

**Decisão sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio afetados por interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal, em 26 de março de 2019, para efeitos de cálculo dos IQS**

1. Por deliberação de 12.07.2018<sup>1</sup>, 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”.

---

<sup>1</sup> 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. O aeroporto do Funchal, na Ilha da Madeira, foi afetado, em particular no dia 26.03.2019, por ventos fortes que provocaram o cancelamento de voos com origem e destino naquele aeroporto e o desvio de outros voos para outros aeroportos, afetando as ligações aéreas com aquela ilha<sup>2</sup>.
7. Os CTT, através de carta de 25.06.2019, recebida nesta Autoridade na mesma data<sup>3</sup>, informaram que as perturbações atmosféricas registadas no dia 26.03.2019 obrigaram a interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal, verificando-se o cancelamento da grande maioria de voos de e para o Funchal.
8. Segundo os CTT, as restrições verificadas no aeroporto do Funchal prejudicaram fortemente as normais condições de transporte aéreo do correio nos fluxos de e para a Região Autónoma da Madeira (RAM), por motivo do cancelamento da grande maioria dos voos operados pela TAP, impossibilitando a realização das diversas ligações de transporte aéreo nos fluxos com a Madeira (incluindo seis voos em que estava previsto o envio de correio), provocando assim atrasos no encaminhamento dos envios postais,

---

<sup>2</sup> Ver, por exemplo, as seguintes notícias publicadas no dia 26.03.2019:

<https://tv24.iol.pt/sociedade/26-03-2019/vento-forte-na-madeira-obriga-varios-voos-a-divergir/>;  
<https://www.cmjornal.pt/portugal/detalhe/sete-voos-ja-divergiram-devido-ao-vento-forte-no-aeroporto-da-madeira>;  
<https://observador.pt/2019/03/26/foram-desviados-todos-os-avioes-que-iam-aterrar-no-aeroporto-da-madeira/>;  
<https://www.dn.pt/pais/interior/vento-forte-no-aeroporto-da-madeira-cancelou-21-voos-e-fez-divergir-sete-10728369.html>;  
<https://www.dnoticias.pt/madeira/vento-forte-faz-cancelar-19-voos-no-aeroporto-da-madeira-CN4807073>.

<sup>3</sup> 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.

os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço nos fluxos de e para aquela Região Autónoma durante o mês de março.

9. De forma a minimizar o impacto desta situação na qualidade de serviço e com vista a recuperar o mais rapidamente possível os atrasos provocados pela anomalia verificada no transporte aéreo, os CTT informaram que executaram um conjunto de medidas, destacando as seguintes:
  - a) manutenção da utilização pelos CTT de capacidade de carga no avião cargueiro que opera entre Lisboa e o Funchal, que no dia 26.03.2019 foi desviado para o aeroporto de Porto Santo;
  - b) nos voos subsequentes à inoperacionalidade do aeroporto do Funchal, os CTT solicitaram à TAP mais capacidade de transporte aéreo para a Madeira;
  - c) reforço das atividades de distribuição na RAM, designadamente através do alargamento do horário de trabalho de diversos centros de distribuição postal daquela Região Autónoma.
10. Os CTT, invocando a natureza e causas da anómala situação ocorrida em 26.03.2019, por motivos cujo desencadeamento e efeitos se situaram claramente fora da sua capacidade de controlo, solicitaram à ANACOM<sup>4</sup>, que seja considerado no cálculo dos IQS de março de 2019 o impacto da referida situação de força maior. Ou seja, a dedução dos registos das expedições de correio normal, de encomenda normal e de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal de 22 a 25 de março (inclusive) e das expedições de correio azul, de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e de correio registado em 25 de março, afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal causadas por ventos muito fortes, em todos os fluxos de e para a RAM (o que inclui os fluxos do Continente para a RAM e vice-versa e da RAM para a Região Autónoma dos Açores (RAA) e vice-versa), com exceção dos envios internos à RAM.
11. Tendo em conta o prazo de encaminhamento dos diversos serviços nos fluxos com origem ou destino na RAM (entrega até 3 dias úteis, no caso do correio normal, da

---

<sup>4</sup> 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», fixados pela deliberação da ANACOM de 12.07.2018.

encomenda normal e dos jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal; entrega até 2 dias úteis, no caso do correio azul, dos jornais publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e do correio registado), as referidas anomalias verificadas no transporte aéreo no dia 26.03.2019 podem afetar o desempenho de qualidade:

- a) das expedições de correio normal, de encomenda normal e de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal de 22 a 25 de março (inclusive), em todos os fluxos de e para a RAM, com exceção dos envios internos à RAM;
- b) das expedições de correio azul, de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e de correio registado em 25 de março, em todos os fluxos de e para a RAM, com exceção dos envios internos à RAM.

12. Assim, considerando:

- a) a informação comunicada pelos CTT, através da carta de 25.06.2019;
- 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 o aeroporto do Funchal, na Ilha da Madeira, foi afetado, em particular no dia 26.03.2019, por ventos fortes que provocaram o cancelamento de voos com origem e destino naquele aeroporto e o desvio de outros voos para outros aeroportos, afetando as ligações aéreas com aquela ilha;
- d) que as referidas perturbações, comunicadas pelos CTT, influenciaram, em todos os fluxos de e para a RAM (fluxos do Continente para a RAM e vice-versa e da RAM para a RAA e vice-versa), com exceção dos envios internos à RAM, as expedições de correio normal, de encomenda normal e de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal de 22 a 25 de março (inclusive) e as expedições de correio azul, de correio registado e de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal em 25 de março, 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 que tiveram impacto no desempenho na sua qualidade de serviço, prejudicando as normais condições de transporte dos envios postais de correio normal, correio azul, jornais e publicações periódicas, encomenda normal e correio registado em todos os fluxos de e para a RAM (fluxos do Continente para a RAM e vice-versa e da RAM para a RAA e vice-versa), com exceção dos envios internos à RAM;
- 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 de março de 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 1 e 2, 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 correio normal, de encomenda normal e de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal de 22 a 25 de março (inclusive) e de correio azul, de correio registado e de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal em 25 de março, afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal causadas pelos ventos fortes, em todos os fluxos de e para a RAM, com exceção dos envios internos à RAM;
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 2.º trimestre de 2019, para os IQS abrangidos pela presente decisão, a informação referente ao 1.º trimestre de 2019 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.