Τα αποτελέσματα της 42ης Συνόδου του BEREC

Αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής

Τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

εν τ@χει

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ενημερωτικό Περιοδικό
Ιανουάριος-Μάρτιος 2020 | Τεύχος Ν° 60
www.eett.gr

Περιεχόμενα

2 Ο ρυθμιστικός ρόλος της ΕΕΤΤ στην ελληνική αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς όφελος των καταναλωτών και της οικονομίας

3 Τα αποτελέσματα της 42ης Συνόδου του BEREC

4 Επισκόπηση Αγορών της ΕΕΤΤ για το 2018

10 Αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής

16 Τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Τριμηνιαίο Ενημερωτικό Περιοδικό της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Τεύχος Nº 60
Ιανουάριος-Μάρτιος 2020
Σελίδες: 16

Υπεύθυνος έκδοσης σύμφωνα με το νόμο: ΕΕΤΤ

T: 210 615 1000
F: 210 610 5049
W: http://www.eett.gr
E: info@eett.gr

Αρχισυνταξία: Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων ΕΕΤΤ

Επιμέλεια έκδοσης - Σχεδίαση - Παραγωγή: ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Α.Ε.

Το έντυπο διατίθεται δωρεάν.
Τα άρθρα που δημοσιεύονται στο παρόν έντυπο δεν δεσμεύουν την ΕΕΤΤ.

Ο ρυθμιστικός ρόλος της ΕΕΤΤ στην ελληνική αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς όφελος των καταναλωτών και της οικονομίας

*του καθηγητή **Δημήτριου Βαρουτά**,*
Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ

Το 2020 βρίσκει την ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε μια σημαντική οικονομική, κοινωνική και τεχνολογική θέση.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΕΤΤ όπως προκύπτουν από αντίστοιχα στοιχεία των αδειοδοτημένων παρόχων, η αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών συνεισφέρει 2,6% στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) της χώρας με κύκλο εργασιών στα 4,8 δισ. ευρώ, εκ των οποίων ένα σημαντικό ποσοστό (5-20%) των εσόδων δρομολογείται σε νέες επενδύσεις[1]. Η παρουσία των ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε κοινωνικό επίπεδο συνοψίζεται σε πάνω από 15 χιλιάδες θέσεις εργασίας και οι τεχνολογίες που τις υποστηρίζουν είναι παρούσες σε κάθε πολίτη και σπίτι μέσα από 4.750.000 σταθερές γραμμές (45% του πληθυσμού-85% των σπιτιών) και 15,5 εκατ. κινητές συνδέσεις.

Το γεγονός ότι η μέση δαπάνη για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες ανά νοικοκυριό είναι μεγαλύτερη από την αντίστοιχη για εκπαίδευση, ακόμα και στον πληθυσμό κάτω των ορίων της φτώχιας, είναι χαρακτηριστικό της μεγάλης διείσδυσης και σημασίας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών[2].

Στη σημαντική αυτή θέση σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, έρχεται να προστεθεί η τεχνολογική πρωτοπορία με την εισαγωγή των δικτύων πρόσβασης επόμενης γενιάς βασισμένα στην οπτική ίνα καθώς και των δικτύων κινητής τηλεφωνίας 5ης γενιάς (5G), σε μια συνεχή προσπάθεια τεχνολογικής αλλαγής και ενσωμάτωσης τεχνολογικών προκλήσεων, όπως οι υπηρεσίες Over-The-Top (OTT)[3].

Η σημαντική αυτή θέση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθιστά περαιτέρω κρίσιμο τον ρόλο της ΕΕΤΤ ως Εθνικής Ρυθμιστικής Αρχής και Αρχής Ανταγωνισμού και προβάλει νέες προκλήσεις για συνεχή εποπτεία και έλεγχο της αγοράς, ενδυνάμωση του ανταγωνισμού και της ουδετερότητας του Διαδικτύου και κυρίως προστασία του καταναλωτή από αθέμιτες χρεώσεις.

Στους άξονες αυτούς, η ΕΕΤΤ ισχυροποιεί τον συνεχή έλεγχο της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών με δράσεις όπως το παρατηρητήριο τιμών (Pricescope)[4], ενώ παρεμβαίνει συστηματικά σε θέματα ενίσχυσης του ανταγωνισμού και ουδετερότητας του Διαδικτύου, όπως οι πρωτοβουλίες για τον προκαταρκτικό έλεγχο τιμολογίων και τη διαχείριση καταγγελιών από τους συνδρομητές. Ιδιαίτερα τα θέματα προστασίας του καταναλωτή/χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελούν υψηλής προτεραιότητας στόχο της ΕΕΤΤ με χαρακτηριστικότερες παρεμβάσεις την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας στις περιπτώσεις των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) αυξημένης χρέωσης.

[1] *ΕΕΤΤ Ετήσια Επισκόπηση Αγορών για το 2018 https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/*
[2] *ΕΛΣΤΑΤ Έρευνα Οικογενειακών Δαπανών 2018, Σεπτέμβριος 2019.*
[3] *Υπηρεσίες OTT (Over-The-Top) ορίζονται οι υπηρεσίες που προσφέρονται στον χρήστη απευθείας πάνω από το Διαδίκτυο, ανεξάρτητα από τον τρόπο μετάδοσης και τον πάροχο δικτύου. Ο όρος εστιάζει κυρίως σε υπηρεσίες παροχής περιεχομένου (streaming services) αλλά διευρύνεται πλέον για υπηρεσίες ειδοποίησης (messaging) και τηλεφωνίας.*
[4] *https://www.pricescope.gr*

Τα αποτελέσματα της 42ης Συνόδου του BEREC

*της **Βασιλικής Γώγου**,*
Προϊσταμένη Δ/νσης Τηλεπικοινωνιών, ΕΕΤΤ

Στο Βελιγράδι της Σερβίας πραγματοποιήθηκε η 42η Σύνοδος του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (BEREC).

Κατά τη διάρκεια της Συνόδου, η Ολομέλεια του Σώματος ενέκρινε ρυθμιστικά κείμενα που αφορούν τις ακόλουθες κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με:

- τις κοινές προσεγγίσεις για τον προσδιορισμό του σημείου τερματισμού δικτύου σε διαφορετικές τοπολογίες δικτύου,
- την επίδραση παραμέτρων ποιότητας παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Internet Access Services),
- τα κοινά κριτήρια για τη διαχείριση αριθμοδοτικών πόρων από παρόχους/φορείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή εφαρμογών Over-The-Top (OTT),
- τη συνεπή εφαρμογή των κανόνων για τη διεξαγωγή γεωγραφικών ερευνών σχετικά με την ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων από τα κράτη-μέλη.

Παράλληλα, ξεκίνησαν τρεις νέες διαβουλεύσεις που αφορούν:

- τη στρατηγική του BEREC για τα έτη 2021-2025,
- τις κατευθυντήριες γραμμές του Σώματος για δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας (very high capacity networks) και
- τις ενημερωμένες κατευθυντήριες γραμμές του BEREC σε σχέση με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανάμεσα σε κράτη-μέλη (intra-EU communications).

Στο πλαίσιο της Συνόδου, συζητήθηκε, μεταξύ άλλων, και το θέμα της ρύθμισης στις αγορές ψηφιακών πλατφορμών και ψηφιακού περιεχομένου καθώς και η προσέγγιση που θα ακολουθήσει το BEREC στο θέμα αυτό.

Ειδικότερα, στην Ευρώπη έχει ξεκινήσει πρόσφατα συζήτηση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Ψηφιακή Στρατηγική καθώς και τη διαχείριση της ρύθμισης των ψηφιακών πλατφορμών. Η συζήτηση αυτή θα εξετάσει και θα θέσει σε διαβούλευση, κάτω από νέες βάσεις, τους πυλώνες ρύθμισης και παρακολούθησης της αγοράς των ψηφιακών υπηρεσιών.

Καθοριστικό ρόλο στη συζήτηση αναμένεται να έχουν τόσο το "Digital Services Act " της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όσο και τα άμεσα συνδεόμενα ρυθμιστικά κείμενα. Στο "Digital Services Act"[1], επαναξιολογείται το πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών (e-commerce directive) και της πνευματικής ιδιοκτησίας (copyright directive), αλλά και η σύνδεση των ρυθμιζόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με την υλοποίηση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έκανε σαφές ότι στη συγκεκριμένη συζήτηση αναμένει τη σημαντική συμβολή του BEREC με βάση την εκτενέστατη εμπειρία των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ) από την τομεακή ρύθμιση των συνδεόμενων αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Επίσης, τέθηκε με σαφήνεια ο προβληματισμός ότι πιθανός διαχωρισμός της ex ante ρύθμισης υπηρεσιών συνδεόμενων με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες από την ex post αντιμετώπιση θεμάτων ανταγωνισμού στις αντίστοιχες αγορές, θα δημιουργούσε ενδεχομένως ασύμμετρη και ανεπαρκή διαχείριση των εκάστοτε θεμάτων που απαιτούν έγκαιρη και τεχνοκρατική προσέγγιση από τους αρμόδιους φορείς.

Η επόμενη συνεδρίαση της Ολομέλειας του Σώματος Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες θα πραγματοποιηθεί στο Ελσίνκι της Φινλανδίας, στις 10-12 Ιουνίου 2020.

[1] *Θα τεθεί σε διαβούλευση την άνοιξη του 2020.*

Επισκόπηση Αγορών της ΕΕΤΤ για το 2018

Η ΕΕΤΤ εκδίδει σε ετήσια βάση την έκθεση επισκόπησης αγορών, η οποία παρουσιάζει αναλυτικά την πορεία της ελληνικής αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς επίσης, συγκριτικά στοιχεία με τις αντίστοιχες αγορές των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην επισκόπηση προέρχονται από την επεξεργασία ερωτηματολογίων που υποχρεούνται να υποβάλουν οι αδειοδοτημένοι πάροχοι στην ΕΕΤΤ, δημοσιευμένες εκθέσεις, ισολογισμούς και την Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Digital Economy and Society Index).

