilizado – cuja fiabilidade tem sido possível de verificar pelo ICP-ANACOM aquando das auditorias realizadas por esta Autoridade -, a Lei Postal vem obrigar os CTT, enquanto prestador do serviço universal, a recorrer a uma entidade externa independente, não bastando o recurso a técnicos independentes, contratados pelo operador para este efeito.

Segundo os CTT, para quem esta externalização não trará qualquer mais-valia e originará custos significativos acrescidos a ser suportados, em última análise pelos seus clientes, esta nova solução implica uma alteração dos seus procedimentos internos, devendo a seu ver a definição do momento de implementação de um novo sistema ter em consideração a complexidade e morosidade que o mesmo acarreta. Face a este aspeto, os CTT solicitam a compreensão do ICP-ANACOM para a necessidade de uma introdução faseada das alterações propostas no SPD, quer ao nível da data de implementação de um sistema de medição de qualidade com recurso a uma entidade independente, quer ao nível da data de implementação dos novos IQS e, conseqüentemente, do novo valor da importância relativa de cada IQS.

Neste contexto, os CTT propõem que as alterações propostas no SPD sejam implementadas ao longo de 2016 e 2017, continuando a aplicar-se em 2015 os IQS e respetivos objetivos atualmente definidos no Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 2008 (Convénio de qualidade).

Ainda assim, os CTT propõem que a medição dos IQS relativos ao correio registado, às encomendas postais e ao tempo em fila de espera, sejam efetuados através de métodos de medição em que são os CTT que efetuam a sua medição, sendo objeto de auditoria por uma entidade independente e sem prejuízo do controlo adicional a realizar pelo ICP-ANACOM.

A API critica que a entidade contratante dos estudos de medição da qualidade de serviço, os CTT, seja a mesma que vai ser avaliada, considerando que esta disposição, apesar de prevista na lei, contraria o que a seu ver são as regras básicas de transparência internacionais definidas.

Assim, a API propõe que os CTT promovam a criação de uma comissão de acompanhamento dos estudos de medição da qualidade, em que participem entidades representativas dos utilizadores, a qual deverá emitir um parecer sobre a forma como cada estudo foi realizado, parecer que deverá também ser divulgado aos utilizadores e reportado ao ICP-ANACOM.

A API junta ainda um inquérito por si realizado em agosto de 2014 junto dos seus associados, sobre a perceção da qualidade, que mostra que à exceção do correio azul, os

envios em todas as outras modalidades atingem percentagens de realização abaixo dos 60 por cento, ou seja distintas dos objetivos que se estabelecem no SPD.

A nível da determinação da importância relativa de cada IQS, que de acordo com o proposto no SPD tem em conta o tráfego e as receitas, na mesma proporção, os CTT sugerem que seja atribuído maior peso ao tráfego, o que a seu ver permite atribuir um maior relevo aos produtos mais utilizados.

Consideram ainda os CTT que a definição de casos de força maior deve manter a possibilidade de os CTT efetuarem pedidos de dedução aquando da ocorrência de perturbações laborais internas dos CTT, avaliando casuisticamente o ICP-ANACOM a pertinência do pedido. Os CTT propõem também a manutenção do período de 60 dias úteis para poderem efetuar o pedido de dedução.

O respondente Fernando S. Barreira refere que o serviço de entrega de correspondência é de má qualidade, porque a mesma é entregue na morada errada, o que na sua opinião pode ser explicado: (i) pelo desleixe do carteiro, ou (ii) por pressão causada por alegada falta de tempo para a sua tarefa num determinado giro.

#### Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM regista a apreciação favorável efetuada por alguns dos respondentes sobre a possibilidade concedida para se pronunciarem sobre o SPD.

Sobre o momento em que a mesma decorreu, releva-se que a sua realização em momento posterior poderia comprometer o objetivo de entrada em vigor das regras (que se pretendem definir) no início de 2015, sendo que anteriormente foram desenvolvidos pelo ICP-ANACOM, como aliás reconhecido na pronúncia do mesmo respondente, outros processos no âmbito da regulação do sector postal, de que são exemplo a definição da metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal e a definição dos objetivos de desenvolvimento da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, para além

da preparação do SPD em análise, assim como do relativo ao regime de preços do serviço postal universal, aprovado na mesma data.

De qualquer forma, para além da realização de procedimentos de consulta pública para a recolha de contributos dos *stakeholders*, o ICP-ANACOM sempre esteve, como está e estará, disponível para ouvir os diversos agentes do mercado, sempre que tal lhe seja solicitado.

Relativamente ao comentário segundo o qual se definem indicadores globais, que não garantem o acesso dos utilizadores a serviços de qualidade idêntica em todo o território nacional, o ICP-ANACOM salienta que, através da definição dos IQS e respetivos objetivos de desempenho constantes do SPD, está a definir objetivos de qualidade médios anuais, o que efetivamente permite que a qualidade de serviço oferecida não seja idêntica em todo o território nacional ou em todos os períodos do ano. Importa relevar que através desta metodologia, o ICP-ANACOM identifica previamente um conjunto de indicadores considerados relevantes para a regulação, supervisão e monitorização global da qualidade do serviço universal oferecido pelo prestador de serviço universal. Sempre que na monitorização destes indicadores se identifique um problema, o ICP-ANACOM intervém no sentido da sua resolução, visando garantir a prestação de um serviço universal com qualidade adequada, como previsto na Lei Postal. Adicionalmente, sendo identificados problemas localizados e específicos, o ICP-ANACOM intervém, no quadro das suas competências, visando a tomada de medidas corretivas e sua regularização.

De qualquer modo, a complexidade adicional de fixação de objetivos regionalizados, que pelas diversas realidades não poderiam ser uniformes, não será justificável.

Relativamente aos comentários sobre o método de medição dos valores realizados de cada IQS, importa desde já salientar que, de acordo com a Lei Postal, os prestadores de serviço universal devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do serviço universal, nomeadamente aos serviços intracomunitários, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente.

Neste âmbito, o ICP-ANACOM considera que o sistema de medição da qualidade utilizado pelos CTT, independentemente do que se possa concluir sobre a sua fiabilidade e sobre a eventual independência dos técnicos que participam na medição, não é independente à luz

da Lei Postal, desde logo porque a sua medição não é efetuada por um organismo externo sem qualquer relação com os CTT.

Assim, não têm qualquer fundamento nem são compreensíveis os comentários dos CTT que visam a aplicação de metodologias de medição (aplicáveis às demoras de encaminhamento na encomenda normal e no correio registado, bem como ao tempo em fila de espera) em que são os CTT que a efetuam ou de alguma forma controlam a medição dos valores de qualidade de serviço, de modo que o sistema de medição não possa ser independente do operador e em que a medição não seja efetuada por uma entidade externa ao operador. Mantêm-se assim as metodologias de medição previstas no SPD.

