
From: Rogerio Pereira <[REDACTED]>
Sent: 20 de dezembro de 2019 10:49
To: consulta-supostal@anacom.pt
Cc: drm@anacom.pt
Subject: ANACOM, Consulta Pública sobre a Prestação do Serviço Postal Universal
Attachments: ANACOM,Contributos consulta pública prestação SPU.pdf; CTT - CORREIOS DE PORTUGAL.pdf

Na sequência do lançamento da consulta pública sobre a prestação do Serviço Postal Universal, anexam-se dois ficheiros:

1- **“ANACOM, Contributos consulta pública prestação SPU”** que compreende três partes:

I-Contributos para as questões do processo de consulta pública sobre a prestação do Serviço Postal Universal (SPU).

Neste ponto, procurou-se fundamentar e propor soluções com objetividade sem se ser exaustivo.

II-Oportuno referir outros pontos relevantes no âmbito desta consulta.

III-Considerações finais.

Nestes últimos dois pontos, achou-se por conveniente referenciar assuntos enquadráveis nesta consulta (ponto II) e, de forma sumária, uma abordagem ao enquadramento do Regulador e solução futura para a sustentabilidade do SPU, atento o contexto atual do setor postal.

2- **“CTT – CORREIOS DE PORTUGAL”**

Registo de algumas situações reais no quadro desta consulta pública.

Com os melhores cumprimentos,

Rogério Costa Pereira

I-Contributos para as questões do processo de consulta pública sobre a prestação do Serviço Postal Universal (SPU):

Questões Q1 e Q2

A fixação de **objetivos de qualidade de serviço são de extrema relevância** para salvaguarda da prestação de um serviço de qualidade elevada e de interesse público essencial.

E, sem dúvida, que esses objetivos de desempenho devem abranger todos os serviços postais integrados no SU.

Se se **pretende um nível de oferta SPU de Alto Nível, não faz sentido a existência de um valor mínimo, inferior ao objetivo**, abaixo do qual era aplicada a penalização financeira automática, no anterior sistema IGQS – Indicador Global de Qualidade de Serviço, propício à gestão para “os mínimos” e enfoque para o correio registado (D+1, mínimo de 89%;máximo de 91% - com peso de 30 pontos no índice 100 pontos) porque tem contribuído nos últimos três a quatro anos para cerca de metade do valor do Indicador Global de Qualidade de Serviço, apenas com recurso a esta variável cujo produto representa cerca de 5% do total de tráfego postal.

Assim, **reitera-se como adequado o novo quadro** com obrigação do cumprimento do objetivo fixado para padrão de qualidade de cada serviço (velocidade de entrega), bem como uma meta de fiabilidade (velocidade e segurança, casos em que são cruciais) evitando que o tráfego remanescente vá muito para além do objetivo definido.

Cumulativamente, e no âmbito dos objetivos de qualidade de serviço:

-Avisos de Receção, serviço especial do correio registado que confirma a entrega ao destinatário. Deverá ser definido o objetivo de cumprimento do prazo da sua devolução ao expedidor (ou não chega ao remetente, ou é entregue com elevado atraso).

-Serviços de Correio Expresso, apesar de não estarem abrangidos pelo serviço universal, estes serviços de valor acrescentado (celeridade acrescida dos envios postais, diferenciando-se por um conjunto características) devem ser sujeitos à monitorização dos prazos de entrega predefinidos e das reclamações/garantia da responsabilidade do prestador, atendendo ao contínuo aumento exponencial da insatisfação dos consumidores face à concorrência, extravios, elevados atrasos, danos dos objetos, etc

Questão Q3

Na sequência do supra referido, **os envios registados devem estar sujeitos a obrigações de qualidade de serviço a assegurar pelo PSU**. Não sendo atingida a meta fixada no PQS relativa a este produto, deve ser acionada a cláusula de penalização por incumprimento por parte da Anacom.

É que se trata de um produto que, além da velocidade, o Cliente valoriza a segurança como principal atributo.

Assim, e no caso em que não seja cumprido o prazo de encaminhamento para o utilizador, por perda ou outro motivo de falha de serviço (situações que se acentuam), deve ser equacionada, cumulativamente, uma compensação direta ao consumidor (através da criação de uma tabela, que relaciona a importância do serviço - tipo de produto versus tempo de incumprimento segundo os padrões do SPU).

Questão Q4 e Q5

Sim, nas situações em que o utilizador prefira receber num ponto de recolha para ter acesso á sua encomenda. E, também a não entrega no domicílio deverão ser as condições físicas de acesso ao mesmo ou quando as condições de entrega coloquem em causa a segurança do distribuidor.

As instalações nestes pontos de recolha devem zelar pela confidencialidade, o devido acondicionamento e conservação das encomendas, em espaço consignado e reservado para o efeito, **nas estações e postos de correio de marca oficial CTT.**

Questão Q6

Sim, desde que exista um cumprimento rigoroso de todas as normas de segurança e confidencialidade, assim como o espaço designado seja usado em regime de exclusividade, **estações e postos de correio de marca oficial CTT, como outrora.**

Questões Q7, Q8, Q9 e Q10

Antes de mais, **impõe-se a mudança no quadro regulatório** no sentido de que a ANACOM seja informada com antecedência da situação da rede de estabelecimentos postais por parte do PSU (no caso de abertura de estabelecimentos, encerramentos ou alterações de horários, abertura de Postos, etc) para monitorização atempada e de certificação sob ponto de vista da concessão do SPU e dos requisitos técnicos exigidos pela ANACOM.

Assim, para os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, impõe-se ter em consideração:

- a) **Estações de Correio (Lojas) não devem ser equiparados a Postos de Correio agenciados.** Não deve ser viabilizada a estratégia de esvaziar ou substituir Lojas de marca oficial CTT, em benefício da obsessão da atividade bancária, com a transferência da gestão do atendimento postal ou parte dos serviços para as Juntas de Freguesia (ver em baixo, a exceção) e comércio local. Isto não permite cumprir a mesma função, nem ter a mesma especificidade e competência técnica.

Cumulativamente, e sem uma visão puramente economicista como tem acontecido após a privatização:

-Implementar **Postos de Correio (PC) com recursos CTT (sem “acordos” com entidades privadas)** que devem funcionar como pontos de contacto da rede postal com adaptação à procura e dinâmica do mercado (adequada localização estratégica do PC), constituindo uma mais-valia no panorama da liberalização, potenciando o papel da

Marca como fonte de alinhamento e transmissão dos valores corporativos (relacionais, posicionais e profundos).

-Recurso ao agenciamento/subcontratação de pontos de acesso ao SPU com entidades públicas (Juntas de Freguesia) só efetivar-se no quadro de determinadas especificidades locais (desenvolvimento económico; comportamentos sociais, situação geográfica), e para os consumidores, com menos opções de escolha, em que o SPU é um mecanismo útil de inclusão social em locais geográficos críticos e desfavorecidos.

- b) A **reabertura de Lojas não deve só circunscrever-se às 33 Estações de Correio** em sedes de concelho, as quais constituem uma pequena parte das 210 fechadas desde a privatização (e, desde 2014 fecho de 85 Lojas, sendo 70 em 2018). Apenas uma (Vila Flor) foi reaberta e não há calendário público de reaberturas, nem está prevista mais nenhuma reabertura até ao final do ano.
- c) Devem ser **reabertas as Lojas encerradas em freguesias** com relevância social e económica e de elevada densidade populacional.
- d) Idem, para as **zonas industriais** que, além de constituir um alerta para a captação de investimento e prejuízo para a dinâmica e desempenho das empresas, as alternativas decorrentes do fecho das Lojas na zona industrial, e ao dispor da comunidade empresarial, não estão à altura das necessidades.
- e) Além da **obrigação do PSU em cumprir com pelo menos uma Loja por concelho** com a totalidade dos serviços concessionados, e de acordo com as regras definidas pela ANACOM, **deve ainda cumprir com a obrigatoriedade** das distâncias a que certa percentagem da população se encontra desta Loja para as áreas urbanas e rurais (aqui, os carteiros têm de fazer atendimento ambulante). Nota: As estações de correio móveis (Itinerantes), viaturas com balcão de atendimento, no interior do país, promovem a proximidade e acessibilidade ao SPU, assegurando as necessidades básicas de largas camadas da população, bem como BRIC – Baterias Recetáculos Individuais de Correio - para zonas críticas e desfavorecidas.
Além disto, o PSU deve ter **pelo menos um marco ou caixa de correio por freguesia**, o que após a privatização não tem sido considerado como um fator de proximidade e acessibilidade.
E, ainda dependendo do nº de habitantes por freguesia, o PSU ficará obrigado a garantir uma Loja ou mais que preste a totalidade dos serviços concessionados.

Cumulativamente, em cada concelho **o PSU deve garantir a existência de um Centro de Distribuição Postal (CDP)** como elemento fundamental da acessibilidade aos serviços por parte dos cidadãos e agentes económicos (*bulk mail*), contribuindo para o desenvolvimento económico das regiões e também para a valorização do interior.

Cumulativamente, e no âmbito da oferta de serviços do PSU, potencializar o reforço na expansão e implementação do **Espaço Cidadão nas Lojas SPU**, em especial para as áreas geográficas do interior do território, constituindo também uma extensão e parceria com o Estado Português. Deve ser garantida esta valência na reabertura de Lojas (ex. Lojas encerradas em concelhos como Penedono e Fornos de Algodres).

Questão Q11

Sim. Ao serviço de correio normal, correio azul e correio registado. Aplicar **às populações com menores recursos** (e, mais as infoexcluídas) ou localizados em zonas geográficas críticas e desfavorecidas **que deverão ser apoiadas com oferta tendencialmente gratuita** para que não fiquem privados/prejudicados do acesso ao SPU

Questão Q12

Na sequência da Q11, e abrangendo os serviços referidos, limitação de preços, com tendência gratuita, aos utilizadores com recursos mais baixos ou localizados em regiões economicamente débeis, e tendo ainda em linha de conta as taxas elevadas de envelhecimento previstas.

Questão Q13

Sim. Todos os serviços de correio normal, azul, registado. Tal como já previsto e existente na lei em vigor.

Pensando no princípio da não discriminação, talvez alargar o procedimento para com outros em condições similares (ex. tetraplégicos, ...)

Questão Q14

O serviço prestado e utilizado em procedimentos judiciais e administrativos devem ser incluídos no PSU, na medida em que é um serviço que deve estar acessível a todos os utilizadores e deve ser regulado pela ANACOM, serviço de carácter Reservado, assegurando também o sigilo e, quiçá, a segurança/estabilidade nacional.

Questão Q15

A colocação de marcos e caixas de correio deve ser Reservada a um prestador de serviços postais, e terem acesso público, conforme incluído na resposta as questões da Q7 a Q10. A menção da palavra Portugal deve ser Reservada apenas ao prestador do SPU, de forma a identificar a origem do selo, e outras formas estampilhadas, já que este fica com esta forma identificativa que o diferencia dos demais prestadores. A menção de Portugal deve continuar a ser usada de forma a identificar e relevar a imagem nacional (seria quase o mesmo que dizer que podíamos deixar de ter uma bandeira nacional!).

Questão Q17 a Q21

Deve ser designado um PSU, de forma que o SPU esteja acessível a todos os utilizadores em território nacional, garantindo a coesão territorial, social e económico e contribuindo dessa forma para a igualdade de tratamento (não discriminação), de forma integrada.

Questão Q22

Principalmente, a exigência do cumprimento dos padrões de qualidade e garantia da sustentabilidade do SPU com a devida aposta na sua valorização e diversificação no quadro de um serviço essencial público e de interesse nacional.

Questão Q23

Quatro anos. Período aceitável para avaliação das obrigações a cada dois anos, sendo cancelado o período de designação por incumprimento.

Questão Q24

Além do referido na Q22, capacidade de uma estrutura organizacional, operacional e de pontos de acesso de marca oficial CTT, como suporte ao cumprimento das obrigações do SPU (e, respeitando escrupulosamente as exigências da Anacom), potencializando desta forma o Valor da marca no panorama da liberalização.

Questão Q29

Sim. Seria uma forma de distinguir o operador dos demais. Todos os serviços integrantes do SPU devem ser assegurados pelo PSU. O PSU deve abranger todo o território nacional, com espaços próprios, prestando um serviço de qualidade a todos os utilizadores e a preços acessíveis.

Questão Q30

O PSU prestando um serviço de qualidade ganharia o reconhecimento das populações, agentes sociais, económicos, e da administração pública. Beneficiaria na comercialização de outros produtos e serviços fora do âmbito do SPU.

Questão Q31

Os códigos postais estarão para o sistema postal como a moeda está para o sistema financeiro, ou seja, será a sua unidade de referência, com “patente” CTT. Assim, os códigos postais devem ser regulados pela entidade que regula o “mercado” postal, Anacom, devendo ser este a garantir o tipo de utilização que serão dados aos mesmos.

II-Oportuno referir outros pontos relevantes no âmbito desta consulta:

1. Penalização do acesso aos **Vales normais e urgentes** face ao elevado incremento do Vale normal em cerca de 35% (de 1,48€ para 2,00€) e do Vale urgente em cerca de 20% (7,50€ para 9,00€), a partir de 19/12/2019.
Estes aumentos prejudicam sobremaneira os cidadãos em especial para os de menores recursos económicos não compagináveis com a função do SPU e nem se identifica por uma oferta permanente de serviços postais que deve basear-se

em **preços acessíveis**, orientados para os custos, transparentes e não discriminatórios.

Acresce que, os **Vales de Reforma**, também serão abrangidos por este aumento no escalão normal.

Nesta tendência em se aumentar os preços de forma indiscriminada temos também as **Reexpedições de Correspondência** (solução da gama de conveniência/facilitadora de envio e receção - correio ou encomenda) em que para os particulares cifrou-se em média em cerca de 240% e para as empresas (coletivos) em média cerca de 326%, tendo em conta os diversos períodos mensais.

Desta forma, a missão da empresa não se identifica como um elemento essencial de acessibilidade postal dos cidadãos, das empresas e das organizações sociais do país, como um serviço de interesse geral e um serviço público essencial.

2. **Necessário proceder a alterações no Sistema de Medição de Qualidade dos CTT** para garantia de que a qualidade reflita adequadamente a realidade. Pelo menos, parece não ter sido noticiado ou divulgado que a ANACOM tivesse recebido resposta do concessionário sobre a implementação das referidas alterações, tendo em conta que os CTT deveriam implementar estas medidas até 1 de julho de 2019 e informar a ANACOM com 30 dias de antecedência.

É que, em 1/01/2019, a ANACOM determinou aos CTT um conjunto de alterações para tornar o **Sistema de Medição dos Indicadores de Qualidade do Serviço Postal Universal** mais fiável e robusto, por conclusão de que o sistema atual apresentava múltiplas fragilidades, e que a contratualização da entidade avaliadora da qualidade de serviço não fosse efetuada diretamente pelos CTT (em 2016, os CTT efetuaram a medição e, em 2017, PwC foi contratada pelos CTT).

3. Tratando-se da forma mais habitual de aceder ao produto por parte de muitos consumidores, impõe-se a **comercialização na rede de atendimento postal dos envelopes pré-franquiados de Correio Azul e Correio Registado. A sua descontinuação**, a partir de 04/06/2019, afeta e dificulta a acessibilidade a estes serviços SPU (eliminação de pré-pagos de correio azul, poupança cerca de 1.6 M€ para contributo resultados líquidos) e pode traduzir-se para muitos Clientes num aumento encapotado de preços face à **canalização para o Correio Verde** (formato base custa 0,90€, mais caro cerca de 35% que o correspondente Correio Azul).
4. Reitera-se a necessidade da **publicação de toda a Informação relativa a Qualidade de Serviço** quer no website quer nas Estações de Correio, onde era atualizada mensalmente para conhecimento público, prática consentânea com os princípios de responsabilidade e transparência, indispensáveis nos serviços de interesse público geral. Nos últimos dois anos o concessionário retirou do domínio público, sendo que atualmente apenas publica essa informação uma vez por ano e desfasada face ao ano transato que pode atingir vários meses.

5. Também se reitera o cumprimento da obrigação por parte do PSU quanto à determinação, de abril/2019, da ANACOM sobre o **Livro de Reclamações** de acordo com o previsto no Decreto-lei n.º 156/2005 de 15/09. O mesmo não pode ser substituído por impresso de sugestões da Qualidade de Serviço, conforme constatado por experiência própria e relatos de clientes a quem não foi facultado o livro de reclamações.