Το 2018, τα βασικά μεγέθη της εγχώριας τηλεπικοινωνιακής αγοράς κινήθηκαν σε πιο χαμηλά επίπεδα σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά. Ο ανταγωνισμός ήταν ιδιαίτερα έντονος σε επίπεδο δεσμοποιημένων προσφορών (bundles) με κινητήριο μοχλό τις υψηλές ταχύτητες ευρυζωνικής πρόσβασης, κινητής ευρυζωνικότητας και τις υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης. Η συμβολή του κύκλου εργασιών του κλάδου στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) της Ελλάδας κυμάνθηκε στο 2,6% το 2018, ελαφρά μειωμένη σε σχέση με το 2017, δεδομένου ότι το ΑΕΠ παρουσίασε ετήσια αύξηση 2,5% έναντι της μείωσης κατά 1,8% του τηλεπικοινωνιακού κλάδου.

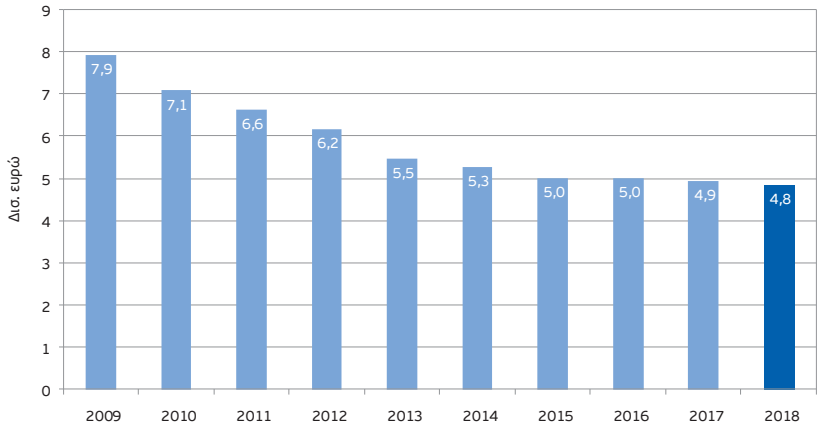
Οικονομικά μεγέθη τηλεπικοινωνιακού κλάδου

Ο κύκλος εργασιών του κλάδου μειώθηκε στα 4,8 δισ. ευρώ (Διάγραμμα 1), με τα έσοδα από τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες να καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (87,4%). Το σύνολο των επενδύσεων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρουσίασε μείωση κατά 23% σε σχέση με το 2017. Οι επενδύσεις για τους μεγαλύτερους παρόχους, κυμάνθηκαν μεταξύ 5% και 22% περίπου της αξίας των συνολικών εσόδων τους από υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στόχος των επενδύσεων αυτών ήταν, κατά κύριο λόγο, η τηλεπικοινωνιακή υποδομή.

Σταθερές επικοινωνίες

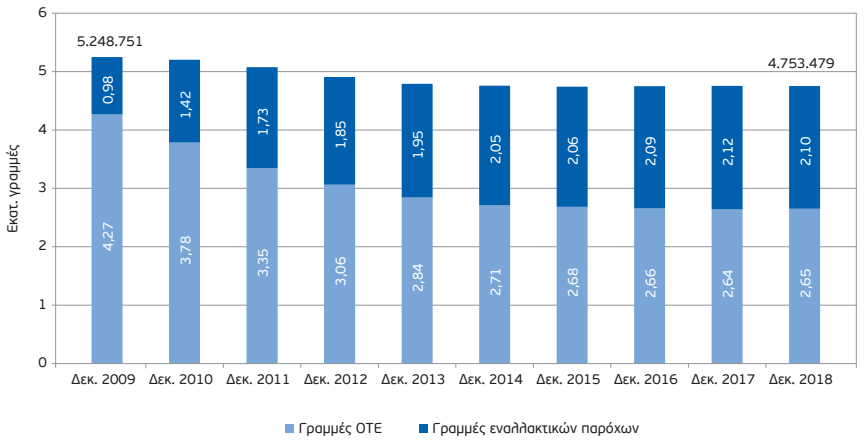
Τον Δεκέμβριο του 2018, ο αριθμός των γραμμών σταθερής τηλεφωνίας ανήλθε σε 4.753.479, με τη διείσδυση να φθάνει σε ποσοστό 44,3% επί του πληθυσμού (Διάγραμμα 2). Η κίνηση σταθερής τηλεφωνίας σημείωσε πτώση κατά 8,6%, κυρίως λόγω της μείωσης της διάρκειας των εθνικών κλήσεων προς σταθερά, καθώς και των διεθνών κλήσεων. Ο ΟΤΕ προπορεύεται με μερίδιο 55,8% στις γραμμές και με το μερίδιό του σε όρους κίνησης σε ελαφρώς υψηλότερα επίπεδα (46,3%) σε σχέση με το 2017. Οι τηλεφωνικές γραμμές των υπολοίπων παρόχων σημείωσαν μικρή μείωση κατά 0,7%.

Διάγραμμα 1: Κύκλος εργασιών παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 2: Εξέλιξη γραμμών πρόσβασης σταθερής τηλεφωνίας



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

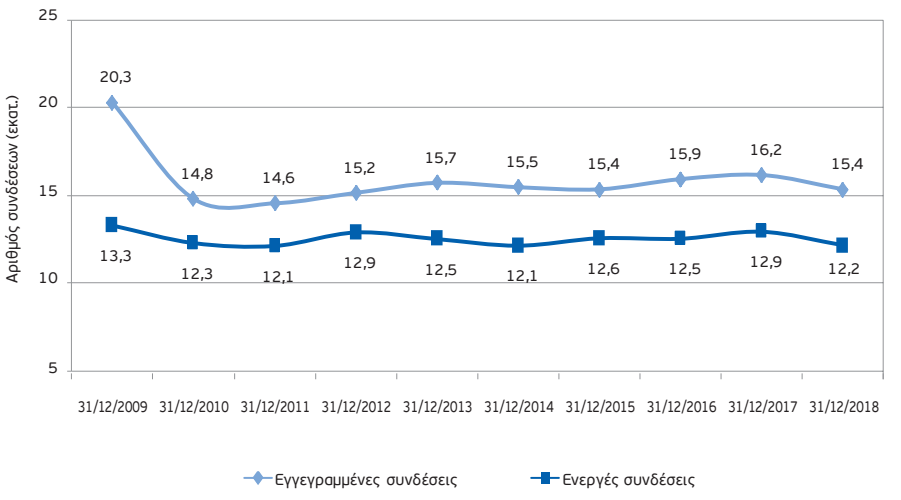
Τα λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση ανήλθαν σε 1,41 δισ. ευρώ παραμένοντας στο ίδιο επίπεδο με το 2017, με το σχετικό μερίδιο του ΟΤΕ να εκτιμάται σε 61,5% για το 2018. Τα έσοδα από υπηρεσίες Διαδικτύου συνέχισαν να αυξάνονται (αύξηση 7,5% σε σχέση με το 2017), εξουδετερώνοντας τη συνεχιζόμενη φθίνουσα πορεία των λιανικών εσόδων τηλεφωνίας σε σταθερή θέση.

Κινητές επικοινωνίες

Το 2018, ο αριθμός των συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας ανήλθε σε 15,4 εκατ. παρουσιάζοντας μείωση κατά 5% σε σχέση με το 2017, με τις ενεργές συνδέσεις να μειώνονται συγκριτικά περισσότερο (5,9%), ανερχόμενες περίπου στα 12,2 εκατ. (Διάγραμμα 3). Όσον αφορά τα μερίδια των Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΚΤ) ως προς το συνολικό αριθμό συνδέσεων, το μερίδιο της COSMOTE αυξήθηκε στο 47,9%, ενώ αντίθετα, τα μερίδια της VODAFONE και της WIND μειώθηκαν σε 30,3% και 21,4% αντίστοιχα. Ως προς τις ενεργές συνδέσεις, το μερίδιο της COSMOTE βρίσκεται στο εύρος [45%-55%], με τη VODAFONE να ακολουθεί με εύρος [25%-35%].

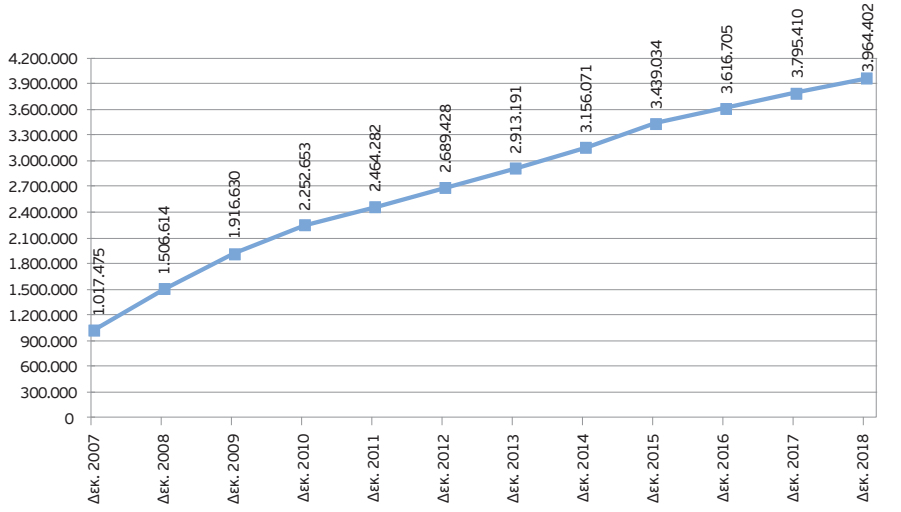
Η χρήση των δικτύων κινητών επικοινωνιών χαρακτηρίστηκε από μικρή αύξηση ως προς τα λεπτά ομιλίας εντός της Ελλάδας, σημαντική μείωση κατά 8,2% στη χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS), ενώ ο όγκος των υπηρεσιών δεδομένων παρουσίασε εντυπωσιακή αύξηση (51%), φθάνοντας τα 148 δισ. MB. Το 57% των κλήσεων πραγματοποιήθηκε σε κινητά εντός του ίδιου δικτύου κινητής τηλεφωνίας (on net). Τέλος, τα λιανικά έσοδα από την πώληση υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών (συμβολαίου και καρτοκινητής) παρουσίασαν αύξηση κατά 1,6% και ανήλθαν σε 1,64 δισ. ευρώ. Το μέσο ετήσιο έσοδο ανά χρήστη (σύνδεση) συμβολαίου και καρτοκινητής διαμορφώθηκε στα 271 και 59 ευρώ αντίστοιχα.

