

Consulta Pública sobre a Prestação do Serviço Postal Universal após o fim da atual Concessão



24.12.2019

ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO	3
2	LISTA DE QUESTÕES A COLOCAR AO MERCADO	4

1 ENQUADRAMENTO

É com muito gosto que a Premium Green Mail (PGM) responde ao Convite endereçado pela ANACOM, relativamente à Consulta Pública sobre a Prestação do Serviço Postal Universal após o fim da atual Concessão.

A PGM é um dos operadores de serviços postais no mercado nacional.

Ao longo dos últimos dois anos, a PGM tem procurado desenvolver no mercado uma solução alternativa, assente em premissas fundamentais de eficiência, determinantes para a sua sustentabilidade e para a garantia dos níveis e qualidade de serviço que se encontram na base do compromisso assumido pela PGM com os seus Clientes.

Tem a PGM construído toda uma infraestrutura própria, que atua em 165 códigos postais e que nos permitirá concluir 2019 com cerca de 30 milhões de envios distribuídos, de Clientes de relevo no mercado nacional de variados setores de atividade.

Um percurso árduo, complexo, no qual a PGM pretende continuar a apostar:

- na qualidade e na otimização de processos;
- na consolidação dos seus resultados e da sua quota de mercado;
- em novas zonas de distribuição, ou seja, zonas em que a PGM não dispõe atualmente de rede própria, e onde poderá vir a desenvolver a sua atividade.
- na diversificação do seu portfolio de serviços.

Procuramos nas questões abaixo partilhar aquela que é a nossa visão sobre cada uma das temáticas, não obstante, para algumas delas, cremos ser necessário um maior nível de detalhe para concluir com efetividade aquelas que poderão ser, ou não, as melhores alternativas a adotar para os cenários em questão.

Colocamo-nos inteiramente à disposição para toda e qualquer questão, agradecendo uma vez mais o Convite endereçado pela Autoridade Nacional de Comunicações.

2 LISTA DE QUESTÕES A COLOCAR AO MERCADO

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

PGM – Sim.

A definição de objetivos é fundamental para a existência de compromisso no âmbito de todo e qualquer serviço prestado, e este não constitui certamente exceção. A inexistência de objetivos, nomeadamente de qualidade, condicionariam garantidamente aqueles que se pretendem que sejam os standards de disponibilização do SU ao mercado.

Para além da definição de objetivos, igualmente fundamental a sua mensurabilidade, por forma a aferir a efetividade de concretização de tais objetivos, com vista a:

- apuramento de eventuais desvios, sua quantificação e caracterização,
- identificação clara e objetiva das medidas a conduzir para inversão do contexto em causa
- definição precisa dos timings em que tais ações terão lugar e produzirão efeito.

Para tal, é mandatória a avaliação periódica, bem como o respetivo seguimento no que respeita ao plano de ação, com cariz mínimo mensal, por forma a promover atuação adequada e acima de tudo atempada, e impactar o mínimo possível na qualidade do SU. Não obstante o parâmetro anual, é relevante a análise mensal, sob pena de não se detetarem ou mitigarem questões estruturais de serviço em tempo oportuno.

Este ciclo, esta dinâmica, é determinante para além da definição de objetivos, quaisquer que sejam as suas naturezas.

Q2. Em caso de resposta afirmativa à questão anterior: (i) Considera que devem ser fixados objetivos de desempenho para todos os serviços que integrem o SU?; (ii) Considera que devem continuar a ser fixados objetivos de desempenho relacionados com a percentagem dos envios que são entregues em determinado

prazo?; (iii) Considera que devem ser fixados, alternativa ou cumulativamente, outros objetivos (obrigações), relacionados com outros atributos de qualidade de serviço - se sim, quais?; (iv) Caso continuem a ser fixados objetivos de desempenho como os atualmente existentes, os níveis de qualidade impostos são os adequados, ou devem ser impostos níveis de qualidade menos exigentes ou mais exigentes? Justifique.

PGM – Sim concordamos com a fixação de objetivos de desempenho para todos os serviços do SU, entre os quais o prazo de entrega. Consideramos também que fatores como a “não entrega” (envio para o qual foi efetuado tentativa de entrega sem sucesso), o extravio, a correspondência devolvida (envio que foi entregue e posteriormente devolvido pelo destino), e o índice de reclamações deverão constituir igualmente alvo de avaliação:

- Não entrega – quer na componente de taxa de não entrega, quer nos motivos subjacentes à mesma, quer nos timings de devolução ao remetente;
- Extravio – envio “perdido” em qualquer uma das operações do processo postal;
- Correspondência devolvida – quer na taxa, quer nos motivos subjacentes
- Índice de reclamações – face ao universo total de expedições

Do ponto de vista de adequabilidade dos níveis dos parâmetros atualmente existentes, consideramos que os mesmos são globalmente adequados. Naturalmente que, face àquela que é a tendência de evolução do tráfego, os operadores terão que trabalhar de forma acrescida os níveis de eficiência das suas operações, com vista a garantir a sustentabilidade das operações. Ainda assim, poderão, e existirão zonas que dificilmente conseguirão compatibilizar/sustentar os níveis de serviço definidos com o volume de faturação e consequente rentabilidade, por aquelas que são as suas características intrínsecas do ponto de vista de densidade, dispersão. Nestes casos, terão que ser avaliadas/tratadas com outro enquadramento que não o da alteração dos níveis de serviço. De referir também que, apesar de na análise efetuada, em particular nos gráficos de evolução do SU, não ser considerado o tráfego internacional de entrada, a realidade é que este tráfego constitui aos dias de hoje, e já desde há algum tempo a esta parte, uma parcela muito significativa do tráfego postal, sendo encarado e tratado pelos operadores como um envio postal de base. Estamos a falar de envios provenientes quer do espaço

intracomunitário quer do espaço extracomunitário, que por aquela que é a sua tipologia (envios de pequena dimensão, até 2kg, preço de entrega, prazos de entrega após entrada no território nacional,...) são tratados como um envio postal tradicional. Sendo tratados como tal, integrando a estrutura tradicional de distribuição, e sendo uma realidade em escala considerável, farão seguramente diferença naquela que é a avaliação da operação postal como um todo e da sua sustentabilidade à luz dos objetivos definidos.

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

PGM – Em nosso entender, o conceito de penalidade deverá existir independentemente do tipo de serviço em causa. Os patamares de penalização, esses sim, deverão ser definidos em função do tipo de serviço em causa, mas deverão existir transversalmente a todos os serviços. Conforme referido anteriormente, o conceito de média anual aplicado a um serviço que é assegurado numa base diária ao longo de todos os dias úteis do ano, não produzirá, na nossa perspetiva os resultados ambicionados. Promovemos uma avaliação e atuação com cariz mensal, e a existência de penalização perante um contexto de “incumprimento” reiterado, por exemplo, 3 meses consecutivos, independentemente dos resultados globais do ano.

As penalizações deverão assim compensar os envios de cada utilizador/expedidor, sejam eles particulares ou empresas com volume de expedições de maior ou menor expressão

Q4. Considera que existem situações que justificam que a distribuição possa ser feita noutras instalações que não o domicílio do destinatário? Se sim, quais são essas situações e quais os critérios que poderiam ser fixados para determinar quando a distribuição poderia ser efetuada em outras

instalações? Nessas situações, qual ou quais poderiam ser as alternativas (instalações apropriadas) para se efetuar a distribuição? Justifique.

PGM – Efetivamente, os contextos, as condições físicas de entrega variam de Norte a Sul do País, e constituem, nalguns casos, entraves efetivos ao processo de entrega, ao seu sucesso, à sua eficiência e eficácia.

Alguns dos contextos existentes, poderiam e deveriam ser trabalhados por parte das Entidades Competentes, no âmbito da sua esfera de responsabilidades, como sejam:

- Zonas que carecem ainda de desenvolvimentos do ponto de vista de toponímia e numeração. Existem casos de freguesias em que não existem nomes de ruas, fazendo-se a correspondência acompanhar unicamente do nome do destinatário, da freguesia, e do código postal de 7 dígitos (quando existe ou quando não respeita a uma freguesia na íntegra)
- Zonas com alteração de toponímia ou numeração, sem a correspondente alteração física nas ruas e nos edifícios
- Zonas/Edifícios sem recetáculos postais (sobretudo em zonas mais rurais)

Estes constituem entraves efetivos à distribuição, cujos efeitos poderão não ser tão acentuados pelo facto de os colaboradores que asseguram a distribuição local conseguirem chegar ao destinatário final, fruto da sua curva de experiência, No entanto, tal não pode dispensar aquela que é a necessidade, responsabilidade e premência do processo de gestão de toponímias, o qual é fundamental otimizar ao máximo por forma a obviar os constrangimentos acima identificados.

Existem outros condicionalismos, revestidos de alguma subjetividade, para os quais faria sentido encontrar modelos de entrega alternativos, mas que do ponto de vista de operacionalização, não são lineares de apreciar e implementar. Por exemplo, conforme referido no documento de consulta:

- Habitação isolada - Quais os critérios objetivos para catalogar uma habitação como isolada? Para além da sua catalogação, como se referenciam essas habitações e como se consubstancia na prática essa catalogação para uma rede de distribuição, constituída por pessoas, que tem que saber que a casa/morada X, ou Y ou Z, é classificada como isolada

e que do ponto de vista processual deverá ser canalizada para um ponto de entrega alternativo? Os processos, devem garantir a sua execução de forma mais estrita possível, sem grandes margens para subjetividades e derivações por parte de quem executa. Eventualmente, seria necessário garantir esta triagem à priori, em processos mecânicos de separação, mas com investimentos associados, em maior ou menor escala.

Consequentemente, além da complexidade de catalogação e processualização, como tem o destinatário conhecimento e que prática se institui? É de responsabilidade do destinatário passar diariamente no ponto de entrega alternativo afim de recolher a sua correspondência? Com certeza que é algo que se pode instituir mas que terá certamente, do ponto de vista de cultura, de mindset um desafio substancial.

- Situações de risco – poderão ser mais lineares de identificar, mas a sua implementação é igualmente complexa por exigir a movimentação da correspondência de aglomerados populacionais, com iguais desafios do ponto anterior

As situações menos complexas, por constituírem já uma prática hoje em dia são as moradas de “apartados”, utilizadas sobretudo por empresas e as BRIC’s (Baterias de Recetáculos Individuais de Correio).

Portanto, do ponto de vista de instalações alternativas e apropriadas, para fazer face aos exemplos acima identificados, as BRICS podem e devem constituir uma alternativa efetiva. Sempre que, ainda assim, fruto da dimensão do envio, da ausência do destinatário na morada, não fôr possível depositar o envio, dever-se-á recorrer ao ponto de acesso mais próximo, informando sempre que possível (sempre que existam condições para tal) o destinatário e, na sua impossibilidade remetendo o envio ao expedidor (impossibilidade de informação decorrente da impossibilidade de acesso à caixa de correio por ser interior ao prédio).

Consideramos também pertinente dar nota que, todas estas questões se revestem de criticidade acrescida para os operadores postais, em particular para todos os demais não Concessionários do SU, para os quais é fundamental:

- dispor de informação de alteração/atualização de toponímias e códigos postais,
- dispor de informação relativamente à localização de BRIC's, as quais que devem ser acedidas do exterior por qualquer operador, sem qualquer tipo de acesso reservado (como sucede hoje em dia) por forma a não inviabilizar o seu processo de distribuição
- dispor de acesso exterior a caixas de correio de condomínios, sem quaisquer entraves, garantindo que não se encontram circunscritas a um único operador

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

Conforme exposto anteriormente, consideramos que existem situações que podem e devem ser otimizadas, por terem ainda margem para tal. Quanto às demais situações, sem viabilidade de otimização, consideradas como “excepcionais”, consideramos que deverão ser identificadas, procedimentadas, processualizadas e devidamente “aprovadas” pela Autoridade, evitando assim a gestão “caso a caso”, por aquela que é a subjetividade e consequentemente por aquela que é a dificuldade de implementação controlo e a utilização excessiva. O levantamento dos casos, zonas, lugares, povoados, em questão será trabalhoso, mas indispensável para a garantia de um processo pragmático, claro, inequívoco, efetivo e razoável.

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

PGM – o comércio eletrónico é uma tendência inevitável e crescente, promovendo a acessibilidade por parte das populações mais dispersas a um conjunto de bens que de outra forma não teriam possibilidade. Muitos destes envios, por aquelas que são as suas características de peso, são considerados na prática como envios enquadrados no serviço

postal base. Em nosso entender, os mesmos deverão ser encarados como volume adicional, e em escala, para complementar o tráfego “tradicional” e rentabilizar as estruturas, em particular as físicas, já implementadas as quais serão adequadas, atendendo àquela que é a promoção dos objetivos de densidade definidos, podendo ser inclusivamente incrementadas face à tendência de evolução crescente a que assistimos, exigindo novos pontos os quais entendemos que deverão conjugar todos os serviços, em particular, no âmbito do SU, pela promoção da eficiência.