Não são também compreensíveis e atendíveis os comentários dos CTT relativos à necessidade de um período adicional para que possam proceder à externalização do sistema de medição. Importa salientar que a obrigação de externalização do sistema de medição da qualidade de serviço está previsto na Lei Postal, desde a sua entrada em vigor em 27 de abril de 2012, não sendo uma obrigação nova, que agora o ICP-ANACOM pretenda impor. Assim, os CTT deveriam ter iniciado de imediato, após a publicação da Lei Postal, os passos necessários visando o cumprimento daquela obrigação. O tempo já decorrido permitiria que os CTT estivessem já em condições de efetuar a medição dos níveis de qualidade de serviço de acordo com a Lei. Aliás, o prazo adicional que agora solicitam para a sua implementação demonstra-o claramente.

O ICP-ANACOM entende, no entanto, ser de alterar o SPD no sentido de permitir aos CTT um período adicional para a implementação do novo indicador para a medição da demora de encaminhamento no correio registado, não se aplicando este indicador já em 2015 por se entender que não ser possível aos CTT iniciar a sua medição em tão curto prazo de tempo. Entende-se assim que este indicador deve aplicar-se a partir de 2016, inclusive, aplicando-se a partir de 2015 os restantes IQS atualmente em vigor constantes do SPD.

Em relação às referências à distribuição de correio em morada errada, salienta-se que o ICP-ANACOM, no âmbito das suas atribuições, procede no quadro das suas competências à fiscalização da prestação do serviço universal e do cumprimento das disposições legais e regulamentares relativas à atividade de prestação de serviços postais.



Os comentários efetuados pelos respondentes que incidem designadamente sobre aspetos específicos relacionados com cada IQS, sua importância relativa e situações de força maior, serão objeto de análise pelo ICP-ANACOM no capítulo seguinte.

### **3. APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE**

#### **3.1. Demoras de encaminhamento no correio normal e no correio azul**

##### Respostas recebidas

Os CTT não têm objeções à manutenção dos atuais IQS referentes às demoras de encaminhamento no correio normal e no correio azul e concordam com os respetivos valores Mínimo e Objetivo.

No entanto, consideram apenas ser possível implementar um sistema de medição com recurso a uma entidade externa independente, conforme requisito no SPD, a partir de 2017, solicitando assim que as respetivas datas de implementação previstas no SPD sejam revistas em conformidade.

Segundo os CTT, para cumprirem integralmente com os requisitos das normas do Comité Europeu de Normalização (CEN) EN 13850:2012 e EN 14508:2003+A1:2007 e o estabelecido no n.º 3 do artigo 13º da Lei Postal, irão desencadear o processo de consulta ao mercado com vista a contratar externamente uma entidade para efetuar as medições das demoras dos IQS1 a IQS5. Este processo integra, segundo os CTT, as seguintes etapas, que a seu ver são complexas e morosas:

- elaboração das especificações técnicas e respetivo caderno de encargos;
- abertura de consulta ao mercado, análise das propostas e adjudicação;
- implementação da norma EN 13850:2012 por parte da empresa adjudicatária.

Os CTT preveem que as duas primeiras fases estejam concluídas em junho de 2015.

Após a adjudicação inicia-se a fase de implementação por parte da empresa adjudicada, o que, de acordo com os CTT, tendo em conta o estabelecido na norma EN 13850:2012, inclui: (i) trabalhos de preparação de implementação do sistema, onde se inclui nomeadamente o recrutamento e treino do painel e outras logísticas associadas (e.g.

desenvolvimento de *software*), com uma duração estimada de 6 a 12 meses; (ii) uma fase de testes, com duração estimada de 6 a 9 meses, na qual se testa o painel e toda a logística implementada, e que segundo os CTT deve iniciar-se após o sistema de medição estar completamente funcional, tendo como objetivo assegurar a fiabilidade das medições.

### Entendimento ICP-ANACOM

Sobre estes comentários dos CTT, relativos à necessidade de um período adicional para que possam proceder à externalização do sistema de medição dos indicadores da demora de encaminhamento no correio normal e no correio azul, remete-se para os comentários efetuados na generalidade sobre esta matéria, que aqui se consideram como reproduzidos, pelo que se entende não ser de alterar o SPD.

### **3.2. Correio normal não entregue até 15 dias úteis e correio azul não entregue até 10 dias úteis**

#### Respostas recebidas

Os CTT concordam com os valores Mínimo e Objetivo constantes do SPD para o IQS relativo ao correio azul não entregue até 10 dias úteis, não concordando, no entanto, com os definidos para o IQS relativo ao correio normal não entregue até 15 dias úteis.

Segundo os CTT, os valores Mínimo e Objetivo do correio normal são mais exigentes do que os do correio azul, acrescentando que da análise da evolução destes indicadores não existe, no seu entender, motivo para a diferenciação nos valores Objetivo e Mínimo destes dois IQS. Assim, propõem aplicar ao IQS relativo ao correio normal os valores Objetivo e Mínimo associados ao correio azul.

Os CTT realçam ainda que os parâmetros estabelecidos traduzem um nível de exigência muito elevado, dado que não só acomodam as demoras excessivas / extravios dos envios postais, mas também o risco da falha humana, que advêm do método de medição estabelecido. Realçam os CTT que o seu cálculo baseia-se no reporte de painelistas, e que apesar de estarem definidos procedimentos que permitem mitigar aquele risco, dificilmente se consegue eliminar na totalidade o risco de falha humana.

Os CTT propõem que esta alteração se aplique apenas a partir do ano de 2016, dado que também propõem, como já referido na apreciação na generalidade, que em 2015 se

mantenham os IQS (e respetivos valores Mínimo e Objetivo e importância relativa) definidos no Convénio de qualidade em vigor.

### Entendimento ICP-ANACOM

Os CTT relevam que da análise da evolução destes IQS (correio normal e azul não entregues até 15 e 10 dias úteis, respetivamente) verifica-se não existir motivo para a diferenciação nos valores Objetivo e Mínimo destes dos IQS.

De acordo com a evolução dos valores realizados destes IQS (Tabela seguinte), verifica-se que nos últimos anos (entre 2007 e 2013), bem como entre 1995 e 2000, o correio normal não entregue até 15 dias úteis apresentou níveis de qualidade inferiores ou iguais aos do correio azul, enquanto que só entre 2001 e 2006 o correio normal apresentou níveis de qualidade superiores.

Constata-se também que os valores Mínimo e Objetivo passaram a ser (ambos) distintos a partir de 2004. Note-se que, nessa altura, o correio normal apresentava, como já referido, níveis de qualidade superiores aos do correio azul.

