

**DECISÃO SOBRE OS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OS OBJETIVOS DE
DESEMPENHO ASSOCIADOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL**

ÍNDICE

1. Introdução	1
2. Enquadramento regulamentar.....	3
2.1. Qualidade do serviço universal	3
2.2. Incumprimento dos objetivos de desempenho	4
2.3. Lei dos serviços públicos essenciais	4
3. Parâmetros de qualidade de serviço	4
4. Método de medição.....	18
5. Objetivos de desempenho.....	20
6. Casos de força maior	30
7. Divulgação ao ICP-ANACOM e aos utilizadores	30
8. Incumprimento dos objetivos de desempenho.....	32
9. Decisão	32
ANEXO - Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal	

1. Introdução

A Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril, estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008.

Esta lei tem como objetivos (de acordo com o n.º 1 do seu artigo 2º):

- a) definir as condições de prestação de serviços postais em plena concorrência;
- b) assegurar a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal; e
- c) estabelecer os direitos e interesses dos utilizadores, em especial dos consumidores.

A Lei Postal estabelece que na prossecução destes objetivos devem ser observados, entre outros, os seguintes princípios (artigo 2º, n.º 2):

- a) assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e a qualidade do serviço universal;
- b) assegurar a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal;
- c) assegurar a proteção dos utilizadores no seu relacionamento com os prestadores de serviços postais, designadamente no tratamento e resolução de reclamações.

Com a entrada em vigor da Lei Postal, os serviços postais, em Portugal, passaram a ser prestados em regime de plena concorrência.

No entanto, por razões de ordem e segurança pública ou de interesse geral, algumas atividades e serviços podem ficar reservados a determinados prestadores de serviços postais, tais como a colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, a emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos. Até 31.12.2020, os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) mantêm-se como prestador exclusivo das atividades e serviços mencionados (cf. artigo 57º, n.º 3, da Lei Postal).

A Lei Postal contém um capítulo especialmente dirigido ao serviço universal, entendido como a oferta de serviços postais definida na Lei, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores¹, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (artigo 10º, n.º 1).

Integram-se no âmbito do serviço universal as seguintes prestações (artigo 12º), no âmbito nacional e internacional: um serviço postal de envios de correspondência², de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 Kg de peso e de encomendas postais até 10 Kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado. Está ainda compreendida a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia com peso até 20Kg.

A prestação do serviço universal deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, regularidade e fiabilidade do serviço [alínea b) do n.º 1 do artigo 11º].

A Lei Postal designa os CTT como prestador do serviço postal universal (PSU), até 31.12.2020 (artigo 57º, n.º 1).

Estabelece a mesma Lei (artigo 13.º, n.º 1, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro) que compete ao ICP-ANACOM fixar, para um período plurianual mínimo de três anos, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação.

O presente documento tem por objetivo fixar os referidos parâmetros de qualidade e objetivos de desempenho, a aplicar no triénio 2015 a 2017.

A sua fixação foi precedida de audição do prestador de serviço universal (artigo 13º, n.º 1) e das organizações representativas dos consumidores (artigo 43º e artigo 13º, n.º 1). Estando em causa serviços de natureza não regional ou local, este direito foi conferido a

¹ A Lei Postal define por utilizador (artigo 3º, n.º 4): a pessoa singular ou coletiva beneficiária de uma prestação de serviço postal, enquanto remetente ou destinatária.

² Excluindo a publicidade endereçada.

associações de âmbito nacional [cf. artigo 18.º, n.º 1, h) e n.º 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (regime legal aplicável à defesa dos consumidores)].

Entende-se que estas regras têm impacto significativo no mercado, atendendo a que incidem sobre serviços liberalizados que integram o serviço universal, prestados pelos CTT, podendo constituir uma referência para os prestadores de serviço concorrentes, bem como para os utilizadores de serviços postais, razão que levou à adoção do mecanismo de consulta pública previsto no artigo 9º da Lei Postal.

Com a sua fixação, deixa de vigorar o Convénio de qualidade do serviço postal universal (Convénio de qualidade), de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de julho de 2010, as quais se encontram transitoriamente em vigor ao abrigo da Lei Postal (artigo 57º, n.º 7).

2. Enquadramento regulamentar

2.1. Qualidade do serviço universal

O n.º 1 do artigo 13º da Lei Postal estabelece que compete ao ICP-ANACOM, após ouvir o prestador do serviço universal e as organizações representativas dos consumidores, fixar para um período plurianual mínimo de três anos os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação.

Os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho devem ser compatíveis com as normas de qualidade fixadas para os serviços intracomunitários e para os restantes serviços internacionais (n.º 2 do artigo 13º).

Os prestadores de serviço universal devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do serviço universal, nomeadamente aos serviços intracomunitários, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente (n.º 3 do artigo 13º). Os resultados da medição devem ser objeto de relatório publicado, pelo menos uma vez por ano, pelos prestadores de serviço universal (n.º 4 do artigo 13º).

Compete ao ICP-ANACOM assegurar a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos prestadores de serviço universal, de forma independente, a fim de garantir a exatidão e a comparabilidade dos dados disponibilizados pelos prestadores de serviço universal, devendo os resultados serem publicados pelo menos uma vez por ano no seu sítio na Internet (n.ºs 5 e 6 do artigo 13º).

2.2. Incumprimento dos objetivos de desempenho

O artigo 47º da Lei Postal estabelece que em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal fixados nos termos do n.º 1 do artigo 13º, o ICP-ANACOM deve, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência, aplicar mecanismos de compensação destinados aos utilizadores do serviço universal.

2.3. Lei dos serviços públicos essenciais

O artigo 7º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos serviços públicos essenciais)³, estabelece que a prestação de qualquer serviço [público essencial] deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

Neste âmbito o ICP-ANACOM realiza periodicamente (por regra a cada dois anos) um inquérito ao consumo dos serviços postais, com o objetivo de aferir o nível de utilização e a perceção dos utilizadores residenciais sobre a qualidade dos serviços postais.

3. Parâmetros de qualidade de serviço

Indicadores de qualidade atuais

Integram o serviço universal, prestado pelos CTT, os seguintes serviços, no âmbito nacional e internacional⁴:

- a) serviços de correspondências:

³ Alterado posteriormente pelo Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, pela Lei n.º 24/2008, de 2 de junho, pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, pela Lei n.º 44/2001, de 22 de junho e pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro.

⁴ Dentro dos limites de peso definidos pelo referido artigo 12º da Lei Postal.

- correio normal;
 - correio azul;
 - correio registado, incluindo o serviço de notificações e citações postais, e correio com valor declarado;
 - correio verde;
 - correio económico – Regime Especial;
- b) serviço de envios de correio editorial / jornais e publicações periódicas;
- c) serviço de encomendas, na modalidade normal.

Atualmente, ao abrigo do já referido Convénio de qualidade, encontram-se definidos os indicadores de qualidade de serviço e respetivos níveis de qualidade, a atingir anualmente pelos CTT (ver Tabela 1):

Tabela 1- IQS e respetivos níveis de qualidade definidos no Convénio de qualidade

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)		Convénio de qualidade		
		IR (%)	Valor	
			Mínimo	Objetivo
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%

Notas: D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de receção de correio. IR – Importância relativa.

O Convénio de qualidade define ainda um indicador global de qualidade de serviço (IG), calculado em funções dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para cada um dos referidos IQS. A fórmula de cálculo é a seguinte:

- 1º) é atribuída uma classificação a cada IQS definido no Convénio de qualidade, de acordo com a seguinte metodologia: (i) verificando-se que o valor realizado é igual ao valor objetivo definido para cada IQS, atribui-se o valor de cem ao IQS; (ii) se o

valor realizado for inferior ao valor mínimo, atribui-se o valor zero ao IQS; (iii) se o valor realizado estiver compreendido entre o mínimo e o objetivo, atribui-se um valor proporcional de zero a cem ao IQS; (iv) para valores acima do objetivo, a classificação será também superior a cem, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao objetivo;

2º) efetua-se a soma das classificações atribuídas a cada IQS, ponderando-as pela respetiva importância relativa.

Encontram-se assim definidos indicadores de qualidade relacionados com:

- demora de encaminhamento (prazos e fiabilidade): IQS1 a IQS9;
- tempo em fila de espera: IQS10,

abrangendo os seguintes serviços:

- correio normal, correio azul e correio transfronteiriço, no que respeita a envios de correspondência;
- jornais e publicações periódicas;
- encomendas.

Pode-se ainda considerar que todos os serviços prestados pelos CTT, no âmbito do serviço universal, encontram-se abrangidos pelo indicador referente ao tempo em fila de espera.

Parâmetros de qualidade a definir

O “correio entregue corretamente (atempadamente, sem extravios, sem danificações)” foi o parâmetro considerado mais relevante para a qualidade global do serviço postal pelos clientes residenciais, de acordo com o Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais desenvolvido pelo ICP-ANACOM no final de dezembro de 2012⁵. O tempo em fila de

⁵ O universo deste estudo é constituído pelos indivíduos com 15 ou mais anos residentes em alojamentos familiares clássicos ocupados enquanto residência habitual, localizados em Portugal (continente e regiões autónomas). O processo de amostragem baseou-se em duas fases: (1) seleção dos alojamentos ocupados enquanto residência habitual através de uma amostragem estratificada por região NUTS II e habitat; (2) seleção de um indivíduo dentro de cada alojamento garantindo as quotas de sexo, idade, nível de escolaridade e condição perante o trabalho dentro de cada região NUTS II, de acordo com o Recenseamento Geral da População (2012) do INE. A amostra total corresponde a 1374 entrevistas garantindo-se uma margem de erro absoluta máxima de 2,68 p.p. (semiamplitude de um intervalo de confiança de 95 por cento para uma proporção). A recolha da informação foi efetuada por entrevista telefónica assistida por computador (CATI - *Computer Assisted Telephonic Interview*) que decorreu entre os dias 8 de novembro e 15 de dezembro de 2012. O trabalho de campo e o tratamento da informação foi da responsabilidade da empresa GFK.

espera foi também considerado relevante para a qualidade global do serviço postal pelos clientes residenciais, tendo gerado um dos menores níveis de satisfação⁶.

Adicionalmente, de acordo com informação reportada periodicamente pelos CTT ao ICP-ANACOM⁷ sobre as reclamações recebidas por este operador, sobre serviços no âmbito do serviço universal, o assunto que motivou um maior número de reclamações em 2013 foi o dos objetos extraviados ou com demora de encaminhamento superior ao esperado, representando 32,4 por cento (17 537 processos)⁸ do total.

Do total das reclamações sobre extravios ou demora de encaminhamento superior ao esperado, cerca de 70 por cento são referentes a envios de correspondências registadas internacionais e cerca de 12 por cento são referentes a envios de correspondências registadas nacionais. Os restantes 17 por cento são, na sua maioria, referentes a envios de correspondência nacional não registada.

