

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=261982>

Deliberação de 13.12.2007

Avaliação das acções implementadas pelos CTT até final de Outubro e a implementar até ao final de 2007, para compensar os utilizadores em geral pelo não cumprimento de alguns indicadores de qualidade de serviço no ano de 2006

I. Enquadramento

1. O Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal (Convénio de Qualidade)¹, celebrado em 21 de Abril de 2006 entre o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) e os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) ao abrigo da cl.^a 12^a do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, de 1 de Setembro de 2000², e do n.º 5 do art.º 8º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho³, fixa e publica os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se encontravam obrigados a prestar em 2006.
2. Em conformidade com o disposto no Convénio de Qualidade (art.º 10º, n.º 1), o ICP-ANACOM procede à monitorização dos valores, realizados pelos CTT, referentes à evolução dos indicadores de qualidade de serviço (IQS).
3. O Convénio de Qualidade estabelece (art.º 5º, n.º 1) que o incumprimento dos referidos níveis de qualidade de serviço afectará as variações de preços dos serviços reservados previstas no Convénio de Preços do Serviço Postal Universal (Convénio de Preços)⁴, nos termos e percentagens constantes do n.º 2 do Anexo ao Convénio de Qualidade, produzindo efeitos apenas e exclusivamente no ano seguinte ao do incumprimento. As situações de incumprimento são verificadas pelo ICP-ANACOM, ouvidos os CTT (art.º 5º, n.º 2).
4. Tendo-se verificado em 2006 o incumprimento de alguns IQS que os CTT se encontravam obrigados a cumprir e a subjacente necessidade de aplicar o previsto no Convénio de Qualidade⁵, o Conselho de Administração da ANACOM, por deliberação de 5 de

¹ <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190302>.

² Celebrado nos termos e ao abrigo do Dec-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro (<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2011&contentId=185353>, na redacção conferida pelo Dec-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho (<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2011&contentId=107940>).

³ <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=1997&contentId=11306>, na redacção que lhe foi conferida pelo Dec-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho (<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2011&contentId=107940>).

⁴ <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=190245>.

⁵ Ver deliberação do ICP-ANACOM de 18 de Julho de 2007, em <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=248143>.

Setembro⁶, não se opôs às medidas de implementação da dedução propostas por aquela empresa visando compensar os utilizadores em geral pela degradação da qualidade de serviço verificada naquele ano, sem prejuízo da implementação de mecanismos de controlo de execução das mesmas.

5. O ICP-ANACOM deliberou também que em Novembro os CTT deveriam remeter a esta Autoridade os resultados do controlo efectuado até ao final de Outubro de 2007, bem como, no caso de concretização deficitária das acções previstas, proposta de medidas adicionais a concretizar até ao final de 2007, visando o cumprimento integral dos objectivos que as acções inicialmente propostas pelos CTT se propunham atingir.
6. Neste âmbito, os CTT remeteram ao ICP-ANACOM, através da carta n.º 51133 de 2007, o referido relatório com os resultados do controlo das acções implementadas até Outubro de 2007, visando compensar os utilizadores em geral pelo não cumprimento de alguns IQS no ano de 2006.

⁶ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=252122>.

II. Controlo de execução das acções em curso

7. As medidas propostas inicialmente pelos CTT, que previam benefícios para os utilizadores no valor de Euro 2.935.000,00, valor que é ligeiramente superior ao correspondente a 1% dos proveitos líquidos dos serviços reservados estimados para 2007 (**[Início da Informação Confidencial]**⁷ **[Fim da Informação Confidencial]**⁸), sintetizam-se na **Tabela 1**.
8. Releva-se que:
- Por razões associadas a uma mais adequada comunicação das Acções e de operacionalização das mesmas (carta CTT n.º 50857, de 07/09/2007), as Acções 3 e 4 iniciaram-se em Outubro (e não em Setembro como inicialmente previsto), prolongando-se durante o mês de Novembro;
 - Para incrementar o nível de execução da Acção 3, no mês de Novembro os CTT intensificaram a oferta de um para dois envelopes de correio azul (formato DL) aos clientes ocasionais que se deslocam a qualquer estação de correio e efectuam pelo menos um envio de correio, às terças-feiras entre as 10h e as 12h ou nas duas primeiras horas de abertura nas estações de correio encerradas naquele período (carta CTT n.º 51039, de 05/11/2007).

