

Exmo Senhor

Presidente da

ANACOM

Autoridade Nacional das Comunicações

psu-postal@anacom.pt

Data: 03 de agosto de 2020

N. Refª : PARC-000206-2020

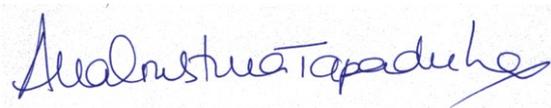
Assunto: Sentidos prováveis de decisão no âmbito das matérias da competência da ANACOM relativas à prestação do serviço postal universal após o termo da atual concessão

1

Na sequência da Consulta Pública acime mencionada, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

A handwritten signature in blue ink, reading 'Ana Cristina Tapadinhas', is placed over a light grey rectangular background.

(Ana Cristina Tapadinhas)

I. Comentário inicial:

A presente consulta reporta-se um conjunto de sentidos prováveis de decisão (SPD) aprovados por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 26 de junho, no âmbito das matérias da sua competência, relativas à prestação do serviço postal universal após o termo da atual concessão.

Em 31.12.2020 termina o contrato de concessão do serviço postal universal celebrado entre o Estado português e os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), que abrange a prestação dos serviços que integram o serviço postal universal, bem como a prestação de outros serviços e atividades. No âmbito da sua esfera de competências, a ANACOM tem estado a trabalhar num conjunto de projetos de decisão relacionados com a preparação do procedimento de designação do(s) futuro(s) prestador(es) do serviço universal.

Em seguida, analisaremos os diversos SPDs, com exceção do SPD que se refere ao conceito de Encargo Financeiro Não Razoável (EFNR), por não dispormos de informação suficiente para respondermos adequadamente.

2

II. Sentido provável de decisão relativo à informação a prestar pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal aos utilizadores:

Um dos projetos de decisão aprovados pela ANACOM a 26.06.2020, agora submetido a consulta pública, determina o conjunto da informação que o(s) prestador(es) de serviço postal universal (PSU) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, para assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, deve(m) disponibilizar aos utilizadores, bem como os meios e os prazos a que deve obedecer a disponibilização dessa informação.

Entende a ANACOM que importa acautelar que após 31.12.2020 os utilizadores continuem a ter acesso às informações que esta Autoridade entende serem as adequadas para dar cumprimento ao estabelecido na Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual (Lei Postal), em particular ao definido no n.º 2 do artigo 11.º, que

determina que os prestadores de serviço universal devem publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre as características do serviço universal oferecido, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços, níveis de qualidade e reclamações e pedidos de informação. Essas obrigações de informação foram sendo fixadas pela ANACOM, nomeadamente, nas decisões que fixaram os critérios de formação dos preços do serviço postal universal para o triénio 2018-2020 e os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para o triénio 2018-2020.

O presente sentido provável de decisão (SPD) da ANACOM define assim as regras que o(s) PSU deve(m) cumprir na prestação de informação aos utilizadores sobre: i) condições gerais de acesso e utilização do serviço; ii) qualidade de serviço; iii) preços; e iv) reclamações e pedidos de informação.

A DECO, desde sempre, tem pugnado pela garantia, em todo o território nacional, de um serviço postal universal sustentável e de alta qualidade, para todos os utilizadores. Neste sentido, esta Associação encara positivamente as consultas promovidas pela ANACOM e vem pronunciar-se sobre a matéria agora em apreço, assumindo como posição de princípio que um serviço postal universal de qualidade tem que ter inerente a transparência e a disponibilização a todos os utilizadores, em particular aos consumidores, de informação adequada.

Considerações gerais:

A presente deliberação visa, no quadro das competências da ANACOM, definir as obrigações que o(s) PSU deve(m) cumprir relativamente à informação a prestar aos utilizadores.

No entender da DECO fica patente que esta Autoridade visa que a informação que o(s) PSU fica(m) obrigado(s) a divulgar esteja mais facilmente acessível aos utilizadores, o que consideramos muito positivo. Tal intenção fica bem patente quando se refere que *“(...) o(s) prestador(es) de serviço universal deve(m) disponibilizar um «microsite», num endereço específico do seu sítio na Internet, o qual deve estar identificado, de forma clara, na página inicial e permitir uma ligação direta para o mesmo a partir dessa página inicial. Esse «microsite» deve conter toda a informação abaixo especificada, apresentada de forma que permita aos utilizadores facilmente obterem as informações pretendidas.”*

De uma forma geral, esta Associação manifesta a sua concordância com as obrigações que o(s) PSU deve(m) cumprir relativamente à informação a prestar aos utilizadores, densificadas nos pontos 2.1 a 2.4 do SPD. Apresentamos, no entanto, algumas propostas que entendemos constituírem uma melhoria, na perspetiva da defesa dos direitos e interesses dos utilizadores, em particular dos consumidores.

Comentários específicos:

Consideramos muito positivo que a ANACOM imponha ao(s) PSU o dever de “disponibilizar um «microsite», num endereço específico do seu sítio Internet, o qual deve estar identificado, de forma clara, na página inicial e permitir uma ligação direta para o mesmo a partir dessa página inicial”, e que esse «microsite» deva conter toda a informação especificada nos pontos 2.1 a 2.4, “apresentada de forma que permita aos utilizadores facilmente obterem as informações pretendidas”.

É fundamental que o(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) tenham elevados deveres de divulgação de informação aos utilizadores. Mas de pouco vale que disponibilize(m) toda a informação estipulada se o não fizerem de modo a que esta seja facilmente acessível a todos.

Condições gerais de acesso e utilização do serviço:

Em relação à informação a prestar pelo(s) PSU aos utilizadores, relativas às condições gerais de acesso e utilização do serviço, densificadas no capítulo 2.1 do SPD, temos a referir o seguinte:

- Concordamos genericamente com as informações sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço que a ANACOM entende que, no mínimo, o(s) PSU deve(m) publicitar e que se encontram definidas na alínea a).

No entanto, entendemos que a listagem de informações proposta na alínea a) está incompleta e que deve ser acrescentado um ponto sobre Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, para dar cumprimento do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, e pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro. O referido artigo determina no n.º 1 que, sem prejuízo dos deveres a que se encontrem sectorialmente vinculados por força da legislação especial que se lhes aplique, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços

estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL a que se encontram vinculados, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicar o sítio eletrónico na Internet das mesmas. No n.º 2 do mesmo artigo 8.º estabelece-se ainda que essas informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio eletrónico na Internet dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso exista, bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão, ou ainda noutro suporte duradouro.

A este propósito, notamos que, presentemente, os CTT cumprem a obrigação legal de informar no respetivo sítio na Internet sobre Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (<https://www.ctt.pt/home/litigios-de-consumo>).

- Concordamos com a obrigatoriedade estipulada na alínea b) de o(s) PSU publicitar(em) de forma adequada informações precisas, atualizadas e facilmente identificáveis sobre os estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede de retalho, como por exemplo marcos e caixas de correio, indicando as informações necessárias à sua utilização, explicitando, em concreto os elementos constantes em i), ii) e iii).
- Concordamos que fique estabelecida a obrigação de a divulgação e publicitação das informações previstas dever ser efetuada, no mínimo, num endereço específico do sítio na Internet do(s) PSU, o qual deve estar identificado, de forma clara, na página inicial do(s) PSU e permitir uma ligação direta para o mesmo.

Do mesmo modo, encaramos positivamente a determinação da obrigatoriedade de o(s) PSU disponibilizarem um número de telefone, cujo preço de retalho deverá ser gratuito, e um endereço eletrónico que possam ser utilizados pelo público em geral para obter as informações referidas nas alíneas a) e b) do ponto 2.1, bem como para solicitar informações sobre preços nos termos indicados no ponto 2.3 e sobre procedimentos para apresentação de reclamações, para além de outras informações que o(s) PSU entenda(m) adequada(s).

Os serviços postais são um serviço público essencial, importa garantir a todos os utilizadores o acesso, sem custos, às informações adequadas para dar cumprimento ao estabelecido na Lei Postal, em particular, ao definido no n.º 2 do artigo 11.º.

- A respeito das informações a que se refere a alínea b) do ponto 2.1., a ANACOM determina especificamente que estas devem estar disponíveis através de meios

e ou ferramentas que permitam uma pesquisa facilitada, pelos utilizadores, desses estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede de retalho, como por exemplo marcos e caixas de correio. Naturalmente, não podemos deixar de concordar com o princípio que está subjacente a esta disposição, mas entendemos que importa concretizar algumas funcionalidades facilitadoras da pesquisa que devem ser obrigatoriamente disponibilizadas. Referimo-nos à possibilidade de realizar pesquisas por distrito, concelho e freguesia, e à possibilidade de obter listagens integrais e organizadas, num formato que permita que sejam descarregadas pelos utilizadores. Não basta que a informação esteja disponível, é fundamental que seja facilmente acessível aos utilizadores e que seja possível organizá-la de acordo com as necessidades.

A DECO entende que, além dos prazos de encaminhamento, da regularidade e da fiabilidade dos serviços, a densidade dos pontos de acesso à rede postal é um aspeto fulcral para a satisfação de padrões adequados de qualidade do serviço postal universal e para uma efetiva acessibilidade deste a todos os cidadãos. No mesmo sentido, entende que a disponibilização de informação atualizada sobre os pontos de acesso à rede postal, sejam estabelecimentos postais ou marcos e caixas de correio, concorre positivamente para essa acessibilidade.

As reivindicações da DECO em matéria de obrigações do PSU relativas à disponibilização de informação sobre os estabelecimentos postais e sobre os marcos e caixas de correio são antigas. Permitimo-nos apresentar aqui exemplos da nossa ação que visaram garantir aos utilizadores dos serviços postais, em particular aos consumidores, mais e melhor informação a este respeito.

Começamos por destacar a reivindicação de a ANACOM impor aos CTT a obrigatoriedade de, além de informação sobre as estações de correio, passarem a disponibilizar no seu sítio na Internet informação sobre todos os postos de correio. Essa reivindicação foi apresentada nos comentários enviados à ANACOM a propósito da Audição sobre a deliberação desta Autoridade de 26.06.2014 relativa ao SPD sobre os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, comunicados pelos CTT ao abrigo do n.º 5 da Base XV da Concessão do serviço postal universal. Referíamos concretamente o seguinte: “A DECO considera ainda que seria de todo o interesse para os utilizadores que a concessionária tivesse acessível na sua página na Internet informação sobre todos os postos de correios, respetiva localização, horário de atendimento e serviços prestados. Esperamos que esta obrigação seja imposta pelo ICP-ANACOM”.

Dando provimento a esta reivindicação, na sua deliberação de 06.11.2014, a ANACOM determinou que os CTT passassem a divulgar no seu sítio da Internet, mantendo atualizadas, informações sobre todos os estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio) em funcionamento, designadamente informação sobre a respetiva localização, horário de funcionamento e serviços prestados. Considerou a ANACOM que a divulgação desta informação não só sobre as estações de correio, mas também sobre os postos de correio, contribuía para uma melhor informação dos utilizadores e contribuía para uma maior acessibilidade dos mesmos aos serviços postais, em particular aos serviços que integram o serviço postal universal e demais serviços concessionados.

A constatação do reconhecimento pelo regulador de que a reivindicação da DECO contribuía para o esclarecimento e proteção do interesse dos utilizadores, no acesso aos serviços postais, foi para esta Associação motivo de satisfação. De facto, os CTT estão obrigados a publicitar de forma adequada, nomeadamente no seu sítio na Internet, e fornecer regularmente aos utilizadores informações sobre as condições gerais de acesso e de utilização dos serviços prestados [nos termos da alínea f) do n.º 1 da base VIII da Concessão], mas até esse momento apenas divulgavam, no seu sítio na Internet, informação sobre as estações de correio. A imposição da divulgação de informações (atualizadas) sobre todos os estabelecimentos postais, incluindo os postos de correio, veio colmatar uma importante lacuna em matéria de informação aos utilizadores, disponibilizada pela concessionária no seu sítio na Internet.

7

Merecem igual destaque as reivindicações que fizemos no sentido de garantir um melhor e mais fácil acesso dos utilizadores à informação sobre os marcos e caixas de correio, bem como sobre os estabelecimentos postais, por ocasião da resposta à consulta relativa ao SPD sobre divulgação pelos CTT de informação sobre marcos e caixas de correio, aprovado por deliberação de 02.02.2017 da ANACOM.

Na resposta à referida consulta dizíamos o seguinte: “À semelhança do que pugnámos em relação aos estabelecimentos postais, entendemos que uma melhor divulgação de informação sobre os marcos e caixas de correio que se encontram à disposição dos utilizadores para depósito de envios postais na rede postal dos CTT contribui positivamente para a acessibilidade aos serviços postais, em particular aos que se inserem no âmbito do serviço postal universal. Nesse sentido, a DECO vem manifestar a sua concordância com a imposição aos CTT, pela ANACOM, da obrigação de divulgar no seu sítio na Internet, mantendo atualizadas, pelo menos, informação sobre a localização, horário de última

recolha por dia de semana e tipo de envio/serviço postal que pode ser depositado, sobre os marcos e caixas de correio, localizados na via pública ou em locais de acesso público, onde os utilizadores podem depositar os envios na rede postal dos CTT. Contudo, para um melhor e mais fácil acesso dos utilizadores à informação sobre os marcos e caixas de correio, entendemos que a ANACOM deve ser mais exigente em relação à forma como a informação em causa deverá ser disponibilizada pelos CTT.

A DECO entende que a ferramenta que atualmente existe no sítio da Internet dos CTT para disponibilizar a informação a que estão obrigados em relação aos estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio) não serve inteiramente os objetivos a que se destina, pois, no que se refere à localização dos estabelecimentos postais, só permite usar como elementos de pesquisa o nome, a rua, a localidade ou o código postal. Ora, por exemplo, quem colocar como elemento de pesquisa apenas a localidade obtém uma listagem com todos os estabelecimentos postais em que essa palavra exista em algum ponto da morada (por exemplo, no nome da rua) e não apenas os estabelecimentos postais da localidade desejada, o que torna a pesquisa difícil e confusa.

Consideramos fundamental que a ferramenta que os CTT venham a colocar no seu sítio da Internet para disponibilizar a informação sobre os marcos e caixas de correio torne essa informação verdadeiramente acessível aos utilizadores, nomeadamente, entendemos que deve permitir a realização de pesquisas por distrito e por concelho. Além disso, deve ser disponibilizada uma listagem integral de todos os marcos e caixas de correio, devidamente atualizada, num formato que permita que seja descarregada pelos utilizadores, à semelhança do que há muito tempo acontece com a lista dos códigos postais.

