

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

- RESPOSTA DA ANCEC -

No que diz respeito à Consulta Pública da ANACOM sobre a prestação do serviço postal universal após o fim da atual concessão vem a Associação Nacional dos Chefes de Estação dos Correios (ANCEC), apresentar os seus contributos, focados essencialmente nos seguintes grupos de assuntos:

1. Obrigações de qualidade de serviço
2. Local de distribuição: no domicílio ou outras instalações apropriadas
3. Possibilidade de subcontratação de pontos de acesso ao SU (atividade de aceitação)
4. Eventuais outros serviços e atividades a incluir no contrato de concessão
5. Designação de um ou mais PSU
6. Critérios de adjudicação dos concorrentes

1. Obrigações de qualidade de serviço

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

A Associação Nacional dos Chefes de Estação de Correios (ANCEC) considera relevante que sejam fixados objetivos de qualidade de serviço, não só pela sua importância para o interesse público, como também para a satisfação dos interesses dos utilizadores. Neste sentido, o indicador que melhor traduz o desempenho na prestação do serviço postal é o da demora no encaminhamento, sendo este um indicador que os utilizadores valorizam e necessitam. No entanto, existe outro parâmetro de qualidade como o tempo em fila de espera em estabelecimentos postais que, para a ANCEC, à luz da sua experiência no atendimento, não parece ser essencial para garantir a qualidade do SU.

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 entender da ANCEC, os IQS e objetivos de desempenho fixados até à data são demasiado exigentes e de difícil exequibilidade, devendo por isso ser revistos, estando a qualidade do SU ligada à função e ao interesse do que se pretende cumprir.

Num cenário em que existe uma queda de tráfego postal visível a todos, não nos parecer correto que as exigências que se impõem a esse prestador de serviço, sejam iguais ou até superiores face ao nível de importância que tem vindo a reduzir na prestação de um serviço de interesse público.

É por estas e outras razões, que as definições de objetivos de qualidade de desempenho devem ser referentes às demoras de encaminhamento de envios, considerando uma seleção de serviços básicos e particularidades geográficas de certas regiões, de acordo com o que tem vindo a ser desenvolvido e implementado na União Europeia.

2. Local de distribuição: no domicílio ou outras instalações apropriadas

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.

Para a ANCEC existem situações que justificam que a distribuição possa ser feita noutras instalações que não o domicílio do destinatário, tais como zonas de difícil acesso, fraca toponímia, inexistência de recetáculo apropriado ou em que seja desproporcional o esforço de deslocação.

Nestas situações, a entrega no estabelecimento postal mais próximo, seja uma estação ou um posto de correio, deve ser admitida como alternativa mais adequada para todos os envios.

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 que diz respeito à recolha e aceitação, a rede de atendimento do atual prestador do SU permite neste momento assegurar as necessidades dos utilizadores do SU. Não obstante, a maioria dos envios resultantes do comércio eletrónico está fora do âmbito do serviço universal, o que faz com que ao estar dentro do mercado concorrencial, existam diversas soluções de entrega dos vários operadores de mercado.

No entanto, a ANCEC também considera útil a adoção de regras transversais relativas à instalação de infraestruturas em edifícios e moradias, que obrigassem à criação de recetáculos ou espaços mais adequados à receção de objetos adquiridos através de comércio eletrónico.

3. Possibilidade de subcontratação de pontos de acesso ao SU (atividade de aceitação)

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 utilização de postos de correios como pontos de acesso em complemento das estações de correio é uma solução utilizada desde há muito quer no nosso país, quer por esse mundo fora, para complementar a rede de estações de correio. Deve, pois, manter-se a possibilidade de estabelecer parcerias com entidades terceiras, sem que sejam definidas *ab initio* condicionantes que, em termos práticos, inviabilizem essa possibilidade. Os postos de correios são, assim, essenciais para assegurar a capilaridade da rede.

Pelo facto de o serviço postal se tratar de um serviço público, prestado em estabelecimentos de atendimento ao público, que reúnam as características necessárias, concorda-se que, os CTT olham para os organismos de administração local como os parceiros preferenciais para a prestação do SU.

4. Eventuais outros serviços e atividades a incluir no contrato de concessão

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.

A ANCEC entende que as prestações dos serviços atualmente incluídos no contrato de concessão devem manter-se a cargo do atual prestador do SU. Em concreto, os marcos e caixas de correio devem permanecer no território, permitindo assim diversificar os meios de aceitação e recolha dos objetos postais.

Devido ao papel institucional perante a sociedade e respetiva marca de confiança do atual prestador do SU, a ANCEC considera que a emissão de selos com a menção “Portugal” deve continuar reservado apenas ao referido atual prestador do SU designado. O mesmo se diga quanto à prestação do serviço caixa postal eletrónica VIA CTT.

Dada a sua grande dimensão e capacidade já instalada, o atual prestador de SU é o único operador com capacidade de assegurar a prestação desses serviços, devendo para isso que ser incluídos no novo contrato de concessão.

5. Designação de um ou mais PSU

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.

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.

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.

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.

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

A designação de um operador postal como PSU garante um correto acesso ao serviço postal e a todos os cidadãos, a um preço acessível, em toda a localização geográfica. Com isto, a ANCEC concorda em que exista a necessidade de existir um operador postal PSU, tal como é feito em outros países da União Europeia.

A autonomização da seleção do PSU em vários procedimentos distintos, um para cada serviço, não parece ser uma solução adequada para assegurar a prestação de serviço de forma economicamente viável e eficiente.

Desconhecendo casos em que exista a autonomização da seleção do PSU em vários procedimentos distintos, um para cada serviço, a ANCEC considera que esta opção pode não ser a mais eficiente, assim concordando com a ANACOM nesta matéria.

No mesmo sentido, a autonomização da seleção do PSU em vários procedimentos distintos, por zona geográfica poderia levar a que, para assegurar o serviço em zonas menos povoadas, não fossem apresentadas propostas, podendo ocorrer uma falha na prestação do serviço postal.

Contudo, na opinião da ANCEC, não parece existir justificação para a multiplicação de procedimentos.

Em suma, a adoção de um único procedimento de seleção, de um único PSU para a prestação da totalidade do SU, é a opção mais indicada, no nosso entender.

6. Critérios de adjudicação dos concorrentes

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.

Ao definir os critérios de adjudicação para a escolha da entidade a designar, o estado deve atender à solidez financeira, capacidade técnica e força de trabalho experiente. É ainda necessário que o prestador disponha de uma rede em todo o território nacional com todos meios necessários para o cumprimento do serviço público universal.

No entender da ANCEC, e como nos parece que a própria ANACOM reconhece, não haverá outra empresa que reúna as condições referidas para além do atual prestador do SU.