Tabela 1 – Acções a implementar pelos CTT

Acção 1: Oferta do porte postal nas aquisições de selos personalizados (“meuselo”) para utilização em envios de correio normal nacional com peso até 20gr. Esta oferta será efectuada a partir da publicação da portaria que regula esta oferta (já aprovada pelo Sec. Estado Adjunto, das Obras Públicas e das Comunicações) e até ao final do ano de 2007.
Acção 2.1: Oferta de bilhetes postais de correio azul à Comissão de Acompanhamento do Plano Nacional de Leitura (CAPNL) para utilização / distribuição em acções específicas (a definir pela comissão) enquadráveis nos currículos académicos. Comunicação a efectuar em Outubro no Dia Mundial dos Correios.
Acção 2.2: Oferta de parte da emissão selo escolar de 2007, bem como a totalidade da emissão 2006 ainda não comercializada, à CAPNL para utilização / distribuição em acções específicas (a definir pela CAPNL) enquadráveis nos currículos académicos. Comunicação a efectuar em Outubro no Dia Mundial dos Correios. Selos a utilizar em envios de correio normal nacional com peso até 20gr.
Acção 3: Oferta de envelopes pré-franquiados de correio azul, formato DL, aos clientes ocasionais que se deslocarem a qualquer estação de correio e efectuarem pelo menos um envio de correio, todas as terças-feiras de Outubro e Novembro entre as 10h e as 12h (ou nas 2 primeiras horas de abertura nas estações encerradas naquele período). Oferta de 1 envelope em Outubro e 2 envelopes a partir do início de Novembro.
Acção 4: Atribuição de um desconto adicional de 5% (a adicionar às tabelas de descontos), nos serviços reservados de correio normal nacional, correio azul nacional e <i>Direct Mail</i> nacional, aos clientes contratuais que durante os meses de Outubro e Novembro apresentem um crescimento de tráfego mensal face a igual período do ano anterior.

⁷ Doravante **[IIC]**.

⁸ Doravante **[FIC]**.

9. A análise do relatório do controlo remetido pelos CTT permite verificar que até ao final de Outubro de 2007 as acções implementadas pelos CTT correspondem a um benefício para os utilizadores no valor de Euro 834.342,00 (ver **Tabela 2**), o que equivale a cerca de 28% dos benefícios totais para os utilizadores previstos nas acções propostas pelos CTT (Euro 2.935.000,00).
10. Este nível de realização decorre:
- do deslizamento em um mês da acção 4 referente aos descontos a atribuir a clientes contratuais;
 - do facto de se prever que a Acção 2 seja implementada em Dezembro, estando actualmente, segundo os CTT, a decorrer o processo de preparação da expedição dos bilhetes postais e selos a fim de serem distribuídos pelas escolas no início de Dezembro;
 - da menor realização das Acções 1 e 3 destinadas aos restantes tipos de clientes.

Tabela 2 – Impacto das acções em curso

Acções		Impacto financeiro estimado por CTT (inicial)	Execução em Outubro		Previsão de realização até final 2007		
N.º	Designação		Valor	% face ao previsto	Valor	% face ao previsto	
Acções iniciais	1	"meuselo"	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	2,5%	[IIC] [FIC]	47,3%
	2.1	Bilhetes postais de correio azul	225.000,00 €	0,00 €	0,0%	225.000,00 €	100,0%
	2.2	Selos da emissão escolar	123.000,00 €	0,00 €	0,0%	123.000,00 €	100,0%
	3	"Happy Hour"	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	8,6%	[IIC] [FIC]	22,4%
	4	Descontos clientes contratuais	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	42,7%	[IIC] [FIC]	85,5%
Total das acções		2.935.000,00 €	834.342,00 €	28,4%	2.177.150,00 €	74,2%	
Acções destinadas a clientes contratuais		Valor	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	42,7%	[IIC] [FIC]	85,5%
		%	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	n.a.	[IIC] [FIC]	n.a.
Restantes acções		Valor	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	4,0%	[IIC] [FIC]	54,9%
		%	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	n.a.	[IIC] [FIC]	n.a.

Fonte: Dados CTT.

11. Note-se que os CTT prevêm incluir como benefício para os consumidores o custo dos portes referentes ao envio dos bilhetes postais e selos para as escolas, previsto na Acção 2.
12. O ICP-ANACOM não aceita que este custo seja considerado, dado que se trata de custos incorridos pelos CTT para implementar a Acção 2, não correspondendo a um benefício para os utilizadores, entendido como redução de custos para os utilizadores no envio de objectos postais.
13. Este custo, corresponde a Euro 6.080,00, não está assim incluído na **Tabela 2**.
14. Assim sendo e considerando a execução reduzida no mês de Outubro de 2007 e as estimativas dos CTT de realização das medidas em curso até ao final de 2007, estima-se que o impacto financeiro global das medidas em curso se situe em Euro 2.177.150,00, o que corresponde a cerca de [IIC] [FIC] do objectivo a atingir, ou seja, é inferior a 95% do valor correspondente a 1% dos proveitos dos serviços reservados (objecto do Convénio de Preços) que se obteriam em 2007 sem aplicação da dedução.
15. Assim, os CTT apresentam acções adicionais para atingir até ao final do ano de 2007 o referido objectivo.

