ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO

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

PERÍODO 2018-2020

ÍNDICE

1. Introdução 1

2. Enquadramento regulamentar 3

2.1. Âmbito do serviço universal 3

2.2. Obrigações de qualidade do serviço universal 3

2.3. Incumprimento dos objetivos de desempenho 4

3. Utilização de serviços postais 4

4. Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço a definir 18

4.1. Atuais parâmetros e indicadores de qualidade de serviço 18

4.2. Novos parâmetros e indicadores de qualidade de serviço 25

4.3. PQS - Demoras de encaminhamento nos envios postais 35

4.3.1. Correio normal 35

4.3.2. Correio azul 36

4.3.3. Jornais e publicações periódicas 38

4.3.4. Encomendas postais 41

4.3.5. Correio registado 43

4.3.6. Correio em quantidade 45

4.3.7. Correio transfronteiriço intracomunitário 45

4.4. PQS - Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais 48

5. Entrada em vigor 49

6. Métodos de medição 51

7. Incumprimento dos objetivos de desempenho 53

7.1. Impacto nos preços do serviço universal 53

7.2. Impacto nos preços do serviço universal – correio normal em quantidade 55

7.3. Contributo de cada IQS para a determinação da penalização aplicável 56

7.4. Estudos pela ANACOM 58

8. Casos de força maior 59

9. Divulgação à ANACOM 59

10. Divulgação aos utilizadores 61

11. Decisão 61

ANEXO – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal 63

1. Introdução

A 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), 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.

A Lei Postal tem como objetivos (de acordo com o n.º 1 do seu artigo 2.º):

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.

Esta lei estabelece que, na prossecução destes objetivos, devem ser observados, entre outros, os seguintes princípios (n.º 2 do artigo 2.º):

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, em 27.04.2012, os serviços postais, em Portugal, passaram a ser prestados em regime de plena concorrência[1].

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

[1] Com exceção da 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, cuja prestação se mantém reservada aos CTT até 31.12.2010 (artigo 57.º, n.º 3, da Lei Postal).

de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores[2], visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (n.º 1 do artigo 10.º).

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) são, até 31.12.2020, a entidade concessionária da prestação do serviço postal universal em território nacional (n.º 1 do artigo 57.º).

Compete à 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 (artigo 13.º, n.º 1, da Lei Postal).

Foi nesse sentido que a ANACOM, por deliberação de 30.12.2014, fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, a cumprir pelos CTT no triénio 2015-17. Por deliberação de 13.03.2015, foram definidos os objetivos de desempenho associados à demora de encaminhamento do correio registado, indicador aplicável a partir de 2016, inclusive.

O presente documento tem por objetivo fixar os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho, a aplicar no triénio 2018-20.

A sua fixação é precedida de audição (i) do prestador de serviço universal (n.º 1 do artigo 13.º) e (ii) das organizações representativas dos consumidores (artigo 43.º e n.º 1 do artigo 13.º).

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 outros prestadores de serviços postais, bem como para os utilizadores de serviços postais, o que leva à adoção do mecanismo de consulta pública previsto no artigo 9.º da Lei Postal.

[2] O n.º 4 do artigo 3.º da Lei Postal define por utilizador uma pessoa singular ou coletiva beneficiária de uma prestação de serviço postal, enquanto remetente ou destinatária.

2. Enquadramento regulamentar

2.1. Âmbito do serviço universal

Integram-se no âmbito do serviço universal as seguintes prestações de serviços postais, no âmbito nacional e internacional (artigo 12.º, n.º 1 da Lei Postal): um serviço postal de envios de correspondência[3], 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. O serviço universal abrange ainda a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia (Estados-Membros) com peso até 20 Kg (artigo 12.º, n.º 3).

Os CTT, enquanto prestador de serviço universal, devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do serviço universal pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pela ANACOM (artigo 12.º, n.º 4). A distribuição é feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas (artigo 12.º, n.º 5).

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 [artigo 11.º, n.º 1, alínea b)].

2.2. Obrigações de qualidade do serviço universal

Compete à 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 (artigo 13.º, n.º 1, da Lei Postal), 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 13.º).

[3] Excluindo a publicidade endereçada.

O prestador de serviço universal deve 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 13.º). Os resultados da medição devem ser objeto de relatório publicado, pelo menos uma vez por ano, pelo prestador de serviço universal (n.º 4 do artigo 13.º).

Compete à ANACOM assegurar a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelo prestador de serviço universal, de forma independente, a fim de garantir a sua exatidão, sendo os resultados publicados pelo menos uma vez por ano no sítio da ANACOM na Internet (n.os 5 e 6 do artigo 13.º).

2.3. Incumprimento dos objetivos de desempenho

O artigo 47.º 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 13.º, a 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.

O incumprimento dos objetivos de desempenho constitui ainda uma contraordenação muito grave, punível com coima (de acordo com o artigo 49.º da Lei Postal) e/ou multa contratual (ao abrigo da Base XXVII das Bases da concessão do serviço postal universal).

3. Utilização de serviços postais

De acordo com o Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais – população residencial em 2016, desenvolvido pela ANACOM e pela Nielsen em novembro de 2016[4], o “correio entregue atempadamente” e o “tempo de espera para atendimento” são parâmetros considerados relevantes pelos clientes residenciais para a qualidade do serviço postal prestado. Estes aspectos, embora apresentando níveis de satisfação média de 8,3 pontos

[4] Disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1404215.

(numa escala de 1 a 10, correspondendo 1 a "nada satisfeito" e 10 a "muito satisfeito), foram dos que geraram menores níveis de satisfação pelos clientes residenciais[5].

O tempo em fila de espera até começar a ser atendido é referido por 37,6% dos clientes residenciais e por 44,4% das micro, pequenas e médias empresas como um fator importante para a escolha do estabelecimento postal que utilizam, de acordo com o estudo sobre "Necessidades dos utilizadores quanto ao acesso a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal", de maio de 2017, realizado pelo Instituto de Marketing Research (IMR) para a ANACOM[6].

Um outro estudo realizado pela IMR para a ANACOM, sobre as "Necessidades dos consumidores residenciais de serviços postais", de março de 2017[7], conclui que os critérios mais valorizados pelos clientes residenciais[8] no envio de correspondências são, por ordem decrescente de importância, a segurança/confiança na entrega, a garantia de entrega ao destinatário no dia pretendido e o preço. Segue-se o grau de rapidez e entrega ao destinatário.

O mesmo estudo conclui que, nos últimos 12 meses (à data do estudo), 30,7% dos inquiridos (utilizadores residenciais) expediram correspondências e 12,6% expediram encomendas, enquanto que 82,3% receberam correspondências e 27,6% receberam encomendas.

Segundo o mesmo estudo, 32,3% dos utilizadores residenciais que expediram correspondência nos últimos 12 meses referiram que diminuíram a quantidade de correspondência expedida face ao ano anterior, enquanto 8,4% referiu ter aumentado. 13% dos inquiridos referiu ter recebido menos correspondência no último ano, enquanto 4% indicou ter recebido maior quantidade de correspondência. De entre as razões para a diminuição da quantidade de correspondência expedida e recebida, os utilizadores indicaram, maioritariamente, a utilização de correio eletrónico e de telemóveis, a possibilidade de resolver assuntos por Internet ou aplicações móveis, a perda de hábitos

[5] No referido inquérito foram avaliados os seguintes aspectos: clareza e transparência na informação fornecida; atendimento ao cliente (conhecimento dos serviços, simpatia e capacidade de resolução dos problemas); tempo de espera para atendimento; horário de funcionamento; localização de estabelecimentos postais; número de estabelecimentos postais; correio entregue atempadamente e correio entregue sem danos.

[6] Disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1411504.

[7] Disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1411505.

[8] Pelos clientes residenciais que enviaram correspondência nos 12 meses anteriores à data do estudo.

de escrita e a utilização de redes sociais. Seguem-se a morosidade nos serviços prestados nas estações de correio e postos de correio (referido por cerca de 11% dos utilizadores que indicaram ter diminuído as quantidades expedidas e 7,6% pelos que indicaram receber menor quantidade) e a demora na entrega (referida por 6% e 3%, respetivamente). Como razões para o aumento, foram apontadas o envio de pequenos pacotes postais (39,5%), a deslocação de familiares ou amigos para outras zonas do país ou estrangeiro (34,5%) e a subscrição de serviços contratuais (31%).

As principais dificuldades identificadas pelos inquiridos na receção de correspondências estão relacionadas com, nomeadamente, a incompatibilidade de horário na receção de envios no domicílio, que requerem deslocação às estações de correio[9] e a morosidade até ser atendido após chegada a esses locais, para além da não previsibilidade na receção pelo desconhecimento do dia e/ou da hora de distribuição. Também a perceção de extravio é referenciada por 29,3% dos inquiridos que indicaram receber correspondência, podendo ser alavancada pelo facto de 31,2% também referirem terem recebido correspondência de outros cidadãos na respetiva caixa de correio. A receção tardia, com repercussões no não cumprimento de obrigações, é relatada por 25,4%, ainda que não seja possível fazer associação com o operador postal responsável ou se a mesma ocorreu por demora no encaminhamento por parte dos intervenientes no processo de expedição até ao operador postal.

Relativamente às encomendas[10], o mesmo estudo refere que a imprevisibilidade da entrega surge como a dificuldade atual mais relevante, consubstanciada quer no desconhecimento do dia (67,1%), quer da hora de entrega (65,9%). A dimensão horária também é obstáculo relevante, por efeito da incompatibilidade de horários para entrega em casa (60,7%) e da morosidade no levantamento nos estabelecimentos postais (51,9%). O estudo destaca também a ocorrência de extravio (30,9%) e a entrega da encomenda a outras pessoas (26,6%). A referência a prazos de entrega muito alargados é uma dificuldade identificada por 31,5% dos clientes residenciais.

Refira-se ainda que 75,4% dos inquiridos indicou que visita diariamente a sua caixa de correio para verificar se recebeu correspondência, enquanto que 9,7% afirma fazê-lo três

[9] Ou seja, envios de correspondência registada.

[10] Em geral, não especificamente encomendas no âmbito do serviço universal.

dias por semana, 7,8% quatro dias por semana, 3,3% dois dias por semana, 1,2% um dia por semana, 0,7% só aos fins-de-semana e 1,9% afirmou fazê-lo mais raramente.

O estudo conclui que:

a) genericamente, os consumidores residenciais não estão disponíveis para:

   i. soluções que proporcionam diminuição dos atuais padrões de desempenho;

   ii. pagar um preço adicional para manter os atuais padrões de desempenho;

b) em termos do nível de qualidade de serviço associado à expedição de correspondência postal, os consumidores residenciais projetam os seguintes referenciais de preferência:

   i. na avaliação da relação qualidade / preço, a decisão dos consumidores é maioritariamente influenciada pelo preço associado aos padrões de entrega. A taxa de extravio e a taxa de cumprimento do padrão de entrega têm menor impacto na avaliação dos níveis de qualidade por parte do consumidor;

   ii. a maioria dos consumidores não tem predisposição para suportar o aumento do preço no serviço de emissão de correspondência postal para continuar a usufruir dos atuais níveis de qualidade e ainda que a taxa de cumprimento do padrão de entrega e a taxa de extravio sejam relevantes para os consumidores, estes preferem uma diminuição do seu desempenho em detrimento do aumento do preço dos selos.

Relativamente às reclamações recebidas em 2016 pela ANACOM sobre serviços postais prestados pelos CTT, as reclamações sobre o atendimento ao cliente - acessibilidade e condições[11] - representam 27,1% do total de reclamações (ver tabela seguinte), sendo seguidas por reclamações sobre distribuição (falhas na distribuição - 12,1%; falta de tentativa de entrega no domicílio - 11,6%, extravios - 11,4%, atrasos na entrega - 10,6% e entrega na morada errada – 6,9%). Globalmente consideradas, as reclamações sobre distribuição são o assunto mais reclamado. O número de reclamações recebidas em 2016 aumentou 30% face a 2015, tendo-se na generalidade verificado um aumento do número

[11] Engloba reclamações sobre como e quando os serviços postais estão disponíveis (ex.: tempos em fila de espera, horários de funcionamento) bem como sobre limpeza, entre outros.

de reclamações recebidas relativamente aos assuntos referidos, em especial sobre atendimento ao cliente - acessibilidade e condições (+54%) e falhas na distribuição (+66%).

O número de reclamações no 1.º semestre de 2017 manteve-se nos mesmos níveis do 2.º semestre de 2016, sendo de assinalar um aumento das reclamações sobre extravios, atrasos na entrega e avisos de receção e uma diminuição do número de reclamações sobre acessibilidade e condições de acesso ao serviço e sobre falhas na distribuição (em geral).

Tabela 1 - Reclamações recebidas na ANACOM, por assunto

Assunto	1S 2015	2S 2015	2015 Total	1S 2016	2S 2016	2016 Total	1S 2017	Var. 15/16	Var. 2S16-1S17	Var. 1S16-1S17
Atendimento ao cliente - Acessibilidade e condições	774	800	1574	1033	1392	2425	1070	54%	-23%	4%
Falhas na distribuição	272	378	650	444	634	1078	533	66%	-16%	20%
Falta de tentativa de entrega no domicílio	434	439	873	448	591	1039	579	19%	-2%	29%
Extravio	339	446	785	431	581	1012	750	29%	29%	74%
Atraso na entrega	411	488	899	514	437	951	494	6%	13%	-4%
Outro assunto/não identificado	287	273	560	347	417	764	596	36%	43%	72%
Entrega na morada errada	287	343	630	262	351	613	351	-3%	0%	34%
Aviso de Receção	135	191	326	231	262	493	329	51%	26%	42%
Atendimento ao cliente - Outro assunto/não identificado	181	107	288	71	159	230	106	-20%	-33%	49%
Conteúdo danificado	91	97	188	106	113	219	107	16%	-5%	1%
Conteúdo em falta	33	26	59	30	27	57	22	-3%	-19%	-27%
Livro de Reclamações	20	19	39	16	16	32	36	-18%	125%	125%
Preços	2	8	10	2	9	11	14	10%	56%	600%
Encerramento e redução de horário de estação/posto	3	1	4	3	5	8	10	100%	100%	233%
Sugestões e louvores	3	2	5	1	1	2	2	-60%	100%	100%
Total	**3272**	**3618**	**6890**	**3939**	**4995**	**8934**	**4999**	**30%**	**0%**	**27%**

Fonte: ANACOM.

O maior número de reclamações recebidas em 2016, por serviço, incidiu sobre a distribuição de envios a nível nacional (46,7% do total), seguido das reclamações sobre envios de correio registado nacional (10,2%) e encomendas nacionais (9,1%). Estes serviços foram também os que apresentaram um maior aumento de reclamações em 2016, face a 2015, em termos absolutos[12] (ver tabela seguinte). No 1.º semestre de 2017 é de assinalar, face ao semestre anterior, o aumento das reclamações recebidas na ANACOM

[12] Não considerando as reclamações recebidas relativas a "outro serviço / serviço não aplicável" e "serviço postal não identificado".

sobre correio registado nacional (+36%) e uma redução (-7%) das reclamações sobre encomendas nacionais.

Tabela 2 - Reclamações recebidas na ANACOM, por serviço

Serviço	1S 2015	2S 2015	2015 Total	1S 2016	2S 2016	2016 Total	1S 2017	Var. 15/16	Var. 2S16-1S17	Var. 1S16-1S17
Serviço de distribuição de envios postais – Nacional	1520	1794	3314	1890	2278	4168	2360	26%	4%	25%
Outro serviço/serviço não aplicável	664	638	1302	720	938	1658	579	27%	-38%	-20%
Serviço de envio correspondência nacional - Correio registado	367	371	738	457	453	910	618	23%	36%	35%
Serviço de envio de encomendas nacional	245	347	592	337	476	813	445	37%	-7%	32%
Serviço postal não identificado	20	6	26	107	284	391	446	1404%	57%	317%
Serviço de redistribuição/retenção - Nacional	117	157	274	150	207	357	166	30%	-20%	11%
Serviço de envio de encomendas internacional	108	108	216	110	122	232	133	7%	9%	21%
Serviço de envio correspondência nacional - Correio não registado	74	95	169	74	105	179	98	6%	-7%	32%
Serviço de distribuição de envios postais - Internacional	71	34	105	27	52	79	52	-25%	0%	93%
Serviço de envio correspondência internacional - Correio Registado	41	24	65	30	26	56	38	-14%	46%	27%
Serviço de concessão de apartados	18	18	36	17	17	34	35	-6%	106%	106%
Serviço de correio expresso nacional	5	2	7	4	18	22	12	214%	-33%	200%
Publicações periódicas - Nacional	7	9	16	11	7	18	7	13%	0%	-36%
Serviço de envio correspondência internacional - Correio não Registado	14	12	26	2	8	10	5	-62%	-38%	150%
Serviço de redistribuição/retenção - Internacional	1	2	3	1	2	3	1	0%	-50%	0%
Serviço de correio expresso internacional				1	2	3	2		0%	100%
Publicações periódicas - Internacional		1	1	1		1	2	0%		100%
Total	**3272**	**3618**	**6890**	**3939**	**4995**	**8934**	**4999**	**30%**	**0%**	**27%**

Fonte: ANACOM.