Por similaridade, entendemos que a imposição da existência de uma ferramenta que possibilite aos utilizadores a pesquisa por distrito e por concelho e a imposição da disponibilização de uma lista completa (nacional) em formato que possa ser descarregada devem ser, também, aplicadas pela ANACOM à informação sobre os estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio).

Na decisão final da ANACOM de 12.04.2017 relativa à divulgação pelos CTT de informação sobre marcos e caixas de correio, esta Autoridade, entre outros, determinou que a partir de 1 de julho de 2017 os CTT deviam divulgar no seu sítio na Internet e manter atualizadas, pelo menos, informações relativas à localização (com indicação da localidade, artéria, número de polícia, código postal e/ou outra informação que permita identificar com exatidão a sua

localização), horário de última recolha por dia de semana e tipo de envio/serviço postal (correio normal, correio azul, etc.) que pode ser depositado, sobre os marcos e caixas de correio, localizados na via pública ou em locais de acesso público, onde os utilizadores podem depositar os envios de correspondência na rede postal dos CTT.

Na referida decisão de 12.04.2017, a ANACOM recomendou, ainda, aos CTT que a divulgação de informação sobre os marcos e caixas de correio permita efetuar pesquisas por freguesia e por concelho, bem como que seja disponibilizada uma listagem integral dos marcos e caixas de correio (contendo a informação referida), num formato adequado que permita que seja descarregada pelos utilizadores, indo assim parcialmente ao encontro da reivindicação apresentada por esta Associação na resposta à consulta que antecedeu esta decisão. De facto, ao fazer esta recomendação a ANACOM reconhece implicitamente que é justa a reivindicação da DECO, mas se o regulador concorda que é importante que os utilizadores possam fazer pesquisas de marcos e caixas de correio por concelho e freguesia e que possam descarregar listagens integrais, então não devia ter feito apenas uma recomendação, devia ter imposto que estas funcionalidades fossem disponibilizadas. É isso que esta Associação espera que venha a acontecer no futuro.

9

É de notar que os CTT já disponibilizam no seu sítio na Internet uma ferramenta que permite, entre outras funcionalidades, fazer pesquisas por distrito, concelho e freguesia, tanto de estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), como de marcos e caixas de correio, pelo que faz todo o sentido exigir a disponibilização de ferramentas semelhantes ao(s) futuro(s) PSU.

Os CTT, seguindo a recomendação expressa pela ANACOM na decisão de 12.04.2017, disponibilizam também no seu sítio na Internet uma listagem integral dos marcos e caixas de correio, num formato que permite que seja descarregada pelos utilizadores. Porém constatamos que essa listagem, de mais de 9600 páginas, não está organizada de nenhuma forma compreensível para os utilizadores, pois que não segue nenhuma ordenação lógica (nem por distrito, nem por concelho, nem por código postal, nem outra que se consiga identificar). Além disso, essa listagem só pode ser descarregada em formato PDF, não permitindo qualquer tipo de tratamento pelos utilizadores, o que a torna basicamente inútil.

Este exemplo, demonstra que as obrigações do(s) SPU em matéria de divulgação de informação sobre estabelecimentos postais e sobre marcos e caixas de

correio devem ser fixadas de forma tão concreta quanto possível, para não permitir que ocorram este tipo de situações.

- Consideramos adequadas as demais obrigações de informação estabelecidas no ponto 2.1, nomeadamente as que se referem a encerramentos ou alterações do horário dos estabelecimentos postais.
- Entendemos que, à semelhança do que acontece atualmente com os CTT por força da decisão da ANACOM de 12.04.2017, deve ser estabelecido que nos casos em que o(s) PSU procedam à instalação, deslocação ou eliminação de marcos ou caixas de correio, bem como nos casos em que os mesmos possam ficar temporariamente indisponíveis por furto/roubo ou vandalização, a atualização da respetiva informação no(s) sítio(s) na Internet deve ocorrer no prazo máximo de um mês, contado a partir da data da referida ocorrência.

Qualidade de serviço:

A determinação da ANACOM relativa à informação que o(s) PSU devem disponibilizar aos utilizadores sobre a qualidade de serviço, bem como os meios e os prazos a que deve obedecer a disponibilização dessa informação, de uma forma geral, vai ao encontro das expectativas da DECO. Na realidade, contactamos uma efetiva melhoria face às obrigações que atualmente os CTT estão obrigados a cumprir, impostas por decisão da ANACOM de 12.07.2018, relativa aos parâmetros de qualidade de serviços e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal no período 2018-2020.

Pela referida decisão de 12.07.2018 a ANACOM determinou que os CTT, até ao final do mês de abril, devem publicar, nomeadamente no seu sítio da Internet e nos estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), os valores dos IQS verificados no ano civil anterior e respetivos valores objetivo. No SPD agora em consulta o prazo para publicação desta informação mantém-se, mas a ANACOM clarifica de que modo é que a publicação no sítio do(s) PSU na Internet deve ser feita (num endereço específico, o qual deve estar identificado de forma clara na página inicial e permitir uma ligação direta para o mesmo).

A DECO considera também muito positivo que a ANACOM determine que a informação sobre a qualidade de serviço deve permanecer publicada, nos mesmos termos, até à sua substituição por nova informação, bem como que o(s) prestador(es) de serviço universal deve(m) manter disponível, no seu sítio na Internet, pelo menos no «microsite» referido no ponto 2, o histórico da informação relativa aos valores verificados em cada ano civil

relativamente a cada IQS. Consideramos de grande relevância que a ANACOM imponha estas exigências, com especial destaque para a manutenção do histórico da informação, coisa que atualmente não se encontra no site dos CTT.

Em relação ponto 2.2 importa ainda referir que gostaríamos de ver incluída a obrigação de ser disponibilizada, a pedido, nos serviços do(s) PSU de informação ao utilizador a informação sobre os valores efetivamente verificados relativamente a cada um dos IQS que se encontrem obrigados a cumprir, bem como os respetivos objetivos de desempenho. De notar que esta obrigação foi imposta aos CTT pela anteriormente referida decisão de 12.07.2018.

Preços:

Tal como acontece em relação aos restantes tipos de informação que são objeto da presente decisão, encaramos de modo muito positivo o facto de ser bem patente que a ANACOM pretende que a informação a prestar pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal aos utilizadores sobre preços e descontos dos serviços que integram a oferta do serviço universal, incluindo as respetivas condições de aplicação, esteja mais facilmente acessível aos utilizadores.

É visível que a base dos deveres de divulgação e publicitação da informação de preços pelo(s) PSU que agora a ANACOM se propõe fixar é semelhante aos deveres que foram impostos por esta Autoridade aos CTT por decisão de 12.07.2018, relativa aos critérios a que obedece a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal. No entanto, identificam-se claras melhorias quando se exige de forma expressa que as informações em causa sejam divulgadas e publicitadas de forma visível e facilmente acessível, num endereço específico do sítio do PSU na Internet, determinando-se que este deve estar identificado na página inicial e permitir uma ligação direta para o mesmo.

Outra melhoria que identificamos face às regras atualmente vigentes em matéria de informação de preços, tem a ver com a concretização do prazo para o(s) PSU divulgarem as alterações de preços, descontos e respetivas condições de aplicação. Hoje exige-se que as alterações sejam divulgadas pelos CTT aos utilizadores antecipadamente à sua entrada em vigor, podendo a ANACOM determinar um período mínimo de divulgação antecipada das alterações de preços. Como regra a vigorar após o fim do atual contrato de concessão, a ANACOM concretiza o prazo mínimo para a divulgação das alterações de preços antes da sua entrada em vigor, fixando-o em 5 dias úteis, conservando esta

Autoridade a faculdade de determinar que essa informação seja divulgada com uma maior antecedência.

A DECO concorda com o teor do ponto 2.3 do documento da presente consulta e entende que constitui uma melhoria face às obrigações que atualmente impendem sobre os CTT em matéria de divulgação e publicitação de informação de preços. No entanto, entendemos que, no que se refere a informação sobre alterações de preços, descontos e respetivas condições de aplicação, além de estabelecer que a ANACOM pode determinar que essa informação seja divulgada com uma antecedência superior a 5 dias úteis, o prazo mínimo fixado, deve também ficar estipulado que a ANACOM pode determinar os termos dessa divulgação (esta disposição está atualmente em vigor, por força da decisão da deliberação da ANACOM de 12.07.2018, complementada por deliberação de 05.11.2018, que fixou os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal para o triénio 2018.2020).

Reclamações e pedidos de informação:

Em relação à informação a divulgar pelo(s) PSU sobre reclamações e pedidos de informação que lhe(s) foram apresentadas pelos utilizadores, parecem-nos corretos os deveres fixados pela ANACOM no ponto 2.4., mas entendemos que esta autoridade deve acrescentar outras obrigações. De facto, ao determinar que a apresentação da informação em causa seja feita em conformidade com o previsto na Tabela 1 a ANACOM está a limitar o acesso dos utilizadores apenas a dados globais sobre reclamações e pedidos de informação recebidos, apenas havendo desagregação entre as categorias “nacional” e “internacional”. A DECO entende que estes dados globais são importantes e devem ser divulgados em conformidade com o previsto na Tabela 1, mas seria de todo o interesse para os utilizadores que também fossem divulgados dados desagregados por tipo de serviço e por motivo, particularmente no que se refere às reclamações. Não importa apenas saber quantas reclamações houve, é fundamental saber sobre o que é que os utilizadores reclamaram.

Destacamos positivamente o facto de haver uma distinção clara entre reclamações e pedidos de informação e também o dever de o(s) PSU manter(em) disponíveis no seu sítio na Internet o histórico da informação relativa a reclamações e pedidos de informação, pelo menos no «*microsite*» referido no ponto 2.

III. Sentido provável de decisão sobre a distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio:

Um dos projetos de decisão aprovados pela ANACOM a 26.06.2020, que agora é submetido a consulta pública, define as condições em que o(s) prestador(es) de serviço universal (PSU) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, para assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, pode(m) proceder à distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio do destinatário, bem como as características das instalações que podem ser utilizadas para a entrega dos referidos envios. Foram igualmente aprovadas as obrigações de informação a prestar pelo(s) PSU aos utilizadores (destinatários) e à ANACOM.

A DECO sempre tem defendido a garantia, em todo o território nacional, de um serviço postal universal sustentável e de alta qualidade, para todos os utilizadores. Neste sentido, esta Associação encara positivamente as consultas promovidas pela ANACOM e, como tal, vem pronunciar-se sobre a matéria agora em apreço.

Considerações gerais:

A Lei Postal, no n.º 4 do artigo 12.º, estabelece que os PSU devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do serviço universal pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pela ANACOM. Estabelece, também, no n.º 5 do mesmo artigo que a distribuição dos referidos envios é feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas.

Em 26.11.2019, a ANACOM lançou uma consulta pública sobre a prestação do serviço universal após o fim da atual concessão, na qual foi especificamente abordada a necessidade de definir casos e condições em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio. No quadro dessa consulta foram identificados pelos respondentes várias situações que poderiam justificar a distribuição postal noutras instalações que não o domicílio do destinatário e foram identificadas instalações que poderiam ser consideradas como alternativa à distribuição ao domicílio.

Neste contexto, a ANACOM entendeu que se justifica intervir para definir: os casos e condições em que a distribuição dos envios que integram o serviço postal universal pode ser efetuada pelo(s) PSU em instalações distintas do domicílio do destinatário; os

critérios que determinam quando a distribuição poderá ser efetuada nessas outras instalações; e as instalações apropriadas para, em cada caso, se efetuar a distribuição, bem como analisar a necessidade de estabelecer limites para a utilização das referidas instalações, o que se efetua através da presente decisão.

Como posição de princípio, a DECO entende que a distribuição de correspondência no âmbito do serviço universal deve ser feita no domicílio do destinatário. Foi essa a posição que assumimos na resposta à consulta pública lançada pela ANACOM em 26.11.2019, em que destacámos que a situação que se verifica de o atual PSU (CTT), em certas zonas de baixa densidade populacional ou no caso de habitações isoladas, fazer a distribuição em locais alternativos, como recetáculos postais situados, por exemplo, junto de estradas principais ou secundárias, deve ser limitada a situações absolutamente excecionais. Na resposta à referida consulta chamámos a atenção da ANACOM para o facto de a distribuição postal feita nestas condições afetar particularmente a população mais vulnerável e com dificuldades de mobilidade, nomeadamente os idosos, que têm dificuldade em se deslocar a esses locais para verificarem os seus recetáculos postais, deixando a correspondência muito tempo sem ser recolhida. Destacámos ainda que não é raro ver-se este tipo de recetáculos postais vandalizados.

No serviço de encomendas nacionais que integra a oferta do SU da concessionária (CTT), a entrega das encomendas já é efetuada, por defeito, nos estabelecimentos postais (estações e postos de correio), por regra no estabelecimento mais próximo do destinatário. Neste caso, e sem prejuízo de continuar a existir a possibilidade de a encomenda ser entregue ao domicílio do destinatário, mediante a solicitação desse serviço pelo remetente e o pagamento de um valor adicional, consideramos que se aceita a manutenção desta prática e que pode ser equacionado o desenvolvimento de novas soluções para facilitar a recolha e a distribuição de envios postais desta natureza. No entanto, na resposta à consulta da ANACOM de 26.11.2019 destacámos que caso a opção por novas soluções em termos de pontos de entrega comporte algum custo acrescido para os consumidores, deve manter-se sempre a possibilidade de a entrega continuar a ser feita no estabelecimento postal (estação ou posto de correio) mais próximo do destinatário. Consideramos que o desenvolvimento de novas soluções para a entrega de encomendas, no âmbito do serviço universal, não pode traduzir-se num aumento (obrigatório) dos custos para o utilizador, nem em maior dificuldade de acesso.

Comentários específicos:

Possibilidade de distribuição em instalações distintas do domicílio:

Compete à ANACOM definir as condições em que o(s) PSU pode(m) proceder à distribuição dos envios postais abrangidos pelo serviço universal em instalações apropriadas distintas do domicílio.

Esta Autoridade manifesta o entendimento, com o qual a DECO está de acordo, de que nesta definição deve atender à justificação demonstrável e objetiva que suporta a necessidade de definir instalações apropriadas para a distribuição de envios postais, bem como observar o cumprimento dos princípios da não discriminação, da proporcionalidade e da transparência.

