

Decisão sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio afetados pela passagem do furacão Lorenzo na Região Autónoma dos Açores, para efeitos de cálculo dos IQS

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 no triénio 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 no triénio 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. A Região Autónoma dos Açores (RA Açores) foi afetada, em 02.10.2019, pela passagem do furacão Lorenzo, que se manifestou por ventos e chuva fortes, bem como significativa agitação marítima, que, para além de causarem danos materiais, particularmente nos grupos Ocidental e Central da RA Açores, provocaram também perturbações no sistema de transportes, em especial nas ligações aéreas com aqueles grupos².
7. Os CTT, através de carta 27.12.2019, recebida nesta Autoridade na mesma data³, informaram que as perturbações atmosféricas registadas no dia 02.10.2019 obrigaram a restrições na utilização do espaço aéreo nacional e a atrasos e cancelamentos da grande maioria do tráfego aéreo nos fluxos inter-ilhas da RA Açores e na ligação Continente – RA Açores – Continente a nível das ilhas do grupo Central.
8. Segundo os CTT, devido às restrições verificadas no espaço aéreo nacional, também as normais condições de transporte aéreo do correio nos fluxos de e para a RA Açores foram fortemente prejudicadas naquele dia, por motivo de cancelamento da grande

² Ver, por exemplo, as seguintes notícias publicadas no dia 02.10.2019:

https://www.rtp.pt/noticias/pais/acoes-furacao-lorenzo-provocou-danos-elevados_n1176748;

<https://www.dnoticias.pt/pais/furacao-lorenzo-provoca-estragos-nos-acoes-HJ5281876>;

<https://rr.sapo.pt/2019/10/01/pais/furacao-lorenzo-a-chegar-aos-acoes-desta-vez-vai-ser-diferente/noticia/166694/>;

<https://www.cmjornal.pt/sociedade/detalhe/acoesmau-tempo-sata-cancela-ligacao-entre-lisboa-e-horta-e-mais-de-20-voos-interilhas>.

³ Ou seja, o pedido de dedução foi recebido dentro do prazo fixado no n.º 4 do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal no triénio 2018 – 2020».

maioria dos voos operados pela SATA nos fluxos inter-ilhas e na ligação Lisboa – Horta e pela TAP na ligação Lisboa – Terceira, provocando atrasos no encaminhamento dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço nos fluxos de e para a RA Açores no mês de outubro.

9. Os CTT já haviam informado, por carta de 02.10.2019, que em virtude da passagem do furacão Lorenzo, naquele dia 02.10.2019 foram parcial e temporariamente suspensos alguns dos serviços dos CTT nas ilhas dos grupos Ocidental e Central da RA Açores, nomeadamente, foram encerrados postos de correios e estações de correios e suspensas as operações de distribuição nas zonas afetadas.
10. De forma a minimizar o impacto da referida situação na qualidade de serviço e com vista a recuperar o mais rapidamente possível os atrasos provocados pelas anomalias verificadas no transporte aéreo, após as referidas perturbações do espaço aéreo nacional, os CTT informaram que executaram um conjunto de medidas, destacando as seguintes:
 - a) utilização da capacidade máxima de transporte que lhes está atribuída pelas companhias aéreas (TAP e SATA), reforçando para o efeito as expedições via Lisboa e Porto e o encaminhamento via Ponta Delgada, a fim de o tráfego ser escoado através da SATA pelas diversas ilhas dos Açores;
 - b) após a passagem da tempestade, reforço das atividades de distribuição na RA Açores, designadamente através do alargamento do horário de trabalho de diversos centros de distribuição postal.
11. Os CTT, invocando a natureza e causas da anómala situação ocorrida em 02.10.2019, por motivos cujo desencadeamento e efeitos se situaram fora da sua capacidade de controlo, solicitaram à ANACOM⁴, através da referida carta de 27.12.2019, complementada por carta de 31.01.2020⁵, que seja considerado no cálculo dos IQS de

⁴ 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 no triénio 2018 – 2020».

⁵ Que os CTT enviaram à ANACOM em resposta a pedido de informações e esclarecimentos adicionais efetuados por esta Autoridade, por ofício de 17.01.2020, ao abrigo do artigo 45.º da Lei Postal e do n.º 1 do artigo 117.º do Código do Procedimento Administrativo.

setembro e de outubro de 2019 o impacto da referida situação de força maior, através da dedução dos registos das seguintes expedições:

- a) envios de correio normal, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, expedidos com origem ou destino nas ilhas dos grupos Central e Ocidental da RA Açores, de 30.09.2019 a 02.10.2019 (inclusive); e
- b) envios de correio azul, jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e correio registado, expedidos com origem ou destino nas ilhas dos grupos Central e Ocidental da RA Açores, de 01.10.2019 a 02.10.2019 (inclusive).

