

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

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

Deliberação de 5.9.2007

Decisão do ICP-ANACOM sobre a proposta dos CTT – Correios de Portugal, S.A. de implementação da decisão do ICP-ANACOM de 18/07/2007, referente aos valores dos indicadores de qualidade de serviço realizados em 2006.

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 12ª do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, de 1 de Setembro de 2000 (Concessão)², e do n.º 5 do art.º 8º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho (Lei de Bases)³, fixa e publica os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se obrigam a prestar em 2006.
2. Em conformidade com o disposto no Convénio de Qualidade (art.º 10º, n.º 1), o ICP-ANACOM procede trimestralmente à monitorização dos valores, realizados pelos CTT, referentes à evolução dos 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. Neste contexto, os CTT, através da carta n.º 50214 de 05/03/2007, complementada pela carta n.º 50303 de 27/03/2007, remeteram ao ICP-ANACOM os valores dos IQS realizados no ano de 2006.
5. Na sequência da análise dos valores dos IQS realizados pelos CTT no ano de 2006, e ouvidos os CTT de acordo com o disposto nos art.ºs 100º e 101º do Código 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>.

Procedimento Administrativo, em 18/07/2007 o Conselho de Administração do ICP-ANACOM deliberou⁵:

- 1) Aplicar a dedução de 1% à variação média ponderada dos preços dos serviços reservados aos CTT, permitida para 2007;
 - 2) Determinar aos CTT o envio ao ICP-ANACOM, no prazo de 20 dias úteis a contar da data de notificação da referida deliberação, de uma proposta de implementação da dedução referida no ponto anterior, cuja aplicação deveria ocorrer até ao final do ano 2007, não podendo iniciar-se antes de decorridos 20 dias úteis após a sua recepção no ICP-ANACOM.
6. A referida deliberação (doravante designada Deliberação de 18/07/2007) e respectivo relatório de audiência prévia foram remetidos aos CTT em 23/07/2007 através do ofício ANACOM-S33180/2007, no qual o ICP-ANACOM relevou também que a proposta dos CTT deveria incidir exclusivamente sobre os serviços postais reservados e beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços.
7. Neste contexto, os CTT apresentaram uma proposta de implementação da Deliberação de 18/07/2007, a aplicar de Setembro a Dezembro de 2007 (carta CTT n.º 50472 de 31/07/2007, complementada pela carta n.º 50788 de 22/08/2007, esta última na sequência de pedido de esclarecimentos efectuado pelo ICP-ANACOM através do fax ANACOM-S36240/2007 de 10/08/2007). A proposta dos CTT apresenta-se, de forma sintética, na **Tabela 1**.
8. De acordo com os dados disponíveis sobre proveitos, relativos aos resultados do sistema de contabilidade analítica dos CTT referentes ao exercício de 2006, e os pressupostos considerados pelos CTT em termos de evolução de tráfego e de concretização da proposta apresentada, estima-se que a proposta de implementação da Deliberação de 18/07/2007 implique, face ao cenário em que não se aplicaria qualquer dedução (penalização), benefícios para os utilizadores num valor correspondente a Euro 2.935.000,00 (*vide Tabela 1*), valor que é aceitável por ser ligeiramente superior ao correspondente a 1% dos proveitos estimados para 2007 sem aplicação da dedução, cujo valor estimado é de **[Início da Informação Confidencial]**⁶ **[Fim da Informação Confidencial]**⁷ (*vide Tabela 2*).

⁵ Ponto 16 da Deliberação, a qual, juntamente com o respectivo relatório de audiência (versão não confidencial), encontra-se disponível em <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=248143>.

⁶ Doravante **[IIC]**.

⁷ Doravante **[FIC]**.

Tabela 1 – Proposta CTT de implementação da Deliberação do ICP-ANACOM

| Acção/Descrição | Impacto financeiro estimado |
|--|---|
| 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. | [IIC] [FIC] folhas, cada uma com 25 selos de correio normal nacional 20gr, ao preço unitário de 0,30€ |
| 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. | 225 mil euros (500.000 bilhetes postais, ao preço unitário de 0,45€) |
| 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. | 123 mil euros (410.000 selos de correio normal nacional 20gr, ao preço unitário de 0,30€) |
| Acção 3: Oferta de um envelope pré-franquiado de correio azul, formato DL, aos clientes ocasionais que se deslocarem a qualquer estação de correio e efectuem pelo menos um envio de correio, todas as terças-feiras de Setembro e Outubro entre as 10h e as 12h (ou nas 2 primeiras horas de abertura nas estações encerradas naquele período). | [IIC] [FIC] clientes/envelopes, sendo o preço unitário do envelope de 0,45€ |
| 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 Setembro e Outubro apresentem um crescimento de tráfego mensal face a igual período do ano anterior. | [IIC] [FIC] |
| TOTAL DAS ACÇÕES | 2.935 mil euros |

Fonte: CTT.

