

**Sentido provável de decisão sobre o critério a adotar para avaliar o cumprimento dos objetivos de desempenho associados a IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras**

Por deliberação de 12.07.2018, o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) aprovou a decisão relativa aos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», para o período de 2018-2020 (doravante “Decisão Qualidade”<sup>1</sup>).

No contexto desta decisão, há incumprimento de um qualquer indicador de qualidade do serviço postal universal (IQS) quando o seu valor, num determinado ano, é inferior ao respetivo objetivo de desempenho fixado, sendo que em alguns IQS<sup>2</sup> o valor apurado corresponde a uma estimativa obtida por amostragem.

Na Decisão Qualidade a ANACOM indicou que não deixaria de avaliar o impacto do erro amostral associado à estimativa do valor do IQS observado, no âmbito da verificação do nível de realização do objetivo de desempenho de cada IQS.

Por decisão de 16.07.2020, a ANACOM aprovou a decisão sobre o critério a adotar para avaliar o cumprimento dos objetivos de desempenho associados a IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras<sup>3</sup>, o qual visou, nomeadamente, ter em consideração o impacto do erro amostral associado à estimativa do valor do IQS observado e reduzir para probabilidades razoavelmente pequenas a tomada de decisões da ANACOM que penalizem os CTT pela ocorrência de “falsos incumprimentos” dos objetivos de desempenho.

Em particular, foi decidido que a ANACOM consideraria como cumpridos os objetivos de desempenho dos IQS relativos ao correio normal (IQS1 e IQS2), ao correio azul (IQS3 a IQS6), aos jornais e publicações periódicas (IQS7 a IQS12), ao correio normal em quantidade (IQS21 e IQS22) e ao tempo em fila de espera no atendimento (IQS23 e

---

<sup>1</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

<sup>2</sup> Os IQS cujos valores são apurados através de estimativa obtida por amostragem são: correio normal (IQS1 e IQS2), correio azul (IQS3 a IQS6), jornais e publicações periódicas (IQS7 a IQS12), correio normal em quantidade (IQS21 e IQS22) e tempo em fila de espera no atendimento (IQS23 e IQS24).

<sup>3</sup> Disponível em <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1551821>.

IQS24), aplicáveis em 2019 e em 2020, quando o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado for maior ou igual ao valor objetivo fixado para o respetivo IQS (n.º 1 do ponto deliberativo da decisão de 16.07.2020), tendo ainda sido estabelecidas obrigações de envio da informação relativa aos referidos intervalos de confiança, para cada um dos anos abrangidos pela decisão, pelos CTT (n.º 2 e n.º 3 do ponto deliberativo da decisão de 16.07.2020).

A decisão de 16.07.2020 teve, portanto, em consideração a possibilidade de ocorrência de erros de “aceitação”, se a amostra apresentar um falso resultado de cumprimento, e erros de “rejeição”, se a amostra apresentar um falso resultado de incumprimento, quando tais resultados não se verificam no universo como um todo, isto é, na realidade.

Por força do disposto no artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de fevereiro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30.12.2020<sup>4</sup>, o Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal celebrado entre o Estado português e os CTT foi prorrogado até 31.12.2021.

O n.º 2 do artigo 12.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», para o período 2018-2020, estabelece que, *“[c]aso os CTT se mantenham como empresa prestadora do serviço postal universal após 31.12.2020, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal aplicáveis durante os anos 2019 e 2020 se mantêm em vigor até à aprovação pela ANACOM de uma nova decisão que aos mesmos se refira, no âmbito e para os efeitos do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal”*.

Sendo a decisão da ANACOM de 29.04.2021, relativa aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal<sup>5</sup>, aplicável apenas durante o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s) entre o Estado português e o(s) prestador(es) que venha(m) a ser designado(s) para assegurar o serviço postal universal após o termo do atual contrato de concessão, conforme estabelecido nessa decisão, continuam a ser aplicáveis os «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» fixados na Decisão Qualidade.

