

**Ομιλία Δρ. Λεωνίδα Κανέλλου,
στην Ημερίδα
«Το Μέλλον της Ταχυδρομικής Αγοράς:
Ρυθμιστικές Προκλήσεις και Εργαλεία Ανάπτυξης»
Αθήνα 21-4-2010**

Κύριε Υπουργέ, κύριε Γενικέ,

Κύριοι Πρόεδροι Ανεξαρτήτων Αρχών,

Κυρίες και Κύριοι,

Θα ήθελα με τη σειρά μου να σας καλωσορίσω στη σημερινή Ημερίδα του τομέα Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ. Είμαι βέβαιος ότι θα παρακολουθήσουμε όλοι με μεγάλο ενδιαφέρον τις εργασίες της Ημερίδας, δεδομένης της σημασίας του κλάδου στην οικονομική και κοινωνική συνοχή της χώρας, αλλά και της κρισιμότητας της περιόδου που διανύουμε.

Όπως γνωρίζετε, σήμερα βρισκόμαστε στο τελικό στάδιο της σταδιακής απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς στην ΕΕ. Βάσει της 3^{ης} Ταχυδρομικής Οδηγίας 6/2008, όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ θα πρέπει να ανοίξουν πλήρως την ταχυδρομική αγορά στον ανταγωνισμό, από 1.1.2011 τα

παλαιά κράτη μέλη και από 1.1.2013 τα νέα κράτη μέλη, η Ελλάδα και το Λουξεμβούργο.

Πριν ακούσουμε λοιπόν τους διακεκριμένους ομιλητές μας, θα ήθελα να δούμε συνοπτικά ποιά είναι η κατάσταση στην Ελληνική Ταχυδρομική αγορά σήμερα, σε ποιές ενέργειες προέβη η ΕΕΤΤ το 2009 και ποιά μέτρα προωθεί η Αρχή μας για το τρέχον έτος 2010.

1. Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά σήμερα

Σύμφωνα με την πρώτη ανάλυση των στοιχείων που έχουμε συλλέξει για το έτος 2009, κυρίαρχο μερίδιο αγοράς από πλευράς εσόδων κατέχει ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας ΦΠΚΥ (Ελληνικά Ταχυδρομεία – ΕΛΤΑ ΑΕ) με μερίδιο 59,4% περίπου της συνολικής Ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς. Το υπόλοιπο ποσοστό αφορά στους ιδιωτικούς παρόχους που δραστηριοποιούνται στην αγορά υπό καθεστώς Γενικής Άδειας (με μερίδιο 40,2%) ή Ειδικής Άδειας (με μερίδιο 0,4%).

1.1. Αγορά ταχυμεταφορών (Πάροχοι με Γενική Άδεια):

Πρόκειται για αναπτυσσόμενη αγορά επί σειρά ετών με 12,6% ετήσιο μ.ο. ανάπτυξης για τα έτη 2000-2008, αλλά με μείωση ποσοστού ύψους 1,9% για το 2009 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Λειτουργεί σε ανταγωνιστικό περιβάλλον με μεγάλη διαπραγματευτική ισχύ πελατών. Η μέση τιμή ανά αντικείμενο ταχυμεταφοράς παρέμεινε σχετικά σταθερή (+0,29%) το 2009 σε σχέση με το 2008, ενώ παραμένει χαμηλότερη από τη μέση τιμή του 2005.

Παρατηρείται υψηλός βαθμός συγκέντρωσης και μεγάλος αριθμός μικρών επιχειρήσεων :

- Συνολικά δραστηριοποιούνται περίπου 1.250 επιχειρήσεις, εκ των οποίων 450 είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο της EETT και 800 είναι μέλη των δικτύων τους
- 8 επιχειρήσεις δηλώνουν έσοδα άνω των 5 εκ. € και κατέχουν πάνω από το 88% της αγοράς
- Οι επιχειρήσεις που δηλώνουν έσοδα κάτω των 200 χιλ. € είναι πάνω από 350 και μοιράζονται το 3,5% της αγοράς.

1.2. Αγορά Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ/ΕΛΤΑ και 5 πάροχοι με Ειδική Άδεια)

Πρόκειται για αναπτυσσόμενη αγορά επί σειρά ετών, με 7,4% ετήσιο μ.ο. ανάπτυξης τα έτη 2000-2008, αλλά με μείωση ποσοστού κατά 3,6% για το 2009 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά

Διακινείται ιδιαίτερα μικρός αριθμός αντικειμένων ανά κάτοικο (κάτω του 30% του ευρωπαϊκού μ.ο.)