Os restantes motivos de reclamações recebidas pelos CTT sobre o serviço universal, em 2013, foram: distribuição⁹ (25,9 por cento das reclamações); acessibilidade e condições de prestação de serviços¹⁰ (2,3 por cento das reclamações); objetos danificados (correspondente a 2,3 por cento das reclamações), reencaminhamento de envios

⁶ No referido Inquérito foram também avaliados os seguintes aspetos: Clareza e transparência na informação fornecida; desempenho do pessoal de atendimento; horário de funcionamento; localização; acessibilidade a pessoas com necessidades especiais. O primeiro aspeto (clareza e transparência na informação fornecida) será também objeto da presente decisão, no âmbito da divulgação de informação aos utilizadores. O horário de funcionamento e a localização, são considerados no âmbito da definição dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, ao abrigo da Base XV da concessão do serviço postal universal. A acessibilidade a pessoas com necessidades especiais, é objeto de legislação própria. O desempenho do pessoal de atendimento pode em certos casos estar relacionado com fatores emotivos e não necessariamente com o serviço prestado, em termos do cumprimento das condições de serviço divulgadas ou acordadas.

⁷ No âmbito e ao abrigo do n.º 5 do artigo 41.º da Lei Postal, conforme determinação do ICP-ANACOM de 12.12.2013.

⁸ Nota: valores ainda não auditados, estando em curso a respetiva auditoria.

⁹ Inserem-se nesta categoria as reclamações sobre quando, onde e como os envios postais foram distribuídos, bem como as reclamações sobre envios distribuídos no endereço incorreto ou a destinatários incorretos.

¹⁰ Estas reclamações são relativas a aspetos relacionados com o horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tempo em fila de espera, limpeza dos estabelecimentos postais, acessibilidade a pessoas com necessidades especiais.

postais¹¹ (2,0 por cento), informação divulgada¹² (0,4 por cento) e tratamento de reclamações¹³ (0,1 por cento).

Pelo exposto, entende-se que importa continuar a definir indicadores relacionados com as demoras de encaminhamento (prazos e fiabilidade) e com o tempo em fila de espera.

O ICP-ANACOM continuará a monitorizar as reclamações recebidas pelos CTT, não se considerando como necessária a definição de parâmetros de qualidade adicionais para efeitos do artigo 13º da Lei Postal.

Serviços abrangidos

No âmbito do serviço postal universal, os CTT oferecem o serviço encomenda normal.

Neste contexto, considera-se que devem continuar a definir-se obrigações de desempenho para este serviço, no âmbito e para os efeitos previstos no n.º 1 do artigo 13º da Lei Postal.

Refira-se que, a nível europeu, para além de Portugal outros 18 países definiram indicadores de qualidade de serviço para a demora de encaminhamento de encomendas¹⁴, num universo de 32 países (ver Tabela 3).

De igual modo, entende-se que também devem definir-se obrigações de desempenho para a demora de encaminhamento do serviço de jornais e publicações periódicas.

A nível europeu, para além de Portugal apenas a Dinamarca, Malta, França e Bélgica definiram indicadores de demora de encaminhamento de jornais e/ou publicações periódicas. No caso da França e da Bélgica, trata-se de objetivos no âmbito de obrigações de serviço público e não no âmbito de obrigações de serviço universal.

¹¹ Estas reclamações são sobre serviços de reencaminhamento de envios prestados pelo operador, por exemplo associados a uma mudança permanente ou temporária da morada do destinatário.

¹² Estas reclamações são sobre as informações fornecidas pelo prestador de serviço postal relativas aos serviços prestados e respetivas condições, como por exemplo: disponibilidade de informação sobre as especificações e preços dos produtos, informações e conselhos incorretamente prestados, informações sobre procedimentos de reclamação.

¹³ Estas reclamações são sobre o modo como foram tratadas reclamações efetuadas.

¹⁴ Fonte: Relatório do ERGP (13) 31 sobre qualidade de serviço e satisfação do utilizador final, referente ao ano de 2012.

Sendo esta uma das vertentes do serviço postal universal em Portugal e atendendo a que os CTT ainda detêm uma quota de mercado significativa, considera-se, como referido, ser de definir objetivos de desempenho para este serviço.

No que respeita às correspondências, presentemente encontram-se definidos objetivos de desempenho para o correio normal e para o correio azul.

De acordo com os dados disponíveis, estes são dos serviços mais utilizados pelos clientes residenciais (de acordo com o referido Inquérito ao Consumo de Serviços Postais e com os dados reportados pelos CTT, no âmbito das propostas de preços do serviço postal universal).

Assim, considera-se ser de definir objetivos de desempenho para estes serviços.

A nível europeu, de acordo com o referido estudo do ERGP, todos os 31 países considerados (incluindo Portugal) definiram objetivos de desempenho para a demora de encaminhamento do serviço nacional de envio prioritário de correspondência, que corresponde ao correio azul prestado pelos CTT (ver Tabela 3).

Desses 31 países, 22 oferecem também, a nível nacional, um serviço não prioritário de envios de correspondências, que em Portugal corresponde ao serviço de correio normal. Destes 22 países, 17 (incluindo Portugal) definiram objetivos de desempenho para a sua demora de encaminhamento (ver Tabela 3).

Não se encontram atualmente definidos objetivos de desempenho para o correio verde.

Atendendo a que:

- a) este serviço é, no âmbito das correspondências, o menos utilizado pelos clientes residenciais, sendo apenas utilizado por cerca de 8 por cento dos inquiridos¹⁵;
- b) este serviço é dos que apresenta menor peso no tráfego dos serviços postais prestados pelos CTT¹⁶;

¹⁵ Fonte: Inquérito ao Consumo de Serviços Postais, 2012.

¹⁶ De acordo com os dados reportados periodicamente pelos CTT ao ICP-ANACOM e de acordo com o Prospeto de Oferta Pública de Venda e de Admissão à Negociação no Euronext Lisboa dos CTT, de 18.11.2013 (página 136).

- c) apesar de menos utilizado, é o que apresenta, em 2012, um melhor nível de satisfação dos clientes residenciais para com o cumprimento dos prazos publicitados (entrega),

considera-se não ser necessário definir objetivos de desempenho para este serviço.

Relativamente ao serviço de correio registado, atendendo a que:

- a) as receitas do serviço de registos representam perto de metade da totalidade das receitas dos serviços que integram o serviço universal, excluindo o correio em quantidade;
- b) um dos principais motivos de reclamações recebidas pelos CTT é o extravio ou demora superior ao esperado de correspondências registadas;
- c) 13 países europeus definiram objetivos de qualidade para o serviço de correio registado;
- d) de acordo com o Inquérito ao consumo de serviços postais da população residencial, publicado em março de 2013, o serviço de registos é dos mais utilizados, apenas superado pelo correio normal.

entende-se ser de definir objetivos de desempenho para os envios registados.

Tabela 2 – Objetivos regulatórios, por parâmetro de qualidade

Países	Demora de encaminhamento	Extravios ou demoras longas (fiabilidade) *	Tempo em fila de espera
AT	Sim	Não	Não
BE	Sim	Não	Não
BG	Sim	Não	Não
HR	Sim	Não	Não
CY	Sim	Não	Não
CZ	Sim	Não	Não
DK	Sim	Não	Não
EE	Sim	Não	Não
FI	Sim	Não	Não
FR	Sim	Sim	Não
DE	Sim	Não	Não
EL	Sim	Sim	Não
HU	Sim	Sim	Não
IE	Sim	Não	Não
IT	Sim	Não	Não
LV	Sim	Sim	Sim
LT	Sim	Não	Não
LU	Sim	Não	Não
MT	Sim	Sim	Não
NL	Sim	Não	Não
NO	Sim	Sim	Não
PL	Sim	Não	Não
PT	Sim	Sim	Sim
FY	Sim	Sim	Não
RO	Sim	Não	Não
RS	Sim	Sim	Não
SK	Sim	Não	Sim
SI	Sim	Sim	Não
ES	Sim	Não	Sim
SE	Sim	Não	Não
CH	Sim	Sim, em curso	Não
UK	Sim	Sim	Não
Total Sim	32	12	4

Fonte: Relatório do ERGP (13) 31 sobre qualidade de serviço e satisfação do utilizador final, referente ao ano de 2012.

Nota *: Importa salientar que estes indicadores podem na realidade não corresponder exatamente a demoras longas e / ou a extravios, conforme se encontram definidas em Portugal e na norma técnica de medição desenvolvida pelo Comité Europeu de Normalização, podendo por exemplo corresponder a demoras de 3 a 5 dias úteis.

Tabela 3 - Objetivos regulatórios definidos para o parâmetro da demora de encaminhamento

Países	Correio prioritário	Correio não prioritário	Jornais e publicações periódicas	Encomendas	Correio registado	Outros
AT	Sim	N/A	Não	Sim	Sim	Não
BE	Sim	Sim	Não*	Sim	Sim	Não
BG	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não
HR	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
CY	Sim	N/A	Não	Não	Não	Não
CZ	Sim	N/A	Não	Não	Não	Não
DK	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
EE	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
FI	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
FR	Sim	Sim	Não*	Sim	Sim	Sim
DE	Sim	N/A	Não	Sim	Não	Não
EL	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
HU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim
IE	Sim	N/A	Não	Sim	Sim	Não
IT	Sim	N/A	Não	Não	Não	Não
LV	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Não
LT	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não
LU	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Não
MT	Sim	N/A	Sim	Sim	Sim	Sim/Não
NL	Sim	N/A	Não	Não	Não	Não
NO	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não
PL	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Não
PT	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não
FY	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
RO	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
SK	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
SI	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Não
ES	Sim**		Não	Sim	Não	Não
SE	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
CH	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não
UK	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Total Sim	31	17	3	19	13	4

Fonte: Relatório do ERGP (13) 31 sobre qualidade de serviço e satisfação do utilizador final, referente ao ano de 2012.

Notas:

* No caso da França e da Bélgica, trata-se de objetivos no âmbito de obrigações de serviço público e não no âmbito de obrigações de serviço universal.

** Na Espanha existe apenas uma categoria de cartas, sem a diferenciação entre serviço prioritário e não prioritário.

A Sérvia também respondeu, informando que está a ser preparado um novo Decreto-Lei sobre as normas de qualidade para a prestação do serviço postal universal.

Os objetivos de desempenho a definir, acima referidos, abrangem o serviço nacional, dado que o mesmo corresponde à maioria do tráfego postal.

Adicionalmente, considera-se que se devem continuar a definir obrigações de qualidade para os serviços internacionais, para os quais também a Diretiva Postal define obrigações de qualidade de serviço, e que no Convénio de qualidade atual correspondem aos IQS7 (Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário em D+3) e IQS8 (Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário em D+5).

Conclusão:

Do exposto acima, entende-se que se devem definir os parâmetros de qualidade e respetivos indicadores de qualidade a seguir apresentados, o que corresponde à manutenção dos indicadores atualmente definidos no Convénio de qualidade, de julho de 2008 (ver Tabela 4), a que acresce um novo indicador relativo ao correio registado.

Este novo indicador apenas se aplica a partir de 2016, inclusive, por forma a permitir que os CTT preparem a sua implementação, o que já não é possível para 2015.

Tabela 4 – Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço a definir

Parâmetros de qualidade	Indicadores	
PQS 1 Demora de encaminhamento	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)
	IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)
	IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)
	IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)
	IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)*
PQS 2 (Extravios ou demoras longas - Fiabilidade)	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)
	IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)
PQS 3 Fila de espera	IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)
PQS 4 Parâmetro global de qualidade	IG	Indicador Global de Qualidade de Serviço

Notas: N.A. – Não aplicável. * A aplicar a partir de 2016, inclusive.

