



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

# **Ταχυδρομικές υπηρεσίες για τον πολίτη**

**Διεύθυνση Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ**

# Ταχυδρομικές υπηρεσίες και πολίτες



# Ταχυδρομικές υπηρεσίες και πολίτες

## Η ΕΕΤΤ:

- Εντοπίζει θέματα που απαιτούν παρεμβάσεις
- Προβαίνει σε Ρυθμιστικές και ελεγκτικές δράσεις
- Διενεργεί ελέγχους και Ακροάσεις
- Σχεδιάζει Ενημερωτικές δράσεις για τους καταναλωτές - πολίτες

# Κατάρτιση Κώδικα Δεοντολογίας

- Ετέθη σε Δημόσια Διαβούλευση
- Θέτει γενικές αρχές και διευκρινίζει διαδικασίες για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σχετικά με τα ακόλουθα ζητήματα:
  - Πωλήσεις Υπηρεσιών
  - Ελάχιστα σημεία ενημέρωσης καταναλωτών
  - Καταγγελίες καταναλωτών – Διαδικασία επίλυσης Διαφορών
  - Ατομική Σύμβαση – Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφορών (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.)
  - Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών
  - Εξυπηρέτηση και εξέταση αιτημάτων καταναλωτών
  - Παρουσίαση χρεώσεων
- Υπεβλήθη στο ΥΠΥΜΕΔ προς έγκριση

# Διενέργεια Ελέγχων

- Εντατικοποιήθηκαν οι έλεγχοι σε αδειοδοτημένες και μη επιχειρήσεις
- Πάνω από 450 έλεγχοι σε εγγεγραμμένες και μη επιχειρήσεις στο μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ
- Έως το τέλος του 2008, ελέγχθηκαν όλες (274) οι εγγεγραμμένες μέχρι και το 2006 ταχυδρομικές επιχειρήσεις
- Οι 66 μεγαλύτερες επιχ/σεις της αγοράς (με συνολικό τζίρο 98% της ταχ/κής αγοράς) έχουν ελεγχθεί

# Έκτακτοι Έλεγχοι 2009

Αποτελέσματα έκτακτων ελέγχων σε 57 επιχειρήσεις  
σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη

Κλήση σε Ακρόαση	12	
<b>Αρχείο</b>	<b>45</b>	
Επιστολή συμμόρφωσης		9
Διαβίβαση στο ΥΠΥΜΕΔ λόγω αρμοδιότητας		9
<b>Αριθμός ελεγχθεισών επιχειρήσεων</b>	<b>57</b>	

# Διερεύνηση καταγγελιών και ακροαματικές διαδικασίες ταχυδρομικών επιχειρήσεων

- Αποτελεσματική διερεύνηση πλήθους καταγγελιών πλημμελούς ταχυδρομικής εξυπηρέτησης
- Περισσότερες από 100 ταχυδρομικές επιχειρήσεις έχουν κληθεί σε ακρόαση
- Στόχος η συμμόρφωση τους με το κανονιστικό πλαίσιο (τήρηση ΕΣΠΕΤΑ, καταβολή τελών, συμπλήρωση ερωτηματολογίων)
- Συνεργασία με Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) ΕΕΤΤ

