



B. Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

1. Εισαγωγή

Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, στόχος της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τις αρμοδιότητές της, όπως αυτές ορίζονται στο Ν.2668/1998, είναι η διασφάλιση της λειτουργίας του υγιούς ανταγωνισμού και της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ), καθώς και η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς όφελος των καταναλωτών. Υπό αυτό το πρίσμα, η ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του 2002 θέσπισε διαδικασίες εποπτείας της ταχυδρομικής αγοράς, με σκοπό την ομαλή λειτουργία της. Επίσης, διεξήγαγε μελέτες προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός συμμόρφωσης των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών στις υποχρεώσεις τους και να εκτιμηθούν τα αναγκαία μέτρα που έπρεπε να ληφθούν για την περαιτέρω ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς και την ενίσχυση του ανταγωνισμού, με στόχο πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

2. Θεσμικό Πλαίσιο

Η Οδηγία 1997/67/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το Ν.2668/1998. Σε εκτέλεση του ανωτέρω Νόμου εκδόθηκαν οι ακόλουθες Κανονιστικές Πράξεις:

- ▶ ΥΑ 57810/1999⁸⁵: Με την εν λόγω ΥΑ καθορίστηκαν οι προϋποθέσεις και τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την απόκτηση Γενικής Άδειας Πα-

ροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και άλλα σχετικά θέματα.

- ▶ ΥΑ 53828⁸⁶: Τροποποιήθηκε το σχετικό άρθρο της προηγούμενης ΥΑ 57810/1999 που αφορούσε στη μείωση των τελών Γενικής Άδειας.
- ▶ ΥΑ 25961⁸⁷: Με την εν λόγω ΥΑ καθορίστηκαν οι προϋποθέσεις και τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την απόκτηση Ειδικής Άδειας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και άλλα σχετικά θέματα.
- ▶ ΥΑ 29030⁸⁸: Καθορίστηκαν οι περιπτώσεις στις οποίες επιβάλλεται η παροχή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- ▶ ΥΑ 79293⁸⁹: Με την εν λόγω ΥΑ καθορίστηκαν οι ποιοτικές προδιαγραφές και οι όροι παροχής ΚΥ.

Το 2002 εκδόθηκε η νέα Οδηγία 2002/39/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, η οποία αφορά στο περαιτέρω άνοιγμα των κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών στον ανταγωνισμό και επικεντρώνεται στη διασφάλιση της παροχής ΚΥ και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Με την ανωτέρω Οδηγία τροποποιείται κυρίως το άρθρο 7 της υφιστάμενης Οδηγίας 1997/67/ΕΚ, καθορίζοντας χαμηλότερο όριο βάρους για τις υπηρεσίες που μπορούν να ανατεθούν κατ' αποκλειστικότητα στους Φορείς Παροχής ΚΥ. Το ελληνικό δίκαιο δεν έχει ακόμη εναρμονισθεί με την ανωτέρω Οδηγία.

3. Η Απελευθέρωση της Αγοράς

Στην Ελλάδα, όπως και στην υπόλοιπη Ευρώπη, εφαρμόζεται το μοντέλο της ελεγχόμενης σταδιακής απελευθέρωσης. Το συγκεκριμένο μοντέλο ε-

⁸⁵ ΦΕΚ 437/Τεύχος Δεύτερο/23-04-1999

⁸⁶ ΦΕΚ 1580/Τεύχος Δεύτερο/28-12-2000

⁸⁷ ΦΕΚ 671/Τεύχος Δεύτερο/30-05-2000

⁸⁸ ΦΕΚ 683/Τεύχος Δεύτερο/02-06-2000

⁸⁹ ΦΕΚ 1588/Τεύχος Δεύτερο/29-12-2000

ξασφαλίζει στους πολίτες, πέρα από τα οφέλη που προσφέρει ο ανταγωνισμός και η ελεύθερη επιχειρηματική δραστηριότητα, την ομαλή μετάβαση από μια αγορά με μονοπωλιακά χαρακτηριστικά σε μια πλήρως απελευθερωμένη αγορά. Συγκεκριμένα, διασφαλίζεται η παροχή της ΚΥ σε όλους τους πολίτες -δηλαδή ενός βασικού επιπέδου υπηρεσιών, με συγκεκριμένη ποιότητα και σε προσιτή τιμή- ανεξάρτητα από τα επιπλέον οφέλη που προκύπτουν από τον ελεύθερο ανταγωνισμό.

Η σταδιακή και ελεγχόμενη απελευθέρωση αναδιαμορφώνει την εικόνα της αγοράς, η οποία συνεχώς εξελίσσεται και παράλληλα, διαφοροποιεί τις απαιτήσεις των χρηστών. Υπό αυτό το πρίσμα, απαιτείται νομοθετικό πλαίσιο ικανό να ανταποκριθεί στις σύγχρονες ανάγκες. Το Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών (ΥΜΕ) αξιοποιώντας την εμπειρία των τεσσάρων ετών από την εφαρμογή του Ν.2668/1998, επεξεργάζεται νέο νόμο, ο οποίος θα ενσωματώνει την υπάρχουσα εμπειρία και θα είναι προσαρμοσμένος στις καινούργιες συνθήκες της αγοράς και της ΕΕ.

