

DECISÃO

VERSÃO ÚNICA

PEDIDO DE DEDUÇÃO DE REGISTOS DE EXPEDIÇÕES DE CORREIO RELATIVOS AÓ MÊS DE JUNHO PARA EFEITOS DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE 2023

Outubro 2023

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

(Página intencionalmente deixada em branco)

ÍNDICE

1. Enquadramento	3
2. Pedido de dedução de registos de expedições de correio	4
3. Análise e decisão.....	6

ANACOM



(Página intencionalmente deixada em branco)

1. Enquadramento

Por decisão de 29.04.2021¹, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) fixou, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 13.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), na sua redação então em vigor, os Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, a cumprir pelos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal, nos termos do contrato de concessão celebrado entre os CTT e o Estado português e que entrou em vigor em 08.02.2022 (Contrato de Concessão).

A referida decisão da ANACOM iniciou a sua vigência com a entrada em vigor do Contrato de Concessão e, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, mantém-se, transitoriamente, em vigor até à fixação pelo membro do Governo responsável pela área das comunicações de novos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho, nos termos do disposto no artigo 13.º da Lei Postal, na redação que lhe foi conferida pelo referido decreto-lei.

De acordo com o n.º 1 do artigo 5.º dos referidos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, aprovados em anexo à decisão de 29.04.2021, no caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo do(s) PSU, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço, o(s) PSU poderá(ão) solicitar à ANACOM, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço (IQS), a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

O n.º 2 do mesmo artigo estabelece que são consideradas situações de força maior ou de fenómenos a que alude o n.º 1, «[...] *os factos de terceiros ou naturais, imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzam independentemente da vontade e da capacidade de controlo do(s) PSU, tais como atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações, greves gerais e quaisquer*

¹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1624123>.

outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais».

De acordo com o n.º 4 do mesmo artigo 5.º, os pedidos de ativação da dedução de registos a que se refere o n.º 1 «*deverá(ão) ser apresentado(s) pelo(s) PSU, por escrito à ANACOM, de forma fundamentada e acompanhado(s) de toda a informação relevante para a sua análise, no prazo máximo de 60 dias úteis contados a partir da data da ocorrência*».

A decisão sobre a qualificação da ocorrência como uma situação de força maior ou de fenómeno, bem como sobre a dedução que a mesma determina nos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos, cabe à ANACOM, nos termos do n.º 5 do artigo 5.º.

A ANACOM deve notificar o(s) PSU da sua decisão no prazo máximo de 45 dias úteis a contar da data da receção do pedido por este(s) realizado(s), tendo em conta o n.º 6 do artigo 5.º.

Independentemente da apresentação de pedido de dedução, o(s) PSU obriga(m)-se a tentar encontrar as melhores alternativas durante o período de ocorrência das situações a que aludem os n.ºs 1 e 2 do referido artigo 5.º do anexo à decisão da ANACOM de 29.04.2021, conforme estabelece o n.º 7 da mesma disposição.

2. Pedido de dedução de registos de expedições de correio

Ao abrigo do enquadramento acima descrito, por comunicação de 31.08.2023, recebida na ANACOM na mesma data, os CTT solicitaram a dedução dos seguintes registos de envios, para efeitos do cálculo dos IQS de 2023:

- a) correio normal, correio normal em quantidade, jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e encomenda normal, de 1 a 6 de junho (inclusive) na Região Autónoma da Madeira (RAM) e de 2 a 6 de junho (inclusive) na Região Autónoma dos Açores (RAA); e
- b) correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, de 2 a 6 de junho (inclusive) na RAM e de 5 a 6 de junho (inclusive) na RAA,

nos fluxos de e para a RAM (Continente para a RAM e vice-versa) e a RAA (Continente para a RAA e vice-versa), e nos fluxos inter-ilhas na RAA, tendo por fundamento as interrupções do tráfego aéreo nos aeroportos do Funchal, Ponta Delgada e Terceira, causadas por ventos muito fortes registados nos dias 05.06.2023 e 06.06.2023 na ilha da Madeira e no dia 06.06.2023 no arquipélago dos Açores.