De acordo com informação reportada pelos CTT à ANACOM[13] relativa a reclamações sobre os serviços prestados no âmbito do serviço universal e considerando apenas reclamações respondidas em 2016 sobre serviços no âmbito nacional, é de destacar as reclamações sobre distribuição[14], que representaram 27% das reclamações respondidas, as reclamações sobre objetos extraviados ou com demora de encaminhamento superior ao esperado, que representaram 15% do total, e as reclamações sobre acessibilidade e

[13] No âmbito e ao abrigo do n.º 5 do artigo 41.º da Lei Postal, conforme determinação da ANACOM de 12.12.2013.

[14] 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.

condições de prestação de serviços[15] (7%). As reclamações respondidas pelos CTT em 2016 aumentaram 9% face a 2015, tendo as reclamações respondidas sobre serviços prestados no âmbito nacional aumentado na mesma proporção.

As reclamações respondidas no 1.º semestre de 2017, sobre o serviço nacional, aumentaram 8% face ao semestre anterior. De entre estas, as reclamações sobre objetos extraviados ou com demora superior ao esperado aumentaram 51%, enquanto que as reclamações sobre distribuição diminuíram 1% e as reclamações sobre acessibilidade e condições de prestação de serviços diminuíram 9%. Globalmente, isto é, considerando todas as reclamações respondidas pelos CTT (o que inclui também as reclamações sobre serviços internacionais), no 1.º semestre os CTT responderam a mais 21% de reclamações do que no 2.º semestre de 2016.

A ANACOM teve também conhecimento, desde o final de 2016, de diversas Perguntas Parlamentares de deputados da Assembleia da República, que referiam, entre outros aspectos, situações de atrasos na distribuição de correio, incluindo a existência de situações específicas em que a distribuição apenas seria efetuada uma vez por semana, e elevados tempos de fila de espera em determinadas estações de correio, nomeadamente em determinados períodos do mês.

Em linha com o crescimento do número de reclamações recebidas por esta Autoridade sobre o serviço postal prestado pelos CTT, os dados dos indicadores de qualidade do serviço postal universal monitorizados pela ANACOM[16] (ver Gráficos 1 a 10, onde a linha a azul representa o objetivo de desempenho a assegurar pelos CTT, a linha a vermelho o valor mínimo aceitável[17] e a barra cinzenta o valor realizado pelos CTT em cada ano) mostram uma degradação dos valores realizados pelos CTT em 2016[18], face a anos anteriores (com exceção da demora de encaminhamento dos jornais e publicações periódicas, que melhorou em 2016).

---

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

[16] Correspondentes aos indicadores de qualidade de serviço que os CTT se encontram obrigados a assegurar anualmente, e que foram definidos pela ANACOM em 30.12.2014.

[17] O valor mínimo representa o valor, menos exigente do que o objetivo de desempenho, abaixo do qual se considera que a qualidade de serviço verificada não é aceitável/satisfatória e abaixo do qual há lugar à ativação de um mecanismo de compensação aos utilizadores por incumprimento do IQS em causa.

[18] Valores de 2016 ainda não auditados.

De referir que, à exceção dos valores das demoras de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário, os valores de 2016 não são diretamente comparáveis com os de 2015 (e anos anteriores), dado que foram obtidos com base numa fórmula de cálculo específica para esse ano, e que visou acomodar o facto de em 2016 a medição dos valores dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) ter sido, nos primeiros nove meses do ano, efetuada pelos CTT, e nos últimos três meses do ano, por uma entidade independente dos CTT, contratada por estes, a PricewaterhouseCoopers /AG - Assessoria de Gestão, Lda. (PwC).

Assim, tendo em conta que durante aquele ano vigoraram os referidos dois sistemas de medição dos níveis de qualidade do serviço, a ANACOM, por deliberação de 02.03.2017[19], determinou que «*o valor anual de 2016 de cada um dos IQS referentes a correio nacional (IQS1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 e 11) e ao tempo em fila de espera (IQS10) deve corresponder à média ponderada do valor dos três primeiros trimestres de 2016 (período em que vigorou o sistema CTT) e do valor do último trimestre de 2016 (período durante o qual vigora o sistema independente), ponderando o primeiro pelo fator 9/12 e o segundo pelo fator de 3/12, ou seja, ponderando o primeiro pelo período de tempo decorrido desde o início do ano até ao dia anterior à data de início do sistema independente, e ponderando o segundo pelo período de tempo, até ao final do ano, em que o sistema independente esteve em vigor*».

Sem prejuízo, ainda que se utilizasse para o cálculo dos valores de 2016 apenas informação obtida pelo sistema de medição dos CTT[20], ou seja, calculando os valores de 2016 com a mesma metodologia que foi utilizada em 2015, ainda assim as conclusões sobre a evolução dos valores dos IQS seriam semelhantes, isto é, uma degradação dos valores realizados pelos CTT em 2016 (com exceção da demora de encaminhamento dos jornais e publicações periódicas, que melhorou)[21].

---

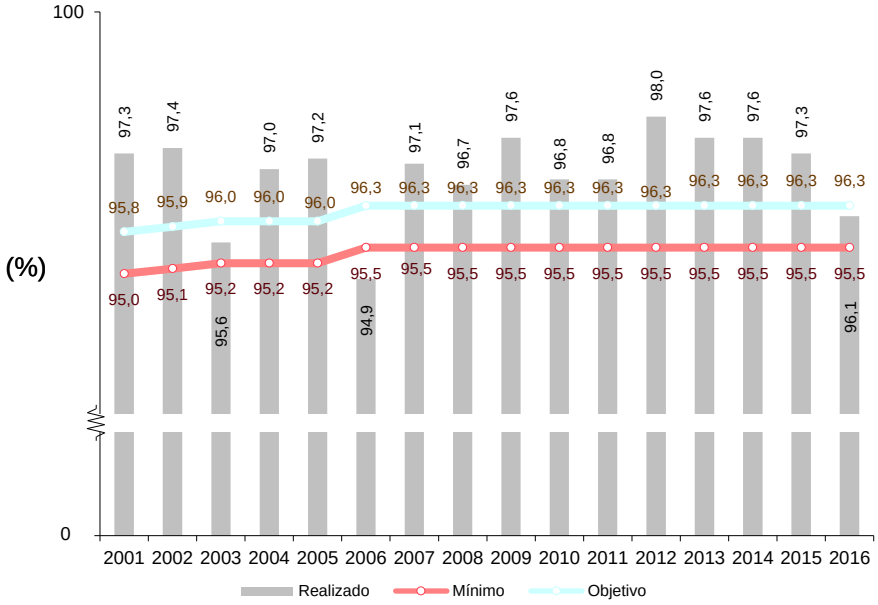
[19] Disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1405940.

[20] Informação para o período completo do ano (de 01.01.2016 a 31.12.2016), que os CTT remeteram à ANACOM, a pedido desta Autoridade.

[21] Para alguns IQS, verificou-se também uma alteração na metodologia de cálculo em 2015, face a anos anteriores. Esta alteração decorre de se ter passado a considerar os objetos de teste enviados no ano em causa, quando antes se consideravam os objetos de teste distribuídos no ano em causa. Desta alteração metodológica não resultam, no entanto, variações significativas nos valores dos IQS em causa.

Os dados provisórios até ao momento disponíveis relativos ao ano 2017[22], referentes aos primeiros nove meses do ano, mostram uma degradação dos valores verificados face ao período homólogo de 2016[23], com exceção de três indicadores.

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

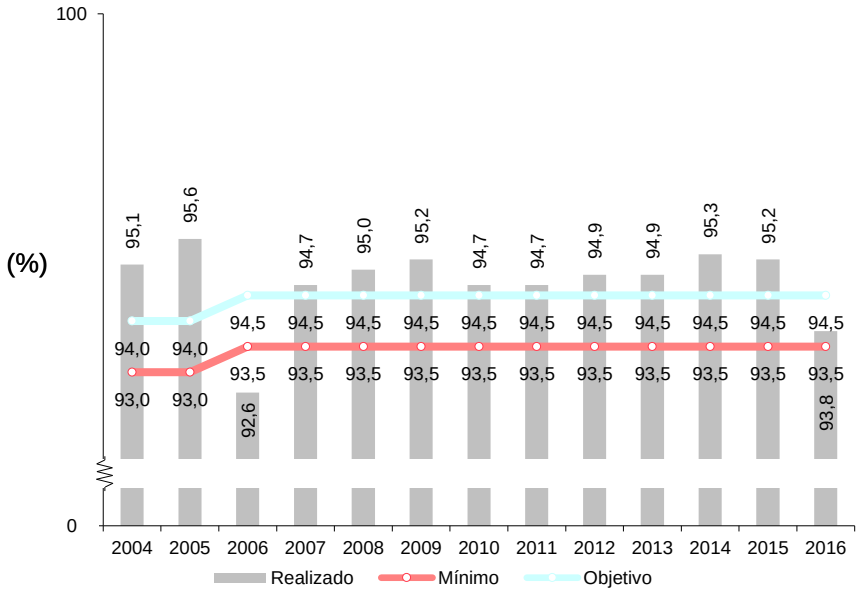


Fonte: CTT. Apresentam-se os valores atingidos desde 2001. Em 2015 e em 2016 a metodologia de cálculo sofreu alterações, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acautelada.

[22] Obtidos com o sistema de medição da PwC. Dados não visíveis nos gráficos 1 a 11.

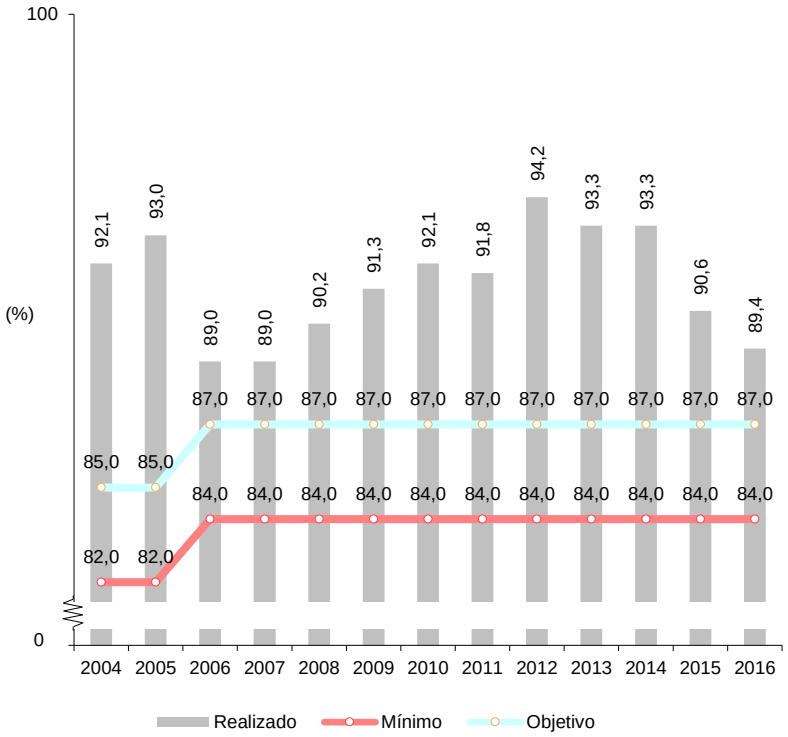
[23] Obtidos com o sistema de medição dos CTT.

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



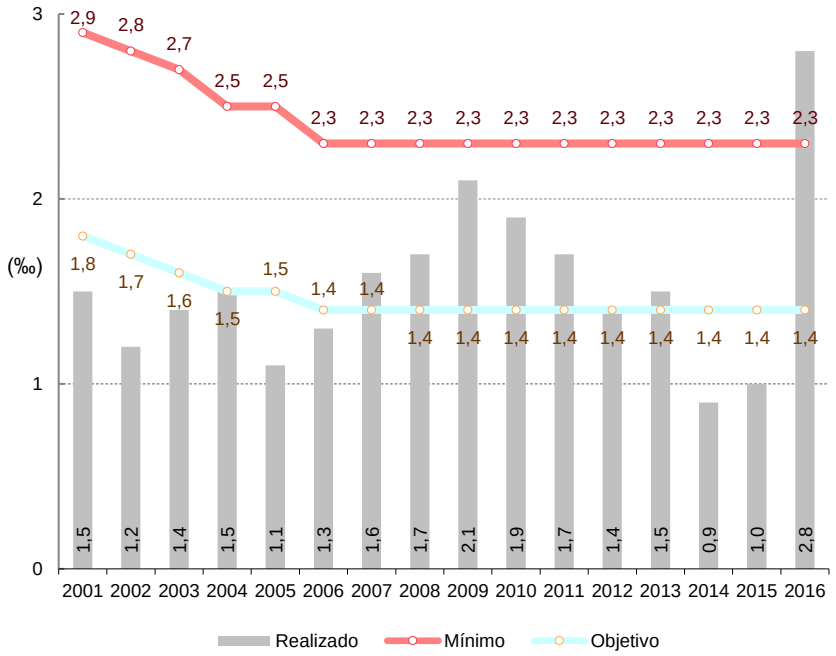
Fonte: CTT. Indicador existente desde 2004. Em 2015 e em 2016 a metodologia de cálculo sofreu alterações, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acautelada.

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



Fonte: CTT. Indicador existente desde 2004. Em 2015 e em 2016 a metodologia de cálculo sofreu alterações, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acautelada.

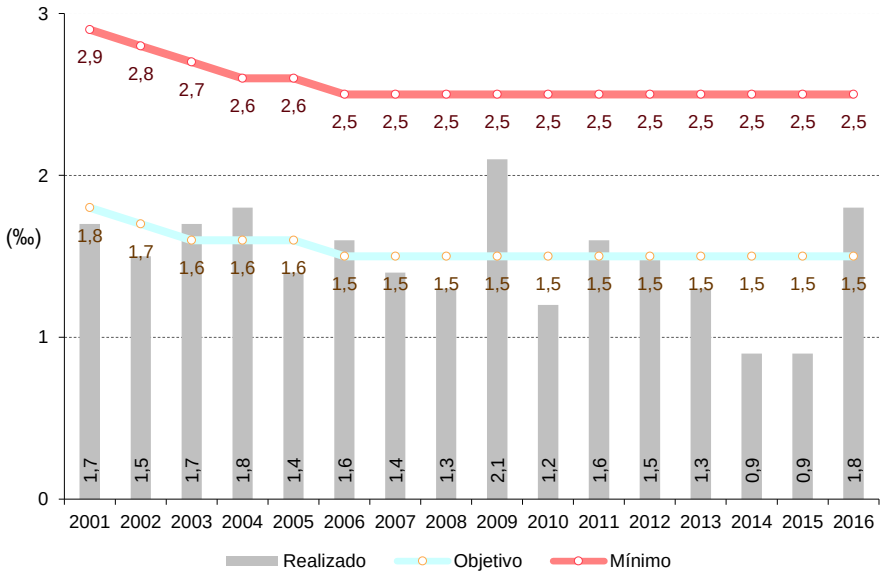
Gráfico 4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis*



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

* Quanto menor o valor, melhor a qualidade. Em 2007 e em 2016 a fórmula de cálculo sofreu alterações, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acautelada.