# Συνήθη Προβλήματα Καταναλωτών

## Συνήθη Προβλήματα Καταναλωτών με τον ΕΛΤΑ

Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων

Καθυστέρηση στην επίδοση απλών λογαριασμών

Καθυστέρηση στην επίδοση απλής αλληλογραφίας

Καθυστέρηση στην επίδοση δεμάτων

## Συνήθη Προβλήματα Καταναλωτών με τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών

Καθυστέρηση στην επίδοση ταχ. αντικειμένων

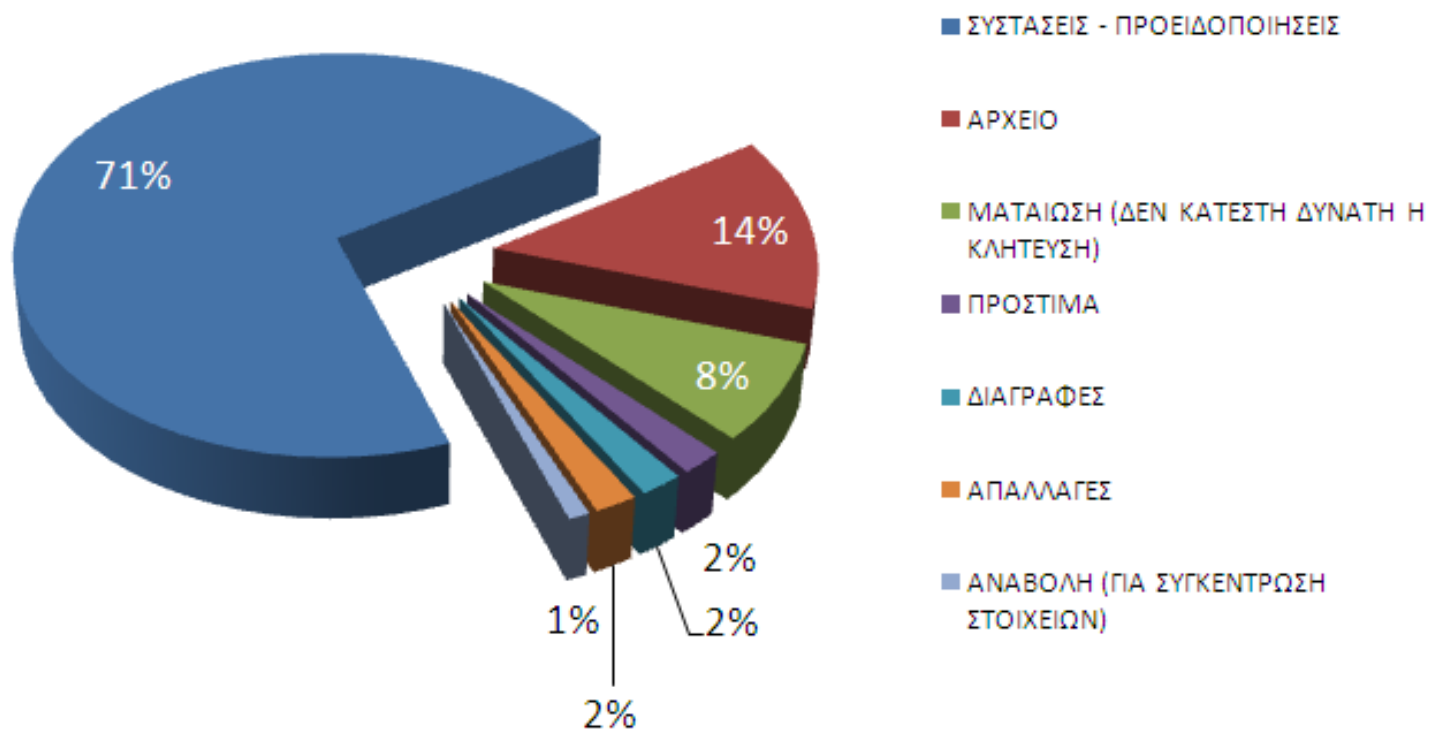
Υψηλή τιμολόγηση

Μη εξυπηρετικές διαδικασίες επίδοσης επιστολών / δεμάτων

Απώλεια ταχ. Αντικειμένων (εγγράφων και δεμάτων)



# Αποτελέσματα Ακροάσεων Έτους 2009



# Ενημερωτικές Δράσεις ΕΕΤΤ

- Διοργάνωση ημερίδων
- Διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων
- Ανάρτηση αναλυτικών πληροφοριών στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ

# Ετήσια Μελέτη-Ανάλυση της Ταχυδρομικής Αγοράς

- Στόχος η αποτελεσματικότερη εποπτεία της αγοράς
- Δημοσίευση της μελέτης στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ
- Παρουσίαση και ανάλυση των στοιχείων της μελέτης

# Σε έναν ταχυδρομικό "κόσμο" που αλλάζει συνεχώς: οι όγκοι "υποφέρουν"

Εσωτερική αλληλογραφία στην ΕΕ: -5% το 2009

Διασυνοριακό ταχυδρομείο στην ΕΕ: -10% το 2009

Ελλάδα: -9,6% το 2009

# Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά 2009

- ➔ 1283 επιχειρήσεις
- ➔ 22,000 εργαζόμενοι περίπου
- ➔ 702,4 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα (μείωση 9,6% σε σχέση με το 2008)
- ➔ 730,4 εκατ. ευρώ (μείωση 2,9% σε σχέση με το 2008)

## Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας

**ΦΠΚΥ**  
(99% των ταχ. Αντικειμένων)

**ΕΛ.ΤΑ**

Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια  
(1% των ταχ/κών αντικειμένων)

5 εγγεγραμμένες

### ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ)

- ➔ 11,746 εργαζόμενοι
- ➔ 646 εκατ. ταχ. αντικείμενα (92,0%)
- ➔ 434 εκατ. ευρώ (59,4%)

### Επιχειρήσεις με ΕΙΔΙΚΗ ΑΔΕΙΑ

(5 εγγεγραμμένες)