Η Οδηγία 2002/39/ΕΚ⁹⁰, με την οποία τροποποιήθηκε η υφιστάμενη Οδηγία 1997/67/ΕΚ, στοχεύει στην ανάπτυξη και τη διεύρυνση της ταχυδρομικής αγοράς με την πλήρη απελευθέρωσή της το 2009 και με ενδιάμεσα στάδια το 2003 και το 2006. Το κύριο σημείο της νέας Οδηγίας είναι ο περιορισμός των αποκλειστικών δικαιωμάτων του Φορέα Παροχής ΚΥ όσον αφορά στη συλλογή, διαλογή, μεταφορά και διανομή αντικειμένων αλληλογραφίας εσωτερικού και εισερχόμενης διασυνοριακής αλληλογραφίας.

Με βάση τη νέα Οδηγία, τα όρια βάρους και τιμής των ανωτέρω υπηρεσιών που μπορεί να διατηρηθούν ως αποκλειστικό δικαίωμα του Φορέα Παρο-

χής ΚΥ, διαμορφώνονται ως εξής:

- ▶ Στα 100 γραμμάρια από την 1^η Ιανουαρίου 2003 για αντικείμενα των οποίων η τιμή είναι κατώτερη από το τριπλάσιο της τιμής μιας επιστολής πρώτης μονάδας βάρους Α' Προτεραιότητας⁹¹, έναντι των 350 γραμμαρίων και του πενταπλάσιου της τιμής που ίσχυε σύμφωνα με την Οδηγία 1997/67/ΕΚ.
- ▶ Στα 50 γραμμάρια από την 1^η Ιανουαρίου 2006 για αντικείμενα των οποίων η τιμή είναι δύομισι φορές κατώτερη της τιμής μιας επιστολής πρώτης μονάδας βάρους Α' Προτεραιότητας και ζυγίζουν κάτω από 50 γραμμάρια.

Για τη διασφάλιση της παροχής της ΚΥ, τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να εξακολουθήσουν να αναθέτουν κατ' αποκλειστικότητα στο Φορέα Παροχής ΚΥ το διαφημιστικό και το εξερχόμενο διασυνοριακό ταχυδρομείο, εντός των ανωτέρω ορίων βάρους και τιμής.

3.1. Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις

Στα τέλη του 2002, οι επιχειρήσεις που παρείχαν ταχυδρομικές υπηρεσίες στην ελληνική αγορά μπορούν, αναφορικά με το καθεστώς λειτουργίας τους, να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- ▶ Ο ΕΛΤΑ, ο οποίος παρέχει κυρίως την ΚΥ.
- ▶ 262 επιχειρήσεις που διέθεταν Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- ▶ 1 επιχείρηση που διέθετε Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- ▶ 1.042 επιχειρήσεις, εκτός των ταχυδρομικών γραφείων του ΕΛΤΑ, που λειτουργούσαν ως πρακτορεία του ΕΛΤΑ και ήταν ενταγμένες στο Δίκτυό του.

⁹⁰ «Για την Τροποποίηση της Οδηγίας 1997/67/ΕΚ όσον αφορά στο περαιτέρω άνοιγμα των κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών στον ανταγωνισμό»

⁹¹ Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού είναι τα αντικείμενα που παραδίδονται κατά κανόνα την πρώτη εργάσιμη μέρα μετά την ημέρα κατάθεσής τους για το εσωτερικό της χώρας.



- ▶ 392 επιχειρήσεις που δε διέθεταν Γενική ή Ειδική Άδεια, αλλά ήταν ενταγμένες στο Δίκτυο άλλων αδειοδοτημένων ιδιωτικών επιχειρήσεων (πέραν των γραφείων που οι εν λόγω αδειοδοτημένες επιχειρήσεις διέθεταν) και λειτουργούσαν κατ' εντολή και λογαριασμό τους.
- ▶ Λιγότερες από 40 επιχειρήσεις για τις οποίες υπήρχαν ενδείξεις ότι λειτουργούσαν χωρίς τις νόμιμες προϋποθέσεις και για τις οποίες οι ελεγκτικές διαδικασίες της ΕΕΤΤ βρίσκονται σε εξέλιξη.

3.2. Η Αγορά Καθολικής Υπηρεσίας

Η ελληνική αγορά ΚΥ αναμένεται σε γενικές γραμμές να ακολουθήσει την πορεία ανάπτυξης των υπόλοιπων αγορών της ΕΕ, οι οποίες είναι αναλογικά μεγαλύτερες. Επίσης, εκτιμάται ότι τα επόμενα χρόνια ο όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων ΚΥ θα συνεχίσει να αυξάνεται με ετήσιο ρυθμό αύξησης μεγαλύτερο από το ρυθμό αύξησης του όγκου της αγοράς ΚΥ της ΕΕ. Το γεγονός αυτό οφείλεται αφενός στο ότι η ταχυδρομική αγορά των περισσότερων χωρών της ΕΕ, συγκριτικά με την Ελλάδα, είναι ήδη πολύ αναπτυγμένη και αφετέρου στο μικρότερο βαθμό διεύθυνσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εμπορίου στην Ελλάδα.

Με δεδομένο ότι η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αφορά κυρίως στην επικοινωνία ανάμεσα σε επιχειρήσεις και ότι σε διεθνές επίπεδο το 30% της αγοράς ΚΥ αφορά σε συναλλαγές ανάμεσα σε επιχειρήσεις (business-to-business), πιθανόν στο μεσο-μακροπρόθεσμο διάστημα, η παράμετρος αυτή να αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα για την αύξηση της αγοράς ΚΥ.

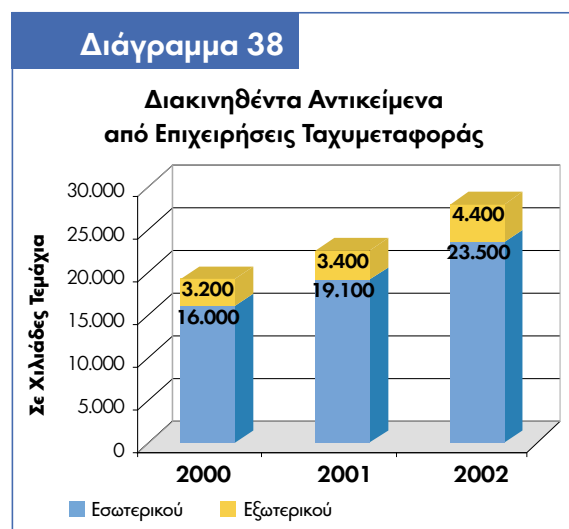
Ομοίως, ανασταλτικό παράγοντα εκτιμάται ότι αποτελεί το γεγονός ότι ο ΕΛΤΑ, ως ο μοναδικός Φορέας Παροχής ΚΥ στην Ελλάδα, σύμφωνα με το Ν.2668/1998, είναι ήδη εδραιωμένος με εκτεταμένη γεωγραφική κάλυψη. Ως εκ τούτου, καθίσταται δύσκολη η είσοδος άλλων επιχειρήσεων στην ελληνική αγορά ΚΥ.

3.3. Η Αγορά Ταχυμεταφορών

Η αγορά ταχυμεταφορών στην Ελλάδα αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς, τόσο σε επίπεδο απόλυτων μεγεθών (αριθμός επιχειρήσεων, όγκος διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, μεταφορικά μέσα, έκταση αποθηκευτικών χώρων) όσο και σε επίπεδο ποιότητας και αξιοπιστίας παρεχόμενων υπηρεσιών (χρόνος επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, οργάνωση επιχειρήσεων και δημιουργία δικτύων).

Ο αριθμός των επιχειρήσεων που έχουν εγγραφεί στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρεί η ΕΕΤΤ, την τριετία 1999 - 2002 αυξήθηκε κατά 90% περίπου. Από τις ανωτέρω, σύμφωνα με στοιχεία της ΕΕΤΤ, ένας σημαντικός αριθμός αδειοδοτημένων επιχειρήσεων διαπιστώνεται ότι διακινεί πολύ μικρό όγκο ταχυδρομικών αντικειμένων, γεγονός που δημιουργεί προβληματισμό ως προς τη βιωσιμότητά τους στο μέλλον. Συγκεκριμένα, το 2002 το 85% των επιχειρήσεων διακίνησε κατά μέσο όρο το 18% του όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Ο κύριος όγκος των αντικειμένων (πάνω από το 70%) που διακινείται, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό, εξυπηρετείται από μονοψήφιο αριθμό επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, το 2002 το 4% των επιχειρήσεων διακίνησε το 75% του όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων. Μόνο πέντε επιχειρήσεις διακίνησαν περισσότερα από 1.000.000 ταχυδρομικά αντικείμενα.





Το διάστημα 1999 - 2002 οι πρώτες σε όγκο διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων επιχειρήσεις αύξησαν την παρουσία τους στην αγορά και παράλληλα, ενέταξαν στη δύναμή τους σημαντικό αριθμό μικρών κυρίως επιχειρήσεων, οι οποίες λειτουργούσαν κατ' εντολή και για λογαριασμό τους. Κατά τη διάρκεια του 2002, οι δείκτες που αφορούν στην ταχύτητα διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων στο εσωτερικό παρουσίασαν οριακές μεταβολές (Πίνακας 16) σε σχέση με το 2001.