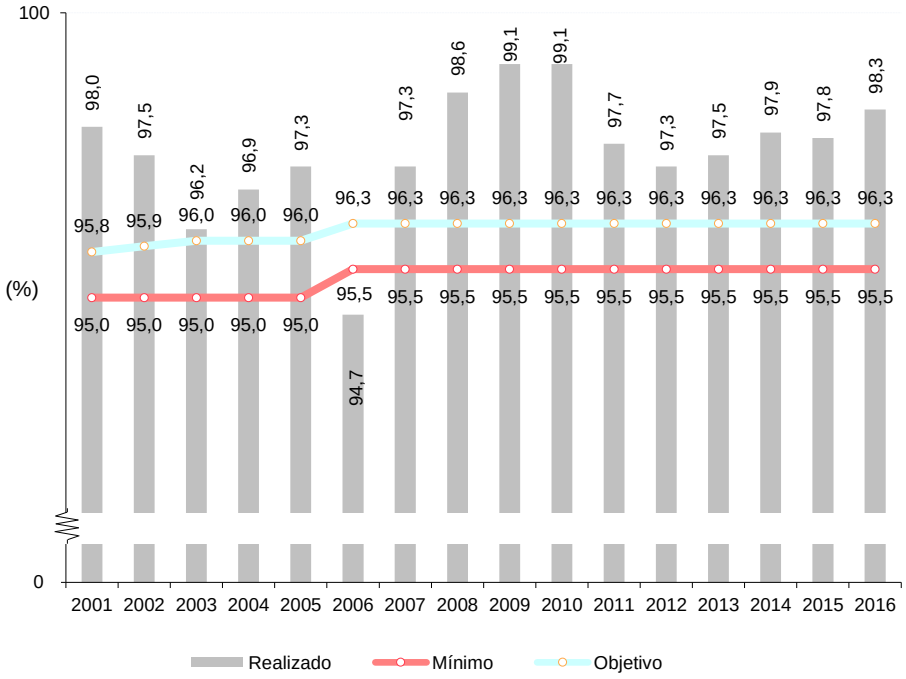
Gráfico 5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis*



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

* Quando menor o valor, melhor a qualidade. Em 2007 e em 2016 a fórmula de cálculo sofreu alterações, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acautelada.

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

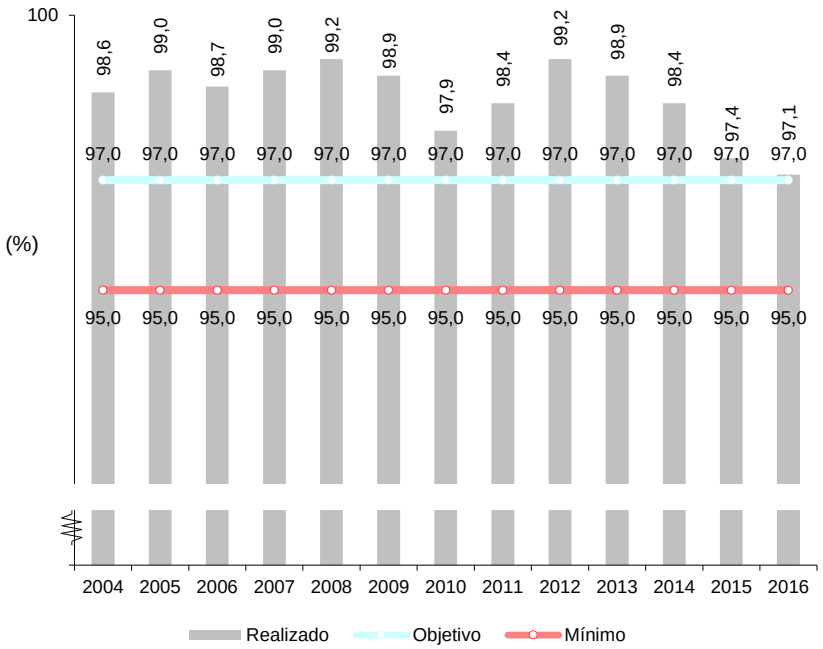


Fonte: CTT. Em 2015 em 2016 a metodologia de cálculo sofreu alterações, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acautelada.

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

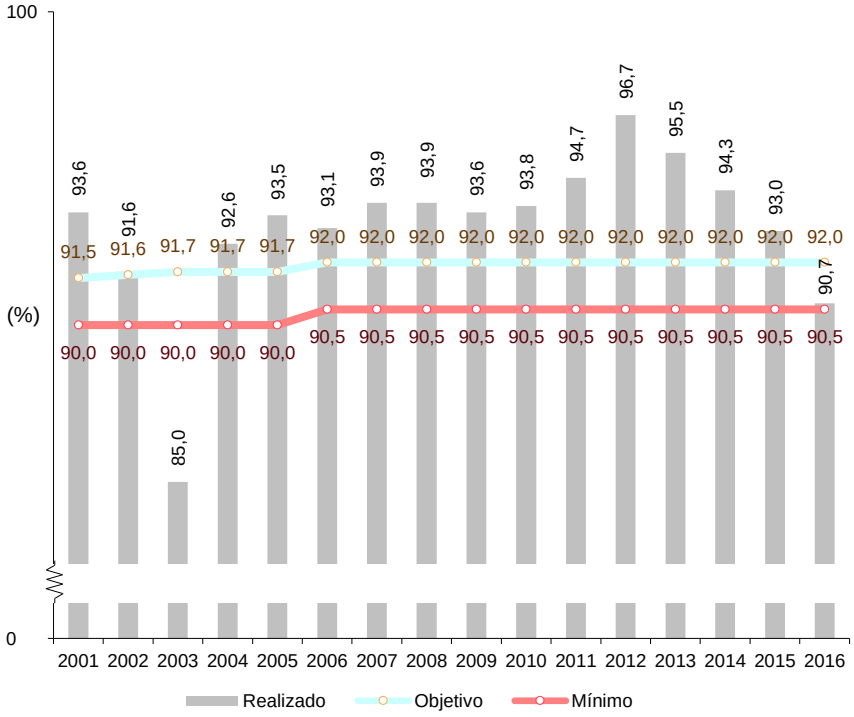
Fonte: CTT. Indicador existente desde 2004. A metodologia de cálculo do IQS foi alterada em 2008 e em 2009, pelo que o seu valor a partir de 2009 não é diretamente comparável com os anos anteriores. Até 2007, o valor do IQS foi calculado com base nos 12 meses do ano civil. Em 2008 o valor do IQS foi calculado com base nos últimos 12 meses a terminar em outubro de 2008. A partir de 2009, inclusive, passou a ser calculado com base nos valores dos últimos 4 trimestres a terminar em setembro de cada ano.

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



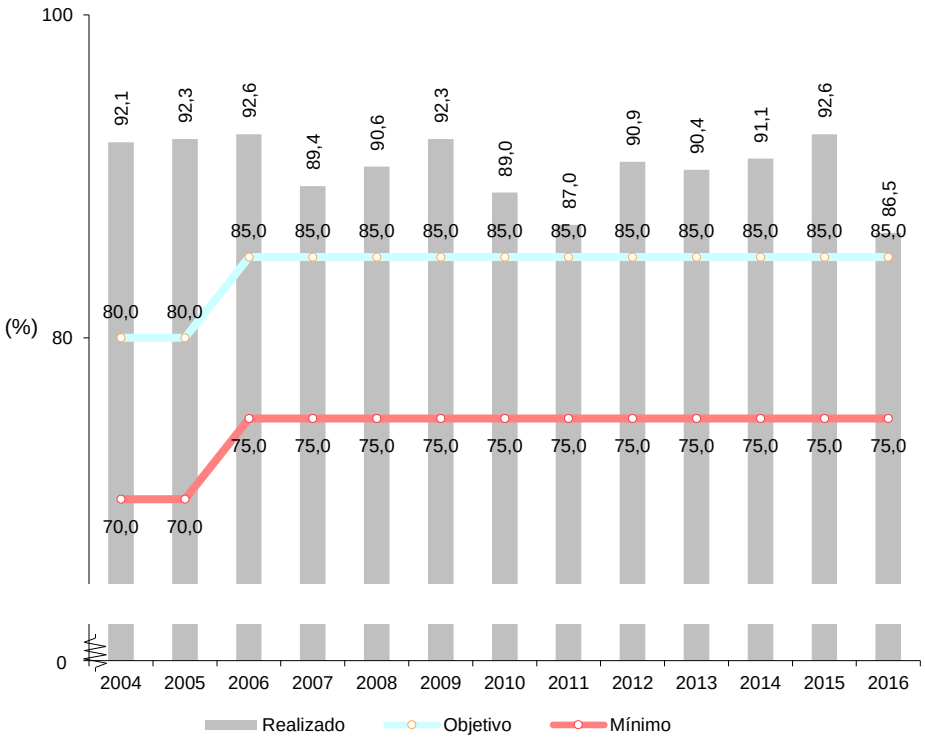
Fonte: CTT. Indicador existente desde 2004. A metodologia de cálculo do IQS foi alterada em 2008 e em 2009, pelo que o seu valor a partir de 2009 não é diretamente comparável com os anos anteriores. Até 2007, o valor do IQS foi calculado com base nos 12 meses do ano civil. Em 2008 o valor do IQS foi calculado com base nos últimos 12 meses a terminar em outubro de 2008. A partir de 2009, inclusive, passou a ser calculado com base nos valores dos últimos 4 trimestres a terminar em setembro de cada ano.

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



Fonte: CTT. Em 2015 e em 2016 a metodologia de cálculo sofreu alterações, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acautelada.

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

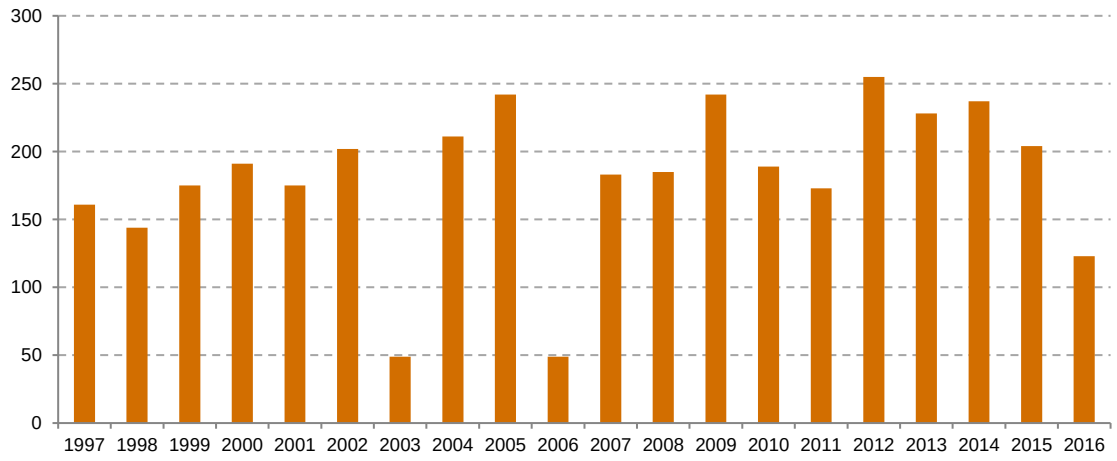


Fonte: CTT. Em 2016 a metodologia de cálculo sofreu alterações, pelo que a sua comparação com valores anteriores deverá ser acautelada.

O indicador da demora de encaminhamento no correio registado atingiu em 2016, ano em que se iniciou a sua aplicação, o valor de 92% entregue no prazo de até 1 dia útil (até D+1) a nível nacional, superando o valor objetivo, de 91%.

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 acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.

4. Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço a definir

4.1. Atuais parâmetros e indicadores de qualidade de serviço

A Tabela 3 apresenta os indicadores de qualidade de serviço (IQS) atualmente em vigor[24], os quais estão relacionados com os seguintes parâmetros de qualidade de serviço (PQS):

a) demora de encaminhamento (incluindo extravios ou demoras longas[25]): IQS1 a IQS9 e IQS11;

b) tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais: IQS10.

[24] Definidos na referida deliberação da ANACOM de 30.12.2014, para vigorarem no período 2015-17.

[25] Extravios e demoras longas.

Tabela 3- IQS e respetivos objetivos de qualidade, definidos na deliberação de 30.12.2014

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)		Valor	
		Mínimo	**Objetivo**
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	95,5%	96,3%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	93,5%	94,5%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	84,0%	87,0%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3‰	1,4‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	2,5‰	1,5‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	95,5%	96,3%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	85,0%	88,0%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	95,0%	97,0%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	90,5%	92,0%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	75,0%	85,0%
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	89,0%	91,0%

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

Pode-se considerar que a generalidade dos serviços prestados pelos CTT, no âmbito do serviço universal, encontra-se abrangida pelos referidos IQS, atendendo a que:

a) o IQS referente ao tempo em fila de espera abrange a prestação de todos os serviços postais;

b) os IQS relacionados com demora de encaminhamento abrangem a maioria dos serviços prestados pelos CTT no âmbito do serviço universal:

   i. correio normal nacional, correio azul nacional, correio registado nacional e correio transfronteiriço, no que respeita a envios de correspondência;

   ii. jornais e publicações periódicas, no âmbito nacional;

   iii. encomendas, no âmbito nacional.

A deliberação da ANACOM de 30.12.2014 definiu também um indicador global de qualidade de serviço (IG), calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para cada um dos referidos IQS.

Face às características dos serviços postais que integram o serviço universal, a ANACOM considera que importa continuar a definir indicadores relacionados com as demoras de encaminhamento e com o tempo em fila de espera.

A nível europeu, em 2016 todos os Estados-Membros e ainda a Islândia, Noruega, Macedónia, Sérvia e Suíça aplicavam também objetivos regulatórios para a demora de encaminhamento, sendo que a Bélgica, Bulgária, Portugal e Eslováquia aplicavam também objetivos regulatórios para o tempo em fila de espera (Tabela 4).

Tabela 4 – Objetivos regulatórios (ano 2015)

Países	Demora de encaminhamento	Extravios ou demoras longas *	Tempo em fila de espera
Áustria	Sim		
Bélgica	Sim		Sim
Bulgária	Sim		Sim
Croácia	Sim		
Chipre	Sim		
República Checa	Sim		
Dinamarca	Sim		
Estónia	Sim		
Finlândia	Sim		
França	Sim		
Alemanha	Sim		
Grécia	Sim		
Hungria	Sim	Sim	
Irlanda	Sim		
Islândia	Sim		
Itália	Sim		
Létónia	Sim		
Lituânia	Sim		
Luxemburgo	Sim		
Malta	Sim	Sim	
Holanda	Sim		
Noruega	Sim		
Polónia	Sim		
Portugal	Sim	Sim	Sim
Macedónia	Sim		
Roménia	Sim		
Sérvia	Sim		
Eslováquia	Sim		Sim
Eslovénia	Sim		
Espanha	Sim		
Suécia	Sim		
Suíça	Sim		
Reino Unido	Sim		
Total Sim	**33**	**3**	**4**

Fonte: *ERGP (17) 35 – Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends* (disponível em http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en).

* 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.

De igual modo, a nível dos serviços, conforme a seguir referido considera-se que devem continuar a definir-se indicadores de qualidade de serviço relativos a encomendas,

correspondências (correio normal, correio azul e correio registado) e jornais e publicações periódicas.

Encomendas:

No âmbito do serviço postal universal, os CTT oferecem o serviço de 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 13.º da Lei Postal, tanto mais que os dados disponíveis apontam para que os CTT continuem a ser a única empresa a prestar este serviço no âmbito do serviço universal.

Refira-se que, a nível europeu, em 2016, para além de Portugal outros 21 países definiram indicadores de qualidade de serviço para a demora de encaminhamento de encomendas[26], num universo de 33 países (ver Tabela 5).

Jornais e publicações periódicas:

Entende-se que também devem continuar a definir-se obrigações de desempenho para a demora de encaminhamento do serviço de jornais e publicações periódicas, que constitui uma das vertentes do serviço postal universal em Portugal e atendendo a que os CTT continuam a deter uma quota de mercado significativa na prestação deste serviço.

A nível europeu, para além de Portugal aparentemente apenas Malta definiu indicadores para a demora de encaminhamento de jornais e/ou publicações periódicas (ver Tabela 5). No entanto, em Malta a medição não é efetuada de forma autónoma para estes envios, estando incluída na medição da demora de encaminhamento do correio prioritário e/ou do correio em quantidade. Há também países em que não existe uma oferta específica para os jornais e publicações periódicas (e.g., Hungria), em regra aplicando-se-lhes as condições de oferta, e o tarifário, aplicáveis aos envios de correspondências, podendo por esse motivo estar englobados na avaliação da qualidade de serviço destas últimas.

