

**Decisão sobre o pedido dos CTT, ao abrigo do artigo 6º do Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, de dedução dos registos das expedições de correio normal e azul afetados pela greve geral de 14 de novembro de 2012, para efeitos de cálculo dos IQS definidos no referido Convénio de qualidade**

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<sup>1</sup>.
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”.

---

<sup>1</sup> Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=190302>.

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.
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. É do conhecimento geral, visto ter sido profusamente noticiado, que se verificou uma greve geral dos trabalhadores em 14.11.2012, à qual, de acordo com a comunicação social, aderiram trabalhadores dos CTT.
7. Os CTT, através de carta de 14.01.2013, informaram que em 14.11.2012 ocorreu uma greve geral, convocada pela central sindical CGTP e que foi subscrita pelas organizações sindicais representativas dos trabalhadores dos CTT, tendo-se verificado uma paralisação que registou a nível dos CTT uma adesão global de 25,9 por cento, com graus de adesão superiores nos serviços operacionais de tratamento e transporte (de 39,8 por cento) e da distribuição (de 40,4 por cento), que prejudicou o normal funcionamento da rede postal a nível nacional.
8. Nesta mesma carta, os CTT informaram que com vista a minimizar o impacto previsto da referida paralisação no serviço postal, desenvolveram nos dias anteriores e posteriores à greve geral um plano de reforço das atividades operacionais, que consistiu: (i) na intensificação das operações de tratamento durante os dias precedentes e posteriores à greve, no sentido de permitir o aumento do correio dividido automaticamente; (ii) na antecipação e reforço da partida das ligações de transporte no dia anterior e nos dias posteriores à greve, tendo sido implementado um plano de contingência no dia da greve, com o objetivo de garantir a realização das ligações com maior impacto em termos de qualidade de serviço; (iii) no reforço da distribuição nos dias antecedentes à greve geral, de modo a acelerar a entrega dos envios aceites neste período.

9. Segundo os CTT, e não obstante a execução das medidas tomadas e a sua manutenção nos dias após a greve, a paralisação verificada no referido dia 14.11.2012 provocou atrasos no encaminhamento e na distribuição dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço durante do mês de novembro de 2012.
10. Os CTT informaram ainda que atendendo ao prazo de encaminhamento dos diversos serviços, foi a qualidade da linha do correio prioritário / correio azul a mais afetada pela referida paralisação, bem como a do correio normal, embora em menor grau.
11. Os CTT, invocando a natureza e causas da anómala situação ocorrida no dia 14.11.2012, 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 novembro de 2012 sejam deduzidos os registos das expedições de correio azul e correio normal, nos seguintes fluxos e períodos:
  - i) correio normal expedido de 9 a 14 de novembro (inclusive) em todos os fluxos nacionais;
  - ii) correio azul expedido nos dias 13 e 14 de novembro nos fluxos Continente;
  - iii) correio azul expedido de 12 a 14 de novembro (inclusive) nos fluxos CAM (Continente, Açores e Madeira).
12. Atendendo ao padrão de serviço do:
  - a) correio normal – entregas até 3 dias úteis após a aceitação dos envios –, a referida paralisação pode afetar as expedições de correio normal efetuadas entre 9 e 14 de novembro;
  - b) correio azul nos fluxos Continente - entregas até 1 dia útil após a aceitação dos envios - o facto mencionado pode afetar as expedições de correio azul efetuadas entre 13 e 14 de novembro no Continente;

- c) 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 12 e 14 de novembro nos fluxos entre o Continente, os Açores e a Madeira.

13. Os factos alegados pelos CTT configuram uma situação de força maior, estando a greve geral prevista no n.º 2 do artigo 6º do Convénio de qualidade, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produziram independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, prejudicando as normais condições de tratamento, transporte e distribuição dos envios postais de correio normal e de correio azul em todos os fluxos nacionais.

14. Assim, considerando:

- i) a informação comunicada pelos CTT, através de carta de 14.01.2013;
- ii) o estabelecido nos acima mencionados números 1 e 2 do artigo 6º do Convénio de qualidade;
- iii) que no dia 14.11.2012 se verificou uma greve geral em Portugal;
- iv) que a paralisação provocada pela greve geral influenciou as expedições de correio normal e de correio azul em novembro de 2012, provocando atrasos no encaminhamento dos envios, que afetaram o desempenho da qualidade de serviço:
  - no correio normal expedido de 9 a 14 de novembro (inclusive), nos fluxos nacionais;
  - no correio azul expedido nos dias 13 e 14 de Novembro, nos fluxos Continente;
  - no correio azul expedido nos dias 12 a 14 de novembro (inclusive), nos fluxos CAM;
- v) que os factos alegados pelos CTT configuram uma situação de força maior, estando a greve geral prevista no n.º 2 do artigo 6º do Convénio de qualidade, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produziram

independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, prejudicando as normais condições de tratamento, transporte e distribuição dos envios postais de correio normal e de correio azul;

- 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 e de correio azul afetados diretamente pela greve geral de 14.11.2012, a qual diz respeito às expedições de correio normal e azul, nos seguintes fluxos e períodos:
  - i) correio normal expedido de 9 a 14 de novembro (inclusive) em todos os fluxos nacionais;
  - ii) correio azul expedido nos dias 13 e 14 de novembro nos fluxos Continente;
  - iii) correio azul expedido de 12 a 14 de novembro (inclusive) nos fluxos CAM (Continente, Açores e Madeira);
2. Determinar aos CTT que remetam ao ICP-ANACOM, no prazo de quinze dias úteis:
  - i) os valores dos IQS obtidos no 4.º trimestre de 2012, com e sem a dedução dos referidos registos;
  - ii) os valores anuais dos IQS relativos ao ano de 2012, obtidos com e sem a dedução dos registos permitida pela presente decisão e pela decisão

desta Autoridade de 05.07.2012, referente à dedução de registos na sequência da greve geral de 22.03.2012<sup>2</sup>;

- iii) uma cópia da base de dados de apuramento dos valores anuais dos IQS definidos no Convénio de qualidade, com e sem os registos deduzidos em 2012.

---

<sup>2</sup> Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1131282>.