ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO

VALORES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL VERIFICADOS PELOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A., EM 2017

ANACOM

2018

ÍNDICE

1. Enquadramento 1

2. Valores dos IQS em 2017 2

3. Aplicação do mecanismo de compensação 4

4. Deliberação 6

1. Enquadramento

Por deliberação de 30.12.2014[1], a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) fixou, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal[2], os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal[3], devem cumprir no triénio 2015-2017. Em complemento, por deliberação de 13.03.2015[4], foram ainda definidos os objetivos de desempenho associados à demora de encaminhamento do correio registado, indicador aplicável a partir de 2016, inclusive[5].

Com esse enquadramento, os CTT reportam trimestralmente à ANACOM informação sobre os valores dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) verificados em cada trimestre, de modo a permitir a sua monitorização ao longo do ano.

De acordo com o n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal e com o n.º 3 do artigo 3.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», os CTT devem efetuar a medição dos níveis de qualidade de serviço através do recurso a uma entidade externa independente dos CTT.

Os CTT, por carta de 15.03.2018, reportaram os valores dos IQS verificados no ano de 2017, informando ainda que a medição foi efetuada por sistema de medição independente, efetuado pela entidade externa PricewaterhouseCoopers / AG - Assessoria de Gestão, Lda. (doravante PwC).

Verificando-se o incumprimento dos objetivos de desempenho fixados, há lugar à aplicação, no ano seguinte ao do incumprimento e produzindo efeitos apenas e exclusivamente nesse ano, de um mecanismo de compensação, correspondente à dedução de até 1 ponto percentual à variação máxima de preços do cabaz composto pelos

---

[1] Disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1342996.

[2] Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

[3] Cfr. n.º 1 do artigo 57.º da Lei Postal.

[4] Disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1349730.

[5] Os «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» encontram-se disponíveis em https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=380464.

serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal, o qual beneficiará a universalidade dos utilizadores daqueles serviços[6].

As situações de incumprimento são verificadas pela ANACOM, ouvidos os CTT[7].

2. Valores dos IQS em 2017

Os valores dos IQS reportados pelos CTT para o ano 2017 são os constantes da tabela seguinte.

Tabela 1. Valores dos IQS no ano 2017

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Valores definidos			Qualidade ano 2017 (a)
		IR (%)	Mínimo	Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	32,0	95,5%	96,3%	95,9%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	6,0	93,5%	94,5%	91,4%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	3,0	84,0%	87,0%	87,9%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,3‰	1,4‰	0,7‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,8‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	10,0	95,5%	96,3%	96,5%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	2,5	85,0%	88,0%	82,6%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	2,5	95,0%	97,0%	96,3%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	3,0	90,5%	92,0%	95,1%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	85,8%
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	30,0	89,0%	91,0%	92,6%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)		N/A	N/A	N/A	**110**

Fonte: (a) CTT e sistema de medição efetuado pela PwC.
(b) ANACOM, com base na informação reportada pelos CTT.
Notas: D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de receção de correio.
IR – Importância relativa.
N/A – Não aplicável.
Valores ainda não auditados.

[6] Resulta da leitura conjunta do artigo 7.º, n.º 1, dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» fixados pela ANACOM por decisão de 30.12.2014, e dos n.ºs 1 e 2 do seu Apêndice 2. O n.º 3.4 do mesmo Apêndice prevê que, em situações devidamente fundamentadas pelos CTT, associadas a dificuldades operacionais na implementação da redução de preços, poderá aquela empresa solicitar à ANACOM a aplicação, em alternativa, de uma compensação financeira a reverter a favor dos utilizadores, sendo as modalidades concretas de realização dessa compensação, a efetuar no âmbito dos serviços que integram o serviço universal, de valor financeiro no mínimo equivalente à redução de receitas que resultaria da aplicação da compensação prevista no n.º 1 desse Apêndice.

[7] Artigo 7.º, n.º 2, dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal».

