



Liberalização dos serviços postais

Os serviços postais constituem um instrumento essencial para a comunicação e o comércio, não apenas na vertente económica, mas igualmente social. Ora, ao longo dos anos, temos vindo a assistir a um progressivo esvaziamento do próprio objecto do serviço postal universal, nomeadamente no que respeita à eliminação de estações de correios, nas regiões do interior, bem como a redução progressiva da área reservada, ao longo dos últimos anos decorrentes de Directivas Comunitárias.

A DECO naturalmente é favorável a um processo de liberalização dos serviços, desde que sejam introduzidas e asseguradas um conjunto de medidas adequadas aos interesses dos consumidores.

Não obstante, considera a DECO que a prestação do serviço não tem evoluído no sentido que seria desejável, tal como se comprova pelos últimos estudos realizados pela nossa Associação. Estes mostraram um desempenho do incumbente abaixo dos objetivos de qualidade convencionados e colocam em evidência a existência de grandes assimetrias regionais na qualidade de serviço. Portugal é um país marcado por fortes condicionalismos ligados à geografia física e humana – população concentrada no litoral versus interior com baixas densidades populacionais, a que se somam zonas de topografia difícil e isoladas (não esquecendo as ilhas) – fatores que constituem motivos de preocupação acrescida quanto à manutenção dos princípios do serviço universal no quadro de um mercado totalmente liberalizado.

Tememos por isso que a liberalização não traga mais escolha, maior qualidade e melhores preços. Em nosso entendimento não basta a criação de normas, importa sobretudo que elas sejam devidamente implementadas e monitorizadas.

Para tanto, é para nós fundamental que sejam cumpridos os princípios subjacentes a este serviço de interesse geral tão importante para a coesão nacional, nomeadamente, a acessibilidade, a igualdade, continuidade, qualidade e segurança, participação das organizações de defesa do consumidor, transparência e a promoção da resolução alternativa de conflitos, sem os quais todos este processo de liberalização pode ser posto em causa.

No que respeita especificamente ao projecto lei, as principais preocupações da DECO são:

1. Desde logo e como questão prévia, a falta de informação aos consumidores deste processo de liberalização, tendo em vista prepará-los para o efeito. Desconhecemos e os consumidores também, a promoção de campanhas de informação que lhes permita ter conhecimento da forma como se pretende implementar todo este

- processo, na medida em que o mesmo trará seguramente consequências para os consumidores que residem nas zonas rurais e mais isoladas.
2. No que respeita à caracterização do serviço universal, nomeadamente quando se refere que este deve assegurar a satisfação das necessidades dos consumidores através de preços acessíveis. Mais uma vez, temos o maior receio que através deste processo, contrariando aliás o espírito do próprio diploma, se discrimine de forma negativa os consumidores que residem em regiões mais isoladas, e maiores utilizadores deste tipo de serviço, e nessa medida preconizamos a clarificação desta acessibilidade, devendo ponderar-se a hipótese de limitação de preços ou até a tarifa única em algumas regiões não apenas por razões de interesse público, tendo em vista a especial protecção daqueles.
 3. Por outro lado e ainda no que respeita ao objecto do serviço universal postal, nos termos da proposta ora analisada, também vemos com preocupação a redução do conteúdo deste serviço mormente no que respeita à redução de encomendas postais de 20 Kg para 10 Kg, não se vislumbrando a razão subjacente para tal, sendo, por isso, redutora dos interesses dos consumidores.
 4. Para a DECO é também fundamental a revisão do Regulamento de qualidade de Serviço no que respeita aos indicadores, devendo aliás em nosso entendimento, ser consagrada a regra da compensação automática sempre que estamos perante o incumprimento daqueles, aliás à semelhança de outros sectores, penalizando os agentes económicos e compensando de forma automática os consumidores lesados. Naturalmente que uma fiscalização efectiva se revela essencial para o cumprimento de todo este processo.
 5. Relativamente ao licenciamento, a DECO considera fundamental a introdução de um novo requisito que se prende com a solvabilidade económica do agente que se propõe prestar estes serviços. Para além disso, é particularmente preocupante a situação já hoje vivida em que os CTT contratam empresas de outsourcing que fazem a distribuição de correspondência dos consumidores, sem estar devidamente identificadas e ocorrendo, como tem sido noticiado, extravios dessa correspondência, alguma dela absolutamente essencial para a sobrevivência económica dos consumidores. Daí a preocupação da DECO, aquando da efectiva liberalização, nomeadamente no que respeita à protecção de dados pessoais e da vida privada.
 6. Por último, já verificámos a alteração do projecto, no que respeita à resolução de conflitos, na medida em que apenas se preconizava o livro de reclamações. Ora tal como consta do nosso parecer, este tem como fim último a instauração de um processo contra-ordenacional, quando na verdade se pretende um efectivo tratamento autónomo de resolução de conflitos concretos. Contudo, da alteração da proposta, ora em análise, questionamo-nos de que forma esta regra que consagra a obrigatoriedade dos prestadores de serviço promoverem autonomamente a resolução alternativa de conflitos, pode ser compatibilizada com a arbitragem necessária decorrente da Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

ANEXO: Estudos realizados e publicados na revista Proteste.