

**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 24 de novembro de 2011, para efeitos de cálculo dos IQS definidos no referido Convénio**

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)<sup>1</sup>, celebrado entre o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) e os CTT em 10 de julho de 2008<sup>2</sup>, ao abrigo da cláusula 12ª do referido Contrato de Concessão e do artigo 8º, n.º 5, da Lei n.º 102/99, de 26 de julho (Lei de Bases)<sup>3</sup>, com as alterações que lhe foram introduzidas através do Decreto-Lei n.º 116/2003<sup>4</sup>, 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”.

---

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

<sup>2</sup> Com as alterações introduzidas em 10 de setembro de 2010 - ver o *link* <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1049734>.

<sup>3</sup> <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=1997&contentId=11306>.

<sup>4</sup> <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2011&contentId=107940>.

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”.
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 24.11.2011, à qual, de acordo com a comunicação social, aderiram trabalhadores dos CTT.
7. Os CTT, através de carta de 20.01.2012, informaram que em 24.11.2011 ocorreu uma greve geral, 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 significativa (de 29,6 por cento), com graus de adesão superiores nos serviços operacionais de tratamento e transporte (de 43,1 por cento) e da distribuição (de 40,8 por cento), que prejudicou o normal funcionamento da rede postal a nível nacional - provocando atrasos no encaminhamento e na distribuição dos envios postais - e, conseqüentemente, afetou o desempenho da qualidade de serviço no mês de novembro de 2011.

8. Os CTT informaram também que com vista a minimizar o impacto previsto da referida paralisação no serviço postal, puseram em marcha nos dias anteriores à greve geral um plano de reforço das atividades operacionais, que consistiu na intensificação das operações de tratamento durante o fim de semana e dias anteriores à greve e no reforço da distribuição na segunda, terça e quarta-feira anteriores, de modo a acelerar a entrega dos envios aceites no período antecedente à greve geral.
9. Segundo os CTT, e não obstante as medidas tomadas, atendendo ao prazo de encaminhamento dos diversos serviços, a paralisação verificada no referido dia 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 24.11.2011, 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 novembro de 2011, 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 2011 sejam deduzidos os registos das expedições de correio azul e correio normal, nos seguintes fluxos nacionais e períodos:
  - i) correio normal expedido de 21 a 24 de novembro (inclusive) em todos os fluxos;
  - ii) correio azul expedido de 23 a 24 de novembro nos fluxos Continente;
  - iii) correio azul expedido de 22 a 24 de novembro (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>5</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 21 e 24 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 23 e 24 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 22 e 24 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 art.º 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 20.01.2012;
- ii) o estabelecido nos acima mencionados números 1 e 2 do artigo 6º do Convénio de Qualidade;
- iii) que no dia 24.11.2011 se verificou uma greve geral em Portugal, convocada pelas duas centrais sindicais nacionais;

---

<sup>5</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.

- iv) que a paralisação provocada pela greve geral influenciou as expedições de correio normal e de correio azul em novembro de 2011, provocando atrasos no encaminhamento dos envios, que afetaram o desempenho da qualidade de serviço:
- nos fluxos nacionais do correio normal expedido de 21 a 24 de novembro (inclusive);
  - no correio azul expedido nos fluxos Continente, nos dias 23 e 24 de novembro;
  - no correio azul expedido nos fluxos CAM, nos dias 22 a 24 de novembro, inclusive;
- v) que os factos alegados pelos CTT configuram uma situação de força maior, estando a greve geral prevista no n.º 2 do art.º 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 24 de novembro de 2011, a qual diz respeito às expedições de correio normal e azul, nos seguintes fluxos nacionais e períodos:

- i) correio normal expedido de 21 a 24 de novembro (inclusive) em todos os fluxos nacionais;
  - ii) correio azul expedido de 23 a 24 de novembro nos fluxos Continente;
  - iii) correio azul expedido de 22 a 24 de novembro (inclusive) nos fluxos CAM (Continente, Açores e Madeira);
2. Determinar aos CTT que, ao abrigo do artigo 10º do Convénio de Qualidade, remetam ao ICP-ANACOM, no prazo de dez dias úteis:
- i) os valores anuais de 2011 dos IQS, obtidos com e sem a dedução dos referidos registos;
  - ii) os valores dos IQS relativos ao 4.º trimestre de 2011, obtidos com e sem a dedução dos referidos registos;
  - iii) uma cópia da base de dados de apuramento dos IQS definidos no Convénio de Qualidade, com e sem os registos deduzidos em 2011 por aplicação da presente decisão.