

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

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=248143>

Deliberação de 18.7.2007

Decisão do ICP-ANACOM sobre os valores dos Indicadores de Qualidade de Serviço realizados pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 2006

1. O Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal (Convénio de Qualidade)¹, celebrado em 21/04/2006 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 01/09/2000 (Concessão)², e do n.º 5 do art.º 8º da Lei n.º 102/99, de 26/07 (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.

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

² Celebrado nos termos e ao abrigo do Dec-Lei n.º 448/99, de 04/11

(<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2011&contentId=185353>, na redacção conferida pelo Dec-Lei n.º 116/2003, de 12/06 (<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 12/06 (<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2011&contentId=107940>).

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

5. Os valores reportados pelos CTT, para o ano 2006, sintetizam-se na tabela seguinte.

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Convénio de Qualidade			Qualidade de serviço realizada em 2006
		IR (%)	Valor definido		
			Min.	Obj.	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%	94,9%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%	92,6%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%	89,0%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰	1,3‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,6‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	94,7%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	93,4%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	98,7%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	93,1%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	92,6%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO		N/A	N/A	N/A	49

Fonte: CTT, excepto o valor do IG, que foi calculado pelo ICP-ANACOM.

Notas: IR - Importância relativa.

Min. - Valor Mínimo.

Obj. - Valor Objectivo.

N/A - Não aplicável.

6. Dos referidos valores dos IQS reportados pelos CTT resulta que:

- i) Os valores dos seguintes IQS são inferiores ao valor Mínimo:
 - o IQS1 - Demora de encaminhamento no correio normal (D+3);
 - o IQS2 - Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1);
 - o IQS6 - Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3);
- ii) O valor atingido pelos CTT para o IQS5 (correio azul não entregue até 10 dias úteis) situou-se entre os valores Mínimo e Objectivo definidos;
- iii) Os valores dos seguintes IQS superaram o valor Objectivo:
 - o IQS3 - Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2);
 - o IQS4 - Correio normal não entregue até 15 dias úteis;
 - o IQS7 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3);
 - o IQS8 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5);
 - o IQS9 - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3);
 - o IQS10 - Tempo em fila de espera no atendimento (até 10 minutos);
- iv) O Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG) é inferior a 90.

7. De acordo com os CTT (carta n.º 50214, de 05/03/2007), a qualidade de serviço realizada em 2006 teria sido influenciada (negativamente) por um conjunto de ocorrências cujo desencadeamento e evolução foram, segundo aquele operador, manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, nomeadamente:

- a) greves de âmbito nacional verificadas no 2.º Trimestre de 2006:

- i) greve geral de 28/04/2006;
 - ii) greve de pessoal do tratamento (de 24/04/2006 a 04/05/2006 e de 22/05/2006 a 26/05/2006);
- b) greves de âmbito nacional verificadas no 4.º Trimestre de 2006:
- i) greve de pessoal do tratamento e da distribuição (04/12/2006);
 - ii) greve de pessoal de transportes (de 30/11/2006 a 04/12/2006);
 - iii) greve geral de 27/12/2006;
- c) persistência de outras contingências externas sobre o sistema operativo, de natureza laboral:
- i) greves localizadas;
 - ii) greve generalizada à realização do trabalho suplementar, cuja imposição legal impede a sua substituição por outras formas alternativas de trabalho,

não obstante a implementação de diversas medidas correctivas e o reforço das acções de controlo (como por exemplo a activação de planos de contingência, o reforço dos meios disponíveis na distribuição e o desenvolvimento de um programa de reconhecimento do desempenho de equipas operacionais) no sentido de recuperar os níveis de qualidade que se vinham observando no início de 2006.