De acordo com os valores constantes da tabela acima, constata-se que:

a) os seguintes IQS superaram os valores objetivo definidos para o ano:

- IQS3 (demora de encaminhamento no correio azul – CAM);
- IQS4 (correio normal não entregue até 15 dias úteis);
- IQS6 (demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas);
- IQS9 (demora de encaminhamento na encomenda normal);
- IQS10 (tempo em fila de espera no atendimento);
- IQS11 (demora de encaminhamento no correio registado);

b) os seguintes IQS não superaram os respetivos valores objetivo anuais, tendo superado os respetivos valores mínimos anuais:

- IQS1 (demora de encaminhamento no correio normal);
- IQS5 (correio azul não entregue até 10 dias úteis);
- IQS8 (demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário D+5);

c) os seguintes IQS não atingiram os valores objetivo e os valores mínimos, definidos para o ano:

- IQS2 (demora de encaminhamento no correio azul no Continente);
- IQS7 (demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário D+3);

d) o Indicador global de qualidade de serviço (IG) atingiu o valor de 110[8].

[8] O objetivo é ser igual ou superior a 100.

Os CTT informaram que, além do facto de o sistema de medição da PwC não se encontrar ainda completamente estabilizado, com os consequentes impactos no apuramento dos IQS, o comportamento dos IQS no ano de 2017 foi influenciado fundamentalmente por:

a) «Alterações operacionais introduzidas no 2.º trimestre no modelo de encaminhamento de correio e no modelo operacional de videocodificação, tendo os CTT posto em prática um conjunto de medidas de monitorização e controlo da atividade operacional, no sentido de eliminar constrangimentos com eventuais impactos na qualidade de serviço»;

b) «Intensificação da realização de diversos plenários de trabalhadores a nível nacional e realização de uma greve geral de dois dias em dezembro, com o consequente impacto negativo nas performances dos indicadores de qualidade»;

c) «Condicionamentos no transporte aéreo de encomendas nos fluxos com as Regiões Autónomas, em resultado de irregularidade e nem sempre suficiente capacidade de carga nos voos, bem como de fatores meteorológicos em algumas épocas do ano»;

d) «No que se refere aos indicadores do correio transfronteiriço intracomunitário, uma vez que se trata de indicadores end-to-end, a sua evolução desfavorável está dependente da atuação dos operadores postais de destino, os quais, segundo informação do IPC [International Post Corporation] têm alterado os seus modelos operacionais e revisto os seus standards domésticos de qualidade, na sequência do progressivo declínio do tráfego postal».

No que respeita aos IQS2 e IQS7, uma vez que não foram atingidos os respetivos valores mínimos, há lugar à aplicação do mecanismo de compensação previsto no artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» fixados na decisão da ANACOM de 30.12.2014.

3. Aplicação do mecanismo de compensação

De acordo com o Apêndice 2 dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados pela ANACOM, para os casos em que qualquer IQS esteja abaixo dos valores mínimos, a dedução corresponde ao produto entre a importância relativa (IR) do IQS e a dedução máxima

prevista (dedução de 1 ponto percentual à variação máxima de preços do cabaz composto pelos serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal).

Dado que o IG é superior a 100, não há lugar à aplicação da dedução associada ao IG (ponto 3.1 do Apêndice 2), aplicando-se apenas a referida dedução associada ao incumprimento dos valores mínimos dos IQS2 e IQS7.

Assim, a dedução total a aplicar corresponde ao produto entre a soma das IR do IQS2 (6%) e do IQS7 (2,5%) com a dedução máxima (1 p.p.), ou seja: (6% + 2,5%) × 0,01 = 0,085 p.p. (ou, de outro modo, equivalente àquele: 6% × 0,01 + 2,5% × 0,01 = 0,085 p.p).

Por aplicação do disposto no n.º 3 do artigo 8.º dos critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal (critérios de formação de preços), definidos por deliberação da ANACOM de 21.11.2014 ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal, a variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, não pode ser superior, no ano 2018, a 4,5%, em termos médios nominais[9].

