



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ημερίδα με θέμα:

**“Προς την Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς:
Ευρωπαϊκή Πρακτική και Εθνική Πρωτοβουλία”**

Τετάρτη, 13 Απριλίου 2011

Ξενοδοχείο “Divani Caravel”

Επιμέλεια Έκδοσης



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Καλωσόρισμα

κ. Μιχάλης Σακκάς,

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ για τον τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Χαιρετισμός

Δρ. Λεωνίδας Κανέλλος, Πρόεδρος ΕΕΤΤ & Αντιπρόεδρος BEREC

Κεντρική Ομιλία

κ. Σπύρος Βούγιας, Υφυπουργός Υποδομών Μεταφορών & Δικτύων

1^η Ενότητα:

**“Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς:
Ευρωπαϊκή Ρύθμιση και Εθνική Πρωτοβουλία”**

Συντονιστής:

κ. Άγγελος Συρίγος,

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ για τον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

κ. Kamil Kiljanski,

Υπεύθυνος Ταχυδρομικού Τομέα Ευρωπαϊκής Επιτροπής

κ. John Hearn,

Υπεύθυνος Ταχυδρομικών Θεμάτων Ρυθμιστικής Αρχής Ιρλανδίας
(ComReg)

κ. Χρήστος Βαρσάμης, Διευθύνων Σύμβουλος ΕΛΤΑ Α.Ε.

κ. Απόστολος Γεωργαντζής, Διευθύνων Σύμβουλος ACS Courier Α.Ε.

κ. Jan Bart Henry , Επικεφαλής Ευρωπαϊκών Θεμάτων TNT Post

Συζήτηση – Ερωτήματα

2^η Ενότητα:

***“Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ανταγωνισμός:
Ευκαιρίες και Στρατηγικές Ανάπτυξης”***

Ομιλίες

Καθηγητής Σωκράτης Κάτσικας, Γενικός Γραμματέας Επικοινωνιών

Δρ. Πόλυς Μιχαηλίδης,

Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών & Ταχυδρομείων
Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ)

Συντονιστής:

κ. Γεώργιος Παπαπαύλου, Μέλος ΕΕΤΤ

Δρ. Τάσος Βασιλόπουλος,

Διευθυντής Μηχανογράφησης και Περιβάλλοντος,
Μέλος Δ.Σ. DHL Express (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ

κ. Ιωάννης Παπαβησσαρίων,

Διευθυντής Ποσοτικής Έρευνας, Millward Brown RI.

κα Αναστασία Τσάλτα, Ειδική Επιστήμων ΕΕΤΤ

Συζήτηση – Ερωτήματα

3^η Ενότητα:

**“Καταναλωτής / Πολίτης:
Προάγοντας την Εξυπηρέτηση και την Ασφάλεια
των Χρηστών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών”**

Χαιρετισμός

κ. Ευάγγελος Ζερβέας, Συνήγορος του Καταναλωτή

Συντονιστής:

Καθηγητής Παναγιώτης Κωττής, Μέλος ΕΕΤΤ

κ. Ξενοφών Χατζηθανάσης,

Διευθυντής Διεθνούς Ταχυδρομείου ΕΛΤΑ Α.Ε.

κ. Σωτήρης Σιεμέκης,

Marketing Manager, UPS Ελλάδος, Κύπρου & Βαλκανίων

Δρ. Δημήτριος Λάμπρου, Ειδικός Επιστήμων ΕΕΤΤ

κ. Άρης Μισαηλίδης,

Διευθυντής Διασφάλισης Απορρήτου Ταχυδρομικών Υπηρεσιών,
Α.Δ.Α.Ε.

κ. Γεώργιος Νίκου,

Διευθυντής Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας, ΥΠΑ

Συζήτηση – Συμπεράσματα

ΕΝΑΡΞΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΗΜΕΡΙΔΑΣ

Τετάρτη, 13 Απριλίου 2011

**“Προς την Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς:
Ευρωπαϊκή Πρακτική και Εθνική Πρωτοβουλία”**

**Master of Ceremonies: Μιχάλης Σακκάς –
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ
για τον τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**

Καλωσόρισμα

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - MC: Κύριε Υφυπουργέ Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, κύριε Γενικό Γραμματέα Επικοινωνιών (του ίδιου Υπουργείου), κύριε Βουλευτά, Γενικό Γραμματέα της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας, κύριοι Πρόεδροι και Εκπρόσωποι των Ανεξάρτητων Αρχών, κύριε Επίτροπε της Ρυθμιστικής Αρχής της Κύπρου, κύριε Μιχαηλίδη και κύριε Ρακινιζή, κύριοι Εκπρόσωποι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κύριοι Εκπρόσωποι -Πρόεδρε και Διευθύνοντα Σύμβουλε- του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (των ΕΛΤΑ), κύριοι Εκπρόσωποι των Παρόχων των ταχυδρομικής αγοράς, αγαπητοί προσκεκλημένοι ομιλητές, κυρίες και κύριοι, σας καλώς ορίζουμε στην -καθιερωμένη, πλέον- Ημερίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, που, φέτος, έχει ως θέμα και φέρει τον τίτλο: “προς την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς: ευρωπαϊκή ρύθμιση και εθνική πρωτοβουλία”.

Η συγκυρία στην οποία πραγματοποιείται η Ημερίδα αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς στις 16 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ελέγχουν πάνω από το 90% της ταχυδρομικής αγοράς έχει αρχίσει

να λειτουργεί, από 1^{ης} του περασμένου Ιανουαρίου, η απελευθερωμένη αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών και, βέβαια, ακολουθεί, σε ενάμισι χρόνο, η απελευθέρωση -ή, μάλλον, η “ελευθεροποίηση”, όπως ακούσαμε τον όρο από τους αδερφούς Κυπρίουσ- και στις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Ελλάδα, Λουξεμβούργο και στις εννιά νέες χώρες (απ’ τις δώδεκα).

Στο διάστημα αυτό, είναι ανάγκη να προχωρήσει η νομοθετική εναρμόνιση προς την 3^η Ευρωπαϊκή Οδηγία της Απελευθέρωσης, κυρίως δε οι δευτερογενείς νομοθετικές πρωτοβουλίες με τους κανονισμούς, τα διατάγματα και ό,τι άλλο χρειαστεί, προκειμένου οι πάροχοι και, ιδίως, ο Ρυθμιστής να είναι έτοιμοι να αντιμετωπίσουν με επιτυχία τη νέα πραγματικότητα της αγοράς προς όφελος των πολιτών, των παρόχων αλλά και της εθνικής οικονομίας, που δοκιμάζεται από την οικονομική κρίση!

Όλα αυτά θα τα συζητήσουμε, σήμερα, στα πλαίσια ενός γόνιμου διαλόγου με τη συμμετοχή των αρμόδιων παραγόντων της πολιτείας, της αγοράς και των χρηστών – καταναλωτών.

Παρακαλώ τον Πρόεδρο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων και Αντιπρόεδρο του Ευρωπαϊκού BEREC να λάβει τον λόγο.

Ευχαριστώ.

Χαιρετισμός

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Λ.: Κύριε Υπουργέ, κύριε Γενικέ, κύριε Επίτροπε Ρύθμισης Κύπρου, κύριοι Πρόεδροι Ανεξάρτητων Αρχών, κυρίες και κύριοι, θα ήθελα κι εγώ, με τη σειρά μου, να σας καλώς ορίσω στη σημερινή Ημερίδα του τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ. Ευελπιστώ ότι η σημερινή μέρα θα μας κάνει όλους “πλουσιότερους” σε

ό,τι αφορά τα τεκταινόμενα στην ταχυδρομική αγορά στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Είναι γεγονός ότι, όσο πλησιάζουμε προς την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς, σημαντικές διεργασίες -που θα καθορίσουν το μέλλον της- βρίσκονται σε εξέλιξη.

Η ανεξάρτητη Αρχή μας, σε στενή συνεργασία με το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε η “επόμενη μέρα” να διασφαλίσει μια αποτελεσματική και βιώσιμη καθολική υπηρεσία σε μία ταχυδρομική αγορά που θα μπορέσει να αναπτυχθεί σε ένα υγιές ανταγωνιστικό και επιχειρηματικό περιβάλλον.

Είναι γεγονός ότι, κατά το έτος 2010, η ΕΕΤΤ είχε σημαντική συνεισφορά σε πρωτοβουλίες του ΥπΥΜεΔ όπως:

Κατά πρώτον, η κατάρτιση και θέση σε δημόσια διαβούλευση σχεδίου νόμου για την οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ενόψει της απελευθέρωσης της αγοράς μέχρι 31.12.2012· ειρήσθω εν παρόδω ότι τρεις χώρες -νέες χώρες- ζήτησαν να απελευθερωθεί γρηγορότερα η αγορά τους, κατά συνέπεια το ηθικό δίδαγμα είναι ότι, και στην Ελλάδα, άτυπα, η απελευθέρωση θα πρέπει να ξεκινήσει πριν την καταληκτική ημερομηνία.

Η δεύτερη δράση είναι η έκδοση υπουργικής απόφασης για τον επανακαθορισμό των ποιοτικών προδιαγραφών και των όρων παροχής της καθολικής υπηρεσίας.

Μια τρίτη σημαντική δράση είναι η υπουργική απόφαση για την έκδοση αδειών φορτηγών ιδιωτικής χρήσης, η οποία, στην πράξη, αίρει σημαντικές υφιστάμενες δυσχέρειες του κανονιστικού πλαισίου σχετικά με την έκδοση αδειών κυκλοφορίας φορτηγών ιδιωτικής χρήσης σε επιχειρήσεις ταχυμεταφορών.

Εκτός αυτών, η ΕΕΤΤ προέβη σε σημαντικές δράσεις για την εύρυθμη λειτουργία της απελευθερωμένης αγοράς, όπως η υποβολή προτάσεων προς το ΥπΥΜεΔ για τον κανονισμό των αρχών τιμολόγησης

της καθολικής υπηρεσίας, η έγκριση του νέου κοστολογικού μοντέλου των ΕΛΤΑ, η μέτρηση ποιότητας της καθολικής υπηρεσίας, η βελτίωση των όρων διανομής σε προβληματικές περιοχές σε προκαθορισμένα σημεία της ελληνικής επικράτειας, η κατάρτιση και υποβολή σχεδίου τροποποίησης της υπουργικής απόφασης για την αποζημίωση των καταναλωτών, ο έλεγχος της πρόσβασης στο δημόσιο ταχυδρομικό δίκτυο, καθώς και πλήθος άλλων ελεγκτικών, ρυθμιστικών και εποπτικών δράσεων, όπως η διανομή δύο εκατομμυρίων ενημερωτικών φυλλαδίων για την καθολική ταχυδρομική υπηρεσία που, υποθέτω, οι περισσότεροι από εσάς τα έχετε λάβει.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, σημαντική εξέλιξη αποτελεί, επίσης, η ίδρυση, από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον Αύγουστο του 2010, του ERGP, δηλαδή της Ομάδας των Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Το νέο αυτό ευρωπαϊκό όργανο έχει ως στόχο να συνδράμει αποφασιστικά την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη δημιουργία της ενιαίας ταχυδρομικής αγοράς στην Ευρώπη και εμείς, στην ΕΕΤΤ, τόσο προσωπικά ως μέλος του διοικητικού συμβουλίου, όσο και τα στελέχη της ΕΕΤΤ ως μέλη ομάδων εργασίας, συμμετέχουμε ενεργά στις δράσεις του.

Αύριο, είναι χαρακτηριστικό ότι θα φιλοξενήσουμε στα γραφεία μας την πρώτη συνάντηση της ομάδας εργασίας του ERGP για θέματα διασυνοριακού ταχυδρομείου.

Το ρυθμιστικό και ελεγκτικό έργο της ΕΕΤΤ θα συνεχιστεί με αμείωτη ένταση και για το 2011. Το σύνολο των δράσεών μας στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών βασίζεται σε δύο βασικούς πυλώνες: πρώτον, στην ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς και στην προστασία του καταναλωτή και, δεύτερον, στη διασφάλιση ποιότητας της καθολικής υπηρεσίας.

Για τη χρονιά που διανύουμε, οι βασικότεροι στόχοι της ΕΕΤΤ είναι οι εξής:

- η εφαρμογή του υπό έκδοση νέου ταχυδρομικού νόμου και η δημιουργία του δευτερογενούς κανονιστικού πλαισίου – αντιλαμβάνεστε ότι η ψήφιση του νόμου είναι ένα βήμα· για να υλοποιηθεί ο νόμος, χρειάζονται μία σειρά δευτερογενών πράξεων, κανονισμοί και ούτω καθ' εξής, οι οποίοι θα πρέπει να έχουν ετοιμαστεί έγκαιρα, δεδομένης της καταληκτικής ημερομηνίας της πλήρους απελευθέρωσης

- η διερεύνηση θεμάτων ανταγωνισμού
- ο έλεγχος ποιότητας της καθολικής υπηρεσίας
- η ενημέρωση της αγοράς και οι στοχευμένες εποπτικές δράσεις
- η επέκταση των διαδικτυακών διαδικασιών ηλεκτρονικής αδειοδότησης και επικοινωνίας με την αγορά

καθώς και

- η λήψη μέτρων και υποβολή προτάσεων στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων για τη βελτίωση της καθολικής υπηρεσίας, η οποία χρειάζεται βελτίωση, βάσει μιας πανελλαδικής έρευνας η οποία έχει γίνει και που συνοπτικά ευρήματά της θα σας παρουσιάσουμε σήμερα.

Πριν ακούσουμε τους διακεκριμένους ομιλητές μας, θα ήθελα να δούμε -με μια ματιά- ποια είναι η κατάσταση της σημερινής ελληνικής αγοράς, της ταχυδρομικής αγοράς, σύμφωνα με μια ανάλυση στοιχείων που έχουμε ολοκληρώσει για το 2010.

Πραγματικά, όπως αντιλαμβάνεστε, η κατάσταση της ταχυδρομικής αγοράς δε μπορεί να διαφέρει δραστικά από την κατάσταση της ελληνικής οικονομίας!... Η γλώσσα των αριθμών, κυρίες και κύριοι, είναι εύγλωττη, καθώς το 2010, σε σχέση με το 2009, παρατηρούμε τις εξής τάσεις: μία μείωση του συνολικού τζίρου κατά 5%, κάτι το οποίο αντιστοιχεί σε ποσό περίπου 37 εκατομμυρίων ευρώ, μία μείωση των διακινούμενων αντικειμένων από τις επιχειρήσεις κατά 7,6%, ήτοι 55,5 εκατομμύρια λιγότερα διακινούμενα αντικείμενα, καθώς και μία μείωση του προσωπικού των ταχυδρομικών υπηρεσιών κατά 16,8%, που αντιστοιχεί σε περίπου 3.500 εργαζομένους.

Κυρίες και κύριοι, η ταχυδρομική αγορά και, κατ’ επέκταση, η ρυθμιστική αρχή που έχει επιφορτιστεί με την εποπτεία και τη ρύθμισή της έρχονται αντιμέτωπες -σήμερα περισσότερο, ίσως, από ποτέ- με σημαντικές προκλήσεις, με τα ζητήματα της οικονομικής κρίσης, με τα ζητήματα -ακόμα- της ασφάλειας διακίνησης των αντικειμένων.

Υπάρχει, αλήθεια, δυνατότητα αντιμετώπισης της κρίσης, η οποία αναμένεται να επηρεάσει σημαντικά τον κλάδο; Πώς ρυθμίζεται, άραγε, αποτελεσματικά μία αγορά η οποία μάχεται να επιβιώσει; Πώς απελευθερώνεται επιτυχώς μια αγορά κάτω από συνθήκες οικονομικής -και όχι μόνο- ανασφάλειας; Ποια θα πρέπει να είναι η συμβολή και η προστιθέμενη αξία της ρυθμιστικής αρχής υπό αυτές τις αληθινά αντίξοες και δύσκολες συνθήκες;

Τα θέματα που ανακύπτουν, πέρα από επιχειρηματικά και ρυθμιστικά, είναι -νομίζουμε- πρωτίστως ηθικά, αφορούν τον άνθρωπο εργαζόμενο, τον άνθρωπο επιχειρηματία και τον άνθρωπο καταναλωτή!

Θέλω να πιστεύω ότι, με τη δημιουργική συμβολή όλων των στελεχών μας, σε συνδυασμό με τη συσσωρευμένη εμπειρία της ΕΕΤΤ, κάτι τέτοιο θα καταστεί δυνατό.

Είμαι βέβαιος δε ότι, μετά το πέρας των παρουσιάσεων και μετά τη γόνιμη ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια της Ημερίδας, θα υπάρχουν για όλους μας πειστικές απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα.

Σας ευχαριστώ πολύ και καλώ τον κύριο Βούγια, Υφυπουργό Μεταφορών, Επικοινωνιών & Δικτύων, να κάνει την κεντρική ομιλία.

Κεντρική Ομιλία

ΒΟΥΓΙΑΣ Σ.: Καλημέρα κι από εμένα.

Αξιότιμε Γενικό Γραμματέα, αξιότιμε Συνάδελφε στο Ελληνικό Κοινοβούλιο, επίσημοι προσκεκλημένοι, εκπρόσωποι των Ανεξάρτητων

Αρχών και των Ελληνικών Ταχυδρομείων, κυρίες και κύριοι, είναι, πραγματικά, μεγάλη χαρά για εμένα να συμμετέχω στη σημερινή Ημερίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων με θέμα: "Προς την Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς: Ευρωπαϊκή Πρακτική και Εθνική Πρωτοβουλία".

Όπως, ίσως, γνωρίζετε, είναι η δεύτερη φορά που υπηρετώ την Ελληνική Πολιτεία από τη θέση του αρμόδιου υφυπουργού για θέματα Μεταφορών, Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Ήταν, ξανά, το 2001, όταν πρωτοήρθα σε επαφή με τα ζητήματα των ταχυδρομείων, αντικείμενο το οποίο κέρδισε -από τότε- το ιδιαίτερο ενδιαφέρον μου! Ίσως γιατί τα ταχυδρομεία ήταν, τότε, η βασική αρμοδιότητα που είχα, δέθηκα με το αντικείμενο και προσπάθησα να βοηθήσω.

Η παρουσία μου, εκεί, με Υπουργό τον Χρήστο Βερελή, συνδέθηκε με ένα πρώτο άνοιγμα των αγορών, άτολμο τότε, αλλά -για την εποχή του- χρήσιμο και σημαντικό. Συνδέθηκε με την αλλαγή της εταιρικής ταυτότητας στα Ελληνικά Ταχυδρομεία, τη θυμάστε ίσως, συνδέθηκε και με την τελευταία δυνατότητα πρόσληψης 800 εργαζομένων σε οργανικές θέσεις και, εάν δεν κάνω λάθος, ίσως ήταν και η τελευταία ενίσχυση -ήταν άλλες, καλύτερες, από οικονομική άποψη, εποχές- των Ελληνικών Ταχυδρομείων με προσωπικό υψηλού επιπέδου σε σταθερές οργανικές θέσεις.

Αντιλαμβάνομαι τις δυσκολίες της σημερινής συγκυρίας, πρέπει να προσαρμοστούμε σε αυτές και να ανταποκριθούμε στις απαιτήσεις των καιρών και στις ανάγκες του μεγάλου, ανοικτού ανταγωνισμού!

Με αφορμή, λοιπόν, τη σημερινή Ημερίδα, καλούμαστε να συζητήσουμε μια σειρά από σημαντικά θέματα, για το παρόν και το μέλλον της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Πρέπει, οπωσδήποτε, να λάβουμε σοβαρά υπ' όψιν μας τις εξελίξεις που συντελούνται αυτήν την περίοδο και αλλάζουν καταλυτικά το τοπίο της ταχυδρομικής αγοράς.

Θα σας παρακαλούσα, με τη βοήθεια των διαφανειών, να παρακολουθήσουμε κάποιες από αυτές τις εξελίξεις, σύμφωνα με στοιχεία που έχουμε στη διάθεσή μας, στοιχεία που δείχνουν δύο, κυρίως, πράγματα:

Πρώτον, τη σταδιακή μείωση στη διακίνηση των αντικειμένων αλληλογραφίας, η οποία οφείλεται, αφενός, στην οικονομική κρίση που προκάλεσε η ύφεση σε όλο το φάσμα της οικονομικής δραστηριότητας και, βέβαια, στην ολοένα και αυξανόμενη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας.

Δεύτερον, την άνοδο στη διακίνηση των δεμάτων εξαιτίας της αυξανόμενης πραγματοποίησης εμπορικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου, η οποία συνεπάγεται αύξηση της χρήσης ταχυδρομικών και ταχυμεταφορικών υπηρεσιών αφού, πλέον, μεγάλο μέρος των συναλλαγών αφορά κατ’ οίκον παράδοση των προϊόντων που αγοράζονται ηλεκτρονικά.

Αν αυτά τα δύο ζητήματα τα αποδεχτούμε, τότε μπορούμε να στραφούμε προς την καλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που μας παρέχουν.

Στην Ελλάδα, όπως έδειξαν στοιχεία -αναφέρθηκε και πριν από τον Πρόεδρο- που έχουμε στη διάθεσή μας και αφορούν την περίοδο μέχρι το 2009, παρατηρήθηκε μείωση στον όγκο διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων κατά περίπου 6% -σύμφωνα με τα δικά μου στοιχεία, 5%-6%- με μείωση και των αντίστοιχων εσόδων κατά περίπου 1%.

Μάλιστα, σε αντίθεση με την ευρωπαϊκή τάση, καταγράφηκε μείωση ακόμη και στον όγκο των διακινούμενων δεμάτων. Το θεωρώ περιστασιακό. Η εικόνα αυτή εκτιμάται ότι θα αντιστραφεί εξαιτίας των αναγκών διακίνησης και της αύξησης του αριθμού των χρηστών διαδικτύου που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές.

Επίσης, όπως έδειξαν στοιχεία της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, μέχρι το 2008, η αγορά του επιστολικού ταχυδρομείου στην Ελλάδα ανά κάτοικο είναι κάτω από το μισό της αμέσως επόμενης χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 15 και είναι στις πολύ τελευταίες, πολύ χαμηλές θέσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 27.

Τέλος, η Ελλάδα παρουσιάζει πολύ χαμηλά ετήσια έσοδα ανά ταχυδρομικό κατάστημα... Φαίνονται, εδώ, μερικές διαφάνειες με τα ιστογράμματα: η χώρα μας είναι πολύ χαμηλά, τα έσοδά μας είναι χαμηλά ανά κατάστημα και τα έσοδα ανά εργαζόμενο -εμείς είμαστε εδώ, στο γαλάζιο, τέταρτο σημείο, στην τέταρτη στήλη- είναι λίγο καλύτερα, κάτι που, ίσως, οφείλεται στο γεγονός ότι δεν έγιναν άλλες προσλήψεις και δουλεύουμε, ελπίζω, το ίδιο αποτελεσματικά με μικρότερο αριθμό εργαζομένων.

Σ' αυτό το μεταλλασσόμενο περιβάλλον, έρχεται άλλη μια πρόκληση να προστεθεί, η οποία συνδέεται με την ευρωπαϊκή υποχρέωση της χώρας μας για πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς από την 01^η Ιανουαρίου του 2013. Για τον σκοπό αυτό, πρόκειται, πολύ σύντομα, να ενσωματώσουμε στο Εθνικό μας Δίκαιο την Κοινοτική Οδηγία 2008/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Η Κοινοτική Οδηγία 2008/6/ΕΚ προβλέπει το σταδιακό και βαθμιαίο άνοιγμα των ταχυδρομικών αγορών στον ανταγωνισμό με την προσαρμογή των κανονιστικών καθεστώτων των κρατών-μελών σε ένα πιο ανοικτό περιβάλλον, τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων εκσυγχρονισμού και αναδιάρθρωσης για την εξασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας των φορέων που παρέχουν ταχυδρομικό έργο και, βέβαια, τη διασφάλιση της καθολικής υπηρεσίας και, γενικότερα, τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες.

Το σχέδιο νόμου είναι στη διαδικασία της συλλογής υπογραφών - έχει φύγει από το Υπουργείο.

Έχει ένα δεύτερο σκέλος, το οποίο αφορά τηλεπικοινωνίες, εναρμόνιση και μείωση της γραφειοκρατίας στις τηλεπικοινωνίες και είναι αυτό που καθυστέρησε κατά τι την προώθησή του στη Βουλή. Είναι θέμα λίγων ημερών, ίσως την επόμενη ή τη μεθεπόμενη βδομάδα να αρχίσει να συζητιέται στις Επιτροπές της Βουλής, άρα δε μιλούμε, πια, για άλλη καθυστέρηση· είναι βέβαιο πως, μέσα στον Μάιο, θα έχει ψηφιστεί από το Ελληνικό Κοινοβούλιο.

Στο σχέδιο νόμου αυτό, που έχει τον τίτλο “Ρύθμιση Λειτουργίας της Ταχυδρομικής Αγοράς, Θεμάτων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Άλλες Διατάξεις”, υιοθετούνται οι παραπάνω κατευθύνσεις και καθορίζεται ο ακριβής τρόπος με τον οποίο θα επιτευχθεί η πλήρης απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς στη χώρα μας.

Το σχέδιο νόμου διέπεται από δύο βασικές αρχές: ελεύθερη άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας με την προϋπόθεση, βέβαια, της εξασφάλισης γενικής ή ειδικής άδειας και εξασφάλιση καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

Ειδικά, τώρα, για την παροχή μιας υψηλού επιπέδου καθολικής υπηρεσίας στην Ελληνική Επικράτεια, το σχέδιο νόμου προβλέπει:

- καθορισμό της πυκνότητας των σημείων επαφής, πρόσβασης και περισυλλογής με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητες και τις κοινωνικές συνθήκες
- παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας πέντε εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα, πλην εξαιρετικών περιστάσεων ή ιδιαίτερων γεωγραφικών συνθηκών
- πραγματοποίηση τουλάχιστον μιας περισυλλογής και μιας διανομής την ημέρα στην οικία ή στην έδρα κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου ή, κατά παρέκκλιση και υπό προϋποθέσεις, σε προσήκουσες εγκαταστάσεις
- τη διάθεση ενός τουλάχιστον σημείου πρόσβασης περισυλλογής της αλληλογραφίας για κάθε 1.000 κατοίκους στις αστικές περιοχές και

ενός τουλάχιστον σημείου πρόσβασης σε κάθε οικισμό στις αγροτικές περιοχές της χώρας, για να διασφαλίσουμε την ποιότητα της καθολικής υπηρεσίας.

Το σχέδιο νόμου προβλέπει, επίσης, σύμβαση ανάθεσης για την καθολική -συμβόλαιο διοίκησης, δηλαδή- υπηρεσία, βάσει της οποίας θα ρυθμίζονται: οι όροι και οι προϋποθέσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας, η διάρκεια ισχύος της εν λόγω σύμβασης λαμβάνοντας υπ' όψιν την ανάγκη απόδοσης των επενδύσεων, οι κυρώσεις σε περίπτωση μη-τήρησης των προβλεπόμενων όρων, καθώς και η μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση των χρηστών σε περίπτωση πλημμελούς παροχής υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ θα ασκεί έλεγχο της τήρησης των όρων της σύμβασης, ενώ ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων θα έχει το αποκλειστικό δικαίωμα της επιβολής κυρώσεων μετά από σχετική εισήγηση της ΕΕΤΤ.

Σε ό,τι αφορά τη χρηματοδότηση, ένα πολύ κρίσιμο θέμα, ο νέος νόμος ορίζει ότι το καθαρό κόστος παροχής της καθολικής υπηρεσίας θα επιβαρύνει τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας (κατά το μέρος παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών πέραν της καθολικής υπηρεσίας), τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και τον κρατικό προϋπολογισμό.

Ο επιμερισμός του κόστους θα γίνεται με τρόπο διαφανή, αντικειμενικό και ουδέτερο, ούτως ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος διπλής καταβολής εισφορών, τόσο για τις εκροές όσο και για τις εισροές των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τον νόμο, η ΕΕΤΤ θα είναι αρμόδια για την είσπραξη των εισφορών και την απόδοση -στον δικαιούχο φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας- των αναλογούντων ποσών.

