

LIBERALIZAÇÃO
DO SERVIÇO
POSTAL - ANO 1

LIBERALISATION
OF POSTAL
SERVICES - YEAR 1

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



5ª Conferência Anacom

“LIBERALIZAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL: ANO UM”

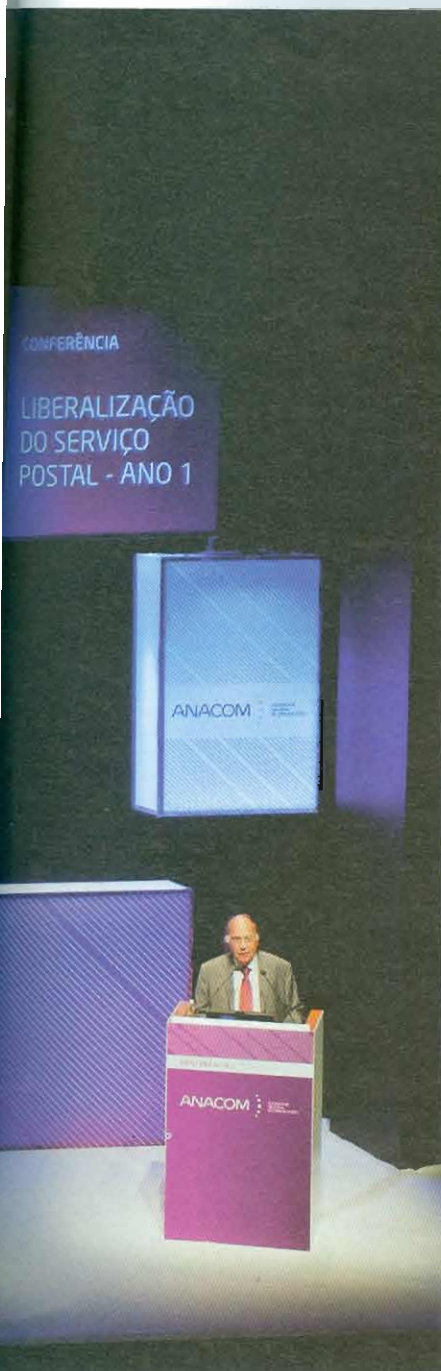
Teve lugar em Lisboa, a 6 de Outubro de 2011, a 5.ª Conferência Internacional da ANACOM, sob o tema “Liberalização do serviço postal: ano um”, que contou com a presença de oradores de diversas áreas do sector postal, desde autoridades reguladoras nacionais à indústria, passando por organizações internacionais.

SESSÃO DE ABERTURA

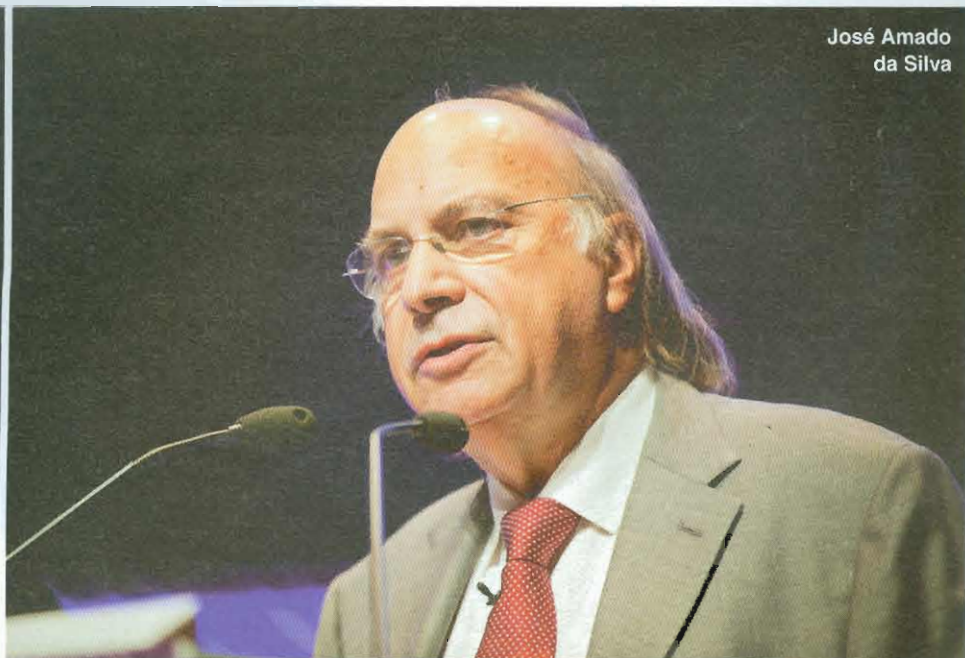
O presidente do Conselho de Administração da ANACOM, José Amado da Silva, abriu a conferência salientando que a natureza do tema em debate exige a sua abordagem no contexto internacional e não numa perspectiva meramente nacional.