Por fim, de referir que os indicadores referentes ao correio normal, azul, registado, transfronteiriço intracomunitário e encomendas dizem respeito apenas a envios singulares de correio, não abrangendo envios em quantidade.

A definição de cada um dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) é a seguinte:

1. Demora de Encaminhamento no Correio Normal (D+3)

Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

2. Demora de Encaminhamento no Correio Azul (D+1) - Continente

Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino até 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

3. Demora de Encaminhamento no Correio Azul (D+2) - CAM

Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa) ou entre estas, designados por fluxos CAM, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

4. Correio Normal não entregue até 15 dias úteis

Definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, não devolvidas, que não atingem o seu destino até 15 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, por cada mil cartas enviadas.

5. Correio Azul não entregue até 10 dias úteis

Definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio azul, não devolvidas, que não atingem o seu destino até 10 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, por cada mil cartas enviadas.

6. Demora de Encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas (D+3)

Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos enviados.

7. Demora de Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+3)

Definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

8. Demora de Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+5)

Definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até 5 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

9. Demora de Encaminhamento na Encomenda Normal (D+3)

Definido como a percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade de encomenda normal, que atingem o estabelecimento postal de destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.

10. Tempo em Fila de Espera no Atendimento

Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais, nomeadamente, nas estações de correio e postos de correio, cujo tempo de espera dos clientes se situa até dez minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos locais de atendimento.

11. Demora de Encaminhamento no Correio Registado (D+1)

Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio registado em mão, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas registadas na modalidade correio registado em mão.

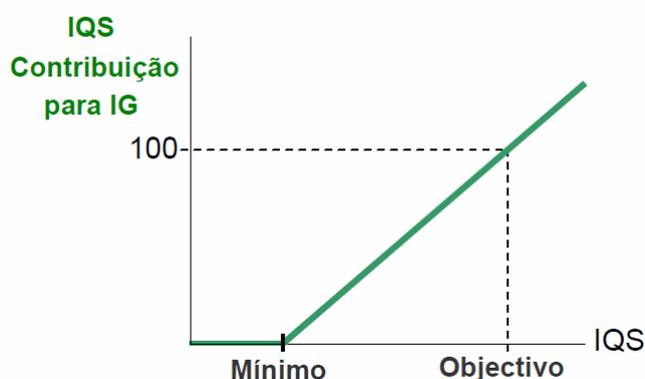
12. Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG)

O indicador global de qualidade de serviço é calculado, em cada ano, em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos para cada um dos referidos IQS em vigor no ano, sendo calculado da seguinte forma:

Em primeiro lugar, atribui-se uma classificação para cada um dos IQS definidos, em função da qualidade atingida pelos CTT, conforme se descreve na tabela seguinte:

Qualidade de serviço (QdS) atingida pelos CTT	Classificação atribuída ao IQS
$QdS \leq \text{Mínimo}$	0
$QdS = \text{Objetivo}$	100
$\text{Mínimo} < QdS < \text{Objetivo}$	Atribuição de um valor proporcional de 0 a 100
$QdS > \text{Objetivo}$	Atribuição de uma classificação superior a 100, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao Objetivo

Graficamente:



Em segundo lugar, aplica-se a multiplicação das classificações obtidas acima pela importância relativa (IR) de cada IQS.

Em terceiro lugar, efetua-se o somatório das classificações de todos os IQS, obtidas anteriormente.

Para o cálculo do IG é necessário definir a IR de cada IQS individual.

Atendendo a que o novo IQS relativo ao correio registado apenas se aplica a partir de 2016, inclusive, mantendo-se em 2015 os IQS atualmente definidos no Convénio de qualidade de 2008, por simplificação mantêm-se também em 2015 os valores das IR atualmente definidas no Convénio de qualidade.

Procede-se de seguida à definição da IR dos IQS a aplicar em 2016 e 2017, tendo em conta a informação disponível sobre o tráfego e receitas dos serviços, referente ao ano de 2013.

Tabela 5 – Importância relativa dos serviços postais (ano 2013)

Serviço postal	Tráfego 2013 (n.º de objetos)	Peso no tráfego	Receita 2013 (euros)	Peso na receita	IR em vigor
Correio normal nacional	(IIC)				50%
Correio azul nacional					22%
Correio editorial nacional					11%
Correio transfronteiriço*					7%
Encomenda nacional normal					5%
Correio registado nacional					(FIC)
Total dos serviços postais		100,00%		100,00%	95%

Fonte: Dados reportados pelos CTT (2013), sem considerar o correio em quantidade.

Notas: *normal internacional de saída e correspondência de entrada prioritária.

IR – Importância relativa. N.A. – Não aplicável.

Os 5% remanescentes correspondem à IR do indicador referente ao tempo em fila de espera.

Considera-se que a importância relativa de cada IQS deve, em princípio, corresponder à média dos pesos do serviço em termos de tráfego e de receitas. Desta forma, tem-se em consideração, de igual modo, quer a efetiva utilização dos serviços por parte dos utilizadores, quer o seu valor.

Efetuem-se no entanto alguns ajustes, desde logo pela necessidade de se atribuir uma importância relativa ao indicador do tempo em fila de espera.

Adicionalmente, entende-se ser de atribuir uma importância acrescida, face à que resulta da correspondente média dos pesos no tráfego e nas receitas, aos IQS relativos aos envios de correio azul, de correio normal e de encomendas.

Estes ajustes são efetuados em contrapartida das importâncias relativas que resultariam para o correio registado e correio transfronteiriço intracomunitário.

Indicadores de qualidade de serviço		IR atual	IR nova
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0%	32,0%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	15,0%	6,0%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0%	3,0%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0%	3,0%
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0%	3,0%
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0%	10,0%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5%	2,5%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5%	2,5%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0%	3,0%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0%	5,0%
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	N.A.	30,0%
Total		100%	100%

Nota: N.A. – Não aplicável.

4. Método de medição

De acordo com o n.º 3 do artigo 13º da Lei Postal, os prestadores de serviço universal devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do serviço universal, nomeadamente aos serviços intracomunitários, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente.

Neste domínio tem sido desenvolvido um vasto trabalho a nível da normalização, nomeadamente pelo Comité Europeu de Normalização (CEN). O CEN elaborou e tem vindo a desenvolver normas relativas aos serviços postais, designadamente referentes à medição da qualidade do serviço, no âmbito de mandatos específicos que derivam da Diretiva Postal (Diretiva 97/67/CE, alterada pela Diretiva 2008/6/CE) e que foram conferidos pela Comissão Europeia.

Neste contexto, sempre que aplicável, a medição dos indicadores de qualidade de serviço segue as respetivas normas publicadas, na sua versão mais recente.

Os métodos de medição dos indicadores de qualidade de serviço são os apresentados na Tabela 6.

Tabela 6 - Métodos de medição dos indicadores de qualidade de serviço

Parâmetro de qualidade de serviço	Indicador de qualidade de serviço	Metodologia de medição
PQS 1 Demora de encaminhamento	IQS1 Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	Norma EN 14508:2003+A1:2007, sobre a medição da demora de encaminhamento de correio não-prioritário.
	IQS2 Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	Norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento de correio prioritário.
	IQS3 Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	Norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento de correio prioritário.
	IQS6 Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	Deve ter em conta a norma EN 14534:2003+A1:2007, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
	IQS7 Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	Devem ser considerados os fluxos entre Portugal e os restantes 27 Estados-membros da União Europeia. Norma EN 13850/2012, sobre a medição da demora de encaminhamento de correio prioritário, sendo que a informação a ser utilizada pela concessionária é a disponibilizada pelo <i>International Post Corporation</i> (IPC), no âmbito do sistema de medição <i>Unipost Monitoring System</i> (UNEX).
	IQS9 Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	A norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento de correio prioritário, deve ser usada como referência, com as necessárias adaptações.
	IQS11 Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	A norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento de correio prioritário, com as necessárias adaptações.
PQS 2 Extravios ou demoras longas (Fiabilidade)	IQS4 Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	A especificação técnica TS 14773:2004, sobre extravios de envios prioritários deve ser usada como referência, com as necessárias adaptações.
	IQS5 Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	A especificação técnica TS 14773:2004, sobre extravios de envios prioritários.
	IQS8 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	Devem ser considerados os fluxos entre Portugal e os restantes 27 Estados-membros da União Europeia. Norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento de correio prioritário, sendo que a informação a ser utilizada pela concessionária é a disponibilizada pelo <i>International Post Corporation</i> (IPC), no âmbito do sistema de medição <i>Unipost Monitoring System</i> (UNEX).
PQS 3 Fila de espera	IQS10 Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	Devem ser medidos os tempos em fila de espera com base numa amostra de observações, efetuadas ao longo do ano, representativa da frequência e distribuição dos atendimentos (procura) nos estabelecimentos postais ao longo do dia e da semana, bem como representativa da distribuição geográfica e dos tipos de estabelecimentos postais.

Quando se verificarem atualizações das normas, a sua aplicação para efeitos de medição dos IQS carecerá de decisão prévia do ICP-ANACOM, cumprindo-se os procedimentos prévios a que haja lugar.

Para o cálculo dos IQS7 e IQS8, devem considerar-se os níveis de qualidade dos fluxos de expedição e de receção, ponderados pela proporção do tráfego de cada um dos fluxos no total do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional na primeira velocidade, conforme metodologia de cálculo a seguir descrita:

$$\text{IQS7} = E_{D+3} * e + R_{D+3} * (1-e)$$

$$\text{IQS8} = E_{D+5} * e + R_{D+5} * (1-e)$$

sendo:

- E_{D+3} : Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até três dias úteis após terem sido depositados num posto de receção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas;
- R_{D+3} : Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, recebidas em Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até três dias úteis após terem sido depositados num posto de receção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas;
- E_{D+5} : Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até cinco dias úteis após terem sido depositados num posto de receção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas;
- R_{D+5} : Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, recebidas em Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até cinco dias úteis após terem sido depositados num posto de receção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas;
- e : Proporção do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, no total do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, ambos (os tráfegos) referentes ao ano civil anterior àquele para o qual se calcula o indicador.

A medição dos indicadores é efetuada por entidade(s) independente(s) dos CTT, conforme o disposto no n.º 3 do artigo 13º da Lei Postal, contratada(s) para o efeito pela concessionária. O ICP-ANACOM deve ser informado, de preferência antecipadamente até final de novembro de cada ano, sobre a(s) entidade(s) a efetuar no ano seguinte a medição de cada um dos indicadores.

5. Objetivos de desempenho

A Tabela 7 mostra os IQS definidos no atual Convénio de qualidade e o correspondente nível de qualidade atingido pelos CTT no ano de 2013.

Em 2013 os valores dos IQS reportados pelos CTT atingiram o respetivo valor Objetivo convencionado, com exceção do correio normal não entregue até 15 dias úteis (IQS4), que se situou no entanto acima do valor Mínimo (ver Tabela 7 e Gráficos 1 a 10).

Tabela 7 – Valores dos IQS atingidos em 2013

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Convénio de Qualidade			Qualidade de serviço observada em 2013 (a) (c)
		IR (%)	Valor		
			Mínimo	Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%	97,6%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%	94,9%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%	93,3%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰	1,5%
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,3%
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	97,5%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	(i) 93,1%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	(i) 98,9%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	95,5%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	90,4%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)		N/A	N/A	N/A	228

Fonte: (a) CTT. (b) Cálculo ICP-ANACOM. (c) Valores ainda não auditados.

