



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, 13

1999-001 LISBOA

Número de matrícula na C.R.C. de Lisboa e de
pessoa coletiva 500 077 568

Capital social EUR 75.000.000,00

Comunicado – Lisboa, 11 de janeiro de 2018

Informação privilegiada

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT” ou “Empresa”) informam terem recebido hoje da ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações (“ANACOM”) um Sentido Provável de Decisão contendo alterações aos critérios de qualidade de serviço aplicáveis à prestação do Serviço Postal Universal (“SPU”) a partir de 1 de julho de 2018 e até ao final de 2020. Conforme comunicado pela ANACOM, os CTT irão estar obrigados ao cumprimento de um conjunto de 24 indicadores de qualidade de serviço que comparam com os 11 indicadores anteriores, como ilustrado no quadro em anexo.

Informa-se ainda que a Empresa recebeu hoje da ANACOM um Sentido Provável de Decisão sobre os Critérios de Fixação de Preços do SPU para o triénio 2018–2020. Conforme comunicado pela ANACOM, as novas regras serão aplicadas aos preços a vigorar em 2019 e 2020, que deverão ser atualizados em função do valor da inflação deduzido de 1,28 pontos percentuais, tendo ainda em consideração fatores de correção para a inflação e para o tráfego. Em 2018 ainda serão aplicadas as regras atualmente em vigor, que foram definidas pela ANACOM em 2014.

Os projetos de decisão da ANACOM constam no website desta entidade (www.anacom.pt) e são submetidos a audiência dos CTT e das organizações representativas dos consumidores, bem como a consulta pública durante 30 dias úteis.

Esta informação ao mercado e ao público em geral é efetuada nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 248.º do Código dos Valores Mobiliários e demais regulamentação em vigor e está também disponível no *site* de Relações com os Investidores dos CTT em: <http://www.ctt.pt/ctt-e-investidores/relacoes-com-investidores/comunicados.html?com.dotmarketing.htmlpage.language=3>.

CTT – Correios de Portugal, S.A.

Guy Pacheco

Representante para as Relações com o Mercado dos CTT

Peter Tsvetkov

Diretor de Relações com Investidores dos CTT

Contactos:

Email: investors@ctt.pt

Fax: + 351 210 471 996

Telefone: + 351 210 471 087

www.ctt.pt



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, 13

1999-001 LISBOA

Número de matrícula na C.R.C. de Lisboa e de
pessoa coletiva 500 077 568

Capital social EUR 75.000.000,00

Anexo - Indicadores de qualidade de serviço (IQS)

Demoras de encaminhamento

Serviço	Região	Prazo	Objetivos 2018-2020	Objetivos 2015-2017	
				Mínimo	Objetivo
Correio normal	Nacional	D+3	96,3%	95,5%	96,3%
		D+5	99,9%	-	-
Correio normal em quantidade	Nacional	D+3	96,3%	-	-
		D+5	99,9%	-	-
Correio azul	Continente	D+1	94,5%	93,5%	94,5%
		D+3	99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	84,0%	87,0%
		D+4	99,9%	-	-
Jornais e publicações periódicas ^{a)}	Nacional	D+3	-	95,5%	96,3%
		Continente	D+1	94,5%	-
	D+3		99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	-	-
		D+4	99,9%	-	-
	• Com periodicidade igual ou superior à semanal	Nacional	D+3	96,3%	-
D+5			99,9%	-	-
• Com periodicidade inferior à semanal	Nacional	D+3	96,3%	-	-
		D+5	99,9%	-	-
Correio transfronteiriço intracomunitário	Nacional	D+3	88,0%	85,0%	88,0%
		D+5	97,0%	95,0%	97,0%
Encomenda normal	Nacional	D+3	96,3%	90,5%	92,0%
		D+5	99,9%	-	-
Correio registado ^{b)}	Nacional	D+1	-	89,0%	91,0%
		Continente	D+1	94,5%	-
	D+3		99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	-	-
		D+4	99,9%	-	-

^{a)} Nas regras de 2015-17 o indicador não era segmentado por periodicidade da publicação nem por Continente e CAM (Continente, Açores e Madeira), tendo abrangência nacional.

^{b)} Nas regras de 2015-17 o indicador não era segmentado em Continente e CAM, tendo abrangência nacional.

Tempo em fila de espera no atendimento	Região	Tempo	Objetivos 2018-2020	Objetivos 2015-2017	
				Mínimo	Objetivo
Percentagem de eventos até x minutos	Nacional	< 10 min	90,0%	75,0%	85,0%
		< 30 min	99,5%	-	-

Correio não entregue até x dias úteis (por cada mil cartas)

Serviço	Região	Tempo	Objetivos 2018-2020	Objetivos 2015-2017	
				Mínimo	Objetivo
Correio normal*	Nacional	15 d.u.	-	2,3‰	1,4‰
Correio azul*	Nacional	10 d.u.	-	2,5‰	1,5‰

* Estes indicadores deixam de ser necessários com as novas metas de fiabilidade. Nas novas regras, os extravios de correio normal e azul passam a estar incorporados nas demoras de encaminhamento do correio normal e azul.