

Decisão do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações sobre o pedido efectuado pelos CTT, 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, azul e encomendas afectados directamente pelo temporal verificado na Região Autónoma da Madeira em Fevereiro 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 116/2003, 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 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>, na redacção que lhe foi conferida pelo Dec-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho (<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 por diferentes órgãos de comunicação, que houve um temporal na ilha da Madeira na madrugada do dia 20 de Fevereiro, tendo-se registado forte precipitação e uma subida do nível das águas do mar. Estes acontecimentos provocaram inundações e derrocadas ao longo das encostas da ilha, em especial na parte sul, onde se encontra a cidade do Funchal.
7. Os CTT informaram, conforme foi noticiado, que no passado dia 20 de Fevereiro a Ilha da Madeira foi assolada por um intenso temporal que teve efeitos catastróficos, devido às fortes inundações e aluimentos de terras que se registaram por toda a ilha e em particular à devastadora cheia repentina ocorrida na zona do Funchal, que provocaram prejuízos humanos e materiais consideráveis e que durante vários dias paralisaram a actividade económica desta região.
8. Estas ocorrências atingiram, segundo os CTT, diversas infra-estruturas postais, como foi o caso de inundações registadas em várias estações de correio, sendo contudo o edifício onde se encontra instalado o centro de tratamento da Madeira (CTM) o que mais amplamente foi afectado pela cheia repentina ocorrida no Funchal. Ainda segundo os CTT, para além de cortes de energias, água e comunicações, inundações no referido edifício impediram temporariamente o funcionamento do

CTM, e assim o normal processamento e distribuição dos objectos postais expedidos da e com destino à Região Autónoma da Madeira.

9. Os CTT informaram terem executado um plano de intervenção imediata no sentido de minimizar o impacto das referidas situações, que incluiu, nomeadamente: limpeza e remoção de lamas; recuperação e verificação de equipamentos arrastados pela inundação; vistoria às infra-estruturas do edifício; reinstalação do CTM em instalações provisórias no piso superior do edifício, de modo a permitir condições mínimas de funcionamento no dia 23 de Fevereiro; durante o mês de Fevereiro o recurso a viaturas alternativas para substituir viaturas danificadas afectas à distribuição.
10. Sem prejuízo das referidas medidas, os CTT referem que as anomalias verificadas no funcionamento do CTM provocaram atrasos no encaminhamento dos envios postais, os quais afectaram o desempenho da qualidade de serviço na Região Autónoma da Madeira.
11. Especificamente, os CTT referem que, atendendo ao prazo de encaminhamento dos diversos serviços, a paralisação do CTM durante o dia 22 de Fevereiro afectou o normal desempenho da qualidade dos envios destinados à Região Autónoma da Madeira para as expedições de correio normal e encomendas efectuadas de 17 a 22 de Fevereiro, inclusive, e para as expedições de correio azul efectuadas de 18 a 22 de Fevereiro. De igual modo foi afectada a qualidade dos envios expedidos daquela Região Autónoma para as expedições de correio normal e de encomendas efectuadas de 18 a 22 de Fevereiro e de correio azul efectuadas de 19 a 22 de Fevereiro, inclusive.
12. Pelo exposto, os CTT solicitaram ao ICP-ANACOM, nos termos e para os efeitos do artigo 6º do Convénio de Qualidade, a dedução, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) de Fevereiro de 2010, dos registos das expedições de correio normal, correio azul e de encomendas referidos no parágrafo anterior.
13. Os CTT invocam que a referida situação constitui um caso de força maior, de natureza e causas anómalas, cujo desencadeamento e efeitos se situam claramente fora da capacidade de controlo dos CTT.

14.A dedução dos registos solicitada pelos CTT implicaria (**Tabela 1**) que os desempenhos em Fevereiro de 2010 dos IQS1 (demora de encaminhamento no correio normal), IQS3 (demora de encaminhamento no correio azul – CAM) e IQS9 (demora de encaminhamento na encomenda) melhorariam.

