

Decisão sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio afetados por interrupções do tráfego aéreo na Região Autónoma dos Açores, de 19 a 23 de dezembro de 2019, para efeitos de cálculo dos IQS

1. Por deliberação de 12.07.2018¹, 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, na sua redação atual (Lei Postal), os «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», relativos ao triénio 2018 – 2020, a cumprir pelos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal.
2. De acordo com o n.º 1 do artigo 7.º dos referidos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», 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), 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”.

¹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

4. O pedido de ativação da dedução deverá ser apresentado pelos CTT, por escrito, de forma fundamentada, no prazo máximo de 60 dias úteis contados a partir da data da ocorrência, de acordo com o n.º 4 do artigo 7.º.
5. A decisão de consideração ou não do pedido dos CTT cabe, nos termos do n.º 5 do mesmo artigo 7.º, à 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 n.ºs 1 e 2 do artigo 7.º.
6. Como é público e foi amplamente divulgado, Portugal Continental e a Região Autónoma dos Açores (RAA) foram assolados, em dezembro de 2019, pela depressão atmosférica Elsa, caracterizada por intempéries, incluindo chuva, ventos fortes e agitação marítima, afetando os sistemas de transportes, em particular as ligações aéreas na Região Autónoma dos Açores (RA Açores)². A referida perturbação atmosférica obrigou, nomeadamente, a atrasos e cancelamentos do tráfego aéreo nos fluxos Continente – RA Açores – Continente e inter-ilhas da RA Açores, em particular no dia 19.12.2019, que se mantiveram no dia 20.12.2019 nos fluxos inter-ilhas da RA Açores.
7. Adicionalmente, uma greve dos técnicos de manutenção da SATA Air Açores (SATA), entre 21 e 23 de dezembro de 2019, obrigou ao cancelamento de vários voos planeados para aqueles dias nas ligações inter-ilhas da RA Açores, sem prejuízo de terem sido decretados serviços mínimos obrigatórios³.

² Ver, por exemplo, as seguintes notícias publicadas:

<https://24.sapo.pt/atualidade/artigos/acoress-depressao-elsa-leva-ao-cancelamento-de-voos-e-afeta-1-000-passageiros>;

https://www.rtp.pt/noticias/mundo/mau-tempo-a-evolucao-da-depressao-elsa_e1193077.

³ Ver, por exemplo, as seguintes notícias publicadas:

<https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/tecnicos-de-manutencao-da-sata-suspendem-greve-11648768.html>;

<https://eco.sapo.pt/2019/12/22/sata-cancelou-15-voos-devido-a-greve-dos-tecnicos-de-manutencao/>.

8. Os CTT, através de carta de 18.03.2020, recebida nesta Autoridade na mesma data⁴, informaram que as referidas restrições verificadas no espaço aéreo nacional, bem como a paralisação dos técnicos de manutenção da SATA, prejudicaram fortemente as normais condições de transporte aéreo do correio nos fluxos de e para a RA Açores, por motivo de cancelamento da grande maioria dos voos operados pela SATA nos fluxos inter-ilhas no período de 19.12.2019 a 23.12.2019 e nas ligações Lisboa - Ponta Delgada (voos cancelados ou realizados sem transporte de correio) e Lisboa - Terceira operadas pela TAP no dia 19.12.2019, impossibilitando a realização das diversas ligações de transporte aéreo nos fluxos com a RA Açores, provocando assim atrasos no encaminhamento dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço nos fluxos de e para aquela Região Autónoma no mês de dezembro.
9. De forma a minimizar o impacto daquela situação na qualidade de serviço e com vista a recuperar o mais rapidamente possível os atrasos provocados pelas anomalias verificadas no transporte aéreo, os CTT informaram que executaram o seguinte conjunto de medidas:
- a) após as referidas perturbações do espaço aéreo, 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;
 - b) após a passagem da depressão atmosférica, foram também reforçadas as atividades de distribuição na RA Açores, designadamente através do alargamento do horário de trabalho de diversos centros de distribuição postal.
10. Os CTT, invocando a natureza e causas das anómalas situações ocorridas em dezembro de 2019, por motivos cujo desencadeamento e efeitos se situaram, no seu entender, claramente fora da sua capacidade de controlo, solicitaram à ANACOM⁵ que

⁴ Ou seja, o pedido de dedução foi recebido dentro do prazo fixado no n.º 4 do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados para o triénio 2018 – 2020.

⁵ Nos termos e para os efeitos do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados pela deliberação da ANACOM de 12.07.2018 para o triénio 2018 – 2020.

seja considerado no cálculo dos IQS de dezembro de 2019 o impacto das referidas situações de força maior. Ou seja, a dedução dos registos das expedições de:

- a) correio normal, correio normal em quantidade, jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e encomenda normal:
 - i) de 17 a 19 de dezembro (inclusive) para objetos expedidos com origem ou destino nas ilhas de São Miguel e Terceira;
 - ii) de 17 a 23 de dezembro (inclusive) para objetos expedidos com origem ou destino nas restantes ilhas da RA Açores (Flores, Corvo, Graciosa, São Jorge, Pico, Faial e Santa Maria);

- b) correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal:
 - i) de 18 a 19 de dezembro (inclusive) para objetos expedidos com origem ou destino nas ilhas de São Miguel e Terceira;
 - ii) de 18 a 23 de dezembro (inclusive) para objetos expedidos com origem ou destino nas restantes ilhas da RA Açores (Flores, Corvo, Graciosa, São Jorge, Pico, Faial e Santa Maria),

afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo nos aeroportos da RA Açores causadas pela passagem da depressão Elsa e pela greve dos técnicos de manutenção da SATA, em todos os fluxos de e para a RA Açores, com exceção dos envios internos nas diversas ilhas da RA Açores⁶.

