

Decisão sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio azul e de correio registado, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço de janeiro de 2019

1. Por deliberação de 12.07.2018¹, 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 para 2018-2020», a cumprir pelos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal.
2. De acordo com o n.º 1 do artigo 7.º dos referidos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para 2018-2020», 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), 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”.

¹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

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 o n.º 4 do artigo 7.º.
5. A decisão de consideração ou não do pedido dos CTT cabe, nos termos do n.º 5 do mesmo artigo 7.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 n.ºs 1 e 2 do artigo 7.º.
6. Por carta de 17.04.2019, os CTT informaram que a viatura pesada que transporta diariamente o correio prioritário entre os Centros de Produção e Logística Sul e Norte (CPL-S e CPL-N, respetivamente) sofreu em 23.01.2019 uma avaria, que impediu a chegada do correio ao CPL-N à hora prevista (04h25)².
7. Os CTT acrescentam que de imediato foi acionado o plano de contingência contratualizado com a transportadora, que prevê a célere substituição da viatura avariada. Notando que a avaria ocorreu numa autoestrada, o que não permite fazer o transbordo da carga para outra viatura, a medida acionada foi a substituição do trator (cabina) do veículo, prosseguindo a carga no mesmo reboque. Segundo os CTT, devido aos danos registados na suspensão do reboque, a operação de troca de tratores revelou-se mais complexa, o que obrigou a uma deslocação de um piquete de assistência especializada proveniente de Vila Nova da Rainha (zona do Carregado), que desempanou o veículo cerca das 08h45.
8. Os CTT referem que controlam mensalmente os diversos elementos da contratação estabelecida com as transportadoras rodoviárias de correio, no sentido de validar as condições de transporte contratualizadas com as mesmas.
9. De acordo com os CTT, devido à situação anómala registada pela referida viatura, as normais condições de transporte do correio prioritário na ligação entre o CPL-S e o

² Os CTT anexaram uma comunicação da empresa subcontratada que efetua esta ligação rodoviária, informando que a referida avaria (imobilização forçada do veículo) ocorreu no dia 23.01.2019, pelas 03h50, na autoestrada A1, na zona de Condeixa-a-Nova.

CPL-N foram fortemente prejudicadas no dia 23.01.2019, por motivo do significativo atraso verificado na chegada do correio ao CPL-N (cerca das 10h45), o qual impossibilitou a realização das habituais ligações de transporte da rede secundária aos Centros de Distribuição Postal (CDP) da zona norte servidos pelo CPL-N, provocando assim atrasos na distribuição dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço naquela região no mês de janeiro.

10. Os CTT, para minimizarem o impacto da referida situação na qualidade de serviço e de forma a recuperarem o mais rapidamente possível o atraso provocado pela referida anomalia, procederam à realização no próprio dia de circuitos extraordinários da rede secundária para a maioria dos CDP, que envolveram 61,0% das cassetes de correio azul e 56,5% das cassetes de correio registado transportadas com atraso, no sentido de possibilitar a sua distribuição tendo em conta os meios disponíveis em cada CDP.
11. Atendendo ao prazo de encaminhamento do correio transportado, a anomalia verificada no transporte no dia 23.01.2019, por motivos, segundo os CTT, a si alheios, afetou o normal desempenho da qualidade dos envios de correio azul e correio registado, com as seguintes origens e destinos e expedidos nas seguintes datas:
 - Origem no Continente: envios de correio azul e de correio registado expedidos no dia 22 de janeiro, com origem nos GE (Grupo de Encaminhamento) 4, 5 e 6 da RE (Região de Encaminhamento) Sul e destino aos GE 1, 2 e 3 da RE Norte;
 - Origem nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira: envios de correio azul e de correio registado expedidos nos dias 21 e 22 de janeiro, com origem nos GE 7 e 8 e destino aos GE 1, 2 e 3 da RE Norte.

A Tabela 1 identifica os GE e RE, de acordo com informação reportada pelos CTT.

Tabela 1 - Lista de Grupos e de Regiões de Encaminhamento

Código GE	Designação GE	Código RE	Designação RE
1	Norte	1	Norte
2	Porto	1	Norte
3	Centro 1	1	Norte
4	Centro 2	2	Sul
5	Lisboa	2	Sul
6	Sul	2	Sul
7	Madeira	3	Sul (Ilhas)
8	Açores	3	Sul (Ilhas)

Notas: GE – Grupo de Encaminhamento; RE – Região de Encaminhamento.

Fonte: Carta CTT, de 17.04.2019.

12. Neste âmbito, os CTT, invocando que a avaria do veículo transportador ocorrida em 23.01.2019 se qualifica como uma situação de força maior ou um fenómeno cujo desencadeamento e efeitos se situaram fora da capacidade do seu controlo, vêm solicitar, nos termos e para os efeitos do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para 2018-2020», que seja considerado no cálculo dos IQS de janeiro de 2019 o impacto da referida situação, isto é, a dedução dos registos das expedições de correio azul e de correio registado acima identificados, afetados diretamente pelo significativo atraso verificado em 23.01.2019 no transporte do correio prioritário do CPL-S para o CPL-N, causado por uma avaria do veículo transportador.