6. **Repartição de Custos entre o banco e a atividade postal:** não existe conhecimento do teor da resposta dos CTT, se alguma, relativamente ao Sentido Provável de Decisão, emitido pela ANACOM, em 15/02/2019, e nova insistência em 24/06/2019 impondo o prazo de 40 dias na utilização de metodologia correta para que gastos do banco não sejam imputados ao serviço postal universal, exigindo reformulação de dados e falhas, após auditoria aos resultados de 2016 e 2017 em que o sistema de contabilidade analítica dos CTT, segundo o Regulador, não se encontrava conforme os princípios orientadores. Nem é conhecido qual o impacto nos resultados, nem se o Regulador já as aprovou.

III-Considerações finais:

É inequívoca a importância de negociar um novo Contrato de Concessão do SPU que salvguarde, de forma equilibrada, os interesses dos cidadãos e do país.

Mas, isso não será suficiente pois o Contrato está fundamentalmente centrado na definição das obrigações do PSU em questões de acessibilidade, qualidade, sanções, formação de preços, etc

Não são contempladas matérias cruciais para a sustentabilidade do SPU, gestão e estratégia de negócio, estrutura de governação, política de dividendos, investimentos, financiamento / endividamento, alienação de ativos e leaseback, entrada em negócios ruins (caso notório da aquisição da 321 Crédito, por 110 M€ - à custa da sangria do SPU e de sucessivos empréstimos), desnatação do core por transferência de produtos e negócios rentáveis para o Banco CTT, etc

Nenhum dos principais desafios críticos relativos à sobrevivência do SPU e dos CTT é colocada em sede de Contrato de Concessão.

O papel do Estado não pode limitar-se ao exercício da função regulatória. O Regulador tem limitações de capacidade de intervenção na gestão.

Os CTT mantêm a situação crítica e complexa, extraordinariamente preocupante, que exige resposta urgente!

Por erros na estratégia de negócio, a situação financeira dos CTT é muito precária e vai agravar-se. A empresa está cada vez mais descapitalizada e depauperada. **As obrigações de serviço público não são cumpridas e a qualidade dos vários serviços SPU e não universal agrava-se.**

Presença pública no SPU é a situação normal na quase totalidade do mundo. Privatização total, só em 3 dos 50 maiores operadores postais do mundo (NL, PT e MY). **É, pois, urgente a intervenção do Estado nos CTT** para controlo efetivo da gestão e intervenção nas decisões estratégicas face aos desafios emergentes do setor postal sem descuidar o foco na obrigação fundamental do cumprimento e valorização do SPU, como outrora.

Finalmente, impõe-se a questão:

O Serviço Postal ainda tem alguma utilidade para os cidadãos, face à digitalização?

- À semelhança de outros serviços, como a saúde ou os transportes públicos, o SPU é categorizado como “**serviço de interesse geral**” e está sujeito a obrigações legais (comunitárias e nacionais), decorrentes da Diretiva Postal da EU e da Lei Postal.
- Em termos políticos, é um instrumento insubstituível de coesão territorial em territórios de baixa densidade.
- Numa ótica social, dá resposta às necessidades de segmentos vulneráveis da população (idosos, isolados, pessoas com limitações motoras, não bancarizadas ou infoexcluídas), que correspondem a 1,5 a 2 milhões de cidadãos “invisíveis”.
- Do ponto de vista económico responde a muitas outras necessidades dos clientes, empresariais e particulares, disponibilizando no seu portfolio, além das correspondências, encomendas e expresso, pagamentos, aplicações financeiras, serviços de governo e de proximidade, etc.
- Teste ácido, os incêndios florestais: a localização e contabilização final de vítimas e o pagamento de indemnizações aos agricultores, foram feitos pelos CTT (respetivamente pelas suas redes de distribuição e de atendimento), que foi considerado pelo Governo como o ator no terreno mais qualificado para o efeito.
- **Continua a ser um negócio rentável, em Portugal e na maioria dos países, e integra os serviços de interesse económico geral.**