

Κύριε Υπουργέ,  
Κύριε πρόεδρε,  
Mr. Toledano,

Κυρίες και κύριοι,

Ladies and Gentlemen

Θα ήθελα και εκ μέρους μου να σας ευχαριστήσω για την παρουσία σας σε αυτή την συνάντηση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, ιδιαίτερα των ταχυμεταφορών.

Allow me to thank you all for your presence today in this event of the National Telecommunication and Post commission, for the providers of Postal services and especially the Courier sector.

Θα ήθελα ιδιαίτερα να ευχαριστήσω τον κ. Toledano, ο οποίος ανταποκρίθηκε στην πρόσκληση της ΕΕΤΤ να παρευρεθεί και να συμβάλει με την παρέμβασή του στις προσπάθειές μας για την ανάπτυξη του ταχυδρομικού τομέα προς όφελος των χρηστών.

I especially like to thank Mr. Toledano for accepting EETT's invitation and being here today. We sincerely appreciate his presence in this event and looking forward to his input, which will greatly contribute in our efforts for the development of the Greek Postal Market and the benefit of consumers.

Η σημερινή συνάντηση είναι η τέταρτη κατά σειρά που πραγματοποιούμε από τότε που η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών νομοθετήθηκε στην χώρα μας, δηλαδή από το τέλος του 1998. Αυτή τη φορά όμως με βάση τον Νόμο 3185 / 2003, που εναρμόνισε την Ελληνική Νομοθεσία με την οδηγία 2002 / 39, δημιουργήσαμε ένα νέο κανονιστικό / ρυθμιστικό πλαίσιο, το οποίο ενσωματώνει την εμπειρία τεσσάρων ετών λειτουργίας της αγοράς έπειτα από την Οδηγία 97 / 67. Το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο πιστεύουμε ότι θα συμβάλει ουσιαστικά στην ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς ιδιαίτερα του τομέα ταχυμεταφορών και στην παροχή προς τους χρήστες ανταγωνιστικών, σε ποιότητα και τιμή, ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Την τετραετία που πέρασε, η ΕΕΤΤ, πέραν από την εφαρμογή του υπάρχοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου που προέκυψε από τον Νόμο 2668/1998, τόσο για την Καθολική Υπηρεσία όσο και για τον απελευθερωμένο τομέα, ασχολήθηκε και προώθησε σημαντικά τον τομέα των ταχυμεταφορών.

- ✓ Πραγματοποίησε, όπως έχει υποχρέωση, μελέτες για το μέγεθος και τα πάσης φύσεως χαρακτηριστικά των παρεχομένων υπηρεσιών, ιδιαίτερα των ταχυμεταφορών.

- ✓ Πραγματοποίησε μελέτες για την διερεύνηση της ικανοποίησης των αναγκών και της κατοχύρωσης των δικαιωμάτων των χρηστών να απολαμβάνουν σύγχρονες ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- ✓ Πραγματοποίησε μελέτες για να διαπιστώσει το επίπεδο οργάνωσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και της ετοιμότητάς τους να ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, σε σχέση με την καθολική υπηρεσία.
- ✓ Προκάλεσε δημόσια συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων πριν από την έκδοση του νέου κανονιστικού πλαισίου, με βάση την εξουσιοδότηση του Νόμου 3185 / 2003.

Με τα ανωτέρω δεδομένα και προεργασία, η ΕΕΤΤ, μόλις δημοσιεύθηκε ο Νόμος 3185 / 2003 που τροποποιούσε τον Νόμο 2668 / 1998, εξέδωσε δύο κανονισμούς, τον έναν για το πλήρως απελευθερωμένο τομέα της ταχυδρομικής αγοράς δηλαδή τον κανονισμό γενικών αδειών, που αφορά τις υπηρεσίες:

- Ταχυμεταφορών (των πάσης φύσης ταχυδρομικών αντικειμένων).
- Διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων χωρίς διεύθυνση παραλήπτη
- Προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Ανταλλαγής εγγράφων.

Και τον δεύτερο κανονισμό για την παροχή υπηρεσιών εντός του πεδίου της καθολικής υπηρεσίας που δεν εμπίπτουν στα αποκλειστικά δικαιώματα του Φορέα παροχής της, δηλαδή τον κανονισμό Ειδικών Αδειών. Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν:

- Αντικείμενα αλληλογραφίας βάρους μέχρι 2 χιλιόγραμμων.
- Εφημερίδες βάρους μέχρι 2 χιλιόγραμμων.
- Βιβλίων, καταλόγων, περιοδικών, βάρους μέχρι 2 χιλιόγραμμων.
- Δεμάτων βάρους μέχρι 20 χιλιόγραμμων.

