



Ταχυδρομικές Υπηρεσίες:

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

Αναστάσιος Νεράντζης, Υφυπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών



Σήμερα, που η αγορά των τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών εξελίσσεται ραγδαία, ο πολίτης, ως τελικός χρήστης αυτών αποκομίζει σημαντικά και πολυσήμαντα οφέλη. Οι υπηρεσίες, που είναι γνωστές ως Ταχυμεταφορές, παρέχονται υπό καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις (Couriers) του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, οι οποίες διαθέτουν ανάλογη άδεια. Απελευθέρωση σημαίνει δυνατότητα επιλογής από τον καταναλωτή. Η επιλογή είναι η βέλτιστη, μόνον όταν ο πολίτης είναι σωστά ενημερωμένος. Προς αυτή, λοιπόν την κατεύθυνση τείνουν όλες οι προσπάθειες των εμπλεκόμενων.

Από την άλλη πλευρά, όσον αφορά στην Καθολική Υπηρεσία στην Ελλάδα, όπως και σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφαρμόζεται το μοντέλο της ελεγχόμενης σταδιακής απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς, το οποίο, αφενός μεν εξασφαλίζει την ομαλή μετάβαση, από μια αγορά με μονοπωλικά χαρακτηριστικά, σε μια πλήρως απελευθερωμένη αγορά, αφετέρου δε διασφαλίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Φορέα Παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία.

Η επίσκεψη του πρωθυπουργού στο περίπτερο των ΕΛΤΑ στη ΔΕΘ και η εξαγγελία για το νέο, σύγχρονο, πλήρως αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής των ΕΛΤΑ στη Θεσσαλονίκη, μοναδικό στο χώρο της νοτιοανατολικής Ευρώπης, το οποίο θα εξυπηρετεί ολόκληρη τη βόρεια Ελλάδα καθώς και τις γείτονες χώρες, σηματοδοτεί το άμεσο ενδιαφέ-

ρον της κυβέρνησης για τον τομέα των ταχυδρομείων. Επίσης, η υπογραφή των τριών διατάξεων που αφορούν στο κανονιστικό πλαίσιο των Ταχυμεταφορών έρχεται ως απόδειξη του κυβερνητικού ενδιαφέροντος.

Η παρούσα χρονική στιγμή είναι κρίσιμη. Σε μια εποχή όπου η παραδοσιακή ύλη των Ταχυδρομείων ολοένα και συμπιέζεται, αυτά πρέπει να προχωρήσουν στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών. Η πρόκληση για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις είναι να αναπτύξουν υπηρεσίες βασισμένες σε νέας γενιάς πληροφοριακά και τηλεπικοινωνιακά συστήματα, που μαζί με τα δίκτυα φυσικής διανομής θα αντιμετωπίσουν τις αυξημένες ανάγκες των πελατών.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία προωθούν σημαντικότερες αλλαγές για να αναβαθμίσουν, εκσυγχρονίσουν και εμπλουτίσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν στον πολίτη. Με την αναδιοργάνωση και την αυτοματοποίηση των λειτουργιών τους, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες μπορούν να απλοποιήσουν τις διαδικασίες τους και να αυξήσουν την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητά τους. Στις απομακρυσμένες και δυσπρόσιτες περιοχές της ελληνικής επικράτειας τα ταχυδρομικά γραφεία μπορούν να λειτουργήσουν ως κομβικά σημεία για την τοπική κοινωνία και να εξυπηρετήσουν το σύνολο των αναγκών της σε θέματα επικοινωνίας, χωρίς να περιορίζονται απλώς στη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας.

Στα πλαίσια αυτά, κύριο μέλημα της κυβερνητικής πολιτικής αποτελεί ο εκσυγχρονισμός του Οργανισμού. Το επενδυτικό πρόγραμμά του, μέχρι το 2007, ανέρχεται στα 250 εκατομμύρια ευρώ. Πρώτη προτεραιότητα παραμένει η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που άπτονται της λειτουργίας της Καθολικής Υπηρεσίας. Παράλληλα, σε συνερ-

γασία με τη νέα διοίκηση έχουμε θέσει ως στόχο του Οργανισμού την πληρέστερη δραστηριοποίησή του στον τομέα των χρηματοοικονομικών προϊόντων. Υπό το πρίσμα των νέων τεχνολογιών και του Διαδικτύου, τα ΕΛΤΑ θα αναπτύξουν δραστηριότητες σε νέους τομείς και θα εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που δημιουργεί η ψηφιακή οικονομία και το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business), όπως λ.χ. οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, το υβριδικό ταχυδρομείο, τα logistics, η ηλεκτρονική υποστήριξη συναλλαγών.

Οι νέες ηλεκτρονικές ταχυδρομικές υπηρεσίες θα ανταποκρίνονται στις αυξημένες ανάγκες εξυπηρέτησης, τόσο του συναλλασσομένου πολίτη, όσο και του εμπορικού κόσμου, στις απαιτήσεις συνεργασίας με τους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, στην αύξηση της αποδοτικότητας και της ποιότητας των διαδικασιών, τόσο εσωτερικά στα Ταχυδρομεία, όσο και στις επαφές-συναλλαγές με τρίτους, στη συμμόρφωση με τα νέα δεδομένα και τις διατάξεις σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και στη διασφάλιση της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων με τους αντίστοιχους ταχυδρομικούς οργανισμούς άλλων κρατών.

Καθοριστικές παράμετροι για τον εκσυγχρονισμό του Οργανισμού είναι μεταξύ άλλων, και η αναβάθμιση της εταιρικής ταυτότητας μέσω της ανακαίνισης των ταχυδρομικών γραφείων, η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού του Οργανισμού, η εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς και τις προσαγές των εξελίξεων, η συνεχής ενημέρωση και επικοινωνία με τους πολίτες για τα προϊόντα αυτά, η περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών, παλαιών και νέων κ.λπ.



Η Ελληνική Αγορά Τερματισμού Κλήσεων σε Κινητά Δίκτυα:

Οι Θέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το Σχέδιο Μέτρου της ΕΕΤΤ

Η αποστολή των ΕΛΤΑ δεν περιορίζεται μόνον στον παραδοσιακό ρόλο του Ταχυδρομείου. Εκτείνεται και στην ανάπτυξη πολλών και ποικίλων άλλων δραστηριοτήτων, με μεγάλη συμβολή στο κοινωνικό γίγνεσθαι της χώρας. Στα πλαίσια αυτά εντάχθηκε και η χορηγία στους Ολυμπιακούς Αγώνες. Μια χορηγία άνευ οροφής και ορίων, η οποία αποτελεί το απτότερο δείγμα του πως και πόσο τα Ελληνικά Ταχυδρομεία συναισθάνονται τη σύγχρονη αποστολή τους. Επίσης, αξιοσημείωτη είναι η έκδοση της Αναμνηστικής Σειράς Γραμματοσήμων, η οποία προέβλεπε σε διεθνές επίπεδο το μεγάλο επίτευγμα της Εθνικής μας Ομάδας Ποδοσφαίρου, την ανάδειξή της ως Πρωταθλήτριας Ευρώπης στο 12^ο Ευρωπαϊκό Πρωτάθλημα Ποδοσφαίρου «EURO 2004», επίτευγμα το οποίο έκανε υπερήφανους όλους τους Έλληνες σε ολόκληρο τον κόσμο. Είναι άξιες ιδιαίτερης μνείας οι σειρές γραμματοσήμων που κυκλοφορήσαν με έργα μεγάλων Ελλήνων ζωγράφων (Φασιανός κ.λπ.) για τους Ολυμπιακούς και Παραολυμπιακούς αγώνες.