Ano	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (‰)			Correio azul não entregue até 10 dias úteis (‰)		
	Valor			Valor		
	Realizado	Mínimo	Objetivo	Realizado	Mínimo	Objetivo
1995	1,9	10,0	5,0	1,0	10,0	5,0
1996	1,3	8,0	4,0	0,9	8,0	4,0
1997	1,2	8,0	4,0	0,5	8,0	4,0
1998	0,9	3,0	2,0	0,6	3,0	2,0
1999	1,0	3,0	1,8	0,6	3,0	1,4
2000	1,3	3,0	1,8	1,1	3,0	1,2
2001	1,5	2,9	1,8	1,7	2,9	1,8
2002	1,2	2,8	1,7	1,5	2,8	1,7
2003	1,4	2,7	1,6	1,7	2,7	1,6
2004	1,5	2,5	1,5	1,8	2,6	1,6
2005	1,1	2,5	1,5	1,4	2,6	1,6
2006	1,3	2,3	1,4	1,6	2,5	1,5
2007	1,6	2,3	1,4	1,4	2,5	1,5
2008	1,7	2,3	1,4	1,3	2,5	1,5
2009	2,1	2,3	1,4	2,1	2,5	1,5
2010	1,9	2,3	1,4	1,2	2,5	1,5
2011	1,7	2,3	1,4	1,3	2,5	1,5
2012	2,1	2,3	1,4	2,1	2,5	1,5
2013	1,9	2,3	1,4	1,2	2,5	1,5

É relevante referir que, no caso do correio normal<sup>1</sup>, o indicador em causa mede os envios não entregues até D+15, enquanto que no caso do correio azul<sup>2</sup> se medem os envios não entregues até 10 dias úteis, ou seja, num período de tempo mais curto. Assim sendo, definem-se valores Objetivo e Mínimo mais exigentes para o correio normal, porque também no seu cálculo se considera um período de tempo mais longo.

Relativamente ao nível de exigência dos valores Mínimo e Objetivo, importa referir que se está a avaliar a quantidade de envios extravaiados ou cuja demora de encaminhamento é muito superior ao padrão de serviço divulgado pelos CTT aos utilizadores, o que corresponde a situações que, por princípio, tendencialmente deveriam deixar de se verificar, pois a qualidade de serviço oferecida nesses casos específicos é menor que a publicitada pelos CTT nas condições do serviço ou até, no caso dos extravaios, nem se verifica a prestação do serviço.

Relativamente às referências ao risco de falha humana, salienta-se que a utilização da metodologia definida pela TS 14773, a qual resultou de profundo estudo e ampla discussão aquando da sua elaboração pelo CEN, visa exatamente calcular os níveis de qualidade oferecidos com maior rigor e fiabilidade, reduzindo as possibilidades de ocorrência desse risco.

Pelo exposto, entende-se ser de manter o disposto no SPD sobre este aspeto.

Adicionalmente, refira-se que os CTT não efetuaram comentários específicos sobre a externalização da medição destes dois IQS e eventual necessidade de revisão da data da sua implementação. Sem prejuízo, considera-se que os comentários efetuados pelos CTT aos IQS relativos à demora de encaminhamento do correio normal e do correio azul (analisados no capítulo anterior) se aplicarão também a estes IQS, pelo que o entendimento do ICP-ANACOM acima referido é também aqui aplicável.

---

<sup>1</sup> Cujo padrão de serviço é D+3.

<sup>2</sup> Cujo padrão de serviço é D+1 nos envios com origem e destino no Continente e D+2 nos envios com origem ou destino nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

### **3.3. Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas**

#### Respostas recebidas

Os CTT não têm reservas à medição da demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas através da norma EN 14534, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade, e concordam com os valores Objetivo e Mínimo a definir.

À semelhança dos comentários apresentados para a medição das demoras de encaminhamento no correio normal e no correio azul, os CTT preveem também neste caso que a implementação da medição externa seja viável apenas em 2017.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Sobre estes comentários dos CTT, relativos à necessidade de um período adicional para que possam proceder à externalização do sistema de medição do indicador da demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas, remete-se para os comentários efetuados na generalidade sobre esta matéria, que aqui se consideram como reproduzidos, pelo que se entende não ser de alterar o SPD.

### **3.4. Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário**

#### Respostas recebidas

No que respeita aos indicadores sobre as demoras de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário, os CTT, considerando que não foi apresentada no SPD a periodicidade de cálculo de um ponderador<sup>3</sup> utilizado para o apuramento do valor de cada um destes indicadores, propõem uma periodicidade trienal para o cálculo desse fator de ponderação. Segundo os CTT, o ponderador em causa é o seguinte: “proporção do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, no total do tráfego de cartas transfronteiriças

---

<sup>3</sup> Ponderador “e”, cuja definição é a seguinte: “proporção do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, no total do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade”.

intracomunitárias enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade”.

### Entendimento ICP-ANACOM

Conforme os CTT referem, não é apresentada, no Apêndice 1 do Anexo ao SPD (o qual constitui o texto do clausulado que define os “parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal”), a periodicidade de cálculo do referido ponderador.

Contudo, no capítulo 4 do SPD, página 20, refere-se que aquele ponderador é calculado com base nos valores “referentes ao ano civil anterior àquele para o qual se calcula o indicador”. Ou seja, o cálculo daquele ponderador é efetuado anualmente, com base nos valores relevantes do ano anterior.

Verifica-se que, por lapso, aquela referência não foi transcrita para a definição dos IQS do correio transfronteiriço intracomunitário.

Tratando-se de um erro material, este será agora corrigido no SPD. Assim sendo, não é de acolher a proposta dos CTT.

## **3.5. Demora de encaminhamento na encomenda normal**

### **3.5.1. Método de medição**

#### Respostas recebidas

Os CTT consideram que a norma EN 13850:2012, aplicável à medição do correio prioritário, não se ajusta às características específicas do produto de encomendas, nomeadamente por assentar na circulação de objetos de teste.

Os CTT argumentam que esta norma prevê a utilização de painelistas expedidores e recetores, elementos que na sua ótica não são necessários na medição da demora de encaminhamento na encomenda normal. Os CTT acrescentam que, dadas as características das encomendas, nomeadamente o peso, será difícil produzir objetos de teste para este serviço, que não sejam identificáveis.

Os CTT mencionam também que o ponto 4.2.3 do relatório técnico TR 14709:2006 (guia de implementação da norma EN 13850:2012) indica que sempre que o operador disponha de sistema *track & trace* este é o sistema considerado mais apropriado para obter informação sobre a qualidade de serviço.

Segundo os CTT, a utilização da ferramenta *track & trace* permite maior fiabilidade do indicador, dado que abrangerá quase todo o universo dos produtos em causa, em detrimento a uma amostra.

