

Decisão sobre o pedido dos CTT, ao abrigo do artigo 6º do Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, de dedução dos registos das expedições de correio normal e azul afetados pela greve geral de 27 de junho de 2013, para efeitos de cálculo dos IQS definidos no referido Convénio de qualidade

1. O Convénio de qualidade do serviço postal universal (Convénio de qualidade), celebrado em 10 de julho de 2008 entre o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) e os CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), transitoriamente em vigor ao abrigo do n.º 7 do artigo 57º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, estabelece os parâmetros e níveis mínimos de qualidade do serviço postal universal, que os CTT se obrigam a prestar anualmente¹.
2. Prevê 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 indicadores de qualidade de serviço (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 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 Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=190302>.

4. O pedido de ativação da dedução deverá ser apresentado pelos CTT, de forma fundamentada, no prazo máximo de 60 dias [úteis] contados a partir da data da ocorrência, de acordo com n.º 4 do artigo 6º do Convénio de Qualidade.
5. A decisão de consideração ou não do pedido dos CTT cabe, nos termos do n.º 5 do mesmo artigo, ao ICP-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 números 1 e 2 do artigo 6º.
6. É do conhecimento geral, visto ter sido profusamente noticiado, que se verificou uma greve geral dos trabalhadores em 27.06.2013, à qual, de acordo com a comunicação social, aderiram trabalhadores dos CTT.
7. Os CTT, através de carta de 29.08.2013, informaram que em 27.06.2013 ocorreu uma greve geral, convocada pelas duas centrais sindicais nacionais (CGTP e UGT) e que foi subscrita pelas organizações sindicais representativas dos trabalhadores dos CTT, tendo-se verificado uma paralisação que registou a nível dos CTT uma adesão global de 18,4 por cento, com graus de adesão superiores nos serviços operacionais de tratamento e transporte (de 32,1 por cento) e da distribuição (de 23,2 por cento), que prejudicou o normal funcionamento da rede postal a nível nacional.
8. Nesta mesma carta, os CTT informaram que com vista a minimizar o impacto previsto da referida paralisação no serviço postal, desenvolveram nos dias anteriores e posteriores à greve geral um plano de reforço das atividades operacionais, que consistiu: (i) na intensificação das operações de tratamento durante os dias precedentes e posteriores à greve, no sentido de permitir o aumento do correio dividido automaticamente; (ii) no reforço da distribuição nos dias antecedentes à greve geral, de modo a acelerar a entrega dos envios aceites neste período; (iii) na promoção de contatos com os clientes de maior dimensão, tendo em vista a antecipação das suas expedições de envios para datas anteriores à greve geral.

9. Segundo os CTT, e não obstante a execução das medidas tomadas e a sua manutenção nos dias após a greve, a paralisação verificada provocou atrasos no encaminhamento e na distribuição dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço durante os meses de junho e julho passados.
10. Os CTT informaram ainda que atendendo ao prazo de encaminhamento dos diversos serviços, foi a qualidade da linha do correio prioritário / correio azul a mais afetada pela referida paralisação, bem como a do correio normal, embora em menor grau.
11. Os CTT, invocando a natureza e causas da anómala situação ocorrida no dia 27.06.2013, por motivos cujo desencadeamento e efeitos se situaram fora da capacidade de controlo dos CTT, solicitaram ao ICP-ANACOM, nos termos e para os efeitos do artigo 6º do Convénio de qualidade, que no cálculo dos IQS de junho e julho de 2013 seja considerado o impacto direto da referida situação, isto é, sejam deduzidos os registos das expedições de correio azul e correio normal, nos seguintes fluxos e períodos:
 - i) correio normal expedido de 24 a 27 de junho (inclusive) em todos os fluxos nacionais;
 - ii) correio azul expedido nos dias 26 e 27 de junho nos fluxos Continente;
 - iii) correio azul expedido de 25 a 27 de junho (inclusive) nos fluxos CAM (Continente, Açores e Madeira).
12. Atendendo ao padrão de serviço do:
 - a) correio normal – entregas até 3 dias úteis após a aceitação dos envios –, a referida paralisação pode afetar as expedições de correio normal efetuadas entre 24 e 27 de junho;
 - b) correio azul nos fluxos Continente - entregas até 1 dia útil após a aceitação dos envios - o facto mencionado pode afetar as expedições de correio azul efetuadas entre 26 e 27 de junho no Continente;

- c) correio azul nos fluxos CAM – entregas até 2 dias úteis após a aceitação dos envios –, o referido facto pode afetar as expedições de correio azul efetuadas entre 25 e 27 de junho nos fluxos entre o Continente, os Açores e a Madeira.