Tabela 2 – Estimativa da redução de proveitos dos serviços reservados* em 2007

Unidade: 10³ Euro

| | | | |
|--|-----|-------|-------|
| Proveitos líquidos em 2006 | (a) | [IIC] | [FIC] |
| Proveitos líquidos em 2007 (com variação de preços de 1,8% face a 2006) | (b) | [IIC] | [FIC] |
| Proveitos líquidos em 2007 com aplicação da dedução (variação de preços de 0,8% face a 2006) | (c) | [IIC] | [FIC] |
| Redução de proveitos com redução de 1% dos preços | | [IIC] | [FIC] |

* Proveitos dos serviços reservados objecto do Convénio de Preços.

(a) Fonte: Resultados do sistema de contabilidade analítica do ano 2006. Dados ainda não auditados.

(b) Estimativa, considerando que em 2007 a procura se mantém constante face a 2006.

(c) Estimativa, considerando que a procura em 2007 se mantém constante face a 2006 e face à queda de preços decorrente da aplicação da Deliberação de 18/07/2007.

9. Para efeitos de aplicação da variação máxima de preços dos serviços reservados no âmbito do art. 8º (n.º 1) do Convénio de Preços, tem sido considerada, tal como ocorreu na avaliação da proposta de preços em vigor desde o início do ano de 2007, a variação de cada um dos preços dos serviços reservados, sem ter em conta os descontos.
10. A aplicação de descontos é considerada no âmbito do art. 7º do Convénio de Preços, que prevê que os CTT podem praticar descontos sobre os preços dos serviços abrangidos pelo convénio, quando justificados por razões de natureza económica, nomeadamente relacionadas com economias de escala, sendo que a sua aplicação deverá cumprir os princípios de orientação para os custos, transparência e não discriminação. A comunicação dos descontos deverá acompanhar a comunicação pelos CTT ao ICP-ANACOM dos preços do serviço postal universal (que integra os serviços reservados).
11. Releva-se que, sem comprometer o objectivo de compensar os utilizadores dos serviços postais reservados pela comprovada degradação da qualidade de serviço em 2006, o ICP-ANACOM (ponto 89 do relatório de audiência prévia) alterou a alínea 2) do ponto 16 do Sentido Provável de Decisão⁸ (SPD), que deu origem à alínea 2) da Deliberação de 18/07/2007 (*vide* ponto 5 da presente decisão do ICP-ANACOM), no sentido de permitir a apresentação pelos CTT de propostas mais flexíveis de implementação da penalização, no quadro do regime constante dos Convénios de Preços e de Qualidade.
12. A alínea 2) do ponto 16 do SPD estipulava que os CTT deveriam remeter ao ICP-ANACOM, no prazo de 20 dias úteis a contar da data de notificação da deliberação final, uma proposta de tarifário dos serviços reservados e data de entrada em vigor (que não poderia ser anterior a 20 dias úteis após a sua recepção no ICP-ANACOM).
13. A alteração efectuada na referida alínea 2) foi no sentido de substituir a apresentação pelos CTT de *proposta de tarifário dos serviços reservados* (em conformidade com a dedução de 1% à variação média ponderada dos preços dos serviços reservados aos CTT, permitida para 2007) por uma *proposta de implementação da dedução* (de 1% à variação média ponderada dos preços dos serviços reservados aos CTT, permitida para 2007).
14. As acções propostas pelos CTT permitem, verificando-se os pressupostos considerados, compensar os utilizadores em geral (clientes ocasionais e contratuais, normalmente associados, respectivamente, a clientes residenciais e empresariais) pela degradação da

⁸ Sentido Provável de Decisão, de 19/04/2007 (<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=241022>).

qualidade de serviço verificada em 2006 e prevêm benefícios para esses utilizadores num valor correspondente a 1% dos proveitos líquidos dos serviços reservados em 2007 (note-se que a redução de 1% dos preços médios anuais dos serviços reservados implicaria, *ceteris paribus*, isto é por exemplo mantendo-se constante a procura e as tabelas de descontos, a redução de 1% dos proveitos líquidos dos serviços reservados estimados para 2007).