Deste modo, os CTT são da opinião de que deve privilegiar-se a aplicação do relatório técnico TR 15472 (relativo à medição da demora de encaminhamento de encomendas através da utilização do sistema de *track & trace*), em detrimento da EN 13850, devendo assim o cálculo deste IQS ser efetuado internamente, à semelhança do que, segundo os CTT, fazem outros operadores postais europeus<sup>4</sup>. Os CTT acrescentam que a informação do sistema *track & trace* é publicada no sítio da Internet dos CTT, sendo rastreável pelos próprios clientes, ou por outrem, a partir do número de encomenda.

Ainda segundo os CTT, o recurso a esta metodologia pressupõe a utilização dos seguintes eventos:

- Data de depósito/aceitação: todas as encomendas normais são, no ato de aceitação, alvo de evento de *trace*;
- Data de entrega: a encomenda normal está disponível ao cliente no estabelecimento postal fixo mais próximo do destinatário, para levantamento no prazo indicado no aviso de entrega. O relatório técnico TR 15472:2006 prevê, neste caso, que o tempo em trânsito deve ser calculado desde a data de aceitação (primeiro evento de *trace*) até à data de chegada do objeto no estabelecimento postal onde o objeto se encontra disponível para ser levantado pelo cliente.

O evento de *trace* é despoletado aquando da disponibilização da encomenda nos estabelecimentos postais, podendo o cliente levantar a encomenda a partir desse momento. Os CTT garantem que esta informação, juntamente com a data de aceitação/depósito fica disponível no sítio da Internet dos CTT. Os CTT acrescentam que

---

<sup>4</sup> Os CTT, na sua pronúncia, não indicam quais são estes operadores.

a atual metodologia de medição deste indicador também considera para efeitos de cálculo da demora de encaminhamento a data de disponibilização ao cliente.

Deste modo, a opinião dos CTT é que o cálculo deste IQS deve continuar a ser efetuado pelos CTT, no entanto, agora através do sistema *track & trace*, argumentando que a externalização do processo de cálculo deste IQS, previsto no SPD, não gera acréscimo de fiabilidade e acarreta custos acrescidos a ser suportados, em última análise, pelos clientes do serviço universal.

Por forma a garantir o cumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 13º da Lei Postal, e independentemente das auditorias do regulador, os CTT propõem a realização de uma auditoria anual por entidade externa independente, para validação da fiabilidade da informação e do cálculo do indicador.

Os CTT informam que já têm em desenvolvimento uma aplicação informática tendo em vista o tratamento de informação da qualidade de serviço que permite alterar a metodologia atualmente utilizada, que se baseia em amostra constituída por encomendas postais reais, passando o cálculo da demora de encaminhamento na encomenda normal a assentar na totalidade dos eventos constantes do *track & trace* e na metodologia de medição assente na especificação técnica TR 15472:2006. Esta aplicação, segundo os CTT, deverá estar concluída no decurso do próximo ano.

Neste contexto, os CTT propõem que a nova metodologia que apresentam entre em vigor a partir de 2016, mantendo-se, até lá, a atual metodologia.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente à medição pelos CTT da demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3), através da metodologia definida pelo relatório técnico TR 15472:2006, relativo à medição da demora de encaminhamento de encomendas através da utilização do sistema de *track & trace*, importa desde já referir que, conforme já referido na apreciação na generalidade, a metodologia proposta pelos CTT não está de acordo com a Lei Postal, dado que a medição não é efetuada por uma entidade externa e independente dos CTT. A auditoria externa que os CTT propõem efetuar não colmata aquela não conformidade com a Lei.



Assim, o ICP-ANACOM entende que não pode ser utilizada a metodologia proposta pelos CTT, mantendo-se a metodologia constante do SPD.

Sem prejuízo, de referir ainda que, segundo os CTT, o relatório técnico TR 14709:2006 (guia de implementação da norma EN 13850) indica, no seu ponto 4.2.3, que sempre que o operador disponha de sistema *track & trace*, este é o sistema considerado mais apropriado para obter informação sobre a qualidade de serviço.

Importa enquadrar esta informação do relatório técnico. O que este relatório técnico refere, no seu ponto 4.2.3, é que, por razões técnicas, a norma EN13850 (ou outras normas de qualidade de serviço) pode não ser, em todos os seus aspetos, adequada para a medição [da qualidade de serviço] em situações de reduzidos volumes de correio [real] e para operadores com cobertura [geográfica] limitada. Nestes casos, o relatório técnico refere, nomeadamente, que, “If operators are using end-to-end track and trace systems it may be more appropriate to obtain quality of service information from the track and trace systems”. Ou seja, o que o relatório técnico refere é que, em determinadas situações específicas, pode ser mais adequado utilizar um sistema *track & trace* para medir a qualidade de serviço. Não se pode, no entanto, generalizar esta afirmação a toda e qualquer situação de medição da qualidade de serviço, como pode decorrer de uma leitura menos atenta e desenquadrada do comentário dos CTT. De referir ainda que, entretanto, a norma EN 13850 sofreu já duas atualizações, sendo que a versão mais recente (EN13850:2012) especifica uma metodologia de medição da qualidade de serviço em situações com reduzido volume de correio real.

Relativamente à implementação da metodologia de medição constante do SPD, cuja data de implementação os CTT não comentam na especialidade, tendo em conta os comentários dos CTT já analisados na generalidade, relativos à necessidade de um período adicional para que possam proceder à externalização do sistema de medição, remete-se para os comentários efetuados na generalidade sobre esta matéria, que aqui se consideram como reproduzidos, entendendo-se não ser de alterar o SPD.

### **3.5.2. Desdobramento do IQS e respetivos objetivos de desempenho**

#### Respostas recebidas

Os CTT propõem desdobrar este IQS em dois:

- IQS9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal – Continente (D+3);
- IQS13 – Demora de encaminhamento na encomenda normal – CAM (D+10).

Segundo os CTT, o padrão de serviço previsto para o atual IQS9, D+3, está alinhado com o padrão comercial para o Continente. O padrão para a área CAM é mais alargado, devido a constrangimentos existentes a nível dos transportes, sendo de até D+5 para a Região Autónoma da Madeira e entre D+7 e D+15 dias para a Região Autónoma dos Açores.

Adicionalmente, segundo os CTT os fluxos de encomendas da área CAM aumentaram de expressão nos últimos anos face ao total das encomendas normais.

Assim, os CTT propõem os seguintes IQS:

- IQS9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal – Continente (D+3): com valor Objetivo de 95,3% e valor Mínimo de 93,3%;
- IQS13 – Demora de encaminhamento na encomenda normal – CAM (D+10): com valor Objetivo de 91,0% e valor Mínimo de 89,0%.

Os CTT acrescentam que, para se refletir no atual indicador nacional o peso atual da área CAM, é imprescindível a atualização dos valores objetivo e mínimo deste indicador.

#### Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM não vê necessidade de, nesta fase, desagregar o indicador relativo a encomendas. Note-se que, por uma questão de necessidade de cumprir requisitos de valor máximo da margem de erro admissível, tal coloca também restrições ao nível do valor mínimo da amostra a utilizar para calcular os valores das demoras de encaminhamento, podendo até implicar um aumento da amostra necessária para apurar a demora de encaminhamento nos fluxos CAM, comparada com a amostra necessária quando integrada num indicador global como é o nacional.

Tendo em conta os diferentes padrões de serviço comerciais aplicados pelos CTT no Continente e nas Regiões Autónomas, considera-se que uma melhor divulgação de informação junto dos utilizadores sobre a qualidade realizada pelos CTT (em confronto com os padrões de serviço comerciais divulgados), contribuirá neste caso para um melhor

conhecimento por parte dos utilizadores, contribuindo para as suas escolhas enquanto consumidores de serviços postais.

Neste contexto, entende-se que os CTT devem passar a divulgar aos utilizadores informação sobre os valores realizados da demora de encaminhamento da encomenda normal nos envios relativos à Região Autónoma dos Açores, divulgando os valores realizados para os padrões de serviço (até) D+7 e (até) D+15, correspondentes aos padrões de serviço mínimo e máximo divulgados pelos CTT para esta Região Autónoma, bem como informação sobre o valor realizado da demora de encaminhamento da encomenda normal nos envios relativos à Região Autónoma da Madeira, correspondente ao padrão de serviço (até) D+5.

Assim sendo, não se aceita o desdobramento do indicador para a demora de encaminhamento na encomenda normal.

Não se considera ser de rever também, nesta fase, os valores Mínimo e Objetivo para a demora de encaminhamento na encomenda normal, a nível nacional, o que, tendo em conta o aumento, segundo os CTT, do peso da área CAM no total dos envios nacionais de encomenda normal, constitui um incentivo para a melhoria da qualidade do serviço, a nível nacional e em particular nas Regiões Autónomas.

### **3.6. Tempo em fila de espera no atendimento**

#### Respostas recebidas

Atualmente os CTT medem o tempo em fila de espera com base numa amostra de observações, efetuadas ao longo do ano, representativa da frequência e distribuição das operações de atendimento (procura) nos estabelecimentos postais, bem como representativa do tipo e da sua distribuição geográfica.

Os CTT preveem para 2015 o desenvolvimento de uma aplicação informática que permitirá integrar a informação constante no sistema automático de gestão de filas de espera, sistema que se encontra na maioria das estações de correio.

Por outro lado, os estabelecimentos postais sem o sistema automático de gestão de filas de espera continuariam a ser medidos nos moldes atuais.

Deste modo, os CTT propõem uma alteração metodológica, a partir de 2016, passando o cálculo deste IQS a ter subjacente a informação obtida através do referido sistema, acrescida de informação obtida por observação direta nos estabelecimentos postais sem o sistema de gestão de filas de espera.

Por forma a garantir o cumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 13º da Lei Postal, e independentemente das auditorias do regulador, os CTT propõem a realização de uma auditoria anual por entidade externa independente, para validação da fiabilidade da informação e do cálculo do indicador.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente à metodologia de medição do tempo em fila de espera no atendimento, que os CTT propõem que, a partir de 2016, seja efetuada através da informação obtida através do sistema de gestão de filas de espera que se encontra instalada na maioria das estações de correio, acrescida de informação obtida por observação direta nos estabelecimentos postais sem o sistema de gestão de filas de espera, é de referir, novamente, que esta metodologia não está de acordo com a Lei Postal, dado que a medição não é efetuada por uma entidade externa e independente dos CTT.

Como já antes referido para os IQS sobre a demora de encaminhamento na encomenda norma, a auditoria externa que os CTT propõem efetuar também não colmata aquela não conformidade com a Lei.

Pelo exposto, não se aceita esta proposta dos CTT, mantendo-se o previsto no SPD.

### **3.7. Demora de encaminhamento no correio registado**

#### **3.7.1. Método de medição**

##### Respostas recebidas

Os CTT não têm objeção à inclusão de um novo IQS sobre a demora de encaminhamento do correio registado.

Consideram os CTT que o IQS para a demora de encaminhamento no correio registado devia abranger apenas a modalidade do correio registado em mão, dado que este serviço

é a modalidade utilizada pela maioria dos clientes residencial e empresarial portugueses, excluindo assim do seu âmbito o correio registado simples. Segundo os CTT, este último é minoritário em termos de tráfego e receitas e é utilizado em larga medida apenas por grandes expedidores do segmento contratual, com necessidades muito específicas direcionadas para a rastreabilidade/prova de entrega e não para a velocidade do serviço, estando concentrado num número muito reduzido de clientes e maioritariamente em apenas quatro meses do ano (segundo dados de 2013).

Os CTT entendem que a metodologia de medição da demora de encaminhamento no correio registado deve seguir o relatório técnico TR 15472:2006 (sobre a medição da demora de encomendas através do sistema de *track & trace*), com as necessárias adaptações, argumentando que o correio registado é também um produto rastreável através do sistema *track & trace*.

Por outro lado, os CTT consideram que a proposta no SPD de aplicar ao serviço de correio registado a norma EN 13850:2012 se afigura de difícil concretização, devido às características do produto, pelas seguintes razões:

- Todos os objetos de teste teriam de ser aceites nos estabelecimentos postais, o que significaria deslocação frequente/diária do painel expedidor ao correspondente estabelecimento postal de residência, o que, segundo os CTT, acarretaria dificuldades de angariação de painel e um custo elevado;
- Caso o painelista recetor não esteja presente na sua residência para aceitar o correio registado, teria de se deslocar para o estabelecimento postal da sua área de residência para levantar o correio registado. Neste caso específico, o aviso de entrega é uma prova de tentativa de entrega, com o qual o painelista recetor deve deslocar-se ao estabelecimento postal para levantar o correio registado. Dado que o estabelecimento postal fica com o original do aviso de entrega, o painelista, antes de se deslocar para o estabelecimento postal para levantamento do correio registado, teria de tirar uma fotocópia do mesmo para enviar para a entidade responsável pela medição. Segundo os CTT, esta logística implicaria dificuldades de angariação de painel e teria um custo exorbitante.

Neste contexto, os CTT propõem, à semelhança do proposto para a medição da demora de encaminhamento na encomenda normal e, de acordo com os CTT, a par do praticado

por outros operadores postais europeus, uma metodologia baseada na informação do sistema *track & trace*, utilizando-se para o efeito os seguintes eventos: evento de aceitação/depósito e evento de entrega. Em caso de não ser possível entregar o correio registado na tentativa de entrega, é passado um aviso de entrega (aviso para levantamento do registo) no estabelecimento postal mais próximo do destinatário. Tendo como base o relatório técnico TR 15472:2006, o tempo de trânsito será calculado entre o ato de aceitação e a data de passagem do aviso, a qual corresponde à data de disponibilização do registo ao cliente no estabelecimento postal mais próximo do destinatário. O evento de *trace* de registo avisado será considerado como evento de entrega, para efeitos de cálculo do prazo de encaminhamento. De referir que esta informação se encontra disponível, para consulta, no sítio da Internet dos CTT.

