

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=217503>

Deliberação de 9.11.2006

Deliberação do ICP-ANACOM sobre o pedido efectuado pelos CTT, ao abrigo do Artigo 6.º do Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, de 21 de Abril de 2006, de dedução dos registos afectados directamente pela greve realizada pelos trabalhadores dos CTT no dia 28/04/06, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço definidos no referido Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal

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 (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), celebrado entre o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) e os CTT em 21 de Abril de 2006.
2. Estabelece o Convénio de Qualidade, no seu Artigo 6.º, 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. Os CTT solicitaram ao ICP-ANACOM, através da carta n.º 50768, de 14/07/06, ao abrigo do referido n.º 1 do Artigo 6.º do Convénio de Qualidade e com base nos argumentos apresentados na referida carta, a dedução dos registos afectados

directamente pela greve realizada pelos trabalhadores dos CTT no dia 28/04/06, para efeitos de cálculo dos IQS definidos no referido Convénio de Qualidade.

4. A decisão de consideração ou não do pedido dos CTT cabe, nos termos do n.º 3 do mesmo Artigo 6.º, ao ICP-ANACOM, devendo tal decisão, em caso de rejeição do pedido, ser devidamente fundamentada. Independentemente da apresentação de pedido de dedução, os CTT obrigam-se, nos termos do citado Artigo 6.º do Convénio de Qualidade, a tentar encontrar as melhores alternativas durante o período de ocorrência das situações a que alude o n.º 1 do Artigo 6.º.
5. Por deliberação de 24/08/06 o ICP-ANACOM deliberou ouvir os CTT, em audiência prévia, nos termos dos Artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, pelo prazo de dez dias úteis, sobre a sua intenção de indeferir o pedido efectuado pelos CTT.
6. Em síntese, o ICP-ANACOM considerou que as situações invocadas pelos CTT não constituíam situações de força maior ou 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, pelo que não eram atendíveis para efeitos de activação do mecanismo de dedução previsto no n.º 1 do Artigo 6.º do Convénio de Qualidade.
7. Os CTT remeteram a sua posição sobre o referido sentido provável de decisão (SPD) do ICP-ANACOM, através da carta n.º 50927, de 08/09/06.
8. Assim:
 - i) Considerando as informações comunicadas pelos CTT nas referidas cartas n.º 50768 e 50927, respectivamente de 14/07/06 e 08/09/06;
 - ii) Considerando os fundamentos apresentados no relatório da audiência prévia realizada, apresentado em Anexo, que agora se aprova e faz parte integrante da presente decisão;
 - iii) Tendo em conta que:
 - a) O n.º 1 do art.º 6º do Convénio de Qualidade estabelece, como anteriormente referido, 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”*;

- b) De acordo com a doutrina, são consideradas situações de força maior os eventos e/ou factos imprevisíveis e insuperáveis, cujos efeitos se produzem independentemente da vontade do agente, ou seja, que são alheios à sua vontade, abrangendo acontecimentos naturais e factos de terceiro, tais como situações de catástrofe natural, incêndio, guerra, subversão, alteração da ordem pública e bloqueio económico;
- c) As situações de conflitualidade laboral comunicadas pelos CTT, incluindo a greve do dia 28/04/06, não constituem um facto imprevisível e insuperável, alheio à vontade dos CTT, não consistindo num facto de terceiro;
- d) Os CTT correspondem à unidade empresarial como um todo, que abrange os meios humanos, pelo que os movimentos laborais dos seus trabalhadores não lhe são alheios;
- e) As situações de conflitualidade laboral comunicadas pelos CTT não constituem, assim, situação de força maior;
- f) As situações de conflitualidade laboral comunicadas pelos CTT não extravasam a empresa CTT, pelo que a situação comunicada por aquele operador não se qualifica como fenómeno cujo desencadeamento e evolução seja manifestamente externo à capacidade de controlo dos CTT;
- g) Os referidos factos (i) iniciaram-se com base em greves fundamentadas na oposição das ORTs (Organizações Representativas dos Trabalhadores) à revisão do Acordo de Empresa e (ii) não são novidade nos CTT (relevam-se as conflitualidades laborais verificadas em 2003), pelo que não podem ser considerados como fenómenos cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT;
- h) Os meios humanos afectos à prestação do serviço postal universal integram a rede postal pública objecto da cláusula 5.ª da Concessão, encontrando-se os CTT obrigados a estabelecer, manter e desenvolver esta rede em moldes adequados à eficaz prestação do serviço postal universal. Daqui decorre que, sem prejuízo do mérito das medidas alternativas implementadas pelos CTT durante o período de ocorrência das situações de conflitualidade laboral, aquele operador deveria ter adoptado as medidas necessárias para que a qualidade do serviço postal universal fosse assegurada, nomeadamente os níveis de qualidade estabelecidos no Convénio de Qualidade;
- i) As situações de conflitualidade laboral comunicadas pelos CTT não constituem, assim, fenómenos cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT;