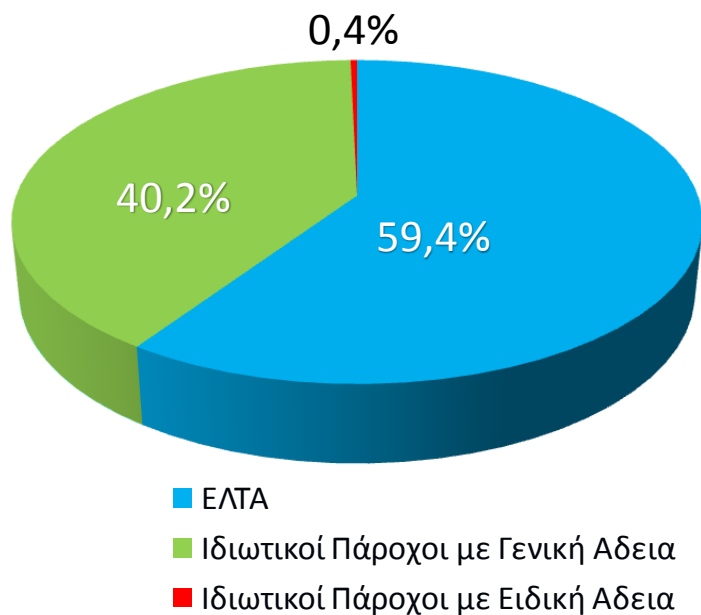
- ➔ 191 εργαζόμενοι
- ➔ 6,7 εκατ. ταχ. αντικείμενα (<1%)
- ➔ 2,5 εκατ. ευρώ (<0,5%)

Επιχειρήσεις με  
**ΓΕΝΙΚΗ ΑΔΕΙΑ**  
(Ταχυμεταφορές)  
(461 εγγεγραμμένες)

- ➔ 9,963 εργαζόμενοι
- ➔ 49,5 εκατ. ταχ. αντικείμενα
- ➔ 294 εκατ. ευρώ (40,2%)

