

DECISÃO

VERSÃO ÚNICA

PEDIDO DE DEDUÇÃO DE REGISTOS DE EXPEDIÇÕES DE CORREIO PARA EFEITOS DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE 2023

Setembro 2023

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

(Página intencionalmente deixada em branco)

ÍNDICE

1. Enquadramento	3
2. Pedido de dedução de registos de expedições de correio	4
3. Análise e decisão.....	6

(Página intencionalmente deixada em branco)

1. Enquadramento

Por decisão de 29.04.2021¹, 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 (Lei Postal), na sua redação então em vigor, os Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, a cumprir pelos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal, nos termos do contrato de concessão celebrado entre os CTT e o Estado português e que entrou em vigor em 08.02.2022 (Contrato de Concessão).

A referida decisão da ANACOM iniciou a sua vigência com a entrada em vigor do Contrato de Concessão e, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, mantém-se, transitoriamente, em vigor até à fixação pelo membro do Governo responsável pela área das comunicações de novos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho, nos termos do disposto no artigo 13.º da Lei Postal, na redação que lhe foi conferida pelo referido decreto-lei.

De acordo com o n.º 1 do artigo 5.º dos referidos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, aprovados em anexo à decisão de 29.04.2021, no caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo do(s) PSU, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço, o(s) PSU poderá(ão) solicitar à ANACOM, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço (IQS), a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

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 do(s) PSU, tais como atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações, greves gerais e quaisquer outros eventos da*

¹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1624123>.

mesma natureza que prejudiquem as normais condições de aceitação, tratamento, transporte e distribuição dos envios postais».

De acordo com o n.º 4 do mesmo artigo 5.º, os pedidos de ativação da dedução de registos a que se refere o n.º 1 «*deverá(ão) ser apresentado(s) pelo(s) PSU, por escrito à ANACOM, de forma fundamentada e acompanhado(s) de toda a informação relevante para a sua análise, no prazo máximo de 60 dias úteis contados a partir da data da ocorrência*».

A decisão sobre a qualificação da ocorrência como uma situação de força maior ou de fenómeno, bem como sobre a dedução que a mesma determina nos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos, cabe à ANACOM, nos termos do n.º 5 do artigo 5.º.

A ANACOM deve notificar o(s) PSU da sua decisão no prazo máximo de 45 dias úteis a contar da data da receção do pedido por este(s) realizado(s), tendo em conta o n.º 6 do artigo 5.º.

Independentemente da apresentação de pedido de dedução, o(s) PSU obriga(m)-se a tentar encontrar as melhores alternativas durante o período de ocorrência das situações a que aludem os n.ºs 1 e 2 do referido artigo 5.º do anexo à decisão da ANACOM de 29.04.2021, conforme estabelece o n.º 7 da mesma disposição.

2. Pedido de dedução de registos de expedições de correio

Ao abrigo do enquadramento acima descrito, por comunicação de 28.07.2023, recebida na ANACOM na mesma data, os CTT solicitaram a dedução dos seguintes registos de envios, para efeitos do cálculo dos IQS de 2023:

- a) correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, de 4 a 10 de maio (inclusive); e
- b) correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, de 5 a 10 de maio (inclusive);

que segundo os CTT foram afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal causadas pelos ventos muito fortes entre os dias 08.05.2023 e

10.05.2023, nos fluxos de e para a Região Autónoma da Madeira (Continente para a Região Autónoma da Madeira (RAM) e vice-versa).

O pedido de dedução foi recebido dentro do prazo fixado no n.º 4 do artigo 5.º dos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, aprovados em anexo à decisão da ANACOM de 29.04.2021.

A Ilha da Madeira foi afetada, entre os dias 08.05.2023 e 10.05.2023, por ventos fortes que provocaram o cancelamento da grande maioria de voos operados pela TAP, afetando as ligações aéreas com aquela ilha².

Segundo os CTT, como resultado dessas perturbações, ocorreram múltiplos cancelamentos de voos e restrições significativas na capacidade de carga, com impacto direto no transporte aéreo para a Madeira. Com efeito, a capacidade de carga planeada para os dias 8 a 10 de maio era de 123 m³, tendo sido disponibilizada uma capacidade de apenas 70 m³ durante esse período.

Estas perturbações impactaram, assim, negativamente as operações de transporte aéreo de correio para a RAM, resultando em atrasos no encaminhamento de envios postais e, consequentemente, afetando a qualidade do serviço de correio nos fluxos de e para esta região autónoma em maio de 2023.