III. Medidas complementares propostas pelos CTT

16. Os CTT propõem as acções complementares indicadas na **Tabela 3**.

Tabela 3 – Proposta CTT de medidas complementares a implementar até ao final de 2007

Acção A: Oferta generalizada de bilhete postal de Natal (correio normal) a distribuir nas caixas de correio de clientes particulares.
Acção B: Oferta de bilhetes postais ilustrados aos alunos das escolas dos Açores e da Madeira. A distribuição é assegurada pelas Direcções Regionais dos CTT, em colaboração com as Direcções Regionais de Educação de cada Região Autónoma.
Acção C: Oferta de bilhete postal de correio azul nos hospitais, prisões e Instituições de Solidariedade Social, em colaboração com os órgãos governamentais que tutelam estes Organismos.
Acção D: Atribuição de um desconto adicional de 5% (a adicionar às tabelas de descontos), calculado sobre os consumos de correio normal nacional, correio azul e <i>Direct Mail</i> nacional efectuados durante os meses de Outubro e Novembro, a ser concedido nos carregamentos a efectuar no mês de Dezembro.

17. As acções complementares propostas pelos CTT permitem, verificando-se os pressupostos considerados pelos CTT, compensar adicionalmente os utilizadores em geral em Euro 799.000,00.

18. Prevê-se que as acções inicialmente propostas pelos CTT em conjunto com as acções complementares agora apresentadas impliquem benefícios para os utilizadores num valor correspondente a Euro 2.976.150,00, o que é aceitável por ser um valor ligeiramente superior ao objectivo a atingir inicialmente definido (ver **Tabela 4**).

Tabela 4 – Impacto estimado das acções a implementar pelos CTT

N.º	Acções		Impacto financeiro estimado por CTT (inicial)	Execução em Outubro		Previsão de realização final	
	Designação			Valor	% face ao previsto	Valor	% face ao previsto
Acções iniciais	1	"meuselo"	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	2,5%	[IIC] [FIC]	47,3%
	2.1	Plano Nacional de Leitura	225.000,00 €	0,00 €	0,0%	225.000,00 €	100,0%
	2.2		Selos da emissão escolar	123.000,00 €	0,00 €	0,0%	123.000,00 €
	3	"Happy Hour"	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	8,6%	[IIC] [FIC]	22,4%
	4	Descontos clientes contratuais	[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	42,7%	[IIC] [FIC]	85,5%
Acções complementares	A	BP Natal	n.a.	n.a.	n.a.	600.000,00	n.a.
	B	BPI Escolas Açores / Madeira	n.a.	n.a.	n.a.	[IIC] [FIC]	n.a.
	C	BP Hospitais, Prisões e ISS	n.a.	n.a.	n.a.	112.500,00	n.a.
	D	Desconto MF e CC (pré-act.)	n.a.	n.a.	n.a.	[IIC] [FIC]	n.a.
Total das acções			2.935.000,00 €	834.342,00 €	28,4%	2.976.150,00 €	101,4%
Acções destinadas a clientes contratuais			[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	42,7%	[IIC] [FIC]	88,1%
			[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	n.a.	[IIC] [FIC]	n.a.
Restantes acções			[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	4,0%	[IIC] [FIC]	124,2%
			[IIC] [FIC]	[IIC] [FIC]	n.a.	[IIC] [FIC]	n.a.

Fonte: Dados CTT.

19. Das acções previstas e previsão da sua realização até final de 2007 apresentada pelos CTT, resulta que o peso dos benefícios a clientes contratuais será de [IIC] [FIC] do total, o que não corresponde à importância relativa decorrente das acções iniciais ([IIC] [FIC]), aspecto a que os CTT deverão dar a respectiva atenção à luz do estabelecido na deliberação de 5 de Setembro de 2007.

IV. Decisão

20. Atendendo à análise efectuada, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelas alíneas b), d), h) e n) do n.º 1 do art. 6º, nos termos do art. 10º e da alínea b) do art. 26º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, ao abrigo do disposto no art. 5º e no n.º 2 do Anexo do Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, e dos art.ºs 8º e 10º do Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, ambos celebrados entre o ICP-ANACOM e os CTT em 21 de Abril de 2006, delibera:

- a) não se opor à proposta de acções complementares a implementar pelos CTT até ao final do ano de 2007, não devendo no entanto ser incluídos no cálculo dos benefícios quaisquer custos associados à implementação das acções propostas;
- b) reiterar a necessidade de realização dos objectivos estabelecidos e do envio, até 31/01/2008, de relatório com os resultados globais das acções implementadas pelos CTT, para monitorização e avaliação por parte do ICP-ANACOM.