Πίνακας 16

Ταχύτητα Επίδοσης Ταχυδρομικών Αντικειμένων Εσωτερικού από Επιχειρήσεις Ταχυμεταφοράς 2000 - 2002

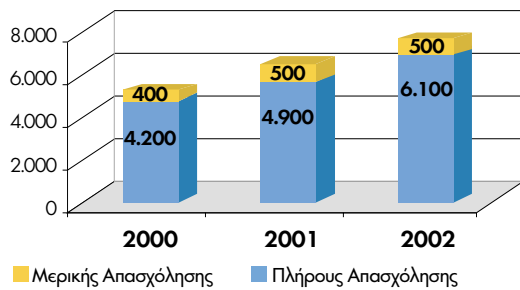
(στο σύνολο των διακινηθέντων αντικειμένων εντός του έτους)

	2000	2001	2002
Αυθημερόν	8%	7%	8%
Σε 1 ημέρα	81%	86%	83%
Σε 2 ημέρες	5%	5%	6%
Σε 3+ ημέρες	6%	2%	3%

Αξίζει να σημειωθεί ότι υπήρξε σημαντική αύξηση στον αριθμό των εργαζομένων σε επιχειρήσεις ταχυμεταφοράς (βλ. Διάγραμμα 39). Γίνεται φανερό από τα α-

Διάγραμμα 39

Αριθμός Εργαζομένων σε Επιχειρήσεις Ταχυμεταφοράς



νωτέρω, ότι η ενίσχυση του ανταγωνισμού, οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών για αξιόπιστες και ποιοτικές υπηρεσίες, καθώς και η ανάγκη επενδύσεων σε σύγχρονες υποδομές από την πλευρά των επιχειρήσεων, θα οδηγήσουν προοδευτικά στον περιορισμό της αυτόνομης δραστηριοποίησης των μικρών επιχειρήσεων και στην ένταξή τους σε άλλες μεγαλύτερου μεγέθους επιχειρήσεις.

4. Καθολική Υπηρεσία

Η πρόσβαση όλων των πολιτών, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, σε ένα βασικό επίπεδο υπηρεσιών και σε οικονομικά προσιτές τιμές, επιτυγχάνεται μέσα από την έννοια της ΚΥ. Οι ανωτέρω προϋποθέσεις διασφαλίζονται με την ανάπτυξη της απαραίτητης ταχυδρομικής υποδομής, η οποία αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για κάθε χώρα.

Στην Ελλάδα, σύμφωνα με το Ν.2668/1998, η παροχή της ΚΥ έχει ανατεθεί στον ΕΛΤΑ, ο οποίος είναι υποχρεωμένος να παρέχει σε όλους τους πολίτες την ΚΥ, σε συγκεκριμένη τιμή και ποιότητα, καθώς και τη δυνατότητα πρόσβασης στο δίκτυό του, ανεξαρτήτως γεωγραφικής θέσης, κόστους πρόσβασης για τον ίδιο και χρήσης της υπηρεσίας από τους πολίτες. Υπό αυτό το καθεστώς λειτουργίας, ο ΕΛΤΑ υλοποιεί την κοινωνική πολιτική του κράτους διαφοροποιώντας την άσκηση των δραστηριοτήτων του από τα καθαρά επιχειρηματικά κριτήρια που επιβάλλει το καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης.

Σύμφωνα με το Ν.2668/1998, το δικαίωμα των χρηστών για ΚΥ εξασφαλίζεται:

- Με τον καθορισμό της πυκνότητας των σημείων πρόσβασης και περισυλλογής με βάση τις ανάγκες των χρηστών.
- Με την πραγματοποίηση μιας περισυλλογής και μιας κατ' οίκον διανομής για κάθε χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών, τουλάχιστον πέντε ημέρες την εβδομάδα.



- ▶ Με την παροχή σε όλους τους χρήστες όμοιων υπηρεσιών κάτω από συγκρίσιμες συνθήκες.
- ▶ Με την παροχή υπηρεσιών χωρίς διακρίσεις, ιδιαίτερα για λόγους πολιτικούς, θρησκευτικούς ή ιδεολογικούς.
- ▶ Με τη συνεχή παροχή υπηρεσιών, εκτός περιπτώσεων ανωτέρας βίας.
- ▶ Με την παροχή υπηρεσιών ικανών να ανταποκριθούν στα τεχνικά και οικονομικά δεδομένα, τις κοινωνικές συνθήκες και τις ανάγκες των χρηστών.