Η συντριπτική πλειονότητα (>80%) των διακινούμενων επιστολών εμπίπτει στα αποκλειστικά δικαιώματα (μονοπώλιο) του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

Χαρακτηρίζεται από σχετικά υψηλές τιμές Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ)

Υπάρχει πολύ περιορισμένος ανταγωνισμός (από 1% έως 4%), στις απελευθερωμένες υπηρεσίες (αντικείμενα άνω των 50 γρ. όπως εφημερίδες και περιοδικά).

Χαρακτηρίζεται από συνεχώς βελτιούμενη ποιότητα αλλά υπολειπόμενη ακόμη των στόχων

Σημαντικό ποσοστό του πληθυσμού εξαιρείται των ποιοτικών απαιτήσεων της ΚΥ για πενθήμερη και κατ' οίκον διανομή.

2. Δράσεις της EETT το 2009

Πέραν των πάγιων εργασιών της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων, όπως η τήρηση του Μητρώου των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων, η διερεύνηση καταγγελιών καταναλωτών, ο κοστολογικός έλεγχος των ΕΛΤΑ, η ανταπόκριση σε αιτήματα εταιρειών, πολιτών και διεθνών οργανισμών κ.ά., ο τομέας Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε και πλήθος έργων με στόχο την εμπέδωση του ανταγωνισμού στην αγορά και την προστασία των καταναλωτών.

Αναφέρω συνοπτικά τα κυριότερα έργα:

2.1. Τροποποίηση Κανονιστικού πλαισίου

Το 2009 η ΕΕΤΤ έθεσε σε ισχύ νέο κανονιστικό πλαίσιο, δηλ. νέους Κανονισμούς Γενικών και Ειδικών Αδειών, με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία της αγοράς και την κατά το δυνατό συμμόρφωση με τις υφιστάμενες ταχυδρομικές οδηγίες.

Οι νέοι Κανονισμοί Γενικών και Ειδικών Αδειών επιλύουν σημαντικά προβλήματα και μπορώ να πω ότι έγιναν δεκτοί από την αγορά (πάροχοι και οργανώσεις καταναλωτών) με πολύ θετικά σχόλια.

2.2. Ελεγκτικές δράσεις

Το 2009 ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα περισσοτέρων από 450 αυτεπάγγελτων ελέγχων που ξεκινήσαμε το 2008.

Κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενήργησαν επιτόπιους ελέγχους σε 57 μη αδειοδοτημένες επιχειρήσεις σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και σαν αποτέλεσμα των ελέγχων αυτών 14 εταιρείες κλήθηκαν σε ακρόαση, ενώ τα πορίσματα για 11 εταιρείες διαβιβάστηκαν στο ΥπΥΜεΔ, λόγω αρμοδιότητας.

2.3. Έλεγχος Ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ με Απόφασή της υπέβαλε στο ΥπΥΜεΔ γνώμη επί σχεδίου ΥΑ για τον επανακαθορισμό των ποιοτικών προδιαγραφών της ΚΥ.

2.4. Νέο κοστολογικό σύστημα ΕΛΤΑ

Η ΕΕΤΤ μέσα από μία κοπιαστική και χρονοβόρα διαδικασία ενέκρινε το νέο κοστολογικό σύστημα των ΕΛΤΑ για χρήση από τις αρχές του 2010 και για χρονική διάρκεια 3 ετών.

2.5. Κατάρτιση Κώδικα Δεοντολογίας

Μετά από διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ κατάρτισε σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στους καταναλωτές το οποίο εστάλη στο Υπουργείο Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων

προς έγκριση, ώστε στη συνέχεια, να προχωρήσουμε στην έκδοση της σχετικής κανονιστικής Απόφασης.

2.6. Ετήσια Μελέτη-Ανάλυση της Ταχυδρομικής Αγοράς

Για την αποτελεσματική εποπτεία της αγοράς διενεργούμε σε ετήσια βάση Μελέτη και Ανάλυση της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς.

2.7. Δράσεις ενημέρωσης

Διεξαγωγή Ημερίδας στην Αθήνα, συναντήσεις με εκπροσώπους του κλάδου, δημοσίευση Δελτίων Τύπου και Ανακοινώσεων και εμπλουτισμός των πληροφοριών του δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ.