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) utilização da capacidade máxima de transporte disponível para a Madeira, solicitando à TAP mais capacidade de transporte aéreo nos voos subsequentes à inoperacionalidade do aeroporto do Funchal;

² Ver, por exemplo, as seguintes notícias publicadas no período compreendido entre 08.05.2023 e 10.05.2023: <https://www.dnoticias.pt/2023/5/9/359215-vento-forte-motivos-novos-cancelamentos-de-voos-no-aeroporto-da-madeira/>; <https://www.dinheirovivo.pt/geral/aeroporto-da-madeira-com-42-chegadas-e-37-partidas-canceladas-desde-a-meia-noite-16323769.html>; <https://newmen.pt/dezenas-de-voos-cancelados-no-aeroporto-da-madeira/>.

- b) reforço das atividades de distribuição na RAM, designadamente através do alargamento do horário de trabalho, incluindo a antecipação nas entradas dos trabalhadores e trabalho ao sábado em diversos centros de distribuição postal na RAM.

Tendo em conta o prazo de encaminhamento dos diversos serviços com origem ou destino na RAM (entrega até 3 dias úteis, no caso do correio normal, do correio normal em quantidade, 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, dos jornais publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e do correio registado), as referidas anomalias verificadas terão afetado, segundo os CTT, o desempenho de qualidade das expedições de:

- a) correio normal, correio normal em quantidade, jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal e encomenda normal, de 4 a 10 de maio (inclusive), nos fluxos de e para a RAM;
- b) correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, de 5 a 10 de maio (inclusive), nos fluxos de e para a RAM.

3. Análise e decisão

Considerando:

- 1) Que o pedido de dedução de registos de expedições de correio apresentado pelos CTT ao abrigo dos n.ºs 1, 2 e 4 do artigo 5.º dos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, aprovados em anexo à decisão da ANACOM de 29.04.2021, foi tempestivo;
- 2) Que, conforme decorre dos elementos apresentados pelos CTT e de informação que é do conhecimento público³, o aeroporto do Funchal, na RAM, foi afetado, entre os dias 08.05.2023 e 10.05.2023, por ventos fortes que provocaram o cancelamento de vários voos, impossibilitando a realização das várias ligações de transporte aéreo com a RAM;

³ Veja-se, a título de exemplo, a notícia publicada em https://www.rtp.pt/noticias/economia/onze-voos-de-e-para-o-aeroporto-da-madeira-cancelados-devido-ao-vento_n1484988.

- 3) Que o prazo de encaminhamento dos diversos serviços com origem ou destino na RAM corresponde a um prazo de entrega até 3 dias úteis, no caso do correio normal, do correio normal em quantidade, da encomenda normal e dos jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, e até 2 dias úteis, no caso do correio azul, dos jornais publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e do correio registado;
- 4) Que as perturbações atmosféricas em causa se qualificam como fenómenos imprevisíveis ou inevitáveis, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produzem independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, nos termos do n.º 2 do artigo 5.º dos acima referidos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal;
- 5) Que é expectável que as referidas perturbações atmosféricas, tal como alegam os CTT, tenham tido impacto no desempenho de qualidade de serviço prestado pela empresa, influenciando, nos fluxos de e para a RAM (excecionando-se os fluxos internos à ilha da Madeira e os fluxos internos à ilha do Porto Santo), as expedições de correio normal, de correio normal em quantidade, de encomenda normal e de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal de 4 a 10 de maio (inclusive) e as expedições de correio azul, de correio registado e de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal de 5 a 10 de maio (inclusive) – atendendo ao prazos de encaminhamento definidos –, sem prejuízo de os CTT terem implementado um conjunto de medidas visando minimizar o seu impacto,

o Conselho de Administração, no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução das atribuições conferidas a esta Autoridade pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos referidos Estatutos e em cumprimento dos n.º 5 do artigo 5.º dos Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, fixados em anexo à decisão da ANACOM de 29.04.2021, delibera deferir o pedido apresentado pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 28.07.2023, permitindo a dedução, para efeitos do cálculo dos indicadores de qualidade de serviço de 2023, dos registos das expedições afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal causadas pelos ventos fortes, nos fluxos de e para a

Região Autónoma da Madeira – excecionando-se os fluxos internos à ilha da Madeira e os fluxos internos à ilha do Porto Santo –, concretamente os registos de:

- 1) correio normal, correio em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, no período de 4 a 10 de maio (inclusive); e
- 2) correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, no período de 5 a 10 de maio (inclusive).

Ao abrigo do disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 124.º do Código de Procedimento Administrativo, foi dispensada a audiência prévia dos CTT – Correios de Portugal, S.A.



Lisboa (Sede)

R. Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto

Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores

Rua dos Valadros, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200



Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt

Mês de ano

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES