

# Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

## Απολογισμός

Η περίοδος 2005-2009 ήταν ιδιαίτερα σημαντική για την ταχυδρομική αγορά της χώρας, ενώ σε ευρωπαϊκό επίπεδο οι εξελίξεις στον ταχυδρομικό κλάδο ήταν ραγδαίες.

Η ΕΕΤΤ, αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα του ταχυδρομικού τομέα στην κοινωνική και οικονομική ζωή της Ελλάδας, επικέντρωσε τις δράσεις της στην κατεύθυνση εδραίωσης ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, όπου οι επιχειρήσεις μπορούν να δραστηριοποιηθούν με τους ίδιους όρους, στη βελτίωση της ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας και στη σταδιακή προετοιμασία για το πλήρες άνοιγμα της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς.

Επισημαίνεται ότι το Φεβρουάριο του 2008 εκδόθηκε νέα (3<sup>η</sup>) ταχυδρομική οδηγία θέτοντας, σαφές πλέον, χρονοδιάγραμμα για την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.). Σύμφωνα με αυτήν, μέχρι το τέλος του 2010, 16 κράτη μέλη θα έχουν προχωρήσει σε πλήρη απελευθέρωση, αντιπροσωπεύοντας το 95% της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς, ενώ η αντίστοιχη ημερομηνία για την Ελλάδα είναι η 31/12/2012.

Οι κυριότερες δράσεις της ΕΕΤΤ την περίοδο 2005-2009, μπορούν να συνοψισθούν ως εξής:

### Δημιουργία Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος και Διασφάλιση Ίδιων Όρων Δραστηριοποίησης

#### Τροποποίηση Κανονιστικού Πλαισίου

Θεωρώντας κρίσιμη τη διαμόρφωση κατάλληλου ρυθμιστικού περιβάλλοντος, η ΕΕΤΤ προχώρησε στην τροποποίηση του κανονιστικού πλαισίου και ειδικότερα των Κανονισμών Γενικών και Ειδικών Αδειών, με στόχο την κατά το δυνατό συμμόρφωση με τις υφιστάμενες ταχυδρομικές οδηγίες και την αποτελεσματικότερη λειτουργία της αγοράς. Επίσης, για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των χρηστών, στους νέους Κανονισμούς έχουν προβλεφθεί και Προϋποθέσεις για την παροχή των

ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι οποίοι θα πρέπει, κατ' ελάχιστο, να τηρούνται από τους παρόχους, κατά τις συνδιαλλαγές τους με τους χρήστες.

#### Διενέργεια Ελέγχων

Εντατικοποιήθηκαν οι έλεγχοι σε αδειοδοτημένες και μη, επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα την υλοποίηση περισσότερων από 530 ελέγχων σε εγγεγραμμένες και μη εγγεγραμμένες επιχειρήσεις στο Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ.

Ειδικότερα, για τις εγγεγραμμένες στο Μητρώο εταιρείες, έχει ελεγχθεί από την ΕΕΤΤ το σύνολο των 274 ενεργών επιχειρήσεων με αριθμό Μητρώου μέχρι και το 2006, ενώ οι 66 μεγαλύτερες επιχειρήσεις της αγοράς, με συνολικό τζίρο που αντιπροσωπεύει το 98% της ταχυδρομικής αγοράς, έχουν ελεγχθεί με επιτόπου παρουσία στελεχών της ΕΕΤΤ και Ορκωτού Ελεγκτή – Λογιστή.

#### Διερεύνηση Καταγγελιών και Ακροαματικές Διαδικασίες Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων

Η ΕΕΤΤ έχοντας θέσει σαφείς όρους και προϋποθέσεις για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, έχει διερευνήσει αποτελεσματικά πλήθος καταγγελιών πλημμελούς ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, ενώ πάνω



από 300 ταχυδρομικές επιχειρήσεις έχουν κληθεί σε ακρόαση για τη διερεύνηση θεμάτων συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο.