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

PGM – Sim concordamos, sob pena de não servirem os propósitos a que se destinam.

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

PGM - Consideramos os objetivos, na sua génese, são os adequados.

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

PGM – ainda que o conceito de cada objetivo se revele adequado, importa rever com periodicidade o “rural”/”urbano, os patamares em questão, por forma a garantir a adequabilidade à realidade do espaço, da zona populacional em questão, bem como ao

propósito efetivo dos objetivos de densidade, sob pena de a “não revisão das métricas” enviesar o propósito dos objetivos.

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

PGM - A subcontratação é uma realidade para a maioria das organizações, determinantes sobretudo por aquelas que podem ser as vantagens do ponto de vista de custo das operações. No entanto, terá que existir um equilíbrio, e acima de tudo o garantir de prestação de serviço a um menor custo sem impacto nos níveis e qualidade de serviço objetivados e o SU não constitui exceção. Aliás, a subcontratação é uma realidade atualmente que se estende não só à operação de aceitação mas também à operação de distribuição. Independentemente da gestão feita entre os interlocutores chave do processo de subcontratação é importante que exista um garante relativamente àquelas que são as capacidades, qualificações, experiências efetivas e demonstradas dos parceiros subcontratados (entidades empresariais) para a gestão/execução de operações específicas do processo postal. Em nosso entender a apreciação, avaliação, decisão em questão, para qualquer uma das operações que integram o serviço postal, terá que ser submetida à Autoridade, enquanto entidade isenta e enquanto garante do SU nos moldes objetivados.

Relativamente ao envolvimento do Estado na disponibilização de pontos de acesso, as Juntas de Freguesia, tal como sucede hoje em dia, poderiam constituir uma alternativa, do ponto de vista físico, da estrutura física, sendo no entanto fundamental garantir a separação efetiva dos espaços físicos, das atividades, dos recursos. No fundo, constituiria uma

cedência de espaço, espaço que constitui para quem presta serviço um encargo efetivo, e para quem tem necessidade de recorrer ao serviço, uma alternativa importante sobretudo em freguesias que não reúnem possibilidade de dispor de per si de um ponto de acesso.

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

PGM – Atendendo àquele que é o espectro, a missiva do SU, de “disponibilização de um serviço global, transparente, não discriminatório, proporcional, com sentido de coesão social e territorial”, naturalmente que a uniformização de preços faz todo o sentido.

No entanto, os custos de distribuição e consequentemente as rentabilidades associadas a cada zona são diferentes, e em algumas circunstâncias bastantes díspares, por estarem diretamente relacionados densidade populacional, a escala/ quantidade de envios expedidos, parâmetros que de per si enviesam a determinação de preços médios. Complementarmente, aquela que é a imprevisibilidade do volume de envios, associada também à tendência crescente e inevitável de digitalização, e a conjugação com horizontes temporais de concessão de SU consideráveis, podem teoricamente condicionar a determinação preços únicos.

Consideramos assim que se deverá promover a adoção de uniformidade tarifária, e que deverá concorrer para a sua avaliação e determinação a globalidade do tráfego (envios domésticos, internacionais) que concorre a cada momento na estrutura existente, para cada zona postal por forma a identificar claramente o contexto de cada zona postal e a sua expressão face ao todo.

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

PGM – Não. atendendo àquele que é o princípio de equidade e coesão, consideramos não dever existir no Âmbito do SU preços específicos.

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

PGM – Sim. A cidadão portadores de limitação ou deficiência bem como organizações de solidariedade social.

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

PGM – Não deverá constituir um serviço reservado. Deverá existir a possibilidade de, à semelhança do outros serviços de SU, se encontrarem disponíveis para os demais operadores de mercado, desde que devidamente credenciados para o efeito.

Q15. Atendendo à natureza dos serviços e atividades descritos nesta secção (6.7), e à natureza de serviços exclusivos de alguns deles, considera necessário, ou adequado, incluir a prestação de algum destes serviços e atividades num eventual contrato de concessão? Considera que a colocação de marcos e caixas de correio na via pública deve ser reservada a algum prestador de serviços postais, ou, até, que não deve ser permitido que aqueles equipamentos sejam colocados na via pública? Considera que a utilização da menção “Portugal” em selos, bilhetes-postais e outras formas estampilhadas, deve ser reservada a algum prestador de serviços postais, ou, até, que não

deve ser permitida a utilização da menção “Portugal” por qualquer prestador de serviços postais? Justifique.