11. Tendo em conta o prazo de encaminhamento dos diversos serviços com origem e destino na RA Açores (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 no transporte aéreo entre 19 e 23 de dezembro de 2019, devido à depressão atmosférica Elsa e à greve dos

⁶ Os CTT solicitam, assim, a dedução nos seguintes fluxos: do Continente para a RA Açores e vice-versa; da RA Açores para a Região Autónoma da Madeira e vice-versa; nos fluxos inter-ilhas da RA Açores. Não solicitam a dedução dos envios internos nas diversas ilhas da RA Açores (fluxos intra-ilha).

técnicos de manutenção da SATA, podem afetar o desempenho de qualidade das expedições de:

- a) correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, de 17 a 19 de dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino na RA Açores, com exceção dos fluxos intra-ilha, e de 20 a 23 de dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino nas ilhas do Corvo, Faial, Flores, Graciosa, Pico, Santa Maria e São Jorge, com exceção dos fluxos intra-ilha;
- b) correio azul, jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e de correio registado, de 18 a 19 de dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino na RA Açores, com exceção dos fluxos intra-ilha, e de 20 a 23 de dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino nas ilhas do Corvo, Faial, Flores, Graciosa, Pico, Santa Maria e São Jorge, com exceção dos fluxos intra-ilha.

12. Assim, considerando:

- a) a informação comunicada pelos CTT, através da carta de 18.03.2020;
- b) o estabelecido nos acima mencionados n.ºs 1 e 2 do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», para o triénio 2018 – 2020;
- c) que Portugal Continental e a RA Açores foram assolados pela depressão atmosférica Elsa, caracterizada por intempéries, incluindo chuva, ventos fortes e agitação marítima, obrigando, nomeadamente, a atrasos e cancelamentos do tráfego aéreo nos fluxos Continente – RA Açores – Continente e inter-ilhas da RA Açores, em particular no dia 19.12.2019, que se mantiveram no dia 20.12.2019 nos fluxos inter-ilhas da RA Açores;
- d) que a greve realizada pelos técnicos de manutenção da SATA, entre 21 e 23 de dezembro de 2019, obrigou a cancelar vários voos planeados nas ligações intra-ilhas da RA Açores, naqueles dias;

- e) que os referidos atrasos e cancelamentos provocaram atrasos no encaminhamento dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço nos fluxos de e para a RA Açores, sem prejuízo de os CTT terem implementado um conjunto de medidas visando minimizar o seu impacto;
- f) que os factos alegados pelos CTT se qualificam como situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução foram manifestamente externos à sua capacidade de controlo e que tiveram impacto no desempenho na sua qualidade de serviço, prejudicando as normais condições de transporte dos envios postais de correio normal, correio normal em quantidade, correio azul, jornais e publicações periódicas, encomenda normal e correio registado nos fluxos de, para e inter-ilhas da RA Açores;
- g) que os CTT, ao abrigo dos n.ºs 2 e 3 do artigo 8.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», remetem à ANACOM, até ao dia 31.03.2020:
 - (i) informação sobre os níveis anuais de qualidade registados em 2019, bem como sobre os níveis de qualidade registados no último trimestre de 2019;
 - (ii) informação sobre os níveis de qualidade obtidos, desagregados por Continente, Açores, Madeira e CAM (inclui os fluxos com origem ou destino nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira), para todos os IQS, exceto para os IQS relativos ao correio transfronteiriço intracomunitário,

o Conselho de Administração da ANACOM, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, ao abrigo do n.º 5 do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados por deliberação da ANACOM de 12.07.2018 para o triénio 2018 – 2020, e no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos seus Estatutos, delibera:

1. Deferir a dedução dos registos das expedições de:
 - a) correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, de 17 a 19 de

dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino na RA Açores, com exceção dos fluxos intra-ilha, e de 20 a 23 de dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino nas ilhas do Corvo, Faial, Flores, Graciosa, Pico, Santa Maria e São Jorge, com exceção dos fluxos intra-ilha;

b) correio azul, jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e de correio registado, de 18 a 19 de dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino na RA Açores, com exceção dos fluxos intra-ilha, e de 20 a 23 de dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino nas ilhas do Corvo, Faial, Flores, Graciosa, Pico, Santa Maria e São Jorge, com exceção dos fluxos intra-ilha.

2. Dispensar os CTT da audiência prévia, nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 124.º do Código de Procedimento Administrativo;

3. Determinar aos CTT que remetam à ANACOM, no prazo de dez dias úteis:

a) os valores dos IQS abrangidos pela presente decisão, referentes ao mês de dezembro de 2019, ao 4.º trimestre de 2019 e à totalidade do ano 2019, com e sem a dedução dos registos referida no ponto 1; e

b) toda a informação referente aos valores dos IQS de 2019, do 4.º trimestre de 2019 e de dezembro de 2019 já remetida à ANACOM ao abrigo dos n.ºs 2 e 3 do artigo 8.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», que seja necessário atualizar na sequência da presente decisão, o que inclui também uma cópia da base de dados de apuramento dos IQS com e sem os registos deduzidos em 2019.

02.04.2020