Por forma a garantir o cumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 13º da Lei Postal, e independentemente das auditorias do regulador e como medida adicional de controlo de qualidade do sistema de medição, os CTT propõem a realização de uma auditoria anual por entidade externa independente.

Neste contexto, os CTT preveem que a nova metodologia apresentada e o próprio indicador entrem em vigor a partir de 2016.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Sobre as modalidades que deverão ser medidas no âmbito do IQS sobre a demora de encaminhamento do correio registado, o SPD define que devem ser consideradas as modalidades correio registado simples e correio registado em mão. Tendo em conta os argumentos apresentados pelos CTT sobre a utilização da modalidade correio registado simples (utilizado maioritariamente por grandes expedidores do segmento contratual, com necessidades muito específicas e concentrados em alguns meses do ano), considera-se que se justifica incluir apenas na medição do IQS a modalidade do correio registado em mão, a mais utilizada pelos clientes residenciais e pela maioria dos clientes empresariais.

Relativamente aos comentários dos CTT sobre a medição da demora de encaminhamento no correio registado através da utilização do sistema de *track & trace*, pelas mesmas razões já apontadas relativamente à medição da demora de encaminhamento na encomenda normal, no correio azul e no correio normal, para as quais se remete, não se concorda com

a proposta dos CTT, mantendo-se o proposto no SPD quanto à metodologia de medição a utilizar.

### **3.7.2. Desdobramento do IQS e respetivos objetivos de desempenho**

#### Respostas recebidas

Os CTT propõem desdobrar este indicador nos seguintes dois indicadores [Demora de encaminhamento no correio registado (D+1) – Continente e Demora de encaminhamento no correio registado (D+2) – CAM], dado que, a seu ver, este indicador está condicionado à existência de dificuldade sistémica, fortemente determinada por fatores externos dos CTT (constrangimentos a nível de transportes), à semelhança do IQS para a demora de encaminhamento do correio azul.

Segundo os CTT, o SPD propõe o mesmo valor Mínimo e Objetivo para a demora de encaminhamento no correio registado (D+1) proposto para a demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1), respetivamente, 93,5 por cento e 94,5 por cento.

Os CTT entendem que não é possível aplicar os mesmos objetivos de desempenho do correio azul ao correio registado, dado que têm subjacentes processos operacionais diferentes. Enquanto o correio azul é objeto, segundo os CTT, de um tratamento fortemente mecanizado, o correio registado requer tarefas operacionais mais exigentes e um tratamento manual, com reflexos nas demoras de encaminhamento. Nestas condições, propõem os seguintes valores:

- Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+1): com valor Objetivo de 90,0% e valor Mínimo de 88,0%;
- Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+2): com valor Objetivo de 82,0% e valor Mínimo de 80,0%.

#### Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM não vê necessidade de, nesta fase, desagregar o novo indicador relativo a correio registado. Note-se que, tal como no caso da encomenda normal, por uma questão de necessidade de cumprir requisitos de valor máximo da margem de erro admissível, tal coloca também restrições ao nível do valor mínimo da amostra a utilizar para calcular os

valores das demoras de encaminhamento, podendo até implicar um aumento da amostra necessária para apurar a demora de encaminhamento nos fluxos CAM (tendo em conta a metodologia prevista no SPD), comparada com a amostra necessária quando integrada num indicador global como é o nacional.

Tal como no caso da encomenda normal, e sendo também este um indicador novo, considera-se que uma melhor divulgação de informação junto dos utilizadores sobre a qualidade realizada pelos CTT, contribuirá neste caso para um melhor conhecimento por parte dos utilizadores, contribuindo para as suas escolhas enquanto consumidores de serviços postais.

Neste contexto, entende-se que os CTT devem passar a divulgar aos utilizadores informação sobre os valores realizados da demora de encaminhamento no correio registado nos envios relativos à Região Autónoma dos Açores e à Região Autónoma da Madeira, divulgando os valores realizados para o padrão de serviço (até) D+2.

Assim sendo, não se aceita o desdobramento do indicador para a demora de encaminhamento do correio registado.

Relativamente aos valores dos objetivos de desempenho para este indicador, tratando-se de um indicador com um padrão de serviço idêntico ao praticado para os envios de correio azul, entrega em D+1, embora podendo este padrão de serviço ser alargado no caso dos envios entre o Continente e as Regiões Autónomas e Inter-Ilhas em função das limitações de transporte<sup>5</sup>, à partida seria de definir objetivos de desempenho semelhantes aos praticados pelos CTT no correio azul nacional. De acordo com os dados anuais mais recentes, referentes a 2011, 2012 e 2013, os CTT distribuíram anualmente entre 92 e 93 por cento de correio azul, a nível nacional, em D+1<sup>6</sup>.

Contudo, considerando que os processos operacionais subjacentes ao correio registado são, de acordo com os CTT, distintos dos referentes ao correio azul, envolvendo, nomeadamente, tarefas operacionais mais exigentes e um tratamento manual, que o correio azul não exige, considera-se ser de definir objetivos de desempenho mais baixos do que os valores realizados pelos CTT para o correio azul nacional. Neste contexto,

---

<sup>5</sup> Fonte: sítio na página na Internet dos CTT, consultado em 16.10.2014.

<sup>6</sup> Fonte: dados CTT reportados ao abrigo do n.º 3 do artigo 10º do Convénio de qualidade de 2008.



considera-se que os valores Mínimo e Objetivo devem ser de 89 e 91 por cento, respetivamente.

Esta alteração dos valores Mínimo e Objetivo da demora de encaminhamento do correio registado é submetida, através de novo ponto deliberativo, a novos procedimentos de: audiência prévia dos CTT (ao abrigo dos artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo); audição das organizações representativas dos consumidores (ao abrigo do artigo 43º da Lei Postal); consulta pública (ao abrigo do artigo 9º da Lei Postal).

### **3.8. Importância relativa**

#### Respostas recebidas

Relativamente à importância relativa (IR) de cada IQS, que serve de cálculo para o Indicador global de qualidade de serviço (IG), a DECO considera pertinente que se tenha em consideração a informação sobre o tráfego e a receita dos serviços, que no entanto são dados confidenciais, a que a DECO não tem acesso. A DECO estranha a redução da IR atribuída no SPD para a demora de encaminhamento no correio azul – Continente.

