

## RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA DA ANACOM SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL APÓS O FIM DA ATUAL CONCESSÃO

**Q1.** Considera relevante que sejam fixados objetivos de qualidade de serviço para demoras de encaminhamento de envios postais que integrem o SU? Justifique.

Consideramos relevante e essencial que sejam fixados objetivos de qualidade de serviço. Devem ser fixados padrões de serviço (qualidade) para que os utentes tenham acesso a uma informação correta e decidam em função das suas necessidades.

Não consideramos possível manter a situação atual em relação ao SU onde os padrões de serviço não são constantemente cumpridos.

**Q2.** Em caso de resposta afirmativa à questão anterior: (i) Considera que devem ser fixados objetivos de desempenho para todos os serviços que integrem o SU?; (ii) Considera que devem continuar a ser fixados objetivos de desempenho relacionados com a percentagem dos envios que são entregues em determinado prazo?; (iii) Considera que devem ser fixados, alternativa ou cumulativamente, outros objetivos (obrigações), relacionados com outros atributos de qualidade de serviço - se sim, quais?; (iv) Caso continuem a ser fixados objetivos de desempenho como os atualmente existentes, os níveis de qualidade impostos são os adequados, ou devem ser impostos níveis de qualidade menos exigentes ou mais exigentes? Justifique.

No nosso entendimento é crucial que existam objetivos de desempenho para todos os serviços que integrem o SU. Devem continuar a ser fixados os objetivos de desempenho.

Os níveis de desempenho fixados atualmente são suficientes. No entanto quando se estabelecem objetivos de desempenho, na nossa opinião, terão de ser cumpridos e deve deixar de acontecer o seu incumprimento, como acontece atualmente e tem acontecido nos últimos anos.

**Q3.** No caso de certos serviços, como por exemplo envios registados, é possível ao utilizador ter informação sobre o percurso do envio e saber se e quando foi entregue ao destinatário. Considera que, nestes casos, importa continuar a assegurar obrigações de qualidade de serviço baseadas nos níveis de qualidade de serviço assegurados pelo PSU, em termos médios em cada ano, ou será mais adequado, face aos objetivos que se pretendem atingir, definir obrigações que incidam especificamente sobre o envio de cada utilizador, por exemplo fixando-se compensações diretas ao utilizador nas situações em que não sejam cumpridos os prazos de encaminhamento contratados? Justifique.

Nos envios registados consideramos que nestes casos importa continuar a assegurar as obrigações de qualidade de serviço baseados nos níveis de qualidade de serviço assegurados pelo PSU mas achamos que devem incidir igualmente sobre o envio de cada utilizador, fixando-se compensações diretas ao utilizador, nas situações em que não sejam cumpridos os prazos de encaminhamento contratados.

Os direitos do utilizador devem ser assegurados na sua totalidade e condizentes com o produto contratado.

**Q4.** Considera que existem situações que justificam que a distribuição possa ser feita noutras instalações que não o domicílio do destinatário? Se sim, quais são essas situações e quais os critérios que poderiam ser fixados para determinar quando a distribuição poderia ser efetuada em outras instalações? Nessas situações, qual ou quais poderiam ser as alternativas (instalações apropriadas) para se efetuar a distribuição? Justifique.

Considerando que a Distribuição tem de ser feito no domicílio conforme as diretivas europeias. Todos os utentes têm de ter um tratamento igual, independentemente do seu local do seu domicílio, ou então existirá discriminação de utentes.

Os utentes do SU já têm ao seu dispor e por sua iniciativa serviços que podem optar por não receber o serviço no seu domicílio, como é o caso dos “apartados”.

**Q5.** Considera que devem ser definidos limites à utilização das possíveis exceções à distribuição domiciliária? Justifique.

Concordamos que possam ser definidos limites à utilização das possíveis exceções à distribuição domiciliária, caso os acessos ao domicílio do utente não tenham as condições mínimas para que tal possa ser efetuado.

**Q6.** Considera que deve ser encorajado, ou mesmo exigido, o desenvolvimento de novas soluções (como por exemplo infraestruturas e outros pontos de recolha e de entrega) para facilitar a recolha e a distribuição de envios postais, nomeadamente adquiridos através de comércio eletrónico? Justifique.

No interesse do utente devem ser criadas novas soluções que facilitem apenas a distribuição de envios postais através de correio eletrónico, nomeadamente nos grandes centros urbanos, onde estão concentradas um maior número de empresas de forma a facilitar o acesso do utente.

**Q7.** Considera relevante que sejam fixadas obrigações em matéria de densidade dos pontos de acesso, e de ofertas mínimas de serviços, como os que se encontram atualmente em vigor? Justifique.

Têm de ser fixadas obrigações em matéria de densidade dos pontos de acesso.

