

**Relatório sobre os níveis de qualidade do Serviço Postal Universal dos CTT –
Correios de Portugal, S.A., referente ao ano de 2008, para efeitos do n.º 7 do artigo
8º e do n.º 3 do artigo 22º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que
lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho**

Considerando:

- i) que nos termos do n.º 7 do artigo 8º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), enquanto autoridade reguladora do sector postal, deverá assegurar de forma independente dos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), enquanto prestador de serviço universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos, devendo os resultados ser objecto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano;
- ii) que no Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, celebrado em 10 de Julho de 2008 entre o ICP-ANACOM e os CTT, ao abrigo, nomeadamente, do n.º 5 do artigo 8º da referida Lei 102/99, de 26 de Julho, foram definidos os indicadores de qualidade de serviço a prestar pelos CTT em 2008;
- iii) que nos termos do n.º 3 do artigo 22º da mesma Lei, o ICP-ANACOM deverá assegurar a publicação pelo prestador do serviço universal, das informações relativas ao número de reclamações globais e ao modo como foram tratadas, juntamente com o relatório anual sobre o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos pelos CTT;
- iv) que o ICP-ANACOM promoveu uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, referentes ao ano de 2008;
- v) que esta auditoria foi realizada por entidade independente dos CTT;
- vi) as conclusões da auditoria realizada¹,

o ICP-ANACOM declara, para os efeitos do n.º 7 do artigo 8º e do n.º 3 do artigo 22º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, que, no âmbito do sistema de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço² e do sistema de reclamações dos CTT – Correios de Portugal, S.A. que vigoraram em 2008:

¹ As quais são da exclusiva responsabilidade da entidade que a realizou e independentes das conclusões do ICP-ANACOM sobre o sistema de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço e o sistema de reclamações dos CTT.

² IQS1 – Demora de encaminhamento no correio normal (D+3);
IQS2 – Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1);
IQS3 – Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2);
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 de jornais, livros e publicações periódicas (D+3);
IQS7 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3);
IQS8 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5);
IQS9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3);
IQS10 – Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais (percentagem de eventos até 10 minutos).

- (i) É assegurada a validade dos valores dos IQS1, IQS2, IQS3, IQS4, IQS5, IQS9 e IQS10 reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM, sem prejuízo de se terem identificado limitações ao nível da amostra e pontos de melhoria do sistema de monitorização;
- (ii) O recálculo do IQS6 correspondeu ao valor que os CTT reportaram ao ICP-ANACOM, sem prejuízo de a amostra analisada não ter permitido aos auditores assegurar a validade integral da informação registada na base de dados, enquanto suporte para o apuramento do seu valor, nomeadamente por se terem verificado situações em que não foi possível efectuar de forma objectiva uma correspondência unívoca entre a publicação de teste enviada pelo painelista expedidor e a recebida pelo painelista receptor, bem como a aferição da data de expedição recorrendo à marca de dia;
- (iii) Os valores dos IQS7 e IQS8 são calculados pelos CTT com base nas demoras de encaminhamento do correio internacional apurados pelo sistema independente de medição UNEX³, o qual segue a metodologia de medição definida pela Norma EN 13850 – *Postal Service – Quality of service – Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail*. Da replicação do cálculo dos valores dos IQS7 e IQS8 foram validados os valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM, sem prejuízo de se ter verificado uma diferença de 0,1 pontos percentuais em resultado de arredondamentos efectuados no apuramento do valor dos IQS;
- (iv) O recálculo do indicador “número de processos de reclamações respondidos em 2008” correspondeu ao valor reportado pelos CTT ao ICP-ANACOM, enquanto que se obteve uma diferença de apenas uma unidade no valor dos indicadores “número de processos de informação/localização de objectos postais respondidos em 2008” e “número de processos recebidos em 2008”. Não é possível assegurar a validade do indicador “tempo médio de resposta a reclamações em 2008” reportado pelos CTT ao ICP-ANACOM, dado que a amostra analisada apresentou limitações a nível da aferição das datas de alguns processos.

Na sequência da auditoria, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM efectuou determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do sistema de qualidade de serviço e do sistema de reclamações dos CTT.

³ [http://www.ipc.be/en/Services/Technical%20 Platforms/UNEX.aspx](http://www.ipc.be/en/Services/Technical%20Platforms/UNEX.aspx).