O pedido de dedução foi recebido dentro do prazo fixado no n.º 4 do artigo 5.º dos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, aprovados em anexo à decisão da ANACOM de 29.04.2021.

As Regiões Autónomas foram afetadas, entre os dias 05.06.2023 e 06.06.2023 (a RAA apenas no dia 06.06.2023), por ventos fortes que provocaram o cancelamento de vários voos operados pela TAP, SATA e Cargueiro Mais Madeira, afetando as ligações aéreas com aquelas Regiões Autónomas².

Segundo os CTT, como resultado dessas perturbações, a capacidade de carga para a RAM e a RAA foi impactada: (i) na RAM, nos dias 5 e 6 de junho, a capacidade planeada era de 108 m³, tendo sido disponibilizada uma capacidade de apenas 48 m³; e (ii) na RAA, no dia 6 de junho, a capacidade planeada era de 69 m³, tendo sido disponibilizada uma capacidade de apenas 24 m³.

Estas perturbações resultaram em atrasos no encaminhamento de envios postais de e para a RAM, de e para a RAA e inter-ilhas na RAA e, conseqüentemente, afetaram a qualidade do serviço de correio nos fluxos de e para estas Regiões Autónomas em junho de 2023.

De forma a minimizar o impacto desta situação na qualidade de serviço e com vista a recuperar o mais rapidamente possível os atrasos provocados pela anomalia verificada no transporte aéreo, os CTT informaram que executaram um conjunto de medidas, destacando as seguintes:

² Ver, por exemplo, as seguintes notícias publicadas sobre o mau tempo nas Regiões Autónomas:
<https://www.tempo.pt/noticias/previsao/tempo-da-proxima-semana-em-portugal-invulgar-depressao-atlantica-trara-rio-atmosferico-eis-os-efeitos-meteorologia.html>;
<https://www.dnoticias.pt/2023/6/6/363148-oscar-com-balanco-final-de-72-voos-cancelados/>;
<https://observador.pt/2023/06/06/mau-tempo-provoca-11-ocorrencias-em-sao-miguel-e-afeta-ligacoes-aereas/>.

- a) utilização da capacidade máxima de transporte disponível para a RAM e para a RAA, solicitando à TAP e à SATA mais capacidade de transporte aéreo nos voos subsequentes à inoperacionalidade dos aeroportos afetados;
- b) reforço das atividades de distribuição, designadamente através do alargamento do horário de trabalho, incluindo a antecipação nas entradas dos trabalhadores e trabalho ao sábado em diversos centros de distribuição postal.

Tendo em conta o prazo de encaminhamento dos diversos serviços com origem ou destino nas Regiões Autónomas (entrega até 3 dias úteis, no caso do correio normal, do correio normal em quantidade, da encomenda normal e dos jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e entrega até 2 dias úteis no caso do correio azul, dos jornais publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e do correio registado), as referidas anomalias verificadas terão afetado, segundo os CTT, o normal desempenho de qualidade das expedições:

- a) nos fluxos de e para a RAM (Continente para a RAM e vice-versa): (i) do correio normal, correio normal em quantidade, jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e encomenda normal, de 1 a 6 de junho (inclusive), e (ii) do correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, de 2 a 6 de junho (inclusive);
- b) nos fluxos de e para a RAA (Continente para a RAA e vice-versa) e nos fluxos inter-ilhas naquela Região Autónoma: (i) do correio normal, correio normal em quantidade, jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e encomenda normal, de 2 a 6 de junho (inclusive), e (ii) do correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, de 5 a 6 de junho (inclusive).