[26] Fonte: Relatório ERGP (17) 35.

Correspondências:

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

Estes são os serviços de correspondências mais utilizados pelos clientes residenciais, de acordo com os dados disponíveis (designadamente, os dados de tráfego por serviço reportados pelos CTT à ANACOM, bem como os referidos Inquérito ao Consumo de Serviços Postais e estudo sobre as necessidades dos consumidores de serviços postais). São também os mais utilizados por clientes empresariais, de acordo com informação estatística e do sistema de contabilidade analítica reportada pelos CTT à ANACOM.

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

A nível europeu, em 2016, dos 33 países considerados 31 países (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 5).

Desses 33 países, 19 (com Portugal) definiram também objetivos de desempenho para a demora de encaminhamento de um serviço não prioritário de envios de correspondências, no âmbito nacional, que em Portugal corresponde ao serviço de correio normal (ver Tabela 5). Nos que não definiram esses objetivos, na maioria dos casos tal deveu-se ao facto de o prestador de serviço universal não oferecer um serviço não prioritário.

Portugal e mais 13 países definiram objetivos de desempenho para a demora de encaminhamento, a nível nacional, de um serviço registado (de correspondências). No caso de Portugal, a partir de 2016.

Não se considera necessário definir objetivos de desempenho específicos para o correio verde, atendendo a que, apesar de se verificar um ligeiro aumento do tráfego do correio verde[27], este serviço é, no âmbito das correspondências, o menos utilizado pelos clientes

[27] Conforme Resultados Consolidados dos CTT no 1º semestre de 2017, página 6 (http://web3.cmvm.pt/SDI/emitentes/docs/FR65361.pdf).

(representando menos de (IIC)[28] (FIC)[29]% do tráfego do serviço universal)[30].

Tabela 5 - Objetivos regulatórios definidos para o parâmetro da demora de encaminhamento (2016)

Países	Correio prioritário	Correio não prioritário	Correio registado	Correio em quantidade	Jornais e publicações periódicas	Encomendas
Áustria	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim
Bélgica	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Bulgária	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim
Croácia	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Chipre	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
República Checa	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Dinamarca	b)	Sim	Não	Não	Não	Sim
Estónia	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Finlândia	Sim[c)]	Sim[c)]	Não	Não	Não	Não
França	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Alemanha	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim
Grécia	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Hungria	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Irlanda	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não
Itália	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Letónia	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Lituânia	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Luxemburgo	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não
Malta	Sim	Não	Sim	Sim	Sim[a)]	Sim
Holanda	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Noruega	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim
Polónia	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim
Portugal	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
Macedónia	Não	Sim	Não	Não	Não	Sim
Roménia	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim
Eslováquia	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Eslovénia	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim
Espanha	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim
Suécia	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Suíça	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim
Sérvia	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim
Islândia	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Reino Unido	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Total Sim	**31**	**19**	**14**	**6**	**2[a)]**	**22**

Fonte: Relatório ERGP (17) 35 e ANACOM.

a) A medição da demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas não é efetuada de forma separada, estando incluída na medição da demora de encaminhamento dos envios de correio prioritário e/ou correio em quantidade.

b) Não aplicável desde 01.07.2016.

c) De acordo com alteração da lei, publicada em 02.11.2017, o prestador de serviço universal passou a estar obrigado a distribuir 50% dos envios no prazo de até D+4 e 97% até D+5.

Espanha e Sérvia indicaram não diferenciar entre correio prioritário e correio não prioritário. Na República Checa, Irlanda, Malta, Áustria, Alemanha, Luxemburgo, Holanda e Eslovénia não existe um serviço não prioritário, no âmbito do serviço universal. Espanha mede a demora de encaminhamento do correio em quantidade e do correio prioritário em conjunto. A Hungria não separa o serviço de jornais e publicações periódicas do serviço das correspondências. A Sérvia tem valores objetivos para a demora de encaminhamento de encomendas, mas estes não são medidos.

[28] Início de informação confidencial.

[29] Fim de informação confidencial.

[30] Ver, também, Inquérito ao Consumo de Serviços Postais, 2016.

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

Adicionalmente, considera-se que se devem continuar a definir indicadores de qualidade para os serviços (de correspondência) internacionais destinados aos Estados-Membros, e que na deliberação da ANACOM de 30.12.2014 correspondem aos IQS7 (Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário em D+3) e IQS8 (Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário em D+5).

A nível europeu, 23 países definiram objetivos regulatórios para os envios transfronteiriços (de correspondências) - ver tabela seguinte. A grande maioria dos países adotou como valor objetivo o valor estabelecido na Diretiva Postal (85% para os envios entregues no prazo de D+3 e 97% para D+5). Portugal, Bélgica, Malta, França e Islândia definiram valores objetivo mais exigentes do que os estabelecidos na Diretiva Postal.

No entanto, tendo em conta que os valores realizados dependem não apenas dos CTT mas também dos restantes prestadores de serviço nos restantes países, os indicadores referentes ao correio transfronteiriço intracomunitário passam a ter como objetivo primordial a monitorização dos níveis de qualidade nos envios com origem ou destino em Portugal, deixando de relevar para efeitos de aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores, previsto no capítulo 7, a ativar em caso de não se atingirem os objetivos de desempenho definidos.

Perante degradação destes níveis, a ANACOM poderá intervir, no quadro das suas atribuições e competências.

Tabela 6 - Objetivos regulatórios definidos para o correio transfronteiriço (2016)

	D+1	D+3	D+5
Áustria	-	85%	97%
Bélgica	93%	-	-
Bulgária	-	85%	97%
Croácia	-	85%	97%
Chipre	-	85%	97%
Finlândia (a)	-	85% (d)	97%
França	-	90%	97%
Alemanha	-	85%	97%
Grécia	-	85%	97%
Hungria	-	85%	97%
Islândia	-	90%	97%
Irlanda	-	85%	97%
Itália	-	85%	97%
Lituânia	-	85%	97%
Luxemburgo	-	85%	97%
Malta	95%	-	-
Noruega	-	85%	97%
Portugal	-	88%	97%
Roménia	-	85%	97%
Sérvia	-	85%	97%
Eslovénia	-	85%	97%
Espanha (b)	-	85%	97%
Reino Unido	-	85%	-
Total	**2**	**21**	**20**

Fonte: Relatório ERGP (17) 35 e ANACOM.

Notas: (a) Finlândia: de acordo com alteração da lei, publicada em 02.11.2017, o prestador de serviço universal passou a estar obrigado a distribuir 50% dos envios transfronteiriços intracomunitários no prazo de até D+3 e 97% até D+5. (b) Espanha – resultados disponíveis apenas para cada fluxo bilateral (país a país).

4.2. Novos parâmetros e indicadores de qualidade de serviço

Os indicadores de qualidade de serviço que têm vindo a ser definidos pela ANACOM aplicam-se, salvo raras exceções[31], a todo o território nacional, devendo os objetivos impostos ser assegurados pelos CTT, em termos médios, em todo o território ao longo do ano.

Esta situação permite que a qualidade de serviço realizada pelos CTT, para os padrões de serviço oferecidos para os vários serviços (e.g., entrega até D+1 para o correio azul,

[31] As exceções são os IQS relativos à demora de encaminhamento do correio azul, que se aplicam ao Continente, por um lado, e aos fluxos CAM, por outro.

entrega até D+3 para o correio normal), não seja uniforme em todo o território nacional, tendo a ANACOM tem conhecimento, como já referido, da existência de diversas reclamações relativas a atrasos na distribuição dos envios postais em certas zonas ou locais do território nacional, independentemente de, em termos médios anuais, os CTT cumprirem os objetivos de desempenho que se encontram obrigados a assegurar.

De acordo com a informação disponível, no Reino Unido encontram-se fixados objetivos de qualidade a cumprir por zonas geográficas, no entanto apenas para os envios prioritários (com padrão de entrega em D+1), sendo a obrigação de qualidade uniforme em todas as zonas geográficas embora inferior à que é exigida para a média do território. Em termos práticos, tal corresponde a aceitar que a qualidade de serviço não seja uniforme em todo o território, sendo fixado, no entanto, um limite mínimo para a qualidade de serviço admissível em cada região de destino[32].

Os restantes Estados-Membros, ou tão só uma parte dos mesmos, opta por definir, em paralelo com a obrigação de entrega de uma determinada percentagem dos envios no padrão de serviço que caracteriza o serviço em causa, o que se pode denominar de uma obrigação associada à "velocidade" de entrega do serviço, uma outra obrigação, que aqui será denominada de "fiabilidade", que visa evitar que a parte remanescente dos envios postais que não sejam entregues dentro do padrão de velocidade do serviço sejam entregues muito para além daquele padrão, ou seja, visa limitar a ocorrência do que se pode denominar de "piores casos" ou de demoras longas. Na prática isto significa estabelecer e conjugar dois objetivos de demora de encaminhamento, em que o associado à referida "fiabilidade" terá necessariamente uma abrangência razoavelmente próxima dos 100% e tão mais próxima de 100% quanto maior o diferencial entre o prazo de referência da obrigação associada à "fiabilidade" e o prazo de referência da obrigação associada à "velocidade".

Para melhor elucidação do acima referido, apresentam-se, nas tabelas seguintes, os objetivos de desempenho definidos em vários países europeus, por tipo de serviço[33], os

[32] O objetivo de desempenho imposto é de 93,0% dos envios prioritários serem entregues em D+1 a nível nacional e de 91,5% serem entregues em cada área geográfica definida (com base nos códigos postais no Reino Unido). Esta última obrigação não se aplica a três áreas geográficas. De salientar que o regulador inglês (Ofcom) não impôs limites específicos à variação máxima de preços permitida para este serviço (com padrão de entrega de D+1), contrariamente ao que impôs ao serviço não prioritário, cuja variação média anual dos preços está sujeita a um limite máximo.

[33] A informação tem por base dados de 32 países.

quais, salvo a referida exceção no Reino Unido, se aplicam, em termos médios, ao território nacional de cada país.

A informação constante da tabela seguinte permite concluir que 22 países, num total de 32, definiram objetivos para "velocidade" e "fiabilidade" para o correio nacional prioritário. De entre estes, constata-se que:

a) 9[34] definiram um objetivo de "fiabilidade" para uma demora de encaminhamento correspondente a dois dias adicionais à demora de encaminhamento correspondente à "velocidade" do padrão do serviço[35];

b) 9 países[36] definiram um objetivo de "fiabilidade" para uma demora de encaminhamento correspondente a um dia adicional à demora de encaminhamento correspondente à "velocidade" do padrão do serviço;

c) 4 países[37] definiram objetivos de "fiabilidade" para demoras de encaminhamento correspondentes a um e a dois dias adicionais à demora de encaminhamento correspondente à "velocidade";

d) 1 (Áustria) definiu objetivos para demoras de encaminhamento correspondentes a um e a três dias adicionais à demora correspondente à "velocidade".

[34] Chipre, Grécia, França, Hungria, Irlanda, Lituânia, Noruega, Suécia e Espanha.

[35] Por exemplo, em França encontra-se definido um objetivo de desempenho para o padrão D+1 e outro para o padrão D+3.

[36] Áustria, Bélgica, Bulgária, Alemanha, Croácia, Luxemburgo, Roménia, Sérvia e Eslováquia. Apenas se consideram os países que definiram um objetivo para D+1.

[37] Malta, Polónia, Sérvia e Eslovénia.

Tabela 7 – Objetivos de desempenho para correio nacional prioritário (ano 2016)

País	Até D+1	Até D+2	Até D+3	Até D+4	Até D+5
Suíça	97%				
Eslovénia	95%	99,5%	100%		
Malta	95%	98%	99%		
Áustria	95%	98%		100%	
Holanda	95%				
Portugal	94,5% (fluxos Continente)	87% (fluxos CAM)			
Irlanda	94%		99,5%		
Eslováquia	93%	99%			
Bélgica	93%	97%			
Dinamarca**					93%
Reino Unido	93%				
República Checa	92%				
Chipre	90%		97%		
Hungria	90%		97%		
Estónia	90%				
Letónia	90%				
Grécia	87%		98%		
Roménia	85%	97%			
Croácia	85%	95%			
França	85%		99%		
Lituânia	85%		97%		
Noruega	85%		97%		
Suécia	85%		97%		
Islândia	85%				
Bulgária	80%	95%			
Alemanha	80%	95%			
Itália*	80%*	80%*	80%*	98%*	
Finlândia***	80%				
Polónia	82%	90%	94%		
Sérvia	80%	85%	90%		
Luxemburgo	-	85%	99%		
Espanha			93%		99%

Fonte: Relatório ERGP (17) 35 e ANACOM.

*Itália: Em Itália, o padrão de serviço D+1, D+2 e D+3 corresponde ao padrão de serviço "velocidade", dependendo das regiões de origem e de destino dos envios. O padrão D+4 corresponde ao que aqui se designa por "fiabilidade", sendo que, em média, 98% dos envios terão de ser entregues no território do país até D+4.

** Dinamarca: aplicável a partir de 01.07.2016; até 30.06.2016, a obrigação era de 93% até D+1.

*** Finlândia: de acordo com alteração da lei, publicada em 02.11.2017, a obrigação de qualidade (acima indicada) foi substituída por uma em que o prestador de serviço universal passou a ser obrigado a distribuir 50% dos envios no prazo de até D+4 e 97% até D+5.

A informação constante da tabela seguinte permite concluir que 10 países, num total de 18, definiram objetivos para “velocidade” e “fiabilidade” para o correio nacional não prioritário. De entre estes, constata-se que:

a) 2 países cujo objetivo “velocidade” é D+3[38], definiram objetivo de “fiabilidade” para D+5;

b) dos 7 países cujo objetivo “velocidade” é D+2, dois definiram objetivo de “fiabilidade” para D+3[39], três para D+4[40] e um (Sérvia) para D+2, D+3 e D+5;

c) 7[41] definiram um objetivo de “fiabilidade” para uma demora de encaminhamento correspondente a dois dias adicionais à demora de encaminhamento correspondente à “velocidade” do padrão do serviço;

d) 2[42] países definiram um objetivo de “fiabilidade” para uma demora de encaminhamento correspondente a um dia adicional à demora de encaminhamento correspondente à “velocidade” do padrão do serviço.

[38] Hungria e Polónia.
[39] Finlândia e Bulgária.
[40] França, Eslováquia e Lituânia.
[41] França, Eslováquia, Lituânia, Hungria, Polónia, Itália e Noruega.
[42] Finlândia e Bulgária.

Tabela 8 – Objetivos de desempenho para correio nacional não prioritário (ano 2016)

País	Até D+1	Até D+2	Até D+3	Até D+4	Até D+5	Até D+6
Reino Unido			98,5%			
Finlândia**		95%	98%			
Letónia			98%			
Bélgica		95%				
Suíça			97%			
Portugal			96,3%			
Sérvia		80%	85%		90%	
Bulgária		80%	95%			
Croácia			95%			
França		93,75%		99%		
Eslováquia		93%		99%		
Lituânia		85%		97%		
Hungria			85%		97%	
Islândia			85%			
Polónia			85%		97%	
Dinamarca*					93%*	
Itália				90%		98%
Noruega				85%		97%

Fonte: Relatório ERGP (17) 35 e ANACOM.

* Dinamarca: A partir de 01.07.2016, objetivo é de 93% até D+5, até 30.06.2016, objetivo era de 93% até D+4.

** Finlândia: de acordo com alteração da lei, publicada em 02.11.2017, a obrigação de qualidade (acima indicada) foi substituída por uma em que o prestador de serviço universal passou a ser obrigado a distribuir 50% dos envios no prazo de até D+4 e 97% até D+5.

De acordo com a tabela seguinte, 9 países definiram objetivos para "velocidade" e "fiabilidade" para o correio registado nacional. De entre estes:

a) 5 definiram um objetivo de "fiabilidade" para uma demora de encaminhamento correspondente a dois dias adicionais à demora de encaminhamento correspondente à "velocidade" do padrão do serviço[43];

b) 3 países definiram um objetivo de "fiabilidade" para uma demora de encaminhamento correspondente a um dia adicional à demora de encaminhamento correspondente à "velocidade" do padrão do serviço[44];

c) 1 (Malta) definiu objetivos para D+1, D+2 e D+3.

