Dionísia Ferreira
Administradora
Executive Member of the Board

18.SET.2013 053329

Exma. Senhora
Prof. Doutora Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração da
Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 LISBOA

Assunto: Audiência prévia sobre o sentido provável da decisão acerca do pedido de dedução para efeito de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço de junho de 2013

Em resposta ao ofício refª ANACOM-S039156/2013, de 04.09.2013, venho transmitir a V. Exa. a posição dos CTT-Correios de Portugal, S.A. (CTT) relativamente ao projeto de deliberação sobre o assunto em epígrafe, em conformidade com o previsto nos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo:

1. Com o devido respeito, a fundamentação do projeto de deliberação em apreço mostra-se gravosamente equivocada, desde logo no plano jurídico. Com efeito, nela se destacam os seguintes argumentos, que suportam a conclusão da recusa da pretensão dos CTT exposta na carta deste Conselho de Administração nº 053009, de 08.08.2013:

   a) Não estar em causa uma situação de força maior ou fenómeno equivalente, por a referida greve não ter sido imprevisível;

   b) Não estar em causa um fenómeno cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT;

   c) Não poder ser considerada relevante, apesar de se tratar de perturbação laboral interna dos CTT com efeitos sobre a qualidade de serviço desta Empresa, por ser posterior à liberalização do sector postal no nosso País.

   Todos estes argumentos se nos afiguram infundados, como passamos a expor:

2. Em primeiro lugar, o argumento de que a greve de 07.06.2013 não possa ser considerada imprevisível e, por isso, não seja enquadrável no conceito de "situações de força maior", é claramente desconforme com os termos da definição que consta do nº 2 do artigo 6º do Convénio de Qualidade de Serviço de 10.07.2008 (CQS/2008), ainda em vigor, como a vossa carta explicita.

   Na verdade, tal definição alude às ditas situações ou fenómenos que sejam "imprevisíveis ou inevitáveis", tendo esta formulação alternativa o óbvio significado e consequência de que uma ocorrência desta natureza, mesmo que seja de considerar como previsível, será relevante para os efeitos da norma desde que seja inevitável.

   Ora, este é precisamente o caso de uma greve, já que o regime legal do direito à greve obriga à sua prévia notificação por parte das organizações representativas dos trabalhadores (ORT) que a convocam. Logo, é sempre uma ocorrência "previsível", mesmo que com pouca antecedência.

   Mas a legislação nacional consente que uma greve seja decretada por qualquer motivação, seja esta estritamente sindical ou política ou pessoal. Por isso, a perturbação laboral e funcional inerente a uma greve é sempre inevitável para a empresa; e tanto basta para que um evento desta natureza seja enquadrável na disposição do nº 2 do citado art.º 6º do CQS/2008.

   Aliás, o enunciado exemplificativo explanado neste mesmo nº 2 reforça o que se acaba de demonstrar, pois ele inclui na definição que expressa as "greves gerais e quaisquer outros eventos da mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais".

   Ora, é irrecusável que isto é exatamente o que sucedeu com a greve em apreço: primeiro, porque foi uma greve geral, envolvendo as principais ORT dos CTT; segundo, porque, como se demonstrou com os elementos anexos à nossa referida carta, de 08.08.2013, dela resultaram os efeitos prejudiciais do normal desenrolar das operações postais que se refletiram na qualidade do serviço.

Não é, pois, a maior ou menor "previsibilidade" dos conflitos laborais que determina o seu cariz insuperável, ou seja, a sua razão de força maior. Eles são *inevitáveis*, ainda quando previsíveis e previstos. Como foi o caso.

3. Em segundo lugar, parece de todo evidente que o critério definidor constante do nº 1 do citado art. 6º do CQS/2008 não assenta no carácter interno ou externo da situação ou fenómeno gerador de impacto na qualidade de serviço, mas sim na inviabilidade do seu controlo pelos CTT: no fundo, é o mesmo critério que o nº 2 do mesmo artigo exprime com as palavras: "cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzam independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT".