Tabela 1 – Comparação dos valores de Fevereiro de 2010, com e sem dedução dos registos de correio normal, correio azul (CAM) e de encomendas

IQS		Convénio de Qualidade			Fevereiro 2010	
		Peso	Mínimo	Objectivo	Sem dedução	Com dedução
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0%	95,5%	96,3%	97,5%	97,6% a)
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0%	84,0%	87,0%	89,5%	91,4% b)
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0%	90,5%	92,0%	94,3%	94,4% c)

Notas: IR - Importância relativa; Min. - Valor Mínimo; Obj. - Valor Objectivo.

a) Deduzidos os envios expedidos nos seguintes dias:

- de 17 a 22 de Fevereiro (inclusive) todo o correio com destino à Região Autónoma da Madeira;
- de 18 a 22 de Fevereiro (inclusive) da Ilha da Madeira para o Continente e Região Autónoma da Açores.

b) Deduzidos os envios expedidos nos seguintes dias:

- de 18 a 22 de Fevereiro (inclusive) todo o correio com destino à Região Autónoma da Madeira;
- de 19 a 22 de Fevereiro (inclusive) da Ilha da Madeira para o Continente e Região Autónoma da Açores.

c) Deduzidos os objectos expedidos nos seguintes dias:

- de 17 a 22 de Fevereiro (inclusive) todo o correio com destino à Região Autónoma da Madeira;
- de 18 a 22 de Fevereiro (inclusive) da Ilha da Madeira para o Continente e Região Autónoma da Açores.

No caso de envios de correio normal e encomendas expedidos no dia 17.02.2010, o 3.º dia útil (D+3) após a sua introdução na rede postal - padrão do serviço convencionado - corresponde ao dia 22.02.2010.

No caso de envios de correio azul expedidos no dia 18.02.2010, o 2.º dia útil (D+2) após a sua introdução na rede postal - padrão do serviço convencionado para os envios de e para as Regiões Autónomas - corresponde igualmente ao dia 22.02.2010.

D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de recepção de correio.

Com ou sem dedução dos registos, os valores dos IQS1, IQS3 e IQS9, em Fevereiro de 2010, encontram-se acima dos valores Objectivo anuais definidos no Convénio de Qualidade.

15. Assim, considerando a informação comunicada pelos CTT na carta n.º 51511, de 30.04.2010, o estabelecido nos acima mencionados números 1 e 2 do artigo 6º do Convénio de Qualidade e tendo em conta que:

- a) Houve um temporal na ilha da Madeira na madrugada do dia 20 de Fevereiro, registando-se forte precipitação e uma subida do nível das águas do mar, o que provocou inundações e derrocadas ao longo das encostas da ilha, em especial na parte sul, onde se encontra a cidade do Funchal;
- b) Diversas infra-estruturas postais dos CTT foram inundadas, nomeadamente várias estações de correio e os acessos e o piso térreo do edifício onde funciona o Centro de Tratamento da Madeira (CTM), o que impediu temporariamente o

funcionamento do CTM, e assim o normal processamento e distribuição dos objectos postais expedidos da e com destino à Região Autónoma da Madeira;

- c) As perturbações causadas pelo temporal, comunicadas pelos CTT, influenciaram as expedições destinadas à Região Autónoma da Madeira de correio normal e encomendas efectuadas de 17 a 22 de Fevereiro, inclusive, e de correio azul efectuadas de 18 a 22 de Fevereiro, bem como as expedições a partir da Região Autónoma da Madeira de correio normal e de encomendas efectuadas de 18 a 22 de Fevereiro e de correio azul efectuadas de 19 a 22 de Fevereiro, inclusive, sem prejuízo de os CTT terem implementado um conjunto de medidas visando minimizar o seu impacto;
- d) As referidas perturbações provocadas pelo temporal qualificam-se como situações de força maior, 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 e para a Região Autónoma da Madeira, em dias úteis anteriores e posteriores à ocorrência do temporal;
- e) 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 o pedido efectuado pelos CTT de dedução dos registos das expedições de correio normal, correio azul e de encomendas afectados directamente pelos efeitos da cheia repentina na Madeira em Fevereiro de 2010, em todos os fluxos de e para esta Região Autónoma, para efeitos de cálculo dos IQS definidos no Convénio de Qualidade.

A referida dedução cinge-se:

- a) aos envios destinados à Região Autónoma da Madeira: para as expedições de correio normal e encomendas efectuadas de 17 a 22 de Fevereiro e para as expedições de correio azul efectuadas de 18 a 22 de Fevereiro;
 - b) aos envios expedidos da Região Autónoma da Madeira: para as expedições de correio normal e de encomendas efectuadas de 18 a 22 de Fevereiro e de correio azul efectuadas de 19 a 22 de Fevereiro.
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, no prazo de dez dias úteis, remetam ao ICP-ANACOM:
 - a) ao abrigo do mesmo artigo 10º, os valores dos IQS1, IQS3 e IQS9 obtidos no 1.º Trimestre de 2010 com e sem a dedução dos referidos registos;
 - b) 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.