Πίνακας 17			
Ταχυδρομική Κίνηση Καθολικής Υπηρεσίας 2000 - 2002 (αριθμός ταχυδρομικών αντικειμένων)			
	2000	2001	2002*
Σύνολο	571.779.818	582.212.123	597.786.137
Μεταβολή ανά έτος	-	2%	3%
Μεταβολή από το 2000	100	102	105

* Εκτίμηση (το πρώτο εννεάμηνο είναι απολογιστικό, ενώ οι τρεις τελευταίοι μήνες με πρόβλεψη)

Πίνακας 18			
Έσοδα από Καθολική Υπηρεσία 2000 - 2002			
	2000*	2001*	2002**
Σύνολο (ευρώ)	257.594.529	301.389.473	348.742.508
Μεταβολή ανά έτος	-	17%	16%
Μεταβολή από το 2000	100	117	135

* Τα μεγέθη για τα έτη 2000 και 2001 προέρχονται από πρόσφατα απολογιστικά στοιχεία

** Εκτίμηση (το πρώτο εννεάμηνο είναι απολογιστικό, ενώ οι τρεις τελευταίοι μήνες με πρόβλεψη)

4.1. Ποιότητα Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΥΑ 79293/2000 καθορίζει τις ποιοτικές προδιαγραφές και τους όρους με βάση τους οποίους πρέπει να παρέχεται η ΚΥ στους πολίτες. Οι ποιοτικές αυτές προδιαγραφές αφορούν σε συγκεκριμένη ταχύτητα διακίνησης και συγκεκριμένη αξιοπιστία -η οποία επίσης μετράται σε χρόνο διακίνησης- παροχής της αλληλογραφίας Α' Προτεραιότητας (Εσωτερικού και Εξωτερικού).

Ο έλεγχος της ποιότητας παροχής της ΚΥ, ο οποίος και αποτελεί αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ, αφορά ακριβώς στη μέτρηση του χρόνου διακίνησης (ταχύτητας και αξιοπιστίας) της προαναφερθείσας αλληλογραφίας.

4.1.1. Πρότυπο Μέτρησης της Ποιότητας των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το Νοέμβριο του 2002 η Επιτροπή που προβλέπεται από το άρθρο 21 της Οδηγίας 1997/67/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, υιοθέτησε την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ενσωμάτωση από τα κράτη μέλη του προτύπου EN13850:2002.

Το ανωτέρω πρότυπο καθορίζει τις προδιαγραφές για τη μέτρηση ποιότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της ΚΥ και ειδικότερα, προσδιορίζει τη μέθοδο για τη μέτρηση του χρόνου που μεσολαβεί μεταξύ παραλαβής και παράδοσης της αλληλογραφίας Α' Προτεραιότητας.

Για τις υπηρεσίες εσωτερικού υιοθετήθηκε ότι τα κράτη μέλη από την 1^η Ιανουαρίου 2004 θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι εφαρμόζονται έρευνες ελέγχου, σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο, ενώ για τις διασυνοριακές υπηρεσίες ορίστηκε η 1^η Ιανουαρίου 2005 ως προθεσμία εντός της οποίας τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν οργανώσει έρευνες από ανεξάρτητο φορέα.

Η ενσωμάτωση του προτύπου, η οποία είναι υποχρεωτική για τα κράτη μέλη, είναι καθοριστικής σημασίας δεδομένου ότι από την εφαρμογή του:

- Αυξάνεται η αξιοπιστία των Φορέων Παροχής ΚΥ.
- Ανοίγει ο δρόμος για τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά πρότυπα που αφορούν στην ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Τονίζεται η σημασία των ευρωπαϊκών δραστηριοτήτων τυποποίησης των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Μέχρι σήμερα έχουν εγκριθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (European Committee for Standardization - CEN) επτά ευρωπαϊκά πρότυπα σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, ενώ αναμένεται να εγκριθούν περισσότερα στο άμεσο μέλλον.

4.1.2. Προδιαγραφές Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΥΑ 79293/2000 καθορίζει, μεταξύ άλλων, τα ποσοστά επίδοσης εντός μίας και τριών ημερών (H+1 και H+3⁹²) από την ημέρα αποστολής για την αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού καθώς και για τη διεθνή αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας.

Οι ποιοτικές προδιαγραφές (ποσοστά επίδοσης αλληλογραφίας εσωτερικού), βάσει των οποίων πρέπει να παρέχεται η ΚΥ στην ελληνική επικράτεια, έχουν προσδιορισθεί για το έτος 2002, για την αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού σε 77% εντός μίας ημέρας και σε 90% εντός τριών ημερών από την ημέρα αποστολής.

Αντίστοιχα, για τη διεθνή αλληλογραφία έχουν προσδιορισθεί από την ΥΑ ποιοτικές προδιαγρα-

φές οι οποίες, για το έτος 2002, κυμαίνονται από 68% έως 95%, ανάλογα με τη χώρα της ΕΕ και το χρόνο επίδοσης (H+3, H+5) στον οποίο αναφέρονται. Σημειώνεται ότι η Οδηγία 1997/67/ΕΚ προβλέπει για τη διεθνή αλληλογραφία επίδοση 85% εντός τριών ημερών (H+3) και 97% εντός πέντε ημερών (H+5), τόσο για την εισερχόμενη όσο και για την εξερχόμενη αλληλογραφία.