Relativamente ao cálculo da IR de cada IQS, os CTT consideram que, para atribuir um maior relevo aos produtos mais utilizados de cada serviço, o tráfego deve ter um maior peso no cálculo do IR do que a receita, propondo uma ponderação de 75 por cento e 25 por cento, respetivamente para o tráfego e para a receita.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente ao cálculo da IR, o ICP-ANACOM considera que é de igual modo importante o tráfego como a receita, dado que o tráfego espelha a utilização efetiva dos serviços por parte dos utilizadores e que a receita reflete a importância que o serviço tem para o utilizador, através da disponibilidade para pagar um determinado preço para um determinado serviço. No caso do serviço do correio registado, o utilizador está disposto a pagar um preço mais elevado para obter um grau de segurança superior no envio de documentos e objetos importantes ou valiosos.

Pelo exposto, em termos dos valores da IR não se aceita a proposta dos CTT.

Atendendo a que o novo IQS relativo ao correio registado apenas se aplica a partir de 2016, inclusive, mantendo-se em 2015 os IQS atualmente definidos no Convénio de qualidade de 2008, por simplificação mantêm-se em 2015 os valores das IR atualmente definidas no Convénio de qualidade, aplicando-se apenas a partir de 2016 as IR que se encontravam propostas no SPD, calculadas com base na média dos pesos de cada serviço em termos de tráfego e de receitas.

A redução da IR do correio azul decorre do critério adotado, ou seja da menor importância em termos de peso e de receitas deste serviço face ao valor da IR que estava definido no Convénio de qualidade, de 2008.

### **3.9. Casos de força maior**

#### Respostas recebidas

Os CTT concordam genericamente com a definição de casos de força maior constante do SPD. No entanto, no seu entender devia manter-se a possibilidade de pedido de dedução nos casos de ocorrência de perturbações laborais internas dos CTT, avaliando o ICP-ANACOM casuisticamente a pertinência do pedido, por considerarem os CTT que muitas vezes estas ocorrências têm como impulsionadores fatores externos, nomeadamente de cariz político.

Os CTT não concordam com o prazo de 30 dias úteis para poderem solicitar ao ICP-ANACOM a dedução dos registos afetados por casos de força maior. Segundo os CTT, os pedidos de dedução são suportados pelos níveis de qualidade de serviço alcançados no mês de ocorrência do caso de força maior, calculados com e sem a dedução dos registos afetados. Tendo em conta que os valores de um mês só estão estabilizados e validados no final do mês seguinte, só nessa data é possível aos CTT preparar o pedido de dedução. Assim, os CTT solicitam a manutenção do período de 60 dias úteis atualmente em vigor<sup>7</sup> para pedir a ativação de dedução a apresentar ao ICP-ANACOM.

---

<sup>7</sup> Ao abrigo do Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 2008.

### Entendimento ICP-ANACOM

De acordo com o SPD, 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 dos CTT, estes poderão solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

O SPD classifica como situações de força maior ou de fenómenos a que alude o parágrafo 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.

O SPD exclui especificamente deste âmbito de situações de força maior ou fenómenos a ocorrência de perturbações laborais internas dos CTT.

Os CTT referem que as perturbações laborais internas têm, de acordo com o que é a sua perceção das mesmas, como impulsionadores fatores externos.

Entende o ICP-ANACOM, como aliás já se encontra vertido em anteriores decisões desta Autoridade<sup>8</sup>, que uma perturbação laboral interna (dos CTT) não se poderá considerar como um fenómeno cujo desenvolvimento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT.

A norma EN 13850:2012, no seu ponto 5.2.2, estabelece, designadamente, que a medição das demoras de encaminhamento de envios de correio não permite descontar os dias de greve e disputas industriais, com exceção de casos de força maior.

Segundo esta norma, os eventos de força maior têm que cumprir, no mínimo, os seguintes requisitos:

---

<sup>8</sup> Veja-se decisão de 03.10.2013 sobre pedido dos CTT de dedução de registos afetados pela greve dos trabalhadores (dos CTT) em junho de 2013.

- Não podem ter sido causados pelo operador envolvido na distribuição postal e/ou pelos seu subcontratados;
- O evento de força maior foi imprevisível;
- O evento de força maior não podia ser evitado.

O evento de força maior deve também ser um evento raro e ter provavelmente impacto em alguns dias consecutivos da distribuição postal.

Releva-se ainda que no Convénio de qualidade ainda em vigor, introduziu-se um parágrafo no art.º 6º (n.º 3), prevendo que, até à liberalização total do sector, no caso da ocorrência de perturbações laborais exclusivamente internas dos CTT, como por exemplo greves, que tenham impacto relevante no desempenho de qualidade de serviço dos CTT, estes poderão solicitar fundamentadamente ao ICP-ANACOM, para efeitos de cálculo dos IQS para efeitos de determinação de eventual penalização a aplicar, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos. A decisão de consideração ou não do pedido caberia ao ICP-ANACOM. Entretanto o mercado postal encontra-se totalmente liberalizado, pelo que este parágrafo não é mais aplicável.

Pelo exposto, não se aceita a proposta dos CTT.

Os CTT solicitam a manutenção do período de 60 dias úteis atualmente em vigor para pedir a ativação da dedução a apresentar pelos CTT ao ICP-ANACOM. Face às informações transmitidas pelos CTT, que evidenciam que o prazo previsto no SPD, de 30 dias úteis, se mostra insuficiente para que aquele operador possa apresentar, de forma informada e fundamentada, um pedido de ativação da dedução, o ICP-ANACOM entende ser de aceitar a proposta dos CTT, sendo assim o SPD revisto de modo a manter o prazo de 60 dias úteis atualmente em vigor.

### **3.10. Divulgação ao ICP-ANACOM e aos utilizadores**

#### Respostas recebidas

Relativamente ao reporte ao ICP-ANACOM dos valores anuais e do quarto trimestre, os CTT concordam com a extensão do prazo de reporte (face ao atualmente previsto no Convénio de qualidade), considerando-a no entanto insuficiente, pelo que solicitam que

este prazo seja alterado para 15 de março ou dia útil seguinte, por forma a possibilitar o cálculo / auditoria das demoras de encaminhamento e tempo em fila de espera, por parte de entidades externa e independente, e subseqüentes validações pelos CTT prévias ao envio dos valores ao ICP-ANACOM.

### Entendimento ICP-ANACOM

Tendo em conta que a medição dos IQS será efetuada por uma entidade externa independente dos CTT, que terá de remeter os valores apurados aos CTT para que estes os possam reportar ao ICP-ANACOM, foi previsto no SPD o reporte dos valores anuais e do quarto trimestre até ao último dia útil de fevereiro.

Os CTT solicitam a extensão daquele prazo para 15 de março ou dia útil seguinte.