Isto porque, embora Portugal ainda não tenha transposto a 3.ª Directiva Postal europeia, por força de constrangimentos vários, os serviços postais correspondem a um sector em que a liberalização já ocorreu. A discussão que se impõe não é a do início da liberalização, mas sim quais

os desafios que a liberalização vai trazer, nomeadamente no que concerne ao serviço universal. Garantir que os meios tradicionais de correio ficam salvaguardados no mercado liberalizado é fundamental, quer por uma questão de coesão social, quer pela não marginalização de



José Amado da Silva



Werner Stengg



cidadãos, uma vez que nem todos têm o mesmo acesso a meios electrónicos.

O presidente da ANACOM sublinhou ainda que, para além de factores de sustentabilidade e desenvolvimento do mercado postal, as transformações neste sector devem ter em conta a sociedade, sob pena de algumas delas poderem criar disfunções abruptas nos modos de vida da população. O segundo orador desta sessão foi Werner Stengg, representante da Comissão Europeia (CE) na qualidade de chefe da unidade de Serviços Online, que começou por salientar a importância do sector postal na economia da Europa, quer pela receita que gera e pela sua empregabilidade directa/indirecta, quer ainda pela importância que detém em termos de coesão social e territorial.

Tendo estes aspectos em linha de conta, as políticas estabelecidas pela União Europeia para o sector postal são exigentes e diversificadas e procuram estabelecer condições de sustentabilidade de emprego, crescimento e competitividade. Para Werner Stengg é essencial "garantir a alta qualidade, a eficiência e a confiança nos serviços postais prestados dentro e fora do território". Para que isso seja possível, é ainda necessário dar mais escolhas aos utilizadores, sem no entanto esquecer a salvaguarda do serviço universal postal. O representante da Comissão Europeia considerou ainda a dificuldade de conceber um modelo homogéneo para o mercado postal europeu, mas salientou que o seu alargamento poderá ser relevante quando associado à venda de bens e

serviços *online*, a nível interno e transfronteiriço, que proporcionará um acréscimo no volume de negócio na distribuição e entrega de encomendas postais.

"A REGULAÇÃO DA LIBERALIZAÇÃO POSTAL"

A moderadora deste painel foi Isabel Travessa, Gestora de Conteúdos e Chefe de Redacção da APDC.

A primeira oradora, Ruth Goldway, presidente da Comissão de Regulação Postal dos Estados Unidos (PRC), apresentou o trabalho e missão desta entidade e traçou um retrato do mercado postal norte-americano, que representa entre 40 a 50 por cento do correio mundial.

A PRC é uma agência federal independente que regula somente o operador

Rosa
Aza ConejoRuth
GoldwayJoëlle
Toledano

público US Postal Service (USPS), e não todo o sector postal. Até 2006, o regulador era apenas uma comissão que fixava as taxas postais, mas a regulação postal foi fortalecida nesse ano com o *Postal Accountability and Enhancement Act*. Esta lei introduziu mais flexibilidade no serviço postal, exigindo em troca maior transparência e responsabilização na prestação de contas.