---

<sup>4</sup> Disponível em <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/152639821/details/maximized?serie=l&day=2020-12-30&date=2020-12-01>.

<sup>5</sup> <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1624123>.

Neste contexto, continua a ser necessário ter em consideração o impacto do erro amostral associado à estimativa do valor do IQS observado, e definir um critério de avaliação do cumprimento dos objetivos de desempenho associados a IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras, para o período após 2020.

Neste enquadramento, nota-se que os fundamentos e a ponderação que foi realizada para sustentar a decisão de 16.07.2020 continuam atuais e relevantes subsistindo, assim, a justificação para que se mantenha a aplicação do critério definido nessa sede para a aferição dos resultados dos IQS obtidos através de uma estimativa por amostragem, designadamente no que se refere à utilização de intervalos de confiança com um elevado nível de confiança, para tomar decisões sobre o cumprimento, ou não, dos objetivos em todo o universo.

Neste sentido, e tal como detalhado na decisão de 16.07.2020, considerar um determinado objetivo como cumprido caso o limite superior do intervalo de confiança para a percentagem  $p$  de objetos que são entregues nos prazos fixados (ou de pessoas que são atendidas dentro do tempo de espera estabelecido) seja maior ou igual do que a percentagem a atingir (objetivo de desempenho) fixada para o IQS, permite minimizar a probabilidade de a ANACOM vir a tomar decisões que penalizem os CTT pela ocorrência de “falsos incumprimentos” dos objetivos de desempenho, notando-se que a utilização do limite inferior desse intervalo não seria proporcional, uma vez que implicaria que os CTT teriam de ter como referência (a atingir) um valor acima do valor objetivo fixado.

Face ao exposto, o Conselho de Administração, na prossecução das atribuições da ANACOM previstas nas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º 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 mesmos Estatutos, atento o disposto no n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual) e o disposto nos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados por deliberação da ANACOM de 12.07.2018, e ao abrigo do n.º 1 do artigo 45.º da Lei Postal, delibera o seguinte:

1. A ANACOM considerará como cumpridos os objetivos de desempenho dos IQS relativos ao correio normal (IQS1 e IQS2), ao correio azul (IQS3 a IQS6), aos jornais e publicações periódicas (IQS7 a IQS12), ao correio normal em quantidade (IQS21 e IQS22) e ao tempo em fila de espera no atendimento (IQS23 e IQS24), conforme definidos na decisão de 12.07.2018, quando o limite superior do intervalo de

confiança a 95% do valor observado for maior ou igual ao valor objetivo fixado para o respetivo IQS.

2. Para efeitos do número 1, os CTT remetem à ANACOM o intervalo de confiança a 95% do valor observado de cada um dos referidos IQS, arredondado à segunda casa decimal, bem como todos os cálculos efetuados para o determinar.
3. A informação referida no ponto 2 é enviada à ANACOM em simultâneo com o reporte dos níveis anuais de qualidade registados nesse ano.
4. O definido nos pontos 1 a 3 é aplicável aos IQS em vigor a partir de 2021, inclusive, e manter-se-á aplicável durante todo o período de vigência dos “Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», definidos na decisão de 12.07.2018.
5. Submeter o presente sentido provável de decisão a:
  - a) audiência dos CTT – Correios de Portugal, S.A., nos termos dos artigos 121.º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo; e
  - b) audição das organizações representativas dos consumidores, ao abrigo do artigo 43.º da Lei Postal;
  - c) consulta pública dos utilizadores em geral, ao abrigo da alínea d) do n.º 1 do artigo 124.º do Código do Procedimento Administrativo, atendendo ao potencial número elevado de interessados a ouvir, que torna impraticável a realização de audiência prévia,

fixando o prazo de 20 dias úteis para que, no âmbito destes procedimentos, os interessados, querendo, se pronunciem por escrito e em língua portuguesa.