2.8. Προετοιμασία για το πλήρες άνοιγμα της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς

Υποβάλαμε το 2009 στο ΥπΥΜεΔ Πρόταση Σχεδίου Νόμου για την πλήρη ενσωμάτωση της 3ης ταχυδρομικής οδηγίας, με τις απαραίτητες μεταβατικές προβλέψεις, με στόχο αυτό να αποτελέσει τη βάση για ένα γόνιμο διάλογο και να επιταχύνει τη διαδικασία έκδοσης του νέου Νόμου.

2.9. Ενέργειες για την ανάπτυξη της αγοράς

Πρώθηση αιτημάτων των παρόχων για την άρση δυσχερειών στη διεκπεραίωση του έργου τους σε τρίτους αρμόδιους φορείς, όπως π.χ. το ΥΠΥΜεΔ για θέματα χορήγησης αδειών φορτηγών ΙΧ και χάραξης εθνικής στρατηγικής.

3. Δράσεις που προωθεί η ΕΕΤΤ για το 2010

Το 2010 ο κύριος στόχος μας είναι η βελτίωση της ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας και η προετοιμασία για την ομαλή μετάβαση σε καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υποδομών που έχει τη νομοθετική πρωτοβουλία.

3.1 Βελτίωση της ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας

3.1.1. Μετρήσεις Ποιότητας ΚΥ

Βάσει της νέας πλέον ΥΑ του 2010 περί επανακαθορισμού των ποιοτικών προδιαγραφών της ΚΥ, θα συμμετέχουμε στην Επιτροπή Παρακολούθησης του έργου «Μέτρηση του χρόνου διακίνησης για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' Προτεραιότητας» που ήδη υλοποιούν τα ΕΛΤΑ.

Το ποσοστό της αλληλογραφίας εσωτερικού Α' προτεραιότητας που επιδίδεται από τον ΦΠΚΥ την επόμενη ημέρα ανήλθε το 2008 σε 79.9%, από 78,8% το 2007, και

ήταν σημαντικά χαμηλότερο από το στόχο του 87% που έχει τεθεί στη σχετική Υπουργική Απόφαση που ίσχυε έως 31/12/2008.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι μόνο 5 Κράτη Μέλη της ΕΕ των 27, έχουν αντίστοιχο δείκτη ποιότητας κάτω του 80%, ενώ 15 ΚΜ έχουν αντίστοιχο δείκτη πάνω από 90%, συνεπώς υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης.

3.1.2. Έλεγχος κανονικότητας διανομής της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ)

Θα προχωρήσουμε από κοινού με ΥπΥΜεΔ και ΕΛΤΑ, σε αξιολόγηση των περιοχών που εξαιρούνται της κανονικότητας της ΚΥ, δηλ. της διανομής και περισυλλογής 5 ημέρες την εβδομάδα, σύμφωνα με τις προβλέψεις της σχετικής Υπουργικής Απόφασης.

Η Ελλάδα αποτελεί τη μοναδική χώρα των 27 Κρατών Μελών με υψηλό ποσοστό εξαιρέσεων (7%), αφού το αντίστοιχο ποσοστό για τις υπόλοιπες χώρες (σε όσες υπάρχουν εξαιρέσεις) είναι μικρότερο του 1%.

3.1.3. Έλεγχος εξαιρέσεων από την διανομή «κατ' οίκον» και της τηρούμενης διαδικασίας

Ένα πολύ σημαντικό τμήμα του πληθυσμού το οποίο εκτιμάται σε πάνω από 20%, εξαιρείται της διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων στο σπίτι και η επίδοση πραγματοποιείται σε υπαίθριες γραμματοθυρίδες ή άλλες εγκαταστάσεις (δημοτικά καταστήματα ή ακόμη και καφεενία...)

Το θέμα της διανομής σε γραμματοθυρίδες είναι βεβαίως ιδιαίτερα σημαντικό, αφού προκύπτουν θέματα μείζονος σημασίας όπως:

- προβληματική παροχή της ΚΥ σε ομάδες χρηστών με κινητικά προβλήματα (π.χ. άτομα με αναπηρία, ηλικιωμένοι),
- προβληματική παροχή υπηρεσιών συστημένων και δεμάτων
- αδυναμία πρόσβασης των ιδιωτικών παρόχων στους παραλήπτες-πολίτες και παρεμπόδιση της ανάπτυξης του ανταγωνισμού
- και άλλα σημαντικότερα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν όταν ο πολίτης χάνει πλέον τη φυσική του διεύθυνση

Στόχος μας είναι να υποβάλουμε συγκεκριμένες προτάσεις στο ΥπΥΜεΔ ώστε οι εξαιρέσεις αυτές να περιοριστούν μόνο

όπου είναι δικαιολογημένες και οι διαδικασίες που θα εφαρμόζονται να καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών.