Entende-se ser de aceitar o prazo proposto pelos CTT, que acomoda a preocupação inicial do ICP-ANACOM sem prejudicar a oportunidade da tomada de ações que sejam necessárias por parte desta Autoridade, para além de que o prazo está também em conformidade com os prazos máximos de reporte previstos nas normas do CEN sobre a medição das demoras de encaminhamento, que são de três meses.

Adicionalmente, tendo em conta o referido anteriormente aquando da análise da proposta dos CTT de desdobramento dos IQS referentes à demora de encaminhamento na encomenda normal e à demora de encaminhamento no correio registado, os CTT devem divulgar também aos utilizadores informação sobre: (i) os valores realizados das demoras de encaminhamento na encomenda normal para os padrões de serviço (até D+7 e (até) D+15 para os envios relativos à Região Autónoma dos Açores e (até) D+5 para os envios relativos à Região Autónoma da Madeira; (ii) os valores realizados das demoras de encaminhamento no correio registado para o padrão de serviço (até) D+2 para os envios relativos às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

### **3.11. Incumprimento dos objetivos de desempenho**

#### Respostas recebidas

A DECO entende que o incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal deve refletir-se nos preços do serviço universal, tendo impacto sobre as variações de preços permitidas para o serviço universal, no âmbito das

regras de preços definidas pelo ICP-ANACOM, considerando que a compensação por esta via é a mais justa para os utilizadores e que propostas de modalidades de compensação alternativas – previstas no SPD em situações excecionais – devem ser analisadas criteriosamente pelo ICP-ANACOM, só devendo ser aceites quando de todo não for possível atuar ao nível dos preços dos serviços.

Os CTT consideram que o limite máximo da dedução à variação máxima de preços permitida para o ano seguinte ao do incumprimento, 1 ponto percentual, é excessivo, tendo em consideração a eventual aplicação de outras sanções previstas na lei, propondo que o mesmo não ultrapasse o valor de 0,5 pontos percentuais.

#### Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM regista com agrado que os comentários recebidos não são contrários à aplicação de uma penalização por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço, correspondente à aplicação de uma dedução à variação máxima de preços permitida para o ano seguinte ao do incumprimento.

Relativamente à eventual aplicação, a título excepcional, de uma medida alternativa à redução da variação máxima de preços, esta Autoridade salienta que a mesma apenas será possível em situações excecionais, devidamente fundamentadas pelos CTT, associadas a dificuldades operacionais na implementação da redução de preços, mediante pedido fundamentado a apresentar por aquele prestador de serviço, cabendo ao ICP-ANACOM a decisão de aplicação ou não da eventual medida alternativa.

Quanto ao comentário referente à aplicação de um menor limite máximo da dedução, de 0,5 pontos percentuais, tendo em conta a eventual aplicação de outras sanções previstas na lei, salienta-se que:

- de acordo com dados disponíveis mais recentes, referentes ao sistema de contabilidade analítica do 1.º semestre de 2014, estima-se que a eventual aplicação da referida penalização de 1 ponto percentual corresponda, em termos monetários, a um valor mais baixo do que aquele que seria aplicado anteriormente até 2011, ou seja, antes da liberalização total do sector, que ocorreu em abril de 2012, caso se verificasse o incumprimento dos níveis de qualidade de serviço;

- é de esperar que este valor possa ainda ser menor nos próximos anos, atendendo às estimativas de evolução (queda) do tráfego e às regras de formação de preços que se pretende definir pelo presente procedimento;
- em caso de incumprimento dos níveis de qualidade, o ICP-ANACOM atuará no quadro das suas competências e ao abrigo do enquadramento regulamentar aplicável. A aplicação de eventuais sanções adicionais à prevista no SPD, quando previstas no quadro regulamentar, será devidamente avaliada e ponderada nessa sede.

Pelo exposto, entende-se não ser necessário alterar o SPD quanto a este aspeto.

### **3.12. Versão das normas aplicáveis**

De acordo com o SPD, para efeitos de medição dos níveis de qualidade aplicam-se as versões mais recentes das normas. No entanto, para evitar alguma incerteza que possa surgir quanto à norma a aplicar em determinado momento, nomeadamente quando sejam publicadas atualizações das normas, esta Autoridade entende que se deve passar a indicar especificamente qual a versão da norma a aplicar, e.g.: EN13850:2012.

Quando se verificarem atualizações, a sua aplicação para efeitos de medição dos IQS carecerá de decisão prévia do ICP-ANACOM, cumprindo-se os procedimentos prévios a que haja lugar (como por exemplo a audiência prévia dos CTT, ao abrigo dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo).

## **4. CONCLUSÃO**

Tendo em consideração os contributos recebidos em sede de audiência prévia dos interessados, de audição das organizações representativas dos consumidores e de procedimento geral de consulta sobre o SPD, e à luz dos entendimentos acima expostos, o ICP-ANACOM entende que devem ser feitas as seguintes alterações ao SPD:

- Adiar para 2016 o início de aplicação do novo IQS relativo à demora de encaminhamento no correio registado, mantendo-se a implementação dos restantes IQS, previstos no SPD, a partir de 2015, inclusive, mantendo-se neste ano os atuais valores de importância relativa (IR);

- A medição da demora de encaminhamento no correio registado passa a considerar apenas a modalidade de correio registado em mão, não se incluindo a modalidade de correio registado simples;
- Alargar, de 30 para 60 dias úteis, o período de tempo para apresentação pelos CTT de pedido de dedução por ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos cujo desenvolvimento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT;
- Alargar, do final de fevereiro para 15 de março, o prazo de reporte ao ICP-ANACOM dos valores dos IQS atingidos no ano anterior e no quarto trimestre do ano anterior;
- Incluir, no âmbito da informação a publicar anualmente pelos CTT sobre os valores dos IQS, informação sobre: (i) os valores atingidos para a demora de encaminhamento na encomenda normal (em D+7 e em D+15) nos fluxos com a Região Autónoma dos Açores e (em D+5) nos fluxos com a Região Autónoma da Madeira; (ii) os valores atingidos para a demora de encaminhamento no correio registado (em D+2) nos fluxos com as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;
- para além de pequenas e meras correções e precisões editoriais e melhor clarificação de alguns aspetos, procede-se à explicitação do seguinte:
  - Especificação da versão das normas a utilizar para a medição dos IQS e procedimentos a seguir no caso de atualização das mesmas;
  - No que se refere à definição do ponderador “e” utilizado para o cálculo da demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário, especifica-se que o mesmo é calculado anualmente, com base nos valores relevantes do ano anterior.

O ICP-ANACOM entende também alterar os valores Mínimo e Objetivo da demora de encaminhamento do correio registado, submetendo-os, através de novo ponto deliberativo, a novos procedimentos de: audiência prévia dos CTT (ao abrigo dos artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo); audição das organizações representativas dos consumidores (ao abrigo do artigo 43º da Lei Postal); consulta pública (ao abrigo do artigo 9º da Lei Postal).