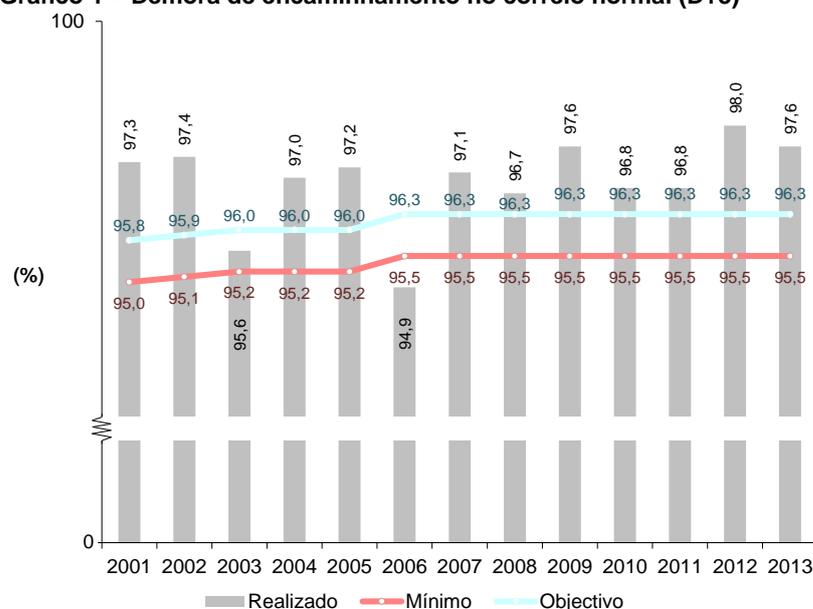
Notas: (i) Valor anual correspondente à média ponderada do valor do 4.º trimestre de 2012 e do valor dos três primeiros trimestres de 2013.

D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de receção de correio.

IR – Importância relativa.

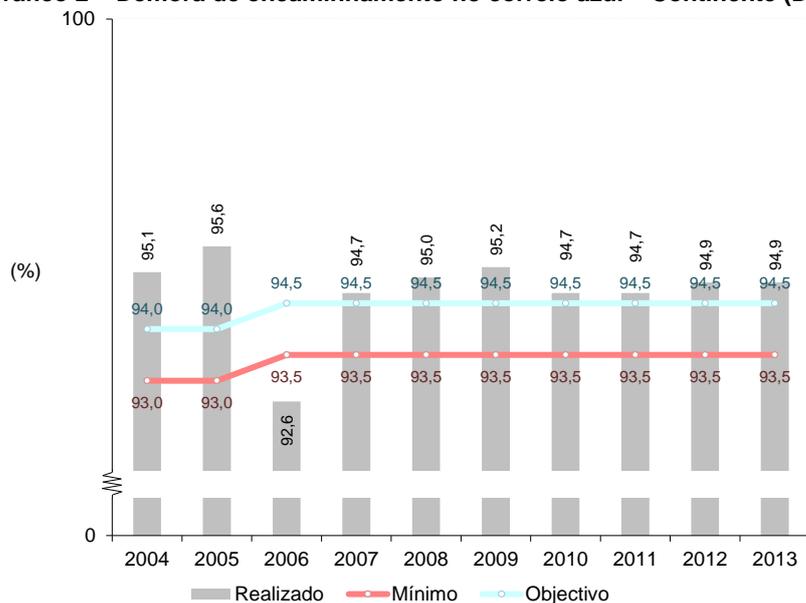
N/A – Não aplicável

Gráfico 1 – Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)



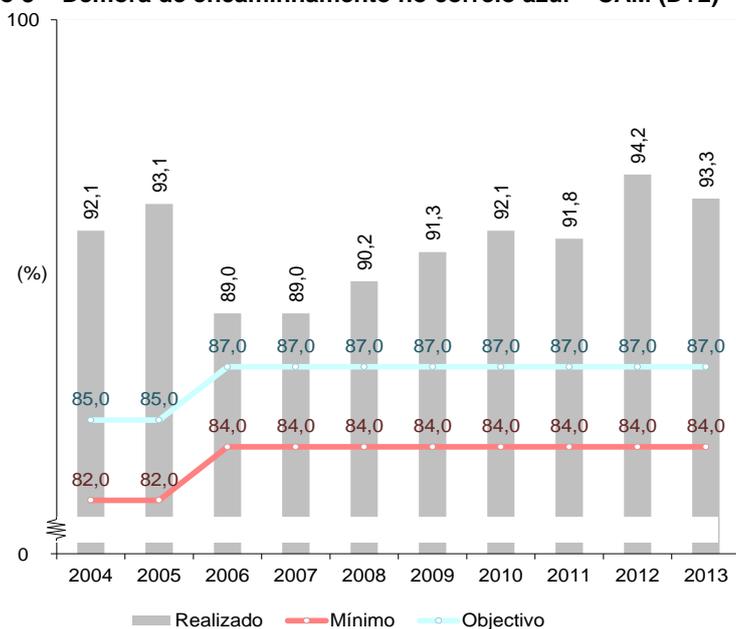
Fonte: CTT. Indicador existe desde 1995. Apresentam-se os valores atingidos desde 2001.

Gráfico 2 – Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)



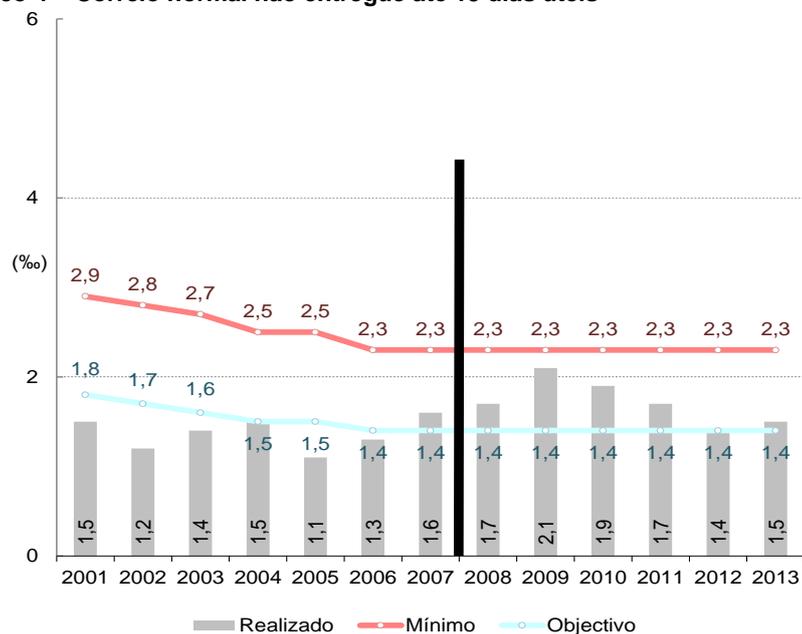
Fonte: CTT. Indicador existe desde 2004.

Gráfico 3 – Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)



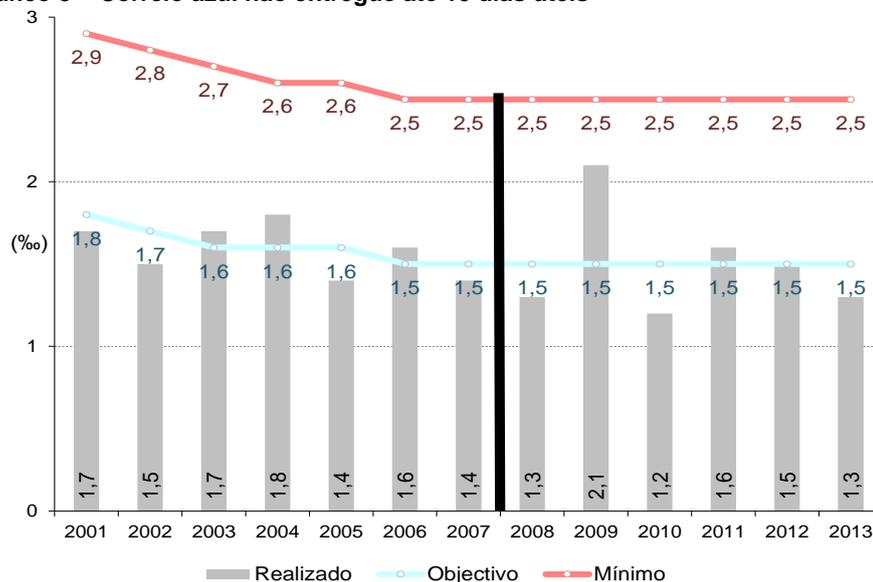
Fonte: CTT. Indicador existe desde 2004.

Gráfico 4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis*



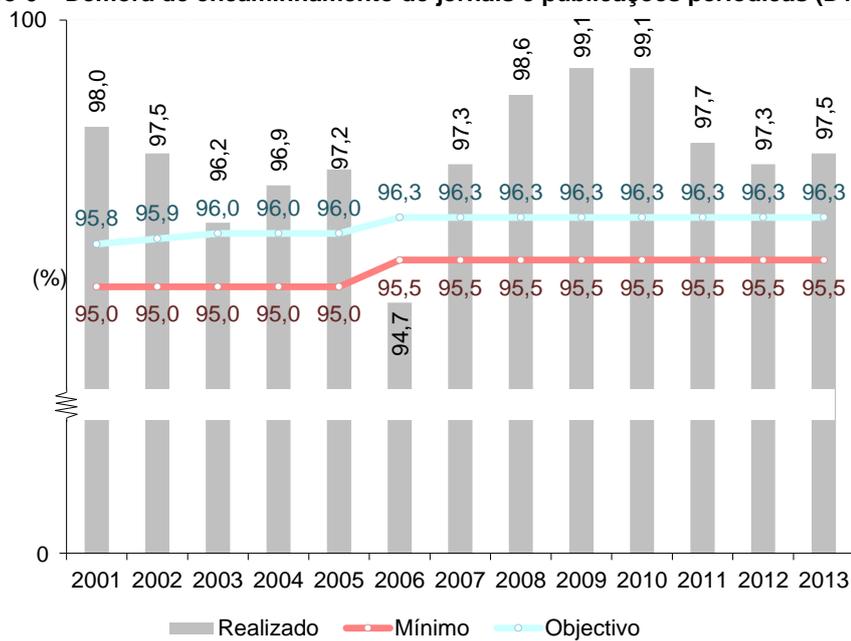
Fonte: CTT. Indicador existe desde 1995, no entanto apresentam-se os valores atingidos desde 2001.
 * Quando menor o valor, melhor a qualidade. Em 2007 foi alterada a metodologia de cálculo, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acutelada.