# Μερίδια Ταχυδρομικής Αγοράς 2009

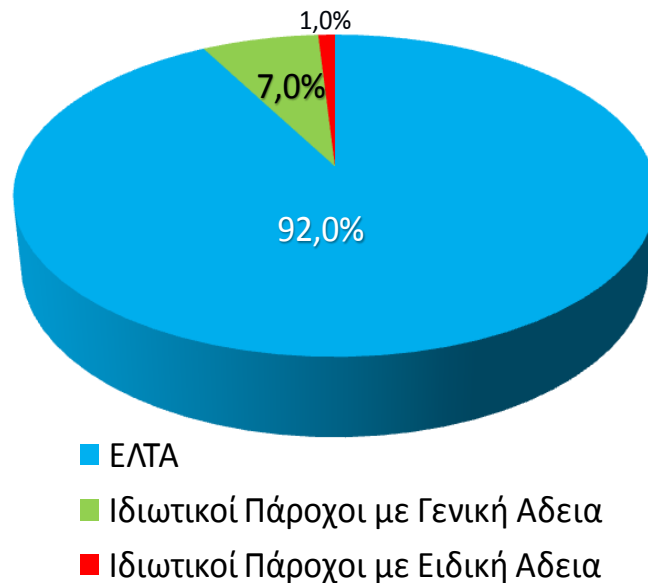
### Μερίδια Αγοράς σε Αξία



Συνολικά Έσοδα: 730.4 εκατ. €

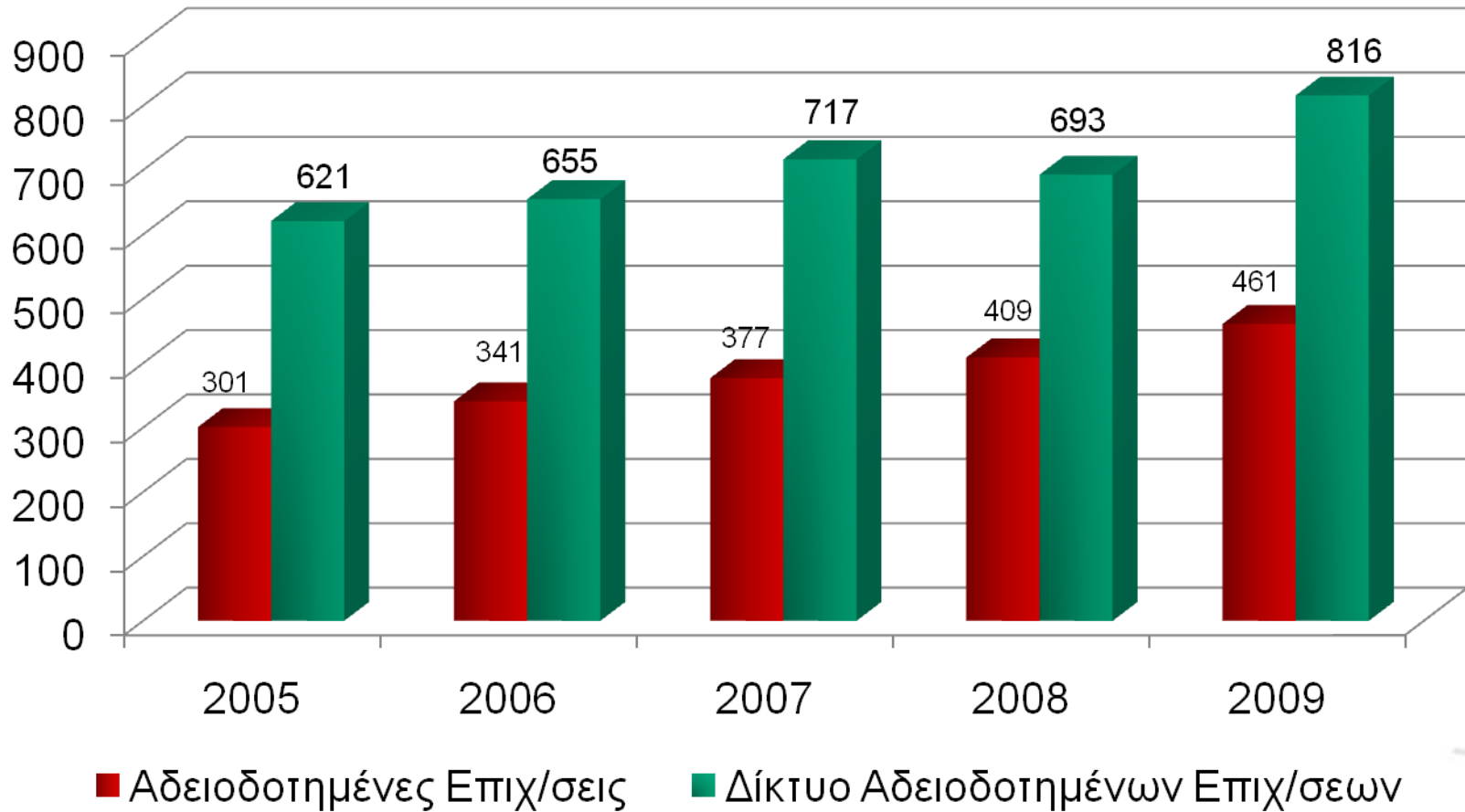
2009 : 0.31% ΑΕΠ

### Μερίδια Αγοράς σε Όγκο



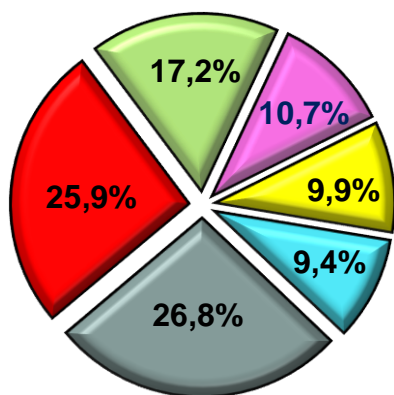
Συνολικό όγκος: 702.3 εκατ.

# Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια



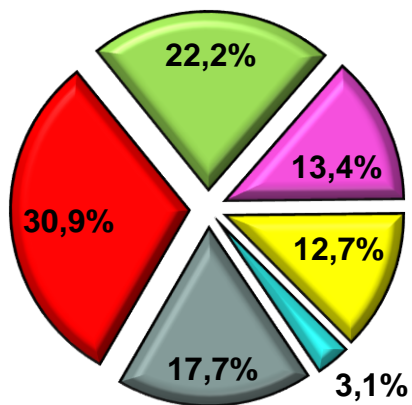
# Μερίδια Αγοράς Επιχειρήσεων Απελευθερωμένης Αγοράς

Έσοδα 2009



Έσοδα	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Των 5 μεγαλύτερων επιχειρήσεων	70,80%	74,9%	71,3%	69,3%	70,3%	71,7%	73,2%