Esta Associação, de uma forma geral, está em sintonia com os princípios enunciados no ponto 3, segundo os quais estas instalações distintas do domicílio e as circunstâncias associadas devem atender à localização do domicílio do destinatário, à situação de vulnerabilidade do destinatário (aspeto que mereceu especial destaque por parte da DECO na resposta à consulta da ANACOM de 26.11.2019) e às próprias condições em que a distribuição ao domicílio ocorre atualmente, e serem proporcionais por forma a que tenham em conta tanto as condições exigidas ao(s) PSU para a entrega dos envios postais ao destinatário como as exigidas aos destinatários para a sua receção. Também estamos de acordo que importa ainda garantir a máxima transparência – como refere a ANACOM, os utilizadores têm de ter conhecimento e perceber as razões subjacentes à possibilidade de a distribuição ocorrer em instalações distintas do domicílio e, acrescentamos nós, ter conhecimento das circunstâncias em que a distribuição em instalações distintas do domicílio pode ser revertida e voltar a haver distribuição domiciliária, e o(s) PSU deve(m) assegurar a devida prestação de informação aos utilizadores e à ANACOM.

Instalações apropriadas para a distribuição dos envios postais, distintas do domicílio:

No ponto 3.1 a ANACOM enuncia as instalações distintas do domicílio que considera apropriadas para a distribuição de envios postais, assim como os requisitos que essas instalações devem salvaguardar.

Como instalações distintas do domicílio apropriadas para a distribuição de envios postais a ANACOM considera: a) o estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário ou o estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário que

se situe na rota (giro) geralmente efetuada pelo(s) PSU (pelos distribuidores do(s) PSU ou subcontratados pelo(s) PSU, consoante o que for aplicável) que serve o domicílio do destinatário; b) recetáculos individuais para entrega de correio localizados na via pública, instalados isoladamente ou de forma agrupada; c) outra instalação que for acordada entre o(s) PSU e o(s) destinatário(s) dos envios postais.

Para a DECO os três tipos de instalações distintas do domicílio referidas pela ANACOM são viáveis na medida em que garantam a segurança e o adequado acondicionamento e conservação dos envios postais, a sua inviolabilidade e confidencialidade, assim como a proteção de dados pessoais e da vida privada, requisitos também enunciados pela ANACOM. Uma vez salvaguardados estes aspetos, do nosso ponto de vista, a questão principal coloca-se ao nível das circunstâncias que se poderão considerar aceitáveis para que a distribuição dos envios postais possa ser feita em instalações distintas do domicílio, pois que consideramos inalienável o princípio de que, por norma, a distribuição de correspondências deve ser domiciliária.

Apreciamos que a ANACOM tenha vertido no presente SPD uma posição que vai ao encontro da posição da DECO, também implícita na nossa resposta à consulta lançada em 26.11.2019, segundo a qual a distribuição de envios postais no âmbito do serviço universal em instalações diferentes do domicílio do destinatário, não pode acarretar um acréscimo de custos para os utilizadores (sejam remetentes ou destinatários dos envios postais), no que respeita ao valor a pagar como contrapartida pela prestação do serviço postal, exceto nas circunstâncias em que a distribuição em instalações distintas do domicílio ocorre por opção do destinatário.

No que respeita concretamente à definição prevista na alínea a) também nos parece razoável considerar que um estabelecimento postal, à partida, pode assegurar o cumprimento dos requisitos que uma instalação apropriada deve satisfazer (nomeadamente, garantir a inviolabilidade dos envios postais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas, a proteção de dados pessoais e da vida privada e o adequado acondicionamento e conservação dos envios postais), pelo menos é legítimo exigir que assim seja. Ao estabelecer-se o critério do estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário, ou o do estabelecimento postal mais próximo do domicílio do destinatário que se situe na rota (giro) geralmente efetuada pelo(s) PSU que serve(m) o domicílio do destinatário, em princípio, está-se a adotar como instalação apropriada um ponto que se encontra relativamente próximo daquele que seria o ponto de distribuição usual (o domicílio). No entanto, importa também referir que em muitas situações o estabelecimento postal mais próximo pode distar vários quilómetros do domicílio do destinatário e, por isso, poderá não ser considerada uma solução aceitável, em particular, para utilizadores mais vulneráveis.

A possibilidade de entrega de correio em recetáculos individuais localizados na via pública, prevista na alínea b) do ponto 3.1, constitui uma outra opção que concordamos que a ANACOM considere razoável e equilibrada consagrar como instalação apropriada para a distribuição de envios postais, atendendo a que, como é referido, estes recetáculos poderão, nalguns casos, ser mais vantajosos para os destinatários, nomeadamente quando os mesmos se localizem mais próximos dos domicílios dos destinatários em causa do que o estabelecimento postal mais próximo. Concordamos que, de qualquer forma, é condição essencial que estes recetáculos estejam em condições que salvaguardem os requisitos indicados pela ANACOM.

Circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio:

Em relação às circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio, a ANACOM prevê as seis situações seguintes (apresentadas na Figura 1): quando o destinatário solicite a entrega dos envios postais noutra local; nos domicílios situados em zonas sem toponímia, ou em zonas em que, existindo já toponímia, as entidades competentes ainda não tenham procedido à sua colocação/identificação; nos domicílios que não possuam recetáculo postal individualizado para a entrega de envios postais ou o mesmo não esteja em boas condições; quando as dimensões dos envios postais não permitam o seu depósito no recetáculo postal; quando as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta; quando se verifique dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário. De acordo com o sentido provável de decisão, os PSU deverão passar a realizar a distribuição ao domicílio, ou restabelecê-la, consoante o que for aplicável, quando aquelas situações deixarem de se verificar.

17

A propósito das circunstâncias em que a ANACOM considera que a distribuição pode ocorrer em instalações diferentes do domicílio, temos a referir o seguinte:

- Importa referir que, como manifestámos na consulta da ANACOM de 26.11.2019, consideramos inaceitável que a distribuição dos envios postais se faça em recetáculos individuais localizados na via pública, ou noutros locais alternativos ao domicílio do destinatário, pelo simples facto de se tratar de zonas de baixa densidade populacional ou no caso de habitações isoladas. Aplaudimos o facto de a ANACOM também tenha adotado uma posição semelhante, referindo-o expressamente e salientando que o que está em causa é a entrega dos envios no domicílio dos destinatários, o que não depende da maior ou menor densidade populacional de determinadas áreas geográficas.

- Compreendemos a dificuldade (ou até mesmo a impossibilidade) de fazer a distribuição domiciliária dos envios postais em zonas sem toponímia, ou em zonas em que existindo já toponímia, as entidades competentes ainda não tenham procedido à sua colocação/ identificação nas respetivas ruas e edifícios. Por isso, aceitamos a inclusão destes casos na lista das circunstâncias em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio.

No entanto, não sendo a falta de toponímia (ou a falta da sua colocação) uma questão da responsabilidade do(s) PSU, também não o é da responsabilidade dos destinatários dos envios postais (utilizadores), que assim se veem privados da distribuição domiciliária por circunstâncias às quais são alheios e sobre as quais, em muitos casos, terão escassa ou nenhuma capacidade de intervenção. Por esta razão achamos que será de equacionar a possibilidade de a ANACOM incluir uma recomendação no sentido de o(s) PSU intervir(em) junto das entidades competentes para que resolvam os problemas identificados de falta de toponímia.

No ponto 3.2 a ANACOM também determina, para cada uma das circunstâncias enunciadas em que a distribuição pode ocorrer em instalações distintas do domicílio, as condições específicas aplicáveis, sem prejuízo de permitir que o(s) PSU possa(m) utilizar soluções inovadoras que permitam procurar reduzir o número de situações em que a entrega dos envios não é realizada no domicílio dos destinatários. A este respeito, a DECO tem a referir o seguinte:

- Em relação à situação em que o destinatário solicite a entrega dos envios postais em instalações distintas do domicílio (opção), concordamos e consideramos essencial que o(s) PSU deve(m) ter evidência (registo documentado em suporte físico ou em outro suporte duradouro) da vontade expressa pelo destinatário para receber os envios postais noutra local ou instalação, distinto do domicílio.
- No caso dos domicílios situados em zonas sem toponímia, ou em zonas em que, existindo já toponímia, as entidades competentes ainda não tenham procedido à sua colocação/ identificação nas respetivas ruas e edifícios, consideramos importante que a ANACOM fixe um prazo para o(s) PSU passar(em) a realizar a distribuição domiciliária, ou restabelecê-la, consoante o que for aplicável, a partir do momento em que o(s) PSU tenha(m) conhecimento de que já existe toponímia e a mesma já foi colocada/ identificada nas respetivas ruas e edifícios pelas entidades competentes. O prazo de 20 dias úteis estabelecido pela ANACOM parece-nos aceitável.

- Quando os domicílios não possuam recetáculo postal individualizado para a entrega de envios postais, ou quando, possuindo, o mesmo não esteja em boas condições de funcionamento, concordamos que a ANACOM imponha ao(s) PSU o dever de informar de imediato os destinatários abrangidos que se encontram nesta situação, por escrito, ou, na impossibilidade de ser por escrito, por qualquer outro meio eficaz que assegure a adequada informação aos mesmos, devendo guardar prova dessa comunicação, informando-os ainda de que devem proceder à colocação do recetáculo postal, ou à sua reparação, dentro do prazo de 30 dias a contar desse aviso. Tratando-se de circunstâncias que são imputáveis ao destinatário, concordamos com as demais disposições da ANACOM relativas a esta situação.
- Quando as dimensões dos envios postais não permitam o seu depósito no recetáculo postal, a ANACOM estabelece uma distinção dos deveres do(s) PSU conforme se trate de envios de correspondências e de jornais e publicações periódicas ou de envios de encomendas postais.

No primeiro caso, esta Autoridade determina que, sempre que possível, o envio é entregue pelo(s) PSU em mão no domicílio. Não sendo possível a entrega em mão no domicílio, a distribuição pode ser efetuada pelo(s) PSU no estabelecimento postal mais próximo do domicílio ou em outro local alternativo que seja acordado entre o(s) PSU e o(s) destinatário(s), nos termos especificados no capítulo 3.1. Nesta situação o(s) PSU deve(m) notificar o destinatário, através de um aviso depositado no seu recetáculo postal, de que o envio postal se encontra disponível para levantamento no estabelecimento postal mais próximo, ou no local alternativo acordado.

A DECO está de acordo com estas regras a aplicar quando as dimensões dos envios de correspondência e de jornais e publicações periódicas não permitam o seu depósito no recetáculo postal. Porém, não podemos deixar de alertar que uma das principais razões de queixa dos consumidores relativamente ao serviço prestado pelo atual PSU (CTT) tem a ver, justamente, com a falta de tentativa de entrega em mão no domicílio – ou seja, muitas vezes o destinatário (ou alguém que com ele coabita) está em casa e o carteiro não faz qualquer tentativa de lhe entregar o envio postal em mão, limitando-se a deixar o aviso no recetáculo postal do domicílio, obrigando a uma deslocação desnecessária ao estabelecimento postal mais próximo. É fundamental que se exija ao(s) PSU que controle(m) o cumprimento da regra da entrega em mão por parte de que faz a distribuição.

Concordamos com as regras previstas para a distribuição de encomendas postais, semelhantes às que presentemente vigoram.

- Concordamos com o determinado pela ANACOM para os casos em que as condições de entrega resultem num risco à segurança ou saúde do distribuidor ou à segurança dos envios postais que este transporta, assim como com o que se refere às situações em que se verifique dificuldade de acesso ao domicílio do destinatário.

Em relação a este último caso, é importante que a ANACOM tenha entendido que se justifica assegurar que os destinatários que atualmente recebem os envios postais no domicílio e que passem a estar enquadrados na circunstância relativa à verificação de dificuldade de acesso ao domicílio, continuem a poder receber os envios postais no domicílio, garantindo-se, por um lado, que não há uma interrupção no tratamento mais favorável prestado a estes destinatários e, por outro lado, que o direito dos destinatários receberem os envios postais no domicílio não se traduz num ónus acrescido para o(s) futuro(s) PSU face à prática atual.

Exceções que afetem utilizadores particularmente vulneráveis:

Na resposta à consulta da ANACOM de 26.11.2019 a DECO manifestou especial preocupação com o facto de a distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio do destinatário afetar particularmente a população mais vulnerável e com dificuldades de mobilidade, nomeadamente os idosos, que têm dificuldade em se deslocar a esses locais. O serviço universal é fundamental para a coesão territorial, económica e social do país e tem subjacentes, entre outros, os princípios da acessibilidade a todos os utilizadores e da não discriminação.

Assim, congratulamo-nos que a ANACOM tenha reconhecido que os destinatários em situação de vulnerabilidade são merecedores de uma atenção especial, quando se encontrem em circunstâncias em que a distribuição dos envios postais pode ser feita em instalações diferentes do domicílio (descritas no ponto 3.2). Entendemos que é muito positivo que esta Autoridade tenha decidido recomendar que o(s) PSU sempre que tome(m) conhecimento de que o destinatário dos envios postais – em consequência da sua idade, por motivos de saúde ou por uma outra razão, como por exemplo, no caso de cegos ou amblíopes –, pode ser particularmente prejudicado pela não entrega dos envios postais ao domicílio: efetue(m) a distribuição ao domicílio, apesar de se verificarem as circunstâncias que permitem que a distribuição seja efetuada em instalações distintas do domicílio; ou adote(m) outras alternativas à distribuição que possam ser mais favoráveis aos destinatários do que as fixadas nesta decisão.

Obrigações de informação:

1. Informação a prestar aos destinatários:

Parecem-nos adequadas as obrigações de informação a prestar aos destinatários pelo(s) PSU estabelecidas no ponto 4.1. Entendemos, no entanto, ser conveniente determinar que a distribuição dos envios postais em instalações distintas do domicílio não poderá ter início sem, comprovadamente, o(s) PSU ter(em) cumprido os deveres de informação estabelecidos pela ANACOM.

Importa garantir que os utilizadores abrangidos por esta decisão sejam convenientemente informados sobre os seus direitos e obrigações, bem como sobre as obrigações e direitos do(s) PSU.

2. Informação a prestar à ANACOM:

Concordamos com o dever de reporte obrigatório à ANACOM pelo(s) PSU, nos moldes definidos no ponto 4.2. A entidade reguladora deve deter informação considerada relevante para poder exercer as suas competências e acompanhar a aplicação desta decisão.

IV. Sentido provável de decisão ao sentido provável de decisão sobre a metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal:

Por deliberação de 26.06.2020, a ANACOM procedeu à definição do conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do serviço postal universal e à definição da metodologia de cálculo do custo líquido do serviço postal universal.

A DECO sempre tem defendido a garantia, em todo o território nacional, de um serviço postal universal sustentável e de alta qualidade, para todos os utilizadores. Neste sentido, esta Associação encara positivamente as consultas promovidas pela ANACOM e, como tal, vem pronunciar-se sobre o sentido provável de decisão (SPD) relativo à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal (CLSU) no âmbito da designação do(s) futuro(s) prestador(es) de serviço universal (SPU), ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, para assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

A designação de uma empresa como PSU implica que esta aceite um conjunto de obrigações, que envolvem a prestação de serviços obedecendo a critérios de acessibilidade de preços, disponibilidade e qualidade, entre outros. O cálculo dos CLSU visa avaliar o impacto dessas obrigações no(s) PSU, através da comparação da situação em que opera(m) com as obrigações de serviço universal, com a situação hipotética em que o(s) mesmo(s) prestador(es) operaria(m) sem essas obrigações. Essa avaliação implica a identificação dos custos decorrentes das referidas obrigações e, também, os benefícios que lhe estão associados, obtendo-se por diferença, os CLSU.

De acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 18.º da Lei Postal, quando considere(m) que a prestação do serviço universal gerou, num determinado ano, um custo líquido que representou um encargo financeiro não razoável, o(s) PSU devem submeter à ANACOM, até seis meses após o final do ano civil em causa, um pedido de compensação dos mesmos, acompanhado do cálculo efetuado nos termos do artigo 19.º da mesma lei e de toda a informação que considerem relevante. O(s) PSU, de acordo com o n.º 4 do artigo 18.º da Lei Postal, deve(m) disponibilizar as contas e as informações pertinentes para o cálculo, as quais são objeto de auditoria efetuada pela ANACOM ou por outra entidade independente e, posteriormente, aprovada por esta Autoridade.

Nos termos do n.º 2 do artigo 19.º da Lei Postal, compete à ANACOM definir a metodologia de cálculo do CLSU, de acordo com os princípios e regras consagrados na Secção V do Capítulo III desta mesma Lei.

No âmbito dessas competências, por deliberação de 18.02.2014 a ANACOM aprovou a metodologia de cálculo dos CLSU prestado pelos CTT, enquanto prestador do PSU, até 31.12.2020, ao abrigo do n.º 1 do artigo 57.º da Lei Postal.

Uma vez que a metodologia definida pela ANACOM, na deliberação de 18.02.2014, não é aplicável ao(s) futuro(s) PSU que venha(m) a ser designado(s) nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, pelo presente SPD esta Autoridade define a metodologia de cálculo dos CLSU que o(s) PSU que venha(m) a ser designado(s) para assegurar o serviço postal universal após o fim da atual concessão, ao abrigo do referido artigo 17.º da Lei Postal, venha(m) a incorrer.

A metodologia de cálculo dos CLSU agora definida, conforme refere a ANACOM, destina-se a ser aplicada a qualquer PSU que venha a ser designado, tendo flexibilidade suficiente para poder ser utilizada independentemente de do processo de designação resultar um ou mais PSU, por existência de segmentação geográfica e/ou de serviços.

De acordo com a Análise da DECO, a metodologia de cálculo ora apresentada pela ANACOM, que se destina a ser aplicada ao(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) para

prestar o serviço universal após 31.12.2020 é, no essencial, semelhante à metodologia aprovada pela decisão da ANACOM de 18.02.2014 para aplicação aos CTT ao abrigo da prestação do serviço universal estabelecida no contrato de concessão do serviço universal, celebrado entre o Estado português e aquela empresa.

Identificamos, no entanto, uma diferença entre a metodologia de cálculo do CLSU aprovada em 2014 e a atual que não podemos deixar de destacar, da qual discordamos profundamente e que não se encontra devidamente fundamentada pela ANACOM. Trata-se de uma alteração de perspetiva no que se refere à aceitação ou não de alterações aos níveis da qualidade de serviço definidos para efeitos de cálculo do CLSU.

Na deliberação da ANACOM de 18.02.2014 esta Autoridade referia que *“Alterações aos níveis de qualidade de serviço definidos no âmbito do quadro regulamentar do sector postal não são aceites para efeitos de cálculo do CLSU, com excepção do que decorra de uma eventual redução da frequência de distribuição, por se considerar que os padrões de qualidade constituem característica intrínseca dos serviços oferecidos”*. Mas no presente SPD a ANACOM mudou a sua posição, passou a considerar que *“alterações aos níveis de qualidade de serviço definidos no âmbito das obrigações do SU, para além das que decorram de uma eventual redução da frequência de distribuição, por se considerar que os padrões de qualidade constituem característica intrínseca dos serviços oferecidos, poderão ser consideradas desde que devidamente fundamentadas pelo(s) PSU.”*

23

É incompreensível que a ANACOM use o mesmo argumento, o de que *“os padrões de qualidade constituem característica intrínseca dos serviços oferecidos”*, para fundamentar decisões opostas. Em 2014, com base neste argumento, esta Autoridade decidiu que alterações aos níveis de qualidade de serviço definidos *“não poderão ser aceites para efeitos do cálculo do CLSU”*, agora entendeu precisamente o contrário e decidiu que as referidas alterações *“poderão ser consideradas desde que devidamente fundamentadas pelo(s) PSU(s)”*.

A DECO manifesta o seu total desacordo com esta alteração de perspetiva por parte da ANACOM e defende que alterações aos níveis de qualidade de serviço definidos no âmbito das obrigações de serviço universal não devem ser aceites para efeitos de cálculo do CLSU.

Esta Associação teme que a aceitação para efeitos de cálculo do CLSU de alterações aos níveis de qualidade de serviço definidos constitua uma cedência da ANACOM aos CTT, que antevemos venham a ser a empresa designada para prestar o serviço universal após o fim da atual concessão.

De facto, quando por deliberação de 12.07.2018 a ANACOM fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho a assegurar pela atual concessionária do serviço universal para o triénio 2018-2020 (depois ratificada por deliberação da ANACOM de 17.01.2019), aumentando os níveis de exigência, os CTT reagiram fortemente, contestando esta decisão e requerendo a respetiva declaração de invalidade, por via de ação arbitral e administrativa, invocando o caráter desproporcional e desadequado da mesma. Em comunicado de 18.10.2018, o atual PSU referiu também que *“caso não venha a ser declarada a invalidade da decisão da ANACOM (...) os CTT apresentam um pedido subsidiário de compensação (...)”*.

A DECO espera que a ANACOM não se deixe influenciar pela pressão exercida pelos CTT e que regresse à forma original, prevista na sua decisão de 18.02.2014, segundo a qual alterações aos níveis de qualidade de serviço definidos não são aceites para efeitos de cálculo do CLSU, por se considerar que os padrões de qualidade constituem característica intrínseca dos serviços oferecidos.

V. Sentido provável de decisão ao sentido provável de decisão sobre os critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal:

Um dos projetos de decisão aprovados pela ANACOM a 26.06.2020, que agora é submetido ao procedimento de consulta pública e à audição das organizações representativas dos consumidores, diz respeito aos critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal, que devem ser observados pelo(s) prestador(es) de serviço universal (PSU) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, para assegurar a prestação dos serviços que integram o serviço universal (SU) após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

A DECO sempre tem defendido a garantia, em todo o território nacional, de um serviço postal universal sustentável e de alta qualidade, acessível a todos os utilizadores. Neste sentido, esta Associação encara positivamente as consultas promovidas pela ANACOM e, como tal, vem pronunciar-se sobre a matéria agora em apreço.

Enquadramento:

A Lei Postal – Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril – estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional,

bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008.

De acordo com o n.º 1 do artigo 2.º, a Lei Postal visa definir as condições de prestação de serviços postais em plena concorrência; assegurar a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal (SU); e estabelecer os direitos e interesses dos utilizadores, em especial dos consumidores.

Na prossecução destes objetivos, conforme o n.º 2 do artigo 2.º, devem ser observados, entre outros, os seguintes princípios: assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e a qualidade do SU; assegurar a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SU; e assegurar a proteção dos utilizadores no seu relacionamento com os prestadores de serviços postais, designadamente no tratamento e resolução de reclamações.

Segundo a Lei Postal, o SU é entendido como a oferta de serviços postais definida nesta Lei, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (n.º 1 do artigo 10.º).

O SU integra, no âmbito nacional e internacional (n.º 1 do artigo 12.º): um serviço postal de envios de correspondências (excluindo a publicidade endereçada), de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 10 kg de peso, um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado. Compreende ainda a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia com peso até 20 kg (n.º 3 do artigo 12.º).

Nos termos do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal, compete à ANACOM fixar, para um período plurianual mínimo de três anos, os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o SU. Segundo a mesma lei, a formação dos preços dos serviços postais que integram a oferta do SU obedece aos seguintes princípios (n.º 1 do artigo 14.º): acessibilidade a todos os utilizadores; orientação para os custos, devendo os preços incentivar uma prestação eficiente do serviço universal; transparência e não discriminação.

No quadro destes princípios, a ANACOM pode determinar, por motivos de interesse público, devidamente fundamentados, a uniformidade tarifária no serviço de

correspondência com peso inferior a 50 gramas, com aplicação de um preço único em todo o território, sem prejuízo de o(s) PSU celebrar(em) com os utilizadores acordos individuais em matéria de preços especiais [alínea a) do n.º 8 do artigo 14.º].

Esta Autoridade pode impor mecanismos de controlo de preços, incluindo limites máximos de preços, na medida em que isso seja necessário para promover a concorrência ou defender os interesses dos utilizadores [alínea b) do n.º 8 do artigo 14.º]. Pode, também, determinar que alguns serviços postais destinados a serem utilizados por cegos e amblíopes sejam prestados gratuitamente [alínea c) do n.º 8 do artigo 14.º].

A ANACOM pode ainda determinar a alteração dos preços dos serviços postais que integram a oferta do SU, bem como a alteração ou a eliminação das condições associadas aos preços, devidamente fundamentada, tendo em conta a qualidade do serviço prestado, na medida em que tal seja necessário para promover a concorrência ou defender os direitos dos utilizadores [alínea d) do n.º 8 do artigo 14.º].

Em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do SU, a ANACOM deve, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não-discriminação e da transparência, aplicar mecanismos de compensação destinados aos utilizadores do SU (artigo 47.º).

Por deliberação de 12.07.2018, complementada por decisão de 05.11.2018, a ANACOM aprovou os critérios a que obedece a formação dos preços do SU prestado pela atual concessionária do SU (CTT), para o triénio 2018-2020.

Estes critérios, para além da aplicação dos princípios da transparência, da não discriminação, da acessibilidade e da orientação dos preços para os custos, caracterizam-se: pela definição de dois cabazes de serviços distintos, um composto pelos serviços de correspondência, jornais e publicações periódicas e encomendas, e outro pelo correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos (cuja prestação se encontra reservada aos CTT até 31.12.2020); pela fixação de variações anuais máximas de preços para cada um dos referidos cabazes de serviços; e pela fixação de uma variação anual máxima de preços aplicável a envios até 20 gramas de correio normal nacional pagos através de selos e franquias nos estabelecimentos postais.

Quanto aos preços a aplicar no cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, o critério de formação de preços definido (variação máxima de preços para o cabaz) teve como objetivo determinar uma regra de formação de preços que: contrabalançasse as previsões de evolução dos custos unitários do cabaz no período 2018-2020, resultante das previsões de evolução do tráfego e dos custos para esse

período, limitando assim a margem global dos serviços objeto da regra de preços; incentivasse o PSU a continuar a implementar medidas de eficiência na prestação do SU; contribuísse para assegurar a acessibilidade global dos preços do SU. De qualquer forma, permitia ainda manter uma margem adicional à remuneração do capital.

Atendendo ao grau de incerteza quanto à evolução do tráfego no período de aplicação daquela regra de preços, a mesma inclui um fator de correção do tráfego. Inclui também um fator de correção da inflação (FCIPC), para incorporar na variação anual máxima de preços desvios verificados face à inflação inicialmente prevista para o ano anterior.

Quanto à variação do preço dos envios de correio normal nacional com peso até 20 gramas, pagos através de selos e franquias nos estabelecimentos postais, foi estabelecido que esta não poderia sofrer uma variação anual do preço, em termos médios anuais, nos anos 2019 e 2020, superior à variação máxima de preços aplicável, em cada ano, ao cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas.

Com o atual contrato de concessão dos CTT a terminar em 31.12.2020, a 26 de junho de 2020, a ANACOM aprovou o SPD, agora em consulta, que determina os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o SU, a ser observados pelo(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, para assegurar o serviço universal após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

Considerações gerais:

A presente deliberação da ANACOM visa fixar os critérios a que deve obedecer a formação dos preços do SU, prestados pelo(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da Lei Postal para assegurar aquele serviço após o termo do atual contrato de concessão.

Antes de mais, cumpre-nos dizer que a DECO tem defendido, desde sempre, a garantia, em todo o território nacional, de um serviço postal universal sustentável e de alta qualidade para todos os utilizadores.

Decorre da própria Lei Postal que a fixação dos preços dos serviços postais que integram a oferta do SU obedeça ao princípio da acessibilidade a todos os utilizadores, ao princípio da orientação dos preços para os custos, dando incentivos para uma prestação eficiente do SU, assim como ao princípio da transparência e não discriminação. A DECO manifesta a sua concordância genérica com a aplicação destes princípios.

A ANACOM altera a regra que tem estado em vigor e que era baseada numa variação máxima de preços, avaliando os preços com base nos princípios da acessibilidade a todos os utilizadores e da orientação de preços para os custos. Neste âmbito, uma proposta de preços será à partida considerada pela ANACOM como estando em conformidade com o princípio da orientação dos preços para os custos, se da mesma resultar uma redução da margem do cabaz de serviços que integram o serviço postal universal ou, no limite, a manutenção da margem do cabaz. A ANACOM continuará a dar especial atenção a propostas de variações médias anuais de preços significativas – com especial atenção a propostas de variações de preços num ano superiores a 10% ou a propostas de preços que apresentem, em dois anos consecutivos, variações acumuladas de preço acima de 15%, tendo em conta o possível impacto das mesmas na acessibilidade.

Como forma de assegurar a acessibilidade dos utilizadores residenciais e das pequenas e médias empresas, mantém-se a fixação de uma variação anual máxima para o preço dos envios de correspondência não prioritária nacional com peso até 20 gramas, que constitui a prestação com maior importância em termos de tráfego expedido pelo segmento de utilizadores ocasionais. De um modo geral, a variação do preço daquela prestação não pode ser superior ao valor da inflação estimada para cada ano, acrescida de 1 ponto percentual.