4.1.3. Αποτελέσματα Μετρήσεων Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας

Στο πλαίσιο ελέγχου της ποιότητας της ΚΥ εσωτερικού, η ΕΕΤΤ επέλεξε, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ΥΑ 79293/2000, ανεξάρτητο φορέα μέτρησης, ο οποίος ανέλαβε τη διεξαγωγή των μετρήσεων και τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων.

Σε συνεργασία με το φορέα, σχεδιάστηκε κατάλληλο και σύμφωνο με την ΥΑ σύστημα, βάσει του οποίου διεξάγεται ο έλεγχος της ποιότητας παροχής της ΚΥ. Το σύστημα μέτρησης τέθηκε σε εφαρμογή την 1^η Ιανουαρίου 2002 και τα αποτελέσματα των μετρήσεων του πρώτου και δεύτερου εξαμήνου του 2002 δημοσιεύθηκαν το Νοέμβριο του 2002 και το Μάρτιο του 2003, αντίστοιχα.

Τα αποτελέσματα των μετρήσεων για το πρώτο και δεύτερο εξάμηνο του έτους 2002, σε σύγκριση με τα οριζόμενα από την ΥΑ ποσοστά, έχουν ως ακολούθως:

⁹² Όπου H=1 ημέρα αποστολής



Πίνακας 19

**Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας
Εσωτερικού**

	Υποχρέωση ΥΑ 79293/2000	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ	
		Α' Εξάμηνο 2002	Β' Εξάμηνο 2002
	H+1	77%	48,69%
H+3	90%	90,86%	89,01%

Για τη διεθνή αλληλογραφία, σύμφωνα πάντα με την ως άνω ΥΑ, χρησιμοποιούνται τα στοιχεία που εκδίδει η Διεθνής Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation - IPC). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας Α' Προτεραιότητας Εξωτερικού που εξέδωσε η IPC για το έτος 2002, ο ΕΛΤΑ ανταποκρίνεται ικανοποιητικά στις προδιαγραφές ποιότητας που ορίζει η ΥΑ για την εξερχόμενη αλληλογραφία, αλλά υστερεί στην κάλυψη των προδιαγραφών ποιότητας για την εισερχόμενη αλληλογραφία.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι ο Φορέας Παροχής ΚΥ, κατά τη διάρκεια του έτους 2002 δεν παρέιχε την ΚΥ με την ποιότητα που προσδιορίζει η ανωτέρω ΥΑ. Για το λόγο αυτό, η ΕΕΤΤ ξεκίνησε τις αναγκαίες διαδικασίες ελέγχου του Φορέα όπως προβλέπει ο Ν.2668/1998.

4.2. Κοστολογικό Σύστημα και Τιμολόγια του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

Η διαμόρφωση των τιμολογίων της ΚΥ υπόκειται σε συγκεκριμένες δεσμεύσεις, οι κυριότερες εκ των οποίων είναι:

- Προσανατολισμός στο κόστος.
- Διαφάνεια.
- Ενιαία και χωρίς διακρίσεις τιμολόγηση σε όλη τη χώρα, εξασφαλίζοντας ίση μεταχείριση και πρόσβαση του συνόλου των χρηστών στην ΚΥ, σε προσιτές τιμές.

Ο βαθμός συμμόρφωσης με τις ανωτέρω υποχρεώσεις ελέγχεται από την ΕΕΤΤ. Το κόστος της ΚΥ, βάσει του οποίου διαμορφώνονται τα τιμολόγια, προκύπτει από το εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ κοστολογικό σύστημα, με βάση ένα πλαίσιο χρηστικής διαχείρισης.

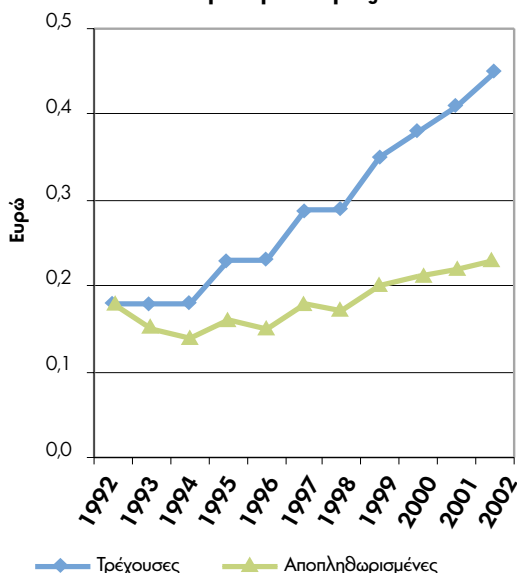
Η ΕΕΤΤ είχε εγκρίνει το κοστολογικό σύστημα του ΕΛΤΑ από τις αρχές του 2001 και το 2002 προχώρησε στην αξιολόγηση για το αν το κόστος της ΚΥ προκύπτει από ένα πλαίσιο χρηστής -με την έννοια της αποτελεσματικής- διαχείρισης. Γι' αυτόν το σκοπό, χρησιμοποίησε το Δείκτη Συνολικής Συνεπαγόμενης Παραγωγικότητας (ΔΣΣΠ), ο οποίος ορίζεται ως η ποσοστιαία μεταβολή ανά έτος του παραγόμενου όγκου υπηρεσιών ή προϊόντων αφαιρώντας την αντίστοιχη ποσοστιαία μεταβολή ανά έτος των λειτουργικών εξόδων σε πραγματικές τιμές.