Gráfico 5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis*



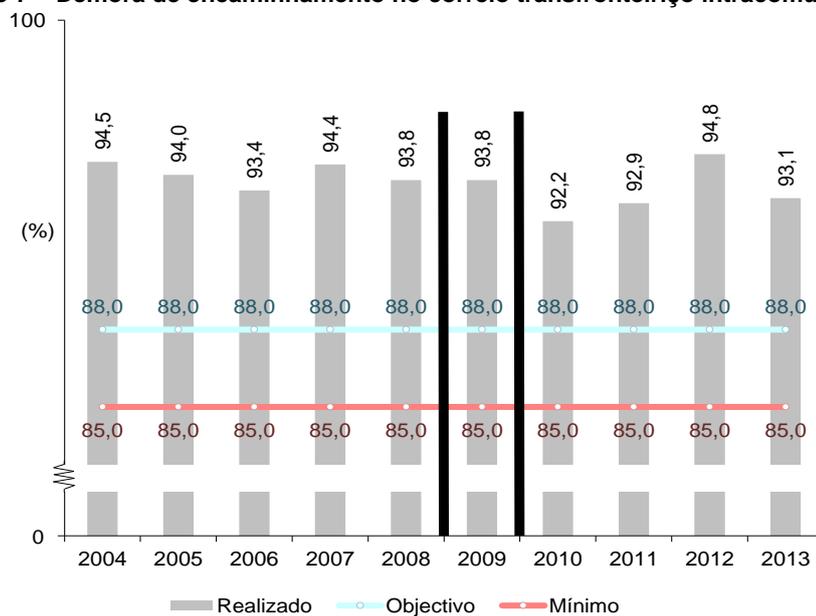
Fonte: CTT. Indicador existe desde 1995. Apresentam-se os valores atingidos desde 2001.
 * Quando menor o valor, melhor a qualidade. Em 2007 foi alterada a metodologia de cálculo, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acutelada.

Gráfico 6 – Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)



Fonte: CTT. Indicador existe desde 2001.

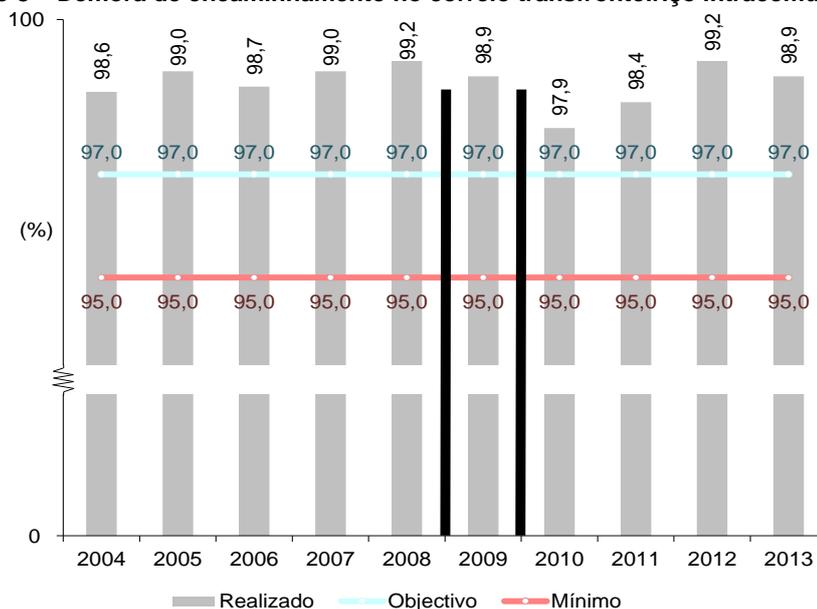
Gráfico 7 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)



Fonte: CTT. Indicador existe desde 2004.

*A metodologia de cálculo do IQS foi alterada em 2008 e em 2009, pelo que o seu valor a partir de 2009 não é diretamente comparável com os anos anteriores.

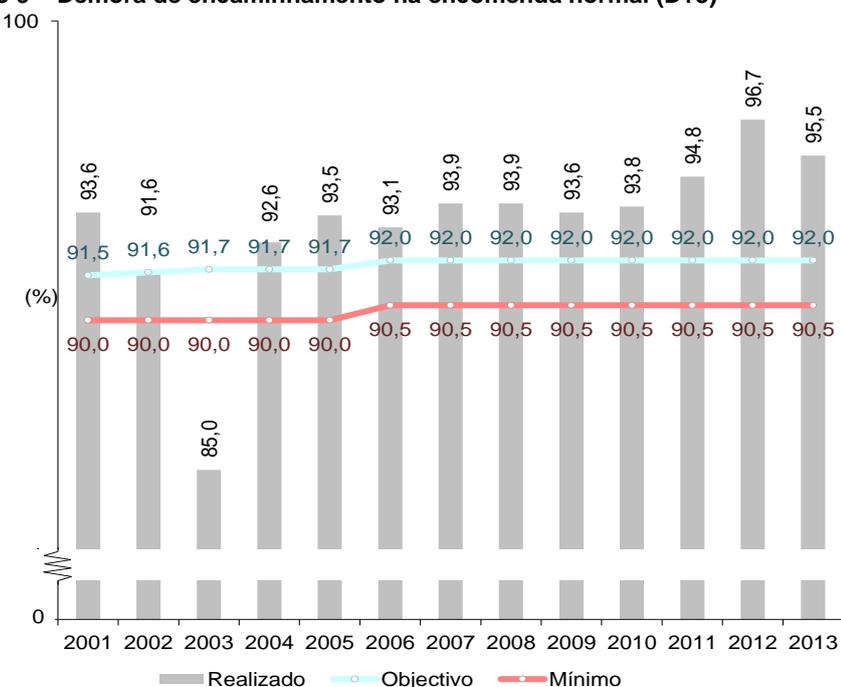
Gráfico 8 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)



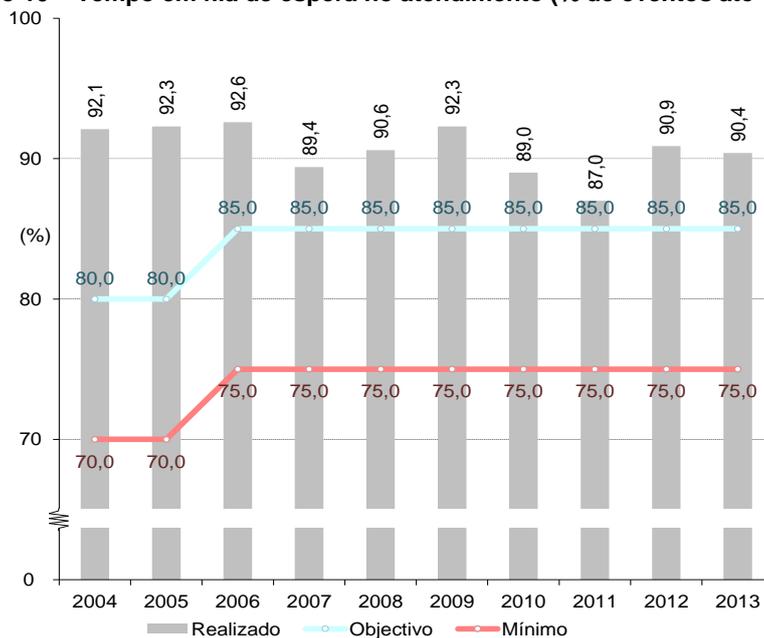
Fonte: CTT. Indicador existe desde 2004.

*A metodologia de cálculo do IQS foi alterada em 2008 e em 2009, pelo que o seu valor a partir de 2009 não é diretamente comparável com os anos anteriores.

Gráfico 9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)



Fonte: CTT. Indicador existe desde 2001.

Gráfico 10 – Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)

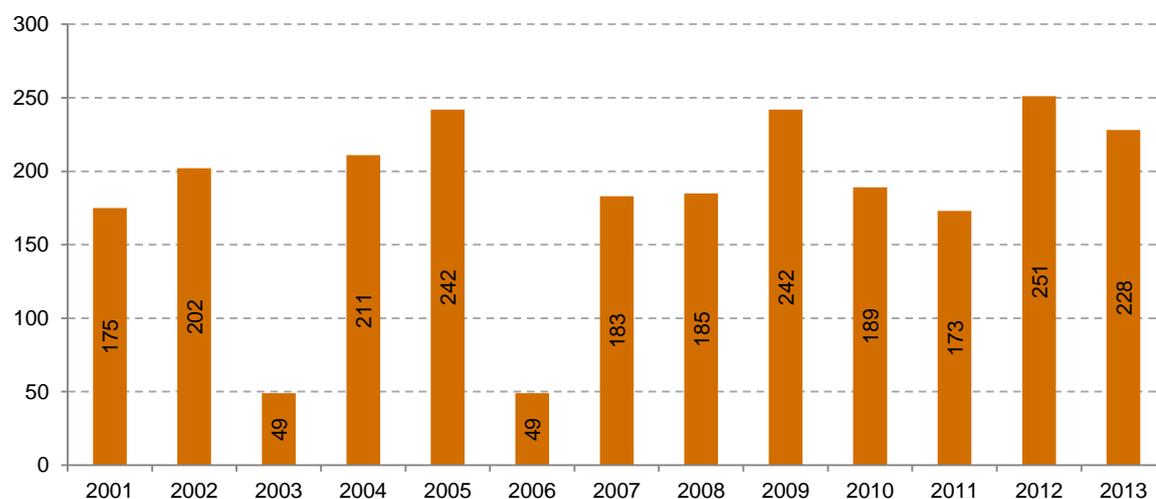
Fonte: CTT. Indicador existe desde 2004.

Verifica-se que, para os IQS3, IQS7, IQS8, e IQS10, os níveis de qualidade atingidos pelos CTT superaram sempre o valor Objectivo.

Para os IQS1, IQS2, IQS6 e IQS9 os valores realizados foram superiores ao respetivo valor Objectivo, com exceção dos anos de 2003 e 2006.

Desde 2007 que o valor realizado para o IQS4 não supera o valor Objectivo definido, igualando ou superando no entanto o valor Mínimo. Nos anos de 2003, 2004, 2006, 2009 e 2011 o IQS5 não atingiu o valor Objectivo definido, superando no entanto sempre o valor Mínimo.

O valor do indicador global de qualidade de serviço (IG), que depende dos valores dos restantes IQS individuais, tem superado o valor de 100, com exceção dos anos 2003 e 2006 (Gráfico 11).

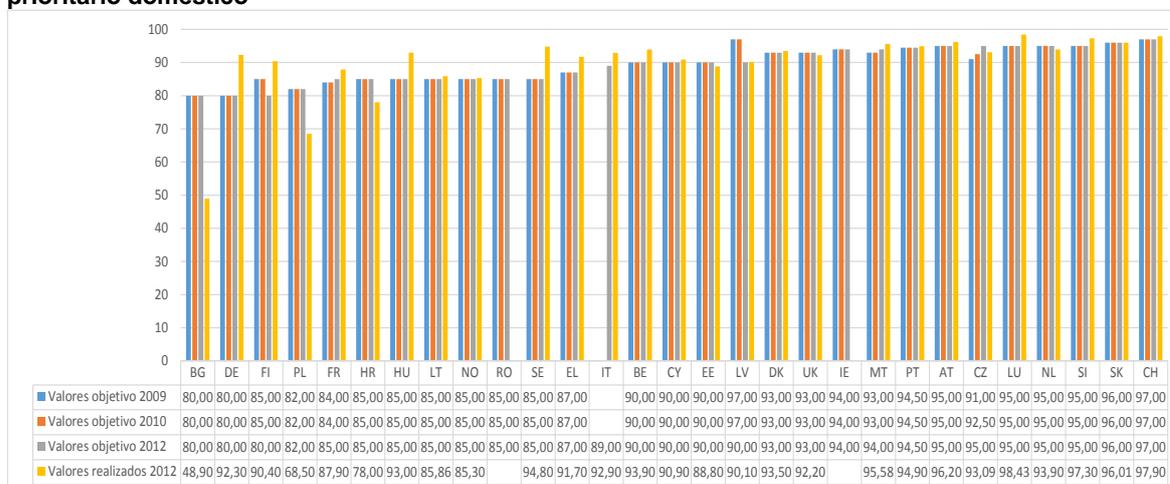
Gráfico 11 – Evolução do IG

Nota: Dado que o valor do IG resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IG deverá ser acutelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.