3. Análise e decisão

Considerando:

- 1) Que o pedido de dedução de registos de expedições de correio apresentado pelos CTT ao abrigo dos n.ºs 1, 2 e 4 do artigo 5.º dos Parâmetros de qualidade de serviço

- e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, aprovados em anexo à decisão da ANACOM de 29.04.2021, foi tempestivo;
- 2) Que, conforme decorre dos elementos apresentados pelos CTT e de informação que é do conhecimento público, o aeroporto do Funchal, na RAM, foi afetado entre os dias 05.06.2023 e 06.06.2023, e os aeroportos de Ponta Delgada e da Terceira, na RAA, foram afetados no dia 06.06.2023, por ventos fortes que provocaram o cancelamento de vários voos operados pela TAP, SATA e Cargueiro Mais Madeira, impossibilitando a realização das várias ligações de transporte aéreo com a RAM e com a RAA, incluindo inter-ilhas na RAA;
 - 3) Que o prazo de encaminhamento dos diversos serviços com origem ou destino na RAM corresponde a um prazo de entrega até 3 dias úteis, no caso do correio normal, do correio normal em quantidade, da encomenda normal e dos jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, e até 2 dias úteis, no caso do correio azul, dos jornais publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e do correio registado;
 - 4) Que as perturbações atmosféricas em causa se qualificam como fenómenos imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzem independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, nos termos do n.º 2 do artigo 5.º dos acima referidos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal;
 - 5) Que, atendendo aos prazos de encaminhamento definidos, é expectável que as referidas perturbações atmosféricas, tal como alegam os CTT, tenham tido impacto no desempenho de qualidade de serviço prestado pela empresa, sem prejuízo do conjunto de medidas implementadas pelos CTT para minimizar o seu impacto, influenciando:
 - a) nos fluxos de e para a RAM (excluindo, portanto, os fluxos inter-ilhas e os fluxos internos a cada ilha), as expedições de correio normal, de correio normal em quantidade, de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e de encomenda normal de 1 a 6 de junho (inclusive) e as expedições de correio azul, de correio registado e de jornais e publicações

periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal de 2 a 6 de junho (inclusive); e

- b) nos fluxos de e para a RAA, e nos fluxos inter-ilhas na RAA (excluindo, portanto, os fluxos internos a cada ilha), as expedições de correio normal, de correio normal em quantidade, de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e de encomenda normal de 2 a 6 de junho (inclusive) e as expedições de correio azul, de correio registado e de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal de 5 a 6 de junho (inclusive),

o Conselho de Administração, no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução das atribuições conferidas a esta Autoridade pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos referidos Estatutos e em cumprimento do n.º 5 do artigo 5.º dos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, fixados em anexo à decisão da ANACOM de 29.04.2021, delibera deferir o pedido apresentado pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 31.08.2023, permitindo a dedução, para efeitos do cálculo dos indicadores de qualidade de serviço de 2023, dos registos das expedições afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal, Ponta Delgada e Terceira, causadas pelos ventos fortes, nos fluxos:

- 1) de e para a Região Autónoma da Madeira, excepcionando-se os fluxos inter-ilhas, os fluxos internos à ilha da Madeira e os fluxos internos à ilha do Porto Santo, de:
 - i) correio normal, correio normal em quantidade, jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e encomenda normal, no período de 1 a 6 de junho (inclusive); e
 - ii) correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, no período de 2 a 6 de junho (inclusive);

2) de e para a Região Autónoma dos Açores, e nos fluxos inter-ilhas da Região Autónoma dos Açores, excecionando-se os fluxos internos a cada ilha, de:

- i) correio normal, correio em quantidade, jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e encomenda normal, no período de 2 a 6 de junho (inclusive); e
- ii) correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, no período de 5 a 6 de junho (inclusive).

Ao abrigo do disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 124.º do Código de Procedimento Administrativo, foi dispensada a audiência prévia dos CTT – Correios de Portugal, S.A.



Lisboa (Sede)

R. Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto

Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores

Rua dos Valadros, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200



Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt
Outubro de 2023

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES