

**Decisão sobre o pedido efectuado pelos CTT – Correios de Portugal, S.A.,
ao abrigo do artigo 6º do Convénio de Qualidade do Serviço Postal
Universal, de 10 de Julho de 2008, de dedução de registos de correio normal
e azul afectados directamente pelas interdições no espaço aéreo nacional
entre 8 e 12 de Maio de 2010**

1. Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) encontram-se obrigados, nos termos da cláusula 8.ª, n.º 1, alínea b) do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, de 1 de Setembro de 2000, com as alterações introduzidas em 9 de Setembro de 2003 e em 26 de Julho de 2006 (Contrato de Concessão), a prestar o serviço postal universal assegurando a sua interoperabilidade, continuidade, disponibilidade e qualidade, esta última prestada designadamente de acordo com os parâmetros e níveis de qualidade fixados no Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal (Convénio de Qualidade)¹, celebrado entre o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) e os CTT em 10 de Julho de 2008 ao abrigo da cláusula 12ª do referido Contrato de Concessão e do artigo 8º, n.º 5, da Lei n.º 112/99, de 26 de Julho (Lei de Bases)², com as alterações que lhe foram introduzidas através do Decreto-Lei n.º 116/2003³, de 12 de Junho.
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 actos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio,

¹ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=616221> .

² <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=1997&contentId=11306>.

³ <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2011&contentId=107940>.

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 activação 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 recepção 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 a actividade do vulcão islandês Eyjafjallajökull causou perturbações atmosféricas que levaram, nomeadamente, a interdições do espaço aéreo nacional entre os dias 8 e 12 de Maio de 2010 e ao cancelamento de vários voos entre os aeroportos nacionais.
7. Os CTT informaram que as referidas restrições prejudicaram fortemente as normais condições de transporte aéreo do correio, entre 8 e 12 de Maio de 2010, nos fluxos CAM, isto é nos fluxos entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, entre estas Regiões Autónomas e no seio de cada Região Autónoma, provocando atrasos no encaminhamento dos envios postais, que afectaram o desempenho da qualidade de serviço⁴.
8. Segundo os CTT, atendendo ao prazo de encaminhamento dos diversos serviços, as restrições verificadas no referido período e naqueles fluxos afectaram o normal desempenho da qualidade das correspondentes expedições de correio normal efectuadas de 5 a 12 de Maio, inclusive, e de correio azul efectuadas de 6 a 12 de Maio.
9. Os CTT informaram também que sendo inicialmente desconhecida a duração do período de interdição do espaço aéreo nacional, a alternativa equacionada de recurso ao transporte marítimo não se revelou praticável dado que, segundo os CTT, os principais operadores marítimos para os Açores e para a Madeira não dispunham

⁴ Os CTT informaram sobre 261 voos cancelados, nos dias 8 a 12 de Maio, nos fluxos CAM, nos quais estava previsto o envio de correio normal e de correio azul.

de capacidade de transporte adicional imediata e face aos tempos de viagem das carreiras regulares ser previsível que da sua eventual utilização nos dias seguintes resultasse uma chegada aos destinos em data posterior à queia que entretanto teria sido apontada para a reabertura do espaço aéreo nacional. Após a reabertura do espaço aéreo nacional foram desenvolvidos, segundo os CTT, esforços no sentido da utilização de toda a capacidade de transporte aéreo regular disponível, com vista a recuperar o mais rapidamente possível os atrasos verificados.