Διάγραμμα 3: Συνδέσεις/συνδρομές κινητής τηλεφωνίας



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Διάγραμμα 4: Εξέλιξη ευρυζωνικών γραμμών

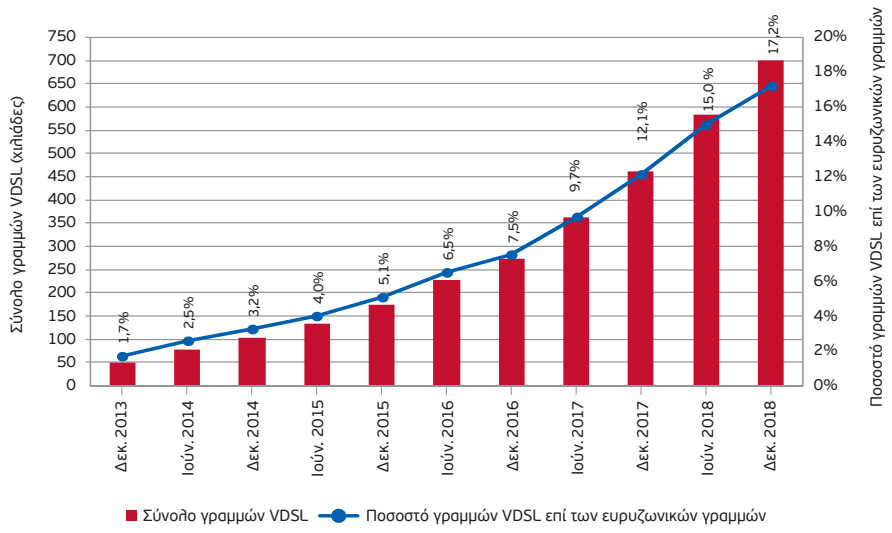


Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

Ευρυζωνικότητα

Στο τέλος του 2018, οι σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις έφτασαν τις 3.964.402 γραμμές σημειώνοντας ετήσια αύξηση 4,5% (Διάγραμμα 4). Σημειώνεται ότι, η διείσδυση της σταθερής ευρυζωνικότητας στον πληθυσμό (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους) έφτασε στο 36,8%. Ήδη από τον Ιούνιο του 2018, η Ελλάδα κατατασσόταν στη δέκατη θέση μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ όσον αφορά την εν λόγω διείσδυση, υπερβαίνοντας τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο

Διάγραμμα 5: Εξέλιξη γραμμών VDSL



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των αδειοδοτημένων παρόχων)

(34,7%). Οι γραμμές Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) σημείωσαν για πρώτη φορά οριακή πτώση (-0,1%), φθάνοντας στο τέλος του έτους τις 2.113.491 έναντι 2.116.007 στο τέλος του 2017. Παράλληλα, οι γραμμές VDSL ανήλθαν σε 699.105 έναντι 460.652 τον Δεκέμβριο του 2017 (ετήσια αύξηση 51,7%), συνιστώντας το 17,2% του συνόλου των σταθερών ευρυζωνικών γραμμών (Διάγραμμα 5). Η διείσδυσή τους στον πληθυσμό εξακολουθεί να είναι χαμηλή (6,3%).

Σε αντίθεση με τη διείσδυση της σταθερής ευρυζωνικότητας, τον Ιούνιο του 2018 η διείσδυση της κινητής ευρυζωνικότητας (συνδέσεις ανά 100 κατοίκους) ήταν 74,5%, με το αντίστοιχο ποσοστό στην ΕΕ να φτάνει το 96% και τη χώρα να κατατάσσεται μεταξύ των τελευταίων κρατών μελών της ΕΕ. Ωστόσο, η διείσδυση στην Ελλάδα αυξάνεται ταχύτερα από τη μέση διείσδυση στην ΕΕ, ενώ η διείσδυση στο τέλος του έτους ανήλθε σε 79,5%.

Συνδυαστικές προσφορές

Το 2018 συνεχίστηκε η αύξηση της διείσδυσης των συνδυαστικών/δεσμοποιημένων προσφορών, οι οποίες, στο τέλος του έτους, ξεπέρασαν τα 3,9 εκατ., αριθμός που αντιστοιχεί στο 83% των συνδρομών σταθερής τηλεφωνίας της χώρας. Ο πιο δημοφιλής ειδικός τύπος συνδυαστικής προσφοράς παρέμεινε αυτός της σταθερής τηλεφωνίας και του σταθερού ευρυζωνικού Διαδικτύου (περίπου 2,38 εκατ.) και ακολουθεί με διαφορά ο triple play συνδυασμός σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού ευρυζωνικού και κινητής(ών) υπηρεσίας(ών) (1,06 εκατ.), ενώ έπεται το triple play σταθερής τηλεφωνίας, σταθερού ευρυζωνικού και συνδρομητικής τηλεόρασης (355 χιλ.) και τέλος, το 4-play (~81 χιλ.).

Παρατηρητήριο Τιμών (Pricescope)

Με βάση τα στοιχεία που ήταν καταχωρημένα από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους στο Pricescope στο τέλος του 2018, η πλειονότητα των προϊόντων αφορούσε τις κινητές επικοινωνίες (~55%). Οι εταιρίες COSMOTE, WIND και

CYTA βασίστηκαν κυρίως στα πρόσθετα προγράμματα (63%, 57% και 72% αντίστοιχα), ενώ οι εταιρίες FORTHNET, VODAFONE και OTE στηρίχθηκαν κυρίως στα βασικά προγράμματα, με 88%, 58% και 59% αντίστοιχα. Τα προγράμματα των εταιριών COSMOTE, WIND και FORTHNET απευθύνθηκαν κυρίως σε οικιακούς πελάτες. Τα προγράμματα της VODAFONE ήταν σχεδόν ισομερώς κατανεμημένα μεταξύ οικιακών και εταιρικών πελατών, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό των προγραμμάτων της CYTA απευθύνθηκε σε εταιρικούς πελάτες. Τα περισσότερα προγράμματα συμβολαίου κινητής τηλεφωνίας (~55%) συγκεντρώνονταν σε πάγια έως και 60 ευρώ το μήνα, με μέσο όρο τιμής τα 35 ευρώ το μήνα (έναντι 41 ευρώ πέρυσι) και ενσωματωμένο χρόνο ομιλίας περίπου 460 λεπτά το μήνα (έναντι 550 λεπτών το μήνα το 2017).

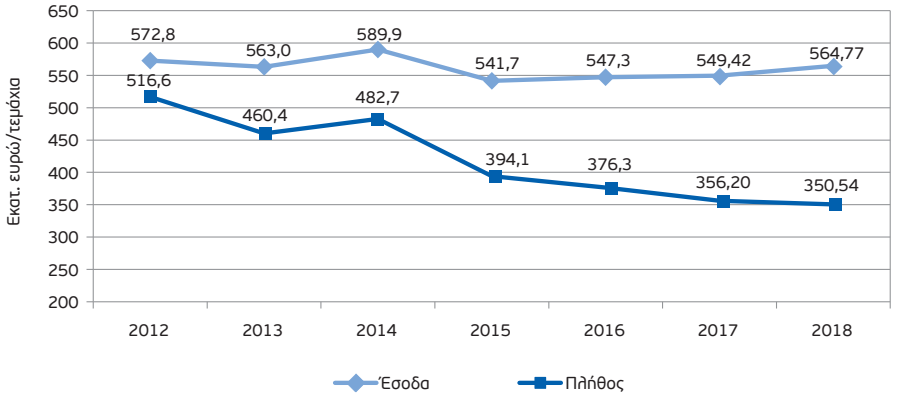
Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Το 2018, η ελληνική ταχυδρομική αγορά κινήθηκε ανοδικά, αναφορικά με τα έσοδα, ενώ το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων σημείωσε νέα πτώση, η οποία αποδίδεται στη μείωση του επιστολικού ταχυδρομείου. Συγκεκριμένα, τα έσοδα παρουσίασαν άνοδο κατά 2,8% σε σχέση με το 2017, φτάνοντας τα 564,77 εκατ. ευρώ, προερχόμενα από τη διακίνηση 350,54 εκατ. αντικειμένων, 1,6% λιγότερων από την προηγούμενη χρονιά (Διάγραμμα 6).

Το 2018, το μερίδιο εσόδων του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) στη συνολική αγορά μειώθηκε στο 33% από 36% που ήταν το 2017, ενώ παράλληλα, αυξήθηκε το μερίδιο των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών στο 64% από 61% που ήταν την προηγούμενη χρονιά.

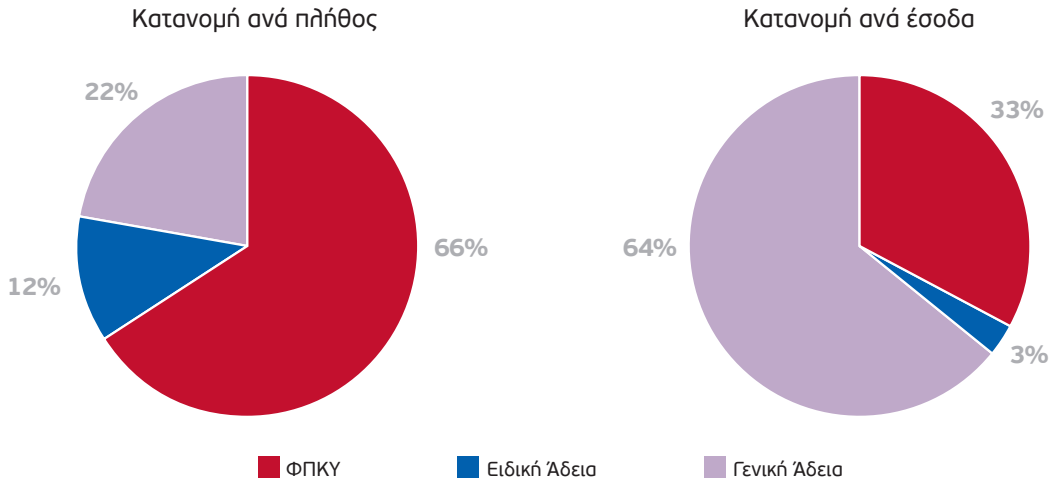
Το μερίδιο των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια παρέμεινε σταθερό, στο 3% (Διάγραμμα 7). Το μερίδιο των δεμάτων-μικροδεμάτων σημείωσε αύξηση και το 2018 στο σύνολο του πλήθους αλλά και των εσόδων των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, φθάνοντας το 13% και το 48% αντίστοιχα.

Διάγραμμα 6: Έσοδα και πλήθος αντικειμένων ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Διάγραμμα 7: Μερίδια ταχυδρομικής αγοράς σε πλήθος και έσοδα, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Πίνακας 1: Κατανομή πλήθους αντικειμένων και εσόδων υπηρεσιών ΚΥ, 2018

Υπηρεσίες	Πλήθος αντικειμένων	Έσοδα
Φάκελοι	89,5%	85,3%
Διαφημιστικά	4,8%	2,2%
Εφημερίδες	4,8%	3,5%
Βιβλία-κατάλογοι-περιοδικά	0,1%	0,04%
Δέματα & μικροδέματα	0,9%	8,9%
Σύνολο ΚΥ	**100%**	**100%**

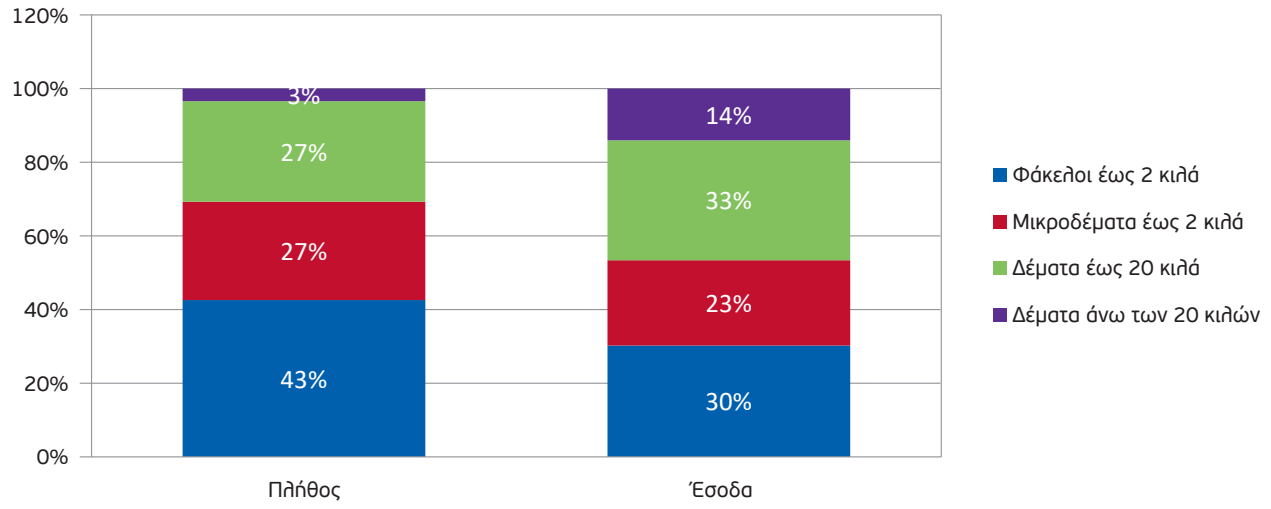
Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων εντός της χώρας (90%) απέφερε το μεγαλύτερο ποσοστό των εσόδων της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς (66%). Επισημαίνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινήθηκε από την Αττική (78%) και τη Μακεδονία (8%) προς το εσωτερικό και το εξωτερικό. Σε ό,τι αφορά τη διεθνή δραστηριότητα, ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν από το εξωτερικό προς την Ελλάδα προήλθε από την ΕΕ (48%) και την Ασία (39%), ενώ οι αποστολές των ταχυδρομικών αντικειμένων προς το εξωτερικό είχαν ως προορισμό κυρίως την ΕΕ (71%) και τις ΗΠΑ-Καναδά (11%).

Ειδικότερα, στην αγορά της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ-απλό ταχυδρομείο), το 2018, πέραν του ΦΠΚΥ, δραστηριοποιήθηκαν δέκα επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια, οι οποίες διακίνησαν το 15% των αντικειμένων της αγοράς ΚΥ και απέφεραν το 9% των εσόδων. Οι φάκελοι είναι αναμφισβήτητα το κυρίαρχο αντικείμενο στην αγορά της ΚΥ, καθώς αποτέλεσαν το 89,5% των διακινούμενων αντικειμένων, αποφέροντας το 85,3% των εσόδων της συγκεκριμένης αγοράς (Πίνακας 1).

Στην αγορά των ταχυμεταφορών, το 2018 εισήλθαν 63 νέες επιχειρήσεις, διαμορφώνοντας το συνολικό πλήθος των επιχειρήσεων με Γενική Άδεια σε 524. Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών διακίνησαν φακέλους σε ποσοστό 43% και δέματα-μικροδέματα σε ποσοστό 57% του πλήθους των αντικειμένων. Οι φάκελοι απέφεραν στις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια εμφανώς λιγότερα έσοδα (30%) από ότι τα δέματα-μικροδέματα (70%) (Διάγραμμα 8).

Διάγραμμα 8: Κατανομή πλήθους και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών, 2018



Πηγή: ΕΕΤΤ (βάσει δηλωθέντων στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις)

Αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής

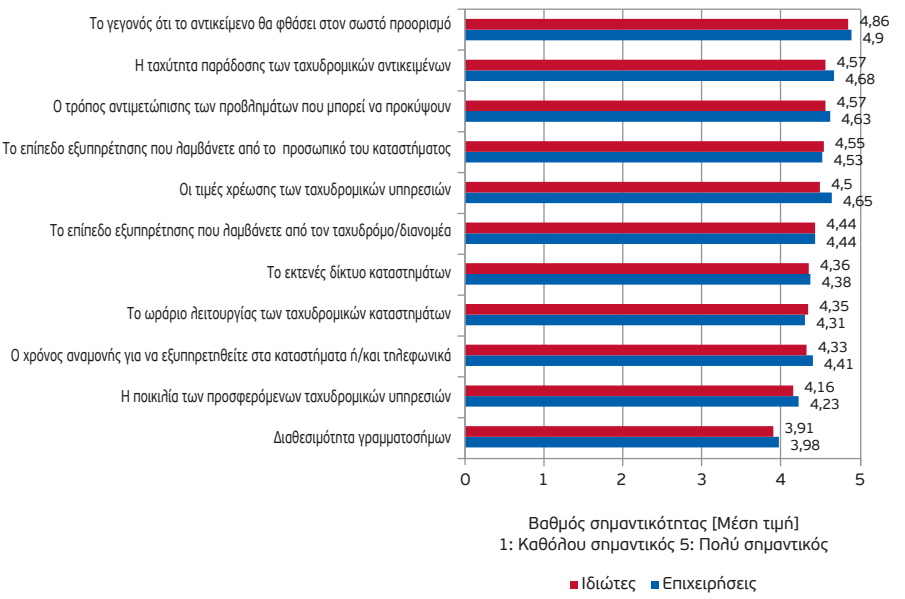
της **Κλειούς Καλλιμάνη**,
Προϊσταμένη Τμήματος Ρύθμισης Ταχυδρομικών Θεμάτων,
Δ/νση Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ με το έργο «Μελέτη για την αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και των όρων παροχής αυτής» εξέτασε τις ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων και τον βαθμό ικανοποίησης αυτών όσον αφορά την παροχή της ΚΥ και κατέθεσε προτάσεις στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Έχουν παρέλθει πλέον των έξι ετών από το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς, το οποίο έλαβε χώρα στις 01-01-2013 κατ' εφαρμογή του Ν.4053/2012 καθώς και από την έκδοση της ΥΑ αριθμ. Οικ. 7728/190 «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (ΚΥ)» (ΦΕΚ 478/Β'/28-02-2013) με την οποία ορίστηκε το περιεχόμενο της ΚΥ. Η ποιότητα της ΚΥ ορίσθηκε πιο πρόσφατα με την ΥΑ με αριθμ. Οικ. 72142/1663 «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β'/19-12-2014).

Σύμφωνα με το Άρθρο 6, παρ.4 και το Άρθρο 7, παρ.3 του Ν.4053/2012, ο εκάστοτε αρμόδιος Υπουργός, σήμερα ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, δύναται να επανεξετάζει, μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ και τουλάχιστον ανά εξαετία, τους όρους και τον τρόπο παροχής της ΚΥ, δυνάμενος να ζητήσει επαναδιαπραγμάτευση των σχετικών όρων που καθορίζονται στη σύμβαση ανάθεσης, που συνάπτει, βάσει του Ν.4053/2012, με την εταιρεία «Ελληνικά Ταχυδρομεία ΑΕ» (ΕΛΤΑ). Με απόφαση του Υπουργού, έπειτα από γνώμη της ΕΕΤΤ, ορίζονται οι υπηρεσίες που εμπίπτουν στην ΚΥ και μπορούν να εγκρίνονται ειδικοί όροι και προϋποθέσεις για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης. Επιπρόσθετα, το μεγαλύτερο μέρος των ταχυδρομικών υπηρεσιών του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), εντάσσεται στην ΚΥ. Τα ΕΛΤΑ παραμένουν ΦΠΚΥ έως τις 31-12-2028 (Άρθρο 21 του Ν.4053/2012).

Διάγραμμα 1: Παράγοντες που διαμορφώνουν τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών



Βάση: Σύνολο χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών

Τα ΕΛΤΑ εκτιμούν το κόστος που προκαλούν οι υποχρεώσεις της ΚΥ σε περίπου 50 εκατομμύρια ευρώ ετησίως από το έτος 2013 και εφεξής, όπως προκύπτει από το μοντέλο υπολογισμού κόστους ΚΥ των ΕΛΤΑ, προερχόμενο από το εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ κοστολογικό τους σύστημα. Το σύνολο των εσόδων των

ΕΛΤΑ παρουσίασε μείωση κατά 35% περίπου την πενταετία 2013-2018.[1]

Για τους παραπάνω λόγους, διαπιστώθηκε η ανάγκη για επανεξέταση της ισχύουσας ρύθμισης και του περιεχομένου της ΚΥ, προκειμένου να εξασφαλιστεί:

- η βιώσιμη παροχή της ΚΥ,
- η ανάπτυξη ενός υγιούς και ισόρροπου ανταγωνισμού προς όφελος των χρηστών (ιδιωτών και επιχειρήσεων) και
- η δημιουργία ενός σταθερού καθεστώτος εξασφάλισης της χρηματοδότησης της ΚΥ που θα παρέχει κανονιστική ασφάλεια στις δραστηριότητες των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες που εμπίπτουν στην ΚΥ καθορίζονται από τις ανάγκες των τελικών χρηστών, τις τεχνολογικές εξελίξεις και την ανάπτυξη των τάσεων της αγοράς. Οποιαδήποτε αλλαγή στο περιεχόμενο της ΚΥ πρέπει να λαμβάνει υπόψη την απαραίτητη περίοδο προσαρμογής του ΦΠΚΥ ή/και ανάκτησης ενδεχόμενου κόστους.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ διενήργησε ανοικτό δημόσιο διαγωνισμό[2] για τη διεξαγωγή μελέτης, προκειμένου να διαπιστωθεί τυχόν ανάγκη αναμόρφωσης του περιεχομένου της ΚΥ και των όρων παροχής της. Σε συνεργασία με τον Ανάδοχο της μελέτης, καταρτίστηκαν τα σχετικά ερωτηματολόγια ιδιωτών και επιχειρήσεων. Η έρευνα διεξήχθη το διάστημα από 28-11-2018 έως 21-12-2018 μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων (Computer Aided Telephone Interviewing), με δομημένο ερωτηματολόγιο μέσης διάρκειας περίπου 20 με 25 λεπτά. Το δείγμα περιελάμβανε α) πανελλαδικό δείγμα 1.541 ιδιωτών, ηλικίας 18-64 ετών, ανεξαρτήτως της χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών των ΕΛΤΑ, πλήρως αντιπροσωπευτικό στην ηπειρωτική-νησιωτική χώρα και σε αστικές-αγροτικές περιοχές και β) πανελλαδικό αντιπροσωπευτικό δείγμα 619 επιχειρήσεων στην ηπειρωτική χώρα και σε αστικές περιοχές. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με χρήση της μεθόδου της Στρωματοποιημένης Τυχαίας Δειγματοληψίας, με βάση α) την

Πίνακας 1: Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών-Ιδιώτες

Σημαντικότητα	ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ	% Απόλυτα και αρκετά ικανοποιημένος (βαθμός 4+5)	
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ		ΕΛΤΑ	Άλλος Πάροχος
	Το γεγονός ότι το ταχυδρομικό αντικείμενο θα φτάσει στον σωστό προορισμό	85,9 %	92,1 %
	Η ταχύτητα παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων	69,7 %	84,6 %
	Ο τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν	70,3 %	82,5 %
	Το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από το προσωπικό του καταστήματος	73,7 %	84,4 %
	Οι τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών	68,1 %	55,2 %
	Το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από τον ταχυδρόμο/διανομέα	78,9 %	84,1 %
	Το εκτενές δίκτυο καταστημάτων	73,0 %	76,0 %
	Το ωράριο λειτουργίας των ταχυδρομικών καταστημάτων	70,8 %	87,5 %
	Ο χρόνος αναμονής για να εξυπηρετηθείτε στα καταστήματα ή/και τηλεφωνικά	47,3 %	79,1 %
	Η ποικιλία των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών	76,5 %	80,5 %
	Διαθεσιμότητα γραμματοσήμων	76,5 %	-
ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ			

Βάση: Σύνολο ιδιωτών χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών

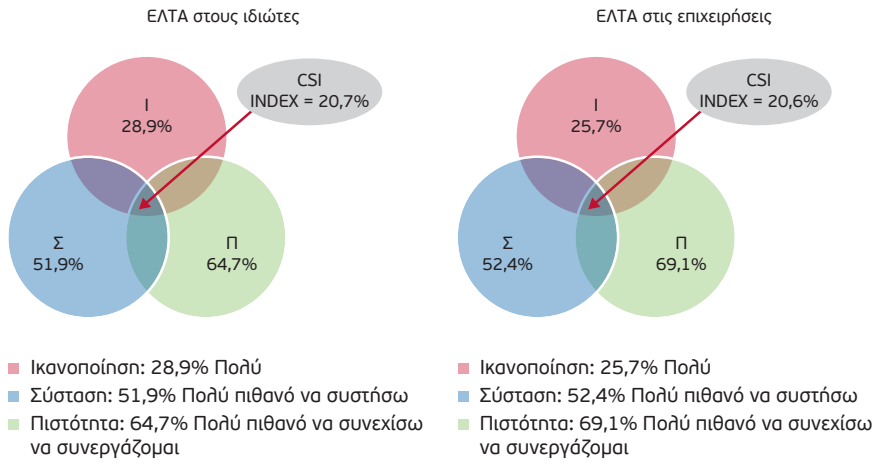
Πίνακας 2: Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών-Επιχειρήσεις

Σημαντικότητα	ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ	% Απόλυτα και αρκετά ικανοποιημένος (βαθμός 4+5)	
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ		ΕΛΤΑ	Άλλος Πάροχος
	Το γεγονός ότι το ταχυδρομικό αντικείμενο θα φτάσει στον σωστό προορισμό	85,6 %	94,4 %
	Η ταχύτητα παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων	66,3 %	90,3 %
	Οι τιμές χρέωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών	74,6 %	73,9 %
	Ο τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν	70,7 %	88,3 %
	Το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από το προσωπικό του καταστήματος	73,4 %	88,8 %
	Το επίπεδο εξυπηρέτησης που λαμβάνετε από τον ταχυδρόμο/διανομέα	78,4 %	92,7 %
	Ο χρόνος αναμονής για να εξυπηρετηθείτε στα καταστήματα ή/και τηλεφωνικά	54,3 %	84,6 %
	Το εκτενές δίκτυο καταστημάτων	77,9 %	86,9 %
	Το ωράριο λειτουργίας των ταχυδρομικών καταστημάτων	69,8 %	90,4 %
	Η ποικιλία των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών	76,3 %	83,1 %
	Διαθεσιμότητα γραμματοσήμων	80,2 %	-
ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ			

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών

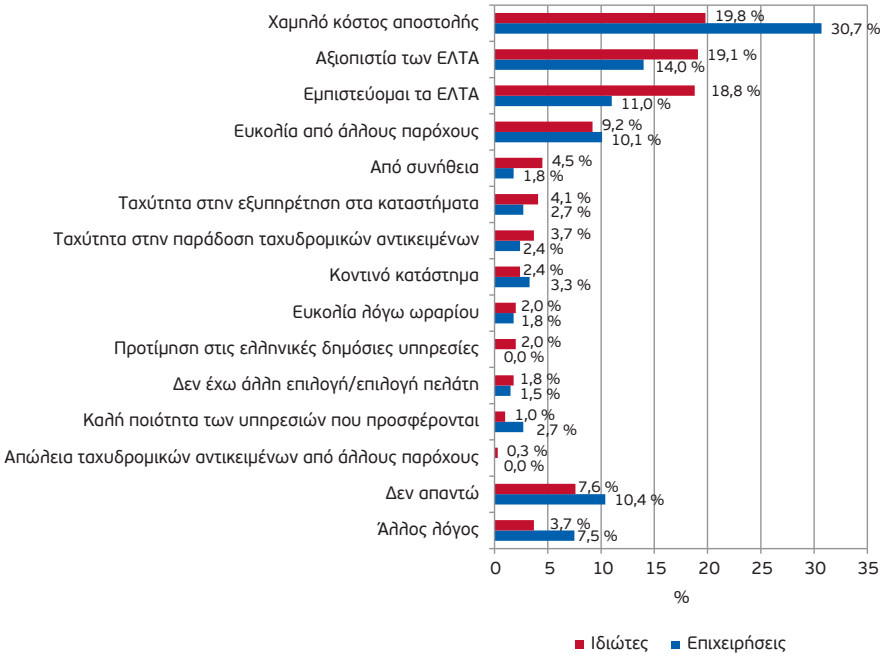
[1] *ΕΕΤΤ, Επισκόπηση Αγορών 2018, Πίνακας 2.4, σελ. 80, https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/PDFs/2018.pdf*
[2] *https://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/News_new/news_0844.html*

Σχήμα 1: Δείκτης Ικανοποίησης και Πιστότητας (Customer Satisfaction Index)



Βάση: Σύνολο ιδιωτών/επιχειρήσεων πελατών ΕΛΤΑ

Διάγραμμα 2: Λόγοι χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών των ΕΛΤΑ



Βάση: Σύνολο πελατών ΕΛΤΑ

κατοικία σε ηπειρωτική και νησιωτική χώρα και το βαθμό αστικότητας (αστικές και αγροτικές περιοχές), στην περίπτωση των ιδιωτών και β) τη γεωγραφική περιοχή στην ηπειρωτική χώρα και το μέγεθος της επιχείρησης (πλήθος εργαζομένων), στην περίπτωση των επιχειρήσεων. Τα σημαντικότερα αποτελέσματα της έρευνας αυτής παρουσιάζονται παρακάτω.