13. Assim:

- a) Considerando a informação comunicada pelos CTT, através da carta de 17.04.2019.
- b) Considerando o estabelecido nos acima mencionados n.ºs 1 e 2 do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para 2018-2020», fixados por deliberação da ANACOM de 12.07.2018.
- c) Tendo em conta que:
 - i) a anomalia verificada no transporte no dia 23.01.2019, de acordo com os CTT, afetou o normal desempenho da qualidade dos envios de correio azul e correio registado;

- ii) de acordo com o ponto 5.2.2. da norma EN 13850:2012, um evento pode ser qualificado de força maior, se, cumulativamente³:
- a) não for causado pelos operadores envolvidos na distribuição e/ou seus subcontratantes;
 - b) for imprevisível;
 - c) for inevitável,
- devendo ser um evento raro e ter um impacto provável em vários dias consecutivos na distribuição postal;
- iii) sendo certo que as situações tipificadas no artigo 7.º, n.º 2 da deliberação da ANACOM de 12.07.2018 são enumeradas exemplificativamente, não se pode ignorar que todas as que são usadas como exemplo de situação de força maior ou fenómeno respeitam a um tipo de evento cuja “natureza” não é comparável a uma avaria de um veículo, que não poderá considerar-se um “facto natural”, como são as “epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações”, nem sequer um “facto de terceiro”, como os “atos de guerra ou subversão” e as “greves gerais”, cujos efeitos se produzem independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT;
- iv) a avaria do veículo transportador ocorreu durante a normal execução operacional, por um subcontratado dos CTT, não havendo qualquer evento de força maior envolvido nesta ocorrência, não podendo este evento ser qualificado como de força maior;
- v) a avaria do veículo transportador, embora seja um evento incerto - na medida em que, nomeadamente, não se conhece o momento em que o

³ A versão em inglês da Norma refere o seguinte:

“For an event to qualify as force majeure, the incident shall fulfil the following minimum requirements. It shall;

- not be caused by the operators involved in the distribution and / or their subcontractors,

- be unforeseeable and,

- be unavoidable by them.

It shall;

- be a rare event,

- have a provable impact on several consecutive days of distribution.”

mesmo venha a ocorrer -, é, no entanto, um evento previsível, com maior ou menor probabilidade de ocorrência, tanto que os CTT preveem planos de contingência para o caso de este tipo de situações se verificarem;

- vi) assim, e reconhecendo que a empresa poderá não ter como antecipar quando, exatamente, se verá confrontada com o desencadeamento de uma situação de avaria, é inquestionável que terá como controlar a respetiva evolução e efeitos;
 - vii) ou seja, a avaria em causa é um risco operacional que faz parte da normal execução na fase operacional de transporte, que os CTT devem ter em conta na gestão de risco do seu negócio, cabendo aos CTT suportá-lo, pelo que a situação em causa também não pode ser considerada como um fenómeno cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT,
- d) Tendo em conta que, por deliberação de 17.05.2019, notificada aos CTT em 20.05.2019, o Conselho de Administração aprovou o sentido provável de decisão (SPD) sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio azul e de correio registado, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço de janeiro de 2019, 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;
- e) Considerando a pronúncia dos CTT ao abrigo da referida audiência prévia, cuja análise consta do “Relatório da audiência prévia dos CTT sobre o sentido provável de decisão relativo ao pedido de dedução de registos de expedições de correio azul e de correio registado para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade do serviço de janeiro de 2019”,

considerando que o prazo para notificação dos CTT termina hoje e na ausência do Presidente do Conselho de Administração, decido, por urgência, ao abrigo do n.º 3 do artigo 29.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no exercício das atribuições conferidas pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos referidos Estatutos, ao abrigo do n.º 5 do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal

para 2018-2020», fixados por deliberação da ANACOM de 12.07.2018, e no exercício das competências conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, decido:

1. Aprovar o “Relatório da audiência prévia dos CTT sobre o sentido provável de decisão relativo ao pedido de dedução de registos de expedições de correio azul e de correio registado para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade do serviço de janeiro de 2019”, o qual faz parte integrante da presente decisão;
2. Indeferir o pedido efetuado pelos CTT de dedução dos registos das expedições de correio azul e correio registado afetados pela avaria do veículo transportador, verificada no dia 23 de janeiro de 2019 no transporte do correio prioritário do CPL-S para o CPL-N.

Nos termos do n.º 3 do artigo 29.º dos Estatutos da ANACOM, a presente decisão será sujeita a ratificação na primeira reunião ordinária seguinte do Conselho de Administração.