



**ANACOM – PLANO PLURIANUAL DE ATIVIDADES 2024–2026:
OBJETIVOS E AÇÕES ESTRATÉGICAS
COMENTÁRIO CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
15.09.2023**

I. NOTA PRELIMINAR

Os CTT agradecem a oportunidade para apresentarem o seu contributo para o plano plurianual de atividades da ANACOM para o próximo triénio.

Sendo a independência da ANACOM enquanto autoridade reguladora do mercado das comunicações um pilar essencial da sua atuação, essa independência traduz-se plenamente através de uma atuação informada. Nestes termos, é fundamental ouvir e considerar os contributos de todos os interessados na sua atuação, incluindo as empresas reguladas.

Em concreto, quanto às orientações estratégicas e respetivas ações, os CTT convidam a ANACOM a concretizar, detalhar e calendarizar cada ação em cada ano e / ou trimestre, quando aplicável, como já foi a sua prática, para além do que já resulta das atribuições e competências decorrentes do quadro regulamentar aplicável. Só assim o mercado poderá orientar-se com a previsibilidade necessária para a gestão eficiente de recursos.

Nomeadamente, no que ao sector postal diz respeito, lamentavelmente, são poucas e genéricas as referências, o que não permite antever a estratégia para o sector. Em particular, assinalamos a contínua (e desajustada) analogia com o sector das comunicações eletrónicas, cujo mercado, estruturalmente diverso, apresenta uma maturidade e tendência de evolução diametralmente oposta.

II. COMENTÁRIO AOS OBJETIVOS E AÇÕES

Objetivo 1

Contribuir para que todo o País obtenha o máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços postais e de comunicações eletrónicas, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica.

A respeito deste primeiro objetivo estratégico, os CTT reproduzem as notas enviadas a propósito da consulta para o plano de atividades do triénio anterior, quanto ao mesmo objetivo:



“Esta orientação estratégica, podendo ser pertinente para o setor das comunicações eletrónicas não serve o sector postal. Ao longo das últimas décadas, os dois setores, já fundamentalmente distintos na sua natureza, têm vindo a divergir de forma bastante acentuada. O setor postal não é uma indústria de rede de capital intensivo, mas uma indústria de trabalho intensivo, onde os elementos da infraestrutura são facilmente replicáveis, e que regista um baixo nível de barreiras à entrada no mercado e de custos afundados. Por outro lado, a procura está concentrada em grandes remetentes, como os bancos, seguradoras, utilities e Estado, enquanto nas comunicações eletrónicas, a procura é dispersa, com um elevado número de clientes individuais. Finalmente, enquanto este último mercado cresce, e assegura as necessidades dos utilizadores, não sendo necessário definir obrigações de Serviço Universal (SU), no setor postal o mercado está em declínio e continua a ser necessário designar um prestador para o SU.

No que à concorrência diz respeito, no setor postal, e no que concerne ao correio, a mesma advém sobretudo de outros modelos de negócio, tais como os de operadores que servem áreas específicas, as mais lucrativas, de consolidadores de correio e das próprias comunicações digitais. Relativamente às encomendas, o mercado é altamente competitivo e não requer intervenção. Assim sendo, a promoção da concorrência à imagem do setor das comunicações eletrónicas é desadequada.

No setor postal o objetivo estratégico essencial será antes assegurar a prestação do serviço universal, de forma sustentável, reconhecendo a sua importância social e o seu papel para a economia. Para tal é imperativo garantir a flexibilidade necessária para adaptar a operação postal e as obrigações do SU ao declínio da procura e à transformação do negócio, face ao aumento das encomendas e diversificação das volumetrias.”

Ora, no último triénio 2020 a 2022 – as tendências acima descritas acentuaram-se e as observações então feitas revestem ainda maior acuidade. No correio, apesar da diminuição acentuada do mercado como um todo (-60% do volume de correio entre 2001 e 2021), a concorrência tem vindo a afirmar-se. Já o mercado das encomendas, extremamente concorrencial e dinâmico, e não obstante o seu potencial de crescimento, representa ainda apenas 13,3% do tráfego total, de acordo com os últimos dados publicados relativamente ao primeiro semestre de 2023 (enquanto as correspondências representam ainda 72, 2%, no mesmo período), pelo que o seu crescimento está ainda longe de compensar o declínio de volumes nas correspondências.