Τέλος, το σχέδιο νόμου θέτει κάποιους βασικούς κανόνες για την τιμολόγηση της καθολικής υπηρεσίας, δηλαδή προβλέπει ότι τα τιμολόγια των ταχυδρομικών υπηρεσιών πρέπει να είναι προσιτά και,

κατά το δυνατό, σύμφωνα με την αρχή προσανατολισμού στο κόστος. Στο πλαίσιο αυτό, τα καταληκτικά τέλη για το διακοινοτικό διασυνοριακό ταχυδρομείο, σύμφωνα με τον νόμο, πρέπει να είναι προσαρμοσμένα στο κόστος διεκπεραίωσης και διανομής, ανάλογα της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, διαφανή και χωρίς διακρίσεις.

Αυτά ήταν, εν συντομία, τα βασικά σημεία του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, σχετικά με τη “Ρύθμιση Λειτουργίας της Ταχυδρομικής Αγοράς”, το οποίο πολύ σύντομα θα έρθει στην Βουλή για συζήτηση.

Πρόκειται για ένα νομοσχέδιο το οποίο προωθεί τον υγιή ανταγωνισμό, την εξωστρέφεια και την ανάπτυξη, ενώ -ταυτόχρονα- διασφαλίζει την παροχή της καθολικής υπηρεσίας και τα δικαιώματα του καταναλωτή, αφού επιτυγχάνει τόσο τον εξορθολογισμό του κόστους της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας -μια και η εξυπηρέτηση των απομακρυσμένων περιοχών θα μπορεί να γίνεται και μέσω ταχυδρομικών θυρίδων, που θα τοποθετούνται με ευθύνη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των κατοίκων, σε συνεννόηση με τον πάροχο της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας- όσο και τη χρηματοδότηση του ελλείμματος του παρόχου μέσω συνεισφορών των άλλων ταχυδρομικών επιχειρήσεων και του κρατικού προϋπολογισμού, καθώς επίσης την παροχή της δυνατότητας στον καθολικό πάροχο ανάθεσης σε υπεργολάβους μέρους του έργου της καθολικής υπηρεσίας.

Ο πάροχος, βέβαια, καθολικής υπηρεσίας είναι τα ΕΛΤΑ.

Στη νέα πραγματικότητα, που θα διαμορφωθεί μετά την 1^η Ιανουαρίου του 2013, οι προκλήσεις θα είναι πολλές, τόσο για τα ΕΛΤΑ -τα ΕΛΤΑ θα είναι πάροχος καθολικής υπηρεσίας μέχρι το 2028, για 15 χρόνια, δηλαδή, από το άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς- όσο και για τους υπόλοιπους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Τα πιο πρόσφατα δεδομένα της ταχυδρομικής αγοράς επιβάλλουν την ανάγκη για:

- περαιτέρω ανάπτυξη ορισμένων ήδη παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών όπως η διακίνηση επιδιδόμενων δεμάτων στο σπίτι και το διαφημιστικό ταχυδρομείο

- δημιουργία νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών όπως τα χρηματοοικονομικά και ασφαλιστικά προϊόντα, οι υβριδικές υπηρεσίες με βασικό άξονα τις ψηφιακές ταχυδρομικές υπηρεσίες και άλλα

- χρήση σύγχρονων τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής, που μπορούν να συμβάλλουν, σημαντικά, τόσο στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και στην επίτευξη οικονομικών κλίμακας τεχνολογίας.

Βεβαίως, οι επενδύσεις στις νέες αυτές υπηρεσίες θα πρέπει να συνοδευτούν, ταυτόχρονα, από την εφαρμογή μιας αποτελεσματικής διοίκησης με σύγχρονα εργαλεία management, αλλά και τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων εκσυγχρονισμού, εξυγίανσης και αναδιάρθρωσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, ώστε να επιτευχθεί η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και, κυρίως, η μακρόχρονη βιωσιμότητά τους στο νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Για την ικανοποίηση των φιλόδοξων -αυτών- στόχων, είμαστε σε στενή συνεργασία με τη διοίκηση των ΕΛΤΑ αλλά και με τους εργαζόμενους, οι οποίοι συμμετέχουν με πολύ δημιουργικό τρόπο στη διαμόρφωση ενός καινούργιου ανταγωνιστικού μέλλοντος για τα Ελληνικά Ταχυδρομεία και είμαστε πολύ αισιόδοξοι πως θα καταφέρουμε να ανταποκριθούμε!

Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων είναι έτοιμο να συμβάλλει ουσιαστικά στη διαδικασία απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς, προκειμένου αυτή να αποβεί επωφελής, τόσο για τους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών όσο, βέβαια και κυρίως, για τους τελικούς χρήστες, που είναι όλοι οι Έλληνες πολίτες.

Οι συνεργάτες μου θα παραμείνουν μέχρι το τέλος της σημερινής Ημερίδας για να μεταφέρουν τα βασικά συμπεράσματα και, όπως είπα και πριν, η στενή συνεργασία τόσο με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων όσο, βέβαια, και με τη διοίκηση και τους εργαζόμενους στα Ελληνικά Ταχυδρομεία με κάνουν αισιόδοξο πως αυτός ο οδικός χάρτης, που διαμορφώνουμε σήμερα, θα μας οδηγήσει -και, με τη βοήθεια της Ημερίδας, θα γίνει πιο σαφής και πιο ξεκάθαρος- σε ένα καλύτερο, πιο αποτελεσματικό και πιο χρήσιμο για τους πολίτες μέλλον.

Σας ευχαριστώ και καλή επιτυχία στις εργασίες της Ημερίδας!

1η Ενότητα

**“Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς:
Ευρωπαϊκή Ρύθμιση και Εθνική Πρωτοβουλία”**

Συντονιστής: κ. Άγγελος Συρίγος

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ

για τον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συντονιστής: Κυρίες και κύριοι, μπορούμε, τώρα, να ξεκινήσουμε με την πρώτη ενότητα, η οποία έχει ως θέμα και φέρει τον τίτλο: “Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς: Ευρωπαϊκή Ρύθμιση και Εθνική Πρωτοβουλία”.

Έχουμε μαζί μας εκλεκτούς προσκεκλημένους!

Θα παρακαλούσα τον κύριο Kamil Kiljanski να πάρει τον λόγο.

Ο κύριος Kamil Kiljanski είναι Υπεύθυνος Ταχυδρομικού Τομέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Είναι σε αυτή τη θέση από τον Ιούλιο 2009. Έχει εργαστεί και σε άλλες θέσεις στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή από το Σεπτέμβριο 2003. Πριν πάει στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εργαζόταν σε μία εταιρία στο Λονδίνο. Έχει διδακτορικό στα οικονομικά από το Πανεπιστήμιο της Βαρσοβίας και έχει πάρει μεταπτυχιακό τίτλο LL.M από το King’s College του Λονδίνου.

Dr. KILJANSKI K.: Thank you very much and thanks to the organizers for the invitation and the kind introduction. I put a title on this presentation, “the first 90 days after D-day”, “D-day” being the opening of the market in the 16 member states. I did this presentation two weeks ago so it’s a bit more than 90 days, but if you exclude weekends, it’s actually still 90 days.

So, we wanted basically to share with you our first impressions and reflections about what happened in the first group of countries

who opened the postal markets completely. So basically, the presentation that I have will focus around three topics. One is the typical problems we see in liberalization and transposition of the directive. Based on the experiences we had with the draft laws in 2010 and which are now actually properly-implemented laws in the 16 member states that had to implement a directive.

Then a few words about our latest baby which is the European Regulator Group for Post, a group of regulators who actually are in charge now of the liberalization on the ground and actually when you see the success of competition and transposition directive is much in the hands of the regulators. And I will conclude with a few suggestions about what the future of regulation, at least at the European level might look like.

That’s the table where you see how timely transposition is in the first 16 member states. Actually Italy was absent two weeks ago, but that’s my fault, I did not update this; they actually did notify at the end of March. So essentially we have Ireland and Portugal which are still to transpose or to notify the transposition acts, but as you can imagine, they have bigger problems at the moment, but we still hope that they will do something with the transposition.

And then in the UK, although the market is liberalized, the notification is partial because the bill is in the Parliament and it is actually not so much about liberalization as such but about the issue of privatizing Royal Mail so that’s potentially why this is delayed.

So we essentially have three countries out of 16 for which the notification is still missing. That’s basically liberalization on paper, if you like. So all this means that the member states notified a law to use which is supposed to transpose the directive. But of course, transposition is merely the first step because having a law on paper

does not guarantee results on the ground and there we go into the business of looking at the substance of this regulation and what it does to the market.

So let me share with you our impressions about the typical problems we see. First of all, last year we had a lot of –let me say– “noise” about putting a moratorium on the directive, that volumes were going down and there were macroeconomic shocks so we should not basically continue.

This discussion somehow faded away and maybe rightly so because from what we have seen, the biggest change in the market was caused not so much by competition or the slump in demand but really by electronic substitution. And you cannot have a moratorium on electronic substitution; at least it will be difficult to do this.

So essentially the discussion is behind us and I think it will probably never come back. So we left with the third postal directive and there is, as you will see later on, a lot of the integrities about transposition are in the hands of regulators. But what we do at the European level, before the regulators are there to implement the laws, we try to preempt that the laws have something in them which is not in line with the spirit of the directive and not in line with market opening.

What are the typical stumbling blocks you see in the process of liberalizing postal market? Despite our best efforts in 2010 to preempt this, we still see member states who design laws which are not very entrant-friendly. So we call it raising rivals’ cost strategies and you have still a few member states with a law which, for instance, says, a new entrant has to deliver to at least 50% of the member states territory, at least four times a week. So they put some kind of quality requirements which are quasi universal service obligations which essentially make the life of the new entrant difficult.

And our philosophy is very simple: yes, you need universal service obligation but that's why a universal service provider exists. Everybody else can do whatever they want, aside from putting anthrax into envelopes and all the security issues but in terms of quality requirements and some kind of minimum requirements to cover certain fraction of territory. For the non-universal providers, we think this is a violation of the directive and it will be probably tackled through infringement procedures.

Another type of raising rivals' costs is where you, for instance, prohibit certain types of employment. We have member states who, for instance, say, you cannot recruit people to your operations who are self-employed. And it so happens that this is a typical mode of entry. And if this type of restriction is only in the postal industry and not anywhere, in other sectors, in economy, it is a one-off in postal sector, then of course it brings suspicion about the intentions of such a legislation.

And we have many other forms of restriction of access, for instance, to post boxes, etc. So, also, access to infrastructure is important. So these are the typical strategies which raise rivals' costs and of course we want this legislation to be entrant-friendly. So we will take action to stop that.

Then we have VAT of course, which is a big problem, and it is partly the Commission's or institution's fault because we have a VAT directive which should be updated but it is not for political reasons because you need unanimity. But we still have the TNT judgment, which is clear that the VAT exemption is limited to universal service products. So my colleagues at DG Taxation and Customs will have infringement procedures against member states who have exemption of VAT which is broader than the universal service obligation, which is not in line with the TNT judgment.

We also try to make sure that the regulators are independent. The directive, the first one, the second one and the third one were fairly explicit about the independence of the regulators and in a few countries we had basically ministries pretending to be regulators. And of course we know, especially in this room, that those two are a bit different as chalk and cheese, and we want proper independent regulators and not cheerleaders. And that is why we also have infringement proceedings against member states who do not take this seriously enough.

And the last thing is potentially important for this country. We also have some complaints about certain operators being bullied, if you like, into below-cost terminal dues at the excuse of UPU regulations. And of course, this should not be an excuse because at least, for intra-European traffic, European law prevails and to the extent, somebody is trying to seek Greek agent to UPU, well, I am sorry but if a member state is trying to impose below-cost terminal dues on another member state, then this member state should be reminded about the obligations under article 13 of the Directive which is that terminal dues should be cost-based, which means they should not be below-cost. So those are the typical things we have in terms of problems with transposition.

Very quickly, because Greece is in the second group, a few suggestions about policy issues. So this is not so much regulatory but it is more about the design of the policy which still is with the government and the relevant ministries. We would think that the legislator could be open-minded with the universal service obligation definition because consumer preferences are changing and what they want from USO is changing and for instance, in Finland we have a ministry which says "I have a choice between sending a postman six times a week to remote areas in Finland or putting broadband into ground". I mean, I do not have to –especially here- tell how scarce

public sources and resources are. And sometimes you might wonder whether it makes sense to pump this public money into postal network as opposed to other electronic means of communication, which is serving the same purpose sometimes.

So there is a lot of studies about what consumers really want from universal service and of course, every country is different. So that is important to know.

Designation also is important. We have seen a tendency in member states just to designate the incumbent for maybe not a hundred years because this is exaggeration but for many-many years. And our philosophy is that, well, if you designate, it should have some logic and the terms of designation should be in line with some kind of investment cycle because otherwise it is very arbitrary. So ideally you would like to designate for a period which is short enough to enable somebody else to contest this designation in the reasonable future.

Also, nobody says there should be one designated operator for the whole country. You can have multiple designators. That is also a way of sponsoring entry. So that is an open-minded regulation of USO which can also help for some entrants in this market to get a foothold and to compete with the incumbent which is what the directive is also essentially about.

And then, you will see, there is a gradual shift at least in our thinking from letters to parcels because we think that gradually this industry is becoming less about communicating and more about delivering physical stuff. And that is why we commissioned some studies about parcels and packets because there were complaints from the European Parliament and the citizens that whenever you send a packet abroad it seems to be very expensive, at least compared to domestic packets. The anecdote we get, if you send a

parcel from, let's say Brussels to Lille, which is just around the corner, but you cross the French – Belgian border, it costs you really a lot. Whereas if you send something within Germany and it travels 700 kilometers, it is probably a third of the price. So there is a border effect. There is some reason why those packets are expensive and we want to know why. And we are also looking at "express", the so-called "express", because we do not distinguish at the level of Directive between traditional operators and express operators because when it comes to e-commerce and parcel delivery, this is pretty much one happy family by that time.

So, finishing off with the group of regulators, this is something we created in June 2010. This is meant to initiate best practice because as you will know, the Directive is very general and it does not really give you specific solutions for cost allocation, for access pricing, for all the details which a liberalized market will have to tackle. And the Commission cannot do it either because we are not specialists in this, so we need help and that is why we created a group of regulators, much like you have in telecoms or energy, to precisely look at the more regulatory and less governmental issues of regulation in this market. And then it is translated into five working groups which is about cost allocation, net cost of universal service, monitoring of market, cross-border products and also access.

And this will be all publicly available, all the work products will be public and let us hope that there is a good practice stemming from this type of exercise.

So, quick conclusions.

Now, if you ask me whether there was a big bang in the 16 member states who liberalized on the 1st of January, no, not at all. There was hardly any change. But I think nobody expected this, precisely because of the combination of factors that demand is dropping, that we have a macroeconomic crisis and electronic

substitution is taking a lot of demand, especially from communication and from letters. So it is hard to expect a big bang and of course, if we did it ten years ago, maybe we would have a big change in the market but not in this era of electronic communications.

But I think still there is a chance in this market to be innovative. Letters are important but I think parcels are increasingly important and where the future of the industry is and you see incumbents, how they organize themselves, and other postal operators is to tap into parcels and basically electronic synergies.

And this is actually for every segment in this industry. I recently got a UPS, which is not a traditional public operator. UPS sent me a parcel and of course they deliver when I am not at home. In that sense, they are not very difficult from the typical operators. They come at lunchtime or they come at 11, and, surprise-surprise, I am not at home at 11. So they leave the avis, leave the little slip. And the difference between them and the Belgian Post is that the UPS is yellow and the Belgian Post is red, but in terms of function, it is useless to me.

The difference is that I would have to go to the Post Office whereas the UPS guy comes the next day. Well, it does not help me because, guess what, I am not at home at 11 the next day either. And then he comes the day after and every time he leaves my house, he sends me an email, because I can see it, "oh, we tried to deliver, you are not at home". So he sends this email to me real time, almost like "I knocked at your home, you were not there". Why wouldn't he send this to me half an hour before he arrives? It seems like a good idea to me and I could probably go home. I am a public civil servant; I can leave the office once in a while. So I could potentially go and pick up my parcel.

So these are the electronic synergies I hope will be embedded in this market and will help. And I think innovations will come from customer convenience and this is where we think the potential of the market lies.

And just to put our money where our mouth is, also at the European Commission we are trying to change our structure. What used to be the Postal Unit will be Postal and E-Commerce Unit. So, we will put those things together hoping to also seek synergies at the bureaucratic level of the postal constituency.

Thank you very much.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συνομιλητής: Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε πολύ τον κύριο Kiljanski, για την ενδιαφέρουσα ομιλία του.

Θα παρακαλούσα, τώρα, τον κύριο John Hearn να πάει στο βήμα. Ο κύριος John Hearn είναι ο Υπεύθυνος Ταχυδρομικών Θεμάτων της Ρυθμιστικής Αρχής της Ιρλανδίας, της ComReg. Είναι ένα πρόσωπο το οποίο ασχολείται με τα ταχυδρομικά, εδώ και 40 χρόνια. Είναι πολύ σημαντικό αυτό. Είναι, από τον Ιούνιο του 2005, Αντιπρόεδρος της Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, της CERP. Έχει λάβει ενεργό μέρος στην Ομάδα Εργασίας του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για την 3η Ταχυδρομική Οδηγία, όπως επίσης έχει συνεχή παρουσία -σε συμβουλευτικό ρόλο- στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή για όλα τα ταχυδρομικά θέματα.

Είναι στην ComReg από το 2001. Έχει εργαστεί σε ταχυδρομικές υπηρεσίες πολλά χρόνια πριν από το 2001. Νομίζω, είναι από τα πλέον κατάλληλα πρόσωπα που θα πρέπει να ακούσουμε σήμερα.

HEARN J.: Thank you, Mr. Vice President and Mr. President, and all of you.

You may be wondering why someone from a Regulator in a small offshore country called Ireland has been invited to speak today,

rather than someone from one of the big countries, like Britain or France or Germany. And I was puzzled about it too. I think it might be something to do with this, that we got these two very big venerable institutions, the European Central Bank and the IMF and both of us have to go hat in hand to lure some money from them.

I think if you look at actually some of the statistics, there are a lot of similarities between Greece and Ireland. GDP per capita not that good compared to some other placed. We have had real declines in GDP over the last few years. We pay a lot in income tax. We have all had pay cuts. We have got very high rates of unemployment and we got very high levels of government debt and we therefore got to pay a lot of money for it.

There are other reasons as well. We are quite similar in many respects geographically. Greece is about 2.5 times the size of Ireland but we are still very small parts of the Europe, between 1% and 2%.

The other thing is, we are a long way from Brussels. You are about 2,000 kilometers, we are only just short of a thousand but when you look at the big countries, Germany, France, Britain, the Netherlands, they are all within 300 or 400 kilometers from Brussels. So we are at a big disadvantage there.

We have low population densities. The one difference, I suppose, is that you have got an awful lot of people living on islands and we have only got one fifth of 1%.

The other striking similarity is that our capital cities account for about a quarter of the whole population and the second city is very much smaller and after that we are in very rural areas.

The other thing I have got to congratulate you on, according to EUROSTAT, you speak twice as many languages as we do.

Just also to look at some comparisons with economic communications because they are what is going to drive postal

business in the future. And it is interesting that from a business changes of view, we have roughly the same level of internet penetration. 80% have got broadband, 95% have got some access to the internet, but surprisingly, there is very little use of the internet for business purposes. The figure in Greece -according to EUROSTAT- is 6% and in Ireland it is about 20%.

The other difference is that while we have both got roughly the same level of broadband connections, we tend to have a lot more of internet access through non-broadband levels because we have got this very big rural area. And again, you get a matching figure where the amount of internet usage is slightly higher in Ireland than in Greece.

The other side of course is you speak a lot more on the phone. You have two phones roughly for every person whereas we have only got 1.2 and of course your calls are much cheaper.

Now, if I can start moving into the real purpose of coming here, but I think it was important to put those similarities between our two countries up first.

If we look at the postal side, we are both again very different from the rest of Europe. Our postal operators account for still a significant amount of GDP in the economy but not as great as in most European countries. Again, something with employment, we account for about 4 out of every thousand people employed in the economy, you account for about 2.5 people per thousand. The European average would be 5 and in fact, in some countries it is as many as 10.

Again, we have low levels of post per head of population. Now I think what is important to stress here, these are the figures for the main postal operator. So the fact that in Greece a lot of work is done by couriers, certainly around Athens would tend to account for some of those differences.

The other thing is, we are not very good at delivering letters on time. Roughly about 80% get delivered the next day. And again, that can be due to geographical circumstances as much as inefficiencies. And on price terms, we are very much the same as general level.

What I want to do now, because as your Minister was saying, you are getting a new bill; we are in the same position. The situation was that we should have had a bill transposed by the end of last December, but of course, we had a financial crisis and we also have a governmental crisis because we had a coalition government that the two parties could not agree.

So, the bill was not passed. We had a general election at the end of February. We have got a new government and we have a new Minister who comes from the labor party. So you can imagine that he will be quite sympathetic to state enterprises and their employees.

So what I am going to do for the rest of this presentation is, I am going to take extracts from this speech and then, try and relate them to the realities of the postal world. I think the first point he was making when he presented this bill was that worldwide the post is changing. When I grew up, the post is a normal means of communication from my mother to her sisters and generally within families. Nowadays, 90% of letters are business-related and they are sent from companies.

And this has implications for the way postal operators have to do business. They have got to be much more flexible, there has got to be a focus on innovation and really you are talking about value-added rather than just a service that is there, take it or leave it.

And that means you got to look at customer relationships. It is no longer the case that, you know, "here is our products, there is the pricelist; if you want it, you can have it". You have actually got to sit down with them and work out what are their needs and how you, as

an organization, can deal with it. And increasingly, it is not just about moving a letter from A to B; it is the whole process of devising the content of that letter, what it says, printing it and ultimately, delivering it. And in many cases, it is a complete package perhaps of, "we will have a website for you, we will take your orders for you and we will deliver them". And really that is, as the Minister said, getting that focus on the customer is really what it is all about if you are to survive.

And I think the message that he came up with and we would certainly agree with it, is that liberalization and competition are not the real issues. It is the challenges that are faced by this whole economic and commercial environment and the changes that are taking place. And as he says, electronic substitution and economic decline are all having a much bigger effect than any competitors coming into the market.

Now, what I would like to do now, just divert from his speech for a while to actually give you some figures that illustrate the extent of this threat. And I know you will be hearing from Millward Brown in the next session and we will see what figures they have for the Greek market but I think the important point that I make about Ireland is that 15 customers account for a third of the total letters posted. And if you look at them, there are three banks, there is a credit card company, there are two energy companies, there are about seven in the electronic communications field and there are two big retailers.

But what is most important is, they are all moving from post to electronic communications, and it is a double one because energy as you know, is being open to competition as well. So the trend is, instead of going to one company for electricity and another for gas, you just go to one company for your entire energy supply. And both of those companies are actually offering a 2% discount off the price if you will switch to electronic billing and a direct debit.

So the implications for all those groups of customers, from electronic communication or e-substitution, are tremendous. And just as on the side there, the government itself accounts for 30% of the business. So between the two groups, half of your business is coming from them and they are all pursuing this policy of electronic substitution.

And what I think it means, there is going to be a complete shift in what a USP does. At the moment, if we look at the accounts of An Post, about 2/3 of it comes from the USO, the traditional postal services. There is about 10% coming from other postal services and about 25%-30% coming from diverse services, from computing and financial services.

Within a very short time, we see that USO element fall into about 30% and conversely, the non-USO element going to 40%. And the reasons for this are quite simple to understand. As the Minister was saying himself, you have got to innovate, you have got to provide the spoke services. These all take the services outside the scope of USO.

The good point is, you do not have regulation. The regulators got no power to interfere with what services you provide, what price you charge or anything; it is entirely a matter between the operator and the customer.

And that the other side –and this comes back to the point that Kamil was making- VAT, if you are liable to VAT, it means that the operator can recover the input VAT on petrol and diesel and the like and that means he can reduce his price about 5%. And most of the customers, not all, the banks are the big exception, but most of those other ones out there can actually recover the VAT. So it means, if you are liable for VAT because you are outside the scope of universal service, you can actually have a further 5% cut at the expense of the government.

So, moving on to what he says, as in just to reinforce what is happening in the real world, there is this shift from letters to parcels. There is a leaflet here. It is from DHL in Britain actually but you can get the same sort of leaflets in Germany, Switzerland and the like. They are all offering parcel services in very convenient locations, the equivalent of newsagents and the like.

We ourselves in Ireland have GLS which is a subsidiary of Royal Mail who offer a parcel post service, mainly aimed at the Polish immigrants and they are about half the price of the incumbent An Post. What is important is that the incumbent operator has only 14% market share in the parcels business. So with the shift in emphasis from letters to parcels, they are going to have to change their core competence into how they deliver them. Kamil has mentioned some of the problems, so I will not go more into it.

The other point I think we have got to bear in mind is that the governments are in a very difficult position. The Directive actually says that where the State retains ownership or control of a postal operator, there should be structural separation of regulatory functions from activities associated with ownership or control.

And the problem for government is that they own the incumbent, so they want to make sure it is profitable and well-run. There are major customers for postal, they want cheap prices and good service. They also want to make sure that the economy is competitive. And that means having a wide variety of customers. If you are trying to get an American company to set up base in your company, he needs access to international courier services at very competitive prices.

And finally, they have got this problem, as we said before, these are very big employers, so they want to maintain employment. So it is very difficult for a government to balance all those competing interests and that is why you have independent regulators to look at this from perhaps a less emotional point of view.

And the message our Minister gave was relying on legal protections that shield an incumbent from competition is not going to ensure that you have solved all the problems that are out there, which are coming not from competitors but from the market place and technological changes.

And the longer you leave it, the more you put it at risk the ability to change. That is not to say that these companies got some very valuable assets and this becomes very important when we come down to looking at the cost of the USO. They have got a dedicated work force, a very well-known brand and a very visible presence in every place. And what they cannot do though is rely on government to keep them afloat.

So the bill is trying to strike this balance between the various needs and in the process, give consumers, business and individuals and the whole economy the benefit of competition and a broad range of services.

The last point there is of course, because you have got this incumbent who has got historical powers, he needs more regulation to make sure that he does not upset the marketplace.

The other things that, I think, your Minister said as well, the main thing is that you have got to live with the service by providing your own funds. There is a very good solution which the Dutch have done, which means that basically you have the designations as long as you do provide it on a commercial basis.

The other thing I will say as a final thought before I close is that one of the problems if you do not transpose the bill on time, is that the Directive has directed things. So we have got all the market opening and the opportunities for people without any rules placed to do that. So that is just a warning for the future.

Thank you very much.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πάρα πολύ τον κύριο Hearn.

Θα παρακαλούσα, τώρα, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρίας ΕΛΤΑ ΑΕ, τον κύριο Βαρσάμη, να πάει στο βήμα.

Ο κύριος Βαρσάμης είναι ηλεκτρολόγος μηχανικός. Έχει 24 χρόνια συνολικής επαγγελματικής εμπειρίας, από τα οποία 20 είναι σε διευθυντικές θέσεις ανώτατης διοικήσεως σε εταιρίες τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής, καθώς επίσης διαθέτει μεγάλη εμπειρία στη διοργάνωση και λειτουργία αλυσίδων καταστημάτων λειτουργιών παροχής υπηρεσιών και εμπορικών εταιριών.

Αν δεν κάνω λάθος, κλείνει και έναν χρόνο στα ΕΛΤΑ, οπότε θα μας μιλήσει και με τη σοφία που του έχει προσθέσει η εμπειρία αυτού του έτους στα ΕΛΤΑ.

ΒΑΡΣΑΜΗΣ Χ.: Θα προσπαθήσω... Ευχαριστώ.

Εκλεκτοί καλεσμένοι, κυρίες και κύριοι, είναι η δεύτερη φορά που προσκαλούμαι να είμαι ομιλητής σε αυτή την Ημερίδα και, σίγουρα, είμαι σοφότερος και γι' αυτή την Ημερίδα, δηλαδή η εμπειρία που είχα από την προηγούμενη ημερίδα, σίγουρα, με βοηθάει να είμαι καλύτερος σε αυτήν.

Όντως, συμπληρώθηκε ένας χρόνος και, περίπου, 15 μέρες από τότε που ανέλαβα -μαζί με τον Πρόεδρο κύριο Βουρνά- τη διοίκηση των Ελληνικών Ταχυδρομείων σε μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά, το 2010· θα έλεγα, μεταβατική χρονιά εν όψει και όλων αυτών που έρχονται και για τα οποία συζητάμε σήμερα, δηλαδή εν όψει της απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς.

