

SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO

**VALORES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL
UNIVERSAL VERIFICADOS PELOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.,
EM 2018**

ANACOM

2019

(Página intencionalmente deixada em branco)

ÍNDICE

1. Enquadramento.....	1
2. Valores dos IQS em 2018	2
3. Aplicação do mecanismo de compensação	5
4. Deliberação.....	6

(Página intencionalmente deixada em branco)

1. Enquadramento

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) estão obrigados, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1 da Lei Postal¹ e da Base XII, n.º 1 da Concessão², a prestar os serviços que integram o serviço postal universal de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) e os objetivos de desempenho fixados pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

Por decisão de 12.07.2018, a ANACOM fixou os PQS e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, para o triénio 2018-2020, e definiu as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação³.

Na referida decisão de 12.07.2018, a ANACOM determinou que em 2018 se aplicavam as decisões de 30.12.2014 e de 13.03.2015, que fixaram os PQS e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para o triénio 2015-2017. Ou seja:

- a) em 2018, mantiveram-se aplicáveis os indicadores de qualidade de serviço (IQS) que vigoraram em 2017;
- b) em 2019, entrou em vigor um novo conjunto de IQS que, tendo como objetivo criar condições para que seja assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, se caracteriza, nomeadamente, pela fixação de objetivos mais exigentes para alguns IQS, deixando também de existir um valor mínimo associado a cada IQS, que era inferior ao valor objetivo, e pela criação de um objetivo adicional de fiabilidade, que varia entre os 99,9% para os casos em que a rapidez e segurança são determinantes (correio azul, correio registado e jornais diários e semanais) e os 99,7% para o restante correio (correio normal, encomendas e jornais mensais e quinzenais), para evitar que o tráfego não entregue dentro do padrão do serviço seja entregue muito para além desse padrão.

Verificando-se o incumprimento dos objetivos de desempenho fixados, há lugar à aplicação, no ano seguinte ao do incumprimento e produzindo efeitos apenas e

¹ Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor.

² Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, republicadas, após alterações, em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

³ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

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 serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal, o qual beneficiará a universalidade dos utilizadores daqueles serviços⁴.

As situações de incumprimento são verificadas pela ANACOM, ouvidos os CTT⁵.

Os CTT, por carta de 11.04.2018, reportaram os valores dos IQS verificados no ano de 2018, os quais foram medidos por sistema de medição independente, efetuado pela entidade externa PricewaterhouseCoopers (PwC).

Releva-se que a ANACOM, na sequência da auditoria realizada, ao abrigo do n.º 5 do referido artigo 13.º da Lei Postal, ao sistema de medição dos IQS de 2016 e de 2017, que concluiu que o sistema de medição apresentava múltiplas fragilidades, determinou aos CTT⁶ um conjunto de alterações aos procedimentos de medição dos IQS. Estas alterações devem ser implementadas pelos CTT até 01.07.2019.

2. Valores dos IQS em 2018

Os valores dos IQS reportados pelos CTT para o ano 2018 são os constantes da Tabela 1. De acordo com aquela empresa, os valores dos IQS incorporam as deduções dos efeitos das perturbações no transporte aéreo, que ocorreram na Região Autónoma da Madeira nos dias 7 e 8 de dezembro de 2018 e na Região Autónoma dos Açores no dia 27 de novembro de 2018⁷.

⁴ 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.

⁵ Artigo 7.º, n.º 2, dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados pelas decisões de 30.12.2014 e de 13.03.2015.

⁶ Por deliberação de 28.12.2018.

⁷ Recordar-se que a ANACOM:

- a) por decisão de 25.07.2018, deferiu a dedução: (i) dos registos das expedições de correio normal e de encomenda normal de 5 a 8 de fevereiro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 6 a 8 de fevereiro (inclusive), nos fluxos da Região Autónoma da Madeira para Portugal Continental e para a Região

Tabela 1. Valores dos IQS no ano 2018

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Valores definidos			Qualidade ano 2018 (a)
		IR (%)	Mínimo	Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	32,0	95,5%	96,3%	96,4%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	6,0	93,5%	94,5%	92,3%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	3,0	84,0%	87,0%	86,0%
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‰	1,2‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	10,0	95,5%	96,3%	97,0%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	2,5	85,0%	88,0%	80,5%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	2,5	95,0%	97,0%	96,0%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	3,0	90,5%	92,0%	94,8%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	91,4%
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	30,0	89,0%	91,0%	93,7%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)		N/A	N/A	N/A	155

Fonte: (a) CTT e sistema de medição da 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.

De acordo com os valores constantes da Tabela 1, constata-se que:

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

- IQS1 (demora de encaminhamento no correio normal);
- IQS4 (correio normal não entregue até 15 dias úteis);

Autónoma dos Açores; (ii) dos registos das expedições de correio normal efetuadas de 2 a 8 de fevereiro (inclusive), de encomenda normal efetuadas de 5 a 8 de fevereiro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 6 a 8 de fevereiro (inclusive), nos fluxos para a Região Autónoma da Madeira provenientes de Portugal Continental e da Região Autónoma dos Açores – decorrente das interrupções de tráfego aéreo no aeroporto do Funchal nos dias 7 e 8 de fevereiro de 2018, causadas por intempéries.

b) Por decisão de 28.03.2019, deferiu a dedução dos registos das expedições de correio normal e encomenda normal de 23 a 27 de novembro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 26 a 27 de novembro (inclusive), nos fluxos de e para a Região Autónoma dos Açores, com exceção dos envios internos a cada ilha dos Açores – decorrente das interrupções do tráfego aéreo nos aeroportos da Região Autónoma dos Açores causadas pela tempestade Diana.