Στην σύνταξη των παραπάνω κανονισμών και ιδιαίτερα εκείνου των Γενικών Αδειών, η ΕΕΤΤ έλαβε υπ' όψη της την κατάσταση που επικρατεί στην ταχυδρομική αγορά και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τις μελέτες που διεξήγαγε.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να διευκρινισθεί ότι το κύριο μέλημα της ΕΕΤΤ, που καθοδηγεί τις ενέργειές της και είναι γνώμονας για τα μέτρα που λαμβάνει, κανονιστικά ή άλλα, είναι η ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών είτε αυτοί είναι απλοί καταναλωτές είτε είναι επιχειρήσεις, οργανισμοί ή υπηρεσίες του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα που πολλές φορές η λειτουργία τους βασίζεται ουσιαστικά στις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Στην ικανοποίηση αυτών των αναγκών, άμεσα αλλά και μακροπρόθεσμα, προσβλέπουν όλες οι ρυθμίσεις που περιλαμβάνονται στους δύο παραπάνω κανονισμούς.

Με τους δύο κανονισμούς επιτυγχάνεται κυρίως:

- Η σαφής οριοθέτηση των ταχυμεταφορών από την Καθολική Υπηρεσία, την οποία έχει αναλάβει ο ΕΛΤΑ.
- Η συγκεκριμενοποίηση όλων των όρων και εννοιών που χρησιμοποιούνται οι οποίες προκαλούσαν ηθελημένη ή όχι σύγχυση όπως ταχυμεταφορά, προετοιμασία ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγή εγγράφων κτλ.
- Η υιοθέτηση αλλά και συγκεκριμενοποίηση ορισμών που είναι απαραίτητοι στην καθημερινή επαφή των επιχειρήσεων με τους χρήστες, όπως: κατάσταση ταχυμεταφοράς, Ταχυδρομικό κατάστημα, Χάρτης υποχρεώσεων προς τους καταναλωτές, συμβάσεις ταχυμεταφοράς, συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς και ο ρόλος που έχει κάθε ένα από αυτά στην παροχή των υπηρεσιών.
- Ο προσδιορισμός των συστατικών στοιχείων λειτουργίας των επιχειρήσεων όπως το κέντρο διαλογής, το ταχυδρομικό δίκτυο, το ειδικό σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Σε παλαιότερες συναντήσεις μας είχε τονισθεί ότι η Ελληνική Ταχυδρομική αγορά υστερεί σημαντικά από την αντίστοιχη Ευρωπαϊκή, σε όλους σχεδόν τους ποιοτικούς αλλά και ποσοτικούς δείκτες.

Ένα ρυθμιστικό – κανονιστικό πλαίσιο δεν θα πρέπει να στοχεύει στην «δίκαιη» κατανομή της ισχύος, για τα Ευρωπαϊκά δεδομένα, υπάρχουσας Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς αλλά να συμβάλει στην ανάπτυξή της, δρομολογώντας διαδικασίες τέτοιες που να διασφαλίζουν:

- ✓ Την ενίσχυση του ανταγωνισμού,
- ✓ Την ίση μεταχείριση των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- ✓ Την δημιουργία ισχυρών επιχειρηματικών σχημάτων.
- ✓ Την ώθηση των ταχυδρομικών επιχειρήσεων προς τον εκσυγχρονισμό και την βελτίωση της λειτουργίας, απόδοσης και παραγωγικότητάς τους.

Ως ισχυρά επιχειρηματικά σχήματα, η δημιουργία των οποίων ενθαρρύνεται με τους δύο κανονισμούς, νοούνται οι συνεργασίες και τα δίκτυα ταχυδρομικών επιχειρήσεων προκειμένου να ανασταλεί ο κατακερματισμός που παρατηρείται στο κάτω άκρο, σε αντίθεση με τον υψηλό συγκεντρωτισμό που παρατηρείται στην κορυφή του τομέα. Για τεκμηρίωση αυτής της θέσης επισημαίνεται ότι τέσσερες επιχειρήσεις διεκπεραιώνουν το 70% της ταχυδρομικής κίνησης, 10 επιχειρήσεις διεκπεραιώνουν το 87% της κίνησης ενώ το υπόλοιπο 13% διεκπεραιώνεται από τις υπόλοιπες, 200 και πάνω επιχειρήσεις με γενική άδεια.

Με την δημιουργία ισχυρών σχημάτων οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις ανάγκες της αγοράς για την παροχή σύγχρονων και ολοκληρωμένων, ανταγωνιστικών σε ποιότητα και τιμή, Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και να λειτουργήσουν σύμφωνα με τα πρότυπα και τις πρακτικές άλλων ταχυδρομικών

επιχειρήσεων της ΕΕ με τις οποίες ευρίσκονται πλέον σε άμεσο ανταγωνισμό, αλλά σε μεγάλη υστέρηση.

Οι δύο κανονισμοί, χωρίς να αποκλείουν την ελεύθερη λειτουργία μεγάλων ή μικρών επιχειρήσεων κάτω από το σχήμα που αυτές θα επιλέξουν, ενθαρρύνουν την παροχή υπηρεσιών μέσα από δύο κυρίως σχήματα που είναι τα εξής:

- ✓ Το πρώτο είναι η δημιουργία αυτόνομων δικτύων,
- ✓ Και το δεύτερο είναι η συνεργασία πολλών μικρών επιχειρήσεων, συνήθως με τον συντονισμό μιας μεγαλύτερης.

Για να μπορέσουν να λειτουργήσουν τα παραπάνω σχήματα, η ΕΕΤΤ προσδιόρισε την έννοια του ταχυδρομικού δικτύου ως το σύνολο της οργάνωσης και των κάθε είδους μέσων και προσώπων που χρησιμοποιεί ο κάτοχος της γενικής ή ειδικής άδειας, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών ή νομικών προσώπων που δεν διαθέτουν αντίστοιχη άδεια, στα οποία αναθέτει ταχυδρομικό έργο σύμφωνα με την άδειά του.

Προφανώς, ο κάτοχος της ειδικής ή γενικής άδειας είναι υπεύθυνος έναντι του χρήστη για την λειτουργία ολόκληρου του ταχυδρομικού δικτύου του και είναι ο μοναδικός αρμόδιος για να παίρνει όλα τα μέτρα ώστε η πολιτική του, ιδιαίτερα στις τιμές και την ποιότητα να εφαρμόζεται με ενιαίο τρόπο σε ολόκληρο το δίκτυό του.

Στην περίπτωση παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μέσω συνεργασίας περισσότερων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, με ειδική ή γενική άδεια, υπεύθυνος έναντι του χρήστη είναι αυτός που αποδέχεται την εντολή για την παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας και είναι υπεύθυνος έναντι αυτού για ολόκληρη την υπηρεσία η οποία του ανατέθηκε, δηλαδή είναι υπεύθυνος για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας προς τον συγκεκριμένο χρήστη, μέχρι την ολοκλήρωσή της, ανεξάρτητα αν κατά την διακίνηση του ταχυδρομικού αντικειμένου παρεμβάλλονται και άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις με γενική ή ειδική άδεια.

Εστιάζοντας και πάλι στον τομέα Ταχυμεταφορών, θεωρούμε ότι ο συγκεκριμένος κανονισμός γενικών αδειών, του οποίου προηγήθηκε δημόσια συνεργασία ιδιαίτερα με τις ενδιαφερόμενες ταχυδρομικές επιχειρήσεις, εξασφαλίζει από την μια πλευρά τα δικαιώματα του χρήστη, προσφέρει ταυτόχρονα μια σταθερή βάση ανάπτυξης και βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών.

Συγκεκριμενοποιήθηκαν όλες οι έννοιες που αναφέρονται στον Νόμο 3185 και αποσκοπούν στην κατοχύρωση και εξυπηρέτηση των χρηστών όπως:

- ✓ Χάρτης υποχρεώσεων προς τον καταναλωτή,
- ✓ Επιτροπές επίλυσης διαφορών,
- ✓ Συμβάσεις ταχυμεταφοράς
- ✓ Κατάστημα ταχυμεταφορών
- ✓ Συνοδευτικό ταχυμεταφοράς, κ.τ.λ.

Καθώς επίσης και οι έννοιες που αφορούν την λειτουργία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων όπως:

- ✓ Ταχυδρομικό δίκτυο,
- ✓ Ειδικό σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού ταχυδρομικών αντικειμένων,
- ✓ Κατηγορίες γενικών αδειών, κ.τ.λ.