8. Note-se que os CTT haviam solicitado ao ICP-ANACOM, através da carta n.º 50768, de 14/07/2006, ao abrigo do n.º 1 do art.º 6º do Convénio de Qualidade, a dedução dos registos afectados directamente pela greve realizada pelos trabalhadores da empresa no dia 28/04/2006, para efeitos de cálculo dos IQS definidos no Convénio de Qualidade, solicitação que foi indeferida pelo ICP-ANACOM, ouvidos os CTT, por deliberação de 09/11/2006⁵. Em síntese, o ICP-ANACOM considerou que as situações invocadas por aquele operador não constituíam situações de força maior ou fenómenos cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, pelo que não eram atendíveis para efeitos de activação do referido mecanismo de dedução previsto no n.º 1 do art.º 6.º do Convénio de Qualidade.
9. As referidas ocorrências de greves e medidas correctivas, neste último caso visando recuperar os níveis de qualidade, haviam também sido reportadas pelos CTT no âmbito dos relatórios trimestrais de monitorização dos valores dos IQS, relativos aos 2º e 3º trimestres de 2006 (cartas CTT n.º 50852 e 51089, respectivamente de 04/08/2006 e 06/11/2006).
10. O Convénio de Qualidade estabelece (art.º 5º e n.º 2 do Anexo) que nos casos em que qualquer IQS esteja abaixo dos valores mínimos, é deduzida uma percentagem à variação média ponderada dos preços dos serviços reservados permitida para 2007, correspondente ao produto entre a importância relativa de cada IQS e a dedução máxima (1%). Sendo o IG inferior a 90, a dedução associada ao incumprimento dos

⁵ Deliberação de 09/11/2006 (<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=217503>).

diversos IQS não é aplicável, prevendo-se uma dedução de 1% à variação média ponderada dos preços dos serviços reservados permitida para 2007.

11. De notar que não está prevista qualquer redução ou outra forma de flexibilização da dedução que resulta da aplicação do referido mecanismo. Reconhece-se no entanto que no futuro e durante um período temporal limitado, nomeadamente até à liberalização total do sector, e atendendo ao esforço acrescido de racionalização de recursos e de aumento de eficiência a que a concessionária estará sujeita com expectável redução dos custos do serviço universal, se poderá vir a justificar a consideração de uma nova disposição no Convénio de Qualidade que permita modular a dedução a aplicar em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço.
12. De acordo com o n.º 1 do art.º 8º do Convénio de Preços, de 21/04/2006, a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados, em 2007, não poderá ser superior a IPC-0,3%, em termos nominais.
13. Sendo IPC igual a 2,1% [de acordo com a alínea k) do art.º 3º do Convénio de Preços, IPC é a inflação esperada para 2007 que for oficialmente prevista pelo Governo e como tal inscrita no Relatório do Orçamento do Estado para 2007], a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados, em 2007, não poderá ser superior a 1,8%, em termos nominais.
14. A variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados implementada pelos CTT em 2007, na sequência da deliberação do ICP-ANACOM, de 14/12/2006⁶, de não oposição à proposta apresentada por aquele operador, é de 1,8%.
15. A aplicação da dedução de 1%, referida no ponto 10, implica que a variação média ponderada dos serviços postais reservados, em 2007, não pode ser superior a IPC-0,3%-1%, daí resultando que esta variação não pode ser superior a 0,8%.
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.º 6º, nos termos do art.º 10º e da alínea b) do art.º 26º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, ao abrigo do disposto no art.º 5º e no n.º 2 do Anexo do Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, e do art.º 10º do Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, ambos celebrados entre o ICP-ANACOM e os CTT em 21 de Abril de 2006, ouvidos os CTT de acordo com o disposto nos art.ºs 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo, delibera,

⁶ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=224983>.

tendo em conta também a fundamentação incluída no relatório da audiência prévia, o qual é parte integrante da presente Deliberação, o seguinte:

- 1) Aplicar a dedução de 1% à variação média ponderada dos preços dos serviços reservados aos CTT, permitida para 2007;
- 2) Determinar aos CTT que remetam ao ICP-ANACOM, no prazo de 20 dias úteis a contar da data de notificação da presente deliberação, uma proposta de implementação do ponto anterior, cuja aplicação deverá ocorrer até ao final do presente ano, não podendo, no entanto, iniciar-se antes de decorridos 20 dias úteis após a sua recepção no ICP-ANACOM.