Quanto à actuação da PRC, Ruth Goldway salientou vários aspectos, nomeadamente a aprovação dos aumentos das taxas postais dentro de um tecto de preços, o reporte anual ao Congresso sobre a situação financeira do USPS e a avaliação do cumprimento da regulação, bem como da adequação do serviço do operador. O regulador trata ainda das reclamações de expedidores de correio e do público. Abordando a questão da liberalização, a presidente da PRC explicou que os correios são o único monopólio dos EUA, constando mesmo da Constituição como

“ A NATUREZA DO TEMA EXIGE UMA ABORDAGEM NO CONTEXTO INTERNACIONAL E NÃO UMA PERSPECTIVA MERAMENTE NACIONAL ”

uma obrigação governamental. No entanto, desde 1971, a rede postal foi aberta a outros operadores, existindo liberalização do mercado ao longo da cadeia de valor, o que atraiu os privados para o negócio. Por outro lado, em resultado da lei de 2006, o USPS está a entrar mais agressivamente no mercado da distribuição de encomendas e conquistou alguma quota de mercado.

Referindo-se aos desafios do serviço universal, Ruth Goldway sublinhou o valor social que é atribuído pelos cidadãos ao serviço postal, sendo encarado como um símbolo nacional e um veículo de ligação com as pessoas. Por isso, embora o USPS atravesse momentos financeiramente

difíceis e se encontre sobrecarregado de obrigações resultantes da lei de 2006, a responsável da PRC lembra que o serviço postal continua a ter procura e que o USPS tem uma boa rede a explorar, com uma capilaridade única.

Trazendo o exemplo de Espanha, que criou, em Outubro de 2010, a Comissão Nacional do Sector Postal (CNSP), Rosa Aza, presidente deste regulador, referiu a liberalização gradual que ocorreu, em que até à abertura total do mercado havia uma área reservada para o prestador do serviço universal (Correos), estando a regulação a cargo do Ministério do Fomento. O financiamento do SU era feito através da área reservada e de transfe-

rências directas do Orçamento de Estado. Com a entrada em vigor da Lei 43/2010, a 1 de Janeiro de 2011, que transpôs a 3.ª Directiva Postal europeia, ocorreram diversas mudanças, nomeadamente: desapareceu a área reservada, passando a existir concorrência em todos os produtos e serviços, e mudou a forma de acesso dos operadores privados à rede pública. Este último ponto, explicou Rosa Aza, está a provocar alguma polémica, já que os operadores privados passaram a ter de entregar o correio num ponto específico da rede pública (grandes centros de distribuição), enquanto, antes da Lei 43/2010, podiam fazê-lo em qualquer ponto.

Quanto ao financiamento do serviço universal, foi criado um fundo, gerido pela CNSP, cujas fontes são os operadores postais, o Orçamento de Estado e outras fontes não definidas. Outro aspecto alvo de regulação por parte da CNSP são os direitos dos utilizadores, nomeadamente em termos de informação, condições de

acesso, nível de qualidade do serviço, protecção dos utilizadores com necessidades especiais, etc.

Identificando os desafios futuros, Rosa Aza salientou a necessidade de dotar de viabilidade financeira o sistema de prestação do SU, desenvolver de forma activa a concorrência no mercado e introduzir mecanismos de controlo da eficiência da prestação do serviço postal universal.

Joëlle Toledano, membro da direcção do regulador francês (ARCEP) e presidente do Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais (ERGP), trouxe uma perspectiva do mercado postal em França e do trabalho do grupo de reguladores.

À semelhança de outros reguladores, as principais preocupações da ARCEP são promover o serviço universal e o seu financiamento, garantir a existência de serviços acessíveis e promover a concorrência em benefício dos consumidores. Tendo trabalhado recentemente no desenvolvimento de novas ferramentas para avaliar cenários

de entrada no mercado e de novos procedimentos para apresentação de reclamações, o regulador francês está actualmente a estudar um novo tecto de preços, a avaliar o custo líquido das obrigações de cobertura territorial da La Poste, além das obrigações de serviço universal, e a trabalhar em matérias de qualidade de serviço.