[43] Lituânia (D+1 e D+3), França e Eslováquia (D+2 e D+4), Hungria (D+3 e D+5) e Itália (D+4 e D+6).

[44] Áustria (D+1, D+2 e D+4), Alemanha (D+1 e D+2) e Luxemburgo (D+2 e D+3).

Tabela 9 – Objetivos de desempenho para correio registado nacional (ano 2016)

País	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6
Reino Unido	99%					
Malta	98%	99%	99%			
Áustria	95%	98%		100%		
Bélgica	95%					
Portugal (a)	91%					
Lituânia	85%		97%			
Alemanha	80%	95%				
França		95%		99%		
Eslováquia		93%		99%		
Luxemburgo		85%	99%			
Hungria (b)			85%		97%	
Itália				90%		98%

Fonte: Relatório ERGP (17) 35 e ANACOM.

(a) A partir de 2016.

(b) Aplicáveis apenas a envios com caráter "oficial".

A informação constante da tabela seguinte permite concluir que 14 países, num total de 21, definiram objetivos para "velocidade" e "fiabilidade" para o serviço de encomendas. De entre estes, constata-se que:

a) 5[45] países definiram um objetivo de "fiabilidade" para uma demora de encaminhamento correspondente a um dia adicional à demora de encaminhamento correspondente à "velocidade" do padrão do serviço;

b) 6[46] definiram um objetivo de "fiabilidade" para uma demora de encaminhamento correspondente a dois dias adicionais à demora de encaminhamento correspondente à "velocidade" do padrão do serviço;

c) Malta definiu objetivos para D+1, D+2 e D+3;

d) Áustria definiu um objetivo de "fiabilidade" para uma demora de encaminhamento correspondente a três dias adicionais à demora de encaminhamento correspondente à "velocidade" do padrão do serviço;

e) Sérvia definiu objetivos para D+2, D+3 e D+5.

[45] Bulgária, Hungria, Eslovénia, Eslováquia e Suíça.

[46] Eslováquia, Espanha, França, Noruega, Polónia e Roménia.

Tabela 10 – Objetivos de desempenho para encomendas (ano 2016)

País	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6
Malta	98%	99%	99%			
Bélgica	95%					
Suíça	95%	95%				
Dinamarca	93%					
Sérvia (a)		80%	90%		95%	
Bulgária	80%	95%				
Eslováquia (a)		93%		99%		
Polónia	80%		90%			
Hungria		85%	95%			
Eslovénia		80%	95%			
Portugal			92%			
Áustria		90%			100%	
França		90%		98,5%		
Roménia (a)		85%		97%		
Alemanha (a)		80%				
Espanha			80%		95%	
Macedónia (a)		70%	75%		80%	
Letónia				98%		
Lituânia				97%		
Itália				90%		
Noruega				85%		97%

Fonte: Relatório ERGP (17) 35.

(a) Países com objetivo definido mas onde a medição não foi realizada.

Face ao acima exposto, considerando que:

a) as atuais obrigações de desempenho impostas aos CTT, que incidem sobre o padrão de serviço ("velocidade") que o caracteriza, embora correspondendo a valores de qualidade a assegurar em termos médios no território nacional, ainda assim constituem uma restrição à quebra e disponibilização pelo referido prestador de níveis de qualidade de serviço abaixo de um determinado limiar[47];

b) as atuais obrigações de desempenho não limitam, no entanto, de forma adequada, a ocorrência de casos em que a parte remanescente dos envios postais que não

[47] Sendo que a verificação de níveis de qualidade abaixo do limiar médio definido poderá acarretar a aplicação de medidas de compensação aos utilizadores e de outras sanções que sejam aplicáveis.

sejam distribuídos dentro do padrão de serviço definido, sejam distribuídos com demoras de encaminhamento significativas;

c) a imposição de obrigações de desempenho que incidem sobre o padrão de serviço ("velocidade"), como hoje existem, complementadas pela imposição de obrigações sobre a qualidade de serviço que incidem sobre a parte remanescente dos envios postais que não sejam distribuídos dentro daquele prazo, constitui uma medida que permitirá limitar situações em que a demora de encaminhamento de uma parte dos envios seja muito significativa, permitindo melhorar a qualidade de serviço não só em termos médios nacionais mas também a nível de áreas geográficas específicas do país;

d) o objetivo de melhorar a qualidade de serviço, não só em termos médios nacionais, como a nível de áreas geográficas específicas do país, poderá ser melhor alcançado com a imposição, em simultâneo, de objetivos de desempenho mais exigentes para alguns dos atuais IQS,

a ANACOM considera que:

A. Devem ser criados novos indicadores de qualidade associados à demora de encaminhamento dos envios postais que limitem a ocorrência de situações de demoras de encaminhamento significativamente superiores ao padrão de serviço ("velocidade") que caracteriza o serviço em causa, com a definição de objetivos de desempenho muito próximos de 100%, concretamente de 99,9%.

   Como se verifica na maioria dos países que aplicam dois objetivos de desempenho para o mesmo serviço, considera-se que os novos indicadores de qualidade devem ser definidos para demoras de encaminhamento de D+X+2, sendo D+X o padrão de serviço ("velocidade") do serviço em causa. Assim, a título de exemplo, define-se um novo indicador de qualidade de serviço para a demora de encaminhamento do correio normal em D+5, limitando assim as demoras de encaminhamento dos envios que não sejam entregues dentro do respetivo padrão de serviço (D+3).

B. Devem ser definidos objetivos de desempenho mais exigentes do que os atualmente definidos, para alguns dos atuais IQS, o que permitirá melhorar a qualidade de serviço não só em termos médios nacionais como a nível de áreas geográficas específicas do

país, o que será efetuado (nos subcapítulos seguintes) quer por via de uma maior exigência a nível dos objetivos de desempenho, quer por via da eliminação dos valores mínimos associados aos IQS.

A ANACOM tem vindo a definir para cada IQS, não só o objetivo de desempenho a atingir anualmente, mas também um valor mínimo, necessariamente inferior àquele, que representa o valor mínimo aceitável abaixo do qual se considera que há incumprimento do IQS e que dá lugar à ativação do mecanismo de compensação aos utilizadores.

Adicionalmente, efetua uma avaliação global do nível de qualidade de serviço atingido, por via da definição de um Indicador global que considera os níveis de realização de todos os IQS, sendo que, havendo situações de IQS que estejam abaixo do respetivo objetivo de desempenho mas acima do referido valor mínimo, apenas não haverá lugar à ativação do mecanismo de compensação aos utilizadores por incumprimento do Indicado global de qualidade se outros IQS estiverem acima dos respetivos valores objetivo, compensando de algum modo os IQS que se situam abaixo do valor objetivo.

A ANACOM considera que a eliminação do referido valor mínimo associado a cada IQS contribuirá para melhor assegurar que seja observado o objetivo de desempenho definido para cada IQS, dado que o não cumprimento do objetivo de desempenho não poderá ser compensado por via de um indicador global de serviço.

A ANACOM não deixará, no entanto, de atender, no âmbito da verificação do nível de realização do objetivo de desempenho de cada IQS, ao erro amostral associado à estimativa do valor do IQS observado.

Do exposto decorre que deixa de ser necessário continuar a definir-se um indicador global de qualidade de serviço, pois o não cumprimento do objetivo de desempenho de um qualquer IQS deixa de poder ser compensado por melhores níveis de realização observados por outros IQS.

C. Não é necessário, também face às medidas referidas em A e B, definir ou impor objetivos de desempenho, por zona geográfica (com a exceção da situação específica das Regiões Autónomas), para os atuais indicadores de qualidade de serviço associados ao padrão de serviço (”velocidade”), dado que aquelas medidas limitarão

a possibilidade de ocorrência de desvios significativos entre a qualidade verificada em cada região e a média nacional.

D. Os objetivos para os novos IQS, sendo definidos tendo também em conta o histórico dos valores realizados pelos CTT em anos recentes, são ainda assim fixados a níveis exigentes, visando assegurar uma melhor qualidade do serviço postal universal.

4.3. PQS - Demoras de encaminhamento nos envios postais

4.3.1. Correio normal

Face ao exposto, relativamente ao serviço de correio normal, adicionalmente ao atual IQS que impõe a percentagem de envios de correio normal a entregar até 3 dias úteis (ou seja, até D+3), define-se um novo indicador que impõe um novo objetivo, a atingir até D+5.

Relativamente ao objetivo de desempenho para o atual correio normal entregue em D+3, salienta-se que o valor verificado por este IQS em 2016 é o valor mais baixo registado desde 2007, inclusive (cf. observado no Gráfico 1). Coincidentemente com este pior desempenho, como já referido verificou-se em 2016 um aumento do número de reclamações sobre o serviço postal prestado pelos CTT, designadamente sobre a distribuição.

Considera-se, no entanto, que, no caso do correio normal, o atual objetivo de qualidade (entrega até D+3 em 96,3% dos casos) representa um nível de qualidade adequado tendo em conta o necessário equilíbrio entre a prestação de um serviço universal e os custos associados à sua prestação, mantendo-se Portugal entre os países europeus com um nível objetivo mais elevado (ver Tabela 8).

Para o novo IQS, define-se como objetivo que 99,9% dos envios de correio normal sejam entregues até 5 dias úteis, o que restringe a apenas 0,1% a percentagem daqueles envios que podem ter uma demora de encaminhamento superior.

Com a definição desta nova obrigação, considera-se desnecessário continuar a definir o IQS relativo ao correio normal não entregue até 15 dias úteis, cujo objetivo é de 1,4‰ (ou seja, que 99,86% dos envios efetuados sejam entregues até 15 dias úteis). No entanto, clarifica-se que os indicadores relativos à demora de encaminhamento no correio normal passam a incluir, na sua metodologia de cálculo, os extravios.

A Tabela seguinte resume os IQS, e respetivos objetivos de desempenho, a atingir pelos CTT.

Tabela 11 – Indicadores de qualidade de serviço para o correio normal

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
Atual IQS1	**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.	96,3% até D+3
NOVO	**Demora de encaminhamento no correio normal (D+5)** 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 5 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.	99,9% até D+5

4.3.2. Correio azul

Relativamente ao correio azul, e tendo em conta os princípios anteriormente expostos:

a) Mantém-se o atual IQS referente à percentagem de envios no Continente entregues até D+1, definindo-se um novo, cujo objetivo é de 99,9% entregue até D+3;

b) Mantém-se o atual IQS referente à percentagem de envios com origem ou destino nas Regiões Autónomas (fluxos CAM) entregues até D+2, definindo-se um novo IQS, cujo objetivo é de 99,9% entregue até D+4.

Com a definição dos referidos novos IQS, e tal como a solução preconizada para o correio normal, considera-se desnecessário continuar a definir o IQS relativo ao correio azul não entregue até 10 dias úteis, cujo objetivo é de 1,5‰ (ou seja, que 99,85% dos envios efetuados sejam entregues até 10 dias úteis). No entanto, clarifica-se que os indicadores relativos à demora de encaminhamento no correio azul passam a incluir, na sua metodologia de cálculo, os extravios.

Relativamente aos objetivos de desempenho dos atuais IQS:

Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1) (atual IQS2)

O atual valor objetivo é de 94,5%.

O valor verificado por este IQS em 2016 é o valor mais baixo registado desde 2007, inclusivamente não atingindo o respetivo valor objetivo (cf. observado no Gráfico 2). Coincidentemente com este pior desempenho, como já referido, verificou-se em 2016 um aumento do número de reclamações sobre o serviço postal prestado pelos CTT, designadamente sobre a distribuição.

Considera-se, no entanto, que tal como no caso do correio normal, por um lado o atual objetivo de qualidade (notando-se que agora se elimina o valor mínimo) representa um nível de qualidade adequado tendo em conta o necessário equilíbrio entre a prestação de um serviço universal e os custos associados à sua prestação, continuando Portugal a situar-se entre os países europeus com um nível objetivo mais elevado (ver Tabela 7), e, por outro lado, a eliminação do valor mínimo e a definição do novo IQS que fixa que 99,9% dos envios sejam entregues até 3 dias úteis, permitirá colmatar em grande medida eventuais situações de distribuição anómala em certas áreas geográficas que poderão estar na origem das reclamações recebidas sobre distribuição postal.

Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2) (atual IQS3)

O atual valor objetivo é de 87,0%.

Depois de um período recente em que para este IQS se verificaram valores anuais acima de 93% (anos de 2012 a 2014 – Gráfico 3) ou mesmo acima de 91% (anos 2009 a 2011), este IQS apresenta em 2015 e 2016 valores entre 89% e 91%, ainda assim superando o valor objetivo de 87,0%

Neste caso específico, visando uma maior convergência entre a qualidade de serviço nas Regiões Autónomas e a qualidade de serviço no Continente, considera-se que se deve aumentar o valor mínimo deste IQS, fixando-se o seu valor em 90,0%, valor muito próximo do verificado em 2015 e acima do verificado em 2016, representando um aumento de 3 pontos percentuais face ao objetivo atual.

A Tabela seguinte resume os IQS, e respetivos objetivos de desempenho, a atingir pelos CTT.

Tabela 12 – Indicadores de qualidade de serviço para o correio azul

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
Atual IQS2	**Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+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	94,5% até D+1
Atual IQS3	**Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)** 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	90,0% até D+2 (atual objetivo é 87,0%).
NOVO	**Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+3)** Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio azul, 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	99,9% até D+3
NOVO	**Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+4)** 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 4 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas	99,9% até D+4

4.3.3. Jornais e publicações periódicas

Relativamente ao serviço de correio editorial / jornais e publicações periódicas, no âmbito nacional, o padrão de entrega divulgado pelos CTT para este serviço é o constante na tabela seguinte[48].

Tabela 13 – Padrões do serviço de jornais e publicações periódicas

	Continente	Ilhas
Publicações diárias e semanais	Até 1 dia útil	Até 2 dias úteis
Publicações com outras periodicidades	Até 3 dias úteis	Até 3 dias úteis

Fonte: CTT.

Atualmente, encontra-se definido um IQS que define o objetivo global de desempenho de 96,3% (igual ao do correio normal, no mesmo prazo) para a percentagem destes envios que atingem o seu destino até 3 dias úteis. Para este IQS têm-se verificado valores anuais

[48] Padrão de entrega indicativo, divulgado pelos CTT em www.ctt.pt (consulta efetuada em 08.11.2017).

superiores a 96,5% (Gráfico 6). No âmbito da medição deste IQS consideram-se envios com diversas periodicidades (como por exemplo diária, semanal, quinzenal e mensal).

Importa assegurar que os jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal (por exemplo os diários e semanais), são entregues aos destinatários em tempo útil, visando a satisfação das necessidades dos utilizadores (expedidores e recetores). Neste contexto, define-se um indicador para a demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, que, de forma análoga ao correio azul, fixa a percentagem deste tipo de jornais distribuídos no prazo de até 1 dia útil, no Continente, e até 2 dias úteis, nos fluxos CAM. Para estes novos IQS, dado o caráter prioritário da distribuição dos mesmos, fixam-se também os mesmos objetivos de desempenho que se fixam para o correio azul.

Simultaneamente, define-se um indicador para os envios com periodicidade superior à semanal (abrangendo, por exemplo, as publicações com periodicidade quinzenal e mensal), fixando-se para este o mesmo objetivo que é fixado para o correio normal (96,3% entregue no prazo de 3 dias úteis, em termos médios nacionais).

Por analogia com o correio normal e com o correio azul, e por aplicação dos mesmos princípios que veem a ser seguidos, também para este serviço definem-se indicadores de qualidade que fixam que 99,9% dos envios devem ser entregues num determinado prazo limite, adotando-se os mesmos prazos que se fixam para o correio azul, no caso dos envios com periodicidade diária ou semanal, e para o correio normal, no caso dos envios com periodicidade superior à semanal.

Face ao exposto, definem-se os seguintes IQS relativamente ao serviço de correio editorial/ jornais e publicações periódicas.