A DECO não pode concordar com a alteração da regra que tem estado em vigor, que se baseia numa variação máxima de preços. Entendemos que esta alteração não se encontra devidamente fundamentada e que, apesar da incerteza que pandemia da Covid-19 acarreta, não se perspetivam alterações significativas na estrutura do mercado, em termos de quotas de tráfego e de receitas, ou outras, capazes de a justificar.

A existência de um *price cap* tem-se revelado um mecanismo essencial para limitar o aumento dos preços dos serviços postais do SU prestado pelos CTT.

Não vislumbramos razões que justifiquem a sua eliminação, nem que possam ter alterado os pressupostos assumidos pela ANACOM na sua deliberação de 12.07.2018, da qual não podemos deixar de apresentar alguns excertos.

Eis alguns excertos da decisão de 12.07.2018 da ANACOM:

“Os dados disponíveis sobre o sector revelam que, a partir do 1.º trimestre de 2015, os CTT deixaram de ser o único operador a prestar serviços de correspondências no âmbito do serviço universal, a nível nacional. No entanto, no final de 2017 detinham ainda a quase totalidade (...) da quota

de mercado deste serviço, quer em termos de tráfego quer em termos de receitas.”

“O princípio de orientação dos preços para os custos visa uma gestão correta do serviço universal e evitar distorções da concorrência, neste último caso evitar que o défice de competitividade existente permita que um operador possa aplicar preços excessivos, com prejuízo para os utilizadores, ou demasiado reduzidos com objetivos anti-concorrenciais.”

“Os preços do serviço universal devem também garantir a acessibilidade dos preços e incentivar uma prestação eficiente do serviço universal, que não é de todo assegurada por uma simples liberalização “de jure” da sua prestação, nomeadamente, quando, como é o caso, a concorrência nos serviços no seu âmbito é, de um modo geral, ainda bastante incipiente.”

“Assim, a aplicação do princípio da orientação dos preços para os custos relativamente a um cenário de referência¹ (...) conduz na prática à aplicação de um mecanismo adicional de controlo de preços [possibilitado pelo artigo 14.º, n.º 8, alínea b) da Lei Postal], visando especialmente defender os interesses dos utilizadores.”

“De acordo com o mecanismo de controlo de preços considerado no presente documento (...), a empresa não poderá subir os preços mais do que o valor da inflação adicionado ou subtraído por uma determinada percentagem por ano. Este tipo de regulação de preços oferece incentivos ao operador para minimizar os seus custos – caso a empresa consiga reduzir os custos abaixo dos níveis previstos, quando o teto percentual foi fixado, então esta poderá reter os lucros excedentes, pelo menos até que esse teto seja revisto (...). Pelo contrário, se a empresa não atingir os níveis de eficiência previstos, é afetada através de uma redução das suas margens.”

“Esta forma de controlo evita ainda a regulação excessivamente intrusiva, para além de reduzir os próprios custos correntes da atividade regulatória, através da introdução de um mecanismo simples e objetivo de verificação da obrigação de orientação dos preços para os custos.”

“Salienta-se que os ganhos de eficiência são muito importantes em qualquer sector de atividade e em qualquer empresa, pelo que a regra de fixação de preços a adotar não deve, por um lado, ser tão exigente que coloque um ónus demasiado elevado sobre a empresa, nem ser tão facilmente atingível a

¹ De evolução de custos, inflação e tráfego.

ponto de desincentivar a empresa de procurar melhorar constantemente a sua eficiência produtiva.”

“Esta técnica de regulação de preços, em que se define uma variação máxima de preços, é seguida aliás em diversos Estados-Membros (nomeadamente Bélgica, França, Suécia, Reino Unido, Alemanha e Holanda”.

“De acordo com a informação disponível, no decorrer de 2017 os CTT deixaram de ser o único prestador a oferecer o serviço de encomendas no âmbito do serviço universal. No entanto, os CTT continuam a ter a quase totalidade (...) da quota de tráfego deste serviço. Note-se, por exemplo, o que sucede no segmento de correio expresso, no qual vários prestadores de serviço estão ativos e onde existe concorrência efetiva (...). Neste contexto, considera-se também adequado continuar a sujeitar este serviço a um mecanismo adicional de controlo de preços, incluindo-o no âmbito da regra de preços a aplicar ao serviço de correspondências, desta forma permitindo, simultaneamente: (i) limitar o aumento da margem global dos CTT no serviço universal; e (ii) incentivar os CTT a serem mais eficientes na prestação deste serviço”.

“O serviço de correio editorial é prestado no mercado em livre concorrência, tal como já o era anteriormente à liberalização total do sector (...). De acordo com a informação disponível, os CTT detinham, no final de 2017, quotas de mercado muito superiores a 50% (...) tanto de tráfego como de receitas (...). Tendo em conta que os CTT mantêm uma significativa quota de mercado neste serviço, apesar de outros prestadores se encontrarem também em atividade neste segmento, considera-se adequada a continuação da aplicação de um mecanismo adicional de controlo de preços, incluindo-o no âmbito da regra de fixação de preços referida a propósito do serviço de correspondências, desta forma permitindo, simultaneamente: (i) limitar o aumento da margem global dos CTT no serviço universal; (ii) incentivar os CTT a serem mais eficientes na prestação deste serviço”.

As passagens da decisão da ANACOM de 12.07.2018 que antes citámos parecem-nos suficientemente reveladoras da importância da existência de um *price cap*, que “*conduz na prática à aplicação de um mecanismo adicional de controlo de preços (...) visando especialmente defender os interesses dos utilizadores*”. Na opinião da DECO, na presente decisão de 26.06.2020 não é apresentado pela ANACOM nenhum cenário que sustente adequadamente a decisão de eliminação deste mecanismo de controlo de preços, com fixação de uma variação máxima de preços.

A DECO questiona se, ao não fixar uma variação máxima de preços, a ANACOM não estará também a pretender contrabalançar uma maior flexibilidade dos critérios de formação dos preços face a uma exigência mais elevada ao nível dos indicadores de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados ao SU. Tal, a verificar-se, seria completamente inaceitável.

De facto, em SPD de 26.06.2020, a ANACOM entendeu que o(s) prestador(es) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal para assegurar o SU após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, devem ficar sujeitos ao conjunto de indicadores de qualidade de serviço (IQS) em vigor em 2019 e 2020, estabelecidos na decisão de 12.07.2018, excetuando os IQS para a demora de encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias, bem como aos objetivos que lhes estão associados, pois não se justifica alterar o nível de exigência face ao que tem existido para o atual prestador de SU. Simultaneamente, aumenta o valor da compensação aos utilizadores a aplicar pelo incumprimento dos objetivos de desempenho dos IQS, o qual implicará a aplicação de uma dedução no preço médio anual do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e jornais e publicações periódicas que sejam prestados pelo PSU em causa, limitada ao valor máximo de 3% (atualmente é de 1%).

O quadro de indicadores de qualidade de serviço a que os CTT ficaram obrigados em 2019 e 2020, fixado pela decisão da ANACOM de 12.07.2018, é mais exigente do que o anterior, não só porque aumentaram em número, passando de 11 para 24 indicadores, mas também porque se estabeleceram metas mais exigentes nalguns deles.

O objetivo declarado pela ANACOM ao estabelecer este novo conjunto de indicadores, pela decisão de 12.07.2018, foi *“criar condições para que seja assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, invertendo a situação de progressivo agravamento dessa qualidade e de crescente insatisfação dos utilizadores que se observou nos últimos anos, embora sem colocar em causa a respetiva sustentabilidade e viabilidade económico-financeira”*. Segundo o regulador, *“Com esta decisão a ANACOM pretende, de forma rigorosa e sustentada, criar condições que promovam e incentivem o investimento contínuo na melhoria da rede postal em Portugal, essencial ao desenvolvimento económico e social do país, assegurando padrões elevados de qualidade de serviço. O correio tem dado, e deve continuar a dar, um contributo relevante à melhoria da qualidade de vida das populações, à coesão do território, à inversão do isolamento de estratos da população, ao combate à desertificação das zonas remotas e ao crescimento das atividades económicas em todos os setores e regiões. Estes objetivos requerem a existência de um serviço de comunicações postais de elevada*

qualidade, a que cresce o suporte essencial que o correio passou a dar ao desenvolvimento do comércio eletrónico, que se encontra em expansão acelerada.”

Ora, acontece que a concessionária do SU avançou para tribunal arbitral contra a decisão da ANACOM relativa aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho do serviço postal universal para 2018-2020. E, caso não consiga decisão favorável, a empresa adiantou que vai pedir compensação pela prestação do SU.

Em comunicado de 18 de outubro de 2018, a empresa referiu que *“Os CTT requereram a declaração de invalidade da decisão de 18 de Julho do regulador, por via de ação arbitral e administrativa”,* considerando que esta decisão tem um *“caráter desproporcional e desadequado”*. No mesmo comunicado os Correios anunciaram que *“Caso não venha a ser declarada a invalidade da decisão da ANACOM, face a este quadro regulatório que vem afetar o equilíbrio financeiro da concessão (estimando-se, para este efeito, um encargo adicional de até 12 M€ / ano nos dois anos até 2020 para a Empresa se aproximar do cumprimento dos objetivos impostos), os CTT apresentam um pedido subsidiário de compensação no âmbito do Contrato de Concessão do SPU vigente até àquela data”*.

Face a esta posição dos CTT, e tendo em conta que esta empresa, com elevada probabilidade, continuará a ser o PSU após o fim da atual concessão, questionamos se a ANACOM pretenderá flexibilizar os critérios de formação dos preços do SU como contrapartida pela manutenção de uma maior exigência em termos de indicadores de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do SU. A DECO considera que tal não é aceitável e que a ANACOM não se pode deixar pressionar pelas ameaças dos CTT de acionar *“um pedido subsidiário de compensação no âmbito do Contrato de Concessão do SPU vigente”*.

Esta Associação entende que os critérios de fixação dos preços dos serviços que integram o SU devem incentivar uma prestação eficiente. Pretende-se garantir uma correta gestão do SU e evitar distorções da concorrência e, simultaneamente, garantir a acessibilidade dos preços a todos os utilizadores.

Não se perspetivando alterações significativas de mercado em termos de concorrência, achamos que deveria continuar a ser aplicada uma regra de variação máxima de preços (*price cap*), mecanismo que tendencialmente pode contribuir para uma melhoria da eficiência operacional.

Comentários específicos:

1. Serviços objeto dos critérios de formação de preços:

A ANACOM, atendendo a que importa assegurar a disponibilidade e continuidade da prestação do SU em todo o território nacional como fator de coesão social e territorial, minimizando eventuais disrupções para os utilizadores de modo a também assegurar a acessibilidade ao SU, considera que o(s) PSU(s) que seja(m) designado(s) para prestar aquela prestação após o termo do atual contrato de concessão, deve(m) assegurar, pelo menos durante o primeiro ano de prestação do SU, a prestação dos serviços que integram o SU de acordo com a estrutura tarifária disponibilizada pelo atual PSU.

Neste sentido, considera a ANACOM, que como referência para os preços a praticar pelo(s) PSU deve ser considerado o tarifário do SU aplicado pelo atual PSU, para os serviços em causa.

No caso da criação ou alteração de serviços ou modalidades de serviços postais que integram a oferta do SU, ao longo da vigência do contrato de concessão do(s) futuro(s) PSU, a ANACOM determina que a sua inclusão no regime fixado na presente decisão será objeto de decisão desta Autoridade. Para este efeito, a criação ou alteração de serviços ou modalidades de serviços postais é antecipadamente comunicada pelo(s) PSU à ANACOM, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis (prazo mínimo coincidente com o prazo de notificação dos preços à ANACOM, previsto no n.º 4 do artigo 14.º da Lei Postal).

A DECO concorda com estas disposições. De facto, é fundamental garantir a disponibilidade e continuidade da prestação do SU em todo o território nacional, evitando disrupções para os utilizadores e assegurando a acessibilidade ao SU.

2. Variações anuais dos preços:

A respeito das variações anuais de preços a ANACOM define regras diferentes para o primeiro ano de vigência do contrato de concessão e para os anos seguintes.

Determina a ANACOM que no primeiro ano de vigência do contrato de concessão, os preços de cada um dos serviços objeto da presente decisão não podem ser superiores aos preços que estejam em vigor à data da designação (praticados pelo atual PSU), atualizados pelo valor estimado da inflação para esse primeiro ano, acrescido de um ponto percentual (p.p.). Isto é, no primeiro ano de vigência do contrato de concessão a

celebrar após o termo do atualmente em vigor, a variação média anual de cada um dos preços dos serviços objeto da presente decisão não pode ser superior a IPC + 1 ponto percentual (p.p.), em termos nominais. Ou seja: IPC + 1%.

Diz a ANACOM que uma possível alternativa seria aplicar, no primeiro ano da concessão, os preços em vigor à data da designação, isto é, manter constantes aqueles preços. Contudo, tal poderia constituir uma obrigação demasiado onerosa, atendendo ao previsível aumento dos custos unitários da prestação do SU.

A DECO entende que manter constantes os preços em vigor à data da designação durante o primeiro ano de vigência do contrato de concessão poderia ser uma obrigação demasiado onerosa para o(s) SPU, tendo em conta o previsível aumento dos custos unitários da prestação do SU referidos pela ANACOM, decorrente da redução do tráfego de correspondências que esta Autoridade estima que se continue a verificar.

Assim, a DECO aceita que seja possível que o(s) PSU possa(m) atualizar os preços que estejam em vigor à data da designação pelo valor estimado da inflação para esse primeiro ano, mas não se pode pronunciar objetivamente sobre o acréscimo de 1 ponto percentual porque o mesmo não se encontra devidamente fundamentado. Ou seja, entendemos que durante o primeiro ano de vigência do contrato o(s) PSU devem poder atualizar os preços em vigor à data da designação (praticados pelo atual PSU); concordamos que essa atualização deve estar sujeita a uma variação máxima de preços que entre em consideração com a inflação estimada para esse primeiro ano; mas achamos que a ANACOM não fundamentou o porquê de a regra a aplicar ser IPC + 1%, o que nos impede de a apreciar.