15. Haverá entretanto que prever mecanismos de supervisão e de correcção em ordem a garantir o nível e distribuição dos benefícios referidos, face à natureza das acções propostas e à incerteza que estará naturalmente associada ao seu impacto real, independentemente de os CTT terem fundamentado as suas previsões.
16. Assim, 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 implementação apresentada pelos CTT, devendo ser respeitado o conjunto de condições descritos em **Anexo** visando a implementação de mecanismos de avaliação do impacto real das acções propostas, que permitam nomeadamente, se necessário, corrigir atempadamente até ao final do ano de 2007 a eventual concretização deficitária do valor previsto para as mesmas;
 - b) Determinar aos CTT que, no âmbito da divulgação das acções propostas pelos CTT e abrangidas pela presente deliberação do ICP-ANACOM, informem os seus clientes de que as mesmas se integram na aplicação do disposto no art. 5º do Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal e no art. 10º do Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, referentes ao incumprimento de níveis de qualidade de serviço (em 2006);
 - c) Informar os CTT de que em futuras propostas de alteração de preços do serviço postal universal, apresentadas no âmbito do referido Convénio de Preços, que incluam alterações das tabelas de descontos, não é de excluir que o ICP-ANACOM considere o impacto das referidas alterações das tabelas de descontos no âmbito da quantificação da variação dos preços dos serviços postais reservados e da análise da conformidade dessa variação com a variação máxima de preços prevista no n.º 1 do art. 8º do mesmo Convénio de Preços.

ANEXO

No âmbito da aplicação da proposta de implementação da decisão final do ICP-ANACOM referente aos valores dos indicadores de qualidade de serviço realizados em 2006 (proposta apresentada pelos CTT através da carta n.º 50472 de 31/07/2007, complementada pela carta n.º 50788 de 22/08/2007), deverão os CTT implementar um sistema de controlo das acções a implementar, que permita determinar o valor efectivo de benefícios para os utilizadores decorrente da aplicação de cada uma das acções propostas pelos CTT.

Os resultados deste controlo deverão ser remetidos ao ICP-ANACOM, para monitorização e avaliação da concretização da implementação da referida decisão.

É imprescindível que a referida monitorização se efectue a tempo de, em caso de concretização deficitária das acções previstas, atempadamente possam ser adoptadas e concretizadas novas medidas, até ao final do ano de 2007.

Assim sendo, devem os CTT remeter ao ICP-ANACOM, até ao dia 16/11/2007, os resultados do controlo efectuado até ao final de Outubro.

Em caso de concretização deficitária das acções previstas, os referidos resultados deverão ser acompanhados de uma proposta de acções adicionais a concretizar até ao final de 2007, visando o cumprimento integral dos objectivos que as acções inicialmente propostas pelos CTT se propunham atingir.

Reconhecendo-se a dificuldade de, com o tipo de acções proposto pelos CTT, se poder acertar com precisão o impacto pretendido, aceita-se considerar que o objectivo das acções estará atingido se o valor efectivo dos benefícios para os utilizadores for igual ou superior a 95,0% do valor correspondente a 1% dos proveitos dos serviços reservados (objecto do Convénio de Preços) que se obteriam em 2007 sem aplicação da dedução.

Ou seja, os CTT deverão propor acções adicionais se o valor dos benefícios para os utilizadores, decorrente das acções implementadas, for inferior a **[IIC]** **[FIC]** (que corresponde a 95% de **[IIC]** **[FIC]**).

Os resultados globais das acções a implementar (acções inicialmente previstas e eventuais acções adicionais) deverão ser remetidos ao ICP-ANACOM, para monitorização e avaliação, até ao dia 31/01/2008.

A implementação da globalidade das acções (as inicialmente previstas e eventuais acções adicionais) deverá garantir que se respeita a importância relativa inicial, em termos de redução de proveitos, das acções a implementar destinadas a clientes contratuais (cujo peso previsto pelos CTT em termos de redução de proveitos é de **[IIC]** **[FIC]**%) e destinadas aos restantes tipos de clientes (cujo peso previsto pelos CTT em termos de redução de proveitos é de **[IIC]** **[FIC]**%).