



**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, 18 de julho de 2018

### **Informação privilegiada**

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT” ou “Empresa”) informam que a ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações (“ANACOM”) divulgou hoje a sua decisão final quanto aos critérios de qualidade de serviço aplicáveis à prestação do Serviço Postal Universal (“SPU”), a cumprir pelos CTT em 2019 e 2020, na sequência do Sentido Provável de Decisão divulgado em 11 de janeiro último (“SPD”).

Face ao SPD referido, mantêm-se os 24 indicadores de qualidade de serviço, conforme quadro em anexo, tendo contudo sido revistos em baixa os indicadores relativos a fiabilidade das demoras de encaminhamento do correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, fixando-se estes indicadores em 99,7%, em vez dos 99,9% previstos no SPD. Contrariamente ao proposto no SPD, os novos indicadores não serão aplicáveis a partir de 1 de julho de 2018, mas antes a partir de 1 de janeiro de 2019.

A Empresa procederá a uma cuidadosa e detalhada análise do teor e alcance desta decisão da ANACOM hoje conhecida e à ponderação dos meios legais disponíveis para a tutela dos seus legítimos direitos, em particular considerando que estes critérios de qualidade vão muito além daqueles que têm sido aplicados ao longo dos quase 19 anos de vigência do Contrato de Concessão do SPU, afastando-se igualmente das práticas e tendências europeias nesta matéria.

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](mailto:investors@ctt.pt)

Fax: + 351 210 471 996

Telefone: + 351 210 471 087



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 2019-2020	Objetivos atuais		
				Mínimo	Objetivo	
Correio normal	Nacional	D+3	96,3%	95,5%	96,3%	
		D+5	99,7%	-	-	
Correio normal em quantidade	Nacional	D+3	96,3%	-	-	
		D+5	99,7%	-	-	
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 <sup>a)</sup>	Nacional	D+3	-	95,5%	96,3%	
		D+1	94,5%	-	-	
	Continente	D+3	99,9%	-	-	
		D+2	90,0%	-	-	
	CAM	D+4	99,9%	-	-	
		D+3	96,3%	-	-	
	• Com periodicidade igual ou inferior à semanal	Nacional	D+5	99,7%	-	-
			D+3	96,3%	-	-
• Com periodicidade superior à semanal	Nacional	D+5	99,7%	-	-	
		D+3	96,3%	-	-	
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	99,7%	-	-	
Correio registado <sup>b)</sup>	Nacional	D+1	-	89,0%	91,0%	
		D+1	94,5%	-	-	
	Continente	D+3	99,9%	-	-	
		D+2	90,0%	-	-	
	CAM	D+4	99,9%	-	-	

<sup>a)</sup> 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.

<sup>b)</sup> 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 2019-2020	Objetivos atuais	
				Mínimo	Objetivo
Porcentagem 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 2019-2020	Objetivos atuais	
				Mínimo	Objetivo
Correio normal*	Nacional	15 d.u.	-	2,3‰	1,4‰
Correio azul*	Nacional	10 d.u.	-	2,5‰	1,5‰

\* Nas novas regras, os extravios de correio normal e azul passam a estar incorporados nas demoras de encaminhamento do correio normal e azul.