### Ετήσια Μελέτη-Ανάλυση της Ταχυδρομικής Αγοράς

Για την αποτελεσματική εποπτεία της αγοράς η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ διενεργεί σε ετήσια βάση Μελέτη και Ανάλυση της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς. Οι ετήσιες μελέτες της ΕΕΤΤ για την ταχυδρομική αγορά, δημοσιεύονται στο δικτυακό της τόπο, ενώ παρουσιάζονται και αναλύονται από στελέχη της ΕΕΤΤ στους φορείς της αγοράς. Επιπλέον, αποτελούν σημαντική πηγή γνώσης και άντλησης στοιχείων για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και κλαδικές μελέτες άλλων φορέων.

### Δράσεις Ενημέρωσης

Η ΕΕΤΤ υλοποίησε πλήθος δράσεων ενημέρωσης των καταναλωτών, των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και άλλων φορέων της αγοράς, με τη διοργάνωση ημερίδων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Πάτρα, την έκδοση και διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων, την ανάρτηση πληροφοριών στο δικτυακό τόπο, κ.ά.

### Διασφάλιση της Ποιότητας και της Αποτελεσματικότητας της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ)

Η ΕΕΤΤ διασφάλισε, σε συνεργασία και με τον ΕΛΤΑ, ως Φορέα Παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) τη μέτρηση του χρόνου διακίνησης της αλληλογραφίας εσωτερικού Α' προτεραιότητας, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο EN13850. Βάσει των αποτελεσμάτων των μετρήσεων, άσκησε σε ετήσια βάση τις ελεγκτικές της αρμοδιότητες και εισηγήθηκε στο Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΥΜΕ) την επιβολή των κυρώσεων που κρίθηκαν αναγκαίες.

Επίσης, ως αποτέλεσμα καταγγελιών, στελέχη της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ διενήργησαν αυτοψίες σε κα-

ταστήματα του ΦΠΚΥ και σε περιοχές τις οποίες αυτός εξαιρεί των ποιοτικών προδιαγραφών της ΚΥ, προς έλεγχο και αξιολόγηση. Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε κλήση σε ακρόαση του ΦΠΚΥ και στην επιβολή των αντίστοιχων κυρώσεων.

Η ΕΕΤΤ συμμετείχε και στη διαδικασία ανάπτυξης νέου κοστολογικού συστήματος του ΕΛΤΑ, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου.

### Σταδιακή Προετοιμασία για το Πλήρες Άνοιγμα της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

#### Προτάσεις Τροποποίησης Νομικού Πλαισίου

Η ΕΕΤΤ υπέβαλε πλήθος προτάσεων στο ΥΜΕ για τροποποιήσεις του νομικού πλαισίου, π.χ. για το Ν.2668/2008 και την Υπουργική Απόφαση καθορισμού της ποιότητας της ΚΥ.

Επίσης, κατάρτισε σχέδιο Νόμου για την πλήρη ενσωμάτωση της 3<sup>ης</sup> ταχυδρομι-

κής οδηγίας, το οποίο περιλαμβάνει και τις απαραίτητες μεταβατικές προβλέψεις, ενώ επιθυμεί το σχέδιο αυτό να αποτελέσει τη βάση για ένα γόνιμο διάλογο με το ΥΜΕ και να επιταχύνει τη διαδικασία έκδοσης του νέου νόμου.

#### Ενέργειες για την Ανάπτυξη της Αγοράς

Η ΕΕΤΤ με στόχο την ανάπτυξη της αγοράς, υποστήριξε, σε τρίτους αρμόδιους φορείς (π.χ. στο ΥΜΕ για θέματα χορήγησης αδειών φορτηγών ΙΧ και χάραξης εθνικής στρατηγικής και στο ΥΠΟΟ για θέματα τελωνείων), αιτήματα των παρόχων για την άρση δυσχερειών στη διεκπεραίωση του έργου τους.

#### Συμμετοχή στις Διεθνείς Εξελίξεις

Η ΕΕΤΤ παρακολούθησε τις εξελίξεις και μετείχε ενεργά σε επιτροπές και ομάδες εργασίας στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του CERP (Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Ρύθμιση της ταχυδρομικής Αγοράς), ενώ τον Οκτώβριο του 2008 διοργάνωσε στην Αθήνα το 39<sup>ο</sup> Συνέδριο της Ολομέλειας του CERP.

