

**Relatório da audiência prévia dos CTT, da audição das organizações representativas dos consumidores e da consulta pública sobre a definição dos valores mínimo e objetivo para o indicador de qualidade de serviço da demora de encaminhamento no correio registado**

**Índice**

<b>1. Enquadramento .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Comentários sobre os valores mínimo e objetivo do IQS do correio registado .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Comentários sobre outras matérias, não submetidas aos procedimentos de audiência prévia e consulta pública.....</b>	<b>4</b>
3.1. Desdobramento do IQS do correio registado, em dois indicadores	4
3.2. Divulgação de informação sobre os valores realizados da demora de encaminhamento do correio registado no fluxo CAM	5
3.3. Importância relativa de cada IQS	6
3.4. Comentários sobre o IQS da encomenda normal	7
3.5. Outros comentários	9
<b>4. Conclusão .....</b>	<b>10</b>

## **1. Enquadramento**

Por deliberação de 30.12.2014, o ICP-ANACOM fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, com exceção dos valores mínimo e objetivo do indicador de qualidade de serviço (IQS) para a demora de encaminhamento no correio registado em D+1 (IQS11), respetivamente de 89,0 por cento e 91,0 por cento, a aplicar em 2016 e 2017, os quais foram submetidos a audiência prévia dos CTT (ao abrigo do disposto nos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo), a audição das organizações representativas dos consumidores (ao abrigo do artigo 43º da Lei Postal) e a procedimento de consulta pública (ao abrigo do artigo 9º da Lei Postal).

No âmbito dos referidos procedimentos foram recebidos comentários de:

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

O ICP-ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet todas as respostas recebidas, as quais foram recebidas dentro do prazo estabelecido, salvaguardando qualquer informação de natureza confidencial devidamente identificada como tal.

O presente relatório contém referência a todas as respostas recebidas 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.

O presente relatório constitui parte integrante da decisão final relativa à definição dos valores Mínimo e Objetivo para o IQS da demora de encaminhamento no correio registado.

Ambos os respondentes pronunciaram-se sobre os valores mínimo e objetivo para o IQS da demora de encaminhamento no correio registado, bem como sobre outras matérias não submetidas aos procedimentos de audiência e consulta pública realizados.

## **2. Comentários sobre os valores mínimo e objetivo do IQS do correio registado**

### Respostas recebidas

A DECO e os CTT discordam dos valores mínimo e objetivo para o IQS da demora de encaminhamento do correio registado. A DECO considera que se deveriam fixar valores mais elevados, enquanto os CTT consideram que se deveriam fixar valores menos elevados.

A DECO destaca a redução dos níveis de desempenho (valores mínimo e objetivo) para este indicador, face ao que se estabelecia no anterior sentido provável de decisão (SPD), de 01.08.2014 passando-se de valores mínimo e objetivo de 93,5 por cento e 94,5 por cento, respetivamente, e portanto iguais aos definidos para a demora de encaminhamento do correio azul no Continente (IQS2), para 89 por cento e 91 por cento no atual SPD.

Segundo a DECO, o ICP-ANACOM, apesar de manter a posição de que o indicador da demora de encaminhamento no correio registado tem um padrão de serviço idêntico ao praticado para os envios de correio azul (D+1), embora este padrão de serviço possa ser alargado no caso dos envios entre o Continente e as Regiões Autónomas e inter-ilhas em função das limitações de transporte, e que, à partida, seria de definir objetivos de desempenho semelhantes aos praticados pelos CTT no correio azul nacional, que nos últimos anos se situaram entre 92 e 93 por cento, aceitou, no entanto, o argumento dos CTT de que os processos operacionais subjacentes ao correio registado são distintos dos referentes ao correio azul, envolvendo tarefas operacionais mais exigentes e um tratamento manual que o correio azul não exige, considerando assim ser de definir objetivos de desempenho mais baixos do que os realizados pelos CTT para o correio azul nacional.