PGM – Não deverão constituir reserva de determinada entidade. Deverão estar disponíveis de uma forma geral para as entidades que operam no mercado. Aliás, por exemplo, no que respeita a marcos de correio, enquanto parte integrante da cadeia postal, deveriam fazer parte da oferta de acesso, permitindo, por exemplo também, que um qualquer operador pudesse desenvolver igualmente selos/bilhetes postais (que poderiam conter a expressão Portugal e a designação do operador) que integrassem o circuito e que fossem direcionados ou via rede do Operador Incumbente, mediante pagamento para o efeito, ou via rede do operador em questão.

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

PGM – não necessariamente.

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

PGM - Adotar, conforme referido no documento de consulta, a opção de funcionamento eficiente do mercado, poderia colocar em causa, a disponibilidade do SU em todo o território nacional. Em nossa opinião, não pelo facto de os operadores “não parecerem deter os meios para prestar”, pois os meios definem-se, implementam-se, desenvolvem-se, tal como se desenvolveu e desenvolve toda a restante rede própria que suporta a atividade dos restantes prestadores postais. Agora naturalmente, que a implementação e desenvolvimento de uma rede, sobretudo em zonas menos densas, mais dispersas, com

custos de distribuição elevados, exigem mais proveitos ou, na impossibilidade destes (como será o caso da maioria das zonas em questão pelo volume existente), exigem subsidiação.

Adotar coberturas parciais de territórios com diferentes operadores, poderia constituir uma alternativa, no entanto, a determinação do “cabaz” de zonas não seria linear, para além do que os ganhos de eficiência e escala associados quando comparados com uma solução global seriam minimizados.

Para avaliar e determinar de forma clara qual a melhor solução a adotar, seria relevante avaliar de forma efetiva, precisa, volumes de tráfego por zona postal bem como custos de distribuição associados, por forma a aferir a sustentabilidade de uma operação única ou bipartida.

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

PGM – Não. Enquanto que do ponto de vista zonal, geográfico, poderia ser racional a atuação de forma segregada, segregar por tipologia de serviço não faria sentido, pois exige que cada operador tivesse estruturas replicadas em todas as zonas de distribuição, o que do ponto de vista de eficiência de prestação do serviço, do custo disponibilizado ao mercado e dos níveis de serviço subjacentes não houvesse vantagens efetivas, antes pelo contrário.

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

PGM – Sim, conforme enquadrado em Q17 e Q18.

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

PGM – Enquadrado em Q17

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

PGM – Consideramos que devem ser avaliadas as alternativas identificadas bem como outras alternativas “puras” ou conjugadas. Analisar e avaliar que operadores, que alternativas existem hoje no mercado, em que medida atuam geograficamente, ou do ponto de vista de serviço, e qual o contributo que poderão aportar no âmbito do processo, conforme enquadrado em Q17.

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

PGM - O período necessário para recuperação do investimento a efetuar, constitui certamente o primeiro, sobretudo para entidades que integrem de novo este processo. No entanto, há que conjugar a necessidade e os timings imprescindíveis de rentabilização com aquela que é à mutabilidade do mercado, dos volumes, dos custos inerentes à prestação do serviço.

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

PGM – é necessário dispor de alguma informação, quantitativa (nomeadamente targetização geográfica e frequências de volumes), para avançar com alguma base aquela que seria o período adequado, bem como avaliar e manifestar opinião/decisão sobre algumas das questões que anteriormente referimos.

No entanto, e à semelhança do prosseguido por outros Estados, diríamos 5 anos.

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

PGM – A seleção com base unicamente em critérios de custo não se adequa àqueles que são os pressupostos e objetivos do serviço e da consulta em questão por não considerarem os aspetos relevantes relacionados com qualidade, densidade, equidade, coesão.

Se partirmos do princípio que a compensação será sempre uma realidade, sobretudo uma necessidade em zonas que não são sustentáveis de per si pelos motivos já elencados, o critério definido no ponto 6.11 a)

Se da análise dos volumes e zonas postais subjacentes resultar viabilidade, a qual dispense compensação, poderá o critério definido no ponto 6.11 b) apresentar-se como alternativa.