A nível europeu, o valor Objetivo definido em Portugal para a demora de encaminhamento do correio nacional prioritário é o 8.º dos mais exigentes, num total de 29 países (Gráfico 12). Já a nível de resultados efetivamente atingidos, em 2012 Portugal foi apenas superado por: Malta, Áustria, Luxemburgo, Eslovénia, Eslováquia e Suíça.

Verifica-se também que na generalidade dos países os valores Objetivo têm-se mantido constantes, com as seguintes exceções: a França, a Malta e a República Checa aumentaram os respetivos valores Objetivo, sendo que a Letónia e a Finlândia reduziram os valores Objetivo.

Gráfico 12 - Valores objetivo (anos 2009, 2010 e 2012) e valor realizado (ano 2012) para o correio prioritário doméstico

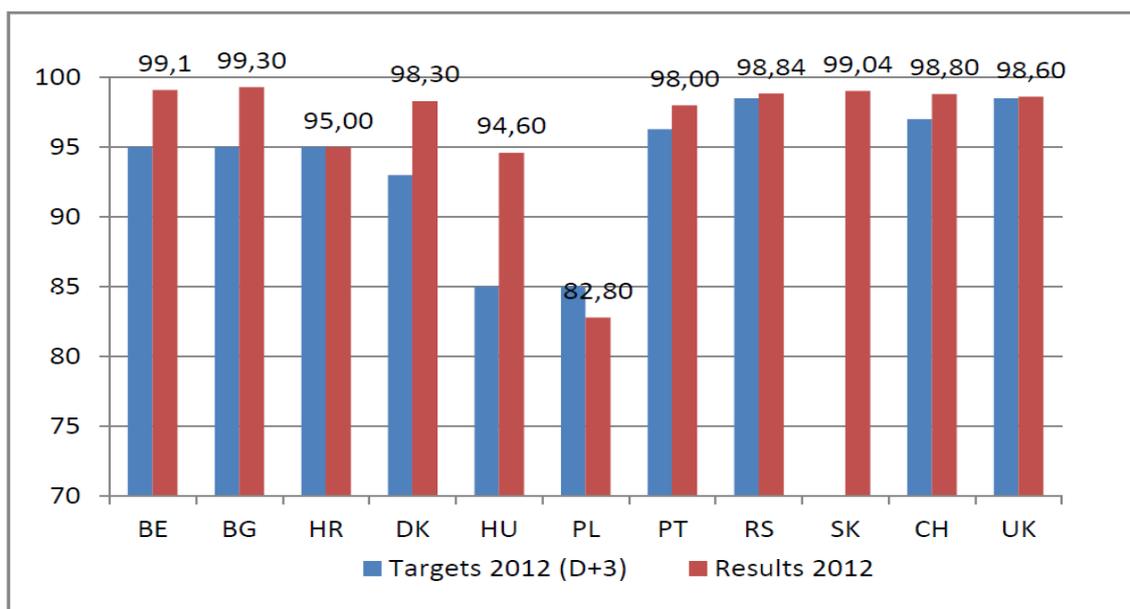


Fonte: Relatórios do ERGP sobre a qualidade de serviço (disponíveis em http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation/documents/index_en.htm).

Notas: O padrão de serviço é D+1. Em Portugal os valores são referentes ao IQS2, sendo assim apenas considerados os envios das cartas de correio azul com origem e destino no Continente, excluindo os envios de e para as Regiões Autónomas.

No que respeita à demora de encaminhamento de correio não prioritário, conforme se pode verificar no Gráfico 13 o valor realizado em Portugal encontra-se entre os mais elevados, para os países que também oferecem este serviço e que definiram objetivos regulatórios.

**Gráfico 13 - Valores Objetivo e realizado para o correio não prioritário doméstico em 2012
Targets and results (figures) 2012 for EN 14508(D+3)**



Fonte: Relatório "ERGP Report 2013 on the quality of service and end-user satisfaction", de 2013.

Nota: Portugal: IQS1. Segundo o referido relatório, a média dos valores realizados nos 11 países com o valor Objetivo regulatório para a demora de encaminhamento no correio não prioritário é de 96,58 por cento: "In general, the results for D+3 were good in 2012, with an average of 96.58%."

Considerando que os níveis de qualidade atualmente definidos representam objetivos de qualidade adequados tendo em conta o necessário equilíbrio entre a prestação de um serviço universal de qualidade e os custos associados à sua prestação, entende-se ser de manter os atuais níveis Objetivo e Mínimo.

Relativamente ao novo IQS11 sobre a demora de encaminhamento no correio registado (D+1), tratando-se de um indicador com um padrão de serviço idêntico ao praticado para os envios de correio azul, entrega em D+1, embora podendo este padrão de serviço ser alargado no caso dos envios entre o Continente e as Regiões Autónomas e Inter-Ilhas em função das limitações de transporte¹⁷, à partida seria de definir objetivos de desempenho semelhantes aos praticados pelos CTT no correio azul nacional. De acordo com os dados anuais mais recentes, referentes a 2011, 2012 e 2013, os CTT distribuíram anualmente entre 92 e 93 por cento de correio azul, a nível nacional, em D+1¹⁸.

Contudo, considerando que os processos operacionais subjacentes ao correio registado são distintos dos referentes ao correio azul, envolvendo, nomeadamente, tarefas operacionais mais exigentes e um tratamento manual, que o correio azul não exige, considera-se ser de definir objetivos de desempenho mais baixos do que os valores realizados pelos CTT para o correio azul nacional. Neste contexto, considera-se que os valores Mínimo e Objetivo devem ser de 89 e 91 por cento, respetivamente.

Pelo exposto, os valores Objetivo e Mínimo que se pretende definir são os seguintes:

Tabela 8 – Objetivos de desempenho a definir

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Convénio de Qualidade					
		2015			2016-2017		
		IR (%)	Valor		IR (%)	Valor	
Mínimo	Objetivo		Mínimo	Objetivo			
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%	32,0	95,5%	96,3%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%	6,0	93,5%	94,5%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%	3,0	84,0%	87,0%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰	3,0	2,3‰	1,4‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	3,0	2,5‰	1,5‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	10,0	95,5%	96,3%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	2,5	85,0%	88,0%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	2,5	95,0%	97,0%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	3,0	90,5%	92,0%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	5,0	75,0%	85,0%
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	N.A.	N.A.	N.A.	30,0	89,0%	91,0%
IG	Indicador global de qualidade de serviço	N.A.	90,0%	100,0%	N.A.	90,0%	100,0%

Nota: Não aplicável – N.A.

¹⁷ Fonte: sítio na página na Internet dos CTT, consultado em 16.10.2014.

¹⁸ Fonte: dados CTT reportados ao abrigo do n.º 3 do artigo 10º do Convénio de qualidade de 2008.

6. Casos de força maior

Considera-se que quando num determinado período ocorram situações de força maior ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço, estes poderão solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

Caberá ao ICP-ANACOM a decisão de consideração ou não do pedido referido no parágrafo anterior.

Consideram-se situações de força maior ou de fenómenos, referidos no parágrafo anterior, os factos de terceiros ou naturais, imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzam independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, tais como atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações, greves gerais e quaisquer outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais.

A ocorrência de perturbações laborais internas dos CTT não são considerados situações de força maior ou de fenómenos a que aludem os parágrafos anteriores.

7. Divulgação ao ICP-ANACOM e aos utilizadores

Por forma a permitir o acompanhamento dos valores atingidos pelos CTT ao longo do ano, entende-se que devem os CTT remeter informação ao ICP-ANACOM sobre os valores atingidos para cada IQS, na totalidade do ano, em cada trimestre e em cada mês desse trimestre, quando aplicável.

O reporte dos valores do último trimestre do ano é efetuado em simultâneo com os valores anuais dos indicadores.

Adicionalmente, o reporte deve ainda conter informação desagregada para Continente, Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira e CAM, para indicadores referentes a correio azul, correio normal, correio registado e encomendas. Para o serviço de encomendas, a informação a reportar deve incluir os valores realizados para os padrões de serviço divulgados pelos CTT aos utilizadores, a saber:

Serviço	Área envolvida	Padrão de serviço
Encomendas	Continente	D+3
	RAM	D+5
	RAA	D+7 a D+15

Fonte: Site da *Internet* dos CTT em 02.05.2014.

Notas: RAA – Região Autónoma dos Açores; RAM – Região Autónoma da Madeira.

No âmbito dos Convénios de qualidade, o reporte dos valores anuais dos indicadores é efetuada até ao final do mês de janeiro do ano seguinte. Tendo em conta que a medição dos indicadores aqui propostos será efetuada por uma entidade externa e independente dos CTT, que terá de remeter os valores apurados aos CTT para que estes os possam reportar ao ICP-ANACOM, considera-se que o reporte dos valores anuais ao regulador deve poder passar a ser efetuado até 15 de março (ou dia útil seguinte no caso de não ser dia útil).

Relativamente à informação a remeter aos utilizadores, entende-se que:

1. Os CTT devem publicar, nomeadamente no sítio da Internet dos CTT e nos estabelecimentos postais, nomeadamente nas estações de correio e postos de correio, informações sobre os parâmetros de qualidade de serviço definidos, incluindo os respetivos valores Mínimo aceitáveis (Min) e valores Objetivo (Obj);
2. Os CTT devem publicitar, até ao final do mês de março, os valores dos parâmetros de qualidade de serviço efetivamente verificados no ano civil anterior, bem como:
 - a. os valores efetivamente verificados da demora de encaminhamento na encomenda normal, em até D+7 e em até D+15 (padrões de serviço mínimo e máximo divulgados pelos CTT aos utilizadores), na Região Autónoma dos Açores;
 - b. os valores efetivamente verificados da demora de encaminhamento na encomenda normal, em até D+5, na Região Autónoma da Madeira;
 - c. os valores efetivamente verificados da demora de encaminhamento no correio registado, em até D+2, nos fluxos CAM;
3. A informação referida nos n.ºs 1 e 2 deve ser disponibilizada, a pedido, pelos serviços da concessionária de informação ao utilizador;
4. Os CTT devem informar o ICP-ANACOM sobre o endereço na Internet referido no n.º 1, o qual poderá ser divulgado pelo ICP-ANACOM aos utilizadores.

8. Incumprimento dos objetivos de desempenho

O incumprimento dos objetivos de desempenho, estabelecidos na presente Deliberação, deve dar lugar à aplicação, pelo ICP-ANACOM, de mecanismos de compensação destinados aos utilizadores do serviço universal (artigo 47º da Lei Postal).

O serviço universal consiste, entre outros aspetos, na oferta de um conjunto de serviços com qualidade especificada, a preços acessíveis. Assim, considera-se importante que, em princípio, o incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal se reflita nos preços do serviço universal.

