

Relatório sobre o Sistema de Qualidade do Serviço Postal Universal dos CTT – Correios de Portugal, S.A., referente ao ano de 2005, para efeitos do n.º 7 do Artigo 8º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho

Considerando:

- i) que nos termos do n.º 7 do Artigo 8º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), enquanto autoridade reguladora do sector postal, deverá assegurar de forma independente dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto prestador de serviço universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos, devendo os resultados ser objecto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano;
- ii) que no Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, celebrado em 20 de Janeiro de 2004 entre o ICP-ANACOM e os CTT, ao abrigo, nomeadamente, do n.º 5 do Artigo 8º da referida Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, foram definidos os indicadores de qualidade de serviço (IQS) a prestar pelos CTT em 2005;
- iii) que o ICP-ANACOM realizou, com meios próprios desta Autoridade, uma acção de controlo aos valores dos IQS dos CTT referentes ao ano de 2005;
- iv) as conclusões da acção de controlo realizada,

o ICP-ANACOM declara, para os efeitos do n.º 7 do Artigo 8º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, que, no âmbito do sistema de monitorização dos IQS¹ dos CTT que vigorou em 2005:

- (i) O recálculo do valor do IQS1, do IQS2, do IQS4 e do IQS5 correspondeu ao valor que os CTT reportaram ao ICP-ANACOM, enquanto que no caso do IQS3 obteve-se uma diferença pouco significativa face ao valor reportado pelos CTT ao ICP-ANACOM (93,03% e 93,1%, respectivamente). Sem prejuízo do exposto, relativamente aos IQS1 a IQS5, não é possível emitir opinião sobre a validade dos valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM, pelo facto de que os CTT já não dispunham da totalidade do suporte físico relativo aos objectos do correio de teste;
- (ii) Relativamente aos IQS6, IQS9 e IQS10, não foram detectadas situações que ponham em causa a validade dos valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM. Sem prejuízo do exposto, no recálculo do valor do IQS6 obteve-se uma diferença pouco

¹ IQS1 – Demora de encaminhamento no correio normal (D+3);
IQS2 – Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1);
IQS3 – Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2);
IQS4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas);
IQS5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas);
IQS6 – Demora de encaminhamento de jornais, livros e publicações periódicas (D+3);
IQS7 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3);
IQS8 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5);
IQS9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3);
IQS10 – Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais (percentagem de eventos até 10 minutos).

significativa face ao valor reportado pelos CTT ao ICP-ANACOM (97,26% e 97,2%, respectivamente);

- (iii) Os IQS7 e IQS8 não foram objecto da acção de controlo, dado que a informação de base para o seu cálculo está apenas disponível na International Post Corporation (IPC), sendo o cálculo das demoras de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário efectuado através do sistema independente de medição UNEX²;
- (iv) Esta declaração não prejudica as recomendações e determinações desta Autoridade na sequência de auditorias desenvolvidas sobre o sistema de qualidade do serviço postal universal dos CTT e em particular as que decorrem da análise relativa aos anos de 2006 e 2007.

² Ver http://www.ipc.be/index.php?option=com_content&task=view&id=43&Itemid=152.