Έχω μετρήσει ότι μένουν, μόλις, 630 μέρες για την 01^η.01^{ου}.2013. Μπορεί να ακούγονται πολλές, αλλά είναι λίγες, γιατί μέσα σε αυτές τις 630 μέρες θα πρέπει να γίνουν πάρα πολλά πράγματα από όλους τους εμπλεκόμενους.

Θα πρέπει να γίνουν πράγματα σε επίπεδο κυβέρνησης, θα πρέπει να γίνουν πράγματα σε επίπεδο Ρυθμιστή, δηλαδή Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, αλλά θα πρέπει να γίνουν πράγματα και σε επίπεδο ρυθμιζομένων, δηλαδή του κατ’ εξοχήν ρυθμιζόμενου, γιατί είναι αυτός ο οποίος θα έχει το μεγαλύτερο θέμα με την απελευθέρωση, όπως και σε όλες τις άλλες χώρες, ήτοι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία αλλά και όλοι οι άλλοι φορείς οι οποίοι σχεδιάζουν να δραστηριοποιηθούν στην απελευθερωμένη, πλέον, από 01^η.01^{ου}.2013, αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Από τη μια, λοιπόν, έχουμε μια ευρωπαϊκή Οδηγία, την 3^η Ταχυδρομική Οδηγία, η οποία, πάνω από όλα, έχει αναγνωρίσει ότι οι ταχυδρομικές υπηρεσίες είναι εξαιρετικής σπουδαιότητας, τόσο για την οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας όσο και για την κοινωνική συνοχή της, ενώ έχει ορίσει τις διαδικασίες μέσα από τις οποίες όλες οι χώρες οφείλουν να προχωρήσουν σε απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, σταδιακά, όπως ειπώθηκε και προηγουμένως – δεν έχει απελευθερωθεί η αγορά, με τη μία, σε όλους, αλλά οι χώρες έχουν επιλέξει σε ποια περίοδο θα απελευθερώσουν τις αγορές τους.

Από την άλλη, όμως, το πιο βασικό είναι να εναρμονιστεί ή να συγχωνευθεί -αν θέλετε- το Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο στο Εθνικό Πλαίσιο, και εκεί είναι η μεγάλη πρόκληση που σας ανέφερα, που έχουν, κυρίως, η κυβέρνηση, το αντίστοιχο υπουργείο και η ΕΕΤΤ, ώστε να πάμε σε ένα κανονιστικό πλαίσιο το οποίο να υπηρετεί ακριβώς αυτά που ορίζει και η 3^η Ταχυδρομική Οδηγία αλλά και όλες οι προηγούμενες, δηλαδή να υπάρχει παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υψηλού, ποιοτικού επιπέδου, σε όλη την επικράτεια, σε όλους τους πολίτες, με ελκυστικές τιμές και, φυσικά, μέσα από μία απελευθερωμένη αγορά όπως ορίζει η συγκεκριμένη Ταχυδρομική Οδηγία.

Θα προσπαθήσω να μην επαναλάβω πράγματα που ειπώθηκαν προηγουμένως, τόσο από τον Υφυπουργό όσο και από τους επόμενους ομιλητές, προσπαθώντας να σας δώσω την προσέγγιση των Ελληνικών Ταχυδρομείων σε όλη αυτή τη διαδικασία της απελευθέρωσης.

Θα ήθελα να θυμηθούμε, λίγο, ποια είναι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία...

Με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, είναι ο φορέας παροχής της καθολικής υπηρεσίας, δηλαδή ο φορέας ο οποίος υποχρεούται να έχει παρουσία σε όλη την Ελλάδα, σε διανομή, σε διαλογή και, σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν και προηγουμένως, με συγκεκριμένες υποχρεώσεις που απορρέουν από το συμβόλαιο διοίκησης που έχει υπογραφεί με το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων.

Για να εκτελούν το έργο τους σύμφωνα με τις υποχρεώσεις, διαθέτουν ένα εκτεταμένο δίκτυο ταχυδρομικών καταστημάτων (816) σε όλη την Ελλάδα, ταχυδρομικών πρακτορείων (740), συνεργάζονται με 740, δηλαδή, επιχειρηματίες σε όλη την Ελλάδα, 12 κέντρα διαλογής αλληλογραφίας, από τα οποία τα τέσσερα είναι πλήρως αυτοματοποιημένα, καθώς επίσης 102 μονάδες διανομής, επίσης σε όλη τη χώρα.

Για να καταλάβετε το μέγεθος του έργου που επιτελείται, το 2010 διακίνησαν 670 εκατομμύρια ταχυδρομικά αντικείμενα.

Για να μπορέσουν να πετύχουν στο έργο τους, απασχολούν 8.697 άτομα, τακτικό προσωπικό. Να θυμίσω στο σημείο αυτό ότι, σε μια ταχυδρομική επιχείρηση, το ανθρώπινο δυναμικό εκτελεί εξαιρετικά σημαντική δουλειά, γιατί, ό,τι και να κάνεις, όσο αυτοματοποιημένα κέντρα διαλογής και να έχεις, όσο τέλειες διαβιβάσεις και να έχεις, εάν ο ταχυδρόμος -και λέω το τελευταίο κομμάτι- δεν εκτελεί το έργο του, καταλαβαίνετε ότι η υπηρεσία είναι ημιτελής και κακής ποιότητας!... Με αυτό, δηλαδή, θέλω να δείξω ότι οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες -ειδικά ο φορέας παροχής της καθολικής υπηρεσίας- να διαθέτουν σημαντικό αριθμό προσωπικού.

Ποια ήταν τα χαρακτηριστικά του 2010 για τα Ελληνικά Ταχυδρομεία;...

Μετά από μία παρένθεση ζημιογόνου χρήσης, το 2009, και εν μέσω οικονομικής κρίσης η οποία συρρίκνωσε τα έσοδα, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, το 2010, επανήλθαν στην κερδοφορία μέσα από μια πολύ μεγάλη προσπάθεια που έγινε για μείωση λειτουργικών δαπανών. Σαφέστατα, σημαντικό ρόλο έπαιξε η μείωση των αποδοχών του προσωπικού μέσα από τις γνωστές διαδικασίες και τους νόμους που εφαρμόστηκαν το 2010 αλλά και περαιτέρω μειώσεις σε άλλες λειτουργικές δαπάνες.

Έχει ξεκινήσει, από το 2010, ενώ συνεχίζεται και σήμερα, ένα μεγάλο πρόγραμμα συνολικής αναδιοργάνωσης σε όλες τις φάσεις της παραγωγικής μας διαδικασίας με σκοπό να γίνουμε πιο αποδοτικοί στη λειτουργία μας.

Κάτι πάρα πολύ σημαντικό, το οποίο μετράει πάρα πολύ στην παροχή της καθολικής υπηρεσίας, είναι ότι επιτεύχθηκαν οι στόχοι ποιότητας -και οι δύο- παροχής καθολικής υπηρεσίας, τόσο της ταχύτητας διακίνησης αλληλογραφίας όσο και της ποιότητας.

Να σας θυμίσω ότι και οι δύο αυτοί δείκτες μετρώνται και από την ΕΕΤΤ μέσα από συστήματα που έχουν προδιαγραφεί· όχι μόνον αυτό, αφού σε περίπτωση που δεν υπάρξει επίτευξη, υπάρχουν και διαδικασίες επιβολής προστίμων κλπ.

Ο λεγόμενος δείκτης X+1, δηλαδή ο δείκτης ταχύτητας διακίνησης αλληλογραφίας εσωτερικού, μετριέται με ένα συγκεκριμένο σύστημα, με συγκεκριμένες διαδικασίες. Δηλαδή, ουσιαστικά, μετράει το ποσοστό της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας, που παραδίδεται την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα. Βλέπουμε ότι, από το 2008, ιδιαίτερα τα τελευταία τρία χρόνια, υπάρχει μια σαφής βελτιωτική τάση και, με τον στόχο να είναι στο 87%, το 2010, μετά από μεγάλες προσπάθειες όλου του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, έφτασε στο 87,7%.

Ο άλλος δείκτης, που μετριέται, είναι ο Χ+3. Είναι δείκτης αξιοπιστίας και, ουσιαστικά, μετράει το ποσοστό της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας, που έχει παραδοθεί στον παραλήπτη μέσα σε 3 εργάσιμες μέρες από την ημέρα κατάθεσης.

Εδώ, λοιπόν, βλέπουμε ότι, τα τελευταία τρία χρόνια, ο στόχος αυτός έχει επιτευχθεί. Τη μεγαλύτερη επίτευξη, η επιχείρηση την έχει πετύχει το 2010 με ποσοστό επίτευξης 98,9% και με στόχο το 98%.

Αυτά σαν εισαγωγικά, για να θυμηθούμε όλοι ποιος είναι ο φορέας ΕΛΤΑ μέσα στο περιβάλλον της ταχυδρομικής αγοράς. Έχουμε μπροστά μας -όπως είπα και προηγουμένως- τη διαδικασία απελευθέρωσης, της απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς.

Έχουμε, από τη μία, την ευρωπαϊκή ρύθμιση, την 3^η Ταχυδρομική Οδηγία του 2008, η οποία έχει βάλει τις βάσεις και έχει καθορίσει τις λεπτομέρειες για το πώς θα απελευθερωθούν οι αγορές στις χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία -εν τάξει- προβλέπει τα εξής:

Θα πρέπει να υπάρχει πλήρες άνοιγμα της αγοράς σε όλες τις χώρες. Μπορούσε να επιλέξει η κάθε χώρα ως έτος απελευθέρωσης, είτε το 2011 είτε το 2013. Ειπώθηκε προηγουμένως ότι η Ελλάδα, λόγω των ιδιαίτερων γεωγραφικών χαρακτηριστικών, της διασποράς και των προβλημάτων που έχει, επέλεξε να απελευθερώσει την ταχυδρομική αγορά την 01^η.01^{ου}.2013.

Υπάρχει υποχρέωση εξασφάλισης παροχής καθολικής υπηρεσίας.

Προβλέπει τον μηχανισμό καθορισμού, το πώς, δηλαδή, επιλέγεται ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας.

Αναφέρει, επίσης...

Πώς υπολογίζεται το κόστος παροχής της καθολικής υπηρεσίας.

Ποιοι είναι οι μηχανισμοί χρηματοδότησης για την καθολική υπηρεσία.

Επικαιροποιεί τις διαδικασίες σχετικά με την αδειοδότηση.

Έχει κάτι πολύ σημαντικό, την ένταξη κοινωνικών θεμάτων, όπως εκείνο του σεβασμού των συνθηκών εργασίας στην ταχυδρομική αγορά.

Τέλος, κάνει πολύ μεγάλη αναφορά σε θέματα προστασίας καταναλωτών, στην πρόσβαση στις υποδομές, στους κανόνες τιμολόγησης κλπ.

Αυτά, λοιπόν, προβλέπει η 3^η Ταχυδρομική Οδηγία.

Όπως σας είπα και προηγουμένως, το κρίσιμο είναι πώς η 3^η Ταχυδρομική Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα προσαρμοστεί στο Εθνικό Δίκαιο.

Το πρώτο βήμα -το είπαμε και προηγουμένως- είναι η ψήφιση του νόμου για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Σας είπε και ο Υφυπουργός ότι είναι στη Βουλή. Θα πάει για ψήφιση μέσα στις επόμενες μέρες.

Ας δούμε, λοιπόν, κατά τη γνώμη της επιχείρησης, των ΕΛΤΑ, τι πρέπει να έχει σαν στόχο η εθνική πρωτοβουλία, πέραν του νόμου, δηλαδή του συνολικού πλαισίου το οποίο θα πρέπει να διαμορφωθεί, γιατί ο νόμος, λίγο-πολύ, είναι γνωστός και ξέρουμε τι, ακριβώς, προβλέπει.

Θα πρέπει να προβλέπει -το πλαίσιο- την ενιαία και βιώσιμη παροχή της καθολικής υπηρεσίας σε όλη την επικράτεια χωρίς περιορισμούς στο εύρος της με υψηλή ποιότητα και προσιτές τιμές.

Θα πρέπει -κάτι πάρα πολύ σημαντικό για εμάς- να υπάρχει επαρκής χρηματοδότηση της καθολικής υπηρεσίας. Θα δούμε και παρακάτω ποιες είναι οι προτάσεις μας.

Θα πρέπει να προβλέπει δίκαιο περιβάλλον ανταγωνισμού για τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας και τους ανταγωνιστές του, επίσης πάρα πολύ κρίσιμο, γιατί σε μία απελευθερωμένη αγορά θα πρέπει να υπάρχουν κανόνες οι οποίοι θα πρέπει να τηρούνται και, φυσικά, όλα αυτά να λαμβάνουν χώρα προς όφελος της κοινωνίας και της οικονομίας.

Θα πρέπει να προβλέπει την εξασφάλιση ενιαίων εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων για όλους τους εργαζόμενους στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Υπάρχει και σήμερα -αλλά, πλέον, θα είναι

πολύ πιο θεσμοθετημένη- μια αγορά, η αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπου εκεί θα πρέπει να υπάρχουν ενιαία εργασιακά και ασφαλιστικά δικαιώματα.

Και βέβαια, η αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών, που είναι πάρα πολύ κρίσιμο κομμάτι, όπου κάνει και ιδιαίτερη μνεία η 3^η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Οδηγία.

Να δούμε σε έναν χάρτη τι έχει γίνει και τι πρόκειται να γίνει σε σχέση με το άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στην Ευρώπη των 27. Κατ' αρχήν, βλέπουμε -με πράσινο χρώμα- ποιες χώρες έχουν απελευθερώσει, ήδη, την αγορά τους. Αυτό έχει γίνει πριν την 01^η.01^{ου}.2010. Είναι έξι χώρες και βλέπουμε ότι, ουσιαστικά, είναι ανεπτυγμένες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και, μάλιστα, με πολύ ανεπτυγμένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Άλλες δέκα χώρες έχουν ανοίξει τις αγορές τους την 01^η.01^{ου}.2011, ενώ εμείς ανήκουμε στο τρίτο και τελευταίο γκρουπ, όπως ειπώθηκε, μαζί με το Λουξεμβούργο και τις νέες χώρες που προστέθηκαν στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όπου η αγορά ανοίγει την 01^η.01^{ου}.2013.

Εδώ, ένα κρίσιμο ερώτημα που θα μπορούσε να κάνει κάποιος, είναι: *«Καλά όλα αυτά: ποια είναι η εμπειρία από όλες αυτές τις χώρες όπου άνοιξε η αγορά;»*. Η μόνη εμπειρία, αυτή τη στιγμή, που έχουμε επίσημα καταγεγραμμένη, είναι από τις χώρες που απελευθερώθηκε η αγορά τους πριν από την 01^η.01^{ου}.2010.

Εκεί, λοιπόν, επειδή, όπως σας είπα, πρόκειται για χώρες με πολύ ανεπτυγμένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις, είχαν προετοιμαστεί επαρκέστατα, είχαν προβεί σε εξορθολογισμό των λειτουργικών τους δαπανών, είχαν αναπτύξει καινούργια προϊόντα και υπηρεσίες, είχαν επεκταθεί σε άλλους τομείς – χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι τα χρηματοοικονομικά, που είναι ένας πολύς κρίσιμος τομέας για τη βιωσιμότητα ενός ταχυδρομείου, ένα από τα πράγματα που σε όλα τα ευρωπαϊκά ταχυδρομεία προσπαθούν να κάνουν όλες οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις προκειμένου να υποκαταστήσουν ένα μέρος, μεγάλο

μέρος, από τις απώλειες που έχουν από την πτώση του επιστολικού ταχυδρομείου, η οποία, χρόνο με το χρόνο, βαίνει σταθερά μειούμενη.

Αυτές, λοιπόν, οι χώρες έκαναν όλες αυτές τις κινήσεις. Ταυτόχρονα, όμως, θα πρέπει να σας πω ότι πρόλαβαν και άνοιξαν τις αγορές τους χωρίς να τις έχει αγγίξει -δεν είχε προλάβει να έρθει- η οικονομική κρίση. Άρα, μπόρεσαν και αναπτύχθηκαν και, αυτή τη στιγμή, λειτουργούν με μεγάλη επιτυχία, αφού μπόρεσαν και ξεπέρασαν το “σοκ” της πρώτης χρονιάς που απελευθερώνεται μία αγορά.

Αντίθετα, εμείς καλούμαστε να απελευθερώσουμε την ταχυδρομική αγορά εν μέσω μιας οικονομικής κρίσης. Ελπίζω, το 2013, να είναι καλύτερα τα πράγματα· μιλώντας με τα σημερινά δεδομένα, καταλαβαίνετε ότι, εκτός από την παγκόσμια ταχυδρομική κρίση που οδηγεί στη συρρίκνωση του κλασικού επιστολικού ταχυδρομείου, εμείς, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, έχουμε να αντιμετωπίσουμε και την οικονομική κρίση, η οποία συρρικνώνει περαιτέρω τα ταχυδρομικά έσοδα, γιατί, μεταξύ μας, στις επιχειρήσεις, οι ταχυδρομικές δαπάνες είναι ελαστική δαπάνη.

Άρα, μια επιχείρηση η οποία θέλει να κάνει περιστολή δαπανών εν μέσω οικονομικής κρίσης, ένα από τα πρώτα που κοιτάει είναι πώς θα μειώσει τις δαπάνες του ταχυδρομείου, αποστέλλοντας πιο αραιά επιστολές, αποστέλλοντας πιο αραιά λογαριασμούς, δίνοντας κίνητρα στους συνδρομητές, παραδείγματος χάριν να παίρνουν τους λογαριασμούς με το email και ούτω καθ' εξής.

Άρα, το πρώτο που θέλω να κρατήσουμε είναι ότι εμείς οδηγούμαστε στην απελευθέρωση κάτω από δυσμενείς όρους λόγω της οικονομικής κρίσης.

Το πρώτο βήμα, όπως είπα και προηγουμένως, για την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς είναι ο νόμος για τις

ταχυδρομικές υπηρεσίες. Είναι γνωστός σε όλους, έχει προηγηθεί διαβούλευση, τον ξέρουμε όλοι, πάει για ψήφιση στη Βουλή.

Να θυμίσω ποια είναι τα βασικά σημεία του...

Οι γενικές αρχές που πρέπει να διέπουν τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Οι αρμοδιότητες του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων – η 3^η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Οδηγία δίνει τη δυνατότητα και την ευελιξία στα κράτη-μέλη να ορίσουν ποιες είναι αυτές οι αρμοδιότητες (να τις ορίσει το κράτος-μέλος).

Οι αρμοδιότητες της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, που, ουσιαστικά, θα παίζει έναν πάρα-πάρα πολύ σημαντικό ρόλο την επόμενη μέρα από την 01^η.01^{ου}.2013 αλλά και στη μεταβατική περίοδο της προετοιμασίας.

Το περιεχόμενο και η ποιότητα της καθολικής υπηρεσίας.

Ο τρόπος επιλογής του φορέα καθολικής υπηρεσίας.

Ο μηχανισμός τιμολόγησης και χρηματοδότησης της καθολικής υπηρεσίας – πάρα πολύ κρίσιμο θέμα, θα μιλήσω και παρακάτω γι' αυτό.

Οι κανόνες αδειοδότησης και οι υποχρεώσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, ένα πάρα πολύ κρίσιμο κομμάτι για να αναπτυχθεί με υγεία αυτή η αγορά και να μην έχουμε προβλήματα που αντιμετώπισαν άλλοι χώροι που απελευθερώθηκαν προηγουμένως. Να θυμίσω τον χώρο των τηλεπικοινωνιών, που είναι και συγγενής χώρος. Γνωρίζουμε όλοι τι έχει συμβεί, τα προηγούμενα χρόνια, στον χώρο αυτό. Ελπίζουμε να μην περάσουμε κι εμείς τα ίδια!...

Η προστασία των χρηστών των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι καταβαλλόμενες -από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις- αποζημιώσεις σε περιπτώσεις πλημμελούς παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι επιβαλλόμενες -στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις- κυρώσεις στις περιπτώσεις παραβίασης των υποχρεώσεών τους.

Όσον αφορά, τώρα, την υποχρέωση παροχής καθολικής υπηρεσίας, σας είπα πόσο κρίσιμο είναι αυτό το κομμάτι στις ταχυδρομικές υπηρεσίες – και αυτό γιατί θα πρέπει να διασφαλίζεται η υψηλή ποιότητα, η οποία μετριέται, να υπάρχουν προσιτές τιμές και να υπάρχει πανελλαδική παρουσία.

Όλο, όμως, αυτό το πακέτο παρουσιάζει πάρα πολύ υψηλό κόστος και θα πρέπει να δούμε πώς θα αντιμετωπιστεί. Το πώς θα αντιμετωπιστεί, λοιπόν, έχει να κάνει με τη χρηματοδότηση της καθολικής υπηρεσίας. Το προβλέπει ο νόμος. Εμείς πιστεύουμε ότι είναι πάρα πολύ κρίσιμο το πώς θα λειτουργήσει το ταμείο αποζημίωσης καθολικής υπηρεσίας -πώς θα συνεισφέρουν, ποιοι θα συνεισφέρουν, με τι ποσό- ούτως ώστε να υπάρχει αποτελεσματική κάλυψη του κόστους καθολικής υπηρεσίας. Δηλαδή, να συμμετέχουν όλοι όσοι θα παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες και, βεβαίως, ο κρατικός προϋπολογισμός, εφόσον θα υπάρχει έλλειμμα ή μη δυνατότητα κάλυψης αυτού του κόστους.

Ο νόμος προβλέπει, αμέσως μετά την ψήφισή του, μια μεταβατική περίοδο για να συσταθεί το ταμείο αποζημίωσης και να αρχίσει να λειτουργεί. Θυμίζω ότι προβλέπεται η λειτουργία του ταμείου αυτού και με το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο. Δεν έχει εφαρμοστεί, όμως, ποτέ μέχρι τώρα. Εμείς, σαν φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας, δεν έχουμε αποζημιωθεί ποτέ από αυτό το ταμείο.

Όσον αφορά τον ρόλο της ΕΕΤΤ...

Ρυθμιστικός ο ρόλος της...

Εποπτικός ο ρόλος της...

Ελεγκτικός ο ρόλος της, πάρα πολύ κρίσιμος για το πώς θα τηρούνται όλα αυτά τα οποία θα νομοθετηθούν.

Σε κάθε περίπτωση, το ρυθμιστικό πλαίσιο, το οποίο θα πρέπει να φτιαχτεί από δω και πέρα, θα πρέπει να λαμβάνει υπ’ όψιν του:

- τα χαρακτηριστικά της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς – η Ελλάδα δεν είναι όπως οι άλλες χώρες, δεν είναι όπως η Δανία, δεν είναι όπως η Ολλανδία· έχει διαφορετική γεωγραφική κατανομή.

- τη διασφάλιση της καθολικής υπηρεσίας με κριτήριο τα συμφέροντα των χρηστών

- τη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού, που είναι πάρα πολύ κρίσιμο, ιδιαίτερα για εμάς, που θα είμαστε ο κατ' εξοχήν ρυθμιζόμενος.

Ευχαριστώ για την προσοχή και απολογούμαι για την υπέρβαση!

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πάρα πολύ τον κύριο Βαρσάμη.

Θα παρακαλούσα τον κύριο Απόστολο Γεωργαντζή να ανέβει στο βήμα. Ο κύριος Γεωργαντζής είναι Μηχανολόγος Μηχανικός με σπουδές στην Αγγλία, προπτυχιακές και μεταπτυχιακές, συγκεκριμένα στο Λονδίνο. Είναι στην ελεύθερη αγορά από το 1991 και, από το 2003 μέχρι σήμερα, είναι Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας ACS, η οποία, όπως γνωρίζουμε, είναι και η μεγαλύτερη ελληνική εταιρία ταχυμεταφορών, μέλος του Ομίλου InfoQUEST.

ΓΕΩΡΓΑΝΤΖΗΣ Α.: Καλημέρα σας, κυρίες και κύριοι.

Η δικιά μου παρουσίαση έχει να κάνει με την εξέταση του θέματος "κατά πόσον, πραγματικά, οδεύουμε σε απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς" και χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες...

Η πρώτη έχει να κάνει με τη θέση της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η δεύτερη έχει να κάνει με μια σύντομη περιγραφή της ελληνικής αγοράς και των προβλημάτων της.

Η τρίτη έχει να κάνει με τις προϋποθέσεις της απελευθέρωσης.

Η τέταρτη έχει να κάνει με το τι κάνει η ACS στον τομέα αυτό.

Είδαμε, προηγουμένως, την εικόνα της απελευθέρωσης στην Ευρώπη, που, περίπου, είναι “αυτή”. Δηλαδή, έχουμε τρεις “ταχύτητες” απελευθέρωσης· εμείς είμαστε στην τρίτη “ταχύτητα”. Οι χώρες με κόκκινο, στις οποίες υπαγόμαστε κι εμείς, αναμένεται να απελευθερώσουν την ταχυδρομική αγορά έως την 01^η.01^{ου}.2013, κάτι που σημαίνει ότι μπορεί να το κάνουν και νωρίτερα. Ήδη, απ’ ό,τι είδαμε, κάποιες χώρες όπως η Βουλγαρία, δε χρειάστηκε να περιμένουν, δεν περίμεναν το τέλος της περιόδου και το έκαναν πιο νωρίς.

Σχετικά πρόσφατα, το φθινόπωρο του 2010, η Ευρωπαϊκή Ένωση έκανε μια μελέτη σχετικά με τις εξελίξεις που συμβαίνουν στην ταχυδρομική αγορά, σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στα διαγράμματα που παρουσιάζονται, αν και δε φαίνονται καλά, βλέπετε διάφορους δείκτες για όλες τις χώρες, που έχουν να κάνουν με τον χρόνο διανομής των αποστολών, με τη μέση τιμή με βάση τη στάθμιση της καταναλωτικής δύναμης των χρηστών, με τον αριθμό των καταστημάτων, με το ποσοστό του κόστους μισθοδοσίας στο σύνολο του κόστους σε κάθε χώρα, καθώς και με το ποσοστό του κέρδους κάθε εταιρίας.

Με βάση τα στοιχεία του 2009, λοιπόν, σε σχέση με τους δείκτες αυτούς που έχουν να κάνουν, αντίστοιχα, με -αν θα μπορούσαμε να τους βάλλουμε σε κάποιες κατηγορίες- ποιότητα, κόστος, εξυπηρέτηση, ανταγωνιστικότητα και βιωσιμότητα, δυστυχώς, η χώρα μας είναι, σε όλες αυτές τις κατηγορίες, από τις τελευταίες!

Συζητούμε εδώ -νομίζω, μιλήσανε και οι προηγούμενοι ομιλητές, πιθανά θα το κάνουν και οι επόμενοι- για την απελευθέρωση, για το θεσμικό πλαίσιο, για την εφαρμογή του καινούργιου νόμου, που περιμένουμε, γενικότερα για τη θεσμική απελευθέρωση.

Όμως, η θεσμική απελευθέρωση δεν είναι πάντα απελευθέρωση. Δε συζητάμε πώς θα πετύχουμε την πραγματική απελευθέρωση. Πρέπει να

αποφασίσουμε τι θέλουμε κι αν θέλουμε να συνεχίσουμε να έχουμε ένα μονοπωλιακό καθεστώς στα ταχυδρομεία ή πραγματική απελευθέρωση – “πραγματική απελευθέρωση” σημαίνει απελευθέρωση, ανταγωνισμός και λειτουργία με ίδιους όρους για όλους τους παρόχους.

Πάμε, τώρα, στην ελληνική αγορά, να δούμε ποια είναι η κατάσταση...

Κάνοντας μία αναγωγή, έναν επιμερισμό της αγοράς από τεμαχιακής πλευράς, θα δούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία –όπως βλέπετε στην “πίτα”, “εδώ”- των αποστολών αφορούν αποστολές αλληλογραφίας, δηλαδή αποστολές μικρού βάρους, οι οποίες, αυτή τη στιγμή, βρίσκονται στο κομμάτι που δεν είναι απελευθερωμένο.

Αν δούμε την αγορά από πλευράς εσόδων, η αγορά αυτή χωρίζεται σε δύο βασικές κατηγορίες: στο ταχυδρομείο -που, σήμερα, είναι ο ΦΠΚΥ, τα ΕΛΤΑ, ο βασικός πάροχος- και τις ταχυμεταφορές.

Η αγορά του ταχυδρομείου αφορά, περίπου, τα δύο τρίτα της αγοράς, το 60%. Η αγορά των ταχυμεταφορών είναι το 40%. Είναι μια αγορά όπου, περίπου, τουλάχιστον με τα μεγέθη του 2009, που είναι γνωστά, στο σύνολό της, είναι γύρω στα 750 εκατομμύρια ευρώ.

