



Artículo de opinión

LA REGULACIÓN POSTAL Y DISTINTAS FORMAS DE APOYO A LOS OPERADORES EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID -19



Dra. Carol Dolinkas
Jefa del Departamento de Relaciones Internacionales de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones URSEC

Jefe Departamento de Relaciones Internacionales de Ursec, integró el Comité Gerencial de 2011-2020. Es Doctora en Derecho y Ciencias Sociales (Universidad de la República), con Posgrado en Relaciones Internacionales de CEPADE - Universidad Politécnica de Madrid y es Licenciada en Psicología por la Facultad de Psicología de la Universidad de la República. Ingresó a la función pública en la Administración Nacional de Correos, desempeñándose como Jefe de Departamento Contencioso de la Asesoría Jurídica y Gerente de Asesoría Internacional de 1996- 2001, en que se incorpora a URSEC como Jefe del Departamento de Relaciones Internacionales.

Ha trabajado como consultora UPU-UPAEP en varios países de la región, copreside el Grupo de Gobernanza e integra la Asesoría Jurídica Permanente de UPAEP.



El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud de Wuhan -China- notificó a la Organización Mundial de la Salud la existencia de varios casos de neumonía. Luego se determinó que los mismos eran causados por un nuevo coronavirus (COVID-19). La rapidez en los contagios permitió a la Organización Mundial de la Salud (OMS) considerar que la COVID-19 fuera caracterizada como pandemia, lo que ocurrió el 11 de marzo de 2020. Dicha situación cambió las prioridades y el accionar de los gobiernos en todo el mundo, provocando una parálisis en las economías mundiales. Como consecuencia varios servicios e industrias se vieron detenidos, debido a las estrictas medidas sanitarias y de aislamiento implementadas y otros tantos debieron reinventarse.

En ese contexto el sector de las comunicaciones integrado por telecomunicaciones y servicios postales, ha sido quizá uno de los que emergió como fundamental para enfrentar este cambio radical en la vida de las personas. Repentinamente se debió implementar el teletrabajo, la educación a distancia, la telemedicina, las comunicaciones a través de diversas plataformas, incluso el uso de tecnología para mantener los vínculos de nuestro entorno.

Al respecto de esta particular situación se expresaron en una declaración conjunta el Secretario General de UNI Global Union, Sr. Christy Hoffman y el Director General de la Unión Postal Universal Sr. Bishar A. Hussein, como sigue:

“En tiempos de cierres y de reducción de la actividad social y económica, los servicios postales siguen funcionando como uno de los pilares de la sociedad. La red postal asegura la comunicación diaria y la entrega de bienes a todos, incluso durante una crisis. La actual pandemia de COVID-19 ilustra por qué el servicio postal universal debe considerarse esencial. Cuando las opciones de comunicación de que dispone el público son limitadas y se restringe la libre circulación, la red postal presta un servicio fiable a todos los hogares y proporciona acceso a una serie de servicios, desde la entrega de artículos domésticos hasta soluciones de pago.”

Dichas expresiones permiten comprender el rol indispensable del sector postal en la sociedad acercando personas y empresas, demostrando su función de brazo ejecutor de políticas públicas -junto a los gobiernos-, entregando en lugares remotos tanto víveres, artículos de higiene, medicinas, como proporcionando soluciones de pago. El sector postal contribuye de este modo además, a cerrar la brecha digital aún hoy existente en el mundo.

Qué papel debieron jugar los reguladores durante la pandemia? Sin duda que la emergencia sanitaria les implicó también un desafío, ya que la reglamentación del sector debe entenderse en sentido amplio, y debía ser hecha en un marco de cumplimiento estricto de las medidas sanitarias, establecidas en cada país.

Además de velar por el cuidado de trabajadores, los reguladores tienen como “foco” indispensable el amparo y la protección de los usuarios y clientes. En esa línea de acción se dispusieron a nivel mundial un sin número de medidas, que van desde la declaratoria de “esencialidad” del servicio postal, a la adopción de normativa flexible y de rápida implementación, incluyendo cambios en los servicios.

La flexibilidad fue y es el gran desafío para la regulación. Es tan necesaria que, -si bien quedó de manifiesto durante la pandemia ocasionada por el COVID-19-, debe continuar siendo una herramienta eficaz para enfrentar la vertiginosidad con que se suceden los cambios del sector.

Desde el regulador ha sido fundamental garantizar, - donde no estuviera disponible aún- los derechos de los usuarios a realizar los trámites sin necesidad de salir de su casa, ese derecho devino indispensable durante el aislamiento. Hubo que adoptar normativa, establecer nuevos protocolos de servicios, disponer cambios - como la sustitución de firmas en dispositivos móviles, para evitar contacto al compartir pantallas-, y procurar procedimientos alternativos fiables. El apoyo a todos los operadores se da también velando por el cumplimiento de las normas de seguridad para empleados y clientes; informando y entregando material relativo al cuidado de personas e instalaciones, asegurando así la entrega de los envíos a quienes más lo necesitan.

Centrados en el usuario los reguladores debemos apoyar acciones para alcanzar una digitalización más rápida, ofrecer seguridad al momento de brindar datos sensibles y generar confianza. La mejora regulatoria debe ser permanente y oportuna para que los cambios necesarios, se hagan en el momento adecuado, sólo así pueden tener el efecto deseado. En ese camino es que también se debe trabajar para que el acceso a Internet esté garantizado.

Si algo ha demostrado esta crisis en forma prístina, es la sinergia existente entre telecomunicaciones y servicios postales; para quienes aún lo dudaban, las soluciones surgidas para enfrentar la presente situación, nos vinieron a mostrar las respuestas.