A partir do segundo ano de vigência daquele contrato de concessão, inclusive, a ANACOM deliberou que as variações de preços devem respeitar o princípio da orientação dos preços para os custos, não se submetendo a uma variação anual máxima de preços. Para tal, a ANACOM apresenta três razões, que são:

- O atual contexto, caracterizado pela situação de pandemia associada ao COVID19, que torna neste momento ainda mais difícil poder antecipar como evoluirá a procura de serviços postais que integram o SU e os custos associados à sua prestação, transformando essa antecipação num exercício mais complexo e imprevisível do que tem sido, aquando da fixação pela ANACOM, em anos anteriores, dos anteriores critérios de formação de preços, incluindo os que ainda se encontram em vigor;
- O facto de do processo de designação de PSU, ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, poder resultar a designação de um ou mais PSU, neste último caso para diferentes elementos do SU;

- Porque entende que a fixação dos preços em função do princípio da orientação para os custos permite, num mercado liberalizado, atribuir ao(s) PSU maior flexibilidade na fixação dos preços e contribui para o equilíbrio financeiro da prestação do SU.

A este respeito a DECO tem a referir o seguinte:

- Concordamos que o atual contexto de pandemia dificulta as previsões de evolução da procura dos serviços postais que integram o SU e dos custos associados à sua prestação. No entanto, o facto dessa antecipação envolver maior complexidade e imprevisibilidade do que em exercícios anteriores, em nosso entender, não justifica a extinção do *price cap*.
- Em relação ao facto de do processo de designação de PSU poder resultar a designação de um ou mais PSU, neste último caso para diferentes elementos do SU, sabemos que tal é possível do ponto de vista legal, mas parece pouco provável que venha a acontecer e que é quase certo que os CTT continuarão a ser o PSU após o termo do atual contrato de concessão. No entanto, mesmo num cenário hipotético de tal não se vir a verificar, não vemos nenhuma razão objetiva para não continuar a existir um mecanismo de controlo de preços, com uma variação máxima de preços permitida.
- Quanto ao argumento de que a fixação dos preços em função do princípio da orientação para os custos permite, num mercado liberalizado, atribuir ao(s) PSU maior flexibilidade na fixação dos preços e contribui para o equilíbrio financeiro da prestação do SU, não discutimos a validade desse princípio. O problema para a DECO não reside no princípio em si mesmo, reside no facto de, apesar de o mercado estar liberalizado, a concorrência ser globalmente incipiente ao nível do SU, como indicam os dados apresentados pela ANACOM na decisão de 12.07.2018, que já antes citámos. Os CTT continuam a ter quotas de mercado, tanto de tráfego como de receitas, que são muito elevadas e não se vislumbra que tal se venha a alterar significativamente nos tempos mais próximos. Do mesmo modo não antevemos que uma outra empresa, ou várias, possa(m) substituir os CTT como PSU após o fim do atual contrato de concessão.

A existência de um mecanismo de controlo de preços, com fixação de uma variação máxima de preços oferece incentivos ao operador para minimizar os seus custos e, por outro lado, é fundamental para proteger os interesses dos utilizadores.

A ANACOM deliberou no sentido de a partir do segundo ano de vigência do contrato de concessão, inclusive, as variações de preços deverem respeitar o princípio da orientação dos preços para os custos (não se submetendo a uma variação anual máxima de preços),

sendo que na aplicação deste princípio a ANACOM refere que atenderá: em primeiro lugar, ao cabaz de serviços do SU como um todo, caso exista apenas um PSU, ou ao cabaz de serviços prestado por cada PSU, caso sejam designados vários PSU; em segundo lugar, a cada serviço, tendo em conta o destino nacional ou internacional.

Ao nível da análise em particular das propostas específicas de preços, esta Autoridade entende que: se a margem do cabaz de serviços do SU for positiva, uma proposta de preços está à partida em conformidade com o princípio da orientação dos preços para os custos se da proposta de preços resultar uma redução da margem positiva ou, no limite, a manutenção da margem do cabaz; se a margem do cabaz de serviços do SU for negativa, uma proposta de preços está à partida em conformidade com o princípio da orientação dos preços para os custos se da proposta de preços resultar uma redução da margem negativa ou, no limite, a manutenção da margem do cabaz.

Ao nível da análise em detalhe das propostas específicas de preços, a ANACOM refere que privilegiará uma análise de variações significativas dos preços e das margens de cada um dos serviços. Em particular, a ANACOM terá em consideração o eventual impacto de variações significativas de preços no âmbito do cumprimento do princípio da acessibilidade dos preços. No caso de reduções significativas de preços e/ou de margens, a ANACOM estará ainda atenta à eventual aplicação de preços anti concorrenciais que visem eliminar ou limitar a concorrência.

Em particular, e sem prejuízo da referida análise da orientação global da proposta de preços para os custos, a ANACOM refere que considera pouco provável que, respeitando-se a referida regra, só por si, aumentos ou reduções de preços inferiores a 10% ou de margens inferiores a 10 pontos percentuais, se reflitam em preocupações em termos de orientação para os custos ou em termos de acessibilidade dos utilizadores aos serviços.

Assim, no âmbito da aplicação da orientação dos preços para os custos a um nível mais desagregado da proposta de preços, a ANACOM avaliará a evolução de cada serviço e prestará especial atenção: a propostas de variações médias anuais de preços significativas (com especial atenção a aumentos de preços superiores a 10% ou reduções de preços superiores a 10%); a propostas de preços de que resultem estimativas de variações da margem significativas (com especial atenção a aumentos ou reduções do valor da margem relativa superiores a 10 pontos percentuais). A ANACOM refere ainda que dará também particular atenção a propostas de variações de preços que, embora anualmente menos significativas, em dois anos consecutivos apresentem, em termos acumulados, aumentos ou reduções acima de 15%.

A DECO não concorda que deixe de existir uma variação anual máxima de preços. No entanto, esta Associação não rejeita à partida a possibilidade de haver um maior grau de flexibilidade na análise da aplicação do princípio da orientação dos preços para os custos, embora tema que tal venha a ter como consequência um aumento significativo dos preços de alguns serviços no segmento ocasional, para além do que seria aceitável. A uma maior flexibilidade deverá corresponder um acompanhamento efetivo e permanente por parte da ANACOM, de modo a ter em consideração o eventual impacto de variações significativas dos preços e das margens no âmbito do cumprimento do princípio da acessibilidade dos preços a todos os utilizadores.

A ANACOM propõe-se, de facto, avaliar a evolução de cada serviço. No entanto, ao referir que prestará atenção a propostas de variações médias anuais de preços significativas, afirmando que dará especial atenção a aumentos ou reduções de preços superiores a 10% e a propostas de preços de que resultem estimativas de variações da margem significativas (com especial atenção a aumentos ou reduções do valor da margem relativa superiores a 10 pontos percentuais), está, efetivamente, a estabelecer um limite pelo qual o(s) PSU deverão orientar as suas propostas de aumentos de preços. Ao referir que considera pouco provável que, por si só, aumentos ou reduções de preços inferiores a 10% e/ou de margens inferiores a 10 pontos percentuais, se reflitam em preocupações em termos de acessibilidade dos utilizadores aos serviços objeto desta decisão, esta Autoridade está, implicitamente, a indicar ao(s) PSU a bitola pela qual deve(m) orientar as suas propostas de preços, de modo a que sejam aceites sem entraves.

O mesmo acontece quando a ANACOM refere que também dará particular atenção a propostas de variações de preços que, embora anualmente menos significativas, em dois anos consecutivos apresentem, em termos acumulados, aumentos ou reduções acima de 15%. Também aqui se está implicitamente a estabelecer um limite do que poderá ser considerado aceitável.

A DECO nunca poderá concordar com aumentos de preços na ordem dos 10% (ou de 15%, acumulados em dois anos consecutivos) para serviços do cabaz do serviço universal.

3. Uniformidade tarifária:

A Lei Postal estabelece [no artigo 14.º, n.º 8, alínea a)] que a ANACOM pode determinar, por motivos de interesse público, devidamente fundamentados, que o preço do serviço postal de envios de correspondência cujo peso seja inferior a 50 gramas obedeça ao

princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território, sem prejuízo de o(s) PSU celebrar(em) com os utilizadores acordos individuais em matéria de preços especiais.

A ANACOM considera, e a DECO concorda, que se justifica manter-se a imposição da obrigação de uniformidade tarifária para os seguintes envios de correspondência com peso inferior a 50 gramas, no serviço nacional, efetuados pelos utilizadores do segmento ocasional, essencialmente utilizadores residenciais e pequenas e médias empresas: envios de correspondência prioritária; envios de correspondência não prioritária; envios de correspondência registada; envios de correspondência com valor declarado.

4. Princípio da acessibilidade dos preços:

Como forma adicional de garantir a acessibilidade dos utilizadores residenciais e das pequenas e médias empresas, a ANACOM considera adequado continuar a definir uma variação anual máxima para o preço dos envios de correspondência não prioritária nacional com peso até 20 gramas, que constitui a prestação com maior importância em termos de tráfego expedido pelo segmento dos utilizadores ocasionais.

A DECO concorda que é importante que continue a ser fixada uma variação anual máxima para o preço deste tipo de envios. No entanto, não dispõe de dados suficientes para se pronunciar acerca da regra proposta pela ANACOM, segundo a qual essa variação não pode ser superior ao maior dos seguintes valores: ao valor da inflação estimada para cada ano, acrescida de 1 ponto percentual; um cêntimo de euro (0,01 euros). Ou seja: variação média anual $\leq \text{Max} [\text{IPC} + 1 \text{ p.p.}; 0,01 \text{ euros}]$.

5. Envios para cegos e amblíopes:

Tal como a ANACOM, a DECO considera ser de impor a obrigação de prestação gratuita de envios especificamente destinados a cegos e amblíopes.

A DECO também concorda com as determinações da ANACOM a respeito dos envios a disponibilizar gratuitamente pelo(s) PSU.

6. Princípios da transparência e da não discriminação:

A DECO concorda com a aplicação dos princípios da transparência e da não-discriminação nos moldes em que a ANACOM os perspetiva.

A obrigação de transparência é apropriada enquanto elemento limitador de eventuais comportamentos anticoncorrenciais e discriminatórios. Sendo os preços e demais condições praticadas conhecidos pelos concorrentes e pelo regulador, eventuais situações de comportamento prejudicial à concorrência tornam-se mais visíveis, ao mesmo tempo a obrigação de transparência permite, também, que os concorrentes possam preparar as respostas competitivas que considerem adequadas. A publicação de informação beneficia, igualmente, os utilizadores que, mais bem informados, poderão efetuar escolhas mais eficientes e que melhor se adequam às suas necessidades.

O(s) PSU deve(m) divulgar informação sobre os preços e descontos dos serviços que integram a oferta do SU abrangida por esta decisão, bem como das condições associadas, nos termos a definir em decisão específica sobre a informação a prestar pelo(s) PSU aos utilizadores, a qual é também submetida a procedimento de consulta pública. A DECO informa que respondeu à referida consulta.

7. Mecanismo de compensação por incumprimento dos níveis de qualidade:

Em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do SU, aplica-se o mecanismo de compensação previsto no artigo 47.º da Lei Postal, nos termos concretizados na decisão específica da ANACOM que, ao abrigo do n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal, fixa os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, decisão que é também submetida a procedimento de consulta pública. A DECO informa que respondeu a essa consulta.

Não podemos deixar de destacar que entendemos que a fixação de IQS e de objetivos de desempenho exigentes deve estar associada à fixação de penalizações dissuasoras por incumprimento, como um instrumento essencial para garantir elevados níveis de cumprimento dos padrões de entrega estabelecidos para os envios postais. À semelhança do que tem vindo a ser a prática habitual, o incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do SU deve poder refletir-se nos preços dos serviços do SU.

Considerando que este mecanismo de compensação constitui um instrumento essencial para promover o cumprimento dos objetivos de desempenho fixados, a ANACOM

considerou oportuno rever os limites máximos de compensação que vinham a ser praticados até à data, passando de 1 para 3%. Considerou também adequado associar a compensação aplicável ao desvio entre o objetivo e o valor realizado, aplicando compensações mais elevadas quanto maior for o desvio negativo entre o valor realizado e o objetivo.

A DECO congratula-se com esta decisão, pois entende que a fixação de uma dedução mais elevada por incumprimento dos objetivos de desempenho, passando de 1% para 3%, torna o mecanismo de compensação mais dissuasor do incumprimento dos objetivos de desempenho, sem prejuízo da aplicação de outros mecanismos sancionatórios previstos no quadro legal.

8. Entrada em vigor e vigência:

A ANACOM considera que, numa perspetiva de continuidade das condições de prestação de serviço, os critérios de formação dos preços do SU definidos, bem como as obrigações relacionadas, devem vigorar logo que se inicie a prestação do SU pela(s) entidade(s) que seja(m) designada(s) para esse efeito após o final da atual concessão. Considera, também, que devem vigorar durante todo o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s) entre o Estado português e o(s) PSU que vier(em) a ser designado(s), mantendo a possibilidade de, no quadro das suas competências, rever os critérios de formação dos preços definidos, em casos justificados.

A DECO concorda que para garantir estabilidade e previsibilidade para o(s) PSU é importante que os referidos critérios vigorem durante um período de tempo que não seja demasiado curto. No entanto, sem conhecermos a duração do(s) futuro(s) contrato(s) de concessão não podemos pronunciar-nos sobre se será adequado, ou não, que os mesmos vigorem durante todo o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s), pois se esses contratos forem longos parece-nos acertado prever uma revisão periódica.

VI. Sentido provável de decisão relativo aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal:

Um dos projetos de decisão aprovados pela ANACOM a 26.06.2020, que agora é submetido ao procedimento de consulta pública e à audição das organizações representativas dos consumidores, diz respeito aos parâmetros de qualidade de serviço, os respetivos indicadores de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, que devem ser observados pelo(s) prestador(es) de serviço universal (PSU) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal, para assegurar a prestação dos serviços que integram o serviço universal (SU) após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

A DECO sempre tem defendido a garantia, em todo o território nacional, de um serviço postal universal sustentável e de alta qualidade, para todos os utilizadores. Neste sentido, esta Associação encara positivamente as consultas promovidas pela ANACOM e, como tal, vem pronunciar-se sobre a matéria agora em apreço.

Enquadramento:

41

A Lei Postal – Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril – estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008.

De acordo com o n.º 1 do artigo 2.º, a Lei Postal visa definir as condições de prestação de serviços postais em plena concorrência; assegurar a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal; e estabelecer os direitos e interesses dos utilizadores, em especial dos consumidores. Na prossecução destes objetivos, conforme o n.º 2 do artigo 2.º, devem ser observados, entre outros, os seguintes princípios: assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e a qualidade do serviço universal; assegurar a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal; e assegurar a proteção dos utilizadores no seu relacionamento com os prestadores de serviços postais, designadamente no tratamento e resolução de reclamações.