Νομίζω ότι δεν θα εκφράσω κάποια πρωτοτυπία αναφέροντας ότι η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών βασίζεται κυρίως στα δίκτυα με τα οποία γίνεται η προσέγγιση στον χρήστη. Σε αυτά ακριβώς τα δίκτυα, τα ταχυδρομικά δίκτυα στην προκείμενη περίπτωση, αναφέρεται ένα μεγάλο τμήμα του κανονισμού και ρυθμίζει την οργάνωση και λειτουργία τους για να κατοχυρώσει τον χρήστη και να εξυπηρετήσει τις ανάγκες του.

Ως μέσον για την διασύνδεση των δικτύων, πέραν από τον φυσικό τρόπο, όπως μεταφορικά μέσα, άτομα κτλ. χρησιμοποιείται κυρίως το πληροφοριακό σύστημα, δηλαδή το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) του οποίου το πλαίσιο των αναγκών, αλλά σαφώς όχι ικανών, δυνατοτήτων περιγράφεται με αρκετή σαφήνεια στον κανονισμό.

Το ΕΣΠΕΤΑ, όπως προσδιορίζεται στον κανονισμό, που μαζί με την ειδική επείγουσα διαβίβαση συνθέτει την έννοια της ταχυμεταφοράς, θεωρούμε ότι:

1. Συγκεκριμενοποιεί τις διατάξεις του Νόμου.
2. Κατοχυρώνει την έννοια της Ταχυμεταφοράς, προσδίδοντας στην υπηρεσία προστιθέμενη αξία σε σχέση με την Καθολική Υπηρεσία.
3. Κατοχυρώνει τον χρήστη, ο οποίος, για ικανοποίηση των δικών του αναγκών, επιλέγει έναν άλλο τρόπο για την διακίνηση των ταχυδρομικών του αντικειμένων, πέραν και εκτός από τις υπηρεσίες που του προσφέρει ο ΕΛΤΑ, ως πάροχος της Καθολικής Υπηρεσίας.

Κατοχυρώνει δηλαδή την ανάγκη του χρήστη για εξατομικευμένη υπηρεσία της οποίας κάθε στιγμή μπορεί να έχει τον έλεγχο και τα απαραίτητα στοιχεία, που είναι χρήσιμα για τον λόγο για τον οποίο επιλέγει την ταχυμεταφορά αντί την Καθολική Υπηρεσία.

Σε σχέση με τον Κανονισμό Ειδικών Αδειών, η ολομέλεια της ΕΕΤΤ κατά την σύνταξη του νόμου 3185 / 2003 είχε τοποθετηθεί με σαφήνεια ότι όλο το πλέγμα των αδειών δεν μπορεί να προσβλέπει στην περισσότερο ή λιγότερο δίκαιη κατανομή της υπάρχουσας αγοράς μεταξύ του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και των υπόλοιπων επιχειρήσεων, αλλά θα πρέπει να προσβλέπει και να συμβάλει στην ανάπτυξη της αγοράς με την παροχή νέων προϊόντων και καλύτερης ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών.

Αυτόν τον στόχο πιστεύουμε ότι επιτυγχάνει ο νέος κανονισμός ειδικών αδειών, που βέβαια θα πρέπει να επιβεβαιωθεί και στην πράξη. Ήδη υπάρχει νέα αίτηση για ειδική άδεια που η ΕΕΤΤ την εξετάζει σύμφωνα με τις διατάξεις του νέου νόμου και του νέου κανονισμού.

Εκτιμώ ότι στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθούν και τα αρνητικά σημεία του Νόμου 3185 / 2003, όπως τουλάχιστον αυτά προσδιόρισε η ΕΕΤΤ και τα οποία υποχρεωτικά συμπεριελήφθησαν και στον κανονισμό ειδικών αδειών. Αυτά είναι:

1. η Διακριτική μεταχείριση που η πολιτεία επιφυλάσσει στον φορέα παροχής καθολικών υπηρεσιών σε σχέση με τις υπόλοιπες επιχειρήσεις που διαθέτουν ή θα αποκτήσουν ειδική άδεια, η οποία, διακριτική μεταχείριση εκφράζεται τόσο με τον τρόπο έκδοσης της ειδικής άδειας του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας όσο και στον τρόπο επιβολής κυρώσεων προς αυτόν. και
2. η περιγραφόμενη συνεισφορά στο ταμείο χρηματοδότησης των πιθανών ελλειμμάτων της Καθολικής Υπηρεσίας.