A aplicação da referida dedução de 0,085 p.p., decorrente do incumprimento dos valores mínimos dos IQS2 e IQS7, implica que a variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, não pode ser superior, no ano 2018, a 4,5% - 0,085 p.p., ou seja, a 4,415%, em termos médios nominais.

A variação média ponderada dos preços daquele cabaz de serviços, implementada pelos CTT em 2018, foi de 4,46% (4,5% com arredondamento às décimas)[10], o que significa que, para se cumprir a variação máxima de preços permitida após aplicação da dedução por incumprimento dos valores mínimos dos IQS2 e IQS7, os CTT deverão implementar, ainda no decorrer do ano 2018, uma redução dos preços em vigor.

Tendo em conta que o mecanismo de compensação deve beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços, a referida dedução, para além de incidir sobre serviços que

[9] Cfr. decisão da ANACOM de 23.03.2018, sobre a proposta de tarifário para 2018 no âmbito do serviço postal universal, comunicada pelos CTT.

[10] De acordo com a referida decisão da ANACOM de 23.03.2018.

beneficiam a generalidade daqueles utilizadores, deverá estar em vigor durante um período não inferior a três meses, período mínimo de tempo que se considera como razoável para permitir que um maior número de utilizadores possa beneficiar da mesma.

4. Deliberação

Considerando que:

a) os CTT obrigam-se a prestar os serviços que integram o serviço universal de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho fixados pela ANACOM, por decisões de 30.12.2014 e 13.03.2015, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal;

b) com base na informação disponível sobre os valores realizados pelos CTT, no ano 2017 os valores dos IQS2 e IQS7 não cumpriram os respetivos valores mínimos definidos para o ano;

c) do incumprimento referido no ponto anterior decorre a aplicação de um mecanismo de compensação aos utilizadores;

d) os CTT devem publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre, nomeadamente, os preços dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal,

o Conselho de Administração da ANACOM:

- no exercício das atribuições e poderes conferidos à ANACOM, respetivamente, pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º e pelas alíneas g) e p) do n.º 1 do artigo 9.º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março;

- no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM; e

- atento o disposto no n.º 1 do artigo 13.º e no artigo 47.º, ambos da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual), nos n.ºs 1 e 2 da base XII das

Bases da concessão do serviço postal universal (aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, na sua redação atual) e nos artigos 1.º, 6.º e 7.º dos «parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», aprovados por decisão da ANACOM de 30.12.2014, parcialmente alterada por decisão da ANACOM de 13.03.2015,

delibera:

1) Determinar a aplicação do mecanismo de compensação previsto no artigo 7.º dos «parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados na decisão da ANACOM de 30.12.2014, por se verificar não terem sido cumpridos, em 2017, os valores mínimos fixados para os IQS2 e IQS7;

2) Em cumprimento do ponto anterior, determinar aos CTT que apliquem a dedução de 0,085 pontos percentuais à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para o ano 2018, devendo a referida dedução beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços;

3) Determinar aos CTT que iniciem a aplicação da dedução determinada no ponto anterior até ao dia 01.10.2018, devendo a mesma ser integralmente aplicada durante um período mínimo de três meses;

4) Determinar aos CTT que notifiquem a ANACOM sobre a dedução de preços a implementar em cumprimento dos pontos anteriores, com pelo menos dez dias úteis de antecedência face à data de início de aplicação da mesma, acompanhada de informação demonstrativa do cumprimento da presente deliberação, nomeadamente, da variação máxima de preços permitida para o ano 2018 determinada no ponto 2 acima;

5) Determinar aos CTT que divulguem aos utilizadores os preços a aplicar em cumprimento da presente deliberação (quando final), com pelo menos dez dias úteis de antecedência face à data de entrada em vigor dos mesmos;

6) Submeter o presente sentido provável de decisão a audiência prévia dos CTT, de acordo com o disposto nos artigos 121.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, fixando o prazo de 15 dias úteis para que, querendo, se pronunciem por escrito.