13. Os factos alegados pelos CTT configuram uma situação de força maior, estando a greve geral prevista no n.º 2 do artigo 6º do Convénio de qualidade, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produziram independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT, prejudicando as normais condições de tratamento, transporte e distribuição dos envios postais de correio normal e de correio azul em todos os fluxos nacionais.

14. Assim, considerando:

- i) a informação comunicada pelos CTT, através de carta de 29.08.2013;
- ii) o estabelecido nos acima mencionados números 1 e 2 do artigo 6º do Convénio de qualidade;
- iii) que no dia 27.06.2013 se verificou uma greve geral em Portugal;
- iv) que a paralisação provocada pela greve geral influenciou as expedições de correio normal e de correio azul afetando o desempenho da qualidade de serviço:
 - no correio normal expedido de 24 a 27 de junho (inclusive), em todos os fluxos nacionais;
 - no correio azul expedido nos dias 26 e 27 de junho, nos fluxos Continente;
 - no correio azul expedido nos dias 25 a 27 de junho (inclusive), nos fluxos CAM;
- v) que os factos alegados pelos CTT configuram uma situação de força maior, estando a greve geral prevista no n.º 2 do artigo 6º do Convénio de qualidade, cujo desencadeamento, evolução e efeitos se produziram independentemente da vontade e da capacidade de controlo dos CTT,

prejudicando as normais condições de tratamento, transporte e distribuição dos envios postais de correio normal e de correio azul;

- vi) que 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;
- vii) sendo a decisão favorável aos CTT e indo a mesma ao encontro do requerido pela empresa, encontram-se preenchidos os requisitos para dispensar a audiência prévia dos CTT, ao abrigo do que prevê a alínea b) do n.º 2 do artigo 103.º do Código do Procedimento Administrativo².

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, bem como pelo n.º 1 do artigo 8º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, e ao abrigo do n.º 5 do artigo 6º do Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de setembro de 2010, delibera:

1. Deferir a dedução dos registos das expedições de correio normal e de correio azul afetados diretamente pela greve geral de 27.06.2013, a qual diz respeito às expedições de correio normal e azul, nos seguintes fluxos e períodos:
 - i) correio normal expedido de 24 a 27 de junho (inclusive) em todos os fluxos nacionais;
 - ii) correio azul expedido nos dias 26 e 27 de junho nos fluxos Continente;
 - iii) correio azul expedido de 25 a 27 de junho (inclusive) nos fluxos CAM (Continente, Açores e Madeira);
2. Determinar que os CTT remetam ao ICP-ANACOM, no prazo de quinze dias úteis:

² No qual se prevê que o órgão instrutor pode dispensar a audiência dos interessados se os elementos constantes do procedimento conduzirem a uma decisão favorável aos interessados.

- i) os valores dos IQS obtidos no 2.º trimestre de 2013, com e sem a dedução dos referidos registos;
 - ii) informação, preferencialmente em ficheiro Excel ou Access, relativa a cada um dos registos deduzidos pelos CTT no cálculo dos respetivos IQS, nomeadamente: código identificativo do envio, datas de expedição prevista e realizada, origem e destino do envio, data de distribuição, demora de encaminhamento;
3. Determinar que os CTT remetam ao ICP-ANACOM, aquando do apuramento dos valores dos IQS relativos à totalidade do ano de 2013, os valores obtidos com e sem a dedução de registos, cuja dedução tenha sido deferida pelo ICP-ANACOM ao abrigo do artigo 6º do Convénio de Qualidade, bem como uma cópia da base de dados de apuramento dos IQS definidos no Convénio de qualidade, com e sem os respetivos registos deduzidos em 2013.
4. Dispensar a audiência prévia dos CTT, nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 103.º do Código do Procedimento Administrativo.