Luego que la situación sanitaria mejore, será necesario impulsar la economía en todo el mundo. En ese camino la economía digital será imperiosa y necesaria, además de jugar un papel de motor dinamizador. Con ese marco de fondo, ¿alguien puede dudar el papel clave del sector postal como eslabón fundamental del comercio electrónico? Esa instancia deberá encontrar a reguladores y operadores -cada uno desde su rol-, unidos en procura de ofrecer lo mejor a quienes habitan nuestros territorios y utilizan nuestros servicios.

Para finalizar deseo compartir una reflexión que guarda relación con las acciones posibles de apoyo a los operadores postales. Los reguladores estamos llamados a garantizar un correcto marco normativo, esto implicará la revisión del actual repositorio de normas para verificar si el mismo es adecuado a un entorno cada vez más cambiante y desafiante. Quizá sólo se necesite una ligera actualización, pero nos parece que este momento es ideal para realizar una simplificación regulatoria -la mayor posible-, en la que se cuente con la participación de todos los actores involucrados, lo que redundará en el éxito del sector. Ser eficientes y eficaces en nuestra tarea, constituirá nuestro mejor aporte.



Opinion article

POSTAL REGULATION: DIFFERENT FORMS OF SUPPORT TO POSTAL OPERATORS IN TIMES OF PANDEMIC - COVID-19



Dr. Carol Dolinkas
Head of the Department of International Relations of the Communications Services Regulatory Unit
URSEC

Head of the Department of International Relations at Ursec, made up of the 2011-2020 Management Committee. She has a PhD in Law and Social Sciences (University of the Republic), a Postgraduate degree in International Relations from CEPADE - Polytechnic University of Madrid and a Bachelor of Psychology from the Faculty of Psychology of the University of the Republic. He entered the public function in the National Postal Administration, serving as Head of the Litigation Department of the Legal Department and Manager of International Law from 1996-2001, in which he joined the Department of International Relations at URSEC. She has worked as a UPU-UPAEP consultant in several countries in the region, co-chairs the Governance Group and is a member of the Permanent Legal Department of UPAEP.



On december31th, 2019 the Wuhan Municipal Health Commission notified the World Health Organization (WHO) about the existence of several cases of pneumonia. Then it was determined that they were caused by a new coronavirus (COVID-19). This fact led to the WHO on March 11, 2020 characterized that this situation could be a pandemic. This issue hanged the priorities and actions of governments around the world, causing interruptions in all the economies. As a consequence, several services and industries were paralyzed, due to the strict sanitary measures implemented and others had to reinvent themselves.

In this context, communications sector - including telecommunications and postal services- perhaps has been one of those that emerged as fundamental to face this radical change in people’s lives. Suddenly, we needed to implement home office, e-learning, online medicine, usage of different platforms to work, including the use of technology to be in contact with our families. Regarding this particular situation, the General Secretary of UNI Global Union, Mr. Christy Hoffman and the Director General of the Universal Postal Union, Mr. Bishar Hussein, expressed together:

“In times of reduced social and economic activities, the postal service continues working as one of the pillars of the society. The postal network ensures daily communication and the delivery of goods to everyone, even during a crisis. The current COVID-19 pandemic illustrates why the universal postal service should be considered essential. When the communication options available to the public are limited and the free movement is restricted, the postal network provides a reliable service to all homes and provides access to a range of services from delivery of goods to payment solutions”.

These expressions give us the key to explain the important role of the postal sector in the society once again, bringing people and companies closer together, showing its role as executor of public policies -with the governments-, delivering in remote places: goods, sanitary products, medicines, as well as providing payment solutions. In this way postal sector also contributes to closing the digital divide that exists today in the world. What is the role of regulators in this pandemic? There is no doubt, that the health emergency implied a challenge for regulators, including new regulations for the sector in a broad sense, in a framework of strict compliance with the sanitary measures established in each country.

As well as ensuring the care of workers, the protection of our clients is essential, for whom we work.

In this line of action, a number of measures were taken around the world, ranging from the declaration of “essentiality” of the postal service, to the adoption of flexible regulations with quick implementation, including changes in different services.

Flexibility is the great challenge for regulation, maybe it was clear during the pandemic caused by COVID-19, but this should continue as a tool to face the vertiginous changes in the sector.

For regulators, it is very important to guarantee users the right to carry out all procedures without having to leave home. Also, adopting specific regulations, establishing new protocols, changing some requirements (for example replace signatures in devices to avoid contact when sharing screens), and seeking reliable alternative procedures. Above all, it is also important to consider the safety regulations for employees and customers, inform and deliver material related to care people and premises and ensure the delivery of shipments, to those who need it, most.

With the focus on users and clients, regulators must also ensure faster digitalization, offer security when providing sensitive data and develop trust.

Regulatory improvement must be permanent and timely so that necessary changes are made at the right time, only in this way can they have the desired effect. It is also necessary to work really hard to guarantee internet access.

If there is something that this crisis has shown very clearly, is the synergy between telecommunications and postal services. For those who doubted it, the solutions to face the present situation come to give us the answers.

After we recover from this health situation, it will be necessary to move the economy in the world. In this case, digital economy will be imperative and necessary, as well as a dynamic engine.

With this framework, can anyone doubt the role of the postal sector as a fundamental component of e-commerce? This will find regulators and operators working in close relationship each one in its role, trying to achieve a common goal to provide the best to all those who live and use our services in our countries.

To conclude I understand that to support the operators effectively, regulators are called to guarantee a correct regulatory framework. This will involve the reviewing of the current set of regulations to verify whether they are suitable for this changing and challenging environment.

Perhaps we only need a simple update, but for us this moment is ideal to carry out a regulatory simplification – the greatest possible- in which all actors of the sector should be involved, in order to achieve success.