Assim sendo, a sustentabilidade da prestação do serviço postal universal, também consagrada na lei postal, seria uma orientação estratégica essencial, a par da dinamização da concorrência e promoção dos direitos dos utilizadores.

Esta sustentabilidade, de vertente económico-financeira, requer um conhecimento do mercado e das necessidades dos utilizadores, que atualmente não está disponível, pelo que seria muito pertinente fazer um estudo objetivo destas necessidades e comportamentos. Tal estudo permitiria uma melhor adequação das ações da competência da ANACOM à realidade atual do mercado.



Objetivo 2

Assegurar uma proteção máxima dos direitos dos utilizadores das comunicações, em todo o território e, em especial, junto das populações mais vulneráveis, através da promoção de um enquadramento regulatório que dê prioridade à informação e transparência e que desincentive e sancione más práticas.

Os CTT acompanham este objetivo e a manutenção do mesmo no centro das prioridades da ANACOM. Designadamente, a proximidade às populações e o apoio aos cidadãos mais vulneráveis é uma das principais prioridades dos CTT enquanto prestador do serviço público de correios.

Neste contexto, cumpre reiterar a grande evolução na digitalização e hábitos de utilização dos serviços que aconselhariam ações no sentido de um melhor conhecimento do mercado, como acima referido.

Objetivo 3

Fortalecer e responsabilizar a regulação em Portugal, através do respeito integral pela sua autonomia, isenção e independência e da exigência de um cumprimento rigoroso da sua missão, nomeadamente através da partilha de informação e conhecimento e da promoção da eficiência e da economia de meios e recursos indispensáveis à assunção plena das suas responsabilidades

Uma ação regulatória independente é uma ação informada e objetiva, baseada em factos. Pese embora a divergência dos CTT quanto a muitas das medidas adotadas, a ANACOM é uma autoridade exigente e rigorosa. No entanto, no que ao sector postal diz respeito, a base de informação atualmente disponível mereceria um investimento de atualização, destinado ao robustecimento da fundamentação de facto das decisões, avaliações de custo-benefício e proporcionalidade medidas regulatórias, atendendo aos fins a que as mesmas se destinam prosseguir.

III. AÇÕES

Relativamente ao setor postal, reitere-se, para além da referência sumaríssima às competências derivadas da lei (arrumadas sucintamente na ação 15), a ANACOM destaca apenas o processo que antecede a avaliação da aplicação da Diretiva Postal, preparatório de uma eventual revisão em preparação pela Comissão Europeia. Neste contexto, os CTT sugerem que esta participação seja precedida de consulta ao mercado, através da promoção de fóruns de discussão pública e recolha de informação mais atualizada sobre o mercado português.

Em paralelo, vimos reiterar a proposta de inclusão no plano de atividades da realização de um estudo sobre as necessidades dos utilizadores em Portugal, de modo a atualizar os dados do [Estudo sobre](#)



[as necessidades dos consumidores de serviços postais](#), realizado pelo Instituto de Marketing Research (IMR) em 2017. Sendo os últimos dados de 2016 e dada a dinâmica do mercado e queda acentuada do tráfego, se já em 2019 parecia fundamental atualizar os dados disponíveis, esta necessidade é agora ainda mais premente. Tal exercício deveria também incluir uma análise mais aprofundada da valorização dos serviços postais pelos utilizadores do serviço ocasional, para aferir de forma mais exata as efetivas necessidades que as obrigações do SU devem suprir.

Uma melhor compreensão da evolução da procura e das necessidades dos utilizadores, permitiria uma regulação assente em factos objetivos, obtidos com rigor científico, através de estudos especializados, trazendo uma legitimidade acrescida à ação do regulador, bem como uma maior aderência das medidas regulatórias à realidade do mercado quer do lado da procura quer do lado da oferta.