   Ora, como ressalta do panfleto divulgado pelas ORT que convocaram a greve em causa (Anexo 1 à nossa carta nº 053009, de 08.08.2013), o motivo fundamental por elas invocado reside na privatização dos CTT, que é uma ocorrência manifestamente externa à Empresa, totalmente fora do controlo e capacidade de decisão da sua Administração. É, pelo contrário, o resultado de uma decisão de política estatal, assumida no quadro do Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF), cuja formulação e tomada transcendeu em absoluto a gestão interna da Empresa CTT. Até porque o que está em causa é a alienação pelo Estado Português das participações sociais (ações) de que é, presentemente, o único titular nos CTT – Correios de Portugal, S.A..

   Por conseguinte, tanto a privatização dos CTT, como a greve que em protesto contra ela as ditas ORT desencadearam, são ocorrências absolutamente extrínsecas à vontade e à capacidade de controlo dos CTT, não tendo a Administração da Empresa senão que cumprir a vontade do Acionista Estado de vender as suas ações, não tendo a administração opinião ou intervenção na decisão; e que suportar os efeitos da greve que as ORT podiam convocar sem possibilidade de oposição da Empresa.

   E, manifestamente, não fará qualquer sentido ter em conta a norma EN 13850, a qual foi claramente posta de lado pelo Anacom ao celebrar com os CTT o CQS/2008, no que toca ao regime do artigo 6º deste Convénio. A não ser assim, teríamos que chegar à conclusão de que o Regulador teria acordado aquele artigo com reserva mental, atitude incompatível com a ética regulatória que lhe cabe primordialmente exprimir e promover.

4. Em terceiro lugar, não se afigura relevante invocar o regime do nº 3 do art.º 6º do CQS/2008, precisamente porque a pretensão dos CTT, como se acaba de demonstrar, tem cabal enquadramento nos nºs 1 e 2 do mesmo artigo, não sendo, pois necessário fazer apelo ao dispositivo do nº 3.

5. Acresce que o projeto de deliberação em apreço se limita a uma apreciação puramente jurídico-formal, abstendo-se de considerar do tema da qualidade de serviço na perspetiva que deve ser fundamentalmente ponderada pelo Regulador: a da gestão da Empresa CTT, concessionária do Serviço Postal Universal, mas imersa na realidade de um mercado hoje totalmente aberto à concorrência.

   Conhecem bem o Governo e a Anacom os atuais condicionalismos da atividade dos CTT, que enfrenta a quebra inelutável dos volumes de tráfego; a descida em termos reais dos preços que tem vindo a praticar; a extrema dificuldade de obter ganhos de produtividade por via tecnológica, dado que a sua atividade é eminentemente trabalho-intensiva (os gastos com pessoal são mais de 60% dos totais); o ónus financeiro da manutenção de uma rede de atendimento postal altamente densa, para satisfação das obrigações do serviço universal; enfim, a problemática sustentabilidade económica da empresa, dependente de uma complexa equação entre o robustecimento da cadeia de valor tradicional e a busca de novos negócios, face ao objetivo da melhoria dos níveis de eficiência operacional no *core business* (que representa cerca de 80% do volume de negócios da empresa), a que o Regulador tem frequentemente instado os CTT.

   Assim, contrariamente ao pressuposto no projeto de decisão ora em apreço, a capacidade de gestão e controlo dos conflitos laborais por parte da Administração da empresa é precária no que toca à sua esfera de gestão. E é inexistente quando o conflito se deva a fatores de ordem política, extrínsecos àquela esfera; como no caso vertente sucedeu.

   Estas ponderações são imprescindíveis para uma correcta apreciação da fundamentação invocada pelos CTT para formular o pedido que o projecto de deliberação ora em apreço visa apreciar.

6. Face ao exposto, espera-se que seja reformulado o projecto de deliberação comunicado pela carta a que se dá resposta, e renova-se a solicitação exposta na carta dos CTT nº 053009, de 08.08.2013.

Apresento a V. Exª os meus melhores cumprimentos,