10. Pelo exposto, atendendo à natureza e causas da situação ocorrida no início de Maio, que os CTT consideram de força maior e cujo desencadeamento e efeitos se situaram claramente fora da sua capacidade de controlo, os CTT, na carta n.º 52680, de 09.07.2010, solicitaram ao ICP-ANACOM, nos termos e para os efeitos do artigo 6º do Convénio de Qualidade, que no cálculo dos IQS de Maio de 2010 fossem deduzidos os registos das expedições de correio normal, efectuados de 5 a 12 de Maio, inclusive, e de correio azul, efectuados de 6 a 12 de Maio, inclusive, afectados directamente pelas interdições do espaço aéreo nacional entre 8 e 12 de Maio causadas pela nuvem de cinzas vulcânicas, em todos os fluxos CAM.
11. Através da carta CTT n.º 53012, de 02.08.2010, remetida ao ICP-ANACOM em resposta a informações adicionais solicitadas por esta Autoridade, os CTT especificam que os fluxos para os quais se solicita a dedução são os fluxos CAM com excepção dos envios internos a cada ilha, ou seja:
 - a. fluxo do Continente para a Região Autónoma dos Açores e vice-versa;
 - b. fluxo do Continente para a Região Autónoma da Madeira e vice-versa;
 - c. fluxo da Região Autónoma dos Açores para a Região Autónoma da Madeira e vice-versa;
 - d. fluxos inter ilhas no seio de cada Região Autónoma.
12. Assim, considerando:
 - a. a informação comunicada pelos CTT, através da carta n.º 52680, de 09.07.2010, e da carta n.º 53012, de 02.08.2010;
 - b. o estabelecido nos acima mencionados números 1 e 2 do artigo 6º do Convénio de Qualidade;
 - c. que entre os dias 8 e 12 de Maio de 2010 verificaram-se interdições do espaço aéreo nacional, associadas à actividade do vulcão islandês Eyjafjallajökull, verificando-se também o cancelamento de vários voos entre os aeroportos nacionais;

- d. que as restrições verificadas influenciaram as expedições de correio normal e de correio azul nos fluxos entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, entre estas Regiões Autónomas e entre as ilhas no seio de cada Região Autónoma, provocando atrasos no encaminhamento dos envios, que afectaram o desempenho da qualidade de serviço;
- e. que os factos alegados pelos CTT configuram uma situação de caso fortuito, um fenómeno natural, previsto no n.º 2 do art.º 6º do Convénio de Qualidade, imprevisível ou inevitável, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produziram independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, prejudicando as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais de correio normal e de correio azul entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, entre estas Regiões Autónomas e entre as ilhas no seio de cada Região Autónoma;
- f. que, atendendo ao padrão de serviço do correio normal – entregas até 3 dias úteis após a aceitação dos envios –, os referidos factos podem afectar as expedições de correio normal efectuadas entre 5 e 12 de Maio, e que atendendo ao padrão de serviço do correio azul nos fluxos CAM – entregas até 2 dias úteis após a aceitação dos envios –, os referidos factos podem afectar as expedições de correio azul efectuadas entre 6 e 12 de Maio;
- g. 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, delibera:

1. Deferir a dedução dos registos das expedições de correio normal e de correio azul afectados directamente pelas interdições do espaço aéreo nacional causadas pela nuvem de cinzas vulcânicas, a qual se cinge às expedições de correio normal efectuadas de 5 a 12 de Maio, inclusive, e de correio azul efectuadas de 6 a 12 de Maio, inclusive, nos seguintes fluxos:
 - fluxo do Continente para a Região Autónoma dos Açores e vice-versa;

- fluxo do Continente para a Região Autónoma da Madeira e vice-versa;
 - fluxo da Região Autónoma dos Açores para a Região Autónoma da Madeira e vice-versa;
 - fluxos inter ilhas no seio de cada Região Autónoma
2. Determinar aos CTT que, aquando do apuramento dos valores dos IQS relativos à totalidade do ano de 2010, ao abrigo do artigo 10º do Convénio de Qualidade, sejam reportados ao ICP-ANACOM os valores anuais dos IQS obtidos com e sem a dedução dos referidos registos;
 3. Determinar aos CTT que remetam ao ICP-ANACOM, no prazo de quinze dias úteis:
 - ao abrigo do mesmo artigo 10º, os valores dos IQS obtidos no 2.º Trimestre de 2010 com e sem a dedução dos referidos registos;
 - informação detalhada relativa a cada um dos registos deduzidos pelos CTT no cálculo dos respectivos indicadores, nomeadamente: código identificativo do envio, datas de expedição prevista e realizada, origem e destino do envio, data de distribuição, demora de encaminhamento e validade do registo para efeitos de cálculo do respectivo indicador de qualidade de serviço.