

**Decisão final sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio normal, encomenda normal, correio azul e correio registado, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço de fevereiro de 2018**

1. Por decisão de 30.12.2014, 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, que os CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal, se obrigam a cumprir desde 2015<sup>1</sup>. Em complemento, por deliberação de 13.03.2015, foram ainda definidos os objetivos de desempenho associados à demora de encaminhamento do correio registado, indicador aplicável a partir de 2016, inclusive<sup>2,3</sup>.
2. De acordo com o artigo 4.º, n.º 1, dos «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 IQS [indicadores de qualidade de serviço], 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

---

<sup>1</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1342996>.

<sup>2</sup> <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=381433>.

<sup>3</sup> Entretanto, através de decisão de 12.07.2018, a ANACOM deliberou que as decisões de 30.12.2014 e 13.03.2015 se aplicam em 2018, confirmando a aplicação dos referidos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho no ano 2018.

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, por escrito, 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 4.º.
5. A decisão de consideração ou não do pedido dos CTT cabe, nos termos do n.º 5 do mesmo artigo 4.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 números 1 e 2 do artigo 4.º.
6. Conforme é do conhecimento geral e foi amplamente noticiado<sup>4</sup>, registaram-se perturbações atmosféricas no início do mês de fevereiro de 2018 que obrigaram a interrupções e atrasos do tráfego aéreo no Aeroporto do Funchal, em particular nos dias 7 e 8, período em que se verificou o cancelamento da grande maioria dos voos de e para o Funchal.
7. Os CTT, através de carta de 07.05.2018, recebida nesta Autoridade na mesma data, informaram que, devido às referidas restrições verificadas no Aeroporto do Funchal, também as normais condições de transporte aéreo do correio nos fluxos de e para a Região Autónoma da Madeira (RA Madeira) foram fortemente prejudicadas naquele período, por motivo de cancelamento da grande maioria dos voos operados pela TAP, o que impossibilitou a realização das diversas ligações de transporte aéreo nos fluxos com a Madeira, provocando assim atrasos no encaminhamento dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço nos fluxos de e para a RA Madeira durante o mês de fevereiro.
8. De forma a minimizar o impacto desta situação na qualidade de serviço e com vista a recuperar o mais rapidamente possível os atrasos provocados pelas anomalias

---

<sup>4</sup> Ver, por exemplo, as seguintes notícias publicadas nos dias 07-09.02.2018: <https://www.dn.pt/portugal/interior/mau-tempo-20-voos-cancelados-no-aeroporto-da-madeira-devido-ao-vento-9104279.html>, <http://www.dnoticias.pt/madeira/aeroporto-da-madeira-com-voos-cancelados-esta-manha-devido-ao-vento-MX2725860> e <http://www.dnoticias.pt/madeira/movimento-no-aeroporto-da-madeira-em-regularizacao-apos-mau-tempo-FD2731520>.

verificadas no transporte aéreo, os CTT referem ter executado um conjunto de medidas, de que se destaca:

- a) durante o período mais crítico das perturbações atmosféricas: utilização de capacidade de carga no avião cargueiro que opera entre Lisboa e Funchal, mas com redução de carga face à situação normal, por questões de segurança de aterragem;
  - b) após o período de maior adversidade das condições atmosféricas: utilização da capacidade máxima de transporte que lhes está atribuída pela TAP, reforçando para o efeito as expedições via Lisboa e Porto, bem como utilização de um reforço excecional da capacidade de carga no avião cargueiro no dia 09.02.2018; reforço das atividades de distribuição na RA Madeira.
9. Os CTT referem ainda que, atendendo ao prazo de encaminhamento dos diversos serviços, as anomalias verificadas no transporte aéreo nos dias 7 e 8 de fevereiro afetaram o normal desempenho da qualidade dos envios com origem e destino da RA Madeira, expedidos nas seguintes datas:
- a) de 2 a 8 de fevereiro para as expedições de correio normal e encomenda normal;
  - b) de 5 a 8 de fevereiro para expedições de correio azul e correio registado.
10. Os CTT, invocando a natureza e causas da anómala situação ocorrida em fevereiro, por motivos cujo desencadeamento e efeitos se situaram fora da capacidade de controlo dos CTT, solicitaram à ANACOM, nos termos e para os efeitos do artigo 4.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», que seja considerado no cálculo dos IQS de fevereiro de 2018 o impacto da referida situação de força maior, ou seja, a dedução dos registos das expedições de correio normal e encomenda normal de 2 a 8 de fevereiro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 5 a 8 de fevereiro (inclusive) afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo no Aeroporto do Funchal causadas por intempéries, em todos os fluxos de e para a RA Madeira, com exceção dos envios internos à RA Madeira.

