



**- PROJECTO DE REGULAMENTO QUE DEFINE REGRAS
PARA AVALIAÇÃO PELA ANACOM DAS COMUNICAÇÕES
DA CONCESSIONÁRIA DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL
DE ENCERRAMENTO OU REDUÇÃO DO HORÁRIO DE
FUNCIONAMENTO DE ESTABELECIMENTOS POSTAIS -**

(COMENTÁRIOS)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



1. Introdução:

É com confesso agrado que constatamos a manifestação de interesse sério do ICP – ANACOM em actuar neste domínio, regulando uma área de inquestionável interesse para os consumidores, como é o processo de avaliação e de decisão sobre o encerramento ou redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais.

Esta questão, como é público, tem gerado muita polémica nos últimos anos, principalmente após ter sido conhecida, em 2004, a intenção da anterior administração dos CTT em proceder ao “liminar” encerramento (ou passar a exploração para terceiros) de cerca de 569 das 1.073 estações de correio existentes, com particular relevância nas estações localizadas em pequenas povoações.

Aliás, o (pouco transparente) processo de intenções então levado a cabo pelos CTT acabou por levar à realização de uma audição pública das principais entidades interessadas junto da Comissão Parlamentar de Obras Públicas, Transportes e Comunicações e à interrupção aparente desse processo.

Entendendo nós que o encerramento ou a redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais terá de ser necessariamente precedido de uma completa análise sobre o impacto que tal decisão irá ter sobre as necessidades e a própria qualidade de vida dos cidadãos que esse estabelecimento serve, consideramos como muito positiva a presente iniciativa de regulação.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



2. Análise na generalidade:

1 – Como se encontra bem expresso no n.º 1 da Cláusula 5.ª do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, os CTT estão obrigados a *“estabelecer, manter e desenvolver, em moldes adequados à eficaz prestação do serviço universal, a rede postal pública, a qual abrange designadamente o conjunto de meios humanos e materiais afectos à prestação do serviço postal universal, designadamente (...) c) as estações de correios”*.

De facto, na qualidade de concessionária do Serviço Postal Universal, os CTT – Correios de Portugal, SA, estão vinculados a um conjunto de obrigações fundamentais à preservação da natureza de universalidade do serviço que prestam, nomeadamente, entre outras, de *“garantir a prestação dos serviços concessionados em todo o território nacional, não devendo demonstrar preferência ou exercer discriminação, indevida ou injustificada, relativamente a qualquer pessoa, singular ou colectiva, que os requeira” (al. a) do n.º 1 da cláusula 8.ª)*, bem como *“garantir a todas as pessoas, em paridade de condições, a igualdade e a transparência no acesso e na utilização dos serviços concessionados, mediante o cumprimento dos requisitos e o pagamento dos preços correspondentes” (al. e) do n.º 1 da cláusula 8.ª)*.

E é a todos os níveis (social, económico) fundamental assegurar a satisfação das necessidades de serviços postais das populações, bem como das entidades públicas e privadas dos mais variados sectores de actividade. Mais, deverão tais necessidades serem satisfeitas com elevados padrões e níveis de qualidade de serviço, tal a sua reconhecida importância.

2 – Quer tudo isto dizer que os serviços prestados pelos CTT, que não apenas os concessionados pelo Estado, atingem uma importância extrema para as populações e entidades, ao ponto de constituírem factor de desenvolvimento regional e local.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Assim sendo, o encerramento ou redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais, em especial, das estações de correios, deverá ser forçosamente equacionado por outros critérios de gestão e de racionalização de meios técnicos e humanos, que não o simples recurso a critérios meramente economicistas.

Aliás, é preciso não esquecer que da oferta total dos CTT, segundo os dados estatísticos de Dezembro de 2002, apenas 28% correspondem a Estações de Correio, sendo os outros 72% correspondentes a Postos de Correio (que são explorados por terceiros em regime de avença).

O próprio ICP – Anacom, em 2003 e a propósito da audição por si promovida relativa ao convénio de objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviço, concluiu pela *suficiência* do número de estações de correio existentes.

A nosso ver, de tal conclusão da autoridade reguladora só pode resultar a leitura de que qualquer futura redução significativa de estações de correio dos CTT, quer quanto ao seu número total, quer quanto à sua dispersão geográfica, tornará então *insuficiente* esse número de estações.

Para a DECO, qualquer redução injustificada (que não apenas por critérios económicos) do número de estações de correio existentes poderá pôr irremediavelmente em risco a obrigação dos CTT em assegurar a existência e disponibilidade de uma oferta de serviço postal universal, integrada por um conjunto de serviços postais de carácter essencial prestados em todo o território nacional, de forma permanente, em condições de qualidade adequada e a preços acessíveis para todos os utilizadores, que é, diga-se, um dos princípios orientadores da Lei de Bases dos Serviços Postais.

No nosso entender, qualquer processo de reestruturação dos CTT não poderá passar pela eliminação lapidar de estações que apresentem resultados menos positivos e, antes sim, pela manutenção e melhoria das infra-estruturas e serviços já existentes.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA
Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99
E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



3 – Factor indissociável da rentabilidade das estações de correios será, certamente, a qualidade dos serviços aí prestados. E neste ponto, como é do cabal conhecimento, do ICP – Anacom, os últimos anos têm demonstrado uma queda acentuada na qualidade dos serviços prestados pelos CTT.