- j) De acordo com as normas do Comité Europeu de Normalização (CEN) relativas à medição de demoras de encaminhamento de envios postais, dias de greve ou disputas industriais não devem ser descontados na medição da qualidade de serviço;
- k) Neste âmbito, destaca-se a norma EN 13850:2002 (relativa à avaliação do prazo de encaminhamento dos serviços ponta-a-ponta para os envios unitários de correio prioritário e de primeira classe), de implementação obrigatória por parte dos CTT (conforme fax ANACOM-S00130/2003, de 06/01/03), que, como referido, estabelece no seu ponto 4.2.2 que dias de greve ou disputas industriais não devem ser descontados na medição da qualidade de serviço;
- l) O mesmo é estabelecido, por exemplo, pela norma EN 14508:2003 (relativa à avaliação do prazo de encaminhamento dos serviços ponta-a-ponta para os envios unitários de correio não prioritário e de segunda classe) e pela especificação técnica TS 14773:2004 (relativa à avaliação da perda ou demora significativa de envios unitários de correio prioritário e de primeira classe), que sobre esta matéria remetem para o disposto na referida norma EN 13850:2002;
- m) De forma diversa do referido pelos CTT, as aludidas normas do CEN não limitam, por si, a sua aplicabilidade a eventuais efeitos de ocorrência pontual;
- n) O Convénio de Qualidade que vigorou no período 2001-2003 excluía expressamente *“eventuais perturbações laborais ou operacionais exclusivamente internas dos CTT [...]”* das situações que justificariam a activação do mecanismo de dedução acima referido;
- o) Durante as negociações do Convénio de Qualidade que vigorou no período 2004-2005, os CTT apresentaram ao ICP-ANACOM uma proposta de redacção para o art.º 6º que incluía as *“[...] greves gerais ou sectoriais e quaisquer outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de recolha, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais”* nos casos de força maior que justificariam a activação do referido mecanismo de dedução, a qual não foi acolhida;
- p) O Convénio de Qualidade actualmente em vigor, celebrado em 21 de Abril de 2006, manteve a redacção do art.º 6º do Convénio de Qualidade 2004-2005;
- q) De acordo com o nº 1 do art.º 5º da Lei 102/99, de 26 de Julho (Lei de Bases), com a redacção que lhe foi introduzida pelo Decreto-Lei 116/2003,

de 12 de Junho, compete ao Estado assegurar a existência e disponibilidade do serviço universal entendido como uma oferta permanente de serviços postais com qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas e sociais;

- r) No desenvolvimento do regime jurídico estabelecido pela Lei de Bases, o Estado concessionou aos CTT a prestação do serviço postal universal;
- s) Os CTT encontram-se obrigados, como anteriormente referido, nos termos da cláusula 8ª, n.º 1, alínea b) da referida 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 por convénio celebrado com o ICP-ANACOM (ao abrigo da cláusula 12ª da Concessão e do art.º 8º, n.º 5, da Lei de Bases);
- t) Os serviços objecto do referido Convénio de Qualidade são, em larga medida, serviços para os quais os utilizadores têm uma escolha limitada, quer por se tratar de serviços cuja prestação está reservada aos CTT quer por se tratar de serviços em que não existe actualmente outro operador a prestar um serviço que seja, em termos de qualidade e cobertura, uma oferta alternativa ao serviço universal prestado pelos CTT;
- u) Importa garantir que a prestação do serviço universal ocorra com padrões de qualidade adequados e que em situações em que os utilizadores sejam afectados por uma menor qualidade de serviço beneficiem, conforme previsto no Convénio de Qualidade e no Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, de 21 de Abril de 2006, em contrapartida, de menores níveis de preços,

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ao abrigo do disposto no n.º 3 do Artigo 6.º do Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, de 21 de Abril de 2006, e dos Artigos 6.º, n.º 1, alínea n) e 26.º, alínea b) dos Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, delibera indeferir o pedido efectuado pelos CTT de dedução dos registos afectados directamente pela greve realizada pelos trabalhadores dos CTT em 28/04/06, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, de 21 de Abril de 2006.