Segundo a Lei Postal, o SU é entendido como a oferta de serviços postais definida na Lei, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (artigo 10.º, n.º1). O SU integra, no âmbito nacional e internacional (artigo 12.º, n.º 1): um serviço postal de envios de correspondências (excluindo a publicidade endereçada), de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 10 kg de peso, um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado. Compreende ainda a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da UE com peso até 20 kg (artigo 12.º, n.º 3).

A prestação do SU deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente quanto a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço [alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º da Lei Postal]. Compete à ANACOM, de acordo com o n.º 1 do artigo 13.º, fixar, para um período plurianual mínimo de três anos, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, nomeadamente os que se referem à demora de encaminhamento, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, assim como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação, ouvidos os prestadores do serviço universal e as organizações representativas dos consumidores, ao abrigo do artigo 43.º da mesma Lei.

Os PSU devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, o qual deve respeitar as normas aplicáveis à medição da qualidade do SU, nomeadamente aos serviços intracomunitários, devendo efetuar a medição dos níveis de qualidade do serviço pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente (n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal). Os resultados da medição devem ser objeto de relatório publicado, pelo menos uma vez por ano, pelos PSU (n.º 4 do artigo 13.º).

À ANACOM compete, nos termos do n.º 5 do artigo 13.º da Lei Postal, assegurar a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos PSU, de forma independente, a fim de garantir a sua exatidão e a comparabilidade dos dados disponibilizados por aqueles. Os resultados das referidas auditorias ou dos outros mecanismos de controlo devem ser objeto de relatório, o qual deve ser publicado pelo menos uma vez por ano no sítio da ANACOM na Internet (n.º 6 do artigo 13.º).

Em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do SU nos termos do n.º 1 do artigo 10.º da Lei Postal, a ANACOM deve, de acordo com os

princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência, aplicar mecanismos de compensação destinados aos utilizadores do SU, conforme o estabelecido no artigo 47.º.

Tendo em conta o enquadramento legal aplicável, no quadro das suas competências, por deliberação de 30.12.2014 a ANACOM fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal a cumprir pelos CTT no triénio 2015 a 2017, e por deliberação de 13.03.2015 definiu os objetivos de desempenho relativos à demora de encaminhamento do correio registado, aplicáveis a partir de 2016, inclusive. Os referidos parâmetros e objetivos substituíram o convénio de qualidade do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de julho de 2010, que se encontrava transitoriamente em vigor ao abrigo do n.º 7 do artigo 57.º da Lei Postal.

Na deliberação de 30.12.2014 a ANACOM também definiu um indicador global de qualidade de serviço, calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para cada um dos indicadores de qualidade de serviço.

A referida deliberação da ANACOM de 30.12.2014 foi antecedida do procedimento de consulta pública e de audição das organizações representativas dos consumidores, lançadas por esta Autoridade por deliberação de 1 de agosto de 2014, à qual a DECO respondeu (PARC-000306-2014).

Nessa resposta, referimos que “(...) a DECO tem acompanhado o setor e realizado ao longo dos anos, entre outros, estudos sobre a demora do encaminhamento postal e a fiabilidade dos serviços mais utilizados pelos consumidores que integram o cabaz do serviço postal universal no âmbito nacional e, em função dos resultados tem apresentado várias reivindicações. Uma das principais, entretanto consagrada na lei, tem a ver com a exigência de a medição dos níveis de qualidade efetivamente oferecidos ser feita com recurso a uma entidade externa independente do prestador. Outra reivindicação antiga visa que sejam introduzidos parâmetros de qualidade de serviço que garantam níveis de qualidade uniformes em todo o território nacional”.

Dissemos que entendíamos que os consumidores tinham razões “(...) para estar apreensivos quanto às consequências que a liberalização total do mercado postal e a privatização dos CTT poderão ter no acesso e na qualidade dos serviços”, destacando que “os últimos estudos que realizámos sobre a demora no encaminhamento postal e a fiabilidade dos serviços mostram um desempenho dos CTT abaixo dos objetivos de qualidade convencionados e colocam em evidência a existência de grandes assimetrias regionais na qualidade do serviço, em particular na demora do encaminhamento postal, tanto no correio normal como no correio azul. Apesar de pagarem o mesmo preço,

consumidores residentes em diferentes pontos do país não têm acesso a idênticos níveis de qualidade de serviço, o que é lamentável e contraria os princípios do serviço universal”.

Em conformidade com a situação identificada, manifestámos à ANACOM o nosso entendimento de que *“a continuidade da existência destas diferenças reforça a necessidade de (...) integrar novos indicadores de qualidade de serviço que assegurem que os consumidores tenham acesso a serviços postais de qualidade elevada e idêntica em todo o território nacional”.*

Destacámos o facto de que sendo Portugal um país marcado por fortes condicionalismos ligados à geografia física e humana – população concentrada no litoral *versus* interior com baixas densidades populacionais, a que se somam zonas de topografia difícil e isoladas (não esquecendo as ilhas) – havia motivos de preocupação acrescida quanto à manutenção do serviço universal no quadro de um mercado totalmente liberalizado e privatizado. Por razões de coesão económica e social e, também, de não marginalização de cidadãos, dissemos que era *“fundamental assegurar essa manutenção e, ao mesmo tempo, definir indicadores de qualidade de serviço que garantam níveis de qualidade uniformes em todo o país”* e que cabia à ANACOM, no quadro das competências, fazer com que assim acontecesse.

A ANACOM não deu provimento a esta reivindicação da DECO, o que lamentámos, e na sua decisão final de 30.12.2014 continuou a prever para o triénio 2015-2017 apenas indicadores globais que, por si só não garantiam o acesso a todos os cidadãos a serviços postais de qualidade idêntica, qualquer que fosse o ponto do território nacional onde se encontrassem.

Passado o triénio 2015-2017, tendo por base a experiência observada com o quadro de indicadores de qualidade de serviço nesses anos, a ANACOM decidiu proceder à respetiva reformulação, considerada essencial para garantir um maior nível de qualidade do serviço postal universal, sem pôr em causa a sua sustentabilidade e viabilidade económico-financeira. O SPD relativo à fixação dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para o triénio 2018-2020 foi aprovado por deliberação da ANACOM de 11.01.2018, que também lançou a consulta pública e a audição das organizações representativas dos consumidores. Após estes procedimentos, por deliberação de 12.07.2018, ratificada por deliberação de 17.01.2019, esta Autoridade fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho a assegurar pela atual concessionária do SU para o triénio 2018-2020.

O novo quadro de indicadores a que os CTT ficaram obrigados em 2019 e 2020 é mais exigente do que o anterior, não só porque aumentaram em número, passando dos anteriores 11 para 24 indicadores, mas também porque foram fixadas metas mais exigentes nalguns deles. O objetivo declarado da ANACOM ao estabelecer este novo conjunto de indicadores foi criar condições para ser assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, invertendo a situação de progressivo agravamento dessa qualidade e de crescente insatisfação dos utilizadores que se observou nos últimos anos, sem colocar em causa a respetiva sustentabilidade e viabilidade económico-financeira.

Os novos indicadores de qualidade de serviço, a que os CTT estão obrigados até ao final do atual contrato de concessão, apresentam importantes alterações face aos que antes estavam em vigor, nomeadamente:

- Passou a ser obrigatório o cumprimento do valor do objetivo fixado para cada indicador (deixando de ser considerada a existência de um valor mínimo, inferior ao valor objetivo, que no anterior sistema de indicadores era usado como o limiar abaixo do qual era automaticamente aplicada uma penalização);
- Foram fixadas metas mais exigentes para alguns indicadores; e
- Para todos os indicadores, para além de um padrão de qualidade de cada serviço em termos da respetiva velocidade de entrega, foi estabelecida uma meta de fiabilidade próxima de 100%, concretamente de 99,9% para os casos em que a rapidez e segurança são determinantes (aplicáveis a serviços de encaminhamento «prioritário»: correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal) e de 99,7% para o restante correio (aplicáveis a serviços com encaminhamento «não prioritário»: correio normal, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal). O objetivo deste indicador de fiabilidade é evitar que o tráfego remanescente seja entregue muito para além do padrão de serviço («velocidade») que caracteriza o serviço em causa – As novas metas de fiabilidade tornaram desnecessários os anteriores indicadores sobre o correio azul e o correio normal não entregue até 10 e 15 dias úteis. Com elas, 99,9% do tráfego de correio azul, de correio registado e de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal tem que ser entregue no prazo máximo de 3 dias úteis dentro do Continente e de 4 dias úteis quando destinados às ou com origem nas Regiões Autónomas; e 99,7% do tráfego de correio normal, de encomendas e de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal tem que ser entregue no prazo máximo de 5 dias úteis;

- Foi criado um indicador para o correio normal em quantidade, que cobre o segmento dos remetentes de envios em quantidade;
- Foram definidos novos indicadores relativamente ao tempo em fila de espera no atendimento nos estabelecimentos postais (estações e postos de correio). Aquele tempo deverá ser inferior a 10 minutos em 90% dos casos e não poderá ultrapassar os 30 minutos em 99,5% dos casos.

Por ocasião da consulta que antecedeu a decisão da ANACOM de 12.07.2018, que fixou os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho para o triénio 2018 a 2020, a DECO, sem prejuízo de achar que se poderia ter ido mais longe na fixação de objetivos mais exigentes para alguns indicadores de qualidade de serviço, teve oportunidade de mostrar a sua concordância com o facto de, para além de um indicador de qualidade dos envios postais em termos da respetiva demora de encaminhamento (velocidade) padrão, serem estabelecidas metas de fiabilidade, com as quais se pretende evitar que o tráfego remanescente seja entregue muito para além do padrão definido. No entanto, lamentámos que a ANACOM tenha continuado a prever para vigorarem em 2019 e 2020 apenas indicadores globais que, no entender desta Associação, aumentam a exigência face ao quadro de indicadores anteriormente existente, mas continuam a não garantir a todos os cidadãos o acesso a serviços postais de qualidade idêntica, qualquer que seja o ponto do território nacional onde se encontrem.

Com o atual contrato de concessão dos CTT a terminar em 31.12.2020, a ANACOM entendeu ser necessário dar início ao necessário processo de estabelecer os parâmetros de qualidade de serviço, os indicadores de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho que deverão ser observados pelo(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) para o período após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor. É no âmbito desse processo que se insere o SPD agora em consulta.

Considerações gerais:

Em 26.11.2019, a ANACOM lançou uma consulta pública sobre a prestação do serviço universal após o fim da atual concessão, na qual colocou questões específicas sobre os parâmetros de qualidade de serviço, os indicadores de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho que deverão ser observados pelo(s) PSU que vier(em) a ser designado(s) para o período após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor.

Na sequência dessa consulta, em matéria de qualidade de serviço, a ANACOM considera que o(s) novo(s) PSU deverão ficar sujeitos ao conjunto de indicadores de qualidade de serviço (IQS) em vigor em 2019 e 2020, com exceção dos IQS relativos à demora do encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias, bem como aos objetivos que lhes estão associados, pois não se justifica alterar o nível de exigência face ao que tem existido para o atual prestador de SU; e aumenta o valor da compensação aos utilizadores a aplicar pelo incumprimento dos objetivos de desempenho dos IQS, o qual implicará a aplicação de uma dedução no preço médio anual do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e jornais e publicações periódicas que sejam prestados pelo PSU em causa, limitada ao valor máximo de 3% (atualmente é de 1%).

A DECO entende ser da maior relevância que, no quadro da prestação do SU a partir de 2021, inclusive, continuem a ser fixados objetivos de qualidade de serviço para demoras de encaminhamento de envios postais que integrem o SU, nas vertentes velocidade/prioridade de entrega e fiabilidade, e para o tempo de espera para o atendimento nos estabelecimentos postais. Entendemos que a fixação de indicadores de qualidade de serviço desta natureza e de objetivos de desempenho exigentes, associada à fixação de penalizações dissuasoras por incumprimento, se afigura como um instrumento essencial para garantir elevados níveis de cumprimento dos padrões de entrega estabelecidos para esses envios postais.

Nesse sentido, sem prejuízo de pensarmos que teria sido possível e desejável ir mais longe, em particular se fossem introduzidos indicadores regionalizados, entendemos que, de um modo geral, o quadro de IQS e respetivos objetivos de desempenho resultante da decisão da ANACOM de 12.07.2018, a vigorar em 2019 e 2020, comporta um nível mais elevado de exigência para o prestador do SU, quando comparado com o quadro de indicadores e objetivos de qualidade de serviço anteriormente em vigor, e que constitui uma base adequada para a definição dos IQS e objetivos de desempenho a vigorarem após 31.12.2020.

A DECO manifesta a sua concordância genérica com quadro de IQS e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal, que devem ser observados durante o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s) pelo Estado português para a prestação dos serviços que integram o SU após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, conforme se encontram definidos no SPD da ANACOM de 26.06.2020. No entanto, tendo em vista um SU de elevada qualidade para todos os utilizadores, consideramos que devem ser introduzidas algumas melhorias, nomeadamente aumentando o nível de desempenho exigido para alguns indicadores.

Comentários específicos:

1. Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço:

Na sequência da consulta pública realizada sobre a prestação do SU após o fim da atual concessão, a ANACOM entendeu manter a fixação de objetivos de qualidade de serviço para demoras de encaminhamento de envios postais que integrem o SU, incluindo para envios registados que integrem o SU, assim como continuar a fixar objetivos de desempenho para os serviços do SU para os quais atualmente são fixados objetivos de desempenho. Entendeu ainda continuar a fixar objetivos de desempenho relacionados com a percentagem dos envios que são entregues em determinado prazo e objetivos de desempenho para o atendimento nos estabelecimentos postais, em particular, como até aqui, que incidam sobre o tempo em fila de espera. Para desincentivar uma menor qualidade de serviço, decidiu continuar a prever a aplicação de mecanismos sancionatórios nos casos em que os objetivos de desempenho não são atingidos, estabelecendo níveis adequados.

No entendimento da ANACOM são de manter os PQS e IQS para serviços como os atualmente em vigor, a saber: serviços de envios de correspondência, prioritária e não prioritária, no serviço nacional; serviço de envios de jornais e publicações periódicas, no serviço nacional; serviço de envios de correspondência registada, no serviço nacional; serviço de envios de encomendas postais, no serviço nacional; tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais.