- IQS5 (correio azul não entregue até 10 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:
- IQS3 (demora de encaminhamento no correio azul – CAM);
 - IQS8 (demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário D+5);
- c) os seguintes IQS não atingiram os valores objetivo e os valores mínimo, 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 155⁸.

De acordo com os CTT, para além das perturbações no transporte, os resultados em 2018 foram afetados negativamente por perturbações laborais ocorridas no final de dezembro de 2017 e também em 2018 – greve geral dos trabalhadores dos CTT nos dias 21 e 22 de dezembro e no dia 23 de fevereiro –, que, segundo aquela empresa, se repercutiram numa quebra de desempenho dos prazos de encaminhamento do correio no início do mês de janeiro e final de fevereiro.

⁸ O objetivo é ser igual ou superior a 100.

No que se refere aos indicadores do correio transfronteiriço intracomunitário, de acordo com os CTT e atendendo a que os mesmos medem os resultados *end-to-end*, «a sua evolução desfavorável está dependente da atuação dos operadores postais de origem e 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 na decisão de 30.12.2014, 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: $(6\% + 2,5\%) \times 0,01 = 0,085$ p.p. (ou, de outro modo, equivalente àquele: $6\% \times 0,01 + 2,5\% \times 0,01 = 0,085$ p.p.).

Por aplicação dos critérios a que obedece a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal no triénio 2018-2020 (critérios de formação de preços), definidos por decisão da ANACOM de 12.07.2018, complementada por decisão de 05.11.2018, 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 2019, a $IPC + FCIPC - 0,25\% + FCQ$, em termos médios nominais, o que, de acordo com a informação disponível sobre os valores de IPC, FCIPC e FCQ, corresponde a uma variação máxima de 1,15%⁹.

A aplicação da referida dedução de 0,085 p.p., decorrente do incumprimento dos valores mínimos dos IQS2 e IQS7 em 2018, implica que a variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, não pode ser superior, em 2019, a $IPC + FCIPC - 0,25\% + FCQ - 0,085\%$, em termos médios nominais, ou seja, não poderá ser superior a 1,065% (= 1,15% - 0,085%).

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, ao abrigo do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal;
- b) com base na informação disponível sobre os valores realizados pelos CTT, no ano 2018 os valores dos IQS2 e IQS7 não cumpriram os respetivos valores mínimos definidos para o ano;

⁹ Tendo em conta que:

- a) IPC: de acordo com a alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º dos critérios de formação de preços, o valor do IPC (para 2019) é a inflação prevista pelo Governo (para 2019) e como tal inscrita no Relatório do Orçamento do Estado (de 2019). Esse valor é igual a 1,3%.
- b) FCIPC: tendo em conta alínea b) do n.º 1 do artigo 5.º dos critérios de formação de preços, o FCIPC corresponde à diferença entre o valor da inflação projetado no Relatório do Orçamento do Estado de 2019 para 2018, que é igual a 1,3%, e o valor da inflação que tinha sido previsto para 2018 no Relatório do Orçamento do Estado de 2018, que foi igual a 1,4%, sendo tal diferença limitada superiormente a 2,5%. Assim sendo, e tendo em conta os valores mencionados acima, o FCIPC é igual a -0,1% [= 1,3% - 1,4%].
- c) FCQ: o fator de correção do tráfego é um fator de correção da variação máxima de preços que tem em conta parte dos desvios verificados entre a variação de tráfego prevista para 2018 aquando da definição dos critérios de formação dos preços (que se previu ser igual a -6,43%) e a variação de tráfego que seja observada (a qual é igual a -6,95%, de acordo com a fórmula de cálculo prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º dos critérios de formação de preços).

O referido desvio é igual a -0,52 pontos percentuais [= -6,95% - (-6,43%)], pelo que o valor do FCQ é igual a 0,20% [= -0,375 * (-0,52%)],

a variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, não pode ser superior, no ano 2019, a 1,15% [= 1,3% - 0,1% - 0,25% + 0,2%].

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

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), h) 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 em vigor), 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 em vigor) e nos artigos 1.º e 7.º dos «parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», aprovados pelas decisões da ANACOM de 30.12.2014 e de 13.03.2015, aplicáveis por via da decisão da ANACOM de 12.07.2018 que fixou os «parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» para o triénio 2018-2020,

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 2018, os valores mínimos fixados para os IQS2 e IQS7;
- 2) Em cumprimento do ponto anterior, determinar a aplicação da 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 2019 – variação que passa a ser $IPC + FCIPC - 0,25\% + FCQ - 0,085\%$ –, devendo a referida dedução beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços;

- 3) Determinar aos CTT que, quando entrar em vigor a decisão definitiva que vier a ser tomada após a audiência no âmbito do presente sentido provável de decisão, se tiverem já implementado uma variação de preços em 2019 (ao abrigo dos critérios de formação de preços em vigor) que seja superior à variação máxima de preços permitida para 2019 determinada no ponto anterior, devem iniciar a aplicação da dedução determinada no ponto anterior até ao dia 01.10.2019, devendo a mesma ser aplicada durante um período mínimo de três meses;
- 4) Os CTT informam a ANACOM, em caso de aplicação do ponto anterior, sobre a dedução de preços a implementar, previamente 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 2019 determinada no ponto 2 acima;
- 5) 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.