Neste contexto, entende-se que o incumprimento dos objetivos de desempenho deverá ter impacto sobre variações de preços permitidas para o serviço universal, no âmbito das regras de preços definidas pelo ICP-ANACOM ao abrigo do n.º 3 do artigo 14º da Lei Postal.

No entanto, o ICP-ANACOM poderá aceitar a aplicação de medidas alternativas, propostas pelos CTT, com um impacto financeiro estimado semelhante.

Em qualquer caso, o mecanismo será aplicado no ano seguinte ao do incumprimento e produzindo efeitos apenas e exclusivamente nesse ano.

As situações de incumprimento são verificadas pelo ICP-ANACOM, ouvidos os CTT.

O mecanismo de compensação aqui referido não prejudica a aplicação das demais sanções previstas na lei.

9. Decisão

Assim, tendo em conta:

- a) o exposto nos capítulos anteriores;
- b) que, por deliberação de 01.08.2014, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o Sentido Provável de Decisão (SPD) sobre os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, o qual foi submetido a audiência prévia dos interessados (de acordo com o disposto nos artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo), a audição das organizações representativas dos consumidores (ao

abrigo do artigo 43º da Lei Postal) e a consulta pública (nos termos do artigo 9º da Lei Postal);

c) os contributos recebidos no quadro dos referidos procedimentos, cuja análise consta do “Relatório da audiência prévia dos interessados, da audição das organizações representativas dos consumidores e da consulta pública sobre o SPD relativo aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal”;

d) que os contributos recebidos no quadro dos referidos procedimentos transmitem factos novos relevantes para a definição dos objetivos de desempenho do indicador, constante do referido SPD, da demora de encaminhamento do correio registado,

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM:

a) no exercício das atribuições que lhe são conferidas:

a. pelas alíneas b), d), h) e n) do n.º 1 do artigo 6º e alínea b) do artigo 26º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro;

b. bem como pelo n.º 1 do artigo 8º da Lei n.º 17/2012, de 26 de julho (Lei Postal), alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril;

b) na prossecução e observância dos objetivos e princípios estabelecidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 e nas alíneas a), b) e d) do n.º 2 do artigo 2.º da Lei Postal;

c) ao abrigo do n.º 1 do artigo 13º da Lei Postal,

delibera:

1. aprovar o “Relatório da audiência prévia dos interessados, da audição das organizações representativas dos consumidores e da consulta pública sobre o SPD relativo aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal”;

2. aprovar os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, em **Anexo**, com exceção dos valores Mínimo e Objetivo do IQS11 – Demora de Encaminhamento no Correio Registado (D+1), respetivamente de 89,0% e 91,0%, a aplicar em 2016 e em 2017, os quais, através desta decisão, se submetem a:

- a) audiência prévia dos interessados (CTT), de acordo com o disposto nos artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo;
 - b) audição das organizações representativas dos consumidores, ao abrigo do artigo 43º da Lei Postal;
 - c) procedimento de consulta pública, nos termos do artigo 9º da Lei Postal,
- fixando, para cada um destes procedimentos, o prazo de vinte dias úteis para que os interessados, querendo, se pronunciem por escrito.

**ANEXO - Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho
associados à prestação do serviço postal universal**

**PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OBJETIVOS DE DESEMPENHO ASSOCIADOS À
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL**

Artigo 1º

Objeto e âmbito

O presente documento fixa os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, os quais o prestador de serviço universal, os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), estão obrigados a cumprir.

Artigo 2º

Definições

Para efeitos do presente documento, aplicam-se as definições constantes da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril (Lei Postal).

Artigo 3º

Parâmetros de qualidade de serviço, objetivos de desempenho e método de medição

- 1 - Os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), respetivos indicadores de qualidade (IQS), objetivos de desempenho e métodos de medição, são os constantes do Apêndice 1.
- 2 - Os parâmetros de qualidade, respetivos indicadores de qualidade, objetivos de desempenho e métodos de medição, podem ser alterados ou aditados pelo ICP-ANACOM, de acordo com os desenvolvimentos a nível da normalização, designadamente caso sejam publicadas normas e outros documentos de referência (especificações técnicas e relatórios técnicos) pelo Comité Europeu de Normalização no âmbito dos serviços postais, ou em resultado das auditorias e outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos, realizados pelo ICP-ANACOM ao abrigo do n.º 5 do artigo 13º da Lei Postal.
- 3 - A medição dos parâmetros de qualidade e respetivos indicadores de qualidade, referidos no n.º 1, é efetuada por uma entidade externa independente dos CTT, contratada pelos CTT, utilizando os métodos referidos nos n.ºs 1 e 2.

Artigo 4º

Deduções para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço

- 1 - No caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço dos CTT, estes poderão solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.
- 2 - Consideram-se situações de força maior ou de fenómenos a que alude o número anterior, os factos de terceiros ou naturais, imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzam independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, tais como atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações, greves gerais e quaisquer outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais.
- 3 - A ocorrência de perturbações laborais internas dos CTT não são considerados situações de força maior ou fenómenos a que aludem os números 1 e 2.
- 4 - O pedido de ativação da dedução referido no número 1 deverá ser apresentado pelos CTT, por escrito, de forma fundamentada, no prazo máximo de 60 dias úteis contados a partir da data da ocorrência dos referidos fenómenos ou ocorrências.
- 5 - A decisão de consideração ou não do pedido a que alude o número anterior cabe ao ICP-ANACOM, a qual deverá ser notificada os CTT no prazo máximo de 30 dias úteis a contar da data da receção do mesmo, devendo tal decisão, em caso de rejeição do pedido, ser devidamente fundamentada. Independentemente da apresentação de pedido de dedução, os CTT obrigam-se a tentar encontrar as melhores alternativas durante o período de ocorrência das situações a que aludem os n.ºs 1 e 2.

Artigo 5º

Informações ao ICP-ANACOM

- 1 - Os CTT remetem ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre do ano civil, um relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados nesse trimestre e em cada um dos meses desse trimestre, para cada um dos IQS fixados

no Apêndice 1, salvo nos casos em que no referido Apêndice se estabeleça um outro período de reporte e no caso dos valores referentes ao último trimestre do ano, em que se aplica o disposto no número seguinte.

- 2 - O relatório com informação sobre os níveis anuais de qualidade registados no ano, bem como o relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados no último trimestre do ano, é remetido pelos CTT ao ICP-ANACOM até 15 de março, ou dia útil seguinte se este for dia não útil, do ano seguinte.
- 3 - No que se refere aos IQS n.ºs 1, 2, 3, 9 e 11 constantes do Apêndice 1, os CTT remetem ainda ao ICP-ANACOM, trimestralmente, informação sobre os níveis de qualidade obtidos, desagregados por Continente, Açores, Madeira e CAM (inclui os fluxos com origem ou destino nas Regiões Autónomas e da Madeira). Para os IQS1, IQS2 e IQS3, os CTT reportam informação sobre os valores realizados até D+1, até D+2 e até D+3. Para o IQS9, nos envios de e para a Madeira os CTT reportam informação sobre os valores realizados até D+5. Para os envios de e para os Açores, os CTT reportam informação sobre os valores realizados até D+7, até D+8, até D+9, até D+10, até D+11, até D+12, até D+13, até D+14 e até D+15. Para o IQS11, os CTT reportam informação sobre os valores realizados até D+1 e até D+2.
- 4 - A informação disponibilizada aos utilizadores nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 6º, deve acompanhar a informação remetida pelos CTT ao abrigo do n.º 2 do presente artigo.
- 5 - O endereço da Internet referido no n.º 2 do artigo 6º, poderá ser divulgado pelo ICP-ANACOM.

Artigo 6º

Informação aos utilizadores

- 1 - Os CTT publicam, num endereço específico do sítio dos CTT na Internet e nos estabelecimentos postais, informações sobre os PQS e IQS definidos no Apêndice 1, incluindo os respetivos valores Mínimo aceitáveis (Min) e valores Objetivo (Obj).
- 2 - Os CTT publicam, até ao final do mês de março do ano civil seguinte, no endereço específico do sítio dos CTT na Internet referido no n.º 1 e nos estabelecimentos postais, nomeadamente nas estações de correio e postos de correio:

- a) os valores dos IQS efetivamente verificados no ano civil anterior;
 - b) os valores efetivamente verificados, no ano civil anterior, da demora de encaminhamento na encomenda normal para os padrões de serviço (até) D+7 e (até) D+15 para os envios relativos à Região Autónoma dos Açores e (até) D+5 para os envios relativos à Região Autónoma da Madeira;
 - c) os valores efetivamente verificados, no ano civil anterior, da demora de encaminhamento no correio registado para o padrão de serviço (até) D+2, para os envios relativos aos fluxos CAM.
- 3 - A informação referida nos n.ºs 1 e 2 é disponibilizada, a pedido, nos serviços dos CTT de informação ao utilizador.

Artigo 7º

Mecanismo de compensação

- 1 - O incumprimento dos objetivos de desempenho estabelecidos no presente documento dá lugar à aplicação, no ano seguinte ao do incumprimento e produzindo efeitos apenas e exclusivamente nesse ano, do mecanismo de compensação constante no Apêndice 2.
- 2 - As situações de incumprimento resultantes da aplicação do número anterior são verificadas pelo ICP-ANACOM, ouvidos os CTT.
- 3 - O mecanismo de compensação referido no n.º 1, não prejudica a aplicação das demais sanções previstas na lei.

Artigo 8º

Vigência

- 1 - Os parâmetros de qualidade, indicadores de qualidade e respetivos objetivos de desempenho, fixados no presente documento, aplicam-se entre 01.01.2015 e 31.12.2017.
- 2 - O mecanismo de compensação estabelecido no Artigo 7º pode ser aplicado a partir de 2016, inclusive, uma vez avaliados os níveis de qualidade referentes ao ano de 2015.
- 3 - No caso dos níveis de qualidade oferecidos em 2017, o mecanismo de compensação estabelecido no Artigo 7º pode ser aplicado a partir de 2018, inclusive.

- 4 - O estabelecido neste documento mantém-se em vigor até à aprovação pelo ICP-ANACOM de uma nova decisão sobre parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, no âmbito e para os efeitos do n.º 1 do artigo 13º da Lei Postal.

APÊNDICE 1

PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

Os parâmetros de qualidade, respetivos indicadores de qualidade e objetivos de desempenho, são os seguintes:

PQS1 Demora de encaminhamento

IQS1 - Demora de Encaminhamento no Correio Normal (D+3)

		2015			2016-2017		
N.º	Descrição	IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS1	Demora de Encaminhamento no Correio Normal	45,0	95,5	96,3	32,0	95,5	96,3

1. Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS1 deve ser aplicada a norma EN 14508:2003+A1:2007, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio não prioritário.
5. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 9 da aludida norma EN 14508:2003+A1:2007.

IQS2 - Demora de Encaminhamento no Correio Azul (D+1) – Continente

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS2	Demora de Encaminhamento no Correio Azul - Continente	15,0	93,5	94,5	6,0	93,5	94,5

1. Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino até 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS2 deve ser aplicada a norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário.
5. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7.4 da aludida norma EN 13850:2012.