Η ΕΕΤΤ υπολόγισε το ΔΣΣΠ απολογιστικά για τα έτη 1996 - 2001 και προϋπολογιστικά για το 2002 και θα συνεχίσει με τον υπολογισμό του τα επόμενα χρόνια, ώστε να διαμορφωθεί πλήρης εικόνα για τη διαμόρφωση του κόστους της ΚΥ.

Στα ακόλουθα Διαγράμματα παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη των τελών του ΕΛΤΑ για δύο από τις πλέον σημαντικές υπηρεσίες της ΚΥ και συγκεκριμένα τις επιστολές Εσωτερικού Α' και Β' Προτεραιότητας έως 20 γραμμάρια.

Διάγραμμα 40

**Διαχρονική Εξέλιξη Τελών Επιστολής
Εσωτερικού έως 20 Γραμμάρια
Α' Προτεραιότητας**



5. Διασφάλιση της Εύρυθμης Λειτουργίας της Αγοράς Ταχυμεταφορών

Η καταγραφή των ταχυδρομικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο χώρο των ταχυμεταφορών και η συλλογή στοιχείων για τα τελευταία τρία έτη (1999 - 2002), ανέδειξαν το πρόβλημα του κατακερματισμού του χώρου και τη δραστηριοποίηση μεγάλου αριθμού μικρών επιχειρήσεων, χωρίς μεγέθη που να διασφαλίζουν τη βιωσιμότητά τους. Επίσης, πρόβαλε η ανάγκη θέσπισης διαδικασιών και μέτρων για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Με την έκδοση ΥΑ που εξειδικεύουν τα άρθρα του Ν.2668/1998 και τη δημιουργία στην ΕΕΤΤ Μητρώου Αδειοδοτημένων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων, δημιουργήθηκε το πλαίσιο για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς στο χώρο των ταχυμεταφορών.

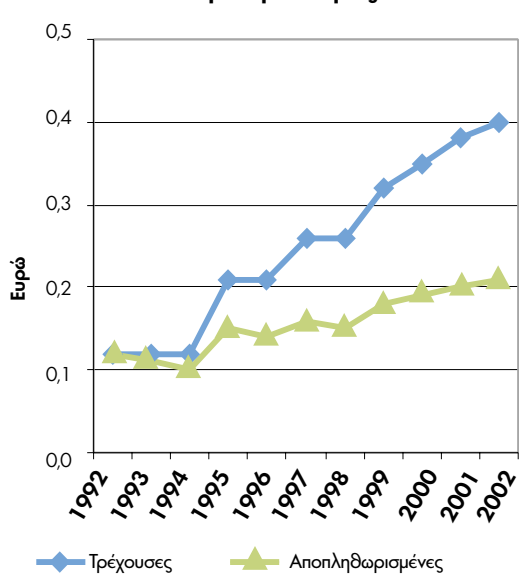
Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ καθόρισε τις προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες μία επιχείρηση δύναται να λειτουργεί νόμιμα χωρίς να της έχει χορηγηθεί άδεια, εφόσον δραστηριοποιείται κατ' εντολή και λογαριασμό άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης (δηλαδή είναι ενταγμένη στο Δίκτυό της). Σε αυτή την περίπτωση, όλα τα στοιχεία που έχουν σχέση με την παροχή των προσφερόμενων από την επιχείρηση ταχυδρομικών υπηρεσιών -δηλαδή εμπορική πολιτική, τιμοκατάλογοι, Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ), δελτία από και προς τον πελάτη, τιμολόγια προς τον πελάτη κλπ.- υπάγονται στην αρμοδιότητα και την ευθύνη του κατόχου της Άδειας. Υποχρέωση της αδειοδοτημένης επιχείρησης είναι η ενημέρωση της ΕΕΤΤ σχετικά με το Δίκτυό της.

Επίσης, η ΕΕΤΤ ενεργοποίησε το 2002 τις διαδικασίες που αφορούν:

- Στον εντοπισμό και τον έλεγχο των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών που λειτουργούν χωρίς να είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ.
- Στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της σύνταξης υποδειγμάτων Ατομικών Συμβάσεων (Vouchers) και ΧΥΚ.