3.1.4. Ενημέρωση για την ΚΥ

Προχωρούμε στη σύνταξη και την πανελλαδική διανομή ενημερωτικού φυλλαδίου για την Καθολική Υπηρεσία και τρόπους βελτίωσής της.

3.1.5. Έρευνα αγοράς για την Καθολική Υπηρεσία

Προχωρούμε σε έρευνα αγοράς και δημόσια διαβούλευση για την αποτύπωση της γνώμης των χρηστών σχετικά με τις υπηρεσίες και την ποιότητα της ΚΥ.

3.1.6. Κατάρτιση σχεδίου ΥΑ για την Αποζημίωση των Καταναλωτών

Μελετούμε σχέδιο νέας ΥΑ μετά από σχετική πρωτοβουλία του ΥπΥΜεΔ.

3.1.7. Εφαρμογή νέου Κοστολογικού Μοντέλου ΕΛΤΑ

Το 2010 θα είναι η πρώτη χρονιά εφαρμογής του νέου κοστολογικού συστήματος.

Κλείνοντας την ενότητα των δράσεων για την ΚΥ, θα ήθελα να αναφέρω ότι, αντίθετα με ό,τι ισχύει για τους ιδιωτικούς ταχυδρομικούς παρόχους, η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα

επιβολής κυρώσεων στα ΕΛΤΑ, παρά μόνο εισηγείται στον ΥΠΥΜΕΔ ο οποίος λαμβάνει τις τελικές αποφάσεις.

3.2. Διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού

Και το 2010 συνεχίζουμε τις ενέργειες μας για την αποτελεσματική εποπτεία της αγοράς και τη διασφάλιση υγιούς ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, ειδικά σε θέματα διακριτικής μεταχείρισης του ΦΠΚΥ και θυγατρικών του.

3.3. Εξυπηρέτηση του κοινού

Μεγάλη έμφαση δίνουμε το 2010 στην ενημέρωση και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού (εταιρείες και καταναλωτές) με δράσεις όπως:

- την υλοποίηση διαδικτυακής εφαρμογής για την Ηλεκτρονική Υποβολή Αιτημάτων των επιχειρήσεων
- τη διαχείριση των καταγγελιών των χρηστών από το εξειδικευμένο Τμήμα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ
- τον συνεχή εμπλουτισμό της ιστοσελίδας της ΕΕΤΤ με περιεχόμενο για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες
- την έκδοση ενημερωτικών εντύπων, Δελτίων Τύπου και Ανακοινώσεων σχετικά με τη δράση της ΕΕΤΤ και τις εξελίξεις στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών

- τη διάθεση, μέσω Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών, χρήσιμων για τον Καταναλωτή πληροφοριών.

3.4 Χάραξη Εθνικής Στρατηγικής για την ανάδειξη της Ελλάδας ως διαμετακομιστικού κόμβου (hub) των Βαλκανίων

Στην ΕΕΤΤ επιθυμούμε να συμβάλουμε τα μέγιστα στην ανάπτυξη της Ελληνικής αγοράς και σε οποιαδήποτε σχετική πρωτοβουλία του ΥΠΥΜΕΔ. Η δημιουργία ομάδας εμπειρογνομώνων και εκπροσώπων των αρμόδιων φορέων, με σκοπό τη χάραξη εθνικής στρατηγικής για την ανάδειξη της Ελλάδας ως διαμετακομιστικού κόμβου (hub) των Βαλκανίων θα ήταν ένα πολύ σημαντικό πρώτο βήμα.

Κυρίες και Κύριοι,

Με την ευχή η σημερινή Ημερίδα να αποδειχθεί ενδιαφέρουσα και παραγωγική, θα ήθελα να σας διαβεβαιώσω ότι οι απόψεις και τα συμπεράσματα που θα εκφραστούν από όλους, θα ληφθούν σοβαρά υπόψη και θα αξιοποιηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο από την ΕΕΤΤ προς όφελος του πολίτη και των επιχειρήσεων.

Ευχαριστώ.