Τα χαρακτηριστικά των δύο αυτών επιμέρους τμημάτων της αγοράς είναι τα εξής:

Στο ταχυδρομείο έχουμε μονοπώλιο σε όλες τις αποστολές κάτω από τα 50 γραμμάρια. Έχουμε πέντε εταιρίες με άδεια· ουσιαστικά, το 99% της αγοράς μονοπωλείται από τον ΦΠΚΥ. Είναι μια αγορά περίπου 450 εκατομμυρίων ευρώ. 680 εκατομμύρια αποστολές ήταν το '09, λίγο λιγότερες περίπου -απ' ό,τι αναφέρθηκε- το '10, ενώ ήταν 11.000 οι εργαζόμενοι και, το 2010, έχουν μειωθεί, επίσης.

Στις ταχυμεταφορές, από την άλλη πλευρά, έχουμε 450 εταιρίες, δηλαδή είναι μια πλήρως απελευθερωμένη αγορά – όποιος θέλει, μπορεί να δραστηριοποιηθεί αρκετά εύκολα. Έχουμε τέσσερις εταιρίες οι οποίες έχουν πανελλαδική άδεια και οι οποίες έχουν περίπου το 60% της αγοράς. Είναι μια αγορά 300 εκατομμυρίων ευρώ, 50

εκατομμυρίων αποστολών, στην οποία δραστηριοποιούνται, περίπου, 9.000 εργαζόμενοι – και σε αυτήν την αγορά, αναμένουμε ότι το νούμερο αυτό, το 2010, έχει μειωθεί.

Αν δούμε, αντίστοιχα, την εξέλιξη των δύο αυτών επιμέρους τμημάτων, θα δούμε ότι και τα δύο τμήματα, τα τελευταία χρόνια, παρουσίασαν -με εξαίρεση το 2009 και το 2010, όπως αναμένεται- μία αύξηση. Με την κόκκινη γραμμή, βλέπετε την αγορά των ταχυμεταφορών. Με τη γκριζα γραμμή, βλέπετε την αγορά του ταχυδρομείου.

Αυτό που αξίζει να παρατηρήσουμε είναι ότι, στην αγορά των ταχυμεταφορών, αυτή η αύξηση, όλα τα προηγούμενα χρόνια, κυρίως, ήλθε από πλευράς αύξησης των τεμαχίων. Δηλαδή, οι μέσες τιμές των αποστολών παρέμειναν σταθερές, ή και έπεσαν ελαφρώς, διότι υπάρχει ανταγωνισμός.

Σε αντίθεση, στο ταχυδρομείο, ένα πολύ μεγάλο κομμάτι της αύξησης που παρατηρείται στο διάγραμμα, ήρθε, κυρίως, από αυξήσεις που έγιναν στον τιμοκατάλογο των ταχυδρομικών υπηρεσιών του ΦΠΚΥ.

Πάμε στην τρίτη ενότητα, τις “προϋποθέσεις απελευθέρωσης”.

Αν δούμε το κομμάτι του ταχυδρομείου, τουλάχιστον με τα δικά μας μάτια, των ταχυμεταφορών, ενδεχομένως κι από την πλευρά των χρηστών, βλέπουμε προβλήματα, τα οποία μπορούμε να κατηγοριοποιήσουμε σε πέντε βασικές ενότητες...

Έχουν να κάνουν με την ταχύτητα, αφού στο ταχυδρομείο, συχνά, παρατηρούνται καθυστερήσεις στις παραδόσεις.

Τον τελευταίο χρόνο, κατά καιρούς, διαπιστώσαμε ότι υπήρχε περιορισμός της διανομής ανά βδομάδα.

Έχουμε προβλήματα αξιοπιστίας, αφού οι ταχυδρομικές αποστολές δεν παρακολουθούνται, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης του πελάτη.

Επίσης, όλοι, σαν χρήστες, διαπιστώνουμε ότι τα δέματα δεν παραδίδονται στην πόρτα μας· συνήθως, το ταχυδρομείο μας αφήνει ένα χαρτάκι και καλούμαστε να πάμε στο κατάστημα, κάτι που, κυρίως, συμβαίνει από ένα πολύ μικρό μέγεθος και πάνω – είναι πολύ σύνηθες φαινόμενο.

Όσον αφορά την εξυπηρέτηση και την ενημέρωση, υπάρχει αδυναμία παρακολούθησης των αποστολών και, πολύ συχνά, επειδή είναι ένας πολύ μεγάλος οργανισμός, υπάρχει και δυσκολία επικοινωνίας με ανθρώπους του ταχυδρομείου για την εξυπηρέτηση, για τυχόν προβλήματα που έχουν δημιουργηθεί στις αποστολές.

Όσον αφορά τις τιμές, αναφέραμε και προηγουμένως ότι έχουμε συνεχείς αυξήσεις των τιμών και, απ' ό,τι είδαμε, σε σχέση και με το τι συμβαίνει στην υπόλοιπη Ευρώπη, συγκριτικά και με την ποιότητα των υπηρεσιών, οι τιμές, ενδεχομένως, είναι και σχετικά ακριβές.

Τέλος, όσον αφορά την ανταγωνιστικότητα, έχουμε από τα πιο υψηλά κόστη λειτουργίας -σταθερά, μη ελαστικά- στις υπηρεσίες ταχυδρομείου στην Ελλάδα, σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ, αντίστοιχα, διαπιστώνουμε πολύ συχνά φαινόμενα χαμηλής παραγωγικότητας, κάτι που διαπιστώνεται και στο ευρύτερο δημόσιο.

Τώρα, όσον αφορά τα θέματα της απελευθέρωσης, έχουμε ευκαιρίες, έχουμε και απειλές.

Ευκαιρία αποτελεί η άρση του μονοπωλίου, η αύξηση του ανταγωνισμού, η ύπαρξη νέων υπηρεσιών, νέων παρόχων, η εξέλιξη υπηρεσιών με καλύτερη ποιότητα και ανταγωνιστικότερες τιμές και, τέλος πάντων, το αν έχουν οι χρήστες τη δυνατότητα της επιλογής, να διαλέξουν τον πάροχο ο οποίος τους δίνει το καλύτερο, γι' αυτούς, μείγμα τιμής προς ποιότητα.

Οι απειλές που έχουμε, από την άλλη, είναι το να μην έχουμε πραγματική απελευθέρωση· να έχουμε μια απελευθέρωση στα χαρτιά,

κάτι που μπορεί να συμβεί, γιατί τα εμπόδια που υπάρχουν, σήμερα, για τους νέους παρόχους, είναι πραγματικά τεράστια.

Αναφέρθηκε, προηγουμένως, ο κύριος Βαρσάμης στο πώς θα διασφαλίσουμε τη βιωσιμότητα του ΦΠΚΥ. Από την άλλη, αν θέλουμε πραγματική απελευθέρωση, πρέπει να μπορέσουμε να ξεπεράσουμε τα εμπόδια που, σήμερα, είναι πραγματικά τεράστια για έναν καινούργιο πάροχο που θέλει να δραστηριοποιηθεί στο κομμάτι της επερχόμενης απελευθερωμένης αγοράς και να πετύχει την κρίσιμη μάζα, για να μπορέσει να είναι βιώσιμος.

Ο ΦΠΚΥ έχει δεσπόζουσα θέση.

Έχουμε το καθεστώς του ΦΠΑ, στο οποίο θα αναφερθούμε πιο μετά.

Είναι εξαιρετικά δύσκολο και κοστοβόρο να αναπτύξεις δικό σου πανελλαδικό δίκτυο.

Μιλάμε για επιδότηση του ΦΠΚΥ, ενώ, κανονικά, έπρεπε να μιλάμε για επιδότηση και κίνητρα στους καινούργιους παρόχους!... Στις τηλεπικοινωνίες, αυτό είχε γίνει, δεν είχε γίνει το ανάποδο, δηλαδή δεν επιδοτήθηκε ο incumbent πάροχος.

Τέλος, παρατηρείται και μια καθυστέρηση όσον αφορά την απελευθέρωση. Κουβεντιάζουμε την απελευθέρωση από το 2005, λέγαμε ότι είναι ακόμη πολύ νωρίς, στη συνέχεια ότι δεν ήμασταν έτοιμοι κλπ. Ήταν να γίνει απελευθέρωση το 2009, τελικά την πήγαμε το 2013. Βρισκόμαστε στα μέσα του '11 και δεν είμαστε έτοιμοι, ακόμα. Προσωπικά, αυτά είναι που, συνήθως, ακούω, δυστυχώς!

Επίσης, έχουμε μια καθυστέρηση στην ενσωμάτωση της ευρωπαϊκής νομοθεσίας. Βρισκόμαστε σε μία φάση που εκκρεμεί το νομοσχέδιο για την απελευθέρωση και, δυστυχώς, από το σχέδιο νόμου που είδαμε -δεν είναι εδώ και ο Υπουργός, ο οποίος, προφανώς, έφυγε- δε διασφαλίζεται η πραγματική απελευθέρωση.

ΦΠΑ, ένα μεγάλο πρόβλημα! Σήμερα, υπάρχουν πάρα πολύ μεγάλες κατηγορίες πελατών -που, ίσως, ξεπερνούν το 50%- μεταξύ των οποίων είναι οι τράπεζες, οι ασφαλιστικές εταιρίες, οι δημόσιες υπηρεσίες και οι ιδιώτες, για τις οποίες το ΦΠΑ είναι κόστος.

Ο καινούργιος πάροχος, που θα είναι αναγκασμένος -με βάση το ισχύον καθεστώς- να παρέχει υπηρεσίες με ΦΠΑ, κατευθείαν, δε θα είναι ανταγωνιστικός καθώς θα έχει μία διαφορά κόστους με τον ΦΠΚΥ που εκτιμάται ότι θα ξεπερνάει το 20%.

Αυτό οδηγεί σε μη δυνατότητα ανταγωνισμού με ίδιους όρους σε ένα πολύ μεγάλο κομμάτι της αγοράς και σε δυσκολία για τον καινούργιο πάροχο να μπορέσει να μπει και να πετύχει τις οικονομίες κλίμακος που χρειάζεται, για να μπορέσει να είναι και αυτός βιώσιμος.

Λύσεις σε αυτό το κομμάτι είναι: είτε η πλήρης άρση των απαλλαγών του ΦΠΑ σε όλες τις ταχυδρομικές υπηρεσίες είτε ο περιορισμός της καθολικής υπηρεσίας στις επιστολές ενός τεμαχίου και μόνο, εξαιρώντας όλα τα άλλα κομμάτια όπως, ενδεχομένως, έχει ήδη γίνει σε κάποιες άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Δυνατότητα πρόσβασης στο ταχυδρομικό δίκτυο... Θέλουμε να μπουνε καινούργιοι πάροχοι, γι' αυτό μιλάμε για απελευθέρωση· δε θα μιλάγαμε γι' απελευθέρωση, αφού δεν υπάρχει η δυνατότητα, σε μία μικρή χώρα όπως η Ελλάδα, που οι όγκοι διανομής είναι αρκετά μικροί, που έχει δύσκολη γεωγραφική κατανομή, ένας νέος πάροχος να μπορέσει να αναπτύξει δική του παρουσία και δικό του δίκτυο, αν δεν μπορέσει να "πατήσει" και να χρησιμοποιήσει τμήματα του δικτύου του ΦΠΚΥ – και αυτό συμβαίνει γιατί δεν έχει και τις οικονομίες κλίμακος, ούτε την απαιτούμενη πυκνότητα, για να μπορέσει να έχει αρκετά ανταγωνιστικό κόστος λειτουργίας.

Έτσι, λοιπόν, η μη δυνατότητα χρήσης του δικτύου του ΦΠΚΥ είναι άλλο ένα σημαντικό εμπόδιο και αναμένεται να μην είναι εύκολο για έναν καινούργιο πάροχο να μπει και να λειτουργήσει σε αυτήν την αγορά.

Λύσεις που προτείνουμε...

Η δυνατότητα χρήσης του δικτύου από τους νέους παρόχους και η πλήρης αποδεσμοποίηση των υπηρεσιών χονδρικής στους νέους παρόχους. Να μπορεί, δηλαδή, ο κάθε ένας καινούργιος πάροχος υπηρεσιών να δραστηριοποιηθεί στο κομμάτι των υπηρεσιών που κρίνει ότι μπορεί να είναι ανταγωνιστικός και, αντίστοιχα, να μπορέσει να αξιοποιήσει και να “πατήσει” πάνω στο δίκτυο του ΦΠΚΥ, για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των πελατών του προς την υπόλοιπη χώρα.

Για να συνοψίσω αυτά τα οποία είπα, για να πετύχουμε πραγματική απελευθέρωση, πρέπει να πετύχουμε μια σειρά από πράγματα – και χωρίς αυτά δε θα την πετύχουμε.

Αυτά έχουν να κάνουν με τον ΦΠΑ, με τον περιορισμό της καθολικής υπηρεσίας σε αποστολές ενός τεμαχίου, με τη δυνατότητα χρήσης -για τους νέους παρόχους- του ταχυδρομικού δικτύου των ΕΛΤΑ, με την επιδότηση του ΦΠΚΥ...

Είπαμε ότι ζητάνε τα ΕΛΤΑ να επιδοτούνται. Από ποιον; Από τους καινούργιους παρόχους, που θα ξεκινήσουν με μηδενικό τζίρο στο κομμάτι αυτό; Δεν είναι οξύμωρο; Κανονικά, θα έπρεπε να συμβαίνει το αντίθετο!...

Θα πρέπει, τέλος πάντων, αν υπάρχει κάποια επιδότηση του ΦΠΚΥ, αυτή να είναι βάσει του πραγματικού αποτελεσματικού κόστους λειτουργίας και όχι του κόστους που μπορεί να υπάρχει επειδή στον Οργανισμό μπορεί να έχουν διοριστεί στο παρελθόν πολλοί περισσότεροι άνθρωποι και να μην λειτουργεί παραγωγικά!...

Επίσης, η επιδότηση θα πρέπει να είναι κρατική και όχι δυσβάστακτη για τους νέους παρόχους. Δηλαδή, δεν πρέπει να τη δώσουν οι νέοι πάροχοι· πρέπει να τη δώσει το κράτος, αν κριθεί σκόπιμη μια τέτοια επιδότηση. Και βέβαια, να δοθεί μόνο εφόσον ο ΦΠΚΥ καλύπτει 100% όλα τα κριτήρια για τα οποία καλείται να εξυπηρετήσει τις καθολικές υπηρεσίες.

Τέλος, ακούσαμε ότι κάποια πράγματα που αφορούν την καθολική υπηρεσία αποφασίζονται από το Υπουργείο, κάποια πράγματα από την ΕΕΤΤ. Αυτό είναι ένα μικτό σύστημα. Εμείς πιστεύουμε ότι πρέπει να υπάρχει μία ενιαία Αρχή, η οποία να ελέγχει όλους τους παρόχους συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ. Η εν λόγω Αρχή, αυτή τη στιγμή, υπάρχει -είναι η ΕΕΤΤ- και θα πρέπει να λειτουργεί με διαφάνεια, να έχει αυξημένες αρμοδιότητες, να έχει authority σε όλους, να έχει τα ίδια μέτρα και σταθμά σε όλους.

Θα ήθελα να επισημάνω ότι όλα αυτά τα οποία αναφέρονται εδώ είναι και οι προτάσεις που συνοψίζονται από την Έκθεση που έγινε στην Ευρωπαϊκή Ένωση, πριν από μερικούς μήνες.

Ολοκληρώνοντας, δύο κουβέντες για την ACS... Είμαστε η μεγαλύτερη εταιρία ταχυμεταφορών. Δραστηριοποιούμαστε στην ταχυδρομική αγορά για περισσότερα από 30 χρόνια. Έχουμε πετύχει να αυξάνουμε τα μερίδιά μας σταθερά, τα τελευταία χρόνια. Είμαστε μια υγιής εταιρία. Έχουμε πανελλαδική κάλυψη. Παρέχουμε ένα πολύ μικρό κομμάτι, σήμερα, απλών ταχυδρομικών υπηρεσιών και επιθυμούμε να δραστηριοποιηθούμε στο κομμάτι του ταχυδρομείου μετά την απελευθέρωσή του, πολύ πιο ενεργά από αυτό που κάνουμε μέχρι σήμερα, αξιοποιώντας όλη την οργάνωση, την υποδομή, την εμπειρία μας και τις υποδομές μας.

Θα πρέπει να δούμε, λοιπόν, σε σχέση με την απελευθέρωση, αν θέλουμε μονοπώλιο ή πραγματική απελευθέρωση. Πραγματική απελευθέρωση θα πετύχουμε μόνο αν πετύχουμε ανταγωνισμό με ίδιους όρους για όλους, άρση κάθε εμποδίου και κίνητρα στους νέους παρόχους. Σε αντίθετη περίπτωση, δε νομίζω ότι θα μπορέσει κάποιος νέος πάροχος να έρθει να δραστηριοποιηθεί στην αγορά αυτή – και είναι πολύ πιθανό ενδεχόμενο, ακόμα και η ACS, που, όπως είδατε, είναι στημένη σε όλη τη χώρα και έχει την τεχνογνωσία και την εμπειρία, να μη μπορέσει -ακόμα κι αυτή- να το κάνει.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συνομιστής: Ευχαριστούμε πολύ τον κύριο Γεωργαντζή.

Θα παρακαλούσα, τώρα, τον κύριο Jan Bart Henry να πάει στο βήμα. Ο κύριος Henry είναι Επικεφαλής Ευρωπαϊκών Θεμάτων της εταιρίας TNT, στις Βρυξέλες, από το 2004. Είναι Ολλανδός στην καταγωγή με επιστημονικό υπόβαθρο Μηχανικού και Διοικήσεως Επιχειρήσεων. Ξεκίνησε την εργασία του στην ελεύθερη αγορά από το '78, στην εταιρία SHELL. Έχει εργαστεί σε Ασία, Κεντρική Ευρώπη και Μέση Ανατολή.

HENRY J.B.: Thank you for asking me to be here. I should have been here last year; then the volcanic cloud of Iceland made it impossible. As you heard from the introduction, I have been living and working in many countries but I had never been in Greece, which is a huge omission. So I am very glad that I got another opportunity to be here today.

The subject is about experiences, I would say TNT Post experiences. The interesting thing of TNT Post and if we talk about experience of the last 10 years, it is an experience as an incumbent in the Netherlands, facing fierce competition and we have been on a rule of 10 years of expansion in other countries.

In Europe, based on liberalization, based on open markets, so you will get a story from both sides and I hope it helps to solve some of the issues which were mentioned by the previous speaker just now, expecting barriers maybe or not enough openness yet in the market.

Let us move on. You have seen a map of Europe a few times, as I am using a few slides of last year which are still relevant and I have made some kind of update. This is from 2008 but I would still like to use it as an example of the situation at that time, which was actually

valid till last year still, because it shows you two things. It shows you a situation about liberalization which we many times called “not de facto liberalization” because the green ones are the ones –and it is actually still the case- which are really liberalized.

Sweden being the best example and being without barriers, fully liberalized, functioning market, good universal service provider. Difficult country, mountains, they use helicopters, they use sledges to bring –not helicopters planes but they use these snow sledges to bring post- and it functions with good competition. And a good universal service and a good universal service provider.

We had Finland. Finland was formally liberalized but they built a big fence around it which is just now being taken down because to compete for all kinds of reasons, you had to fulfill many conditions, licensing conditions, and you had to pay money if you did not serve the whole country. So that was a clear barrier to competition, so it is black.

The United Kingdom liberalized the Royal Mail or the country liberalized in 2006, I believe, fully, but created a complicated downstream access system which means that we have interesting business in the United Kingdom but it is not the real competition, it is not the real challenging network which is what you are looking for if you want a good functioning postal market. You want somebody that is challenging the incumbent. You do not want the incumbent to disappear. Not at all.

You need improvements and Mr. Varsamis explained many of those that have been done, you want improvements in the incumbent. They should provide a universal service and you want these competitors to challenge and maybe to take what will it be, between 20%, 30%, maximum 40% of the market I would expect.

We have been playing more than 10 years now in Europe as TNT Post. You see the orange dots on this map, which were the countries

or are the countries where we have investment and starting to build competition.

The situation at the moment is that, that we have actually changed our strategy because another important thing to know is that TNT Post being the Dutch incumbent has been privatized, fully privatized, private capital already quite a long time ago –this was 1989- in structure, and the last government tier has been sold in 2006.

So we are drive by private capital. Private capital wants a return. If that return is delayed and delayed and delayed, the opportunity disappears. It might be one of the reasons, there are two reasons that we are not continuing this expansion into Europe and consolidating where we are. It is partly the time and the other reason is the many barriers that we have faced in starting up competition. And those I will share with you.

The fact that we have light green in Germany and the Netherlands is because this was before this slide was made, before the full liberalization in Germany and the Netherlands which was in 2008 and 2009. But the market was relatively open in both countries for other reasons.

This is a bit about the changes that have taken place. A year ago, we were still saying the opportunity is behind schedule but is still there. Yes, that we means that we are focusing on the three first countries. At the moment, the nice expression "partnerships" being explored and implemented, is a very polite way of selling off the other activities. But that is how you explain to the financial analyst.

So we do not see our entrance into smaller countries as strategic. And we still say level playing issues in our important markets, like UK and Germany, have to be solved.

We are partly on our way. In Germany, the main barrier was the VAT and that has been solved by an intelligent implementation of the German government. The other barrier in Germany was the cost of labor but that we won in a court case after two years.

In the UK, the main barrier is VAT at the moment. And that could be solved with some changes in their universal service definition.

Let me take you to the next slide where I want to say a few things about these experiences around the items that are continuously discussed. So how does the Postal Directive and competition go together? Very important is the scope of the universal service. That is where you need to be intelligent if you want competition to work and if you do not want the obligation to make that too big for the incumbent and to create financing problems.

The answer is, make a narrow universal service. There are examples now. Actually in Italy, the newest in Austria, for a long time already in the Netherlands, you do not have to cover 80% - 90% of your postal services to call it universal service. Think "consumer", do not think "employment" if you thought universal service. To think employment is important but it is not the first responsibility of a postal operator. You have to make a bet.

So, universal service, a lot is related to universal service and you have to be intelligent with that. If you have a huge universal service, if you still have that in your law, then that's for the regulator, then you come to the points mentioned by Kamil Kiljanski, how are you going to find the products of the competition that are universal service-like because then you will have to pay to a compensation fund.

So then you have to be creative there because as it was also mentioned just before, if you ask all these new startups to pay for the losses in the universal service, or the cost of the universal

service, then they will never start up. So be creative. And we have seen many examples where that is being misused.

The licensing. What comes in there is what we have experienced. You saw what we had invested in Belgium. We are pulling out because the Belgian law tells you have to provide, to give services to 80% of the country everywhere.

That is not something you ask from a startup company. Yes, you get a number of days but there is no reason to ask that because that is not the service that you go for. That is the universal service that goes everywhere, that goes five days a week, the competition will be in other products. So a good example of what not to do in your license.

A very important one, access has been mentioned. Non-discriminatory access. A startup needs to use the network of the incumbent. That access should be non discriminatory. It is in the postal law, it is in the competition laws and again –sorry to hit on Belgium twice but it is good to mention examples- and France and Italy which is not yet the case.

If you are there as a postal operator and you bring volumes together, you have to pay a different price than if one customer comes with the same volume. It is not allowed but it is still happening and it delays opportunities for competition which in the end means, as TNT, that you might decide not to start. And then I have a bit of an arrogance, if TNT which had to ambition and the capital and the knowhow to run postal operations, if we decide not to invest or actually to divest from a country, who is going to try?

But we will see, hopefully, maybe we started too early and it is the time factor a reason for we are now changing our strategy. Maybe you have opportunities for competition but we, as a company, as a

private company, see somewhere else opportunity to earn money better or faster. That is the nice thing if you are driven by capital.

So I will not speak anymore about the VAT. I will talk a little bit, I will say a few words about why did we do this and what happened, competition and TNT Post. There is a big bang, not in liberalization. There is a big bang in TNT Post because the Express and the Post division will be separated from June onwards. That is quite a big bang in the company. There are different strategies, both will be very profitable and healthy companies but interesting to see is that TNT post which will be called "PostNL" afterwards, will concentrate on mail, parcels, e-commerce. No banking, no logistics, nothing. Very healthy postal company, it is an incumbent and they will concentrate on post. That is where we will earn money, where we are earning money, good money and we will continue to earn money.

On the top, on the benefits of competition you all want that and we got it actually in the Netherlands. To serve our Chair, I will go to the last slides which is a summary of the experiences, what we have also experienced as barriers to competition. What we call the real killers, license requirements. I mentioned to you Belgium. There are different examples to be called here as well. High wage setting, artificially high wage setting. You need protection of labor. Of course you need that. We have minimum laws and minimum salaries, etc. But do not try the backdoor, to bring the labor with the competition price, the price for labor at the level of the incumbent which historically, normally pays two marks because they worked under a monopoly.

So that is very important. VAT has been mentioned. Downstream access regime has been mentioned with examples and there are a few smaller ones at the bottom, state ownership of public private operators. It does not help. You have seen what happened to TNT with the privatization. It might help, you need some money in Greece

and the privatization of TNT has done a lot, has made us what we are, one of the best postal operators I believe and we will continue to be also after the big bang in our company.

So looking forward, do not start to look back too much and tell how nice it was. Look forward and make a success. Thank you.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πάρα πολύ.

Για πέντε λεπτά, μπορούμε να έχουμε ερωτήσεις και συζήτηση.

ΚΟΥΡΝΙΩΤΗΣ Ι.: (εκτός μικροφώνου) Εκπροσωπώ την Ελληνική Ένωση Επιχειρήσεων Πωλήσεων από Απόσταση και Άμεσου Marketing και θα ήθελα να ευχαριστήσω την ΕΕΤΤ για την πρόσκληση, σήμερα.

Κατ' αρχήν, δε βλέπω να εκπροσωπείται η αγορά σήμερα!... Όλοι οι μεγάλοι πελάτες δεν εκπροσωπούνται. Έχουμε τρία πάνελ, και τα τρία είναι στους παρόχους. Αυτή είναι μια πρώτη παρατήρηση.

Η δεύτερη παρατήρηση είναι για τον νόμο. Θέλω να τονίσω ότι η απελευθέρωση που επιχειρείται σε αυτή τη χώρα είναι προς τη λάθος κατεύθυνση. Είναι μια απελευθέρωση στα χαρτιά. Παρακαλώ, λοιπόν, να το σημειώσετε. Δεν είναι απελευθέρωση, όταν έχουμε ΦΠΑ, όταν έχουμε δώσει το δικαίωμα της καθολικής υπηρεσίας σε έναν μόνο πάροχο, άνευ διαγωνισμού.

Αυτή η χώρα έχει κάνει μια τεράστια δουλειά στις τηλεπικοινωνίες. Η Επιτροπή σας έχει καθοριστικό ρόλο σε αυτήν την μεγάλη προσπάθεια που έχει γίνει. Αν το μοντέλο της απελευθέρωσης των τηλεπικοινωνιών θα μπορούσε να ακολουθηθεί και στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, θα είχαμε μια θαυμάσια αγορά.

Τώρα, η απελευθέρωση κινείται στα χνάρια της απελευθέρωσης των φορτηγών αυτοκινήτων, των δικηγόρων, των μηχανικών και των συμβολαιογράφων. Είναι μια απελευθέρωση στα χαρτιά. Δεν πρόκειται να φέρει καμία διαφορά, ή η διαφορά θα είναι ελάχιστη.

Αυτά θα ήθελα να τα ακούσει ο κύριος Βούγιας, ο οποίος, στην παρουσίασή του είπε: «...δουλεύουμε με τα ΕΛΤΑ, με τους υπαλλήλους...», αλλά άφησε απ' έξω την αγορά. Η αγορά δεν τους ενδιαφέρει!...

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πάρα πολύ.

Ο άλλος κύριος...

ΜΑΚΡΙΑΣ Σ.: Στέλιος Μακριάς από την Ένωση Καταναλωτών Χίου.

Για να συνοψίσουμε, κάπως, το τι γίνεται στις άλλες χώρες, πραγματικά, εκεί ανέβηκαν οι υπηρεσίες, μένουν ικανοποιημένοι οι καταναλωτές και αποδέκτες των υπηρεσιών· κατά πόσον, εδώ, θα μπορεί να γίνει κάτι τέτοιο;

Κατά κάποιον τρόπο, με κάλυψε ο προλαλήσας κύριος, διότι για να απελευθερωθεί εδώ μία υπηρεσία, πρέπει να έχει και τις υποδομές που έχει, αυτή τη στιγμή, το μονοπώλιο.