De facto, a concessionária do serviço postal universal não tem conseguido disponibilizar uma oferta permanente de serviços postais com a qualidade definida no(s) respectivo(s) Convénio(s) firmado(s) com o Estado, como esta associação amplamente demonstrou num estudo por si realizado e publicado na revista PROTESTE n.º 248 (24 de Junho de 2004).

Aliás, à mesma conclusão chegou o próprio ICP – Anacom, que, em Abril do último ano, decidiu aplicar aos CTT a penalização prevista no artigo 5.º do Convénio de Qualidade do serviço postal para 2001 – 2003, pelo desrespeito da concessionária pelos níveis de qualidade de serviço aos IQS aplicáveis naquele ano.

E já que nos referimos a Convénios de qualidade, refira-se que fazendo uma comparação entre o primeiro (2001/2003) e o segundo convénio (2004/2005), tivemos oportunidade de constatar que para avaliar o serviço dos CTT, o peso de alguns indicadores (exactamente aqueles onde o seu desempenho tinha sido mais negativo) foi reduzido e algumas metas limitadas no tempo, traduzindo-se num inaceitável abrandamento do grau de exigências, em benefício óbvio dos CTT.

3. Análise na especialidade:

O texto do projecto e as regras de avaliação nele propostos merecem a nossa global concordância. No entanto, permitimo-nos fazer algumas observações visando uma maior clarificação do texto do projecto de regulamento *sub* análise:

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



1 – No que se refere ao conjunto de parâmetros sujeitos a avaliação pela ANACOM, na apreciação das comunicações da concessionária de deliberações que envolvam o encerramento de estações de correio (artigo 2.º), pensamos que seria pertinente a introdução de um outro parâmetro de avaliação: **Medidas tomadas pelos CTT para contrariar a necessidade de encerramento** (da estação de correios).

De facto, a decisão de encerramento de uma estação de correios não poderá nunca revestir natureza arbitrária e imediata dos CTT, devendo sim constituir a última medida a tomar, depois da verificação obrigatória de muitas outras destinadas a contrariar tal efeito.

Enquanto associação de defesa de consumidores, preocupa-nos sobretudo o facto de o encerramento de estabelecimentos postais poder ter como consequência dificuldades no acesso por parte da população abrangida pelos serviços até aí disponibilizados pelo estabelecimento a encerrar.

O encerramento de um estabelecimento postal deverá ter sempre subjacente a existência de alternativa credível para as populações abrangidas, que não implique um aumento significativo das distâncias a percorrer, nem a redução dos serviços postais disponibilizados ou a deterioração dos níveis de qualidade do serviço.

2 – Numa altura em que muito se fala de produtividade e criatividade e uma vez que a realidade das estações de correios localizadas no interior do país não pode ser comparável com a das estações localizadas nos grandes aglomerados urbanos, certamente deverá existir uma abertura suficiente, por parte dos CTT, no sentido de ser possível a realização de projectos locais destinados a melhor combater fenómenos de exclusão geográfica e assim melhor servir à população.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



A existirem tais projectos (v.g.: serviço de correios ambulante em veículos devidamente equipados para a prática dos principais serviços postais, etc.), deverão tais projectos ser forçosamente tidos em conta na avaliação da ANACOM quanto ao encerramento da estação de correios.

3 – Por razões óbvias, as medidas ora sugeridas deverão também ser tidas em linha de conta na apreciação das comunicações da concessionária de deliberações que envolvam o encerramento de estações com subsequente criação de postos de correio (artigo 3.º).

E no que respeita à substituição de estações de correios por postos de correio, convém ainda salientar que, na apreciação das comunicações da concessionária, qualquer deliberação, para além de outros aspectos relevantes, deverá tomar em consideração a obrigação da concessionária em garantir a continuidade da prestação dos serviços em causa no fim do contrato ou no caso da sua denúncia por uma das partes.

Além disso, parece-nos fundamental que a oferta de serviços postais em estabelecimentos de particulares ou outros seja (passe a ser) sempre objecto de monitorização por parte da entidade reguladora, por forma a garantir a manutenção dos padrões de qualidade de serviço estabelecidos.

4 – Congratulamo-nos pelo facto de vir consagrada no artigo 5.º proposto a possibilidade da ANACOM poder consultar outras entidades, designadamente associações de consumidores, sempre que considere o seu parecer relevante para o processo de decisão.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Em relação à questão da dispensa dessa mesma consulta, quando “*a concessionária faça acompanhar a sua comunicação de parecer relativo ao encerramento ou redução do horário de funcionamento do estabelecimento postal em causa previamente emitido pelas entidades que a ANACOM consultaria*” (artigo 5.º), pensamos que, no entanto, deverá ser dado conhecimento à entidade em causa a razão da dispensa de consulta, uma vez que a concessionária, aquando do pedido de parecer, pode não ter fornecido à entidade consultada a totalidade dos elementos posteriormente entregues à ANACOM, porventura, fundamentais para a decisão tomada.

São estes os comentários que nos apraz tecer sobre o documento em análise.

DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

LSP/Anacom/Encerramento Estações CTT.Doc.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>