Quanto ao ERGP, Joëlle Toledano salientou que o grupo não dispõe de uma estrutura dedicada a questões do quadro regulamentar, ao contrário do que sucede no BEREC, nem tem o objectivo de ser um instrumento directo de harmonização, apostando antes numa coordenação voluntária entre autoridades reguladoras nacionais (ARN) baseada em interesses comuns e melhores práticas. Para tal, possui diversos grupos de trabalho, dedicados a matérias como o custeio regulatório, a regulação do acesso, a satisfação do utilizador final ou o custo líquido do serviço universal. Os primeiros resultados do trabalho do ERGP são esperados no final de 2011.



Pedro Coelho



Ilse Wilczek



Jean-Paul Forceville



"NOVAS ESTRATÉGIAS PARA O MERCADO ABERTO"

A moderadora deste painel foi Alexandra Machado, do *Journal de Negócios*.

Salientando a importância do debate do tema da conferência, Pedro Coelho, vice-presidente do CTT – Correios de Portugal, começou por referir que o negócio dos correios enfrenta grandes desafios, fruto de mudanças sociais, económicas, tecnológicas e intelectuais, e que deixar tudo como está é uma morte anunciada e sem glória. Neste contexto, os CTT, cuja receita actual vinda do portefólio clássico ronda os 70%, têm vindo a diversificar a sua actividade e a introduzir tecnologias digitais no seu modelo de negócio, quer reforçando a oferta já existente, quer criando novos produtos. Pedro Coelho salientou ainda que os CTT têm procurado adaptar os seus produtos e serviços às necessidades do mercado de forma a garantir a sua sustentabilidade, aproveitando o prestígio da marca, a credibilidade da empresa e os postos espalhados ao longo do país.

Quanto à liberalização, o vice-presidente dos CTT espera que a regulação não ponha em perigo a rentabilidade operacional e, consequentemente, a viabilidade económica do operador do serviço postal universal, bem como a própria eficiência do mercado. Especificamente sobre o serviço universal,

Pedro Coelho defendeu que tem, por um lado, de constituir uma oferta abrangente, com especificações de qualidade que satisfaçam as reais necessidades dos utilizadores e, por outro, de permitir maior flexibilidade de actuação nos serviços e nos segmentos sujeitos a maior pressão concorrencial. "A aplicação da tarifa uniforme deve limitar-se ao correio de cariz social, e deve privilegiar-se maior flexibilidade tarifária e regulação *ex post* para correio em quantidade", afirmou.

Em relação aos custos das obrigações do serviço universal, Pedro Coelho considerou

laborais (mínimos remuneratórios da contratação sem termo).

Da Holanda, Ilse Wilczek, directora de relações públicas da Post NL, trouxe a experiência de uma empresa num mercado liberalizado, salientando que a internacionalização e diversificação da actividade é a principal estratégia da empresa. Por outro lado, a Post NL aposta em ter uma empresa especializada em cada ramo do serviço postal (correio tradicional e *online*, encomendas e internacional), já que considera que potencia a rentabilidade do negócio.

Quanto ao conceito do serviço universal,

“ A DISCUSSÃO QUE SE IMPÕE É SABER QUAIS OS DESAFIOS QUE A LIBERALIZAÇÃO VAI TRAZER, NOMEADAMENTE NO SERVIÇO UNIVERSAL ”

que terá de se consignar um mecanismo de financiamento efectivo, eventualmente o modelo de um fundo de compensação, para o qual todos os operadores do sector postal devem contribuir. O responsável dos CTT apelou ainda a uma regulação eficiente da entrada de novos operadores no mercado postal, com a imposição, ao nível do licenciamento, de regras ao nível dos serviços prestados (cobertura geográfica, frequência mínima da distribuição, etc.) e de condições

que terá de se consignar um mecanismo de financiamento efectivo, eventualmente o modelo de um fundo de compensação, para o qual todos os operadores do sector postal devem contribuir. O responsável dos CTT apelou ainda a uma regulação eficiente da entrada de novos operadores no mercado postal, com a imposição, ao nível do licenciamento, de regras ao nível dos serviços prestados (cobertura geográfica, frequência mínima da distribuição, etc.) e de condições