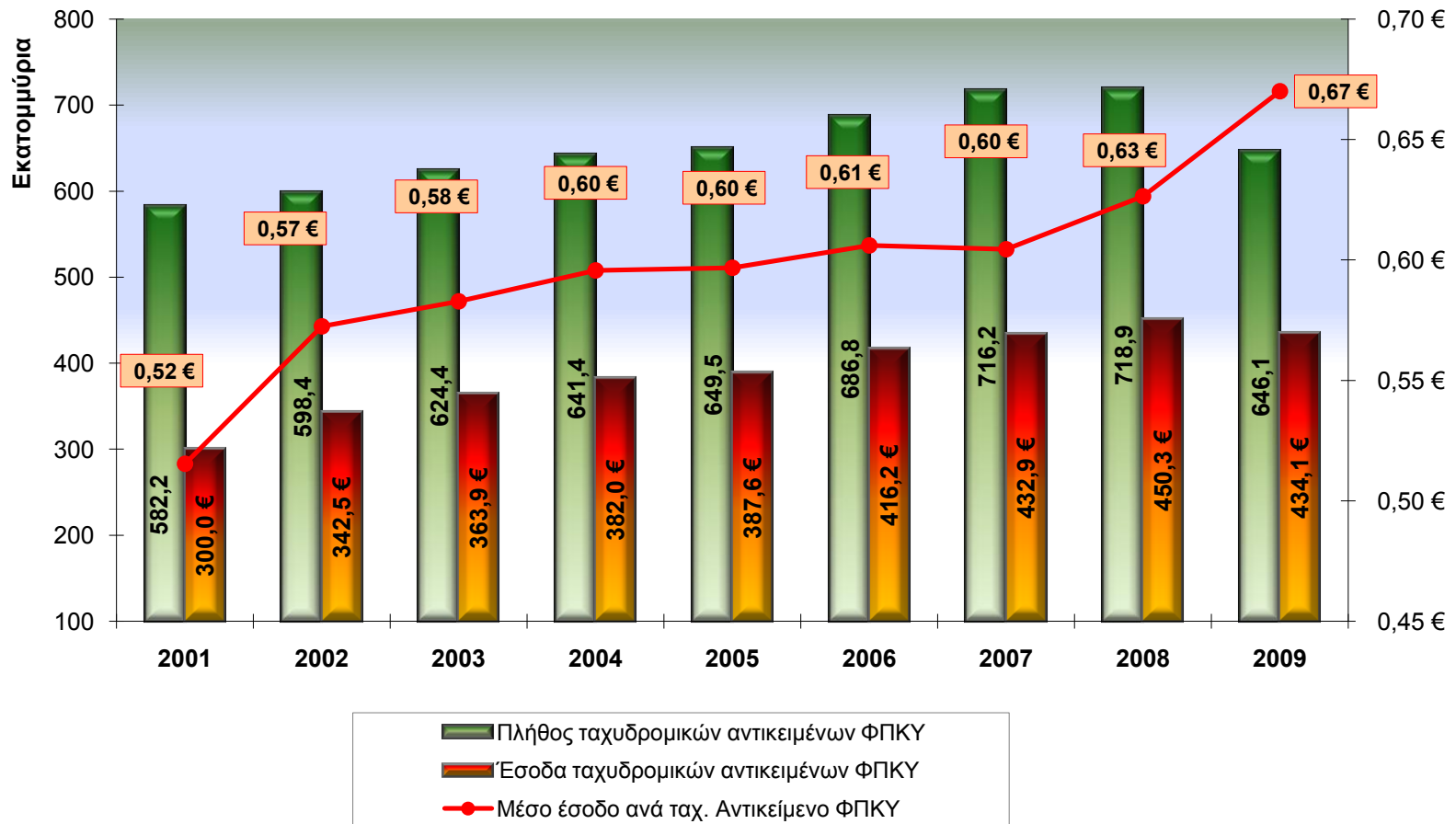
Πλήθος 2009



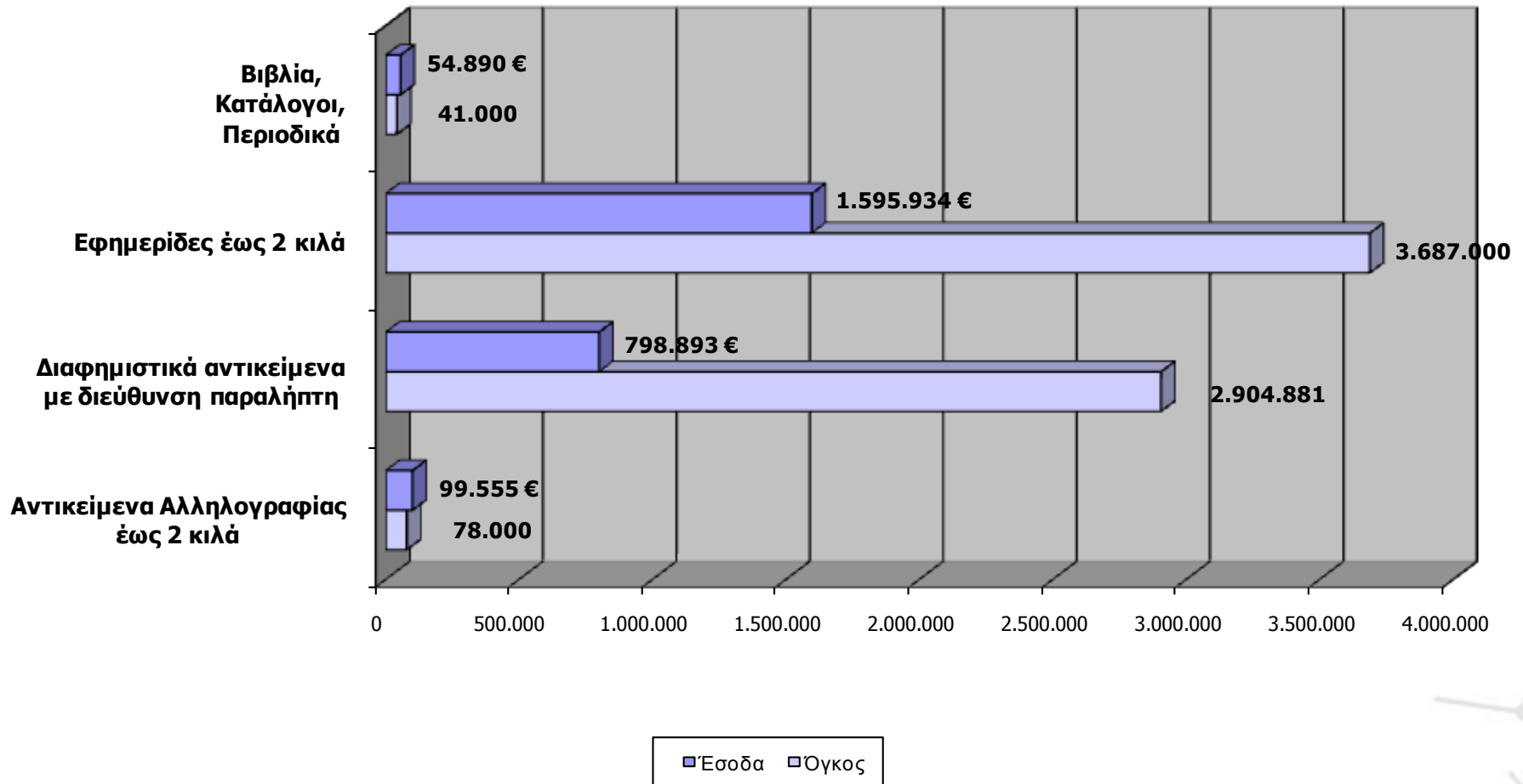
Όγκος	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Των 5 μεγαλύτερων επιχειρήσεων	77,40%	81,3%	80,2%	76,6%	82,5%	82,7%	82,3%



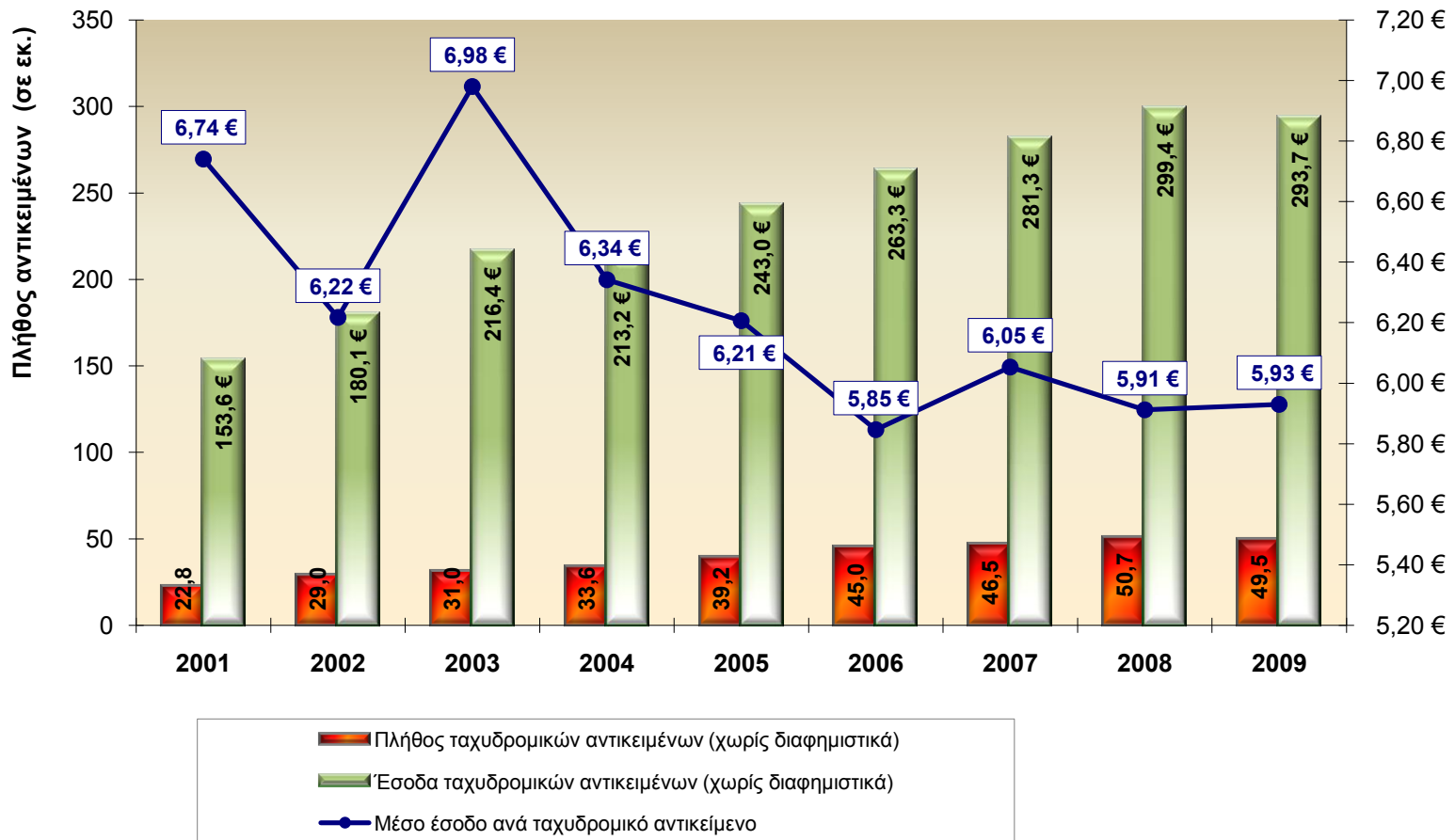
# Εξέλιξη Όγκου & Εσόδων ΦΠΚΥ



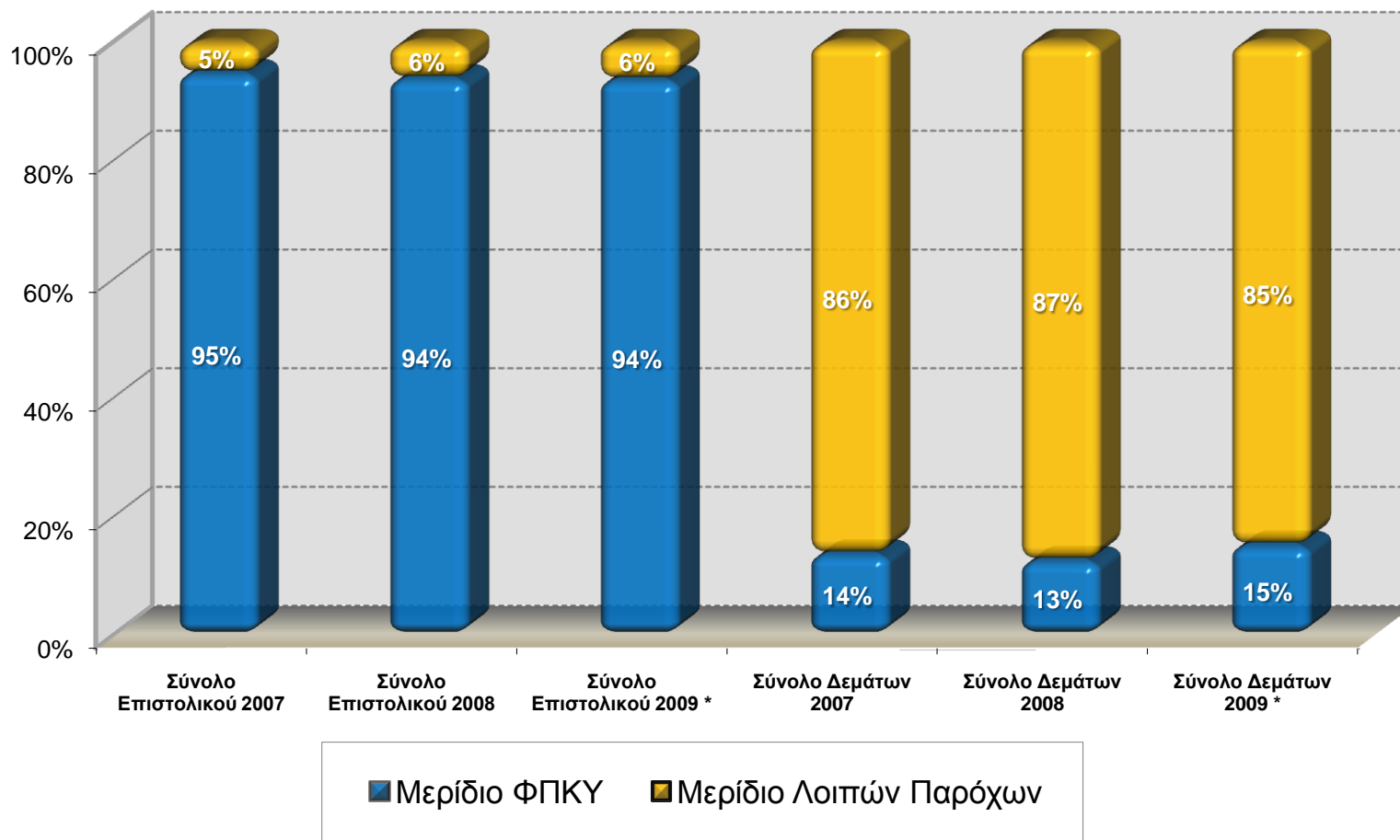
# Όγκος και Έσοδα ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Αδείας, 2009