Fundamental conhecer a realidade atual do mercado afim de fundamentar a decisão e perspetivar a evolução a medio prazo.

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

PGM – Dispondo de informação específica, aquando da consulta, que viabilize ao operador efetuar a sua análise de viabilidade e sensibilidade, e identificar de forma clara, ainda que algum margem residual de desvio, aquele que é o custo do serviço a prestar, diríamos que a opção a) “...valor do CLSAU que resultar do(s) concurso(s) já decorre de um procedimento adequado e eficiente, o qual (...) este poderá ser considerado como valor final a ser objeto de financiamento”

Já no que respeita ao EFNR fará sentido ser revisto no sentido de que poderá efetivamente constituir um realidade a partir do momento em que se designa o PSU, sob pena, como já referido anteriormente, não existir incentivo por parte dos operadores em promover a implementação da estrutura e do serviço de forma global.

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

PGM – Enquadrado acima em Q25.

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

PGM – Atendendo a que a questão se coloca no âmbito de designação de um novo PSU, e mais uma vez, sem conhecimento dos números exatos que determinam a especificação e implementação das operativas, estimaríamos um máximo de 6 meses, sendo que se possível com migrações progressivas, zonais.

Q28. Concorda com a inclusão das matérias referidas nesta secção (6.14), no âmbito da criação e operacionalização do fundo de compensação? Considera que há outras matérias que devem ser objeto do fundo de compensação? Justifique.

PGM - Atendendo àquela que é a conjuntura do mercado postal, aos operadores postais existentes, àquela que é ainda aos dias de hoje a sua expressão, a sua quota de mercado, bem como o seu estágio de maturidade e rentabilidade/sustentabilidade de negócio, não consideramos exequível que o Fundo de Compensação assente na contribuição única/exclusiva dos operadores, pelo que será certamente um item fundamental de revisão, não obstante o facto de a Lei Postal não prever presentemente a possibilidade de financiamento através de fundos públicos.

Q29. Teria à partida interesse em ser designado PSU? De entre os serviços que integram o SU, qual ou quais os que considera poder ter interesse em

assegurar? Que circunstâncias ou condições considera necessário que se verifiquem para que se proponha assegurar algum dos serviços que integram o SU? Justifique.

PGM – Ao longo das respostas facultadas às questões da presente consulta, temos referenciado a necessidade, ou melhor a relevância, em dispor de informação concreta para analisar e acima de tudo determinar aquelas que podem ser as opiniões ou os posicionamentos acerca de cada uma das matérias abordadas. Esta questão não constitui exceção. São temas de envergadura, que exigem uma reflexão efetiva, mas acima tudo exigem análise de factos que permitam determinar de forma mais aproxima possível a viabilidade de integrar um processo desta natureza.

Relativamente a questão do IVA, e num mercado liberalizado em que os demais operadores não se encontram isentos, a mesma constitui um limitador de competitividade, importando a sua revisão.

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

PGM – Naturalmente, em teoria, rentabilização das estruturas atuais, por efeito de volume

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

PGM - Conforme avançado em questões anteriores, todos aqueles que são os “dados mestre”, fundamentais para garantir a prossecução de um serviço de entrega postal de qualidade, deverão estar acessíveis a todos os operadores e de forma mais imediata possível, nomeadamente:

- tabela de arruamentos e códigos postais de 7 dígitos

- comunicação de definição ou alteração de toponímias, com disponibilização dos respectivos mapas e, no caso de alterações, das respectivas matrizes de conversão/equivalência,
- serviço de reencaminhamento de correspondência, contratado diretamente pelos destinatários ao Operador, e que os demais operadores não têm possibilidade de observar, sendo fundamental incorporar igualmente os mesmo na oferta de acesso
- serviços de devolução ao remetente, no âmbito dos contratos de acesso, e contrariamente ao que ocorre hoje em dia, deverão ser sempre devolvidos ao Operador expedidor, com o qual o remetente contrata serviço e não diretamente com o remetente;
- localização BRIC's

O acesso por parte dos operadores, a todos os serviços que integram o serviço universal, serviços estes que devem incorporar na integra a oferta grossista, é igualmente determinante. Ainda no que respeita à oferta grossista, serviços integrantes (já referido), condições comerciais e requisitos subjacentes, é de igual modo relevante a sua apreciação e revisão à luz do contexto de mercado.