IQS3 - Demora de Encaminhamento no Correio Azul (D+2) – CAM

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS3	Demora de Encaminhamento no Correio Azul – CAM	4,0	84,0	87,0	3,0	84,0	87,0

1. Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa) ou entre estas, designados por fluxos CAM, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se envios remetidos no ano civil de referência.

3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS3 deve ser aplicada a norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário.
5. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7.4 da referida norma EN 13850:2012.

IQS6 - Demora de Encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas (D+3)

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS6	Demora de Encaminhamento de Jornais e Publicações Periódicas	11,0	95,5	96,3	10,0	95,5	96,3

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos enviados.
2. Para o seu cálculo consideram-se envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS6 deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2003+A1:2007, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
4. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7 da aludida norma EN 14534:2003+A1:2007.

IQS7 - Demora de Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+3)

		2015			2016-2017		
N.º	Descrição	IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS7	Demora de Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+3)	3,5	85,0	88,0	2,5	85,0	88,0

1. Definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.
2. Os valores anuais do IQS7 reportam-se ao período de doze meses a terminar em setembro do ano a que respeita e corresponde à média ponderada do valor do último trimestre do ano civil anterior e do valor dos três primeiros trimestres do ano a que respeita. A ponderação a utilizar é de 3/12 para o primeiro valor e de 9/12 para o segundo.
3. O seu cálculo considera os níveis de qualidade dos fluxos de expedição e de receção, ponderados pela proporção do tráfego de cada um dos fluxos no total do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional na primeira velocidade, conforme metodologia de cálculo a seguir descrita:

$$IQS7 = E_{D+3} * e + R_{D+3} * (1-e)$$

sendo:

E_{D+3} : Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até três dias úteis após terem sido depositados num posto de receção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas;

R_{D+3} : Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, recebidas em Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até três dias úteis após terem sido depositados num posto de receção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas;

- e: Proporção do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, no total do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, ambos (os tráfegos) referentes ao ano civil anterior àquele para o qual se calcula o indicador.
4. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
 5. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS7 deve ser aplicada a norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. O cálculo deve considerar todos, e apenas, os fluxos (de entrada e de saída) entre Portugal e os restantes Estados-membros da União Europeia, cuja demora de encaminhamento seja, no período a que respeita o cálculo, medida pelo sistema de monitorização da qualidade implementado pelo International Post Corporation (IPC).
 6. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7.4 da aludida norma EN 13850:2012.

IQS9 - Demora de Encaminhamento na Encomenda Normal (D+3)

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS9	Demora de Encaminhamento na Encomenda Normal	5,0	90,5	92,0	3,0	90,5	92,0

1. Definido como a percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade de encomenda normal, que atingem o estabelecimento postal de destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de encomendas em quantidade.

4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS9 deve ter em conta os princípios e regras de medição previstos na norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário, com as necessárias adaptações.
5. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7.4 da aludida norma EN 13850:2012, no que for aplicável e com as necessárias adaptações.

IQS11 - Demora de Encaminhamento no Correio Registado (D+1)

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS11	Demora de Encaminhamento no Correio Registado	-	-	-	30,0	89,0	91,0

1. Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio registado em mão, que atingem o seu destino (entrega na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega) até 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas registadas na modalidade de correio registado em mão.
2. Para o seu cálculo consideram-se envios remetidos no ano civil de referência.
3. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS11 deve ter em conta os princípios e regras de medição previstos na norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário, com as necessárias adaptações.
4. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7.4 da aludida norma EN 13850:2012, no que for aplicável e com as necessárias adaptações.

PQS2 Extravios ou demoras longas (Fiabilidade)

IQS4 - Correio Normal não entregue até 15 dias úteis

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS4	Correio Normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3	1,4	3,0	2,3	1,4

1. Definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, não devolvidas, que não atingem o seu destino até 15 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, por cada mil cartas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS4 deve ser aplicada a TS 14773:2004, sobre extravios ou demoras de envios prioritários, com as necessárias adaptações.
5. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7 da aludida TS 14773:2004.

IQS5 - Correio Azul não entregue até 10 dias úteis

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS5	Correio Azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5	1,5	3,0	2,5	1,5

1. Definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio azul, não devolvidas, que não atingem o seu destino até 10 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, por cada mil cartas enviadas.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.

4. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS5 deve ser aplicada a TS 14773:2004, sobre extravios ou demoras longas de envios prioritários.
5. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7 da aludida TS 14773:2004.

IQS8 - Demora de Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+5)

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS8	Demora de Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+5)	3,5	95,0	97,0	2,5	95,0	97,0

1. Definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até 5 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.
2. Os valores anuais do IQS8 reportam-se ao período de doze meses a terminar em setembro do ano a que respeita e corresponde à média ponderada do valor do último trimestre do ano civil anterior e do valor dos três primeiros trimestres do ano a que respeita. A ponderação a utilizar é de 3/12 para o primeiro valor e de 9/12 para o segundo.
3. O seu cálculo considera os níveis de qualidade dos fluxos de expedição e de receção, ponderados pela proporção do tráfego de cada um dos fluxos no total do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional na primeira velocidade, conforme metodologia de cálculo a seguir descrita:

$$IQS8 = E_{D+5} * e + R_{D+5} * (1-e)$$

sendo:

E_{D+5} : Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que

atingem o seu destino até cinco dias úteis após terem sido depositados num posto de receção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas;

R_{D+5} : Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, recebidas em Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até cinco dias úteis após terem sido depositados num posto de receção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas;

e: Proporção do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, no total do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, ambos (os tráfegos) referentes ao ano civil anterior àquele para o qual se calcula o indicador.

4. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
5. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS8 deve ser aplicada a norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. O cálculo deve considerar todos, e apenas, os fluxos (de entrada e de saída) entre Portugal e os restantes Estados-membros da União Europeia, cuja demora de encaminhamento seja, no período a que respeita o cálculo, medida pelo sistema de monitorização da qualidade implementado pelo International Post Corporation (IPC).
6. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a informação referida no ponto 7.4 da aludida norma EN 13850:2012.

PQS3 Fila de espera

IQS10 - Tempo em fila de espera no atendimento

N.º	Descrição	2015			2016-2017		
		IR%	Min	Obj	IR%	Min	Obj
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento	5,0	75,0	85,0	5,0	75,0	85,0

1. Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais, nomeadamente nas estações de correio e postos de correio cujo tempo de espera dos clientes se situa até dez minutos. O tempo de

espera é medido entre o início de espera em fila e o atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos estabelecimentos postais.

2. Devem ser medidos os tempos em fila de espera com base numa amostra de observações, efetuadas ao longo do ano, representativa da frequência e distribuição dos atendimentos (procura) nos estabelecimentos postais ao longo do dia e da semana, bem como representativa da distribuição geográfica dos estabelecimentos postais e dos tipos de estabelecimentos postais.
3. Sem prejuízo do disposto nos artigos 5º e 6º, os CTT reportam também ao ICP-ANACOM e aos utilizadores a seguinte informação: i) o tamanho da amostra; ii) o nível de precisão dos resultados (e.g. nível de confiança e margem de erro) e iii) descrição da fórmula de cálculo.

PQS4 Indicador Global de Qualidade de serviço

1. O indicador global de qualidade de serviço (IG) é calculado em funções dos níveis de qualidade de serviços atingidos pelos CTT para cada um dos anteriores IQS, referentes aos PQS1 a 3.
2. O indicador global de qualidade de serviço é calculado da seguinte forma:

Em primeiro lugar, atribui-se uma classificação a cada um dos IQS, em função da qualidade atingida pelos CTT, conforme se descreve na tabela seguinte:

Qualidade de serviço (QdS) atingida pelos CTT	Classificação atribuída ao IQS
$QdS \leq \text{Mínimo}$	0
$QdS = \text{Objetivo}$	100
$\text{Mínimo} < QdS < \text{Objetivo}$	Atribuição de um valor proporcional de 0 a 100
$QdS > \text{Objetivo}$	Atribuição de uma classificação superior a 100, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao Objetivo

Em segundo lugar, aplica-se a multiplicação das classificações obtidas acima pela importância relativa (IR) de cada IQS.

Em terceiro lugar, efetua-se o somatório das classificações dos IQS, obtidas anteriormente.

APÊNDICE 2

MECANISMO DE COMPENSAÇÃO, PREVISTO NO ARTIGO 7º

1. A compensação a aplicar pelo incumprimento dos objetivos de desempenho corresponde à aplicação de uma dedução à variação máxima de preços para serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal, permitida para o ano seguinte ao do incumprimento, até ao valor de 1 ponto percentual, a qual deverá beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços.
2. A variação máxima de preços para serviços que integram o serviço universal, referida no n.º 1, corresponde à que se encontra definida na decisão do ICP-ANACOM a que alude o n.º 3 do artigo 14º da Lei Postal.
3. O cálculo de dedução é efetuada da forma seguinte:
 - 3.1. Dedução associada ao Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG)

Caso o IG seja 100 ou superior a 100, não há aplicação da dedução.

Caso o IG seja inferior a 90, aplica-se a dedução máxima.

No caso em que o valor do IG resulte entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução.
 - 3.2. Dedução associada ao incumprimento dos valores Mínimos de cada IQS

Para os casos em que qualquer IQS esteja abaixo dos valores Mínimos aceitáveis, a dedução corresponde ao produto entre a importância relativa (IR) do IQS e a dedução máxima.

Caso o IG seja inferior a 90, a dedução associada aos diversos IQS não é aplicável.
 - 3.3. Dedução total aplicável

A dedução total a aplicar é determinada do seguinte modo:

 - a) Caso o IG seja superior ou igual a 100, a dedução corresponde à dedução associada ao incumprimento dos valores Mínimos dos diversos IQS;
 - b) Caso o IG seja um valor abaixo de 100, a dedução corresponde ao resultado da soma da dedução associada ao IG com as deduções associadas ao

incumprimento dos Mínimos dos diversos IQS, num máximo de 1 ponto percentual.

- 3.4. Em situações excepcionais devidamente fundamentadas pelos CTT, associadas a dificuldades operacionais na implementação da redução dos preços, poderá este prestador solicitar ao ICP-ANACOM a aplicação, em alternativa à compensação referida no ponto 1, de uma compensação financeira a reverter a favor dos utilizadores, em que as modalidades concretas de realização dessa compensação, a efetuar no âmbito dos serviços que integram o serviço universal, serão objeto de aprovação prévia pelo ICP-ANACOM, atentos os princípios de universalidade, e sendo de valor financeiro no mínimo equivalente à redução de receitas que resultaria da aplicação da compensação prevista no ponto 1.
- 3.5. O pedido referido em 3.4 deverá ser apresentado pelos CTT, por escrito, de forma fundamentada, no prazo máximo de 15 dias úteis após a decisão do ICP-ANACOM, ou medida equivalente do ICP-ANACOM, referente à aplicação do mecanismo de compensação por incumprimento de níveis de qualidade de serviço. O pedido dos CTT deverá ser acompanhado, para além da proposta de modalidades concretas de compensação financeira, de proposta de aplicação da compensação nos termos do ponto 1.
- 3.6. A decisão de consideração ou não do pedido a que aludem os pontos 3.4 e 3.5 cabe ao ICP-ANACOM, a qual deverá ser notificada aos CTT no prazo de máximo de 30 dias úteis a contar da receção do mesmo, devendo tal decisão ser devidamente fundamentada.