Tabela 14 - IQS aplicáveis ao correio editorial / jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal (ex.: diária)

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
NOVO	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – Continente (D+1)** Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente, que atingem o seu destino até 1 dia útil após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos enviados	94,5% até D+1
NOVO	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – Continente (D+3)** Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente, 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	99,9% até D+3
NOVO	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – CAM (D+2)** Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre estas, designados por fluxos CAM, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos enviados.	90,0% até D+2
NOVO	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – CAM (D+4)**	99,9% até D+4
	Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre estas, designados por fluxos CAM, que atingem o seu destino até 4 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos enviados.	

Tabela 15 – IQS aplicáveis ao correio editorial / jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal (ex.: mensal)

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
NOVO	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)** Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, 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.	96,3% até D+3
NOVO	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+5)** Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 5 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos enviados.	99,9% até D+5

4.3.4. Encomendas postais

Por aplicação dos mesmos princípios, no caso do serviço de encomendas que integra o serviço universal:

a) mantém-se o atual IQS referente à percentagem de envios de encomendas entregues até D+3;

b) define-se um novo IQS, cujo objetivo é de 99,9% entregue até D+5.

O atual objetivo para a percentagem de encomendas entregues no prazo de 3 dias úteis é de 92,0%.

Este IQS tem vindo a registar, desde 2005, valores acima do respetivo objetivo e superiores ou iguais a 93,0% (Gráfico 9), sendo que entre 2011 e 2014 verificaram-se valores acima de 94,0%. O valor verificado por este IQS em 2016 é o valor mais baixo registado desde 2004, inclusivamente não atingindo o respetivo valor objetivo.

Como já referido, verificou-se em 2016 um aumento do número de reclamações sobre o serviço postal prestado pelos CTT, designadamente sobre a distribuição. Especificamente em relação ao serviço de encomendas no âmbito nacional, o aumento das reclamações recebidas pela ANACOM em 2016 foi de 37%, face a 2015 (Tabela 2). Dados do 1.º semestre de 2017 mostram, face ao período homólogo de 2016, um aumento do número de reclamações recebidas pela ANACOM (32%), sobre encomendas no âmbito nacional.

Dados provisórios de 2017, até ao final de setembro de 2017, mostram uma melhoria do valor verificado para este IQS, atingindo um valor bem acima do atual objetivo e muito próximo do objetivo que está fixado para o correio normal, que é de 96,3% em D+3, como visto anteriormente.

No caso concreto deste serviço, considera-se que a crescente importância dos envios de encomendas (em geral) e o objetivo de continuar a assegurar níveis de qualidade de serviço adequados, requerem que se considerem níveis de qualidade de serviço mais elevados do que o que se encontra definido. Neste contexto, fixa-se para este IQS o valor objetivo de 96,3%, para um prazo de D+3. Ou seja, adota-se para este serviço, cujo padrão de serviço é de D+3 a nível nacional, como no caso do correio normal, o mesmo valor objetivo que se fixa para o correio normal (e para os envios de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, que também segue o mesmo padrão de serviço de D+3).

O novo IQS e respetivo objetivo (99,9% entregue até D+5), fixado para os envios de encomendas, é também o mesmo que se fixa para o correio normal e para os envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal.

Tendo em conta o referido acima, definem-se os seguintes IQS relativamente ao serviço de encomendas postais, no âmbito nacional, prestado pelos CTT no âmbito do serviço universal.

Tabela 16 – Indicadores de qualidade de serviço para encomendas

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
Atual IQS9	**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.	96,3% até D+3
NOVO	**Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)** 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 5 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.	99,9% até D+5

4.3.5. Correio registado

A ANACOM definiu, nas decisões de 30.12.2014 e 13.03.2015, um IQS (o atual IQS11) relativo à demora de encaminhamento no correio registado, com aplicação a partir do ano 2016, inclusive, o qual estabelece o objetivo de, em cada ano, 91% das cartas registadas nacionais atingirem o seu destino no prazo de 1 dia útil, em termos médios nacionais.

Na referida deliberação de 30.12.2014, a ANACOM determinou ainda aos CTT a divulgação dos valores realizados da demora de encaminhamento no correio registado, para o padrão de serviço até D+2, para os envios relativos aos fluxos CAM.

Tendo em conta a monitorização que desde então é efetuada pela ANACOM aos valores da demora de encaminhamento no correio registado a nível nacional, com informação desagregada por Continente e Regiões Autónomas, redefine-se o IQS a aplicar aos envios de correio registado nacional, desagregando-o em dois indicadores idênticos aos indicadores a aplicar ao correio azul, ou seja:

a) um IQS aplicável aos envios com origem e destino no Continente, com padrão de serviço até D+1; e

b) outro IQS aplicável aos envios com origem ou destino nas Regiões Autónomas (fluxos CAM), com padrão de serviço até D+2;

c) para estes novos IQS, fixam-se também os mesmos valores objetivo que se fixam para o correio azul.

De igual modo, fixam-se os seguintes novos indicadores:

a) um IQS referente à percentagem de envios no Continente entregues até D+3, cujo objetivo é de 99,9%;

b) um IQS referente à percentagem de envios com origem ou destino nas Regiões Autónomas (fluxos CAM) entregues até D+4, cujo objetivo é também de 99,9%.

Face ao exposto, relativamente ao serviço de correio registado, definem-se os IQS constantes da tabela seguinte.

Tabela 17 – Indicadores de qualidade de serviço para correio registado

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
NOVO	**Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+1)** Definido como a percentagem média de cartas registadas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio registado, 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.	94,5% até D+1
NOVO	**Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+2)** Definido como a percentagem média de cartas registadas 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 registado, 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 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas registadas na modalidade de correio registado.	90,0% até D+2
NOVO	**Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+3)** Definido como a percentagem média de cartas registadas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio registado, 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 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas registadas na modalidade de correio registado.	99,9% até D+3
NOVO	**Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+4)** Definido como a percentagem média de cartas registadas 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 registado, 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 4 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas registadas na modalidade de correio registado.	99,9% até D+4

De referir que, relativamente ao correio registado com origem e destino no Continente, entregue no prazo de até D+1, em termos médios os valores verificados trimestralmente (desde o 1.º trimestre de 2016 até ao 3.º trimestre de 2017) situam-se entre os 89% e os 96%, estando a fixar-se o objetivo de 94,5%.

No caso dos envios dos fluxos CAM (envios com origem ou destino em pelo menos uma das Regiões Autónomas), em termos médios a percentagem de correio registado entregue no prazo de até 2 dias úteis passou de um valor médio anual em 2016 de 70,8% para valores entre 84% e 88% nos primeiros três trimestres de 2017, estando a fixar-se um valor objetivo de 90,0%.

Como já referido, aquando da fixação dos parâmetros e objetivos de desempenho a vigorar no período 2015-17, a ANACOM determinou aos CTT a divulgação dos valores realizados da demora de encaminhamento no correio registado, para o padrão de serviço até D+2, para os envios relativos aos fluxos CAM. Tendo em conta a redefinição dos IQS do correio registado, com a definição de IQS específicos aos fluxos com as Regiões Autónomas, considera-se não ser necessário manter aquela obrigação de divulgação, sendo suficiente a divulgação que vier a ser efetuada sobre os valores associados aos novos IQS.

4.3.6. Correio em quantidade

Definem-se também indicadores específicos para a oferta retalhista dos CTT de correio normal em quantidade, sujeito a preços especiais ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal, aplicados pelos CTT, designadamente, a remetentes de envios em quantidade.

Neste contexto, fixam-se IQS e objetivos de desempenho idênticos aos fixados para o correio normal (que não em quantidade).

Tabela 18 – Indicadores de qualidade de serviço para o correio normal em quantidade (preços especiais)

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
Atual IQS1	**Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+3)** Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal em quantidade sujeito a preços especiais, 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.	96,3% até D+3
NOVO	**Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+5)** Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal em quantidade sujeito a preços especiais, 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.	99,9% até D+5

4.3.7. Correio transfronteiriço intracomunitário

Atualmente, os objetivos de desempenho associados à demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário são:

a) 88,0% entregues em D+3;

b) 97,0% entregues em D+5.

Mantêm-se os IQS atualmente aplicáveis, com a introdução de uma diferença, relativa ao período de apuramento do valor dos IQS, sendo a mesma descrita de seguida.

Até 2007, inclusive, o valor anual de cada um dos IQS era apurado com base nos valores apurados no ano civil, de janeiro a dezembro.

Dado que os valores anuais eram calculados, como hoje, com base em dados fornecidos pelo sistema de medição UNEX (*Unipost Brand for External Quality of Service Measurement Systems)*, implementado pelo *International Post Corporation* (IPC), o apuramento final do seu valor anual ocorria geralmente mais tarde do que o apuramento dos restantes IQS, o qual na altura deveria ser efetuado até janeiro do ano civil seguinte.

Para se obter o valor anual destes IQS até ao final de janeiro do ano seguinte, alterou-se a fórmula de cálculo, de modo a considerar um período de 12 meses a terminar, inicialmente em outubro do ano em causa e, a partir de 2009, a terminar em setembro, como se verifica atualmente. Ou seja, atualmente, o valor anual destes IQS não corresponde ao valor do ano civil, mas sim a um valor que considera o valor verificado no 4º trimestre do ano anterior e o valor dos três primeiros trimestres do ano.

Entretanto, no âmbito da deliberação de 30.12.2014, que fixou os IQS atualmente em vigor, os CTT passaram a reportar os valores anuais dos IQS até 15 de março do ano seguinte.

Em paralelo, os valores da demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário, referentes ao 4º trimestre do ano anterior, têm sido reportados pelos CTT à ANACOM até ao final de março.

Assim, considera-se que é possível, e faz sentido, que o valor anual dos IQS da demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário corresponda ao valor do ano civil.

Para tal, em simultâneo altera-se a data de reporte dos valores anuais dos IQS à ANACOM, passando a ocorrer até ao final de março, o que corresponde a adiar em apenas duas semanas esse reporte, face ao prazo atual.

Face ao exposto, definem-se os seguintes IQS para o correio transfronteiriço intracomunitário:

Tabela 19 – Indicadores de qualidade de serviço no correio transfronteiriço intracomunitário

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
Atual IQS7	**Demora 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.	88,0% até D+3
Atual IQS8	**Demora 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.	97,0% até D+5

A restante metodologia de cálculo destes IQS mantém-se, como atualmente, a saber:

Para o cálculo destes IQS consideram-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:

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

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

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.

4.4. PQS - Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

Tal como antes referido, atualmente encontra-se definido que a percentagem de situações em fila de espera até 10 minutos, nos estabelecimentos postais, não deve ser inferior a 85,0%, em termos médios nacionais.

A ANACOM tem tido conhecimento de reclamações relativas a situações de fila de espera significativas em alguns estabelecimentos postais no país. Os dados da medição da qualidade de serviço refletem também uma degradação da qualidade oferecida em 2016, face a anos anteriores, ainda assim cumprindo o valor objetivo (Gráfico 10).

Em analogia com os indicadores relativos a demoras de encaminhamento, interessa limitar as situações cujo tempo em fila de espera seja igual ou superior a 10 minutos.

Assim, considera-se adequado, por um lado, redefinir o atual objetivo de desempenho, tornando-o mais exigente (para além de se eliminar o valor mínimo), e por outro lado, definir um novo objetivo que limite a ocorrência de tempos de espera mais elevados. Considera-se que estas duas alterações contribuirão para melhor garantir a prestação do serviço universal, com melhor qualidade.

Para o atual IQS do tempo em fila de espera, define-se como objetivo que a percentagem de situações com tempo em fila de espera até 10 minutos seja de 90,0%. Conforme se observa no Gráfico 10, em 2015 o valor do IQS foi de 92,6%, verificando-se também que,

salvo algumas exceções, desde 2004 que o valor verificado para este IQS tem superado os 90%. Em 2016 (ano em que se verificou um aumento de reclamações recebidas sobre atendimento ao cliente, designadamente sobre tempos em fila de espera) o valor do IQS foi de 86,5%, ou seja, inferior aos 90,0% que agora se definem.

Adicionalmente, define-se um novo IQS, relativo ao tempo em fila de espera até 30 minutos, fixando-se para o mesmo o objetivo de 99,5%, o qual, face aos dados disponíveis, é mais exigente do que o realizado pelos CTT em 2016 e está em linha com o realizado em 2015 (em ambos os casos, para o mesmo tempo de 30 minutos).

Neste sentido, definem-se os seguintes IQS relativamente ao tempo em fila de espera para atendimento nos estabelecimentos postais.

Tabela 20 – Indicadores de qualidade de serviço para o tempo em fila de espera

	Indicadores de qualidade de serviço	Objetivo
Atual IQS10	**Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)** Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), cujo tempo de espera dos clientes é inferior a dez minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o início do atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos estabelecimentos postais.	90,0%
NOVO	**Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)** Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), cujo tempo de espera dos clientes é inferior a trinta minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o início do atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos estabelecimentos postais.	99,5%

5. Entrada em vigor

Como resultado do exposto no capítulo 4, apresenta-se abaixo, de forma simplificada, uma síntese dos parâmetros de qualidade de serviço, indicadores de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, a assegurar pelos CTT. Os mesmos entram em vigor no dia 01.07.2018, dado estar a decorrer já o ano de 2018.

Até 30.06.2018, mantêm-se, transitoriamente, em vigor, os IQS e objetivos de desempenho que vigoraram em 2017, os quais constam da Tabela seguinte, e que resultam das deliberações da ANACOM de 30.12.2014 e de 13.03.2015.

Tabela 21- IQS e respetivos objetivos de qualidade, a vigorar até 30.06.2018

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)		Mínimo	Objetivo
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	95,5%	96,3%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	93,5%	94,5%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	84,0%	87,0%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3‰	1,4‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	2,5‰	1,5‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	95,5%	96,3%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	85,0%	88,0%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	95,0%	97,0%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	90,5%	92,0%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	75,0%	85,0%
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	89,0%	91,0%

I.R. – Importância relativa de cada IQS.

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

A Tabela seguinte resume os IQS a aplicar a partir de 01.07.2018.

Tabela 22 – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho, a vigorar a partir de 01.07.2018

PQS – DEMORA DE ENCAMINHAMENTO DE ENVIOS POSTAIS	
Indicadores de qualidade de serviço	**Objetivo**
Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	96,3% até D+3
Demora de encaminhamento no correio normal (D+5)	99,9% até D+5
Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	94,5% até D+1
Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	90,0% até D+2
Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+3)	99,9% até D+3
Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+4)	99,9% até D+4
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – Continente (D+1)	94,5% até D+1
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – Continente (D+3)	99,9% até D+3
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – CAM (D+2)	90,0% até D+2
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – CAM (D+4)	99,9% até D+4
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	96,3% até D+3
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+5)	99,9% até D+5
Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	96,3% até D+3
Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)	99,9% até D+5
Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+1)	94,5% até D+1
Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+2)	90,0% até D+2
Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+3)	99,9% até D+3
Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+4)	99,9% até D+4
Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+3)	96,3% até D+3
Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+5)	99,9% até D+5
Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	88,0% até D+3
Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	97,0% até D+5
PQS – TEMPO EM FILA DE ESPERA NOS ESTABELECIMENTOS POSTAIS	
Indicadores de qualidade de serviço	**Objetivo**
Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	90,0%
Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	99,5%

6. Métodos de medição

De acordo com o n.º 3 do artigo 13.º 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 IQS continua a seguir as respetivas normas publicadas.

Face aos métodos de medição atualmente aplicáveis, determinados pela ANACOM em 30.12.2014, atualizam-se as normas a seguir na medição do IQS relativo à demora de encaminhamento no correio normal e do IQS relativo à demora de encaminhamento nos jornais e publicações periódicas, decorrente da atualização das mesmas efetuada pelo CEN.

Assim:

a) para a medição da demora de encaminhamento do correio normal (D+3), mantém-se a norma EN 14508, passando a ser utilizada a versão de 2016;

b) para a medição da demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas, mantém-se como referência a norma EN 14534, agora tendo em conta a versão de 2016 (com a retificação que lhe foi introduzida em 2017).

Na medição dos novos IQS aplica-se a mesma metodologia/norma que se aplica ao IQS atualmente aplicável ao mesmo serviço[49].

Caso seja possível aos CTT implementar as referidas novas versões já aos atuais IQS, que se aplicam no primeiro semestre de 2018, tal será aceite pela ANACOM, pelo que para o primeiro semestre do ano 2018 será aceite a aplicação de qualquer uma das versões daquelas normas.