tervenção seguinte coube a Pierre Patry, da Solystic (França), que mostrou como a utilização de equipamentos e automatismos ao longo da cadeia de processamento do correio pode permitir ganhos significativos, já que, segundo um estudo recente, as perdas e quebras em todo o processo podem chegar aos 5% dos custos totais dos operadores. Pierre Patry explicou que a redução de perdas é fundamental para as empresas, já que os volumes de correio estão a diminuir. Seguiu-se a intervenção de Walter Trezek,

O segundo orador deste tema, Jacob Johsen, especialista em correio híbrido da Gemadec (Marrocos), defendeu que o correio híbrido é a solução mais lógica para a sustentabilidade das empresas de correio. Primeiro, porque a solução electrónica só por si se traduz numa eficiente redução de custos para a empresa, depois porque tem bastante impacto em termos de redução das emissões de carbono para o ambiente.

Para este especialista, a opção híbrida de distribuição de correio como modelo

colhas para os clientes, e acrescenta novas oportunidades de negócio.

SESSÃO DE ENCERRAMENTO

No fecho dos trabalhos da 5.ª Conferência Internacional da ANACOM, José Amado da Silva salientou que o maior desafio da regulação neste momento "é saber o que se vai regular" em tempos de mudança, uma vez que parte da actividade do sector postal já está liberalizada há algum tempo. Prova disso é o facto de o espaço digital passar de "antigo inimigo" do serviço postal tradicional, através do correio electrónico, para "um dos seus maiores aliados", designadamente por via do comércio electrónico.

No entanto, e apesar de tudo o que é defendido pelos oradores, o presidente da ANACOM ressaltou que o uso dos meios electrónicos não salvaguarda a confidencialidade e a privacidade de toda a informação, e esse é um dos aspectos mais importantes a ter em conta no âmbito da regulação. ■

“ O MAIOR DESAFIO DA REGULAÇÃO NESTE MOMENTO 'É SABER O QUE SE VAI REGULAR' EM TEMPOS DE MUDANÇA ”

da empresa Document Exchange Network (Áustria), que também avançou um cenário de perdas na ordem dos 40% no volume de correio nos próximos dez anos, mas frisando que continuará a existir espaço para um serviço postal mais rápido e estruturalmente mais leve. Defendendo uma modificação no modelo de negócio, Walter Trezek explicou a necessidade de retenção dos clientes nucleares, sejam eles remetentes ou destinatários, mas também a propriedade de processos, produtos e preços, e de rastrear os itens postais, processos facilitados pela utilização das novas tecnologias. O orador salientou também que os operadores postais devem alavancar a sua actividade nos princípios fundamentais do serviço postal: confiança, privacidade e universalidade.

O "Ambiente" foi o terceiro e último tema em debate neste painel. Pieter Reitsma, responsável pela área de sustentabilidade da International Post Corporation (IPC), da Bélgica, explicou que reduzir as emissões de carbono na indústria postal é uma preocupação da IPC, que criou uma plataforma global de medição e controlo dessas emissões, disponível aos seus parceiros.

Pieter Reitsma considerou que "tornar as empresas do sector postal mais ecológicas traduz uma efectiva redução de custos", tendo destacado medidas tão simples como a verificação regular da pressão dos pneus dos veículos afectos à distribuição postal, a medição dos gastos de energia em cada empresa e a opção por soluções com consumos de energia mais eficazes.

Segundo o responsável da IPC, em 2010, a indústria postal conseguiu reduzir as emissões de CO2 em 600 mil toneladas, isto porque foram gastos menos 120 mil litros de combustível, que, a um custo médio de 1,50€, equivaleram a uma redução de custos na ordem dos 180 milhões de euros.

de negócio tem ainda associadas outras vantagens, nomeadamente o aumento da qualidade do serviço postal em termos de redução de tempos de entrega, a segurança na distribuição e a flexibilidade de es-