O PSU deve ter pontos de acesso próprios. Não concordamos que se substitua uma estação de correios por um “posto de correios” gerido por terceiros, continuando a pôr em causa a privacidade, segurança e sigilo que o utente tem direito.

Os “postos de correio”, no nosso entendimento, servem para complementar a rede PSU através da venda apenas de produtos que não violem o sigilo e a privacidade do utente.

**Q8.** Considera que devem ser fixados, alternativa ou cumulativamente, outras obrigações ou critérios de densidade dos pontos de acesso e de ofertas mínimas de serviço? Se sim, quais? Justifique.

Devem ser fixados critérios de densidade. No nosso entender no mínimo uma estação por concelho, sendo que além disso deverão existir os necessários em função da densidade populacional.

**Q9.** Caso continuem a ser fixadas obrigações de densidade e de ofertas mínimas de serviços como as atualmente existentes, considera que os níveis impostos são os adequados, ou devem ser impostos níveis de qualidade menos exigentes ou mais exigentes? Justifique.

Devem ser impostos níveis de qualidade mais exigentes, pois na nossa opinião será um dos reflexos do serviço ser prestado por estações de correio próprias do PSU e principalmente a melhoria dos tempos de espera.

Além do exposto, o tempo de espera terá que ser auditado de forma real e verosímil.

**Q10.** No quadro da prestação do SU após 2020, considera que devem ser fixadas obrigações, em matéria de densidade dos pontos de acesso ao SU, específicas para pontos de aceitação (acesso) que sejam detidos e geridos pelo próprio PSU que venha a ser designado? Considera que a subcontratação poderá ser conveniente numa ótica de eficiência, de menores custos do serviço e de acesso ao mesmo? Considera que devem ser definidas condicionantes à subcontratação dos pontos de acesso – se sim, que tipo de condicionantes? Considera que o próprio Estado deve poder estar envolvido na disponibilização de pontos de acesso ao SU, através da utilização de pontos de acesso a serviços públicos – se sim, que tipo de pontos de acesso a serviços públicos? Justifique.

A subcontratação não salvaguarda a privacidade, a segurança e o sigilo exigidos na atividade postal. Não sendo um assunto diretamente relacionado com a concessão postal, há um aspeto que nós como Sindicato não podemos deixar de referir que é o elevado número de trabalhadores das empresas subcontratadas que prestam trabalho ilegal, sem qualquer vínculo à empresa e sem qualquer formação na área profissional.

No nosso entendimento o próprio Estado não pode estar envolvido na disponibilização dos pontos de acesso ao SU através da utilização de serviços públicos, porque viola claramente as leis da concorrência e não é legítimo o Estado subsidiar através do dinheiro dos contribuintes empresas privadas como será o caso do futuro PSU.

**Q11.** Considera que deve ser imposta a uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território, a alguns serviços com peso inferior a 50 g? Quais são esses serviços e a que utilizadores se poderia aplicar essa obrigação? Justifique.

Deve existir e ser imposta a uniformidade tarifária, fator decisivo para a coesão territorial.

**Q12.** Considera que, em alternativa, devem ser impostos limites de preços para alguns serviços prestados a alguns utilizadores específicos, ou situados em determinadas áreas geográficas, como forma de assegurar a acessibilidade do SU? A que utilizadores e para que serviços? Justifique.

Devem ser impostos limites de preços uniformes para todos os utentes.

**Q13.** Considera que deve ser imposta a obrigação de prestação gratuita de alguns serviços postais destinados a cegos e amblíopes? Se sim, quais? Justifique?

Os cegos e amblíopes devem ter acesso ao direito à prestação do serviço postal gratuito no caso dos cecogramas.

**Q14.** Considera adequado incluir a prestação do serviço registado utilizado em procedimentos judiciais e administrativos, num procedimento de designação de PSU (caso venha a ser adotado algum) ou considera que deve ser objeto de um procedimento de designação autónomo? Justifique.

Deve ser assegurado pelo PSU unicamente enquadrado dentro do que deve ser a prestação de um serviço público postal.

**Q15.** Atendendo à natureza dos serviços e atividades descritos nesta secção (6.7), e à natureza de serviços exclusivos de alguns deles, considera necessário, ou adequado, incluir a prestação de algum destes serviços e atividades num eventual contrato de concessão? Considera que a colocação de marcos e caixas de correio na via pública deve ser reservada a algum prestador de serviços postais, ou, até, que não deve ser permitido que aqueles equipamentos sejam colocados na via pública?

Considera que a utilização da menção “Portugal” em selos, bilhetes-postais e outras formas estampilhadas, deve ser reservada a algum prestador de serviços postais, ou, até, que não deve ser permitida a utilização da menção “Portugal” por qualquer prestador de serviços postais? Justifique.