[49] A título de exemplo, na medição do IQS relativo à demora de encaminhamento do correio azul no Continente (D+1) aplica-se a norma EN 13850:2012. Ao novo IQS relativo à demora de encaminhamento no correio azul no Continente (D+3), aplica-se igualmente a EN 13850:2012.

Aos novos IQS aplicáveis ao correio normal em quantidade, aplica-se a norma EN 14534, na sua versão de 2016 (com a retificação que lhe foi introduzida em 2017).

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

7. Incumprimento dos objetivos de desempenho

7.1. Impacto nos preços do serviço universal

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

O serviço universal consiste, entre outros aspectos, na oferta de um conjunto de serviços com qualidade especificada, a preços acessíveis. Assim, considera-se que, por princípio, o incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal deve continuar a poder refletir-se 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 dos critérios de formação de preços definidos pela ANACOM ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal.

Continua, assim, a definir-se que o incumprimento dos objetivos de desempenho implica uma dedução na variação de preços permitida para o cabaz composto pelos serviços de correspondências, encomendas e jornais e publicações periódicas, a qual se considera que deve continuar limitada, como tem sido prática, ao valor máximo de 1 ponto percentual, o que, face aos valores de receitas anuais destes serviços, pode corresponder a uma perda de receitas anual na ordem dos (IIC) (FIC) milhões de euros.

Entende-se também que a ANACOM poderá continuar a aceitar a aplicação de medidas alternativas, propostas pelos CTT, com um impacto financeiro estimado semelhante ao que resultaria da redução de preços, em situações excecionais devidamente fundamentadas pelos CTT associadas a dificuldades operacionais na implementação da redução dos preços.

Atendendo ao período de tempo necessário para apurar os valores anuais de qualidade de serviço relativos a um determinado ano, o que não pode ser finalizado no próprio ano uma vez que os valores anuais dos níveis de qualidade apenas são conhecidos no decorrer do ano civil seguinte[50], a que acresce, nomeadamente, o período de tempo necessário para a sua análise pela ANACOM, para a elaboração do correspondente sentido provável de decisão, sujeição do mesmo a audiência prévia dos CTT (nos termos do Código do Procedimento Administrativo), posterior análise da pronúncia dos CTT e elaboração da decisão final, em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho a aplicação do mecanismo de compensação apenas pode ser iniciada, na melhor das hipóteses, no decorrer do ano seguinte ao do incumprimento[51].

Assim, por exemplo, em caso de incumprimento dos níveis de qualidade em 2018, a aplicação do mecanismo de compensação apenas pode iniciar-se já no decorrer de 2019.

Pelo exposto, considera-se que o mecanismo de compensação a aplicar, em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço, deve poder ser aplicado a partir do ano seguinte ao do incumprimento, inclusive, podendo também iniciar-se mais tarde, já no decorrer do segundo ano após o incumprimento, dependendo do tempo que seja necessário para apurar os valores dos IQS em cada ano.

Assim, por exemplo, um eventual incumprimento dos níveis de qualidade em 2018 pode dar lugar a que o mecanismo de compensação comece a ser aplicado em 2019 ou até em 2020.

Em qualquer caso, por forma a não perdurar no tempo a medida de compensação que seja implementada, esta apenas poderá produzir efeitos durante um período de tempo limitado, o qual se fixa, no máximo, em 12 meses a partir do momento em que se inicie a sua aplicação.

Por exemplo, em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho num determinado ano *n*, sendo possível que a aplicação do mecanismo de compensação se iniciasse em 1

[50] De acordo com a presente decisão, no final de março do ano seguinte.

[51] Ao abrigo das regras de aplicação do mecanismo de compensação que têm vindo a ser definidas ao longo do tempo, este mecanismo aplica-se (única e exclusivamente) no ano seguinte ao do incumprimento. Ao abrigo daquelas regras, a aplicação do mecanismo de compensação por incumprimento de níveis de qualidade em 2003 iniciou-se em junho de 2004, a medida de compensação por incumprimento de níveis de qualidade de serviço em 2006 iniciou-se em setembro de 2007, enquanto que a medida de compensação por incumprimento do IQS4 em 2016 iniciou-se em novembro de 2017.

de julho do ano seguinte (ano *n+1*), a decisão da ANACOM poderia impor que o mesmo fosse aplicado integralmente até ao final do ano *n+1* (ou seja, durante um período de 6 meses) ou no limite até ao final de junho do ano *n+2* (durante um período de 12 meses), sendo que em qualquer dos casos o valor global da medida de compensação seria idêntico (no primeiro caso, seria implementada uma redução de preços em 6 meses correspondente à redução de preços que, no segundo caso, seria implementada no decorrer de 12 meses; neste exemplo, a redução de preços implementada no caso dos 6 meses seria o dobro da redução de preços implementada no caso dos 12 meses, de forma a que as reduções de preços fossem equivalentes). Uma outra possibilidade, permitida pelas regras que se fixam nesta decisão, seria aplicar o mecanismo de penalização a partir do início do ano *n+2*, pelo prazo máximo de 12 meses, ou seja até ao final desse ano.

Atendendo a que os CTT são a entidade prestadora do serviço universal até ao final do ano 2020, em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço no período de 2018 a 2020 o mecanismo de compensação apenas poderá aplicar-se a partir do ano 2021, inclusive, caso os CTT continuem a ser o prestador de serviço universal a partir desse ano. Não o sendo, aplicam-se as demais penalidades previstas na lei.

7.2. Impacto nos preços do serviço universal – correio normal em quantidade

No caso específico dos novos IQS relativos ao correio normal em quantidade, sujeito aos preços especiais a que alude o artigo 14.º-A da Lei Postal, considera-se que o incumprimento dos seus valores objetivo deve dar lugar a uma redução nos preços daquele serviço.

Neste caso, uma vez que não se aplicam variações máximas de preços para estes serviços, a medida de compensação corresponderá a uma redução dos preços em vigor, até ao máximo de 0,5%.

A redução máxima de preços a aplicar pelo incumprimento de cada um dos dois IQS é de 0,25%, de modo a que, no máximo, a dedução dos preços pelo incumprimento dos dois IQS seja de 1 p.p.

A redução máxima de preços por incumprimento de cada um dos IQS (0,5 p.p.), aplica-se para valores realizados de cada IQS com desvios negativos face ao objetivo de desempenho iguais ou superiores a 2 p.p. Assim, no caso do IQS relativo a D+3, em que

o objetivo de desempenho é de 96,3%, aplica-se aquela redução máxima de preços se o valor realizado para o IQS for igual ou inferior a 94,3%. No caso do IQS relativo a D+5, em que o objetivo de desempenho é de 99,9%, aquela redução máxima aplica-se para valores do IQS iguais ou inferiores a 97,9%.

Nos casos em que o valor realizado de cada um dos IQS se situa entre o respetivo objetivo de desempenho e o valor a partir do qual se aplica a redução máxima de preços, a ANACOM definirá a penalização a aplicar, a qual seguirá uma regra de proporcionalidade entre o objetivo de desempenho e o desvio negativo entre aquele objetivo e o valor realizado.

A ANACOM determinará, quando se constate o incumprimento, o momento a partir do qual se aplica a redução de preços e a duração da mesma, de qualquer forma tendo em linha de conta, com as necessárias adaptações, o previsto para o momento e duração de aplicação do mecanismo de penalização previsto, no subcapítulo anterior.

7.3. Contributo de cada IQS para a determinação da penalização aplicável

O disposto neste subcapítulo não se aplica aos IQS relativos ao correio normal em quantidade, dado que os aspectos aqui abordados foram já cobertos, para estes IQS, no subcapítulo anterior.

Considera-se que quando o valor de um IQS (relativo ao PQS da demora de encaminhamento de envios postais ou ao PQS do tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais) em determinado ano é inferior ao valor objetivo, deve haver lugar à ativação do mecanismo de compensação.

A ANACOM não deixará, no entanto, de atender, no âmbito da verificação do nível de realização do objetivo de desempenho de cada IQS, ao erro amostral associado à estimativa do valor do IQS observado.

Aplica-se uma exceção no caso do incumprimento dos IQS relativos ao correio transfronteiriço intracomunitário, o qual, como anteriormente referido, não dá lugar à ativação do mecanismo de penalização definido.

Uma vez que deixa de ser possível que o nível de realização de um qualquer IQS possa compensar níveis de realização de IQS que não cumprem o objetivo de desempenho

fixado, deixa de ser necessário considerar a definir um Indicador global de qualidade de serviço (IG).

A penalização a aplicar pelo incumprimento de cada IQS corresponde a uma fração do valor da penalização máxima aplicável (1 p.p.), fração essa que:

- depende da importância de cada serviço, medida em função da média dos pesos do serviço em termos de tráfego e receitas;
- não pode ser inferior a 0,04 p.p., deste modo garantindo um valor mínimo de penalização a aplicar.

A penalização a aplicar, pelo incumprimento de cada IQS, corresponde ao produto da penalização máxima (1 p.p.) pela importância atribuída a cada IQS.

A tabela seguinte apresenta a importância (absoluta e relativa) de cada serviço, em termos de tráfego e receitas.

Tabela 23 – Importância relativa dos serviços (ano 2016)

Serviço postal	Tráfego 2016 (n.º de objetos)	Peso no tráfego	Receita 2016 (euros)	Peso na receita	Média dos pesos tráfego e receita
Correio normal nacional	(IIC)				
Correio azul nacional					
Correio editorial nacional					
Encomenda nacional normal					
Correio registado nacional					(FIC)
Total dos serviços postais		**100,0%**		**100,0%**	**100%**

Fonte: Dados reportados pelos CTT (2016), sem considerar o correio em quantidade.
Notas: * Correio normal internacional de saída e correspondência de entrada prioritária.

Efetuam-se alguns ajustes, desde logo pela necessidade de se atribuir uma importância relativa (IR) aos IQS do tempo em fila de espera.

Verificando-se o incumprimento de mais do que um IQS, a penalização aplicável corresponde à soma das importâncias relativas dos IQS em causa, até ao limite de 1 p.p.

De referir que o somatório das importâncias relativas dos IQS perfaz um valor superior a 100%, sendo de 200%, o que resulta de se procurar evitar que a definição de um maior número de IQS tenha como contrapartida a definição de importância relativas muito reduzidas, com impacto quase nulo nos preços em caso de ativação do mecanismo de compensação.

A tabela seguinte fixa as importâncias relativas (IR) associadas a cada IQS.

Tabela 24 – Importância relativa dos IQS

PQS – DEMORA DE ENCAMINHAMENTO DE ENVIOS POSTAIS	
Indicadores de qualidade de serviço	**I.R. (%)**
Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	27
Demora de encaminhamento no correio normal (D+5)	27
Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	10
Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4
Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+3)	10
Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+4)	4
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – Continente (D+1)	8
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – Continente (D+3)	8
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – CAM (D+2)	4
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – CAM (D+4)	4
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	8
Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+5)	8
Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5
Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)	5
Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+1)	20
Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+2)	4
Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+3)	20
Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+4)	4
PQS – TEMPO EM FILA DE ESPERA NOS ESTABELECIMENTOS POSTAIS	
Indicadores de qualidade de serviço	
Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	10
Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	10

Uma vez que, em 2018, durante o primeiro semestre se aplica um conjunto de IQS (os fixados na deliberação de 30.12.2014) e no segundo semestre se aplica um outro conjunto de IQS, a eventual compensação associada ao incumprimento dos IQS em cada um dos semestres será ponderada pelo fator de 50%, deste modo garantindo-se que em caso de ativação do referido mecanismo de compensação, o somatório das medidas de compensação não ultrapassa o valor de 1 p.p.

7.4. Estudos pela ANACOM

Considerando que a ANACOM poderá realizar estudos próprios sobre os valores das demoras de encaminhamento de serviços postais ou sobre o tempo em fila de espera nos

estabelecimentos postais, em paralelo e de forma autónoma à medição dos níveis de qualidade de serviço determinada nesta decisão, prevê-se especificamente esta possibilidade no próprio articulado das regras relativas aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho.

8. 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, os CTT poderão solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos. Caberá à ANACOM a decisão de consideração ou não do pedido referido no parágrafo anterior.

Considera-se que as situações de força maior ou os fenómenos, referidos no parágrafo anterior, correspondem aos 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.

Perturbações laborais internas dos CTT não são consideradas situações de força maior ou de fenómenos a que aludem os parágrafos anteriores.

9. Divulgação à ANACOM

Por forma a permitir o acompanhamento dos valores atingidos pelos CTT ao longo do ano, considera-se que os CTT devem remeter trimestralmente informação à ANACOM sobre os valores atingidos para cada IQS, em cada trimestre e em cada mês desse trimestre. A partir do segundo trimestre, inclusive, devem reportar também o valor acumulado do ano[52].

O reporte dos valores do último trimestre do ano é efetuado em simultâneo com os valores anuais dos indicadores. Refira-se ainda que a ANACOM poderá publicar no seu site

[52] Ou seja, no reporte dos valores do 2.º trimestre do ano deve também ser reportado o valor do IQS correspondente ao acumulado dos primeiros 6 meses do ano. No reporte dos valores do 3.º trimestre deve também ser reportado o valor do IQS correspondente ao acumulado dos primeiros 9 meses do ano.

institucional a informação trimestral disponibilizada pelos CTT sobre os valores atingidos nesse período, ao abrigo do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 53.º da Lei Postal.

Adicionalmente, o reporte deve ainda conter informação desagregada para Continente, Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira e CAM, para todos os IQS (com exceção dos relativos ao correio transfronteiriço intracomunitário), por forma a permitir a monitorização dos valores verificados nestas regiões.

Na deliberação da ANACOM de 30.12.2014, tendo em conta que a medição dos IQS é efetuada por uma entidade externa e independente dos CTT, que terá de remeter os valores apurados aos CTT para que estes os possam reportar à ANACOM, definiu-se que o reporte dos valores anuais ao regulador é efetuado até 15 de março (ou dia útil seguinte no caso de não ser dia útil).

O reporte dos valores anuais dos IQS passa a poder ser efetuado até ao final de março (ou dia útil seguinte no caso de não ser dia útil), de modo a permitir o reporte, até essa data, dos valores dos IQS da demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário, que, assim, passam a ser calculados com base nos valores verificados nos 12 meses do ano civil.

Por outro lado, tendo em conta que a medição dos IQS é efetuada por entidade(s) independente(s) dos CTT, introduz-se a obrigação de os CTT informarem a ANACOM sobre o procedimento de seleção da entidade ou entidades encarregues da medição, bem como sobre outros factos relevantes que ocorram relativamente ao referido procedimento e durante o período de execução do contrato de prestação de serviços.

A seleção pelos CTT de entidade externa independente para proceder à medição dos níveis de qualidade do serviço não prejudica:

- o reporte à ANACOM por aquela entidade dos resultados da medição dos níveis de qualidade do serviço, que deverá ocorrer em simultâneo com o envio dessa mesma informação aos CTT;

- a possibilidade de a ANACOM, sempre que justificado, solicitar diretamente àquela entidade as informações tidas por necessárias para acompanhar e aferir dos níveis de desempenho dos CTT à luz dos objetivos nesta sede definidos;

- a possibilidade de a ANACOM intervir na definição das especificações e do caderno de encargos para a seleção da entidade ou entidades encarregues da medição.

10. Divulgação aos utilizadores

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

1. Os CTT devem publicar, nomeadamente no seu sítio da Internet e nos estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), os valores dos IQS verificados no ano civil anterior e respetivos valores objetivo (Obj). Esta informação é publicada até ao final do mês de abril.

2. A mesma informação deve ser também disponibilizada, a pedido, nos serviços dos CTT de informação ao utilizador.

Os CTT devem informar a ANACOM sobre o endereço na Internet referido no n.º 1, o qual poderá ser divulgado pela ANACOM aos utilizadores.