A DECO considera que o referido facto de os processos operacionais subjacentes ao correio registado serem distintos dos referentes ao correio azul, envolvendo tarefas operacionais mais exigentes e um tratamento manual, que o correio azul não exige, não é justificação para se fixarem objetivos de desempenho mais baixos do que os valores realizados pelos CTT para o correio azul nacional, tendo em vista o preço substancialmente mais caro que os utilizadores pagam pelo correio registado (que pressupõe não apenas

maior segurança mas, entre outros, também a garantia do cumprimento do padrão de serviço anunciado).

Os CTT, embora reconhecendo que o ICP-ANACOM já reduziu os valores mínimo e objetivo para a demora de encaminhamento no correio registado, devido à execução de tarefas operacionais mais exigentes e a um tratamento manual do correio registado, consideram ainda assim que os valores mínimo e objetivo constantes do SPD em análise são demasiado elevados, tendo em conta a complexidade operativa do correio registado e ao facto de o indicador agregar situações diferenciadas em termos de desempenhos em D+1 (entre os fluxos Continente e os fluxos CAM, salientando os CTT que a percentagem de correio registado entregue em D+1 nos fluxos CAM é extremamente reduzida, devido a fatores externos, como seja a limitada capacidade de transporte para as Regiões Autónomas, e a um circuito operacional mais exigente).

Neste contexto, no sentido de melhorar progressivamente a qualidade de serviço prestada, os CTT consideram que os valores mínimo e objetivo da demora de encaminhamento no correio registado em D+1 devem situar-se em 87 e 89 por cento, respetivamente o que no seu entender traduz um esforço muito significativo por parte da sua cadeia operacional.

#### Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende que a demora de encaminhamento de envios postais não é indiferente aos processos operacionais subjacentes à prestação dos serviços em causa, dependendo aquela, entre outros fatores, das tarefas específicas necessárias à aceitação, tratamento, transporte e distribuição.

Neste contexto, o ICP-ANACOM mantém o seu entendimento, vertido na sua decisão de 30.12.2014 e no relatório de análise dos contributos recebidos ao SPD de 01.08.2014 que a antecedeu, de que as tarefas operacionais mais exigentes e o tratamento manual que o correio registado exige, face ao correio azul, justificam a definição de objetivos de desempenho, no caso valores mínimo e objetivo, para o correio registado inferiores aos definidos para o correio azul.

Visando, por um lado, assegurar a qualidade da prestação do serviço universal [conforme alínea a) do n.º 2 do artigo 2º da Lei Postal] e ter em conta a importância de que o correio registado se reveste, quer em termos de segurança e valor que os utilizadores lhe atribuem, quer em termos do seu preço mais elevado, e por outro, assegurar a sustentabilidade e

viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal [conforme alínea b) do n.º 2 do artigo 2º da Lei Postal], o ICP-ANACOM entende que os valores mínimo e objetivo constantes do SPD são adequados, pelo que se mantém o entendimento, constante do SPD de 30.12.2014, sobre os valores mínimo e objetivo para o IQS da demora de encaminhamento de correio registado.

### **3. Comentários sobre outras matérias, não submetidas aos procedimentos de audiência prévia e consulta pública**

#### **3.1. Desdobramento do IQS do correio registado, em dois indicadores**

##### Comentários recebidos

Os CTT salientam que, conforme proposta apresentada na sua pronúncia ao SPD de 01.08.2014, o indicador da demora de encaminhamento no correio registado deveria ser desagregado em dois indicadores, um para os fluxos no Continente (com padrão de serviço D+1) e outro para os fluxos CAM (com padrão de serviço D+2), com valores mínimo e objetivo diferenciados.

A DECO refere também que uma das formas de entrar em consideração com os constrangimentos a nível de transportes no caso dos fluxos CAM seria, tal como no caso do correio azul, proceder também no caso do correio registado ao desdobramento em dois indicadores, um para os fluxos no Continente (também com padrão de serviço D+1) e outro para os fluxos CAM (também com padrão de serviço D+2), definindo para cada caso objetivos de desempenho nunca inferiores aos fixados para o correio azul.

##### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente a esta matéria, reitera-se o entendimento desta Autoridade em sede de análise às pronúncias ao SPD de 01.08.2014, para o qual se remete. Sem prejuízo, recorda-se que esta Autoridade não viu necessidade de, nesta fase, desagregar o novo indicador relativo a correio registado, notando que, por uma questão de necessidade de cumprir requisitos de valor máximo da margem de erro admissível, tal desdobramento colocaria 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.

Adicionalmente, considerou o ICP-ANACOM que, sendo também este um indicador novo, uma melhor divulgação de informação junto dos utilizadores sobre a qualidade realizada pelos CTT contribuirá para um melhor conhecimento por parte dos utilizadores, contribuindo para as suas escolhas enquanto consumidores de serviços postais. Neste contexto, entendeu o ICP-ANACOM 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.

### **3.2. Divulgação de informação sobre os valores realizados da demora de encaminhamento do correio registado no fluxo CAM**

#### Comentários recebidos

A DECO referiu não entender a decisão do ICP-ANACOM de os CTT passarem a divulgar aos utilizadores informação sobre os valores realizados da demora de encaminhamento no correio registado em (até) D+2 nos fluxos CAM. No entendimento da DECO, tal como foi definido o indicador, interessaria conhecer os valores realizados pelos CTT em D+1 nestes fluxos.

Os CTT têm fortes reservas sobre a divulgação da demora de encaminhamento do correio registado até D+2 para os fluxos CAM, dado que o baixo peso relativo dos fluxos CAM a nível nacional conduzirá a que, ao nível CAM, a amostra tenha reduzida dimensão.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Uma vez que o correio registado tem um padrão de serviço idêntico ao praticado para os envios de correio azul, e que, no caso do correio azul, para o CAM os CTT divulgam informação sobre a demora de encaminhamento até D+2 (que corresponde ao padrão de serviço definido para o IQS3, referente à demora de encaminhamento no correio azul nos fluxos CAM), por analogia o ICP-ANACOM entendeu que, no caso do correio registado, deve também ser divulgada pelos CTT informação sobre a demora de encaminhamento realizada até D+2.

No que respeita às reservas suscitadas pelos CTT sobre a divulgação daquele valor, atendendo à alegada reduzida dimensão da amostra a nível dos fluxos CAM, considera-se que esta preocupação será devidamente acautelada com uma adequada comunicação do

valor observado, que inclua a mesma informação que acompanha a divulgação do valor observado para o correspondente IQS da demora de encaminhamento do correio registado, a qual inclui, nomeadamente, informação sobre a dimensão da amostra em causa e margem de erro.

### **3.3. Importância relativa de cada IQS**

#### Comentários recebidos

Os CTT consideram que na determinação da importância relativa (IR) de cada IQS, e tal como no caso do correio normal, em que não se considera o correio em quantidade porque este é excluído da medição do IQS do correio normal, também no caso do correio registado apenas se devem considerar os valores de tráfego e de receitas do correio registado em mão, não se considerando os valores de tráfego e receitas das restantes modalidades de correio registado.

Assim sendo, os CTT entendem que o valor da IR definida para o correio registado (30 por cento) deve ser revisto em baixa, tendo em conta o seu peso relativo no tráfego e receita do cabaz de serviços postais, com o correspondente ajustamento nas IR dos restantes serviços.

#### Entendimento ICP-ANACOM

De acordo com a decisão do ICP-ANACOM de 30.12.2014, e já anteriormente de acordo com o SPD, de 01.08.2014, que a antecedeu, “a importância relativa de cada IQS deve, em princípio, corresponder à média dos pesos do serviço em termos de tráfego e de receitas”.

No cálculo da IR do correio registado, são considerados, quer na redação do SPD (de 01.08.2014) quer na decisão final, os valores de tráfego e receitas das várias modalidades de prestação de correio registado, independentemente de todas essas modalidades serem ou não consideradas no cálculo da demora de encaminhamento do correio registado.