Estes serviços devem ser atribuídos ao PSU detentor do contrato de concessão. A colocação de marcos e caixas de correio na via pública deve ser reservada ao PSU. Todos os serviços mencionados nesta pergunta e que tenham a menção Portugal devem ser reservados ao PSU, Prestador de Serviço Público Postal.

**Q16.** Considera adequado especificar, no âmbito das obrigações da concessão do SU, serviços e facilidades adicionais (como os descritos nesta secção 6.8), que são prestados sobre serviços postais de base que integram o SU? Se sim, quais? Justifique a sua resposta.

Sim. Aviso de receção, retenção de envio postais e reexpedição de envios postais.

**Q17.** Concorda com a necessidade de designação de PSU para assegurar a prestação de todos os serviços que integram o âmbito do SU, cobrindo todo o território nacional? Justifique.

Concordamos com um único PSU que seja concessionário da futura concessão que abrange todo o território nacional pois será na nossa opinião a melhor via para a prestação de um serviço postal eficiente e de qualidade.

**Q18.** Considera que a autonomização da seleção do PSU em vários procedimentos distintos, um para cada serviço, será uma solução adequada face às condições de mercado? Justifique.

Não. À partida não será a opção mais eficiente.

**Q19.** Considera que a autonomização da seleção do PSU em vários procedimentos distintos, por zona geográfica, será uma solução adequada face às condições de mercado? Justifique.

Não se vislumbram grandes vantagens pela designação de vários PSU para assegurar o mesmo serviço.

**Q20.** Considera que a adoção de um único procedimento de seleção, de um único PSU para a prestação da totalidade do SU, é a opção mais indicada face às condições de mercado? Justifique.

Sim porque essa tem sido a prática a nível europeu, sendo a que melhor servirá um país de pequena dimensão.

**Q21.** Considera que podem ou devem ser seguidas outras opções? Quais? Justifique.

Consideramos não haver mais opções com viabilidade.

**Q22.** Quais os fatores que, no seu entender, devem ser considerados para a definição do período de designação de PSU? Justifique.

O investimento feito para a prestação do SU.

**Q23.** Qual considera que deve ser o período de designação de PSU, se aplicável? Justifique.

O prazo razoável seria 10 anos.

**Q24.** Em caso de designação de PSU, quais os critérios de adjudicação que, no seu entender, devem ser considerados para a escolha da entidade ou entidades a quem vai ser determinada a obrigação de assegurar as prestações do SU? Justifique.

Capacidade para cobrir o território nacional prestando um serviço postal universal. Ter infraestruturas capazes para prestar um serviço de qualidade abrangendo todo o território nacional.

**Q25.** Das opções apresentadas, qual considera ser a mais adequada para efeitos de definição de CLSU e de EFNR? Justifique.

Opção com princípio “play or pay”, processo que conta já com experiência de implementação ao nível das comunicações eletrónicas e que respeita princípios de transparência.

**Q26.** Em particular, considera que a decisão de EFNR e/ou a decisão de CLSU devem ser revistas, no âmbito da eventual designação do(s) futuro(s) PSU, ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal? Justifique?

Sim deve ser revistas.

É necessário garantir que existam entidades a concorrer, algo que será arriscado de não acontecer se a base for o ajuste direto.

**Q27.** Qual o prazo que considera adequado para início da prestação dos serviços pelo(s) PSU designado(s)?

90 dias após a tomada de decisão.

**Q28.** Concorda com a inclusão das matérias referidas nesta secção (6.14), no âmbito da criação e operacionalização do fundo de compensação?

Sim. As questões terão de ficar bem definidas, a fim de tudo ser claro e transparente para ambas as partes.

Considera que há outras matérias que devem ser objeto do fundo de compensação? Justifique.

Não. O importante é ter alíneas assertivas e claras ao invés de quantidade desmesurada.

**Q29.** Teria à partida interesse em ser designado PSU? De entre os serviços que integram o SU, qual ou quais os que considera poder ter interesse em assegurar? Que circunstâncias ou condições considera necessário que se verifiquem para que se proponha assegurar algum dos serviços que integram o SU? Justifique.

Sim há interesse em ser designado um PSU. Os serviços que devem integrar o SU devem ser no mínimo os que constam no contrato de concessão atual e as obrigações previstas nas Diretivas Europeias sobre o SUP.

**Q30.** Para além do reconhecimento da marca, enquanto PSU, de que outros benefícios ou vantagens considera que beneficiaria, sendo PSU? Justifique.

Não se adequa.

**Q31.** Especificamente em relação ao sistema de códigos postais, tendo em conta que é uma referência utilizada por uma multiplicidade de sectores, que enquadramento regulatório seria o mais adequado para garantir a continuação do seu uso de modo livre e acessível? Justifique.

O código postal terá sempre de ser uma ferramenta de utilização livre e acessível a todas as entidades públicas ou privadas, além do utente individual.