Σύμφωνα με το Διάγραμμα 1, η διασφάλιση της επίδοσης των επιστολών στον σωστό παραλήπτη (4,86 και 4,90 βαθμός σημαντικότητας αντίστοιχα), αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα διαμόρφωσης του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα εάν αυτοί είναι ιδιώτες ή επιχειρήσεις.

Όπως αποτυπώνεται στους Πίνακες 1 και 2, οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τα ΕΛΤΑ έναντι των άλλων ταχυδρομικών παρόχων, στα περισσότερα χαρακτηριστικά. Ωστόσο, τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις δίνουν προβάδισμα στα ΕΛΤΑ, ως προς τη χαμηλότερη τιμολόγηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών τους.

Σύμφωνα με τον Δείκτη Ικανοποίησης και Πιστότητας CSI (Corporate Social Index-CSI) ιδιωτών (Σχήμα 1), το 20,7% των ιδιωτών-πελατών των ΕΛΤΑ είναι πολύ ικανοποιημένο και πιθανόν να συνεχίσει να συνεργάζεται με τα ΕΛΤΑ. Ταυτόχρονα, είναι πολύ πιθανό να συστήσει τα ΕΛΤΑ σε κάποιον φίλο ή γνωστό, δηλαδή είναι αφοσιωμένο στο brand ΕΛΤΑ. Αντίστοιχα, όπως προκύπτει από τα ευρήματα, το 20,6% των επιχειρήσεων-πελατών των ΕΛΤΑ (Δείκτης CSI επιχειρήσεων) είναι πολύ ικανοποιημένο, είναι πολύ πιθανόν να συνεχίσει να συνεργάζεται και ταυτόχρονα να συστήσει τα ΕΛΤΑ σε κάποιον φίλο ή γνωστό.

Από την έρευνα αγοράς το 2018 και σε συνάρτηση με τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, προέκυψε ότι ο σημαντικότερος λόγος χρήσης των υπηρεσιών των ΕΛΤΑ τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις, είναι το χαμηλό κόστος αποστολής των ταχυδρομικών αντικειμένων (Διάγραμμα 2), ενώ ο σημαντικότερος λόγος μη χρήσης των υπηρεσιών των ΕΛΤΑ τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις, είναι η καθυστέρηση στην παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων. Σύμφωνα με το Διάγραμμα 3, τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις θεωρούν ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης των χαρακτηριστικών των ΕΛΤΑ, κυρίως ως προς τον χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών στα καταστήματα, την τήρηση του προκαθορισμένου χρόνου παράδοσης (ταχύτητα στην αποστολή παράδοσης) καθώς

Διάγραμμα 3: Χαρακτηριστικά των ΕΛΤΑ προς βελτίωση

Βάση: Σύνολο πελατών ΕΛΤΑ

και ως προς τη γενικότερη υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών.

Σχετικά με τις ανάγκες και προτιμήσεις των καταναλωτών για νέες ή αναβαθμισμένες υπηρεσίες/προϊόντα (Πίνακας 3), προκύπτει ότι υπάρχει ευκαιρία για αναβάθμιση σε σχέση με τις αναφερόμενες υπηρεσίες, καθώς όχι μόνο θεωρούνται σημαντικές από ικανό μέρος των τελικών χρηστών, αλλά σε ένα μεγάλο ποσοστό φαίνεται ότι είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν επιπλέον για αυτές.

Από την έρευνα αγοράς στις εξαιρούμενες περιοχές, διαπιστώθηκε ότι μόνο το 25,8% των ιδιωτών που κατοικούν σε αυτές γνωρίζουν για την εξαίρεση, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις επιχειρήσεις είναι 28,6% (Διάγραμμα 4). Ως προς τον τρόπο παραλαβής της αλληλογραφίας των ιδιωτών (Πίνακας 4), παρατηρούμε ότι μόνο το 32,3% παραλαμβάνει την αλληλογραφία στον τόπο διαμονής ή/και εργασίας, καθώς το υπόλοιπο 67,7% απάντησε ότι παραλαμβάνει την αλληλογραφία από κατάστημα ή θυρίδα σε κεντρικό σημείο της εξαιρούμενης περιοχής (38,1% και 29,6% αντίστοιχα). Στις επιχειρήσεις αντίστοιχα, τα ποσοστά μοιράζονται μεταξύ των γραμματοθυρίδων (57,1%) και του τόπου που εδρεύει η εταιρεία (42,9%). Όσον αφορά τα προβλήματα στις εξαιρούμενες περιοχές, τόσο οι ιδιώτες, όσο και οι επιχειρήσεις ανέφεραν τη μη έγκαιρη παραλαβή και τις καθυστερήσεις στην αλληλογραφία, ενώ οι ιδιώτες ανέφεραν επιπλέον τις απώλειες γραμμάτων και δεμάτων σε ποσοστό 11,9% (Πίνακας 4).

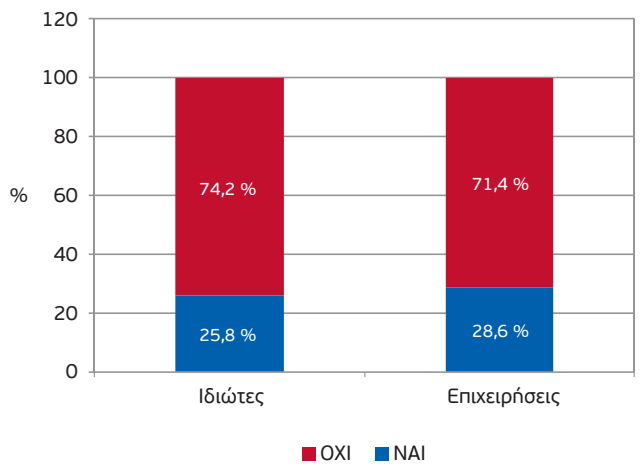
Η ΕΕΤΤ μέσω του παραπάνω έργου αξιολόγησε τις επιπτώσεις της αναμόρφωσης του περιεχομένου της ΚΥ στον ΦΠΚΥ ανά υπηρεσία, ενώ παράλληλα

Πίνακας 3: Ανάγκες και προτιμήσεις καταναλωτών για νέες ή αναβαθμισμένες υπηρεσίες/προϊόντα

Υπηρεσίες	Ιδιώτες		Επιχειρήσεις	
	% του κοινού που δηλώνει ως σημαντική την υπηρεσία	Αποδοχή επιπλέον χρέωσης	% του κοινού που δηλώνει ως σημαντική την υπηρεσία	Αποδοχή επιπλέον χρέωσης
Να υπάρχει η δυνατότητα παράδοσης κατ' οίκον	55%	32%	47%	28%
Να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης εντός προσυμφωνημένου χρονικού διαστήματος	54%	31%	46%	28%
Να λαμβάνετε ηλεκτρονική ειδοποίηση για την παράδοση μέσω μηνύματος στο κινητό ή e-mail	51%	29%	46%	28%
Να υπάρχει δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης του ταχυδρομικού αντικειμένου από την ημέρα της κατάθεσής του μέχρι την παράδοσή του (track & trace)	51%	29%	48%	29%
Να παραδίδεται κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο την επόμενη εργάσιμη ημέρα	52%	29%	48%	29%
Να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης αυθημερόν	50%	29%	45%	28%
Να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης το Σάββατο	43%	25%	36%	23%
Να υπάρχει δυνατότητα παράδοσης μετά τις 18:00	41%	25%	33%	22%

Βάση: Σύνολο πελατών ΕΛΤΑ

Διάγραμμα 4: Γνώση εξαίρεσης της περιοχής από την ΚΥ



Βάση: Σύνολο ερωτώμενων που κατοικούν σε εξαιρούμενες περιοχές

εκπόνησε μελέτη συγκριτικής αναφοράς (benchmarking) με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε σχετική δημόσια διαβούλευση, από 20-12-2019 έως 31-01-2020, και σε αυτήν κατέθεσαν τις απόψεις τους δύο (2) πάροχοι: τα ΕΛΤΑ και η ACS. Οι απαντήσεις καθώς και οι θέσεις της ΕΕΤΤ έχουν δημοσιευθεί αυτούσιες στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.[3]

Στη συνέχεια η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης, κατέληξε σε μία σειρά από προτεινόμενες τροποποιήσεις για την αναμόρφωση του περιεχομένου της ΚΥ και των όρων παροχής αυτής. Οι προτάσεις αυτές υπολογίζεται ότι θα επιφέρουν τις ακόλουθες θετικές επιπτώσεις:

- Μείωση του καθαρού κόστους παροχής της ΚΥ και της αντίστοιχης αποζημίωσης του ΦΠΚΥ.
- Ανάπτυξη ενός υγιούς και ισόρροπου ανταγωνισμού προς όφελος των χρηστών (ιδιωτών και επιχειρήσεων).
- Εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών και βελτίωση της εξυπηρέτησης των χρηστών.
- Έγκριση ειδικών ρυθμίσεων για ευπαθείς ομάδες (άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης).