Com efeito, de acordo com o SPD de 01.08.2014, o cálculo da demora de encaminhamento do correio registado tinha em consideração apenas duas modalidades, o correio registado simples e o correio registado em mão, não tendo em consideração o correio registado pessoal. Na decisão, de 30.12.2014, na sequência das pronúncias recebidas o cálculo da

demora de encaminhamento do correio registado passou a considerar apenas a modalidade correio registado em mão.

No cálculo da importância relativa dos IQS referentes ao correio normal, não foram considerados, quer na redação do SPD (de 01.08.2014) quer na decisão final, os valores de tráfego e de receitas do correio normal em quantidade.

A consideração, no cálculo da IR do IQS do correio registado, das várias modalidades da sua prestação tem em conta que qualquer consumidor (particular ou empresa, ocasional ou contratual) pode utilizar essas várias modalidades da oferta de correio registado.

Do cálculo da IR excluiu-se o correio normal em quantidade porque apenas uma parte dos consumidores contratuais, os que enviem correio normal cumprindo um conjunto de critérios de elegibilidade específicos (expedições acima de determinado número mínimo de objetos e entrega em centros de correio empresarial específicos da rede postal dos CTT), podem aceder à correspondente oferta dos CTT.

### **3.4. Comentários sobre o IQS da encomenda normal**

#### Comentários recebidos

Os CTT entendem que, conforme proposta apresentada na sua pronúncia ao SPD de 01.08.2014, se justifica o desdobramento deste IQS em dois IQS, um referente aos fluxos Continente (com padrão de serviço D+3) e outro referente aos fluxos CAM (com padrão de serviço D+10), com valores mínimo o objetivo diferenciados. Na sua opinião, as fortes limitações a nível dos transportes (fraca periodicidade, elevado tempo de transporte) obrigam à definição de padrões de serviço mais alargados para os fluxos CAM.

Acrescentam os CTT que, caso o ICP-ANACOM não veja necessidade de, nesta fase, desagregar o IQS, então no cálculo de desempenho deste IQS deve ser tida em conta a capacidade teórica máxima de execução do padrão D+3 nos fluxos Continente e nos fluxos CAM.

Por fim, no que respeita à aplicação da norma EN 13850:2012 para este IQS, os CTT consideram que o dimensionamento da amostra enquadra-se na categoria 4 (*very small size flows*) do anexo D.2 (*Domestic mail flows*) da referida norma, dado que o volume de tráfego anual deste produto (encomendas) é inferior a 1,5 milhões de objetos. Os CTT



salientam que, para este fluxo de tráfego, naquela norma é indicado que esta metodologia de medição é questionável, recomendando o alargamento do campo de estudo ou, em alternativa, a inclusão de outros operadores.

Esta situação ainda se agrava, segundo os CTT, no caso de se desagregar para a Região Autónoma dos Açores e para a Região Autónoma da Madeira a divulgação da informação referente aos desempenhos dos padrões comerciais definidos (pelos CTT) para este serviço.

### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente ao desdobramento do IQS da demora de encaminhamento na encomenda normal, reitera-se o entendimento desta Autoridade em sede de análise às pronúncias ao SPD de 01.08.2014, para o qual se remete.

Relativamente ao referido pelos CTT para que, no cálculo do IQS seja tida em conta a capacidade teórica de execução do padrão D+3 nos fluxos Continente e CAM, é entendimento desta Autoridade que o cálculo do valor do IQS deve ter em consideração os valores que efetivamente sejam realizados pelos CTT, no caso medidos através da metodologia definida na deliberação do ICP-ANACOM de 30.12.2014<sup>1</sup>, não se aceitando que se possa em caso algum medir o desempenho com base em capacidades teóricas de execução.

No que respeita ao comentário dos CTT sobre a adequação da norma EN 13850:2012 para a medição da demora de encaminhamento na encomenda normal, tendo em conta o volume de tráfego anual deste serviço, o ICP-ANACOM reitera o seu entendimento, refletido na decisão de 30.12.2014, de que o cálculo da demora de encaminhamento na encomenda normal deve ter em conta os princípios e regras de medição previstos na norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário, com as necessárias adaptações.