Διάγραμμα 41

**Διαχρονική Εξέλιξη Τελών Επιστολής
Εσωτερικού έως 20 Γραμμάρια
Β' Προτεραιότητας**





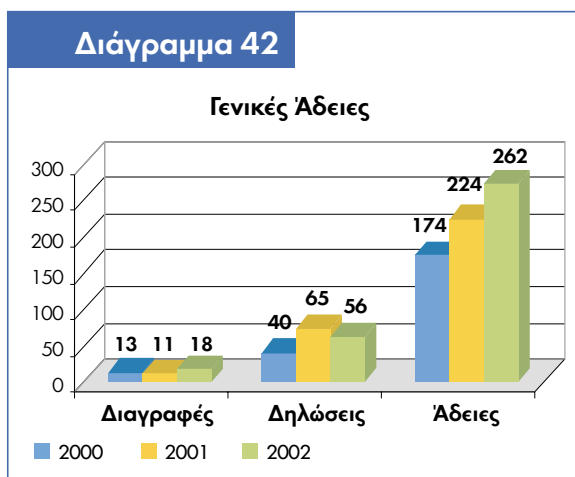
- ▶ Στην παρακολούθηση και τον εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου μέσω της ανάπτυξης Ειδικού Συστήματος Παρακολούθησης και Εντοπισμού, όπως προβλέπει ο Νόμος για τις ταχυμεταφορές. Το εν λόγω Σύστημα θα προσφέρει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας σε σχέση με την ΚΥ και θα διασφαλίζει την αποτελεσματική λειτουργία και διασύνδεση των Δικτύων ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

5.1. Αδειοδότηση

Στην ταχυδρομική αγορά ο τομέας των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς είναι πλήρως απελευθερωμένος. Η άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφοράς προϋποθέτει κατοχή Γενικής Άδειας ή ένταξη σε Δίκτυο άλλης, αδειοδοτημένης από την ΕΕΤΤ, επιχείρησης.

Οι Γενικές Άδειες χορηγούνται από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στην ΥΑ 57810/1999 και όλες οι επιχειρήσεις υπόκεινται στην ίδια νομοθεσία.

Το 2002 ο αριθμός των αδειοδοτημένων υπό καθεστώς Γενικής Άδειας ταχυδρομικών επιχειρήσεων που ήταν εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ ανήλθε σε 262. Επίσης, κατά τη διάρκεια του έτους, από τις 87 που είχαν υποβάλει αίτηση, χορηγήθηκε Γενική Άδεια σε 56 επιχειρήσεις, οι οποίες πληρούσαν τα προβλεπόμενα από τη νομοθεσία κριτήρια (βλ. Παράρτημα V).



5.2. Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

Το 2002, η ΕΕΤΤ, μεριμνώντας για την καλύτερη οργάνωση του τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών και ιδιαίτερα του έντονα αναπτυσσόμενου κλάδου των ταχυμεταφορών, επικεντρώθηκε στον έλεγχο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, δίνοντας συγχρόνως ιδιαίτερη έμφαση στο βαθμό τήρησης των υποχρεώσεων τους απέναντι στον καταναλωτή.

Στο πλαίσιο αυτό, διεξήχθη σχετική έρευνα για τις εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ ταχυδρομικές επιχειρήσεις, με αντικείμενο την εξέταση και τον εντοπισμό των βασικών ελλείψεων των ΧΥΚ και των Ατομικών Συμβάσεων. Διαπιστώθηκε ότι οι υφιστάμενοι ΧΥΚ και οι Ατομικές Συμβάσεις έχουν ουσιαστικές ελλείψεις και διαφέρουν σε βασικά σημεία ως προς τους όρους που περιέχουν. Ως εκ τούτου, ο καταναλωτής δε διασφαλίζεται στις συναλλαγές του με τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις και δεν έχει τη δυνατότητα να συγκρίνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες πριν επιλέξει την επιχείρηση στην οποία θα αναθέσει την αποστολή των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Δεδομένου ότι η δημοσιοποίηση του ΧΥΚ δεσμεύει τις επιχειρήσεις για την τήρηση των υποχρεώσεων που απορρέουν από αυτόν, η ΕΕΤΤ εκπονεί μελέτη, η οποία βρίσκεται σε εξέλιξη, για τη δημιουργία υποδειγμάτων Ατομικών Συμβάσεων και ΧΥΚ, στα οποία θα καθορίζεται ένα ελάχιστο επίπεδο υποχρεώσεων που θα έχουν όλες οι επιχειρήσεις απέναντι στους χρήστες.

Με τις ενέργειες αυτές, η ΕΕΤΤ στοχεύει στην προώθηση των δικαιωμάτων των χρηστών και στην επαρκή ενημέρωσή τους. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τις αυξανόμενες ανάγκες των χρηστών, θα συμβάλει στην ενίσχυση του ανταγωνισμού και θα έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.