Ao contrário, esta Autoridade entende que não se justifica continuar a definir IQS para a demora de encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias. As razões invocadas têm a ver, por um lado, com o facto de os valores realizados dependerem não apenas do PSU em Portugal, mas também dos prestadores de serviço nos restantes Estados-Membros – motivo pelo qual, de acordo com as regras aplicáveis em 2019 e 2020, fixadas na decisão de 12.07.2018, os valores dos IQS do correio transfronteiriço intracomunitário deixaram já de ser considerados para efeitos de aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores. Por outro lado, a ANACOM refere que os valores daqueles IQS têm sido obtidos através do sistema de medição da qualidade do serviço transfronteiriço implementado pela International Post Corporation, entidade que engloba operadores incumbentes, como é o caso dos CTT, dela não fazendo parte todos os demais prestadores de serviços postais, pelo que a medição daqueles IQS fica dificultada em caso de designação de PSU que não seja os CTT.

Em relação aos objetivos de desempenho a ANACOM faz notar que os elementos mais recentes disponíveis sobre os valores dos IQS realizados pelos CTT evidenciam que, na generalidade, os objetivos de desempenho não foram atingidos em 2019, considerando que tal facto não se traduz forçosamente na necessidade de revisão dos objetivos fixados uma vez que os valores apurados representam, apenas, o grau de realização dos CTT e não a relevância de ajustamento dos objetivos definidos.

Conclui a ANACOM que o entendimento que esteve na base da decisão de 12.07.2018 se mantém válido e pertinente, em particular no que se refere ao objetivo principal de assegurar a qualidade do serviço prestado no âmbito do SU e incentivar a sua melhoria. Considera que ainda não decorreu tempo suficiente para que os IQS e respetivos objetivos estabelecidos para vigorar até ao final de 2020 tenham tido um impacto claramente observável e duradouro no âmbito dos serviços prestados, sendo prematura a revisão dos mesmos. Por outro lado, segundo a ANACOM uma alteração significativa poderia inclusive traduzir-se em alguma instabilidade a nível das condições de serviço disponibilizadas aos utilizadores dos serviços postais, com efeitos a nível da confiança dos mesmos nos serviços prestados.

Salienta ainda a ANACOM que o número de reclamações recebidas por esta Autoridade sobre o sector postal aumentou 18% em 2019 face às registadas em 2018, sendo os assuntos relacionados com o atraso na entrega de objetos postais e a distribuição em geral os mais reclamados, seguidos das reclamações relativas ao atendimento, o que contribui para o entendimento de se manter a fixação de objetivos de desempenho para demoras de encaminhamento e para o atendimento em fila de espera, bem como os objetivos de desempenho atuais.

Tendo em conta tudo isto a ANACOM entendeu que devem manter-se para o(s) prestador(es) que vier(em) a ser designado(s) ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º da Lei Postal para assegurar o SU após o termo do contrato de concessão atualmente em vigor, os objetivos de desempenho atualmente em vigor, estabelecidos na decisão de 12.07.2018, excetuando os IQS para a demora de encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias.

Em relação a esta decisão a DECO tem a dizer o seguinte:

- Concordamos que devem continuar a existir IQS associados à demora de encaminhamento dos envios postais no âmbito do SU e que os objetivos de desempenho a fixar para estes indicadores de qualidade devem continuar a estar relacionados com a percentagem dos envios que são entregues dentro de determinado prazo.

- Concordamos que devem continuar a existir IQS para o atendimento nos estabelecimentos postais, fixando-se objetivos de desempenho incidindo sobre o tempo em fila de espera.
- Compreendemos as razões invocadas pela ANACOM para justificar que deixem de ser definidos IQS para a demora de encaminhamento dos envios de correspondências transfronteiriças intracomunitárias. No entanto, consideramos que é fundamental que esta Autoridade encontre uma forma de medir o desempenho do(s) PSU que venham a designados tendo por base o padrão de serviço deste tipo de correio (por exemplo, através de estudos próprios), ainda que tal possa não relevar para efeitos de aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores

Do mesmo modo, com o desenvolvimento do comércio eletrónico que se tem vindo a verificar, entendemos que a ANACOM deverá acompanhar de perto a qualidade do serviço de encomendas internacionais e a satisfação dos utilizadores com o nível de serviço prestado pelo(s) PSU, intervindo sempre que necessário no âmbito das suas atribuições enquanto autoridade reguladora do setor.

- É razoável manter a fixação de objetivos de desempenho para os serviços postais que atualmente são abrangidos pelo quadro de IQS fixado pela decisão da ANACOM de 12.07.2018. Aceitamos que serviços como os envios com valor declarado, embora fazendo parte integrante do SU, continuem a não ter objetivos de desempenho fixados.
- Tal como referimos por ocasião da consulta que precedeu a decisão da ANACOM de 12.07.2018, sem prejuízo de acharmos que se poderia ter ido mais longe na fixação de metas de desempenho mais exigentes para alguns IQS, concordamos com o facto de, para além de um indicador de qualidade dos envios postais em termos da respetiva demora de encaminhamento (velocidade) padrão, existam metas de fiabilidade, com as quais se pretende evitar que o tráfego remanescente seja entregue muito para além do padrão definido. No entanto, lamentamos que a ANACOM continue a prever, para vigorarem após o fim do atual contrato de concessão, apenas indicadores globais que, no entender da DECO, aumentam a exigência face ao quadro de indicadores que vigorou no triénio 2015 a 2017, mas continuam a não garantir a todos os cidadãos o acesso a serviços postais de qualidade idêntica, qualquer que seja o ponto do território nacional onde se encontrem.

A satisfação de padrões adequados de qualidade é uma das características fundamentais do serviço postal universal, mas pressupõe-se que essa qualidade deve ser proporcionada a todos os utilizadores, em níveis semelhantes e sem

grandes desvios. Os bons resultados alcançados em algumas áreas geográficas não devem servir para compensar desempenhos deficitários noutras.

Os estudos que realizámos sobre a demora do encaminhamento postal e a fiabilidade dos serviços postais mais utilizados pelos consumidores que integram o cabaz do SU no âmbito nacional mostraram a existência de grandes assimetrias regionais na qualidade do serviço do atual PSU, em particular na demora do encaminhamento postal, tanto no correio normal como no correio azul. Consumidores residentes em diferentes pontos do país, apesar de pagarem o mesmo preço, não têm acesso a idênticos níveis de qualidade de serviço.

A constatação da existência destas diferenças, tem levado a DECO a apontar a necessidade de o quadro de IQS integrar indicadores regionalizados, para assegurar a todos os utilizadores níveis de qualidade semelhantes em todo o país.

Ao incluir indicadores de fiabilidade no quadro de IQS que resultou da decisão de 12.07.2018, a ANACOM pretendeu melhorar a qualidade de serviço, não só em termos médios nacionais, como a nível de áreas geográficas específicas do país, limitando a ocorrência de situações anómalas com impacto negativo significativo para os utilizadores dos serviços postais. No entender da DECO este tipo de indicadores, embora limitem os casos extremos de entregas muito para além do padrão de serviço, não são suficientes para garantir a uniformidade da qualidade de serviço no território nacional e eliminar a discriminação dos utilizadores em função da localização geográfica.

Discordamos da posição da ANACOM de que face às medidas adotadas na decisão de 12.07.2018 não é necessário definir ou impor objetivos de desempenho por zona geográfica (com exceção da situação específica das Regiões Autónomas), para os indicadores de qualidade de serviço associados ao padrão de serviço (“velocidade”). Entendemos que as medidas que então foram tomadas podem contribuir para a redução dos desvios entre a qualidade verificada em cada região e a média nacional, mas não são suficientes para garantir a desejada uniformidade da qualidade verificada em todo o território nacional, como é próprio do serviço universal. Sem a imposição de objetivos de desempenho por zona geográfica, só a fixação de níveis de desempenho mais exigentes para todos os indicadores de qualidade de serviço associados ao padrão de serviço (velocidade) poderá dar garantias de limitar a possibilidade de ocorrência de desvios significativos entre a qualidade verificada em diferentes áreas geográficas.

Em termos de níveis de qualidade impostos, aquando da consulta pública promovida pela ANACOM com vista à fixação dos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho para o triénio 2018 a 2020, que culminou com a decisão de 12.07.2018, referimos que para alguns indicadores a exigência deveria ser mais elevada. No entender da DECO continua atual a afirmação que fizemos na resposta à referida consulta de que *“Impor metas de desempenho superiores para os indicadores relativos ao padrão de serviço não seria uma medida despropositada face aos resultados verificados nos últimos anos. Por exemplo, se considerarmos o IQS1 (demora de encaminhamento no correio normal D+3), no período de 2007 a 2016, só neste último ano é que os CTT não cumpriram o objetivo fixado (96,30% de entregas dentro do tempo padrão). Entre 2007 e 2015 os valores realizados para o IQS1 foram sempre superiores ao objetivo fixado e, em geral, por uma diferença bastante confortável para os CTT, pelo que parece haver margem para fixar uma obrigação de qualidade mais elevada. Recorde-se que os objetivos de qualidade para a demora de encaminhamento do correio normal (D+3) se mantêm inalterados desde 2006”*.

Em relação aos indicadores de fiabilidade, concordamos com os 99,9% de desempenho exigidos para os indicadores relativos à demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária, para a correspondência registada e para os jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, e achamos que os 99,7% exigidos para os envios de correspondência não prioritária, para as encomendas e para os jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, devem ser elevados para o mesmo nível.

2. Medição dos IQS:

A respeito da medição dos IQS a DECO tem referir o seguinte:

- Concordamos que a medição dos IQS deve ser efetuada de acordo com as metodologias de medição referidas na Tabela 4.
- Concordamos com o disposto pela ANACOM relativamente aos IQS cujo método de medição se baseia em amostras.
- Consideramos que o sistema de medição deve ser fiável e transparente. É necessário garantir que as falhas nos procedimentos de medição, detetadas pelas auditorias aos níveis de qualidade do SU em 2016 e 2017, não voltam a

existir, para que os valores anuais que venham a ser apurados para os IQS reproduzam de forma fidedigna o desempenho real do(s) PSU em cada caso. Assim, consideramos essencial que, com as necessárias adaptações, a medição dos IQS pelo(s) PSU tenha em conta as determinações e recomendações efetuadas pela ANACOM relativamente aos procedimentos de medição dos IQS, constantes da decisão de 28.12.2018 e da decisão de 22.01.2020.

- Não sendo uma competência da ANACOM, não podemos deixar de referir que entendemos que para tornar mais transparente o sistema de medição, a lei deverá ser alterada de modo a estabelecer que o(s) PSU não tenha(m) qualquer intervenção no que se refere à medição dos IQS, começando pela escolha da entidade responsável pela medição. Consideramos que o sistema de medição só será verdadeiramente independente se a entidade externa que faz a medição não tiver nenhum tipo de ligação ou vínculo com o(s) PSU.

3. Verificação do cumprimento dos IQS:

A DECO não tem objeções a que, no caso dos IQS apurados com base em amostras, a ANACOM considere como cumpridos os objetivos de desempenho quando o valor observado do IQS for maior ou igual ao limite inferior do intervalo de confiança a 95% do objetivo de desempenho fixado.

4. Casos de força maior:

A DECO não tem nenhuma objeção a respeito das considerações da ANACOM no que se refere a continuar a permitir que o(s) PSU possa(m) solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos por situações de força maior, cabendo a esta Autoridade a decisão de considerar, ou não, esse(s) pedido(s).

Concordamos com as situações que a ANACOM assume que podem considerar-se como situações de força maior ou fenómenos externos à capacidade de controlo do(s) PSU, para efeitos da referida dedução de registos.

5. Incumprimento dos objetivos de desempenho:

Salientamos que a fixação de IQS e de objetivos de desempenho exigentes deve estar associada à fixação de penalizações dissuasoras por incumprimento, como um instrumento essencial para garantir elevados níveis de cumprimento dos padrões de entrega estabelecidos para os envios postais. À semelhança do que tem vindo a ser a prática habitual, o incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do SU deve poder refletir-se nos preços dos serviços do SU.

Considerando que este mecanismo de compensação constitui um instrumento essencial para promover o cumprimento dos objetivos de desempenho fixados, a ANACOM considerou oportuno rever os limites máximos de compensação que vinham a ser praticados até à data, passando de 1 para 3%. Considerou também adequado associar a compensação aplicável ao desvio entre o objetivo e o valor realizado, aplicando compensações mais elevadas quanto maior for o desvio negativo entre o valor realizado e o objetivo.

A DECO congratula-se com esta decisão, pois entende que a fixação de uma dedução mais elevada por incumprimento dos objetivos de desempenho, passando de 1% para 3%, torna o mecanismo de compensação mais dissuasor do incumprimento dos objetivos de desempenho, sem prejuízo da aplicação de outros mecanismos sancionatórios previstos no quadro legal.

6. Divulgação aos utilizadores:

As informações a prestar pelo(s) PSU aos utilizadores, nomeadamente no que se refere a matérias relacionadas com os níveis de qualidade de serviços, encontram-se especificadas em decisão autónoma da ANACOM. A DECO informa que também se pronunciou sobre essa decisão.

7. Comunicação à ANACOM:

Concordamos com as disposições estabelecidas relacionadas com o dever de o(s) PSU remeter(em) à ANACOM informações que permitam assegurar, por esta Autoridade, um acompanhamento adequado da qualidade do serviço prestado.

8. Entrada em vigor e vigência:

A ANACOM considera que, numa perspetiva de continuidade das condições de prestação de serviço, os PQS e IQS definidos, bem como as obrigações relacionadas, nomeadamente no que se refere à aplicação do mecanismo de compensação e à prestação de informação aos utilizadores e à ANACOM, devem vigorar logo que se inicie a prestação do SU pela(s) entidade(s) que seja(m) designada(s) para esse efeito após o final da atual concessão. Considera, também, que devem vigorar durante todo o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s) entre o Estado português e o(s) PSU que vier(em) a ser designado(s), mantendo a possibilidade de, no quadro das suas competências, rever os PQS, IQS e obrigações relacionadas que agora se definem, em casos justificados.

A DECO concorda que para garantir estabilidade quanto à qualidade do serviço prestado no âmbito do SU e a fomentar a confiança dos utilizadores nos serviços, é importante que os PQS, IQS e obrigações relacionadas vigorem durante um período de tempo que não seja demasiado curto. No entanto, sem conhecermos a duração do(s) futuro(s) contrato(s) de concessão não podemos pronunciar-nos sobre se será adequado, ou não, que os PQS, IQS e obrigações relacionadas vigorem durante todo o período de vigência do(s) contrato(s) que vier(em) a ser celebrado(s), pois se esses contratos forem longos parece-nos acertado prever a revisão periódica dos PQS, IQS e obrigações relacionadas.