Οι ταχυμεταφορές μεταφέρουν γράμματα, δέματα. Τώρα, για να επεκταθούν στις χρηματοοικονομικές και σε άλλου είδους υπηρεσίες, νομίζω ότι θα πρέπει να έχουν κάποιες άλλες υποδομές. Έχουν αυτές τις υποδομές; Οι νέοι πάροχοι, είναι εύκολο να έχουν αυτές τις υποδομές; Κατά πόσο θα μπορέσουν να έρθουν σε κάποιο συναγωνισμό και ανταγωνισμό με το υπάρχον καθεστώς, ώστε να βελτιωθούν οι υπηρεσίες και να γίνουν πιο προσιτές οι τιμές;

Ευχαριστώ πάρα πολύ.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συντονιστής: Ευχαριστώ πολύ.

Άλλη μια, τελευταία ερώτηση, ο κύριος πίσω...

ΧΑΤΖΗΘΑΝΑΣΗΣ Σ.: Χατζηθανάσης από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία.

Θα μου επιτρέψετε να κάνω τρεις πολύ σύντομες ερωτήσεις...

Η πρώτη ερώτηση είναι προς τον κύριο Hearn...

Ξέρουμε ότι η απελευθέρωση λειτουργεί θετικά σε μία αγορά που υπάρχει ανάπτυξη. Σε μία αγορά που συρρικνώνεται, θεωρείτε ότι λειτουργεί η απελευθέρωση; Επιπλέον, αυτή η απελευθέρωση θα προσφέρει καλύτερη ποιότητα στις υπηρεσίες;

Ερώτημα προς τον κύριο Kiljanski...

Άκουσα με ιδιαίτερη ευχαρίστηση την αναφορά που κάνατε σχετικά με το ότι το ευρωπαϊκό καθεστώς, δηλαδή το *aquis communautaire* κατισχύει, δηλαδή υπερισχύει των κανονισμών της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, όσον αφορά τα καταληκτικά τέλη, δηλαδή την αποζημίωση που η μία χώρα δίνει στην άλλη, σε διεθνές επίπεδο.

Η ερώτησή μου, λοιπόν, είναι... Σκοπεύει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή να εκδώσει κάποια συγκεκριμένη ανακοίνωση, επίσημη, ούτως ώστε να λυθούν μια σειρά από προβλήματα μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που υπάρχουν σε αυτόν τον τομέα;

Και μία ερώτηση προς τον κύριο Γεωργαντζή...

Η αγορά πάνω από 50 γραμμάρια στο επιστολικό ταχυδρομείο είναι απελευθερωμένη. Εσείς, ως εταιρία ACS, έχετε ειδική άδεια, που σημαίνει ότι μπορείτε να λειτουργήσετε στο απελευθερωμένο κομμάτι της καθολικής υπηρεσίας!... Ποιο μερίδιο αγοράς του επιστολικού ταχυδρομείου, δηλαδή πάνω από 50 γραμμάρια μέχρι δύο κιλά, πήρατε από τα ΕΛΤΑ όλο αυτό το διάστημα που είναι απελευθερωμένη η αγορά, όπως επίσης πόσο βοηθήσατε στο να πέσουν οι τιμές της αγοράς σε αυτό το κομμάτι;

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πάρα πολύ.

Θα προχωρήσουμε σε απαντήσεις.

KILJANSKI K.: I will try to respond to what I think I picked up, starting from the back. I think there was the specific question about UPU from Xenofon. As I said in the presentation, article 13 of the Directive is reasonably precise, that terminal dues have to be cost-based. I know the UPU system is gradually going into the cost-based territory but of course, it takes ages and the target system is ever distant.

So to the extent that an operator from a different member state is trying to impose UPU terminal dues on another operator, this is clearly unrelated to cost. I think these operators are more than welcome to complain to the European Commission and we will remind the member states of the operator who is trying to rely on UPU, of its obligation under the Directive.

So it is as simple as this. When it comes to guidelines, I am not sure there are unique guidelines. They should be cost-based. That is all it means. And I do not think we have that many cases of that type but as you yourselves know, it happens in certain combinations within Europe and by within Europe, terminal dues have to be cost-based. I think this is the end of the story.

We can ask ex officio but of course it is much better if there is a very specific complaint and then, a member state has to take action.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συυττουισιτής: Ευχαριστώ πολύ.

Σίγουρα υπήρχε μια ειδική ερώτηση για σας, κύριε Γεωργαντζή. Δεν ξέρω αν θα θέλατε να απαντήσετε...

ΓΕΩΡΓΑΝΤΖΗΣ Α.: Αναφερθήκατε σε σχέση με το τι έχει κάνει η ACS με το ήδη απελευθερωμένο κομμάτι.

Να αναφέρω εδώ ότι η ACS, σκοπεύοντας στην απελευθέρωση που θα γινόταν το 2009, έχει λάβει ειδική άδεια για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τα μέσα του 2005.

Δυστυχώς, έχουμε κάνει πολύ λίγα πράγματα, από τότε μέχρι σήμερα.

Ο βασικός λόγος;...

Για να μπορέσεις να δραστηριοποιηθείς σε αυτή την αγορά, του απλού ταχυδρομείου, που η διαφορά με την αγορά των ταχυμεταφορών, ουσιαστικά, είναι ότι έχουμε απλή εναπόθεση των αποστολών, αντί να παραδώσουμε με λήψη υπογραφής κλπ, η συντριπτική πλειονότητα των πελατών στους οποίους απευθυνθήκαμε έχει δύο βασικά προβλήματα...

Το ένα είναι ο ΦΠΑ, αφού βγαίνουμε ότι είμαστε πάνω από 20% πιο ακριβοί ή να έχουμε ένα ανταγωνιστικό μειονέκτημα.

Το δεύτερο, ακόμα πιο βασικό από τον ΦΠΑ, είναι ότι οι αποστολές των πελατών, κατά περίπου 80%, αφορούν αποστολές κάτω από 50 γραμμάρια. Αυτό δημιουργεί ένα πρόβλημα, γιατί εμείς θα είμαστε ανταγωνιστικοί μόνο στα πάνω από 50 γραμμάρια – στα κάτω από 50 γραμμάρια, θα πρέπει να δίνουμε 2,5 φορές την τιμή που δίνουν σήμερα τα ΕΛΤΑ, γιατί αυτό προβλέπει το νομικό καθεστώς.

Έτσι, λοιπόν, δεν είμαστε ανταγωνιστικοί και, αν δεν αλλάξει το καθεστώς αυτό, ώστε να έχουμε τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλη την αγορά, σε όλους τους πελάτες, με τους ίδιους όρους, για να μπορέσει να επιτευχθεί και η απαραίτητη πυκνότητα και να είναι ανταγωνιστικό το κόστος διανομής, δε θα υπάρχει η δυνατότητα για νέους -όπως, ενδεχομένως, εμείς- παρόχους να μπορέσουν να δραστηριοποιηθούν επιτυχώς και να υπάρχει πραγματική απελευθέρωση.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συντονιστής: Αν δεν κάνω λάθος, υπήρχε μία τρίτη ερώτηση για τον κύριο Bart Henry σχετικά με την απελευθέρωση της αγοράς σε συνθήκες οικονομικής κρίσεως.

Δεν ξέρω αν θα ήθελε να τοποθετηθεί...

HENRY J.B.: It will be more difficult because you have two problems to solve at once. But principally, operating in a shrinking market is a challenge for managers that like to work in growing markets. That is something that can be done but it has to do with downsizing basically.

But it also has to do with finding other opportunities and that basically can be done by the threat of competition or by competition you will have to find new products, new opportunities which is partly an answer to the question on the benefits, "are the consumers pleased?"

You have to find other opportunities in a market where the activity is decreasing. That is an additional challenge but I think we have no choice at the moment. It has to be done and decreasing activity, the downsizing of the market, it basically enforces you even more to make those changes.

So, yes, I think it can be done, it has to be done, there is no way back and if you do it properly, you have all the benefits and the benefits are for the consumer. There will be new products. I can see in our company that for the consumer market, which is not where the competition is, that because the company is more customer-oriented, there is a huge arena of new products, very interesting products that have been developed to support the consumer, the consumer mail.

The other area where the consumer will find benefits is if the businesses can send their mail cheaper, that is where the main economic value is in then business mail. The consumer will find it one way or the other, paying less cost to his bank or other ways. So indirectly he will experience that as well.

ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συυττοιιστής: Ως προς τα σχόλια τα οποία ετέθησαν, τα θέματα που ετέθησαν για το θέμα της απελευθέρωσης της αγοράς, ο

κύριος Κάτσικας, ο Γενικός Γραμματέας Επικοινωνιών, με ενημέρωσε ότι θα τοποθετηθεί ο ίδιος στην επόμενη ενότητα.

Κατόπιν τούτου, θα ήθελα να σας ευχαριστήσω για την προσοχή σας.

Λήξη 1^{ης} Ενότητας

2^η Ενότητα

“Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ανταγωνισμός: Ευκαιρίες και Στρατηγικές Ανάπτυξης”

Συντονιστής: κ. Γεώργιος Παπαπαύλου (Μέλος ΕΕΤΤ)

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συντονιστής: Αρχίζουμε τη δεύτερη ενότητα της Ημερίδας και, ουσιαστικά, συνεχίζουμε την πολύ ενδιαφέρουσα συζήτηση που έχουμε αρχίσει για την ταχυδρομική αγορά σε συνθήκες απελευθέρωσης και σε συνθήκες κρίσης.

Έχουμε κι εμείς ένα πολύ καλό μείγμα εκπροσώπων του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα. Στην αρχή, έχουμε δύο σημαντικούς εκπροσώπους του δημοσίου τομέα· στη συνέχεια, δύο σημαντικούς του ιδιωτικού και, στο τέλος, θα υπάρξει μια παρουσίαση της ελληνικής αγοράς ύστερα από έρευνα που έγινε από την ΕΕΤΤ.

Αρχίζουμε, όμως, με τον Γενικό Γραμματέα Επικοινωνιών Καθηγητή κύριο Σωκράτη Κάτσικα.

Ομιλίες

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Ευχαριστώ πολύ, και για την πρόσκληση, για τη δυνατότητα να μιλήσουμε σήμερα μαζί.

Κυρίες και κύριοι, καλό μεσημέρι.

Θα ήθελα, πριν μιλήσω γι' αυτά που είχα σκοπό να μιλήσω, να συζητήσω, λίγο, τα θέματα απελευθέρωσης της αγοράς που τέθηκαν από τον κύριο Γεωργαντζή αλλά και -με ερωτήσεις- από το ακροατήριο.

Η βασική ερώτηση που υπέβαλε ο κύριος Γεωργαντζής -και νομίζω ότι απασχολεί πολλούς- είναι, αν θέλουμε μονοπώλιο, ή αν θέλουμε απελευθέρωση. Νομίζω ότι η απάντηση είναι προφανής και ελπίζω η ερώτηση να ήταν ρητορική!...

Δεν είναι καιρός, πια, για μονοπώλια, ιδιαίτερα σε χώρες όπως η δική μας, που έχει και οικονομική κρίση και που από αυτήν ταλαιπωρείται περισσότερο, ίσως, από άλλες, επομένως θα ήταν ουτοπικό τελείως, ακόμα και αν κάποιος το ήθελε, να προσπαθεί να το κάνει.

Επομένως, η απάντηση σε αυτό είναι, ναι, απελευθέρωση.

Από κει κι έπειτα, με βάση τον νόμο ο οποίος προωθείται -όπως ακούσατε- για ψήφιση στη Βουλή, πετυχαίνουμε, πράγματι, την απελευθέρωση στην πράξη ή είναι, απλά, η εκπλήρωση μιας υποχρέωσής μας απέναντι στις κοινοτικές οδηγίες;

Νομίζω ότι την πετυχαίνουμε. Πρώτα απ' όλα, πρέπει να σας πω ότι το νομοσχέδιο είναι πλήρως συμβατό με την Οδηγία. Δεν υπάρχουν σημεία στα οποία να έχουμε αποκλίσει όπως, για παράδειγμα, σημεία τα οποία, στις νομοθεσίες άλλων χωρών, εντοπίστηκαν ως αποκλίνοντα, αλλά αυτό -και μόνο- δε φτάνει.

Ξέρετε, μια Οδηγία είναι, συνήθως, αρκετά γενικόλογη. Για να μπορέσει να συμπληρωθεί, παραπέμπεται και σε δευτερογενείς ρυθμίσεις, οι οποίες, ασφαλώς, προβλέπονται και στο νομοσχέδιο το συγκεκριμένο, αλλά είναι απαραίτητες προκειμένου να λυθούν ζητήματα τα οποία δεν είναι ώριμα να λυθούν ακόμα τώρα, όχι γιατί δεν είμαστε ώριμοι εμείς ή οι εμπλεκόμενοι στο θέμα, για να καταθέσουμε προτάσεις, αλλά γιατί, απλούστατα, το τοπίο δεν είναι γνωστό.

Αναφέρομαι, κυρίως, στην υπουργική απόφαση που προβλέπεται για την αποζημίωση της καθολικής υπηρεσίας, που, πράγματι, θα ήταν πολύ πρόωρο να προσπαθήσει κάποιος να βάλει μέσα στον νόμο έναν μηχανισμό, χωρίς να έχει εικόνα για το πώς αναμένεται να κινηθούν τα πράγματα μετά την απελευθέρωση.

Αυτό, βέβαια, δε σημαίνει ότι θα περιμένουμε την απελευθέρωση για να βγει η υπουργική απόφαση· εν πάση περιπτώσει, χρειάζεται περισσότερος χρόνος, ώστε τα πράγματα να γίνουν σαφέστερα.

Σε σχέση με τη θέση του κυρίου Γεωργαντζή -με την οποία, νομίζω, επίσης όλοι συμφωνούν- ότι η απελευθέρωση θα πρέπει να γίνει με ίσους όρους για όλους, τόσο για τον κρατικό φορέα -τουλάχιστον μέχρι στιγμής, κρατικό φορέα- των ταχυδρομείων όσο και για τους άλλους, τους ιδιωτικούς, οι οποίοι θα θελήσουν να δραστηριοποιηθούν στην αγορά ή δραστηριοποιούνται ήδη, νομίζω ότι είναι προφανές ότι πρέπει κάποιος να πετύχει ένα καθεστώς μέσα στο οποίο να υπάρχουν ίσες ευκαιρίες.

Βεβαίως, αυτό γίνεται, γίνεται προσπάθεια να πραγματοποιηθεί με το νομοσχέδιο. Θα ήθελα, όμως, να επισημάνω κάτι, το ότι "ίσες ευκαιρίες" σημαίνει και "ίσες υποχρεώσεις"! Για παράδειγμα, ξέρετε πολύ καλά ότι, μέσα στις υποχρεώσεις, είναι και το θέμα των εργασιακών σχέσεων του προσωπικού που χρησιμοποιεί μια ταχυδρομική επιχείρηση και, βεβαίως, επειδή οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις είναι επιχειρήσεις εντάσεως εργασίας, από εκεί έρχεται και το μεγάλο κόστος.

Αν, λοιπόν, κάποιοι -θεωρητικά μιλάμε- έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιούν ευέλικτες μορφές εργασίας, είναι προφανές -ενώ κάποιοι άλλοι δεν την έχουν, απλούστατα γιατί ακολουθούν τη νομοθεσία όπως πρέπει να την ακολουθούν- ότι το κόστος των πρώτων θα είναι πολύ χαμηλότερο από το κόστος των δεύτερων!...

Θα μου πείτε, *«...αυτό δε θα έχει αντανάκλαση στους πολίτες ως προς χαμηλότερο κόστος παροχής υπηρεσιών;»*. Ασφαλώς. Όταν έχεις και μικρότερο κόστος, μπορείς να είσαι και ανταγωνιστικός με χαμηλότερες τιμές. Όμως, δε φτάνει -και, νομίζω, θα ήταν ηθικά απάνθρωπο- να θέλει κάποιος να απελευθερώσει μια αγορά προκειμένου να πετύχει χαμηλότερες τιμές, με όποιο κόστος, αν αυτό το κόστος μειριέται με κοινωνικά μέτρα σε άλλους τομείς.

Η σκέψη αυτή με φέρνει και σε μια παρατήρηση για την καθολική υπηρεσία... Νομίζω ότι, εδώ, υπάρχει μια θεμελιώδης σύγκυση όρων. Η καθολική υπηρεσία -όχι μόνο στον ταχυδρομικό τομέα· οπουδήποτε

έχει εφαρμοστεί, όπως και στον τηλεπικοινωνιακό τομέα- δεν είναι εργαλείο για την άσκηση βιομηχανικής πολιτικής, σε οιονδήποτε τομέα· είναι ένα “δίκτυ ασφαλείας” για τον καταναλωτή.

Το όλο concept της καθολικής υπηρεσίας εφευρέθηκε ακριβώς γιατί έγινε ορατό -ευτυχώς, προληπτικά- σε ευρωπαϊκό επίπεδο ότι η απελευθέρωση της όποιας αγοράς είναι δυνατό να οδηγήσει σε συνθήκες κοινωνικού αποκλεισμού συγκεκριμένων ομάδων, ξεκινώντας, ήδη, από τον τηλεπικοινωνιακό τομέα.

Γι' αυτό, επιβάλλεται ως υποχρέωση η καθολική υπηρεσία και δεν αποτελεί -καθόλου- "δικαίωμα" κάποιου. Η καθολική υπηρεσία, τουλάχιστον σε αγορές που είναι απελευθερωμένες εδώ και πολλά χρόνια, είναι ζημιογόνα -και, για να παραμείνω στον τομέα, αναφέρομαι στις τηλεπικοινωνιακές αγορές, σε όλη την Ευρώπη- γι' αυτόν που την έχει. Εκεί που υπάρχει διαφορά είναι στο πόσο ζημιογόνα είναι και στο πόσο ποσοστό του συνολικού τζίρου του τομέα αντανakλά αυτή η ζημιά.

Στον τηλεπικοινωνιακό τομέα, το κόστος της καθολικής υπηρεσίας, σε ευρωπαϊκό επίπεδο μιλώντας, είναι σχετικά μικρό σε σχέση με τους τζίρους του τομέα. Αν δείτε, όμως, τα στοιχεία για τον ταχυδρομικό τομέα, η κατάσταση είναι τελείως διαφορετική, ακριβώς γιατί οι τζίροι είναι πολύ μικρότεροι, ακριβώς γιατί το κόστος, κυρίως, προέρχεται από εργασιακό κόστος και, επομένως, εκεί, τα ποσοστά είναι πολύ μεγαλύτερα.

Άρα, μη βλέπουμε την καθολική υπηρεσία ως δικαίωμα· ως υποχρέωση πρέπει κάποιος να τη βλέπει και, γι' αυτό, είναι απαραίτητο να υπάρχει και ένας μηχανισμός αποζημίωσης αυτού που αναλαμβάνει αυτήν την υποχρέωση, προκειμένου να τη φέρει σε πέρας, για να μη μείνει κόσμος έξω από την παροχή της καθολικής υπηρεσίας.

Νομίζω ότι αρκετό από τον χρόνο “έφαγα”, όπου χρειάστηκε να τοποθετηθώ, πάνω στην απελευθέρωση. Θα έχουμε την ευκαιρία, ίσως, να πούμε και άλλα πράγματα μετά.

Για τον ΦΠΑ, όπως ξέρετε, είναι ένα θέμα το οποίο το αντιμετωπίζει η Ευρωπαϊκή Ένωση, συνολικά. Δεν είναι κάτι στο οποίο η Ελλάδα θα κάνει μόνη της μια κίνηση. Είναι ένα ανοικτό ζήτημα σε ευρωπαϊκό επίπεδο και, προφανώς, όταν καταλήξει σε ευρωπαϊκό επίπεδο, θα καταλήξει και η Ελλάδα.

Τώρα, η κουβέντα, σήμερα, κυρίως, επικεντρώθηκε στο τι θα γίνει την 01^η.01^{ου}.2013. Προσωπικά, θα ήθελα να σας πάω, λίγο, στο πιο μακρινό μέλλον. Μπορούμε να φανταστούμε τι θα γίνει, σε σχέση με τα ταχυδρομεία, την 01^η.01^{ου}.2033; Ποια θα είναι η κατάσταση;

Τι θέλω να πω; ... Η μείωση του επιστολικού ταχυδρομείου είναι κάτι το οποίο είναι συγκυριακό; Είναι σε συνθήκες κρίσης; Είναι κάτι το οποίο είναι αναστρέψιμο; Έχω την εντύπωση ότι, βεβαίως, έχει επιταθεί το φαινόμενο της μείωσης του επιστολικού ταχυδρομείου λόγω της κρίσης· από την άλλη μεριά, η τάση θα συνεχίσει να είναι πτωτική, καθώς άλλες μορφές επικοινωνίας υποκαθιστούν το παραδοσιακό ταχυδρομείο.

Γι' αυτό σας πήγα "αρκετά μακριά" στο μέλλον... Αν, τουλάχιστον, ευοδωθούν οι προβλέψεις όλων αυτών που θα ήθελαν να δουν αυτήν τη χώρα -αλλά και άλλες- να κινείται σε μια κατεύθυνση, ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πείτε το, από την άποψη της κυβέρνησης, ηλεκτρονικής ανταλλαγής εγγράφων ή, γενικά, ενός "paperless" κόσμου όπως λέμε στα αγγλικά, ποιο θα είναι το επιστολικό ταχυδρομείο σε 20 χρόνια από σήμερα;

Η δική μου εκτίμηση, φοβάμαι πως είναι ότι θα είναι πάρα πολύ μειωμένο, σε βαθμό τέτοιο, που δε θα μπορεί να διασφαλίσει τη βιωσιμότητα επιχειρήσεων που θα δραστηριοποιούνται αποκλειστικά σε αυτόν τον τομέα.

Ξεκινώντας από αυτήν τη σκέψη, φτάνει κάποιος -μακάρι να κάνω λάθος- στο συμπέρασμα ότι, αν θέλουμε να διατηρήσουμε τη βιωσιμότητα -και δε μιλάω μόνο, βέβαια, για τα ΕΛΤΑ, συγκεκριμένα, αν και κυρίως γι’ αυτά, γιατί το δικό μου “καπέλο” είναι διπλό σήμερα: ως εκπρόσωπος της Πολιτείας, είμαι και βασικός μέτοχος των ΕΛΤΑ· το ίδιο, φαντάζομαι, ισχύει και για τις υπόλοιπες ταχυδρομικές επιχειρήσεις, οι οποίες είτε υπάρχουν ήδη είτε θα ιδρυθούν- των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, το μόνο που βλέπω σαν λύση είναι μια μετεξέλιξη των επιχειρήσεων αυτών σε κάτι λιγάκι διαφορετικό, σε έναν μεγάλο ορίζοντα.

Βεβαίως, δεν πρέπει να παραλείψω να κάνω τη διαπίστωση ότι, πράγματι, η ίδια, αυτή, “ηλεκτρονικοποίηση” της ζωής μας φέρνει και κάτι το οποίο, έμμεσα, αυξάνει το ταχυδρομικό έργο. Αυτό το κάτι είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο αναμένεται, ακριβώς επειδή πρόκειται να συνεχίσει να αυξάνεται, να ενισχύσει την αγορά των δεμάτων. Εκτός, βέβαια, αν -μέχρι το 2033- έχουμε βρει κάποιον αξιόπιστο τρόπο να διακτινίζουμε υλικά αγαθά, πράγμα το οποίο θεωρώ απίθανο με τις σημερινές προβλέψεις της τεχνολογίας!... Επομένως, θα υπάρχει η ανάγκη, ακόμα και τότε, τού να μεταφέρονται φυσικά κάποια αντικείμενα.

Αυτή η αγορά, λοιπόν, αναμένεται να ανέβει και, επομένως, στρατηγικά πιστεύω, θα έπρεπε -και τα ΕΛΤΑ αλλά και άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις- να κοιτάξουν ιδιαίτερα την ανάπτυξή τους στο θέμα αυτό.

Υπάρχει και ένας άλλος κλάδος, ο οποίος δε βλέπω να βαίνει μειούμενος ή, τουλάχιστον, όχι σημαντικά, και αυτός είναι ο κλάδος των ταχυμεταφορών· όσο ηλεκτρονική και να κάνει κάποιος τη ζωή του, πάντα θα υπάρχει, τελικά, η ανάγκη για μια γρήγορη διακίνηση και έγγραφης ή φυσικής ύλης, αλλά σε περιορισμένα χρονικά διαστήματα.

Άρα, ο δεύτερος άξονας στον οποίον ένας ταχυδρομικός φορέας θα μπορούσε, στρατηγικά, να αναπτυχθεί είναι οι ταχυμεταφορές· πιάνοντας το “νήμα” της σκέψης από την “ηλεκτρονικοποίηση” της ζωής, νομίζω ότι το μεγαλύτερο πεδίο ευκαιριών -και προκλήσεων, ταυτόχρονα- είναι στην περιοχή των υπηρεσιών άλλου τύπου, που τα ταχυδρομεία, ενδεχομένως, σήμερα, προσφέρουν σε κάποιον βαθμό ή που δεν προσφέρουν καθόλου και που θα έπρεπε να αρχίσουν να σκέφτονται να προσφέρουν.

Ήδη, ξέρετε ότι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν κι ένα αρκετά σεβαστό σει προϊόντων, τα οποία δε σχετίζονται με την ταχυδρομική αγορά· είναι χρηματοοικονομικά προϊόντα, τα οποία έχουν αναπτύξει τα ΕΛΤΑ, αλλά δε νομίζω πως έχουν φτάσει σε ένα επίπεδο τέτοιο, το οποίο να μπορεί να τα καθιστά ένα σημαντικό έσοδο για τον Οργανισμό, τουλάχιστον στο σύνολο των εσόδων του, όπως αυτό είναι, σήμερα, διαμορφωμένο. Επομένως, είναι -και αυτή- μια στρατηγική κατεύθυνση, που πιστεύω ότι θα αξίζει τον κόπο τα ταχυδρομεία να την εξετάσουν.

Όσον αφορά τις καθαρά ηλεκτρονικές, πια, υπηρεσίες, θα ξέρετε ότι έχει εισαχθεί για συζήτηση -ή θα εισαχθεί σύντομα- το καινούργιο νομοσχέδιο του Υπουργείου Εσωτερικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Μέσα από αυτό το νομοσχέδιο, προβλέπεται ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με πλήρη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εγγράφων και των συνοδών απαραίτητων υποστηρικτικών εργαλείων, όπως είναι οι ηλεκτρονικές υπογραφές και τέτοια ζητήματα.

Αυτό δε θα μπορέσει, στην Ελλάδα, να γίνει πράξη από τη μια στιγμή στην άλλη, απλούστατα γιατί η ανάπτυξη -η ολοκλήρωση μιας τέτοιας πορείας- εξαρτάται και από τις τηλεπικοινωνιακές υποδομές της χώρας. Πολύ απλά, για να μπορεί κάποιος να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, πρέπει να έχει στο σπίτι του διαδίκτυο. Αυτή τη στιγμή, στη χώρα, έχουμε ένα βαθμό διείσδυσης υπηρεσιών διαδικτύου της τάξης

του 20%. Είναι γύρω στη μέση. Δεν είμαστε ούτε από τους πρωτοπόρους ούτε και από τους ουραγούς· ασφαλώς, είναι πολύ μικρό για να ελπίζει κάποιος ότι, ξαφνικά, η Ελλάδα θα μετουσιωθεί, επειδή υπάρχει το θεσμικό πλαίσιο, σε μια ηλεκτρονική χώρα.

Παρ' όλα αυτά, επειδή η πολιτική είναι να προωθήσουμε τέτοιες δράσεις, θα ήταν χρήσιμο, αν μπορούσε κάποιος, να διασφαλίσει σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο, δημόσια κατά κάποιον τρόπο, για την επικοινωνία με το κράτος, αφού μιλάμε για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τι σχέση έχει αυτό με τα ταχυδρομεία;...

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν ένα δίκτυο 816 καταστημάτων, σήμερα.

Ειρήσθω εν παρόδω, αν σχεδιάσετε σε χάρτη τα 816 καταστήματα στην Ελλάδα, θα παρατηρήσετε μια συγκέντρωση περισσότερων καταστημάτων σε μερικές περιοχές της χώρας απ' όσο σε άλλες, και αν αυτή την πληροφορία τη συσχετίσετε με τη χρονική στιγμή ίδρυσης των καταστημάτων και την πολιτική θητεία στο Υπουργείο Μεταφορών τότε, νομίζω ότι θα βγάλετε ενδιαφέροντα συμπεράσματα!...