Η πολιτεία θα στηρίξει με κάθε τρόπο το έργο των ΕΛΤΑ και αυτό απεδείχθη εξ αρχής, με την τοποθέτηση στην ηγεσία του Οργανισμού ανθρώπων, εγνωσμένου κύρους, όπως είναι οι κ.κ. Μπρατάκος και Σταματόπουλος. Η αναπτυξιακή πορεία θα συνεχισθεί με τη συμβολή όλων, διοίκησης και εργαζομένων και με κριτήρια την αξιοκρατία, τη διαφάνεια, την αποτελεσματικότητα και την εντιμότητα. Μόνον έτσι θα αντεπεξέλθουμε στις προσκλήσεις και τις προκλήσεις της νέας εποχής και παράλληλα θα πετύχουμε το βασικό μας στόχο, ο οποίος δεν είναι άλλος από την ανταπόκριση του Οργανισμού, στο ακέραιο και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, στις αυξημένες απαιτήσεις των πολιτών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή απέστειλε τον Αύγουστο του 2004 τις θέσεις της σχετικά με το Σχέδιο Μέτρου που της είχε κοινοποιήσει τον Ιούλιο του 2004 η ΕΕΤΤ όσον αφορά στην αγορά τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ πρότεινε να ορισθεί η αγορά τερματισμού κλήσεων σε κινητά δίκτυα ως μια ξεχωριστή αγορά στο δίκτυο κάθε παρόχου κινητής τηλεφωνίας και συγκεκριμένα των παρόχων COSMOTE, Q-TELECOM, TIM και VODAFONE. Επίσης, πρότεινε οι ανωτέρω πάροχοι να ορισθούν, ο καθένας στο δίκτυό του, ως Οργανισμοί με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά τερματισμού κλήσεων.

Οι προτεινόμενες ρυθμιστικές υποχρεώσεις για τους παρόχους είναι η τιμολόγηση με βάση το κόστος, η παροχή Διασύνδεσης και πρόσβασης, η δημοσίευση Προσφοράς Αναφοράς και η αποφυγή συμπεριφορών διακριτικής μεταχείρισης. Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ, σε συνέχεια σχετικών Δημόσιων Διαβουλεύσεων που είχε διεξάγει, είχε προτείνει η σύγκλιση των τελών τερματισμού με το κόστος να γίνει βαθμιαία σε χρονικό διάστημα τριών ετών.

Στις θέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με το προτεινόμενο Μέτρο για επιβολή κοστοστρεφών τελών τερματισμού κλήσεων στα κινητά δίκτυα υπογραμμίζεται ότι «τα πολύ υψηλά τέλη τερ-

ματισμού στην Ελλάδα, που έχουν οδηγήσει σε έλλειψη ισορροπίας μεταξύ των τελών χονδρικής και λιανικής, πρέπει να αντιμετωπισθούν το συντομότερο δυνατόν με αποτελεσματικότητα και ότι σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ καλείται να επανεξετάσει την ηπιότητα του μέτρου σταδιακής πορείας όπως προτείνεται στη συγκεκριμένη περίπτωση».

Επισημαίνεται ότι βάσει των Οδηγιών του νέου Κανονιστικού Πλαισίου του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές (ΕΡΑ) οφείλουν, ανάμεσα στα άλλα, να διενεργήσουν ανάλυση των αγορών προκειμένου να εξετάσουν το επίπεδο του ανταγωνισμού στην κάθε αγορά και εάν διαπιστώσουν έλλειψη ανταγωνισμού, να επιβάλουν κατάλληλα κανονιστικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν τη δημιουργία ανταγωνιστικών συνθηκών στην εν λόγω αγορά.

Σύμφωνα με τα ανωτέρω και προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι οι αποφάσεις σε εθνικό επίπεδο δεν έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην ενιαία αγορά, οι ΕΡΑ οφείλουν να κοινοποιούν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις υπόλοιπες ΕΡΑ, τα σχέδια κανονιστικών μέτρων που προτίθενται να επιβάλουν. Οι ΕΡΑ έχουν τη δυνατότητα να συζητούν με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή κάθε Σχέδιο Μέτρου πριν από την επίσημη κοινοποίησή του.