Οι προτάσεις της ΕΕΤΤ στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την αναμόρφωση του περιεχομένου της ΚΥ είναι οι ακόλουθες:

Πρόταση 1: Η ΕΕΤΤ πρότεινε να ισχύουν νέα ποσοστά επίδοσης για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας στον παραλήπτη, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (Ημέρα D) ως εξής:

- D+3: 90%
- D+5: 98%

Η εξυπηρέτηση των αντικειμένων του ενδοκοινοτικού διασυνοριακού ταχυδρομείου, γίνεται από τον ΦΠΚΥ, σύμφωνα με τους στόχους ποιότητας που ορίζονται στην Ευρωπαϊκή Οδηγία 97/67/ΕΚ[4], δηλαδή:

- D+3: 85%
- D+5: 97%

Αιτιολόγηση: Από την έρευνα αγοράς των καταναλωτών ιδιωτών προκύπτει ότι η πραγματική ανάγκη τους καλύπτεται από την επίδοση των αντικειμένων εντός τριών (3) ημερών ή και περισσότερων, σε μέσο ποσοστό άνω του 60% του δείγματος των ιδιωτών. Ειδικότερα, η πλειοψηφία κάθε ηλικιακής ομάδας θεωρεί ως ανεκτό όριο επίδοσης τις τρεις (3) ημέρες. Επίσης, παρατηρούμε ότι τα ποσοστά των ιδιωτών που θεωρούν ότι η επίδοση της αλληλογραφίας θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός μίας εργάσιμης ημέρας, είναι ιδιαίτερα συρρικνωμένα και συγκεκριμένα κάτω

Πίνακας 4: Τρόποι παραλαβής αλληλογραφίας και προβλήματα από την εξαίρεση

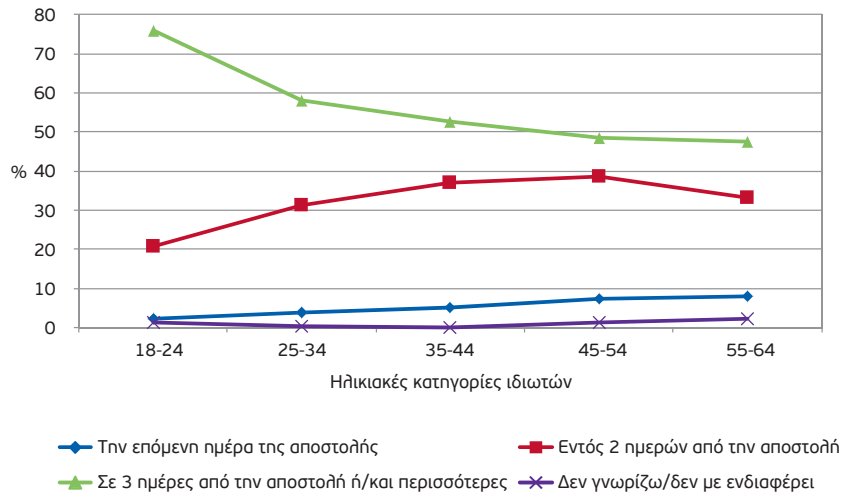
Τρόπος παραλαβής αλληλογραφίας - ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ	Ιδιώτες %	Επιχειρήσεις %
Από κάποιο κεντρικό χώρο/κατάστημα της περιοχής στην οποία μένω (καφενείο, μίνι μάρκετ, κ.λπ.)	38,1 %	0 %
Από γραμματοθυρίδα σε κάποιο κεντρικό σημείο της περιοχής στην οποία μένω	29,6 %	57,1 %
Στο σπίτι/χώρο εργασίας μου/επιχείρηση	32,3 %	42,9 %

Προβλήματα από την εξαίρεση - ΑΝΟΙΧΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ	Ιδιώτες %	Επιχειρήσεις %
Απώλειες γραμμάτων/δεμάτων	11,9 %	0 %
Μη έγκαιρη παραλαβή/καθυστερήσεις	21,4 %	14,3 %
Κανένα πρόβλημα	64,3 %	85,7 %
Λήγουν λογαριασμοί/πρόστιμα	2,4 %	0 %

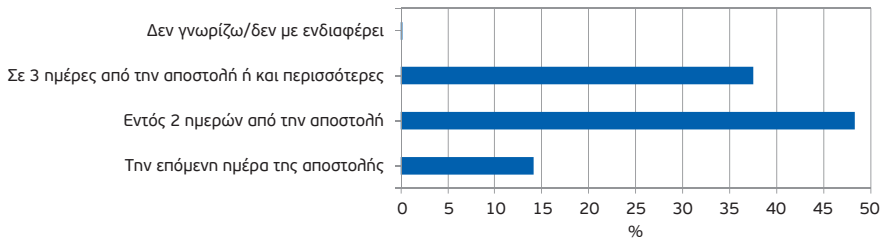
Βάση: Σύνολο ερωτώμενων που γνωρίζουν ότι ανήκουν σε εξαιρούμενη περιοχή

[3] https://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/PublicCons/cons_0384.html
[4] https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/PostLegalFramework/EU-97-67.pdf

Διάγραμμα 5: Ανεκτό όριο στον χρόνο επίδοσης απλής επιστολής/φακέλου εντός Ελλάδας για ιδιώτες



Διάγραμμα 6: Ανεκτό όριο στον χρόνο επίδοσης απλής επιστολής/φακέλου εντός Ελλάδας για επιχειρήσεις



του 10% ανεξαρτήτως ηλικιακής ομάδας (Διάγραμμα 5). Το χρονικό ανεκτό όριο επίδοσης της αλληλογραφίας για τις επιχειρήσεις παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 6, από το οποίο προκύπτει ότι η ανάγκη των επιχειρήσεων για γρήγορη επίδοση του αντικειμένου είναι μεγαλύτερη συγκριτικά με αυτή των ιδιωτών. Συγκεκριμένα, το 48,3% των επιχειρήσεων θέτει ως ανεκτό χρονικό όριο επίδοσης τις δύο (2) ημέρες, ενώ ένα εξίσου σημαντικό δείγμα (37,5%) θεωρεί τις τρεις (3) ή και περισσότερες μέρες ως ανεκτό χρονικό όριο επίδοσης. Αξιοσημείωτο είναι, ότι και στην περίπτωση των επιχειρήσεων, η επίδοση εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την ημέρα αποστολής συγκεντρώνει μικρό αναλογικά ποσοστό.

Πρόταση 2: Η ΕΕΤΤ προτείνει στο περιεχόμενο της ΚΥ να μην εμπίπτει οποιαδήποτε υπηρεσία της οποίας οι όροι και ιδίως οι τιμές, έχουν αποτελέσει αντικείμενο μεμονωμένης διαπραγμάτευσης, εμπορικής συμφωνίας ή ειδικής προσφοράς. Ο ΦΠΚΥ θα πρέπει να αποτυπώνει διακριτά τις εν λόγω υπηρεσίες στο κοστολογικό του σύστημα, το οποίο εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ.

Αιτιολόγηση: Η πρόταση αυτή βασίστηκε επιπλέον στην απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου της 23ης Απριλίου 2019, σχετικά με την υπόθεση C-357/07, σύμφωνα με την οποία το Δικαστήριο δέχεται ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται υπό συνθήκες μεμονωμένης διαπραγμάτευσης εξαιρούνται από την προβλεπόμενη απαλλαγή ΦΠΑ. Επιπλέον, σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες ακολουθείται αντίστοιχη πρακτική (Διάγραμμα 7). Στη συνέχεια παρατίθεται συγκριτικός πίνακας (Πίνακας 5) σχετικά με το καθεστώς απαλλαγής ΦΠΑ σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, σύμφωνα με τη μελέτη της Cullen International "VAT and postal services", 21-03-2019.

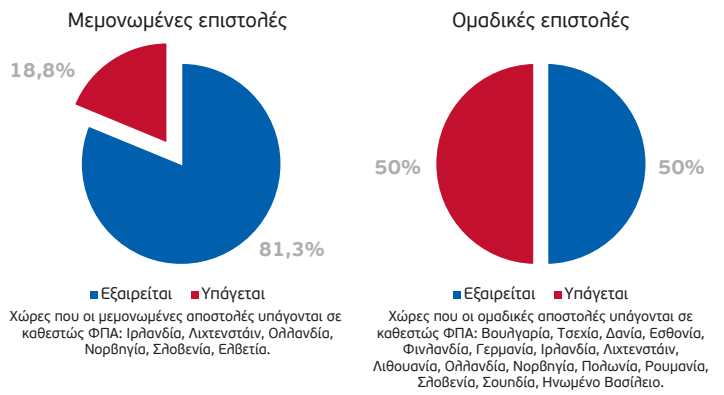
Πρόταση 3: Η ΕΕΤΤ προτείνει την προσθήκη στο θεσμικό πλαίσιο διάταξης, κατά την οποία ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να παρέχει τη δυνατότητα προμήθειας ηλεκτρονικού γραμματοσήμου στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Με βάση την έρευνα αγοράς των καταναλωτών, προκύπτει ότι ο χρόνος αναμονής για εξυπηρέτηση στα καταστήματα του ΦΠΚΥ αποτελεί το σημαντικότερο χαρακτηριστικό που πρέπει να βελτιωθεί, τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις (βλέπε Διάγραμμα 3 ανωτέρω). Η εφαρμογή του ηλεκτρονικού γραμματοσήμου, πέραν του ότι είναι ευθυγραμμισμένη με τις τεχνολογικές εξελίξεις και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, θα συμβάλλει σημαντικά στην αποσυμφόρηση των πελατών του ΦΠΚΥ στα καταστήματα, καθώς μέχρι σήμερα, η δυνατότητα αγοράς γραμματοσήμων παρέχεται μόνο σε συγκεκριμένα σημεία επαφής του ΦΠΚΥ (καταστήματα, πράκτορες, αγροτικοί διανομείς).

Πρόταση 4: Η ΕΕΤΤ προτείνει την προσθήκη δυνατότητας ιχνηλάτησης των ταχυδρομικών αντικειμένων μέσω υπηρεσιών που εμπίπτουν στην ΚΥ από τον ΦΠΚΥ, ως πρόσθετη ειδική διαχείριση. Η υπηρεσία ιχνηλάτησης θα παρέχεται τουλάχιστον με τις κάτωθι ποιοτικές προδιαγραφές:

- Μία (1) σάρωση του ταχυδρομικού αντικειμένου κατά την κατάθεσή του σε κατάστημα, αγροτικό διανομέα, πρακτορείο ή θυρίδα κέντρου διαλογής.