Αυτό σημαίνει ότι, στο πλαίσιο του εξορθολογισμού της λειτουργίας των ΕΛΤΑ, που είναι απαραίτητος προκειμένου να πετύχει, ως φορέας, την ανταγωνιστική του λειτουργία σε καθεστώς απελευθερωμένης αγοράς, θα πρέπει να δει σοβαρά και το δίκτυό του.

Κλείνω την παρένθεση...

Αυτά, λοιπόν, τα 816 καταστήματα θα μπορούσαν, πολύ εύκολα, να χρησιμοποιηθούν ως σημεία επαφής -με ηλεκτρονικό τρόπο- του πολίτη με την πολιτεία. Δεν είναι κάτι το οποίο αποτελεί καινοτομία για την Ελλάδα. Νομίζω ότι ανάλογα παραδείγματα, όπου τα ταχυδρομεία αποτελούν το σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος γενικότερα, υπάρχουν και στην Ιταλία, υπάρχουν και στην Αγγλία, όπου μια σειρά από πράγματα μπορούν να πραγματοποιηθούν από τα ταχυδρομεία –

τα οποία, για να τα κάνει στην Ελλάδα ο πολίτης, πρέπει να πάει είτε στην Εφορία, είτε σε κάποια δημόσια υπηρεσία, είτε -στην καλύτερη περίπτωση- σε ένα ΚΕΠ.

Θεωρώ θετικό το γεγονός ότι στο νομοσχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που σας ανέφερα πριν, υπάρχει μια ρύθμιση, συγκεκριμένα ότι οι ηλεκτρονικές πληρωμές θα μπορούν -μεταξύ και άλλων φορέων- να γίνονται και από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία. Είναι μια ρύθμιση, στην κατεύθυνση, ακριβώς, που σας έλεγα.

Τώρα, παραμένοντας στο τι θα έβλεπα προς τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, να πω -όχι ως συστάσεις, γιατί η διοίκηση των Ελληνικών Ταχυδρομείων λειτουργεί από μόνη της, δε χρειάζεται συμβουλές από την πολιτική ηγεσία, με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών με τις οποίες λειτουργεί ο Οργανισμός και, βεβαίως, τα κάνει, ήδη, αυτά τα πράγματα· άλλωστε, νομίζω ότι οι σκέψεις που είπα υπάρχουν, λίγο-πολύ, μέσα στο στρατηγικό σχέδιο των ΕΛΤΑ για τα επόμενα δύο – τρία χρόνια- ότι, στο περιβάλλον ανοικτής αγοράς, θα πρέπει να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους, γιατί αυτό είναι το μόνο στοιχείο ανταγωνιστικότητας που μπορεί να ισχύει σε μια απελευθερωμένη αγορά.

Από τη στιγμή που η απελευθερωμένη αγορά αναμένεται να οδηγήσει σε χαμηλότερες τιμές για τον καταναλωτή, το μόνο στοιχείο για κάποιον ο οποίος, αναγκαστικά, έχει υψηλότερη τιμή, το μόνο “χαρτί” -αν μου επιτρέπεται η έκφραση- που έχει να παίξει, είναι η καλύτερη ποιότητα.

Επομένως, εκεί πρέπει να στοχεύουν οι προσπάθειες, στην καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών και, βεβαίως, για να γίνει αυτό, χρειάζεται μια σειρά από κινήσεις, οι οποίες -είμαι στην ευχάριστη θέση να πω- γίνονται, ήδη.

Μείωση του κόστους, απαραίτητη... Άλλωστε, να θυμίσω ότι, σύμφωνα με τις προβλέψεις του νομοσχεδίου για την ταχυδρομική αγορά, ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας συμμετέχει -και

αυτός- στο κόστος, στην αποζημίωση της καθολικής υπηρεσίας, βεβαίως κατά το μέρος εκείνο των δραστηριοτήτων του που δεν αφορούν την καθολική υπηρεσία, αλλιώς δε θα είχε οιοδήποτε νόημα κάτι τέτοιο.

Επομένως, η μείωση του κόστους είναι κάτι το οποίο θα πρέπει κάποιος να φροντίσει, αξιοποιώντας όλα τα δυνατά στοιχεία που τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν στη διάθεσή τους, δηλαδή το δίκτυό τους, το γεγονός ότι έχουν ένα αναγνωρίσιμο brand name σε όλη την Ελλάδα, το γεγονός ότι έχουν προσωπικό το οποίο είναι αφοσιωμένο πραγματικά στη δουλειά του και αγαπάει τα ταχυδρομεία!

Όλα αυτά, πιστεύω, θα φέρουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία σε μια κατάσταση, να μπορέσουν να κινηθούν ώριμα στο καθεστώς της πλήρους απελευθερωμένης αγοράς, που θα ισχύσει από την 01^η.01^{ου}.2013 ή και νωρίτερα – όπως θα έχετε προσέξει, ίσως, υπάρχει ρήτρα στο νομοσχέδιο ότι ο Υπουργός μπορεί, με απόφασή του, αν θέλει, να ορίσει ημερομηνία πλήρους απελευθέρωσης της αγοράς ακόμα και νωρίτερα από την 01^η.01^{ου}.2013.

Είναι μια ρήτρα ευελιξίας. Αν, πράγματι, τα πράγματα κινηθούν και κριθεί ότι οι συνθήκες είναι ώριμες για να πάμε σε απελευθέρωση νωρίτερα, δεν υπάρχει οιοσδήποτε λόγος να μην το κάνει οιοσδήποτε αυτό.

Είμαι βέβαιος ότι, όποτε και να γίνει αυτό, είτε την 01^η.01^{ου}.2013 είτε νωρίτερα, τα ΕΛΤΑ θα είναι σε θέση να ανταγωνιστούν επάξια την ιδιωτική πρωτοβουλία, σε μια αγορά που θα δίνει ίσες ευκαιρίες, αλλά θα επιβάλλει και ίσες υποχρεώσεις!

Ευχαριστώ πάρα πολύ.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πολύ τον κύριο Κάτσικα.

Υπάρχουν ερωτήσεις για τον Καθηγητή;

ΚΟΥΡΝΙΩΤΗΣ Ι.: Θα ήθελα από τον κύριο Κάτσικα να μας απαντήσει σε δύο ερωτήματα...

Πρώτον, επειδή τα Ελληνικά Ταχυδρομεία ανήκουν στο κράτος, που είναι ο “ιδιοκτήτης” των ΕΛΤΑ, είναι σκόπιμο και ηθικό να είναι και ο ελέγχων και επιβάλλων τις τιμές;

Δεύτερον, εάν μπορεί να μας εξηγήσει, γιατί η κυβέρνηση δεν προέταξε να γίνει μία δημόσια προκήρυξη προκειμένου να οριοθετηθεί και να οριστεί ο καθολικός πάροχος;

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Όσον αφορά το δεύτερο, ποια είναι η ευρωπαϊκή εμπειρία -δεν υπάρχει λόγος που πάω στο δεύτερο πρώτα- επειδή είναι πιο πρόσφατο- και τι έχει γίνει σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες που έχουν απελευθερώσει τις αγορές; Νομίζω, αν όχι σε όλες, στη συντριπτική πλειοψηφία τους, ορίστηκε για ένα μεταβατικό διάστημα, που κυμαίνεται μεταξύ 5 και 25 ετών, ο νυν πάροχος καθολικής υπηρεσίας, ο οποίος συμβαίνει να είναι το δημόσιο ταχυδρομείο.

Σημείο πρώτον, λοιπόν, όσον αφορά τη δεύτερη ερώτηση, δεν κάνουμε κάτι το οποίο είναι έξω από την ευρωπαϊκή πρακτική.

Σημείο δεύτερο, το ότι -γιατί, στο κάτω-κάτω της γραφής, μπορεί στην Ευρώπη να μην τα ξέρουν και τόσο καλά, κι εμείς να βρίσκαμε έναν καλύτερο τρόπο!...- στην αρχική τοποθέτησή σας προτρέψατε, κάπως, να ακολουθήσουμε το τι είχε γίνει σε σχέση με την απελευθέρωση της τηλεπικοινωνιακής αγοράς. Όταν απελευθερώθηκε η τηλεπικοινωνιακή αγορά, βεβαίως, ο αντίστοιχος νόμος προέβλεπε ότι ο καθολικός πάροχος αναδεικνύεται μετά από διαγωνισμό, ο οποίος και έγινε. Ποιο ήταν το αποτέλεσμα; Άγονος. Γιατί; Η απάντηση είναι σε αυτό που είπα από την αρχή. Η καθολική υπηρεσία δεν είναι δικαίωμα αυτού που την παρέχει -είναι υποχρέωσή του- και, γι' αυτό, υπάρχει απροθυμία της αγοράς να αναλάβει καθήκοντα καθολικού παρόχου, είτε στον τηλεπικοινωνιακό τομέα είτε στον ταχυδρομικό τομέα.

Στον τηλεπικοινωνιακό τομέα, αν δεν κάνω λάθος, υπάρχουν μόνο δύο ή τρεις χώρες που δεν έχουν υποχρέωση καθολικής υπηρεσίας στις τηλεπικοινωνίες. Γιατί; Γιατί έχει λειτουργήσει η αγορά. Ποιες είναι αυτές; Νομίζω πως είναι η Φινλανδία, η Σουηδία και άλλη μία, που μου διαφεύγει αυτή τη στιγμή.

Είναι προφανές ότι μιλάμε για αγορές οι οποίες είναι πολύ ανεπτυγμένες και, γι' αυτό, εκεί δεν υπάρχει καν η υποχρέωση της καθολικής υπηρεσίας. Αν φτάσουμε, στην Ελλάδα, σε κάποιο τέτοιο σημείο και λειτουργήσει η αγορά, μακάρι να το δω· ήλπιζα και πιστεύω να το δω πρώτα στην τηλεπικοινωνιακή αγορά, αλλά η εμπειρία, δυστυχώς, άλλα λέει!...

Ως προς το πρώτο ερώτημα, ο Υπουργός είναι, βέβαια, ο “ιδιοκτήτης”, αυτή τη στιγμή, των ΕΛΤΑ. Αυτό, δεν ξέρουμε αν θα αλλάξει και πόσο σύντομα θα αλλάξει, αλλά αν παρακολουθείτε τις ανακοινώσεις του Υπουργείου Οικονομικών, ενδεχομένως είναι κάτι στο οποίο θα δούμε εξελίξεις στο μέλλον.

Νομίζω ότι αναφέρεστε στην επιβολή κυρώσεων από πλευράς του Υπουργού, η οποία γίνεται μόνο σε μία περίπτωση: στον πάροχο καθολικής υπηρεσίας· όχι στα ΕΛΤΑ, επειδή είναι ο κρατικός φορέας. Ακόμα και αν τα ΕΛΤΑ δεν ήταν ο φορέας παροχής της καθολικής υπηρεσίας, πάλι ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας θα είχε τις κυρώσεις να επιβάλλονται από τον Υπουργό μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ.

Αυτό συμβαίνει για μια σειρά από λόγους, ο κυριότερος των οποίων είναι ότι ο τρόπος με τον οποίο ανατίθεται η καθολική υπηρεσία σε κάποιον είναι ένα συμβόλαιο μεταξύ του Υπουργού και αυτού του κάποιου. Νομίζω ότι θα ήταν, μάλλον, λίγο περίεργο, η παραβίαση των όρων ενός συμβολαίου να επιφέρει κυρώσεις τις οποίες δεν τις επιβάλλει ο ένας εκ των δυο συμβαλλομένων που έχει τη δυνατότητα να τις επιβάλλει, αλλά να επιβάλλονται με κάποιον άλλον τρόπο.

Βεβαίως, υπάρχει η εισήγηση της ΕΕΤΤ σε αυτό, ακριβώς γιατί η ΕΕΤΤ έχει και την αίσθηση, όπως πρέπει κάθε ανεξάρτητη Αρχή να έχει, για το κατά πόσον οι κυρώσεις είναι ανάλογες με την διαπιστωθείσα παράβαση.

ΚΟΥΡΝΙΩΤΗΣ Ι.: Απλώς, η αγορά θα ήθελε ανεξάρτητο κριτή. Αυτό, σημειώστε το. Η αγορά θα ήθελε αυτό.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Κύριε Κουρνιώτη, υπάρχει ανεξάρτητος κριτής. Δηλαδή, η ΕΕΤΤ ελέγχει τις παραβιάσεις και εισηγείται στον Υπουργό τις κυρώσεις.

ΚΟΥΡΝΙΩΤΗΣ Ι.: Με τις ρυθμίσεις του νέου νόμου, είναι πολύ αδύναμη η ΕΕΤΤ να επιτελέσει το έργο της!

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Κρατώ το σχόλιό σας, αλλά θα έλεγα ότι αρμοδιότερη να το κρίνει αυτό είναι η ΕΕΤΤ και, μέχρι τώρα, δεν έχω τέτοιες ενδείξεις, εκτός αν κάτι έχει αλλάξει.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συntonιστής: Ας μη μονοπωλήσουμε τη συζήτηση...

Ο κύριος...

ΑΓΟΡΑΝΟΣ Γ.: Αγοράνος από εταιρία SPEEDEX.

Αναφέρατε -προηγουμένως- ότι οι φορείς της καθολικής υπηρεσίας, σε όλη την Ευρώπη, έχουν ζημιογόνα αποτελέσματα. Επειδή τα αποτελέσματα εξαρτώνται, κυρίως, από τα έσοδα και από τα έξοδα, ένα θέμα είναι ο έλεγχος του κόστους και ένα δεύτερο θέμα είναι ο προσδιορισμός της τιμής.

Υπάρχει κάποιος περιορισμός όσον αφορά το πώς προσδιορίζεται η τιμή της καθολικής υπηρεσίας;

Επίσης, θα ήθελα να αναφέρω ότι οι πελάτες, πλέον, της καθολικής υπηρεσίας, στο 2011, δεν είναι ιδιώτες. Είναι μεγάλοι οργανισμοί, δημόσιοι ή ιδιωτικοί, οι οποίοι, κατά κύριο λόγο, αποστέλλουν τους λογαριασμούς τους στους πελάτες. Επομένως, ναί μεν είναι κοινωνικό αγαθό το να λαμβάνουν τις επιστολές αυτές, όμως δεν πληρώνουν οι ιδιώτες, αλλά οι επιχειρήσεις, οι οποίες είτε είναι επιχειρήσεις που αποσκοπούν στο κέρδος είτε όχι.

Για ποιον λόγο να υπάρχει, λοιπόν, ένας προσδιορισμός της τιμής, που να καθιστά ζημιογόνα αυτήν τη δραστηριότητα;

Ευχαριστώ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Ως προς το πρώτο, να διευκρινίσω -δεν ξέρω αν ήμουν σαφής- ότι μίλησα για ζημιογόνα καθολική υπηρεσία στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, που έχω στοιχεία. Για τον ταχυδρομικό τομέα, δεν έχω πλήρη στοιχεία και, άλλωστε, δεν έχει αναλυθεί αυτό, αρκετά.

Όσον αφορά το δεύτερο σημείο το οποίο είπατε, βεβαίως, είναι κοινωνικό αγαθό. Έχετε δίκιο, μεγάλος όγκος του επιστολικού ταχυδρομείου προέρχεται από ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις, οι οποίες μοιράζουν την αλληλογραφία στον πολίτη.

Ο κύριος Βούγιας έκανε μια σαφή αναφορά στο τι λέει το νομοσχέδιο, που έχει μια κατευθυντήρια οδηγία, λέγοντας ότι αυτά τα τιμολόγια θα πρέπει να είναι προσιτά και, κατά το δυνατόν, κοστοστρεφή.

Το «...κατά το δυνατόν, κοστοστρεφή...», προφανώς, μπαίνει, γιατί καταλαβαίνετε ότι, αν δεν ήταν “κατά το δυνατόν”, τότε, ενδεχομένως να μην ήταν προσιτά. Επομένως, ο νόμος λέει είναι ότι αυτά τα τιμολόγια θα πρέπει να βρίσκουν τη χρυσή τομή ανάμεσα σε αυτές τις δύο απαιτήσεις.

Τώρα, όσον αφορά τον προσδιορισμό του κόστους, υπάρχει μέσα στο νομοσχέδιο, ήδη, με βάση και τις “οδηγίες” της Οδηγίας, ένας αρκετά λεπτομερής -θα έλεγα- τρόπος προσδιορισμού του κόστους της παροχής της καθολικής υπηρεσίας, με συγκεκριμένες λογιστικές υποχρεώσεις από τον πάροχο της καθολικής υπηρεσίας, μηχανισμός ο οποίος πρέπει να τύχει του ελέγχου και της επιβεβαίωσης του σχετικού κόστους από την ΕΕΤΤ. Αφού συμβεί αυτό, μόνον τότε μπορεί να θεωρηθεί ότι έχουμε καταλήξει στο ποιο είναι το κόστος της καθολικής υπηρεσίας.

ΑΓΟΡΑΝΟΣ Γ.: εκτός μικροφώνου

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Δεν υπάρχει περιορισμός τιμής. Σας είπα, ο νόμος λέει ότι το τιμολόγιο πρέπει να είναι προσιτό και, κατά το δυνατόν, κοστοστρεφές.

ΑΓΟΡΑΝΟΣ Γ.: Άρα, δεν καταλαβαίνω γιατί θα πρέπει να επιδοτείται ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας, τη στιγμή, μάλιστα, που - επειδή υπάρχει και το Ταμείο Αποζημίωσης, όπως είπατε- δεν πληρώνει ο ιδιώτης, ο πολίτης· πληρώνουν επιχειρήσεις και οι επιχειρήσεις πρέπει να το λαμβάνουν υπ’ όψιν τους ως παράγοντα του κόστους τους.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Μάλιστα...

Πρώτα απ’ όλα, θα πρέπει να τονίσω ότι η λέξη “επιδότηση”, νομίζω, δεν είναι η καταλληλότερη. Μιλάμε για αποζημίωση κόστους, δεν είναι επιδότηση. Πέρα, όμως, από αυτό, ας υποθέσουμε ότι γινόταν μια ανάλυση κόστους και ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας έβγαζε ότι, προκειμένου να ανακτά το κόστος της καθολικής υπηρεσίας, το κόστος της απλής αλληλογραφίας έπρεπε να φτάσει τα 5 ευρώ.

Κι έρχομαι στο επιχείρημά σας ότι, έτσι κι αλλιώς, αυτό δεν το πληρώνει τόσο πολύ ο τελικός καταναλωτής, όσο οι ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Έχετε την αίσθηση ότι, αν στα ταχυδρομικά τέλη μιας οποιασδήποτε ιδιωτικής επιχείρησης, είτε αυτή είναι τράπεζα, είτε είναι τηλεπικοινωνιακός οργανισμός, είτε οτιδήποτε, επιβαλλόταν μία αύξηση της τάξης του 50% ή του 60%, δε θα υπήρχε μετακύλιση του κόστους αυτού στον τελικό καταναλωτή; Γιατί, προσωπικά, αυτήν την αίσθηση έχω!...

Επομένως, τελικά, δεν είναι τα πράγματα σε πρώτο επίπεδο, μόνο, που πρέπει να τα κοιτάει κάποιος: είναι και σε δεύτερο, ενδεχομένως και σε τρίτο – και το δεύτερο επίπεδο είναι ότι η οποιαδήποτε επιβάρυνση μεγάλων πελατών, τελικά, στην ουσία, επιβαρύνει τον τελικό καταναλωτή.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συνομιλητής: Ο κύριος Γεωργαντζής...

ΓΕΩΡΓΑΝΤΖΗΣ Α.: Κύριε Κάτσικα, έχω μία βασική ερώτηση, η οποία, λίγο-πολύ, αναφέρθηκε και στην παρουσίασή μου. Δεν άκουσα, μέχρι τώρα, ποια είναι τα κίνητρα που θα έχει κάποιος νέος πάροχος για να μπει σε αυτή την πολύ ανταγωνιστική και πτωτική -όπως αναφέρθηκε- αγορά. Αυτή ήταν η πρώτη ερώτηση, γιατί αναφερθήκαμε μόνο σε δυσκολίες που θα έχει, στο πώς θα πρέπει να ανταγωνιστεί τον ΦΠΑ, γιατί στην Ευρώπη ισχύει το ίδιο.

Επίσης, κατάλαβα ότι θα πρέπει να επιδοτούμε τα ΕΛΤΑ για καταστήματα που έχουν ανοίξει στην επαρχία πρώην υπουργοί -για λόγους πολιτικούς, πιθανόν- και που, ενδεχομένως, αυτή τη στιγμή, αυτά να μην είναι βιώσιμα. Αυτό κατάλαβα από την ομιλία σας!..

Τρίτον, είπαμε για τον ΦΠΑ, δε μπορούμε να τον πειράξουμε, δεν τον πειράζει ούτε η υπόλοιπη Ευρώπη.

Στην υπόλοιπη Ευρώπη, σε κάποιες περιπτώσεις, περιορίζουν την καθολική υπηρεσία στην κατηγορία των αποστολών που θέλουν να εξυπηρετήσουν σε όλο το έθνος, το αντίστοιχο σε κάθε χώρα, δηλαδή στις μοναδιαίες αποστολές. Με αυτόν τον τρόπο, ουσιαστικά, οι υπόλοιπες υπηρεσίες, που, κυρίως, αφορούν μαζικές αποστολές, δεν εξαιρούνται από τον ΦΠΑ και υπάρχει ελεύθερος ανταγωνισμός. Γιατί δε μπορούμε να κάνουμε κι εμείς το ίδιο, εδώ;

Τέλος, δεδομένου ότι θα υπάρχει το αντικίνητρο του ΦΠΑ, η επιδότηση στον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας για την καθολική υπηρεσία, για τον ΦΠΑ, γιατί να λαμβάνει και έξτρα επιδότηση;

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Ξεκινώντας από μία δική μου άποψη, δεν είναι σωστό να μιλάει κάποιος για επιδότηση, αλλά για αποζημίωση – και το λέω αυτό, γιατί οι λέξεις, καμιά φορά, έχουν σημασία!

Οι “επιδοτήσεις” είναι μια λέξη που, στην Ελλάδα, είναι φορτισμένη, δικαίως μερικές φορές, αλλά δεν πρόκειται περί αυτού. Με την ίδια λογική, θα μπορούσε κάποιος να πει ότι επιδοτείται ο ΟΤΕ για να έχει τηλέφωνο ο κάθε Έλληνας πολίτης. Δεν είναι επιδότηση· είναι αποζημίωση του κόστους, πώς να το κάνουμε;

Όσον αφορά το θέμα του ΦΠΑ, σας είπα ότι, φυσικά, είναι κάτι το οποίο δεν έχει λυθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Σε ελληνικό επίπεδο, έτσι κι αλλιώς, αυτό είναι αρμοδιότητα του Υπουργείου Οικονομικών. Δεν υπήρχε περίπτωση να λύσουμε το θέμα του ΦΠΑ -γιατί είναι αρκετά πολύπλοκο, όχι μόνο για το ταχυδρομείο, αλλά συνολικότερα- μέσα από τον νόμο για την ταχυδρομική αγορά.

Αν δεν καταλήξει δε η συζήτηση σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τότε -και, βεβαίως, δε μπορώ να ξέρω τους σχεδιασμούς του Υπουργείου Οικονομικών- δεν έχει κανένα νόημα να λέμε ότι θα το κάνουμε “έτσι”, ή θα το κάνουμε “αλλιώς”. Είμαι βέβαιος ότι, όταν τα πράγματα καταστούν ώριμα, το ίδιο το Υπουργείο Οικονομικών θα θελήσει, μέσα

από μια ουσιαστική διαβούλευση και με τις δυνάμεις της αγοράς, να το ρυθμίσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Είναι ενδιαφέρουσα η πρώτη ερώτηση, αλλά πιστεύετε ότι, πραγματικά, δεν είστε αρμοδιότερος εσείς από εμένα να την απαντήσετε; Να σας πω γιατί;... Ξέρω πολύ καλά ότι η ACS είναι έτοιμη, σε πολύ μεγάλο -αν όχι σε ολοκληρωτικό- βαθμό, να δραστηριοποιηθεί στην ταχυδρομική αγορά, πέραν του αποκλειστικού τομέα, δηλαδή όταν θα απελευθερωθεί η αγορά σε όλη τη χώρα.

Τα δικά σας κίνητρα, αν δεν υπάρχουν, φαντάζομαι ότι είναι τα θεμιτά κίνητρα τα οποία ισχύουν για οποιαδήποτε ιδιωτική επιχείρηση. Φαντάζομαι ότι θα πρέπει, κατ' αναλογία τουλάχιστον, να ισχύουν και για τους υπόλοιπους παρόχους που θα ήθελαν να δραστηριοποιηθούν σε αυτή την αγορά.

Εκτός αν κάτι “κάνω”!...

ΓΕΩΡΓΑΝΤΖΗΣ Α.: Εμείς, στην παρουσίαση, αναφέραμε ότι είναι εξαιρετικά δύσκολο, ακόμα και για μας, που είμαστε στημένοι και κάνουμε μία παρεμφερή -είναι πολύ κοντινή η μία με την άλλη- δουλειά, να μπορέσουμε να είμαστε ένας νέος πάροχος σε αυτήν την αγορά, γιατί υπάρχουν ένα σωρό αντικίνητρα, τα οποία και ανέφερα. Εκτός από εμάς, ποιος άλλος θα έρθει να το κάνει; Για πείτε μου!...

Εμείς, όταν έχουμε όλα αυτά τα αντικίνητρα, θεωρώ ότι θα είναι πολύ δύσκολο να το κάνουμε. Πώς θα απελευθερωθεί αυτή η αγορά; Πάλι δε θα οδηγηθούμε σε απελευθέρωση, θα είμαστε απελευθερωμένοι στα χαρτιά. Όπως είπε και ένας ομιλητής από την TNT, στην πράξη, πραγματική απελευθέρωση έχουμε μόνο σε λίγες χώρες. Εμείς θέλουμε να έχουμε μονοπώλιο ή απελευθέρωση;

Δεν έχουμε ακούσει πώς θα το πετύχουμε!...

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Ως προς το τελευταίο, νομίζω ότι απάντησα.

Όσον αφορά ένα καλό κίνητρο, πράγμα το οποίο νομίζω ότι είναι γνωστό και στην αγορά, άλλωστε, η εμπειρία -αν δεν κάνω λάθος- έχει δείξει ότι, όπου απελευθερώθηκε η ταχυδρομική αγορά, ακόμα και στις χώρες που εσείς λέτε -ή και κάποιοι άλλοι λένε- ότι δεν ήταν πρακτικά πλήρης η απελευθέρωση, αλλά εν μέρει, το επιστολικό έργο του incumbent, του βασικού φορέα, με τη σημαντική ισχύ στην αγορά, μειώθηκε -την πρώτη χρονιά- κατά περίπου 40%, αν δεν απατώμαι.

Μου είναι προφανές -και ελπίζω πως είναι σε όλους- ότι αυτό το 40% δεν είναι γράμματα τα οποία σταμάτησαν να αποστέλλονται· μάλλον πρόκειται για κομμάτι της αγοράς το οποίο πήγε -για να χρησιμοποιήσω, πάλι, τηλεπικοινωνιακό όρο- στους εναλλακτικούς ταχυδρομικούς παρόχους.

Θεωρώ ότι αυτό ήταν αρκετά καλό κίνητρο, για να μπορέσει κάποιος να δραστηριοποιηθεί σε μια τέτοια αγορά.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πολύ.

Εάν δεν υπάρχουν άλλες ερωτήσεις, ευχαριστούμε, κύριε Κάτσικα.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Ευχαριστώ κι εγώ πάρα πολύ.

Βεβαίως, επειδή η συζήτηση είναι ενδιαφέρουσα και ξέρετε ότι η διαβούλευση που κάναμε ήταν ουσιαστική και θέλω να συνεχίσει να είναι ουσιαστική, ξέρετε ότι είμαι στη διάθεση όλων των παραγόντων της αγοράς για οποιαδήποτε συζήτηση, όχι μόνο δημόσια, αλλά και -δεν εννοώ ιδιωτική- κατ' ιδίαν.

Ευχαριστώ πάρα πολύ.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συντονιστής: Εμείς ευχαριστούμε.

Ο έτερος σημαντικός εκπρόσωπος του δημοσίου τομέα σε αυτήν την ενότητα είναι ο Δρ. Πόλυς Μιχαηλίδης, Επίτροπος Ρυθμίσεως

Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Κύπρου, στον οποίο δίνω τον λόγο αμέσως.

Δρ. ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ Π.: Αγαπητέ και φίλε Πρόεδρε της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, αγαπητοί προσκεκλημένοι, κυρίες και κύριοι, καλημέρα σας κι από εμένα.

Είναι, όντως, μεγάλη χαρά μου που είμαι σήμερα μαζί σας, ερχόμενος από την Κύπρο. Γι' αυτό, ευχαριστώ ιδιαίτερα τον φίλο Πρόεδρο της Ελληνικής Επιτροπής για την ευγενή πρόσκλησή του να λάβω μέρος στην Ημερίδα σας.

Η συμμετοχή μου, εδώ, αποτελεί, προφανώς, συνέχεια της πολύ στενής συνεργασίας που έχει καθιερωθεί, πρόσφατα, μεταξύ του γραφείου μου, του Γραφείου του Επιτρόπου Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Κύπρου και της ΕΕΤΤ.

Απόδειξη αυτής της συνεργασίας αποτελεί και το 1^ο Συνέδριο “Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών & Ταχυδρομείων”, που συνδιοργανώθηκε μεταξύ μας, στις 3 και 4 Μαρτίου, πριν από πέντε περίπου εβδομάδες, στη Λευκωσία και, μάλιστα, με πλήρη επιτυχία!

Το συνέδριο αυτό, έχουμε συμφωνήσει και φιλοδοξούμε να καθιερωθεί ως διαχρονικός πανελλήνιος θεσμός μεταξύ των Ρυθμιστικών Αρχών Κύπρου και Ελλάδας και θα οργανώνεται, ως εκ τούτου, εκ περιτροπής, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Κύπρο.

Τώρα, λίγα λόγια για το θέμα μας, “ταχυδρομικές υπηρεσίες και ανταγωνισμός: ευκαιρίες και στρατηγικές ανάπτυξης”.

Θα αρχίσω περιγράφοντας εν συντομία την παρούσα κατάσταση που επικρατεί στα ταχυδρομικά πράγματα της Κύπρου.

Το ΓΕΡΗΕΤ, το γραφείο μας, το Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών & Ταχυδρομείων Κύπρου, έχει αδειοδοτήσει τον παροχέα καθολικής υπηρεσίας, που είναι το Τμήμα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Συγκοινωνιών & Έργων της

Κυπριακής Δημοκρατίας, καθώς και εννέα εταιρίες που προσφέρουν διεθνείς ταχυμεταφορές, δώδεκα εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες τοπικών ταχυμεταφορών και τρεις εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες ταχυδρομικών θυρίδων, δηλαδή 25 -στο σύνολο- εταιρίες ή επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία που έχουμε στη διάθεσή μας, ο συνολικός κύκλος εργασιών του τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Κύπρο ανήλθε, το 2009, στα 60, περίπου, εκατομμύρια ευρώ, σημειώνοντας αύξηση, περίπου, 2% σε σχέση με το 2008.

Κατά το πρώτο εξάμηνο του 2010, ο συνολικός κύκλος εργασιών έφτασε, περίπου, στα 30 εκατομμύρια ευρώ, ο οποίος, σε σύγκριση με το πρώτο εξάμηνο του 2009, παρουσίασε αύξηση της τάξης του 7%.

Κυρίαρχο μερίδιο στην αγορά, από πλευράς εσόδων, κατέχει ο παροχέας καθολικής υπηρεσίας, δηλαδή το δημόσιο ταχυδρομείο, το κρατικό ταχυδρομείο όπως λέμε στην Κύπρο, με μερίδιο, περίπου, 51% της συνολικής ταχυδρομικής αγοράς, από το οποίο, περίπου, 45% αφορά την καθολική υπηρεσία, η οποία, όπως γνωρίζουμε, θα “ελευθεροποιηθεί” από την 01^η Ιανουαρίου 2013.

Το υπόλοιπο ποσοστό της αγοράς, δηλαδή το 49%, αφορά ιδιωτικούς παροχείς, που δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς γενικής εξουσιοδότησης.

Ο τομέας των διεθνών ταχυμεταφορών κατέχει μερίδιο επί του συνόλου της αγοράς, της τάξης του 36%, ενώ οι τοπικοί ταχυμεταφορείς περιορίζονται στο 13%, περίπου.

Ποια είναι, λοιπόν, με βάση τα πιο πάνω και τα όσα ανάλογα συμβαίνουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η στρατηγική ανάπτυξη του τομέα των ταχυδρομείων στην Κύπρο;

Θα προσπαθήσω να απαντήσω στα επόμενα λίγα λεπτά...

Το ΓΕΡΗΕΤ, το γραφείο μας, ανταποκρινόμενο στις νέες προκλήσεις που θα αντιμετωπίσει ο τομέας στο άμεσο μέλλον, έχει εκπονήσει μεσοπρόθεσμο σχέδιο στρατηγικής δράσης σχετικά με τη

ρύθμιση της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών, με στόχο να επιτευχθεί μία ομαλή μετάβαση της μονοπωλιακής κατάστασης που υπάρχει σήμερα, σε ένα σημαντικό μέρος της αγοράς, σε ένα πλήρως φιλελευθεροποιημένο περιβάλλον.

Κύριος στόχος της στρατηγικής δράσης, η οποία έχει αρχίσει να υλοποιείται από το 2010, είναι η ανάπτυξη της αγοράς και η προστασία του καταναλωτή. Τα πιο σημαντικά έργα και οι δραστηριότητες που απορρέουν από το εν λόγω έγγραφο στρατηγικής είναι, εν συντομία:

Είναι το πρώτο έργο του Γραφείου μας, που αφορά τη μεταφορά στην εθνική νομοθεσία της 3^{ης} Κοινοτικής Οδηγίας με στόχο να υπάρχει, από την 01^η Ιανουαρίου 2013, η αναγκαία ρυθμιστική βεβαιότητα και ασφάλεια προς τους παροχείς και τους καταναλωτές.

Ήδη, το ΓΕΡΗΕΤ έχει προβεί σε δημόσια διαβούλευση σχετικά με την τροποποίηση του νόμου και, προς το παρόν, βρίσκεται σε εξέλιξη η αξιολόγηση των σχολίων που έχουμε πάρει σχετικά με την προτεινόμενη τροποποίηση.

Η εφαρμογή της εν λόγω Οδηγίας αποσκοπεί στην πλήρη “ελευθεροποίηση” της αγοράς με ταυτόχρονη διασφάλιση της καθολικής υπηρεσίας, καθώς και η προστασία του καταναλωτή σε όλο το φάσμα των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ως εκ τούτου, η μεταβατική περίοδος, μέχρι το τέλος του 2012, θα πρέπει να αξιοποιηθεί, έτσι ώστε να δημιουργηθούν οι κατάλληλες προϋποθέσεις λειτουργίας του ελεύθερου ανταγωνισμού αλλά και η αναδιοργάνωση του παροχέα καθολικής υπηρεσίας, με στόχο να ανταποκριθεί με επάρκεια στις υποχρεώσεις του.

Εξίσου σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση αυτή, είναι και η εισαγωγή συγκεκριμένης διαδικασίας για επιβολή υποχρέωσης πρόσβασης στο δίκτυο του παροχέα καθολικής υπηρεσίας από άλλους ενδιαφερόμενους παροχείς.

Το δεύτερο έργο του Γραφείου μας είναι η “αναϊσορρόπηση” των τελών του παροχέα καθολικής υπηρεσίας ώστε, από την μια, να αντικατοπτρίζουν το κόστος και, από την άλλη, να αποτρέπουν τυχόν σταυροειδείς επιδοτήσεις.

Λόγω της ανεπάρκειας των οικονομικών και κοστολογικών στοιχείων, για τα έτη 2007 και 2008, που έχει καταθέσει μέχρι σήμερα ο παροχέας καθολικής υπηρεσίας (το δημόσιο ταχυδρομείο), το Γραφείο μας δεν είχε άλλη επιλογή από το να προχωρήσει στη δημιουργία κοστολογικού συστήματος – μοντέλου, βάσει του οποίου εξομοιώνεται το κόστος παροχής υπηρεσιών από την πλευρά του καθολικού παροχέα!

Το εν λόγω σύστημα, το οποίο έχει εκπονηθεί με τη βοήθεια εξωτερικών συμβούλων, παρέχει πλήρη, ολοκληρωμένη, διαφανή και τεκμηριωμένη πληροφόρηση για το κόστος της κάθε υπηρεσίας που παρέχει ο παροχέας καθολικής υπηρεσίας.

Τα αποτελέσματα του μοντέλου θα αποτελέσουν τη βάση για τροποποίηση του υφιστάμενου τιμολογίου που διατηρεί, σήμερα, το τμήμα ταχυδρομικών υπηρεσιών και που είναι, όπως ανέφερα, ο καθολικός παροχέας.

Η σχετική διαδικασία έχει, ήδη, ξεκινήσει με δημόσια διαβούλευση και θα συμπληρωθεί στις 18 Απριλίου, την προσευχή Δευτέρα.

Επίσης, πολύ σημαντικός άξονας δράσης του Γραφείου μας είναι και η προστασία του καταναλωτή, η οποία εκφράζεται με δύο ενέργειες:

Πρώτον, με την εισαγωγή διαδικασιών βάσει του προτύπου 14012, το οποίο καθορίζει τις αρχές που αφορούν τον χειρισμό παραπόνων για ταχυδρομικές υπηρεσίες, καθώς επίσης τις αποζημιώσεις και την αποκατάσταση.

Οι αρχές οι οποίες θα επιβληθούν από το πρότυπο είναι, μεταξύ άλλων, η αρχή της διαφάνειας, της προσβασιμότητας, της αντικειμενικότητας και της εμπιστευτικότητας.

Δεύτερη σημαντική ενέργεια, από το Γραφείο μας, είναι η τυποποίηση της σχέσης των καταναλωτών με τους παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών, που στηρίζεται, βασικά, στα εξής, τρία πράγματα:

Πρώτον, στη δημιουργία χάρτη υποχρεώσεων προς τους χρήστες και καταναλωτές. Στον χάρτη αυτόν, θα περιλαμβάνεται η ελάχιστη πληροφόρηση, που πρέπει να δημοσιεύεται για να είναι ο κάθε χρήστης ενήμερος των τεχνικών, ποσοτικών και ποιοτικών χαρακτηριστικών της κάθε υπηρεσίας.

Δεύτερον, στην εφαρμογή ενός ενιαίου συνοδευτικού δελτίου ταχυμεταφοράς.

Τρίτον, στον καθορισμό ενός ελάχιστου περιεχομένου κατά τη σύναψη ατομικής σύμβασης με τους χρήστες.

Στα πλαίσια του σχεδίου στρατηγικής ρύθμισης των ταχυδρομικών υπηρεσιών μέχρι το τέλος του 2012, το ΓΕΡΗΕΤ προχώρησε, επίσης, στη διεξαγωγή σχετικής έρευνας, συγκεκριμένα τον περασμένη Γενάρη, με σκοπό να εκτιμήσει, να αξιολογήσει τον βαθμό ικανοποίησης των καταναλωτών σε σχέση με την προσφερόμενη καθολική υπηρεσία, τη διαχείριση παραπόνων και, ακόμη, το βαθμό ικανοποίησης του περιεχομένου της καθολικής υπηρεσίας.

Η έρευνα αυτή, η οποία κάλυψε τόσο τις επιχειρήσεις όσο και τους καταναλωτές, έφερε στο “φως” πολύ σημαντικά στοιχεία, τα οποία θα αξιοποιηθούν -πολύ σύντομα- από το Γραφείο μας, για τον σχεδιασμό των επόμενων δράσεων του.

Κλείνοντας αυτήν τη σύντομη αναφορά μου στα έργα και τις δράσεις του Γραφείου μας για το εγγύς μέλλον, θα ήθελα να τονίσω ότι πρωταρχικός στόχος μας είναι η εμπέδωση του ανταγωνισμού στην κυπριακή αγορά, η διατήρηση αλλά και η περαιτέρω ανάπτυξη της εύρυθμης λειτουργίας αυτής της αγοράς, προφανώς προς όφελος του κοινωνικού συνόλου, τέλος δε και κατ’ επέκταση η προστασία του

καταναλωτή, προστασία η οποία θα πρέπει να είναι δυναμική, ώστε να συμβαδίζει με τις συνθήκες και τις εξελίξεις που διαμορφώνουν τη λειτουργία της αγοράς, καθώς επίσης για να προσφέρει το τρίπτυχο "περισσότερες επιλογές - ποιοτικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες - προσιτές τιμές"!

Κυρίες και κύριοι, τελειώνοντας, εύχομαι κάθε επιτυχία στις εργασίες αυτής της Ημερίδας και θα ήμουν πραγματικά ευγνώμων προς τον αγαπητό και φίλο Πρόεδρο της ΕΕΤΤ, εάν, κάποια στιγμή, προσεχώς, μας διαβιβάσει τα πορίσματα αυτής της Ημερίδας, ώστε να τα μελετήσουμε, να δούμε τους προβληματισμούς οι οποίοι υπάρχουν, τις όποιες δυνατότητες απάντησης εις τα προβλήματα αυτά, για να αντλήσουμε κι εμείς πείρα από τη δική σας!

Ευχαριστώ πολύ.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε κι εμείς τον Δρ. Μιχαηλίδη.

Είχαμε την προσδοκία ότι θα έχουμε μαζί μας δύο εκπροσώπους του ιδιωτικού τομέα, να μας μιλήσουν για στρατηγικές ανάπτυξης κάτω από τις περιστάσεις της τεχνολογικής πραγματικότητας και της σημερινής κρίσης.

Δυστυχώς, με ενημερώνουν ότι ο κύριος Ζηλιασκόπουλος, από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ, δε θα μπορέσει να είναι μαζί μας, γιατί, επειγόντως, χρειάστηκε να είναι με τον Υπουργό.

Έχουμε, όμως, τον Δρ. Βασιλόπουλο μαζί μας, ο οποίος είναι από την DHL ΕΛΛΑΣ, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Διευθυντής Μηχανογράφησης και Περιβάλλοντος, ο οποίος θα μας μιλήσει για τις στρατηγικές ανάπτυξης της εταιρίας.

Έχετε το λόγο...

Δρ. ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ Τ.: Θα σας καλημερίσω κι εγώ, κύριε Πρόεδρε.

Ευχαριστώ για την πρόσκληση.

Θα προσπαθήσω, μέσα στο επόμενο τέταρτο, να αναλύσω το πώς θα μπορέσουμε να σχεδιάσουμε τη στρατηγική, σεβόμενος τον τίτλο της Ενότητας.

Το θέμα μου θα είναι ο σχεδιασμός στρατηγικής ανάπτυξης και οι ευκαιρίες.

Η DHL είναι μέλος της εταιρίας DEUTSCHE POST. Είμαστε ένα δίκτυο μεταφορών σε 220 χώρες. Έχουμε γύρω στις 250.000 υπαλλήλους και, το 2010, ο Όμιλος έκανε τζίρο γύρω στα 51 δις ευρώ. Περισσότερες πληροφορίες στο site “www.dp-dhl.com” (Deutsche Post DHL).

Πώς προσεγγίζουμε, πώς σχεδιάζουμε και ποια είναι η μεθοδολογία για να σχεδιάσουμε μια στρατηγική; Θα “πιασώ” από την ομιλία και την πρώτη παρέμβαση του κυρίου Κάτσικα...

Ας σκεφτούμε, όχι το 2033· ίσως θα ήταν καλό να έχουμε υπ’ όψιν την επόμενη δεκαετία... Θα δούμε, λιγάκι πιο τεκνοκρατικά, πώς θα προσεγγίσουμε τον σχεδιασμό στρατηγικής, βλέποντας πώς θα είναι ο κόσμος, πώς θα είναι οι πελάτες και πώς θα είναι ο χώρος μας (logistics).

Με μια γρήγορη ματιά στον κόσμο, δηλαδή αναλύοντας τον κόσμο, πρέπει να μελετήσουμε τα θέματα της ενέργειας.

Το πετρέλαιο θα είναι πάντα εκεί. Η τιμή του θα πολλαπλασιαστεί. Σκεφτείτε, σήμερα, είναι στα 100, στην επόμενη δεκαετία θα είναι 300.

Η πυρηνική ενέργεια είναι ένα μεταβατικό στάδιο. Βέβαια, μετά τα προβλήματα της Ιαπωνίας, δεν ξέρω κατά πόσο θα είναι μεταβατικό στάδιο· σίγουρα, οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας είναι αυτές που, κάποια στιγμή, θα εμφανιστούν και θα δώσουν νέα δυναμική.

Θέματα πρώτης ύλης και φυσικές ύλες... Εκεί θα παραμείνει πάντα ένας μικρός αριθμός ανθρώπων ή γκρουπ συμφερόντων, που θα εκμεταλλεύονται τις πρώτες ύλες και αυτοί θα έχουν τη δύναμη. Δεν αλλάζει τίποτα σε σχέση με σήμερα, δηλαδή.

Κλιματολογικά θέματα... Θα σκεφτούμε και θα συζητούμε για “green revolution” (“πράσινη επανάσταση”). Θα έχουμε νέους και παλιούς “παίκτες”, που θα βρίσκονται σε έναν παγκοσμιοποιημένο χώρο.

Θέματα της οικονομικής κρίσης...

Αυτό το φαινόμενο θα υπάρξει, αλλά σίγουρα, κάποια στιγμή, θα τελειώσει. Αυτό θα σηματοδοτήσει και το τέλος του “προτεξιοτισμού”, με ό,τι σημαίνει αυτό παραπέρα.

Τεχνολογική ανάπτυξη... Το θέμα εδώ είναι “always on”, πάντα θα είμαστε στο δίκτυο. Η τεχνολογική ανάπτυξη, στην ουσία, είναι ο φορέας ο οποίος θα υποστηρίξει και τις νέες στρατηγικές που, σύντομα, θα εμφανιστούν.

Κοινωνικές συνθήκες... Θα έχουμε ανισότητες που θα συνεχίζουν να αυξάνονται. Ασφάλεια, τρομοκρατικές ενέργειες και επιδημίες δε φαίνονται να επηρεάζουν, ιδιαίτερα, τον χώρο.

Να δούμε τι θα κάνουν οι πελάτες... Θα έχουμε νέες αιτήσεις, νέες συμπεριφορές και νέες δυνατότητες. Οι πελάτες θα επηρεαστούν, κυρίως, από τις κλιματολογικές αξίες. Πάντα θα έχουμε την ηθική και υποσυνείδητη ερώτηση του πελάτη, αν θα αγοράσει “green” προϊόν ή όχι. Πάντα η τιμή θα είναι αυτή που θα νικάει τη συνείδηση και πάντα η τιμή θα είναι αυτή που θα είναι το κριτήριο της απόφασης!

Οπωσδήποτε, μη γελιόμαστε, δε θα μπορέσουμε να αποφύγουμε, και στα επόμενα χρόνια, τα “κομφόρ” και τα “λουξ”. Έτσι, θα συνεχίζουμε να κυκλοφορούμε με το αυτοκίνητο.

Νέες τεχνολογίες... Είναι, εκεί, ένα μεγάλο σημείο, το οποίο θα υποστηρίξει όλες αυτές τις αλλαγές. Επιγραμματικά, σας λέω, σχεδιάζονται και βγαίνουν “integrated smart agents”, μικρά προγραμματάκια που υπάρχουν στους υπολογιστές και τα οποία αναγνωρίζουν τις συμπεριφορές μας και είναι αυτά που αποφασίζουν, εν μέρει, το τι θα θέλαμε να δούμε ή να ακούσουμε κατά τη διάρκεια της ημέρας.

Όλα θα είναι σε προσωποποιημένο επίπεδο. Βέβαια, η επικοινωνία ανθρώπου με άνθρωπο πάντα θα υπάρχει. Δεν υπάρχει περίπτωση να αντικατασταθεί. Ίσως με αυτοματοποιημένες διαδικασίες (automated processes), να έχουμε επικοινωνία ανθρώπου μηχανής.

Οπωσδήποτε, ηλεκτρονικό εμπόριο... Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι αυτό το οποίο θα δώσει και τα σημάδια της διαφοροποίησης. Θα έχουμε διαφορά στο πώς συζητάμε και αναλύουμε τις πωλήσεις. Δε θα μιλάμε για “best sellers”, αλλά για “instant best sellers”. Αυτό είναι σημαντικό. Θα πρέπει να είμαστε έτοιμοι, τα προϊόντα μας να κριτικάρονται ανά δευτερόλεπτο, και όχι μια φορά το εξάμηνο ή το χρόνο.

Οπωσδήποτε, πρέπει να σεβαστούμε τους bloggers. Η δύναμή τους είναι πολύ μεγάλη και θα τη βλέπουμε ολοένα και περισσότερο.

Τι θα γίνει στον χώρο μας;

Βέβαια, υπάρχουν οι παράμετροι... Κλιματικές συνθήκες, αξίες και, όπως θα δούμε, το “green” που συζητάγαμε, η “πράσινη ανάπτυξη”, που είμαστε σε πολύ δύσκολη θέση να υποστηρίξουμε. Αυτές οι παράμετροι και κάποια άλλα θέματα ίσως να οδηγήσουν τις εταιρίες να σκέφτονται διαφορετικά. Αρχίζει μια εποχή -οι φίλοι μας οι Γερμανοί τη λένε “cooperative age”- τουλάχιστον για “green business”.

Παρατηρείται το φαινόμενο να φτάσουμε σε ένα βουνό και να ανεβαίνουν τέσσερα αυτοκίνητα διαφορετικών εταιριών και το κάθε αυτοκίνητο να έχει από ένα πακετάκι. Να σκεφτούμε λιγάκι!... Οπότε, είναι θέματα προς συζήτηση.

Το σύστημα των μεταφορών, οπωσδήποτε, το ξέρουμε. Δε θα μείνω εδώ πολύ, είναι διαθέσιμη η παρουσίαση, μπορούμε να την αναλύσουμε. Όπως είπαμε, οι συμπεριφορές και οι συνθήκες συνέχεια αλλάζουν· όχι μόνο αλλάζουν, αλλά γίνονται ολοένα και περισσότερο εξαρτώμενες του χρόνου, οπότε αυτό είναι βασικό.

Τα μοντέλα που χρησιμοποιούμε για να σχεδιάσουμε ό,τι έχουμε μελετήσει, να τα εφαρμόσουμε στο χώρο των μεταφορών. Είναι το "trip generation", το "route choice", το "revenue and cost model" και όλα αυτά. Αυτά τα μοντέλα είναι που θα μας επιτρέψουν να μετατρέψουμε ένα γραμμικό σύστημα εφοδιαστικής αλυσίδας, σήμερα, σε ένα δυναμικό.

Οπωσδήποτε, μιλήσαμε για την τεχνολογία και το internet, εκεί όπου έχουμε τη σύγκλιση του δικτύου μεταφορών με τα δίκτυα των πληροφοριών και, ήδη, σήμερα έχουμε διασυνδέσεις ολοκληρωμένων ERP συστημάτων εταιριών, ηλεκτρονικές παραγγελιοληψίες, ηλεκτρονικά τιμολόγια, ηλεκτρονικές πληρωμές. Είναι εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούμε για να υποστηρίξουμε το τι θα μας έρθει αμέσως επόμενα.

Τόσο ο κύριος Κάτσικας όσο οι προηγούμενοι συνομιλητές μίλησαν για τη στρατηγική, η οποία πρέπει να βασιστεί στο internet και στις νέες τεχνολογίες. Εν τάξει, θα σας πω ότι, σήμερα, η DHL έχει ολοκληρωμένη πλατφόρμα να υποστηρίξει αυτές τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Το κριτήριο διαβάθμισης των λύσεων αυτών, σήμερα, είναι ο όγκος. Αν έχουμε λίγο όγκο μεταφερόμενου υλικού, η εφαρμογή θα μπορούσε να ήταν λίγο πιο light, ενώ αν έχουμε μια ολόκληρη επιχείρηση που έχει ενσωματωμένο το σύστημα μεταφορών μέσα στο σύστημα παραγωγής της, στο ERP, θα είχαμε άλλες λύσεις, πολύ πιο ανεπτυγμένες τεχνολογικά.

Οι κατηγορίες που μπορούμε, λοιπόν, να προσδιορίσουμε τις λύσεις αυτές είναι web-based solutions, PC-based, βάση σε PC, επιπλέον λύσεις διασύνδεσης των διαφόρων δικτύων, θα έλεγα εγώ, γιατί μην ξεχνάμε ότι πάντα βρισκόμαστε σε ένα σύστημα δικτύου και, όταν θέλουμε να συνεργαστούμε, πρέπει να συνεργαστούν τα δίκτυα αυτά – και όχι ως τερματικό μέρος ενός δικτύου.

Η βάση και η θεωρία μας είναι ένα web-transactional portal, ένα συγκεντρωτικό, ένα σημείο πρόσβασης. Από το σημείο αυτό, μπορούμε

να έχουμε πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες οι οποίες, εν τάξει, είναι οι web-λύσεις, αυτές που μας επιτρέπουν, μέσω διαδικτύου, να μπορέσουμε να δημιουργήσουμε μία καινούργια αποστολή, να ψάξουμε τις πληροφορίες της αποστολής, να δώσουμε τις παραγγελίες, να δούμε τιμές, να δούμε πού βρίσκεται η αποστολή, όλα αυτά τα “καλούδια” τα οποία είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του δικτύου.

Το tracking να δούμε, την “ιχνηλασία”, για να το πούμε και ελληνικά. Μπορούμε να δούμε και σε εικόνα, και σε ηλεκτρονική μορφή την υπογραφή του παραλήπτη και το αποδεικτικό παραλαβής.

Διάφορες λύσεις... Το online shipping. Αυτή είναι πιο ελαφριά μορφή. Σε κόκκινο θα δείτε τη διαφοροποίηση από τις προηγούμενες. Δε χρειάζεται να έχουμε centralized mailroom και, οπωσδήποτε, μπορούμε να κάνουμε συναλλαγή με πιστωτική κάρτα.

Διαφοροποιημένες προσεγγίσεις, όπου εδώ μπορούμε να έχουμε special reports, τα οποία χρειάζονται για τη διαχείριση του μεταφορικού μας έργου. Επίσης, να “κατεβάσουμε” τις πληροφορίες τις οποίες και θα ενσωματώσουμε στα δικά μας συστήματα.

Εργαλεία τα οποία μπορούμε να δούμε και να μας ειδοποιούν αυτόματα, ανά πάσα στιγμή, όταν μια αποστολή έχει δημιουργηθεί ανά τον κόσμο, οπότε και μας δίνει ενημέρωση τύπου: «...*μια αποστολή ξεκίνησε στο δικό σας account από το Ρίο, είναι έτοιμη και προορίζεται για τη Βουλγαρία*». Επίσης, όχι μόνο notification, αλλά μπορούμε να δώσουμε και εντολή, εμείς.

Δίνουμε εντολή από τη South Africa, να φύγει μια αποστολή να πάει στην Αυστραλία και να χρεωθεί στον δικό μας λογαριασμό. Όλα αυτά, σαν τιμολόγηση, μπορούμε να τα δούμε σε e-billing format, σε ηλεκτρονική μορφή. Στην Ελλάδα δεν το έχουμε αυτό, το δουλεύουμε, ευελπιστούμε, τέλος του χρόνου με αρχές του επομένου, να το έχουμε, όπως συμβαίνει σε όλη την άλλη Ευρώπη.

Εδώ πρέπει να πούμε ότι, σε πολλές χώρες, ο δημόσιος τομέας απαιτήσε από τους συνεργάτες του να μη λαμβάνει τιμολόγια σε χαρτί. Η Δανία, η Σουηδία είπανε ένα πρωί: «...κύριοι, όποιος συνεργάζεται με το δημόσιο, όχι χαρτί», κάτι που το κάνει και η Ιταλία, οπότε θα πρέπει να είμαστε έτοιμοι να δώσουμε και το τιμολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή.

Οποσδήποτε, proof of delivery, απόδειξη παραλαβής, μορφή ψηφιακή. Ένας σταθμός εργασίας, πάντα χρειάζεται ένα σκάνερ, έναν εκτυπωτή και έναν θερμικό εκτυπωτή, για να προσδιορίσουμε και να διατηρήσουμε την ποιότητα των πληροφοριών.

Θα περάσω κάποια, λιγάκι γρήγορα, γιατί είναι άκρως τεχνολογικά.