11. Na sequência do pedido de dedução apresentado pelos CTT, a ANACOM, por ofício de 01.06.2018, entregue aos CTT no próprio dia, solicitou informações e esclarecimentos adicionais<sup>5</sup> sobre de que modo, numa situação em que não se tivessem verificado quaisquer anomalias no normal funcionamento do tráfego aéreo, os CTT assegurariam que envios de correio normal e encomenda normal aceites na sua rede postal no dia 2 de fevereiro e envios de correio azul e correio registado aceites na mesma rede no dia 5 de fevereiro, sendo transportados por via aérea no dia 7 de fevereiro da RA Madeira para o Continente e vice-versa, e da RA Madeira para a Região Autónoma dos Açores (RA Açores) e vice-versa, seriam entregues aos seus destinatários ainda no próprio dia 7 de fevereiro<sup>6</sup>.
12. Os CTT remeteram a informação solicitada pela ANACOM através de carta de 12.06.2018, recebida nesta Autoridade no próprio dia.
13. Face à informação remetida pelos CTT, é possível concluir que, em condições normais e numa situação em que não se tivessem verificado quaisquer anomalias no normal funcionamento do tráfego aéreo:
- a) seria possível distribuir na RA Madeira, no dia 07.02.2018, envios de correio normal aceites no dia 02.07.2018 num ponto de acesso à rede dos CTT em Portugal Continental ou na RA Açores e transportados de Portugal Continental por via aérea para a RA Madeira no dia 07.02.2018;
  - b) não seria possível entregar na RA Madeira, no dia 07.02.2018, envios de encomenda normal aceites no dia 02.02.2018 e de correio azul e correio registado aceites no dia 05.02.2018, transportados por via aérea de Portugal Continental para a RA Madeira no dia 07.02.2018, pelo que, nestas condições, estes envios seriam entregues aos seus destinatários fora do padrão da demora de encaminhamento destes serviços;
  - c) não seria possível entregar em Portugal Continental ou na RA Açores, no dia 07.02.2018, envios de correio normal e de encomendas aceites na RA Madeira

---

<sup>5</sup> Ao abrigo do n.º 1 e do n.º 3, alínea a), do artigo 45.º da Lei Postal e do n.º 1 do artigo 117.º do Código do Procedimento Administrativo.

<sup>6</sup> O prazo de 30 dias úteis que a ANACOM dispõe para pronunciar sobre o pedido de dedução dos CTT suspendeu-se entre o dia da receção pelos CTT do pedido de esclarecimentos da ANACOM e o dia de receção da resposta dos CTT pela ANACOM.

no dia 02.02.2018 e de correio azul e correio registado aceites no dia 05.02.2018 na RA Madeira, transportados por via aérea no dia 07.02.2018 para a RA Açores ou para Portugal Continental, pelo que, nestas condições, estes envios seriam entregues aos seus destinatários fora do padrão da demora de encaminhamento destes serviços.

