Decisão sobre o pedido dos CTT, ao abrigo do artigo 6º do Convénio de qualidade do serviço postal universal, de dedução dos registos das expedições de correio normal e azul afetados por perturbações no transporte aéreo na Região Autónoma dos Açores, no período de 11 a 14 de março de 2013

1. O Convénio de qualidade do serviço postal universal (Convénio de qualidade), celebrado em 10 de julho de 2008 entre o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) e os CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), transitoriamente em vigor ao abrigo do n.º 7 do artigo 57º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, estabelece os parâmetros e níveis mínimos de qualidade do serviço postal universal, que os CTT se obrigam a prestar anualmente[1].

2. Estabelece o Convénio de qualidade, no seu artigo 6º, n.º 1, que "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 indicadores de qualidade de serviço (IQS) constantes do […] Convénio, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos".

3. 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 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".

4. O pedido de ativação da dedução deverá ser apresentado pelos CTT, de forma fundamentada, no prazo máximo de 60 dias [úteis] contados a partir da data da ocorrência, de acordo com n.º 4 do artigo 6º.

---

[1] Ver http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=190302.

5. A decisão de consideração ou não do pedido dos CTT cabe, nos termos do n.º 5 do mesmo artigo 6º, ao ICP-ANACOM, a qual deverá ser notificada aos CTT no prazo máximo de 30 dias [úteis] a contar da data de 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 números 1 e 2 do artigo 6º.

6. Verificaram-se na Região Autónoma dos Açores, no mês de março de 2013, em particular entre os dias 11 e 14, más condições atmosféricas que condicionaram a operação aérea, afetando em especial os aeródromos dos Açores.

7. Os CTT, através de carta de 23.05.2013, informaram que, devido às referidas restrições verificadas no espaço aéreo nacional, as condições de transporte aéreo do correio nos fluxos de e para a Região Autónomas dos Açores também foram fortemente prejudicadas no período de 11 a 14 de março de 2013 por motivo de cancelamento da grande maioria dos voos operados pela SATA e TAP, o que impossibilitou a realização das diversas ligações de transporte aéreo nos fluxos com a Região Autónoma dos Açores, provocando atrasos no encaminhamento dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço nos fluxos de e para a Região Autónoma dos Açores durante o mês de março de 2013.

8. Com vista a minimizar o impacto desta situação na qualidade de serviço e de forma a recuperar o mais rapidamente possível os atrasos provocados pelas anomalias verificadas no transporte aéreo, os CTT informaram que após o período de maiores perturbações do espaço aéreo nacional procederam à utilização da capacidade máxima de transporte que lhes está atribuído pelas companhias aéreas (TAP e SATA), reforçando para o efeito as expedições via Lisboa e Porto, tendo também reforçado, no mesmo período, as atividades de distribuição na Região Autónoma dos Açores.

9. Os CTT, invocando a natureza e causas da anómala situação ocorrida em março de 2013, por motivos cujo desencadeamento e efeitos se situaram fora da capacidade de controlo dos CTT, solicitaram ao ICP-ANACOM, nos termos e para os efeitos do artigo 6º do Convénio de qualidade, que no cálculo dos IQS de

março de 2013 sejam deduzidos os registos das expedições de correio normal de 6 a 14 de março (inclusive) e de correio azul de 7 a 14 de março (inclusive) afetados diretamente pelas restrições de utilização do espaço aéreo nacional causadas por intempéries nos Açores, em todos os fluxos de e para a Região Autónoma dos Açores, com exceção dos envios internos a cada ilha dos Açores. Ou seja, os fluxos afetados são:

a) do Continente para a Região Autónoma dos Açores e vice-versa;

b) da Região Autónoma dos Açores para a Região Autónoma da Madeira e vice-versa;

c) inter-ilhas da Região Autónoma dos Açores.

10. Atendendo ao padrão de serviço do:

a) correio normal – entregas até 3 dias úteis após a aceitação dos envios –, as referidas restrições podem afetar as expedições de correio normal efetuadas entre 6 e 14 de março;

b) correio azul nos fluxos CAM – entregas até 2 dias úteis após a aceitação dos envios –, o referido facto pode afetar as expedições de correio azul efetuadas entre 7 e 14 de março.

11. De acordo com a informação fornecida pelos CTT, constata-se que a qualidade de serviço no mês de março, nos envios de correio normal e de correio azul com origem e destino na Região Autónoma dos Açores, é inferior se se considerarem os envios efetuados naquele período.

12. Assim, considerando:

i) a informação comunicada pelos CTT, através de carta de 23.05.2013;

ii) o estabelecido nos acima mencionados números 1 e 2 do artigo 6º do Convénio de qualidade;

iii) que no período de 11 a 14 de março de 2013 se verificaram más condições atmosféricas na Região Autónoma dos Açores, que provocaram perturbações no sistema de transporte aéreo nos Açores durante o

período de 11 a 14 de março de 2013, em todos os fluxos de e para a Região Autónoma dos Açores, com exceção dos envios internos a cada ilha dos Açores;

iv) que as referidas perturbações, comunicadas pelos CTT, influenciaram as expedições de e para a Região Autónoma dos Açores de correio normal efetuadas de 6 a 14 de março (inclusive) e de correio azul de 7 a 14 de março (inclusive), sem prejuízo de os CTT terem implementado um conjunto de medidas visando minimizar o seu impacto;

v) que os factos alegados pelos CTT qualificam-se como fenómenos, cujo desencadeamento e evolução foram manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT e que tiveram impacto no desempenho na sua qualidade de serviço, prejudicando as normais condições de transporte dos envios postais de correio normal e de correio azul de e para a Região Autónoma dos Açores, com exceção dos envios internos a cada ilha dos Açores;

vi) que os CTT devem, ao abrigo do artigo 10º do Convénio de qualidade, enviar relatórios trimestrais ao ICP-ANACOM, até ao final do mês seguinte ao final do trimestre, contendo a evolução dos valores verificados para os IQS, permitindo o acompanhamento e monitorização desses valores,

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no exercício das atribuições que lhe são conferidas 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, e ao abrigo do n.º 5 do artigo 6º do Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de setembro de 2010, delibera:

1. Deferir a dedução dos registos das expedições de correio normal de 6 a 14 de março (inclusive) e de correio azul de 7 a 14 de março (inclusive) afetados diretamente pelas restrições de utilização do espaço aéreo nacional causadas por intempéries nos Açores, nos seguintes fluxos:

   a) do Continente para a Região Autónoma dos Açores e vice-versa;

b) da Região Autónoma dos Açores para a Região Autónoma da Madeira e vice-versa;

c) inter-ilhas da Região Autónoma dos Açores;

2. Determinar aos CTT que remetam ao ICP-ANACOM, no prazo de quinze dias úteis:

   a) os valores dos IQS obtidos no 1.º trimestre de 2013, com e sem a dedução dos referidos registos;

   b) informação, preferencialmente em ficheiro Excel ou Access, relativa a cada um dos registos deduzidos pelos CTT no cálculo dos respetivos IQS, nomeadamente: código identificativo do envio, dadas de expedição prevista e realizada, origem e destino do envio, data de distribuição, demora de encaminhamento;

3. Determinar aos CTT que remetam ao ICP-ANACOM, aquando do apuramento dos valores dos IQS relativos à totalidade do ano de 2013, os valores obtidos com e sem a dedução dos referidos registos, bem como uma cópia da base de dados de apuramento dos IQS definidos no Convénio de qualidade, com e sem os registos deduzidos em 2013.