

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

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=275202>

Deliberação de 20.2.2008

Avaliação das acções implementadas pelos CTT em 2007 para compensar os utilizadores em geral pelo não cumprimento de 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 12ª 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 no ano de 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 do ICP-ANACOM, por deliberação de 5 de Setembro de 2007⁶, 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, devendo no entanto os CTT respeitar um conjunto de condições visando a implementação de mecanismos de avaliação do impacto real das acções propostas.

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>.

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

5. Aquelas condições estabeleciam, nomeadamente, que:
- a) 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;
 - b) reconhecendo a dificuldade de, com o tipo de acções proposto pelos CTT, se poder acertar com precisão o impacto pretendido, o ICP-ANACOM consideraria que o objectivo das acções estaria atingido se o valor efectivo dos benefícios para os utilizadores fosse igual ou superior 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, ou seja 2.706 mil euros (que corresponde a 95% de 2.848,3 mil euros);
 - c) a implementação da globalidade das acções (as inicialmente previstas e eventuais acções adicionais) deveria garantir o respeito da 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 era de **[Início da Informação Confidencial]**⁷ **[Fim da Informação Confidencial]**⁸%) e destinadas aos restantes tipos de clientes (cujo peso previsto pelos CTT em termos de redução de proveitos era de **[IIC]** **[FIC]**%).
6. Os CTT remeteram ao ICP-ANACOM, através da carta n.º 51133, de 30/11/2007, um relatório com os resultados do controlo das acções implementadas até Outubro de 2007, bem como estimativas de realização daquelas acções até ao final de 2007, as quais não permitiriam atingir os objectivos iniciais estabelecidos.
7. Assim, na mesma carta, os CTT apresentaram acções complementares, a realizar em Dezembro de 2007, para atingir até ao final do ano de 2007 os objectivos iniciais estabelecidos.
8. Nesta sequência, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, por deliberação de 13 de Dezembro de 2007⁹:
- a) não se opôs à proposta de acções complementares a implementar pelos CTT até ao final de 2007;
 - b) reiterou a necessidade de realização dos objectivos estabelecidos e de envio pelos CTT, até 31/01/2008, de relatório com os resultados globais das acções implementadas pelos CTT, para monitorização e avaliação por parte do ICP-ANACOM.
9. O relatório com os resultados globais das acções implementadas pelos CTT até final de 2007 foi remetido por aquela empresa ao ICP-ANACOM, através da carta n.º 50100, de 28/01/2008.

⁷ Doravante **[IIC]**.

⁸ Doravante **[FIC]**.

⁹ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=261982>.

II. Avaliação da execução das acções implementadas pelos CTT

10. O conjunto de acções aceites pelo ICP-ANACOM (acções iniciais e acções complementares), que se sintetizam na **Tabela 1**, previam benefícios para os utilizadores no valor de 2.976.150,00 euros, valor ligeiramente superior ao correspondente a 1% dos proveitos líquidos dos serviços reservados estimados para 2007 (2.848.300,00 euros).

Tabela 1 – Acções implementadas pelos CTT

Acções iniciais	Acção 1: Oferta do porte postal nas aquisições de selos personalizados (“meuselo”) para utilização em envios de correio normal nacional com peso até 20gr. Oferta entre 14/10/2007 e o final do ano 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 (definidas pela Comissão) enquadráveis nos currículos académicos.
	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 (definidas pela CAPNL) enquadráveis nos currículos académicos. 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 deslocassem a qualquer estação de correio e efectuassem 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 apresentassem um crescimento de tráfego mensal face a igual período do ano anterior.
Acções complementares	Acção A: Oferta generalizada de bilhete postal de Natal (correio normal), distribuído na segunda quinzena de Dezembro nas caixas de correio de clientes particulares em todos os Concelhos.
	Acção B: Oferta de bilhetes postais ilustrados às escolas dos Açores e da Madeira, para distribuição pelos alunos.
	Acção C: Oferta de bilhete postal de correio azul nos hospitais, prisões e Instituições de Solidariedade Social.
	Acção D: Atribuição de um desconto adicional de 5% aos clientes utilizadores de máquinas de franquia e sistema de conta corrente (pré-activo), 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.

11. O conjunto das referidas acções implicaram benefícios para os utilizadores num valor correspondente a 2.831.721,70 euros (ver **Tabela 2**), representando um nível de realização de 99,4% do objectivo definido, o que permitiu cumprir o objectivo definido.
12. Recordar-se que o ICP-ANACOM, na deliberação tomada em 5 de Setembro de 2007, considerou que o valor das acções estaria atingido se o valor efectivo dos benefícios para os utilizadores for igual ou superior a 2.706.000,00 euros, valor correspondente a 95% de 1% dos proveitos dos serviços reservados (objecto do Convénio de Preços) que se obteriam em 2007 sem aplicação da dedução.

Tabela 2 – Nível de realização das acções implementadas pelos CTT

[IIC]

[FIC]

13. Das acções realizadas pelos CTT resulta também que o peso dos benefícios a clientes contratuais foi de [IIC] [FIC] do total de benefícios, o que não corresponde à importância relativa inicial decorrente das acções inicialmente previstas e consideradas na deliberação de 5 de Setembro de 2007, que era de [IIC] [FIC], sendo assim essa diferença inferior a 10 pontos percentuais.
14. Pelo exposto, conclui-se que o nível de realização global das acções implementadas pelos CTT, em termos de valor de benefícios para os utilizadores, cumpre os objectivos estabelecidos.