14. Assim, considerando:

- a) a informação comunicada pelos CTT, através das cartas de 07.05.2018 e 12.06.2018;
- b) o estabelecido nos acima mencionados números 1 e 2 do artigo 4.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal»;
- c) que nos dias 7 e 8 de fevereiro de 2018 se verificaram más condições atmosféricas na RA Madeira que provocaram perturbações no tráfego aéreo no Aeroporto do Funchal nos dias 7 e 8 de fevereiro;
- d) que as referidas perturbações, comunicadas pelos CTT, influenciaram:
  - a. as expedições da RA Madeira para Portugal Continental e para a RA Açores de correio normal e de encomenda normal efetuadas de 5 a 8 de fevereiro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 6 a 8 de fevereiro (inclusive);
  - b. as expedições de Portugal Continental e da RA Açores para a RA Madeira de correio normal efetuadas de 2 a 8 de fevereiro (inclusive), de encomenda normal efetuadas de 5 a 8 de fevereiro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 6 a 8 de fevereiro (inclusive),

sem prejuízo de os CTT terem implementado um conjunto de medidas visando minimizar o seu impacto;

- e) que os factos alegados pelos CTT se qualificam 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, encomenda normal, correio azul e correio registado de e para a RA Madeira, com exceção dos envios internos àquela região;

- f) que os CTT, ao abrigo do n.º 1 do artigo 5.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», devem remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre do ano civil, um relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados para cada um dos IQS nesse trimestre e em cada um dos meses desse trimestre, permitindo o acompanhamento e monitorização desses valores;
- g) que, por decisão de 21.06.2018, notificada aos CTT em 22.06.2018, o Conselho de Administração aprovou o Sentido Provável de Decisão (SPD) sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio normal, encomenda normal, correio azul e correio registado, para efeitos de cálculo dos IQS de fevereiro de 2018, o qual foi submetido a audiência prévia daquela empresa, de acordo com o disposto nos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo, pelo prazo de 20 dias úteis;
- h) que os CTT não se pronunciaram sobre o referido SPD, cujo prazo de audiência decorreu até 20.07.2018,

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 4.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados por deliberação da ANACOM de 30.12.2014, complementada por deliberação de 13.03.2015, e no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, delibera:

1. Deferir a dedução:

- a) dos registos das expedições de correio normal e de encomenda normal de 5 a 8 de fevereiro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 6 a 8 de fevereiro (inclusive), nos fluxos da Região Autónoma da Madeira para Portugal Continental e para a Região Autónoma dos Açores;

- b) dos registos das expedições de correio normal efetuadas de 2 a 8 de fevereiro (inclusive), de encomenda normal efetuadas de 5 a 8 de fevereiro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 6 a 8 de fevereiro (inclusive), nos fluxos para a Região Autónoma da Madeira provenientes de Portugal Continental e da Região Autónoma dos Açores;
2. Indeferir a dedução dos registos das expedições de Portugal Continental e da Região Autónoma dos Açores para a Região Autónoma da Madeira, e vice-versa, de encomenda normal efetuadas no dia 2 de fevereiro e de correio azul e correio registado efetuadas no dia 5 de fevereiro, bem como das expedições efetuadas da Região Autónoma da Madeira para Portugal Continental e para a Região Autónoma dos Açores de correio normal no dia 2 de fevereiro de 2018;
  3. Determinar aos CTT que remetam à ANACOM, no prazo de vinte dias úteis:
    - a) os valores dos IQS obtidos no mês de fevereiro de 2018 e no 1.º trimestre de 2018, com e sem a dedução dos registos referidos nos pontos 1 e 2;
    - b) a seguinte informação, preferencialmente em ficheiro Excel, relativa a cada um dos registos deduzidos no cálculo dos respetivos IQS: código identificativo do envio, datas de expedição prevista e realizada, origem e destino do envio (com nível de desagregação ao nível do código postal a dois dígitos, em ambos os casos), data de distribuição, demora de encaminhamento;
  4. Determinar aos CTT que remetam à ANACOM, aquando do reporte dos valores dos IQS relativos à totalidade do ano de 2018, os valores obtidos com e sem a dedução dos registos referidos nos pontos 1 e 2, bem como uma cópia da base de dados de apuramento dos IQS com e sem os registos deduzidos em 2018.