12. Tendo em conta o prazo de encaminhamento dos diversos serviços nos fluxos com origem ou destino na RA Açores (entrega até 3 dias úteis, no caso do correio normal, da encomenda normal e dos jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e entrega até 2 dias úteis, no caso do correio azul, do correio registado e de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal), as referidas anomalias verificadas no transporte aéreo no dia 02.10.2019 podem afetar o desempenho de qualidade das expedições de:

- a) correio normal, jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e encomenda normal, de 30.09.2019 a 02.10.2019 (inclusive), nos fluxos com origem ou destino nos referidos grupos Central e Ocidental da RA Açores;
- b) correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, de 01.10.2019 e 02.10.2019 (inclusive), nos fluxos com origem ou destino nos referidos grupos Central e Ocidental da RA Açores.

13. Assim, considerando:

- a) a informação comunicada pelos CTT, através das cartas de 02.10.2019, de 27.12.2019 e de 31.01.2020;

- b) 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 no triénio 2018 – 2020»;
- c) que a passagem do furacão Lorenzo, na RA Açores, no dia 02.10.2019, para além de causar danos materiais, provocou perturbações no sistema de transportes, em especial nas ligações aéreas com os grupos Ocidental e Central da RA Açores;
- d) que as referidas perturbações, comunicadas pelos CTT, influenciaram, nos fluxos com origem ou destino nas ilhas dos grupos Central e Ocidental da RA Açores, as expedições de correio normal, de encomenda normal e de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, de 30.09.2019 a 02.10.2019 (inclusive) e as expedições de envios de correio azul, de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e de correio registado, de 01.10.2019 a 02.10.2019 (inclusive), sem prejuízo de os CTT terem implementado um conjunto de medidas visando minimizar o seu impacto;
- e) que os factos alegados pelos CTT se qualificam como fenómenos cujo desencadeamento e evolução foram manifestamente externos à sua capacidade de controlo e tiveram impacto no desempenho na sua qualidade de serviço, prejudicando as normais condições de transporte dos envios postais de correio normal, de correio azul, de jornais e publicações periódicas, de encomenda normal e de correio registado, nos fluxos com origem e destino nas ilhas dos grupos Central e Ocidental da RA Açores;
- f) que os CTT, ao abrigo dos n.ºs 1 a 3 do artigo 8.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal no triénio 2018 – 2020», devem remeter à ANACOM:
 - (i) até ao último dia útil do segundo mês seguinte ao final do 1.º, 2.º e 3.º trimestres de 2019, um relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados nesse trimestre, em cada um dos meses desse trimestre e em termos acumulados no ano, para cada um dos IQS;
 - (ii) até ao dia 31.03.2020, ou dia útil seguinte se este for dia não útil, um relatório com informação sobre os níveis anuais de qualidade registados em 2019, bem

como o relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados no último trimestre de 2019;

- (iii) juntamente com a informação referida nos números (i) e (ii), informação sobre os níveis de qualidade obtidos, desagregados por Continente, Açores, Madeira e CAM (inclui os fluxos com origem ou destino nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira), para todos os IQS, exceto para os IQS relativos ao correio transfronteiriço intracomunitário,

o Conselho de Administração da ANACOM, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, 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 no triénio 2018 – 2020», fixados por deliberação da ANACOM de 12.07.2018, e no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, delibera:

1. Deferir a dedução dos registos das expedições de:

- a) envios de correio normal, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, expedidos com origem ou destino nas ilhas dos grupos Central e Ocidental da RA Açores, de 30.09.2019 a 02.10.2019 (inclusive); e
- b) envios de correio azul, jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e correio registado, expedidos com origem ou destino nas ilhas dos grupos Central e Ocidental da RA Açores, de 01.10.2019 a 02.10.2019 (inclusive),

afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo nos aeroportos da RA Açores causadas pela passagem do furacão Lorenzo.

- 2. Dispensar os CTT da audiência prévia, nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 124.º do Código de Procedimento Administrativo.
- 3. Determinar aos CTT que enviem à ANACOM, aquando do reporte referente ao ano e 4.º trimestre de 2019, para os IQS abrangidos pela presente decisão, a informação

prevista nos n.ºs 1 e 3 do artigo 8.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal no triénio 2018 – 2020», apurada com e sem a dedução dos registos referidos no ponto 1.

4. Determinar aos CTT que a informação a remeter à ANACOM, ao abrigo dos n.ºs 2 e 3 do mesmo artigo 8.º, relativa aos valores do ano 2019, inclua, nos casos aplicáveis, informação com e sem a dedução dos registos referidos no ponto 1.