Ιδιαίτερα για το δεύτερο, η υποχρέωση δηλαδή των ταχυδρομικών επιχειρήσεων που διαθέτουν ή θα αποκτήσουν ειδική άδεια να καλύπτουν στο σύνολό τους τα πιθανά ελλείμματα της Κ.Υ., τα οποία, αν υπάρχουν, ανέρχονται συνήθως σε μερικά εκατομμύρια €, είναι μάλλον ανεφάρμοστη.

Σε κάθε περίπτωση εκτιμάται ότι ο Φορέας Παροχής Κ.Υ. έχει όλες τις δυνατότητες, να μην βρεθεί σε τέτοια κατάσταση.

Η ΕΕΤΤ έχει εκδώσει και άλλον κανονισμό που αφορά τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας με τον οποίο προσδιορίζεται με ακρίβεια ο τρόπος υπολογισμού του κόστους παροχής της Κ. Υ. Με ακόμη έναν κανονισμό που αναμένεται να εκδοθεί από το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, θα καθοριστεί ο τρόπος προσδιορισμού των τιμολογίων της Καθολικής Υπηρεσίας. Με τον συνδυασμό των δύο αυτών κανονισμών, και οπωσδήποτε με την ανάλογη θέληση, μπορούν να προσδιορίζονται τιμολόγια της καθολικής υπηρεσίας που αφ' ενός μεν να ανταποκρίνονται στην απαίτηση για προσιτά τιμολόγια που βασίζονται στην αποτελεσματική λειτουργία του Φορέα παροχής της, αφ' εταίρου δε να μην δημιουργούνται ελλείμματα στον ΕΛΓΑ.

Ολοκληρώνοντας αυτή την σύντομη τοποθέτηση επί του κανονιστικού πλαισίου υπενθυμίζω ότι και κατά την πρώτη παρόμοια συνάντηση, πριν τρία χρόνια, είχαμε επισημάνει, ότι δηλαδή η ΕΕΤΤ ευρίσκεται στο πλευρό εκείνων των επιχειρήσεων, του Ιδιωτικού ή του Δημόσιου τομέα που θέλουν και μπορούν να παρέχουν ποιοτικές ταχυδρομικές υπηρεσίες στην αγορά.

Σε κάθε όμως περίπτωση, η ΕΕΤΤ δεν αρκείται στην έκδοση κανονισμών. Έχει την θέληση και την δυνατότητα και προφανώς την υποχρέωση, να ελέγξει και την εφαρμογή τους.

Για το λόγο αυτό, η ΕΕΤΤ βασιζόμενη στην εμπειρία που απόκτησε το 2003 από ελέγχους που πραγματοποίησε σε τέσσερες από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις του κλάδου, δημιούργησε σύστημα τακτικών ελέγχων με προκαθορισμένη και αντικειμενική διαδικασία, το οποίο έχει ήδη θέσει σε εφαρμογή, προκειμένου να ελεγχθεί η τήρηση των νέων κανονισμών από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Θεωρούμε ότι η ελεγκτική διαδικασία θα συμβάλει τα μέγιστα στην προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών, στην προστασία των αποκλειστικών δικαιωμάτων του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, αλλά και στην προστασία των ίδιων των επιχειρήσεων από τον αθέμιτο ανταγωνισμό που δημιουργείται από άλλες επιχειρήσεις με ή χωρίς Γενική Άδεια που δεν τηρούν τους κανονισμούς και τις υποχρεώσεις τους προς τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Σε αυτή την προσπάθεια της ΕΕΤΤ θα συμβάλει ουσιαστικά και η έκδοση των νέων κανονισμών που αφορούν τις ελεγκτικές διαδικασίες της ΕΕΤΤ, την επίλυση διαφορών και την προστασία των αποκλειστικών δικαιωμάτων του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, των οποίων η έκδοση με βάση τις διατάξεις του Νόμου 3185 / 2003, είναι αρμοδιότητα του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών προς το οποίο η ΕΕΤΤ από τον Φεβρουάριο 2004 έχει υποβάλει τις προτάσεις της και αναμένει την έκδοσή τους.

Σήμερα με ικανοποίηση ακούσαμε τον αρμόδιο για την ταχυδρομική αγορά υφυπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών κ. Νεράτζη που ανακοίνωσε την υπογραφή των τριών παραπάνω κανονισμών. Θεωρούμε αυτή την ενέργεια πολύ σωστή που θα βοηθήσει την λειτουργία της ΕΕΤΤ και τις παρεμβάσεις της στην ταχυδρομική αγορά.

Ευχαριστώ.