11. Decisão

Assim, tendo em conta o exposto nos capítulos anteriores, no exercício das atribuições e poderes conferidos à ANACOM pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º e pelas alíneas a) e f) do n.º 1 do artigo 9.º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução e observância dos objetivos e princípios estabelecidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 e nas alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 2.º da Lei Postal, atento o disposto no n.º 1 do artigo 13.º e ao abrigo do n.º 1 do artigo 45.º, ambos da mesma lei, o Conselho de Administração da ANACOM, no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, delibera:

1. Aprovar os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, em **Anexo**, a vigorar no triénio de 2018 a 2020;

2. Submeter o presente sentido provável de decisão a:

   i. audiência dos CTT – Correios de Portugal, S.A., nos termos dos artigos 121.º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo;

ii. audição das organizações representativas dos consumidores, ao abrigo do artigo 43.º da Lei Postal; e

iii. procedimento de consulta pública, nos termos do artigo 9.º da Lei Postal,

fixando o prazo de 30 dias úteis para que, no âmbito destes procedimentos, os interessados, querendo, se pronunciem por escrito e em língua portuguesa.

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

Secção I - Âmbito

Artigo 1.º
Objeto e âmbito

O presente documento fixa os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto entidade concessionária da prestação do serviço postal universal, estão obrigados a cumprir.

Artigo 2.º
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), e das Bases da concessão do serviço postal universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, alteradas e republicadas em anexo ao referido Decreto-Lei n.º 160/2013.

Secção II – PQS e objetivos de desempenho a aplicar até 30 de junho de 2018

Artigo 3.º

PQS e objetivos de desempenho a aplicar até 30 de junho de 2018

Até 30 de junho de 2018, inclusive, aplicam-se as deliberações da ANACOM de 30.12.2014 e de 13.03.2015, que fixaram os PQS e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, para o triénio 2015-17, ficando os CTT obrigados ao cumprimento das mesmas.

Secção III – PQS e objetivos de desempenho a aplicar a partir 1 de julho de 2018

Artigo 4.º

PQS e objetivos de desempenho a aplicar a partir de 1 de julho de 2018

A partir de 1 de julho de 2018, inclusive, aplicam-se os artigos seguintes, relativos aos PQS e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, a assegurar pelos CTT a partir daquela data.

Artigo 5.º
PQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

1 - Os PQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS), objetivos de desempenho e métodos de medição, são os constantes do Apêndice 1.

2 - Os PQS, respetivos IQS, objetivos de desempenho e métodos de medição, referidos no n.º 1, podem ser alterados ou aditados pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM):

a) 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;

b) em resultado das auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT, realizados pela ANACOM ao abrigo do n.º 5 do artigo 13.º da Lei Postal.

Artigo 6.º
Medição

1 - A medição dos PQS e respetivos IQS, referidos no artigo anterior, é efetuada através de uma entidade externa independente dos CTT.

2 - Os CTT informam a ANACOM, no prazo de cinco dias úteis contados a partir da data da sua ocorrência, sobre os seguintes factos relativos ao procedimento para a contratação da entidade externa independente para a medição dos PQS e respetivos IQS:

a) Lançamento do procedimento, remetendo cópia das peças do procedimento que seja seguido;

b) Decisão de adjudicação;

c) Assinatura do contrato de prestação de serviços com a entidade adjudicatária, remetendo cópia do contrato assinado;

d) Alterações ao contrato em vigor.

3 - Os CTT informam a ANACOM, quando aplicável e com a maior brevidade possível, da ocorrência de outros factos relevantes no âmbito da contratualização e execução dos serviços a que aludem os n.ºs 1 e 2, nomeadamente em caso de resolução, por qualquer das partes, do contrato de prestação de serviços e datas de efeitos da mesma.

4 - A seleção pelos CTT de entidade externa independente para proceder à medição dos níveis de qualidade do serviço não prejudica:

a) o reporte à ANACOM por aquela entidade dos resultados da medição dos níveis de qualidade do serviço, que deverá ocorrer em simultâneo com o envio dessa mesma informação aos CTT;

b) a possibilidade de a ANACOM, sempre que justificado, solicitar diretamente àquela entidade as informações tidas por necessárias para acompanhar e aferir dos níveis de desempenho dos CTT à luz dos objetivos nesta sede definidos;

c) a possibilidade de a ANACOM intervir na definição das especificações técnicas e do caderno de encargos para a seleção da entidade ou entidades encarregues da medição, para o que deve informar a ANACOM com 30 dias úteis de antecedência.

Artigo 7.º

Deduções para efeitos de cálculo dos IQS

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 45 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 à ANACOM, a qual deverá ser notificada aos 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 8.º

Informações à ANACOM

1 - Os CTT remetem à 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, em cada um dos meses desse trimestre e em termos

acumulados no ano, para cada um dos IQS fixados no Apêndice 1, salvo nos casos 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 à ANACOM até ao dia 31 de março, ou dia útil seguinte se este for dia não útil, do ano seguinte.

3 - Os CTT remetem também à ANACOM, juntamente com a informação referida nos números 1 e 2, informação sobre os níveis de qualidade obtidos, desagregados por Continente, Açores, Madeira e CAM (inclui os fluxos com origem ou destino nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira), para todos os IQS constantes do Apêndice 1, exceto para os IQS relativos ao correio transfronteiriço intracomunitário.

4 - Os CTT enviam ainda à ANACOM, juntamente com a informação referida no n.º 2:

a) a informação adicional sobre cada IQS definida em Apêndice 1;

b) cópia, em formato eletrónico, das bases de dados de suporte ao cálculo dos valores de cada IQS.

5 - A informação disponibilizada aos utilizadores nos termos do n.º 1 do artigo 9.º, deve acompanhar a informação remetida pelos CTT ao abrigo do n.º 2 do presente artigo.

6 - A informação recolhida no âmbito deste artigo, com exceção da recolhida no âmbito da alínea b) do n.º 4, pode ser divulgada pela ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 53.º, n.º 1 da Lei Postal [53].

Artigo 9.º

Informações aos utilizadores

1 - Os CTT publicam, até ao final do mês de abril do ano civil seguinte, num endereço específico do sítio dos CTT na Internet e nos estabelecimentos postais, os valores

[53] Relativamente ao previsto neste artigo 8.º, veja-se o disposto no n.º 2 do artigo 45.º da Lei Postal e a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 2 de fevereiro de 2012 sobre a confidencialidade da informação facultada pelas empresas prestadoras de serviços postais ao regulador.

efetivamente verificados relativamente a cada um dos IQS definidos no Apêndice 1, no ano civil anterior e respetivos objetivos de desempenho.

2 - A informação referida no n.º 1 é disponibilizada, a pedido, nos serviços dos CTT de informação ao utilizador.

Artigo 10.º
Realização de estudos pela ANACOM

1 - A ANACOM poderá realizar estudos próprios sobre os níveis de qualidade de serviço realizados pelos CTT, que podem abranger um ou vários IQS, e, relativamente a cada um, todo o campo de estudo ou partes do mesmo e todo o ano civil ou partes do mesmo.

2 - Os CTT fornecerão a informação estatística necessária à boa execução de tais estudos, quando solicitada pela ANACOM.

3 - Caso se verifiquem divergências entre os valores relativos aos níveis de qualidade de serviço apurados pela ANACOM e os que resultaram da medição realizada pela entidade escolhida nos termos do artigo 6.º, haverá lugar a clarificação das divergências obtidas, visando identificar o motivo das mesmas.

Secção III – Disposições comuns

Artigo 11.º
Mecanismo de compensação

1 - O incumprimento dos objetivos de desempenho relativos aos IQS definidos em Apêndice 1 dá lugar à aplicação do mecanismo de compensação constante no Apêndice 2.

2 - O mecanismo de compensação a que alude o n.º 1 pode ser aplicado a partir do ano seguinte ao do incumprimento, inclusive, e produz efeitos no prazo máximo de 12 meses a partir do momento em que se inicia a sua aplicação.

3 - As situações de incumprimento resultantes da aplicação do n.º 1 são verificadas pela ANACOM, ouvidos os CTT.

4 - Os mecanismos de compensação referidos no n.º 1, não prejudicam a aplicação das demais sanções previstas na lei.

Artigo 12º
Vigência

1 - Os PQS, IQS e respetivos objetivos de desempenho, fixados no presente documento, aplicam-se entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de dezembro de 2020.

2 - O mecanismo de compensação estabelecido no artigo 11.º pode ser aplicado a partir de 2019, inclusive, uma vez avaliados os níveis de qualidade referentes ao ano de 2018.

3 - Sem prejuízo dos regimes sancionatórios previstos, o mecanismo de compensação estabelecido no artigo anterior apenas pode ser aplicado a partir de 2021, inclusive, caso os CTT se mantenham como empresa prestadora do serviço postal universal.

4 - O estabelecido no presente documento mantém-se em vigor até à aprovação pela 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 13.º da Lei Postal.

APÊNDICE 1

Parâmetros de qualidade do serviço postal universal (PQS) relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, aplicáveis a partir de 1 de julho de 2018, inclusive

PQS – Demora de encaminhamento de envios postais

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS1	**Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)**	27	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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 14508:2016, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio não prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS.
5. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 9 da norma EN 14508:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS2	**Demora de encaminhamento no correio normal (D+5)**	27	99,9

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 5 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.

4. Metodologia de cálculo: norma EN 14508:2016, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio não prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS.
5. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 9 da norma EN 14508:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS3	**Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)**	10	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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS.
5. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS4	**Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+3)**	10	99,9

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 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.

4. Metodologia de cálculo: norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS.
5. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS5	**Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)**	4	90,0

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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS.
5. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS6	**Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+4)**	4	99,9

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 4 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: norma EN 13850:2012, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta de envios unitários de correio prioritário. Os envios extraviados incluem-se no cálculo do valor do IQS.
5. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS7	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – Continente (D+1)**	8	94,5

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente, que atingem o seu destino até 1 dia útil 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
4. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS8	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – Continente (D+3)**	8	99,9

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente, 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
4. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS9	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – CAM (D+2)**	4	90,0

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre estas, designados por fluxos CAM, que atingem o seu destino até 2 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
5. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS10	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – CAM (D+4)**	4	99,9

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade igual ou inferior à semanal, permutados entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa), ou entre estas, designados por fluxos CAM, que atingem o seu destino até 4 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
5. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS11	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – periodicidade superior à semanal (D+3)**	8	96,3

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, 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 (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
4. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS12	**Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas – periodicidade superior à semanal (D+5)**	8	99,9

1. Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas, com periodicidade superior à semanal, permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 5 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 (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

3. Metodologia de cálculo: para o cálculo do IQS deve ser tida em consideração a norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.

4. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS13	**Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)**	Não aplicável	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. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

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:

   IQS10 = 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: 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. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS14	**Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)**	Não aplicável	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. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência.

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:

   $IQS11 = E_{D+5} * e + R_{D+5} * (1-e)$, 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: 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 IPC.

6. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS15	**Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)**	5	96,3

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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de encomendas em quantidade.

4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS 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. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, no que for aplicável e com as necessárias adaptações, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS16	**Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)**	5	99,9

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 5 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de encomendas em quantidade.

4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS 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. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, no que for aplicável e com as necessárias adaptações, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS17	**Demora de encaminhamento no correio registado - Continente (D+1)**	20	94,5

1. Definido como a percentagem média de cartas registadas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio registado, 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.

2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

3. Para o seu cálculo não se consideram os envios em quantidade.

4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS 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. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, no que for aplicável e com as necessárias adaptações, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS18	**Demora de encaminhamento no correio registado - Continente (D+3)**	20	99,9

1. Definido como a percentagem média de cartas registadas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio registado, 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 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas registadas na modalidade de correio registado.

2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

3. Para o seu cálculo não se consideram os envios em quantidade.

4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS 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. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, no que for aplicável e com as necessárias adaptações, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS19	**Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+2)**	4	90,0

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 registado, 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 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas registadas enviadas na modalidade de correio registado.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS 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. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, no que for aplicável e com as necessárias adaptações, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS20	**Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+4)**	4	99,9

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 registado, 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 4 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas registadas enviadas na modalidade de correio registado.
2. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).

3. Para o seu cálculo não se consideram os envios de correio em quantidade.
4. Metodologia de cálculo: o cálculo do IQS 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. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7.4 da norma EN 13850:2012, no que for aplicável e com as necessárias adaptações, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS21	**Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+3)**	Não aplicável	96,3

1. Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade de correio normal em quantidade sujeito a preços especiais (ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal), 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 os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Metodologia de cálculo: norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
4. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS22	**Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+5)**	Não aplicável	99,9

1. Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade de correio normal em quantidade sujeito a preços especiais (ao abrigo do artigo 14.º-A da Lei Postal), 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. Para o seu cálculo consideram-se os envios remetidos no ano civil de referência (ou, no caso de 2018, no segundo semestre).
3. Metodologia de cálculo: norma EN 14534:2016, retificada pela EN 14534:2016/AC:2017, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade.
4. Os CTT reportam à ANACOM a informação referida no ponto 7 da norma EN 14534:2016, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º.

PQS – Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS23	**Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10 minutos)**	10	90,0

1. Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), cujo tempo de espera dos clientes é inferior a dez minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o início do 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. Os CTT reportam à ANACOM, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º, 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.

N.º	Descrição	IR	Obj
IQS24	**Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 30 minutos)**	10	99,5

1. Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), cujo tempo de espera dos clientes é inferior a 30 minutos. O tempo de espera é medido

entre o início de espera em fila e o início do 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. Os CTT reportam à ANACOM, juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS a que alude o artigo 8.º, 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.

APÊNDICE 2

MECANISMO DE COMPENSAÇÃO, PREVISTO NO ARTIGO 11.º

1. A compensação a aplicar pelo incumprimento dos objetivos de desempenho dos IQS constantes do Apêndice 1 (com exceção dos IQS referentes ao correio transfronteiriço intracomunitário e dos IQS referentes ao correio normal em quantidade) corresponde à aplicação de uma dedução, até ao valor de 1 ponto percentual, à variação máxima de preços permitida para o cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal, permitida para os anos seguintes ao do incumprimento, devendo beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços.

2. A compensação referida no n.º 1 pode vigorar durante um período máximo de 12 meses a contar da data de início de implementação da mesma.

3. A variação máxima de preços para os serviços que integram o serviço universal, referida no n.º 1, corresponde à que se encontra definida na deliberação da ANACOM ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal.

4. O cálculo de dedução é efetuado da forma seguinte:

   4.1. Dedução associada ao incumprimento de cada IQS

   Para os casos em que qualquer IQS esteja abaixo do respetivo valor objetivo, a dedução corresponde ao produto entre a importância relativa (IR) do IQS e a dedução máxima.

   4.2. Dedução total aplicável

   A dedução total a aplicar é determinada pela soma das IR dos IQS que estejam abaixo do respetivo Objetivo. Em qualquer caso, a dedução máxima a aplicar é de 1 p.p.

5. Em situações excecionais devidamente fundamentadas pelos CTT, associadas a dificuldades operacionais na implementação da redução dos preços, poderá este prestador solicitar à ANACOM a aplicação, em alternativa à compensação referida no n.º 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 pela 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 n.º 1.

6. O pedido referido em 5 deverá ser apresentado pelos CTT, por escrito, de forma fundamentada, no prazo máximo de 15 dias úteis após a deliberação da ANACOM, ou medida equivalente da ANACOM, referente à aplicação do mecanismo de compensação por incumprimento de níveis de qualidade de serviço, salvo se outro prazo for fixado pela ANACOM. 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 n.º 1.

7. A decisão de consideração ou não do pedido a que aludem os n.ºs 5 e 6 cabe à 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.

8. No caso dos IQS referentes ao correio normal em quantidade, a compensação a aplicar corresponde à dedução, até 0,5%, aos preços do correio normal em quantidade sujeitos a preços especiais, no serviço nacional.

9. A dedução máxima de preços a aplicar pelo incumprimento de cada um dos IQS referentes ao correio normal em quantidade é de 0,25%. Esta dedução máxima de preços por incumprimento de cada um dos IQS referentes ao correio normal em quantidade, aplica-se a valores realizados de cada IQS com desvios negativos face ao objetivo de desempenho iguais ou superiores a 2 p.p.

10. Nos casos em que o valor realizado de cada um dos IQS referentes ao correio normal em quantidade se situa entre o respetivo objetivo de desempenho e o valor a partir do qual se aplica a dedução máxima de preços, a penalização a aplicar seguirá uma regra de proporcionalidade entre o objetivo de desempenho e o desvio negativo entre aquele objetivo e o valor realizado.

11. À aplicação do mecanismo de compensação por incumprimento dos IQS referentes ao correio normal em quantidade, aplica-se, com as devidas adaptações, o previsto no n.º 2.