

**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 22 de março 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), com as alterações introduzidas em 10 de setembro de 2010, estabelece os parâmetros e níveis mínimos de qualidade do serviço postal universal, que os CTT se obrigam a prestar<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 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 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 22 de março de 2012, à qual, de acordo com a comunicação social, aderiram trabalhadores dos CTT.
7. Os CTT, através de carta de 31.05.2012, informaram que em 22.03.2012 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 19,4 por cento, com graus de adesão superiores nos serviços operacionais de tratamento e transporte (de 32,6 por cento) e da distribuição (de 28,7 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 à greve geral um plano de reforço das atividades operacionais, que consistiu na intensificação das operações de tratamento durante os dias precedentes à greve (de segunda a quarta feira) e no reforço da distribuição nestes mesmos dias, de modo a acelerar a entrega dos envios aceites no período antecedente à greve geral. Estas medidas prévias foram, segundo os CTT, mantidas nos dias após a greve, incluindo o fim de semana.
9. Segundo os CTT, e não obstante as medidas tomadas, atendendo ao prazo de encaminhamento dos diversos serviços, a paralisação verificada no referido dia 22.03.2012 afetou o normal desempenho da qualidade das correspondentes

expedições da linha do correio prioritário/correio azul (a mais afetada pela referida paralisação) e do correio normal (embora em menor grau).

10. Os CTT, invocando que a paralisação ocorrida no dia 22.03.2012, provocada pela greve geral, constitui uma situação de força maior, cujo desencadeamento se situou fora da sua capacidade de controlo e que provocou atrasos no encaminhamento e na distribuição dos envios postais, afetando o desempenho da qualidade de serviço no mês de março de 2012, 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 2012 sejam deduzidos os registos das expedições de correio azul e correio normal, nos seguintes fluxos nacionais e períodos:

- i) Correio Normal expedido de 19 a 22 de março (inclusive) em todos os fluxos;
- ii) Correio Azul expedido nos dias 21 e 22 de março nos fluxos Continente;
- iii) Correio Azul expedido de 20 a 22 de março (inclusive) nos fluxos CAM (Continente, Açores e Madeira).

11. Os envios afetados pelo pedido de dedução efetuado pelos CTT, envios de correio normal e azul em todos os fluxos, no primeiro caso, e nos fluxos Continente e CAM, no segundo, podem ter impacto sobre os IQS1 (demora de encaminhamento no correio normal), IQS2 (demora de encaminhamento no correio azul – Continente) e IQS3 (demora de encaminhamento no correio azul – CAM<sup>2</sup>).

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 19 e 22 de março;

---

<sup>2</sup> CAM são os fluxos de cartas efetuadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa) ou entre estas.

- 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 21 e 22 de março 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 20 e 22 de março 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 31.05.2012;
  - ii) o estabelecido nos acima mencionados números 1 e 2 do artigo 6º do Convénio de qualidade;
  - iii) que no dia 22.03.2012 se verificou uma greve geral em Portugal, convocada pela central sindical CGTP;
  - iv) que a paralisação provocada pela greve geral influenciou as expedições de correio normal e de correio azul em março de 2012, provocando atrasos no encaminhamento dos envios, que afetaram o desempenho da qualidade de serviço:
    - nos fluxos nacionais do correio normal expedido de 19 a 22 de março (inclusive);
    - no correio azul expedido nos fluxos Continente, nos dias 21 e 22 de março;

- no correio azul expedido nos fluxos CAM, nos dias 20 a 22 de março, inclusive;
- 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 22.03.2012, a qual diz respeito às expedições de correio normal e azul, nos seguintes fluxos nacionais e períodos:
  - i) correio normal expedido de 19 a 22 de março (inclusive) em todos os fluxos nacionais;
  - ii) correio azul expedido nos dias 21 e 22 de março nos fluxos Continente;
  - iii) correio azul expedido de 20 a 22 de março (inclusive) nos fluxos CAM (Continente, Açores e Madeira);
2. Determinar aos CTT que:
  - i) remetam ao ICP-ANACOM, no prazo de quinze dias úteis:

- os valores dos IQS relativos ao 1.º trimestre de 2012, obtidos com e sem a dedução dos referidos registos;
  - informação detalhada relativa a cada um dos registos deduzidos pelos CTT no cálculo dos respetivos IQS, nomeadamente: código identificativo do envio, datas de expedição prevista e realizada, origem e destino do envio, data de distribuição, demora de encaminhamento;
- ii) remetam ao ICP-ANACOM, aquando do apuramento dos valores dos IQS relativos à totalidade do ano de 2012, 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 2012 por aplicação da presente decisão.



**Fátima Barros**  
Presidente do Conselho de Administração