

## **Decisão sobre a definição dos valores Mínimo e Objetivo para o indicador de qualidade de serviço da demora de encaminhamento no correio registado**

Considerando:

- que os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), são, em território nacional, a entidade prestadora do serviço postal universal, até 31.12.2020 [de acordo com o n.º 1 do artigo 57º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril];
- que compete ao ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), ao abrigo do n.º 1 do artigo 13º da Lei Postal, fixar os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, nomeadamente os respeitantes aos prazos de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação, para um período plurianual mínimo de três anos, ouvido o prestador do serviço universal e as organizações representativas dos consumidores, nos termos do artigo 43º da mesma lei;
- que, por deliberação de 30.12.2014, na sequência de procedimentos de audiência prévia dos CTT, de audição das organizações representativas dos consumidores e de consulta pública, o ICP-ANACOM fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, com exceção dos valores Mínimo e Objetivo para o indicador de qualidade de serviço (IQS) da demora de encaminhamento no correio registado, respetivamente de 89 e 91 por cento, a aplicar em 2016 e 2017, os quais, através da mesma deliberação, foram submetidos a audiência prévia dos CTT, a audição das organizações dos consumidores e a consulta pública, tendo sido fixado em 20 dias úteis o prazo para os interessados se pronunciarem;
- os contributos recebidos, dentro do prazo estipulado para o efeito, em sede dos referidos procedimentos de audiência prévia dos CTT, de audição das organizações representativas dos consumidores e de consulta pública;

- a análise dos contributos recebidos, a qual consta do “Relatório da audiência prévia dos CTT, da audição das organizações representativas dos consumidores e da consulta pública sobre a definição dos valores mínimo e objetivo para o indicador de qualidade de serviço da demora de encaminhamento no correio registado”,

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM:

- a) no exercício das atribuições que lhe são conferidas:
  - a. pelas alíneas b), d), h) e n) do n.º 1 do artigo 6º e da alínea b) do artigo 26º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro;
  - b. bem como pelo n.º 1 do artigo 8º da Lei Postal;
- b) na prossecução e observância dos objetivos e princípios estabelecidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 e nas alíneas a) e d) do n.º 2 do artigo 2º da Lei Postal;
- c) ao abrigo do n.º 1 do artigo 13º da Lei Postal,

delibera:

1. aprovar o “Relatório da audiência prévia dos CTT, da audição das organizações representativas dos consumidores e da consulta pública sobre a definição dos valores mínimo e objetivo para o indicador de qualidade de serviço da demora de encaminhamento no correio registado”, o qual faz parte integrante da presente decisão;
2. fixar em 89,0 por cento e em 91,0 por cento, respetivamente, o valor mínimo e o valor objetivo para o indicador de qualidade de serviço da demora de encaminhamento no correio registado (IQS11), valores que se aplicam em 2016 e 2017.