---

<sup>1</sup> O ICP-ANACOM definiu que o cálculo da demora de encaminhamento na encomenda normal deve ter em conta os princípios e regras de medição previstos na norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário, com as necessárias adaptações.

Neste quadro, o ICP-ANACOM está disponível para, em conformidade com o quadro legal e com a decisão desta Autoridade de 30.12.2014, encontrar soluções com os CTT para a definição do valor da amostra para o cálculo deste IQS.

Sem prejuízo do exposto, note-se que os CTT nunca apresentaram qualquer proposta de metodologia alternativa para a medição da demora de encaminhamento na encomenda normal, que fosse compatível com o quadro regulamentar, em particular, o previsto no n.º 3 do artigo 13º da Lei Postal.

### **3.5. Outros comentários**

#### Comentários recebidos

A DECO, tal como já havia referido na sua pronúncia ao SPD de 01.08.2014, indica concordar com a manutenção dos IQS que se encontravam previstos no Convénio de qualidade, de 2008, com a introdução do novo IQS para a demora de encaminhamento no correio registado, com o sistema e respetivos métodos de medição, incluindo a externalização do sistema de medição, e com a existência de um indicador global de qualidade de serviço (IG), reiterando também que considera que os objetivos de desempenho fixados deveriam ser mais ambiciosos e exigentes.

Reitera também lamentar que o ICP-ANACOM continue a prever, na decisão de 30.12.2014, apenas indicadores globais para o triénio 2015-2017 que, segundo a DECO, por si não garantem o acesso a todos os cidadãos a serviços de qualidade idêntica, qualquer que seja o ponto do território nacional onde se encontrem. Neste âmbito, a DECO discorda do entendimento do ICP-ANACOM de que a complexidade adicional de fixação de objetivos regionalizados não se justifica e considera que a intervenção do ICP-ANACOM no sentido da resolução de problemas pontualmente identificados não é um método capaz de garantir que todos os cidadãos têm acesso a serviços postais com níveis de qualidade elevados.

Ainda sobre os aspetos contidos na decisão final desta Autoridade, de 30.12.2014, a DECO refere concordar com a inclusão, na medição do novo IQS do correio registado, apenas da modalidade de correio registado em mão, na medida em que é a mais utilizada pelos clientes residenciais e pela maioria dos clientes empresariais.

A DECO solicita também a atenção do ICP-ANACOM para o facto de muitas reclamações dos consumidores sobre o serviço de correio registado em mão serem relativas a situações de alegada falta de tentativa de entrega, em que os carteiros colocam o aviso de entrega na caixa de correio sem confirmarem efetivamente a presença do destinatário, obrigando a deslocações desnecessárias deste para levantar este tipo de correspondência numa estação ou posto de correio.

#### Entendimento ICP-ANACOM

Relativamente aos comentários que reiteram posições assumidas pela DECO aquando da sua pronúncia ao SPD de 01.08.2014, o ICP-ANACOM regista-os e reitera o seu entendimento aquando da análise dos mesmos, que se encontra no respetivo relatório de análise e para os quais se remete.

O ICP-ANACOM regista a apreciação favorável efetuada sobre a decisão de se incluir apenas a modalidade de correio registado em mão no âmbito da definição do IQS relativo à demora de encaminhamento do correio registado.

Em relação às reclamações sobre alegada falta de tentativa de entrega de correio registado em mão pelo carteiro, cuja chamada de atenção pela DECO o ICP-ANACOM regista, salienta-se que as mesmas quando do conhecimento desta Autoridade são devidamente tidas em consideração, procedendo-se às necessárias e adequadas ações de fiscalização do cumprimento pelos operadores das disposições regulamentares relativas à atividade de prestação de serviços postais.

#### **4. Conclusão**

Tendo em consideração os contributos recebidos em sede de audiência prévia dos CTT, de audição das organizações representativas dos consumidores e de procedimento de consulta pública, e à luz dos entendimentos acima expostos, o ICP-ANACOM entende não ser de alterar os valores mínimo e objetivo para o IQS relativo à demora de encaminhamento no correio registado.