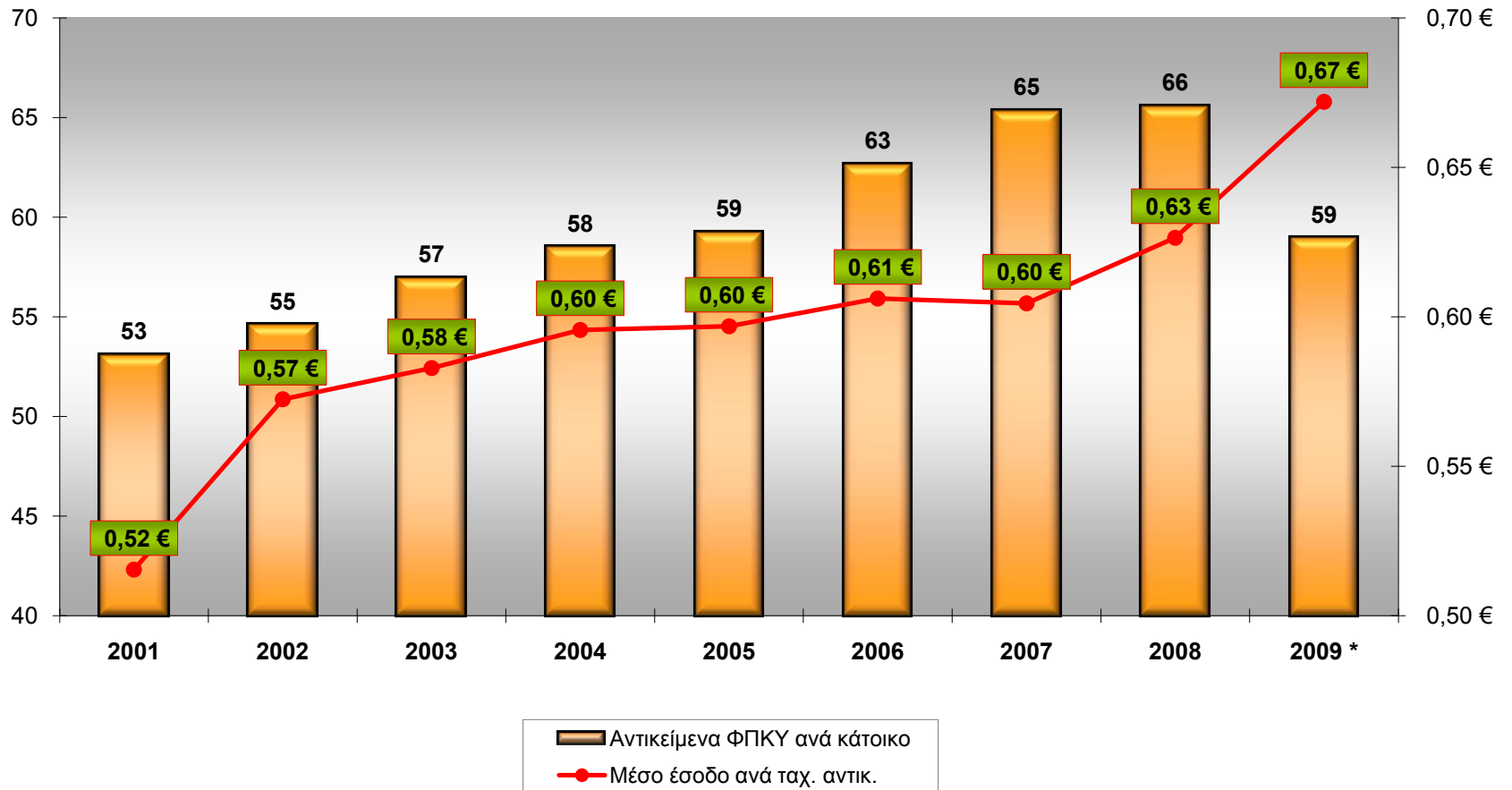
# Εξέλιξη Όγκου & Εσόδων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια



# Κατανομή όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων ΦΠΚΥ και Παρόχων



# Εξέλιξη Ταχυδρομικών Αντικειμένων ΦΠΚΥ ανά Κάτοικο



# Τάση Τιμών ΚΥ\*

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΧ/ΣΕΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ

- Αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά
- Διαφημιστικά αντικείμενα με δ/νση παραλήπτη
- Εφημερίδες έως 2 κιλά
- Βιβλία – Κατάλογοι - Περιοδικά

## ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΗ ΤΑΣΗ (\*)



Αμετάβλητη



(\*) Κατά δήλωση των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα των Ειδικών Αδειών

# Τάση Τιμών Ταχυμεταφορών

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

- Ταχυμεταφορές εγγράφων
- Ταχυμεταφορές δεμάτων
- Διαφημιστικά αντικείμενα χωρίς δ/νση παραλήπτη
- Προετοιμασία ταχ/κών αντικειμένων
- Ανταλλαγή εγγράφων

## ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΗ ΤΑΣΗ (\*)



Αμετάβλητη

Αμετάβλητη

Αμετάβλητη

(\*) Κατά δήλωση των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.

# Το ηλεκτρονικό εμπόριο αυξάνεται ταχύτατα

Κύκλος εργασιών παγκοσμίως το 2009: \$325 δις (+10%)

Οι αγορές μέσω διαδικτύου στην ΕΕ  
αυξήθηκαν από 20% σε 37% σε 5 χρόνια



**EETT**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ





**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**Ευχαριστώ πολύ**

**Αγγελική Κορωνιώτη**  
Οικονομολόγος – Ειδική Επιστήμων ΕΕΤΤ