Διάγραμμα 7: Ταχυδρομικά αντικείμενα που υπάγονται σε καθεστώς ΦΠΑ*



*Τα ποσοστά αφορούν το πλήθος των ευρωπαϊκών χωρών που εξαιρούν τις υπηρεσίες από το ΦΠΑ ή όχι.

- Μία (1) σάρωση κατά την επίδοση του αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη.

Η υπηρεσία δύναται να προσφέρεται με βεβαίωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία θα είναι διαθέσιμη με ηλεκτρονικά μέσα. Η δυνατότητα ιχνηλάτησης στο διασυνοριακό ταχυδρομείο εξαρτάται από τη δυνατότητα υποστήριξης της υπηρεσίας στη χώρα προορισμού.

Αιτιολόγηση: Οι καταναλωτές ανέφεραν τους σημαντικότερους παράγοντες που διαμορφώνουν τον βαθμό ικανοποίησης των τελικών χρηστών, οι οποίοι εμμέσως υποδεικνύουν την κάλυψη των βασικών αναγκών τους. Τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις ανέφεραν ότι ο πιο σημαντικός παράγοντας με υψηλό βαθμό ικανοποίησης, είναι να φθάνει το ταχυδρομικό αντικείμενο στον σωστό προορισμό, με μέση τιμή βαθμολογίας 4,86/5 και 4,9/5 αντίστοιχα (βλέπε Πίνακες 1 και 2 ανωτέρω). Επίσης, ως προς τη σημαντικότητα των νέων ή αναβαθμισμένων υπηρεσιών (Πίνακας 3), οι καταναλωτές θεωρούν αναγκαίες τις παρακάτω υπηρεσίες:

- τη δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης του ταχυδρομικού αντικειμένου από την ημέρα της κατάθεσης μέχρι την παράδοσή του (track and trace) και
- την ηλεκτρονική ειδοποίηση για την παράδοση, μέσω μηνύματος στο κινητό ή email.

Η υπηρεσία ιχνηλάτησης των αντικειμένων που προτείνει η ΕΕΤΤ, καλύπτει τις ανωτέρω ανάγκες των καταναλωτών, καθώς τόσο η παρακολούθηση όσο και έμμεση ειδοποίηση παρέχονται από την εν λόγω υπηρεσία.

Πρόταση 5: Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το Άρθρο 16 παρ. 3 και το Άρθρο 17, παρ. 2.3 της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης, διατύπωσε την παρακάτω πρόταση για την ταχυδρομική εξυπηρέτηση των τυφλών ατόμων ή των ατόμων με σοβαρά προβλήματα όρασης:

«Η αλληλογραφία, λογοτεχνία σε οποιαδήποτε μορφή, συμπεριλαμβανομένων των ηχητικών εγγραφών, των τυφλών και κάθε είδους εξοπλισμός ή υλικό που φτιάχνεται ή προσαρμόζεται για να εξυπηρετεί τυφλά άτομα, ώστε να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα της τυφλότητας, που αποστέλλονται από ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς, ή στέλνονται από ή προς ένα τυφλό άτομο, θα διακινούνται ατελώς από τον ΦΠΚΥ και το ανώτατο όριο βάρους τους είναι τα επτά (7) κιλά».

Η ΕΕΤΤ έχει υποβάλει τις προτάσεις της στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ο οποίος θα αποφασίσει για την τροποποίηση του περιεχομένου της ΚΥ και των όρων παροχής αυτής εκδίδοντας σχετικές υπουργικές αποφάσεις.

Τα αναλυτικά αποτελέσματα της έρευνας αγοράς τελικών χρηστών έχουν δημοσιευθεί στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ[5].

Πίνακας 5: Καθεστώς απαλλαγής ΦΠΑ σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες

Εξαίρεση από ΦΠΑ			Ποιες υπηρεσίες εξαιρούνται από ΦΠΑ		
Χώρα	ΦΠΚΥ	Όλοι οι ταχυδρομικοί πάροχοι	Καθολικές Υπηρεσίες	Όλες οι ταχυδρομικές υπηρεσίες	Ειδικές συμφωνίες μέσω μεμονωμένης διαπραγμάτευσης
Βέλγιο	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ
Φινλανδία	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Γαλλία	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ
Γερμανία	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ιταλία	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Πολωνία	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ισπανία	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Σουηδία	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ηνωμένο Βασίλειο	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ

Πηγή: Cullen International

[5] https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Postal_Services_n/PostalMarket/GreekPostalMarket/PostalMarketResearch2012/PostalMarketResearch2019.pdf

Τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Η ΕΕΤΤ με την Απόφαση 923/12/17-02-2020 (ΦΕΚ 651/Β/28-02-2020) η οποία τέθηκε σε εφαρμογή από 28-02-2020, προχώρησε σε τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), με στόχο τη διασφάλιση της ρητής συγκατάθεσης του τελικού χρήστη για τη λήψη των συγκεκριμένων υπηρεσιών, ώστε να αποφεύγονται αυθαίρετες χρεώσεις του. Η αλλαγή κρίθηκε επιβεβλημένη μετά την παρατηρούμενη αύξηση σχετικών καταγγελιών χρηστών το τελευταίο διάστημα.

Σύμφωνα με την τροποποίηση, ο τελικός χρήστης που επιθυμεί να εγγραφεί σε μια ΥΠΠ, με ή χωρίς συνδρομή, πρέπει να ακολουθήσει τα παρακάτω:

- Αφού καταχωρήσει τον τηλεφωνικό αριθμό του σε συγκεκριμένο διαδικτυακό τόπο, πρέπει να λάβει άμεσα από την εταιρεία που παρέχει την ΥΠΠ, μήνυμα SMS, μέσω του οποίου να ενημερώνεται για το όνομα και το κόστος της υπηρεσίας, τη γραμμή βοήθειας καθώς και την επωνυμία της εταιρείας.
- Στη συνέχεια, πρέπει να αποστείλει τη συγκατάθεσή του, μέσω ατελούς μηνύματος SMS, εντός 5 λεπτών από τη χρονική στιγμή αποστολής του αρχικού μηνύματος. Σε περίπτωση που το μήνυμα συγκατάθεσης δεν αποσταλεί εντός του χρονικού ορίου των 5 λεπτών, η εγγραφή ακυρώνεται.
- Μέχρι την αποστολή του παραπάνω μηνύματος, ο τελικός χρήστης δεν χρεώνεται για την ΥΠΠ.
- Ο μέχρι πρότινος χρησιμοποιούμενος τρόπος εγγραφής με αποστολή PIN έχει πλέον καταργηθεί.

Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ είχε διεξάγει δημόσια διαβούλευση για την ανωτέρω τροποποίηση, στην οποία διατύπωσαν τις απόψεις τους τόσο οι καταναλωτές όσο και οι εταιρείες που ασχολούνται με την παροχή των ΥΠΠ.

Η Αρχή παρακολουθεί την επίδραση που έχουν οι αλλαγές αυτές στην πορεία των καταγγελιών και προτίθεται να εξετάσει περαιτέρω μέτρα στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα.

Επίσης, μαζί με την αλλαγή του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε εκ νέου επικαιροποίηση του διαδικτυακού της τόπου για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις ΥΠΠ.

Υπενθυμίζεται, ότι οι ΥΠΠ είναι υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης, μέσω συγκεκριμένων αριθμοσειρών και αφορούν σε ψηφοφορίες, διαγωνισμούς, αγορές (όπως ενδεικτικά «κατέβασμα» παιχνιδιών, ringtone, video), παιχνίδια από την τηλεόραση με συμμετοχή μέσω τηλεφώνου, υπηρεσίες πληροφόρησης (π.χ. καιρός), αστρολογία/χαρτομαντεία, υπηρεσίες ενηλίκων κ.ά.

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι • Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049

Αίτηση εγγραφής ή διαγραφής από τον κατάλογο παραληπτών του ενημερωτικού υλικού της ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι σε διαδικασία επικαιροποίησης των στοιχείων των παραληπτών του ενημερωτικού υλικού της ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016).

Σας γνωρίζουμε ότι η ΕΕΤΤ δεσμεύεται να προστατεύει και να σέβεται την ιδιωτικότητά σας και συμμορφώνεται με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων. Χρησιμοποιεί τα στοιχεία που έχει λάβει από εσάς, αποκλειστικά και μόνο για να επικοινωνεί κατάλληλα μαζί σας και να σας αποστέλλει τις ενημερωτικές εκδόσεις της, όπως το Περιοδικό «Επικοινωνίες εν Τάχει», το Newsletter της ή άλλες πληροφορίες για τις δράσεις της. Δεν αποκαλύπτει προσωπικά δεδομένα σε τρίτους και εφαρμόζει εύλογες πολιτικές και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, προκειμένου να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα σας. Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την προστασία των δεδομένων από την ΕΕΤΤ, παρακαλούμε ανατρέξτε εδώ: https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/privacy.html

Εάν επιθυμείτε να συνεχίσετε να λαμβάνετε το ενημερωτικό υλικό της ΕΕΤΤ παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία σας στην ακόλουθη φόρμα εγγραφής, η οποία βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/library_videos/ContactENTAXEI/search.html?cat=bulletin

Εάν, αντιθέτως, δεν επιθυμείτε στο εξής να λάμβανετε οποιαδήποτε ενημέρωση από την ΕΕΤΤ, παρακαλούμε αποστείλετε το αίτημα διαγραφής σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση publicrelations@eett.gr

ΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΤΕΛΟΣ
Ταχ. Γραφείο Κ.Ε.Μ.Π. ΚΡΥΟΝΕΡΙΟΥ
Αριθμός Αδείας 547

PRESS POST X+5 PRESS POST
ΕΛΤΑ Hellenic Post