Υπάρχουν τεχνοτροπίες, σήμερα, που μπορούν να διασυνδέσουν τα δύο δίκτυα. Αναφορικά λέω το XML TOOLKIT, το οποίο και δίνουμε στους συνεργάτες ή το παίρνουμε από τους συνεργάτες για να κάνουμε τις διασυνδέσεις.

“Εδώ”, έχουμε το τεχνικό μοντέλο το οποίο υποστηρίζει όλες αυτές τις ηλεκτρονικές ανταλλαγές πληροφοριών. Έχοντας ένα τέτοιο μοντέλο, τα Γερμανικά Ταχυδρομεία, στις 14 Ιουλίου, ανακοίνωσαν το “ηλεκτρονικό γράμμα”. Είναι η πρώτη εταιρία, αμέσως μετά, νομίζω, ακολούθησε και το Canadian Post, που προσφέρει το γράμμα, όπως το ξέρουμε, σε ηλεκτρονική μορφή. Το θεωρούμε ως το πιο innovative προϊόν μετά από 500 χρόνια λειτουργίας και έχουμε, για πρώτη φορά, ένα ηλεκτρονικό γράμμα το οποίο είναι πολύ πιο φθηνό, σε ηλεκτρονική μορφή, και τόσο γρήγορο όσο και ένα email.

Πιστεύουμε ότι το ηλεκτρονικό γράμμα -κι “εδώ” βλέπουμε τις αφίσες οι οποίες κυκλοφόρησαν στη Γερμανία- θα δώσει τουλάχιστον 60% μείωση στο κόστος και στον χρόνο διεκπεραίωσης διαδικασιών για τη λειτουργία του post.

Επίσης, έχουν έρθει σε συμφωνία με διάφορες εταιρίες, όπως AP και άλλες, ειδικά Γερμανικές – και τι κάνουν, για να δείτε και την εμβέλεια του θέματος.

Παραδείγματος χάριν, όλα τα payroll, οι αποδείξεις μισθοδοσίας, αυτή τη στιγμή, ούτε καν εκτυπώνονται· αποστέλλονται ηλεκτρονικά από το πρόγραμμα “Payrolls” στους εργαζόμενους. Το ίδιο ισχύει και για τις ασφαλιστικές εταιρίες.

Ένα ηλεκτρονικό γράμμα κοστίζει 55 σεντς. Βέβαια, αυτή τη στιγμή, δουλεύει για να δουλέψει. Παίρνεις έναν ειδικό κωδικό. Πρέπει να είσαι κάτοικος Γερμανίας. Πρέπει να έχεις κινητό τηλέφωνο σε έναν γερμανικό GSM Provider, γιατί διατηρούν το password μέσω δύο διαφορετικών δικτύων, από το internet και από το GSM. Μπορείτε να δείτε στη “διεύθυνση” “e-post.de” τις προδιαγραφές.

Αυτό το ψηφιακό γράμμα -τελειώνοντας εδώ- είναι μεν ψηφιακό, μπορεί να φτάσει σε ένα PC, από ένα PC σε ένα PC, αλλά έχει και υβριδική μορφή, μπορεί να εκτυπωθεί στο πλησιέστερο ταχυδρομικό σημείο ή κόμβο και να παραδοθεί σε χαρτί στον παραλήπτη.

Ευχαριστώ πάρα πολύ.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε.

Έχουμε, τώρα, την παρουσίαση κάποιων αποτελεσμάτων από μια μελέτη της ελληνικής αγοράς που έγινε για λογαριασμό της ΕΕΤΤ.

Πρώτα θα μας κάνει μια συνοπτική παρουσίαση ο κύριος Παπαβησσαρίων, Διευθυντής Ποσοτικής Έρευνας της Millward Brown.

ΠΑΠΑΒΗΣΣΑΡΙΩΝ Ι.: Ευχαριστώ πάρα πολύ για την εισαγωγή.

Καλησπέρα κι από εμένα και ευχαριστώ την ΕΕΤΤ για την τιμή που μου έκανε να παρουσιάσω, σήμερα, σε ένα τόσο μεγάλο κοινό, τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήγαμε για λογαριασμό της όσον αφορά την ταχυδρομική αγορά, σήμερα, στην Ελλάδα.

Πολύ γρήγορα, να σας πω τα εξής...

Η έρευνα είχε σαν βασικό σκοπό να προσπαθήσει να αποτυπώσει τη συμπεριφορά, τις συνήθειες αλλά και το επίπεδο ικανοποίησης που

έχουν είτε οι ιδιώτες είτε και οι επιχειρήσεις στην ελληνική αγορά από την ταχυδρομική αγορά, γενικότερα.

Η ταυτότητά της ήταν εκείνη της ποσοτικής έρευνας. Έγινε με τηλεφωνικές συνεντεύξεις μιας μέσης διάρκειας, περίπου, 20 λεπτών. Το δείγμα για τους ιδιώτες ήταν πλήρως αντιπροσωπευτικό και πανελλαδικό, τόσο σε ηπειρωτική και νησιωτική χώρα όσο και σε αστικές και αγροτικές περιοχές, ενώ για τις επιχειρήσεις απευθυνθήκαμε σε ένα δείγμα που αντιπροσωπεύει την ηπειρωτική χώρα και τις αστικές περιοχές.

Το μέγεθος των συνεντεύξεων που διεξήχθησαν ανά κοινό ήταν 1505 συνεντεύξεις σε ιδιώτες και 600 συνεντεύξεις σε επιχειρήσεις.

Ας περάσουμε, λοιπόν, στα κύρια ευρήματα και ας ξεκινήσουμε λέγοντας ότι, μπορεί να μιλάμε -και καλά κάνουμε, ίσως- για την καθολική υπηρεσία όλη μέρα, τελικά, όμως, στον κόσμο, ένας στους δύο τη γνωρίζει – και, ένας στους δύο τη γνωρίζει, αφού περιγράψουμε, κιόλας, ποια είναι!...

Άρα, το ποσοστό γνώσης της καθολικής υπηρεσίας στον κόσμο, αυτή τη στιγμή, δεν είναι “δυνατό”.

Ποιες υπηρεσίες των ΕΛΤΑ γνωρίζουν, αυθόρμητα, τα δύο κοινά; Και τα δύο κοινά μιλάνε, κατά κύριο λόγο, για την απλή αποστολή, την αποστολή πακέτου – δέματος και τις πληρωμές λογαριασμών. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες έχουν πολύ λιγότερες αυθόρμητες αναφορές.

Ας περάσουμε, λίγο, στο κομμάτι που έχει να κάνει με την παραλαβή. Πόσο συχνά παραλαμβάνουν ταχυδρομικά αντικείμενα στο χώρο τους, είτε είναι το σπίτι τους είτε είναι η επιχείρησή τους; Όσον αφορά τους ιδιώτες, αυτό είναι, περίπου, μια φορά την εβδομάδα, ενώ όσον αφορά τις επιχειρήσεις είναι, κατά μέσο όρο, τέσσερις φορές την εβδομάδα και, όπως βλέπετε, με πολύ υψηλά ποσοστά στο “κάθε μέρα” ή “κάθε 2 - 3 μέρες”, γύρω στο 67%.

Τι παρέλαβαν τους τελευταίους έξι μήνες;

Σαφέστατα, λογαριασμούς – ειπώθηκε και πριν από κάποιο συμμετέχοντα. Λογαριασμούς από ιδιωτικές επιχειρήσεις, από ΔΕΚΟ, από τέτοιου είδους ή μορφής εταιρίες. Όλοι έχουν παραλάβει τέτοιους λογαριασμούς.

Ενδιαφέρον, όμως, έχει ότι ένας στους δύο ιδιώτες λέει ότι έχει παραλάβει και προσωπική αλληλογραφία, τους τελευταίους έξι μήνες, όπως και ενημερωτικές επιστολές, φυλλάδια και καταλόγους (με ονοματεπώνυμο παραλήπτη)· στις επιχειρήσεις, 8 στις 10 αναφέρουν ότι έχουν πάρει λογαριασμούς, τιμολόγια από προμηθευτές και επιστολές, κάρτες και προσκλήσεις, ενώ 7 στις 10 (επιχειρήσεις) λένε ότι έχουν πάρει και ενημερωτικές επιστολές, καταλόγους, φυλλάδια (με ονοματεπώνυμο παραλήπτη).

Το πιο συχνό είδος ταχυδρομικών αντικειμένων που δηλώνουν ότι παραλαμβάνουν στο σπίτι οι ιδιώτες είναι, σαφέστατα, οι λογαριασμοί δημοσίων υπηρεσιών ή ιδιωτικών εταιριών, αλλά ακολουθούν οι συνδρομητικές εφημερίδες και τα περιοδικά, καθώς και η προσωπική αλληλογραφία· στις επιχειρήσεις, πάλι οι λογαριασμοί ιδιωτικών εταιριών ή δημοσίων επιχειρήσεων είναι το πιο συχνό είδος, ενώ ακολουθούν ενημερωτικές επιστολές, φυλλάδια (με ονοματεπώνυμο παραλήπτη), καθώς και συνδρομητικές εφημερίδες και περιοδικά.

Αξίζει να σταθούμε, λίγο, σε “αυτήν” τη διαφάνεια, η οποία, ουσιαστικά, μας λέει πόσο τοις εκατό των ιδιωτών παραλαμβάνουν ταχυδρομικά αντικείμενα και με άλλους ταχυδρομικούς παρόχους, σε ποσοστό 23%· σαφέστατα, όλοι παραλαμβάνουν από τα ΕΛΤΑ.

Όταν, όμως, δούμε τι γίνεται στις επιχειρήσεις, αυτό το 23% μετατρέπεται σε ένα 78%. Αυτό σημαίνει -για να μη δημιουργήσω κάποιες παρεξηγήσεις- ότι, έστω και ένα αντικείμενο να παραλαμβάνουν, σε πολύ αραιή μορφή, έχουν συμπεριληφθεί σε αυτό το ποσοστό.

Θα δούμε παρακάτω, στην αποστολή, τι δηλώνουν σαν αποκλειστική χρήση και με ποιους συνεργάζονται αποκλειστικά.

Επίσης, θέλαμε να καταλάβουμε, πόσα από αυτά που παραλαμβάνουν θεωρούν ότι είναι απαραίτητο να τα παραλάβουν την επόμενη μέρα από την ημερομηνία αποστολής τους. Το ενδιαφέρον είναι ότι, και οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις, λειτουργούν περίπου με τον ίδιο τρόπο. Δηλαδή, ένας στους δύο ιδιώτες και μία στις δύο επιχειρήσεις, περίπου, αναφέρουν ότι, είτε όλα είτε τα περισσότερα ταχυδρομικά αντικείμενα, δεν είναι απαραίτητο να τα παραλάβουν την επόμενη μέρα από την ημερομηνία αποστολής τους· είναι πολύ χαμηλό το ποσοστό που λέει ότι όλα είναι απαραίτητο να τα λάβουν την επόμενη μέρα της αποστολής τους.

Σε σχέση με το παρελθόν, τι έχει γίνει με την ποσότητα παραλαβής; Ποια είναι η αίσθησή τους; Έχει αλλάξει κάτι; Στους ιδιώτες, αυτό που εμφανίζεται εδώ είναι ότι έχει υπάρξει μια αύξηση της ποσότητας παραλαβής ταχυδρομικών αντικειμένων σε σχέση με το παρελθόν· στις επιχειρήσεις, το ποσοστό που δηλώνεται ότι έχει μειωθεί ή ότι έχει αυξηθεί είναι το ίδιο.

Ας περάσουμε, λίγο, στην αποστολή, που, ίσως, είναι και πιο ενδιαφέρουσα, γιατί είναι και πιο έντονη και η λειτουργία του κάθε ιδιώτη ή της κάθε επιχείρησης σαν πελάτη. Οι ιδιώτες, κατά μέσο όρο, στέλνουν μόνο μία φορά, περίπου, τον μήνα κάποιο ταχυδρομικό αντικείμενο· στις επιχειρήσεις, αυτό είναι, περίπου, μιάμιση φορά την εβδομάδα.

Αξιζει να σημειωθεί ότι, περίπου, 31% των ιδιωτών δε στέλνει τίποτα, ποτέ, ενώ υπάρχει και ένα πολύ “δυνατό” ποσοστό, 23%, που λέει ότι στέλνει πολύ σπάνια κάτι, κάποιο ταχυδρομικό αντικείμενο.

Τι έστειλαν τον τελευταίο μήνα; Ενδιαφέρον έχει ότι, στους ιδιώτες, 4 στους 10 μιλάνε για προσωπική αλληλογραφία, ενώ τα δέματα εσωτερικού και τα υπόλοιπα είδη είναι πολύ πιο χαμηλά· στις επιχειρήσεις, 4 στις 10 μιλάνε, κατά κύριο λόγο, για λογαριασμούς,

τιμολόγια που έχουν στείλει, καθώς και για δέματα εσωτερικού σε ένα δεύτερο επίπεδο.

Η πιο συχνή υπηρεσία “ΕΛΤΑ” που χρησιμοποιούν για τις αποστολές τους είναι, για τους ιδιώτες, η απλή αποστολή και, σε δεύτερο επίπεδο, η αποστολή συστημένου, ενώ η αποστολή express και η αποστολή express συστημένου έχουν πολύ χαμηλή συχνότητα χρήσης. Αντίστοιχα, στις επιχειρήσεις, η πιο συχνή υπηρεσία είναι η απλή αποστολή Β' προτεραιότητας και ακολουθεί η απλή αποστολή Α' προτεραιότητας.

“Εδώ”, νομίζω ότι, ίσως, είναι ένα από τα πιο ενδιαφέροντα slides που θα δείξω σήμερα...

Στο σύνολο των αποστολών που κάνουν οι ιδιώτες, το 90% γίνεται με τα ΕΛΤΑ. Υπάρχει, βέβαια, ένα 10% με 12%, που γίνεται με άλλους ταχυδρομικούς παρόχους. Αντίστοιχα, στις επιχειρήσεις, αυτό το 12% γίνεται 41% για τους άλλους ταχυδρομικούς παρόχους.

Όταν τους ρωτήσαμε να μας πούνε εάν υπάρχει κάποια αποκλειστική σχέση και ένας αποκλειστικός τρόπος που λειτουργούν, μόνο το 2% των ιδιωτών λέει ότι αποκλειστικά στέλνει με κάποιον άλλον πάροχο ό,τι έχει να στείλει, ενώ αυτό το ποσοστό γίνεται 13% στις επιχειρήσεις που αναφέρουν ότι χρησιμοποιούν αποκλειστικά κάποιον άλλον πάροχο για να κάνουν τις αποστολές τους.

Αντίστοιχα, το 50% των ιδιωτών λέει ότι χρησιμοποιεί αποκλειστικά τα ΕΛΤΑ και μόνο το 23% των επιχειρήσεων ότι χρησιμοποιεί αποκλειστικά τα ΕΛΤΑ.

Παράλληλα, όπως κάναμε για την παραλαβή, θέλαμε να μάθουμε τι ποσοστό των δύο κοινών μάς αναφέρει ότι τα περισσότερα ή όλα τα αντικείμενα που στέλνει δεν είναι απαραίτητο να παραδοθούν την επόμενη μέρα – και εδώ είναι αρκετά υψηλό το ποσοστό: 53% για τους ιδιώτες και 57% για τις επιχειρήσεις.

Στις επιχειρήσεις, επίσης, ρωτήσαμε, για πόσα από αυτά που στέλνουν είναι απαραίτητο να κάνει κάτι ο παραλήπτης την ίδια μέρα της αποστολής και το 22% των επιχειρήσεων -σχετικά χαμηλό ποσοστό- δηλώνει ότι για όλα ή για τα περισσότερα που στέλνει είναι απαραίτητο ο παραλήπτης να κάνει κάτι την ίδια μέρα.

Σε σχέση με το παρελθόν και όσο έχει να κάνει με την αποστολή, συνολικά, στους ιδιώτες δε φαίνεται να υπάρχει ιδιαίτερη μεταβολή, με εξαίρεση την απλή επιστολή -που να θυμίσω ότι είναι και η πιο συχνή υπηρεσία που χρησιμοποιούν- όπου υπάρχει μια μείωση. Στις επιχειρήσεις, όμως, είναι σαφής η μείωση σε σχέση με το παρελθόν στις αποστολές που κάνουν.

Για να δούμε για ποιους λόγους -συζητήθηκε και πιο πριν- συμβαίνει αυτό, στους ιδιώτες έχουν μπει, αρκετά έντονα, πλέον, οι εναλλακτικοί τρόποι επικοινωνίας, που έχουν να κάνουν με το internet, με το email κλπ. Στις επιχειρήσεις, όμως, ο λόγος που έχει υπάρξει μείωση των αποστολών σε σχέση με το παρελθόν, είναι γιατί μειώθηκε ο τζίρος, μειώθηκε η κίνηση, άρα -αντίστοιχα- μειώθηκαν και οι αποστολές.

Αξίζει, όμως, να πούμε ότι, εδώ, ακόμα, σε μικρότερα ποσοστά, εμφανίζονται και εναλλακτικοί τρόποι επικοινωνίας, που είναι το email ή το internet. Αρχίζουν και εμφανίζονται κι εδώ. Ίσως αυτό να είναι αποτέλεσμα και της οικονομικής κατάστασης της χώρας, γενικότερα, ώστε να βγαίνει σαν πρώτος λόγος η μείωση του τζίρου.

Ένα άλλο ενδιαφέρον, που έχει να κάνει με τις επιχειρήσεις, είναι τι δηλώνουν οι ίδιες -κατά μέσο όρο- ότι ξοδεύουν το μήνα με τα ΕΛΤΑ ή με τους άλλους παρόχους. Σαφέστατα, το κόστος που επενδύεται με τους άλλους παρόχους είναι πολύ πιο σημαντικό απ' ό,τι είναι με τα ΕΛΤΑ.

Πολύ γρήγορα, δύο πράγματα για τα καταστήματα ΕΛΤΑ, για τους ιδιώτες και μόνο. Εννέα στους δέκα χρησιμοποιούν τα καταστήματα. Υπάρχει, όμως, κι ένα 13% των ιδιωτών που χρησιμοποιεί τα

γραμματοκιβώτια ή τα ταχυδρομικά πρακτορεία για να κάνει τις αποστολές του. Η μέση συχνότητα επίσκεψης στα καταστήματα είναι μία φορά το μήνα, αλλά ο χρόνος αναμονής είναι περίπου 19 λεπτά, σαν μέσος όρος αναμονής που περιμένουν να εξυπηρετηθούν.

Περνώντας, τώρα, σε ένα άλλο -ίσως πάλι ενδιαφέρον- κομμάτι, που έχει να κάνει, γενικά, με τις τάσεις και τα επίπεδα ικανοποίησης αλλά και την εικόνα που έχουν, και οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις, για τα ΕΛΤΑ και για τους άλλους ταχυδρομικούς παρόχους, να κάνω μια μικρή εισαγωγή...

Συνήθως, μια απάντηση στην ερώτηση «...πόσο ικανοποιημένος είστε, συνολικά, από τα ΕΛΤΑ ή από τον Χ πάροχο;...», δε φτάνει για να αποτυπώσουμε έναν δείκτη ικανοποίησης και πιστότητας. Πρέπει να μάθουμε και κατά πόσον προτίθενται να συνεχίσουν να συνεργάζονται με τον πάροχο με τον οποίο συνεργάζονται και κατά πόσον προτίθενται, επίσης, να τον συστήσουν και σε κάποιον άλλον.

Άρα, από αυτές τις ερωτήσεις, βγαίνει ένας δείκτης που λέγεται “Δείκτης Ικανοποίησης & Πιστότητας”, που μπορεί να αποτυπώσει τη “συνολική ικανοποίηση” και αποτελείται από τους ανθρώπους που έχουν απαντήσει πολύ θετικά και στις τρεις ερωτήσεις: «...είμαι πολύ ικανοποιημένος, έχω υψηλή διάθεση σύστασης σε κάποιον τρίτο και υψηλή διάθεση να συνεχίσω να συνεργάζομαι».

Αυτός ο δείκτης, λοιπόν, για τα ΕΛΤΑ, στους ιδιώτες είναι στο 22%, στις επιχειρήσεις είναι στο 14% – και υπάρχει μια σαφής ένδειξη εδώ, αφού η ικανοποίηση από τα ΕΛΤΑ αλλά και η πιστότητα και διάθεση σύστασης προς τον άλλον είναι χαμηλότερη στις επιχειρήσεις από ό,τι είναι στους ιδιώτες.

Παράλληλα, έχοντας στη διάθεσή μας τη συνολική ικανοποίηση αλλά και τη διάθεση που εκφράζει ο καθένας να αλλάξει πάροχο, μπορούμε να κατηγοριοποιήσουμε και τους ιδιώτες και τις επιχειρήσεις σε τέσσερα βασικά τεταρτημόρια.

Τα πάνω δύο τεταρτημόρια δείχνουν ανθρώπους οι οποίοι δηλώνουν υψηλή ικανοποίηση· οι πιστοί είναι οι άνθρωποι οι οποίοι δε δηλώνουν διάθεση να αλλάξουν πάροχο, τη στιγμή που τους μιλήσαμε, ενώ οι κινητικοί είναι και ικανοποιημένοι αλλά και δηλώνουν διάθεση να αλλάξουν, κάτι που σημαίνει ότι μια καλύτερη προσφορά, στα δικά τους τα μάτια, μπορεί να τους δημιουργήσει μια κινητικότητα προς αλλαγή παρόχου.

Τα “άσχημα”, τα “κακά” τεταρτημόρια είναι τα κάτω. Τα κάτω τεταρτημόρια αποτελούνται από ανθρώπους που, συνολικά, έχουν χαμηλή ικανοποίηση από τον πάροκό τους· οι αδρανείς είναι οι άνθρωποι οι οποίοι δε δηλώνουν διάθεση αλλαγής, κατά κύριο λόγο γιατί δε βρίσκουν εναλλακτική, μάλλον, για να φύγουν από τον πάροχο με τον οποίο συνεργάζονται, ενώ οι απογοητευμένοι δηλώνουν διάθεση αλλαγής, αλλά δεν το έχουν κάνει ακόμα – εδώ, πολλοί λόγοι μπορεί να παίζουν ρόλο και ο πιο πιθανός είναι το κόστος.

Αυτό το λέμε, γιατί;... Αν δούμε την αξιολόγηση, και των ΕΛΤΑ αλλά και των υπολοίπων παρόχων, σε μια σειρά από χαρακτηριστικά, σαφέστατα βλέπουμε ότι τα ΕΛΤΑ υπερिशύουν για τις τιμές χρέωσης των υπηρεσιών και για το εκτενές δίκτυο σε σχέση με τους άλλους παρόχους, αλλά είναι χαμηλότερη η ικανοποίηση που προσφέρουν στους καταναλωτές τους και τους πελάτες τους σε όλα τα άλλα χαρακτηριστικά – και, μάλιστα, σε χαρακτηριστικά που έχουν να κάνουν με τη γενικότερη εξυπηρέτηση, με την ταχύτητα της αποστολής, με την ασφάλεια της αποστολής, χαρακτηριστικά που είναι και αρκετά πιο σημαντικά στο πόσο θα επηρεαστεί η ικανοποίηση των ανθρώπων που συνεργάζονται με τα ΕΛΤΑ.

Η ίδια εικόνα υπάρχει και στις επιχειρήσεις και, μάλιστα, είναι λίγο πιο έντονη υπέρ των άλλων εναλλακτικών παρόχων.

Προσπαθώντας να δούμε ποια είναι τα διακριτά στοιχεία της εικόνας των ΕΛΤΑ και των υπολοίπων παρόχων, αυτό που βλέπουμε είναι κάτι που δεν αλλάζει σε σχέση και με το πριν. Το πιο διακριτό

στοιχείο των ΕΛΤΑ είναι ότι έχουν το πιο χαμηλό κόστος και το δεύτερο διακριτό στοιχείο είναι ότι είναι ο πιο γνωστός οργανισμός στις ταχυδρομικές υπηρεσίες· σε αντίθεση με τους άλλους παρόχους, που έχουν πιο γρήγορες διαδικασίες στην εξυπηρέτηση του κοινού και προσφέρουν και υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση σε όλα τα στάδια.

Αντίστοιχα, στις επιχειρήσεις δεν αλλάζει σχεδόν τίποτα. Απλώς, υπάρχει μια πιο έντονη διάκριση υπέρ των άλλων παρόχων, στο ότι τηρούν όσα υπόσχονται (σε σχέση με τα ΕΛΤΑ).

Ποιοι είναι οι λόγοι που δεν χρησιμοποιούν τα ΕΛΤΑ όσοι δεν τα χρησιμοποιούν; Καθυστέρηση στην αποστολή ταχυδρομικών αντικειμένων και, όσον αφορά τις επιχειρήσεις, η εξυπηρέτηση που λαμβάνουν γενικότερα, που έχει να κάνει με όλα τα στάδια εξυπηρέτησης.

- *«Τι θα θέλατε να βελτιώσουν τα ΕΛΤΑ;»...*

- *«...εξυπηρέτηση. εξυπηρέτηση, εξυπηρέτηση»*, εκφρασμένη με διάφορους τρόπους και, σε δεύτερο επίπεδο, *«...ταχύτητα στην αποστολή παράδοσης»*, που κι αυτό, για εμάς, είναι μέρος της εξυπηρέτησης, είναι μέρος του offer που γίνεται.

Πολύ γρήγορα, δύο slides για τις εξαιρούμενες περιοχές. Όπως είπαμε, ένας στους δύο γνωρίζει την καθολική υπηρεσία και 19% του πληθυσμού των ιδιωτών μένει σε περιοχές που εξαιρούνται από την καθολική υπηρεσία. Το θέμα είναι ότι μόνον ένας στους τέσσερις από αυτούς γνωρίζει ότι εξαιρείται η περιοχή του από την καθολική υπηρεσία και, μάλιστα, 36% αυτών που γνωρίζουν, δεν ξέρουν από τι εξαιρείται. Όσοι το έχουν μάθει, το έχουν μάθει εξίσου από τα ΕΛΤΑ και εξίσου από φίλους και τη μικρή κοινωνία, τους γνωστούς που ζουν στο ίδιο μέρος.

Τι θα προτιμούσαν, όμως; Θα προτιμούσαν παράδοση στο σπίτι τους αλλά όχι σε καθημερινή βάση ή καθημερινή παράδοση αλλά όχι

στο σπίτι; Σαφέστατα, παράδοση στο σπίτι κι ας μην είναι σε καθημερινή βάση. Αυτό είναι που ζητούν.

Ποια θεωρούν ότι είναι τα οφέλη από την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς; Ειπώθηκε και πιο πριν, αλλά νομίζω ότι έχει σημασία να δούμε και τα νούμερα. Φθηνότερες τιμές, καλύτερη εξυπηρέτηση, δύο “pillars” τα οποία, ήδη, βλέπαμε και σε διάφορα άλλα στάδια της έρευνας.

Συμπερασματικά...

Δεδομένου ότι τα ΕΛΤΑ έχουν πολύ ισχυρή παρουσία στους ιδιώτες, και σαν παραλαβή και σαν αποστολή, είναι λογικό να ισχυριστούμε ότι η εικόνα των ταχυδρομικών υπηρεσιών επηρεάζεται από το πώς αποδίδουν και ικανοποιούν τα ΕΛΤΑ.

Άρα, τα σημεία στα οποία η ικανοποίηση για τα ΕΛΤΑ είναι χαμηλή, είναι και τα σημεία που το κοινό περιμένει ότι θα βελτιωθούν με την απελευθέρωση – και αυτά έχουν να κάνουν με την καλύτερη, πιο αξιόπιστη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του κοινού.

Κατά συνέπεια, τα ΕΛΤΑ θα πρέπει να στοχεύσουν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης, την οποία θα πρέπει να προσφέρουν, ίσως, ει δυνατόν, σε ανταγωνιστικό κόστος, γιατί αυτό είναι το δυνατό τους σημείο, αυτή τη στιγμή. Με αυτόν τον τρόπο, θα μπορέσουν να μειώσουν λίγο το κενό που υπάρχει σε σχέση με τους άλλους παρόχους.

Όσον αφορά τις επιχειρήσεις, όμως, η κατάσταση είναι λίγο διαφορετική, γιατί οι εναλλακτικοί πάροχοι έχουν διεισδύσει αρκετά έντονα στον χώρο των επιχειρήσεων και, όπως είδαμε, κατά συνέπεια, ο τρόπος που λειτουργούν οι εναλλακτικοί πάροχοι στον χώρο των επιχειρήσεων επηρεάζει τις απόψεις των επιχειρήσεων για την ταχυδρομική αγορά, γενικότερα.

Άρα, τα δυνατά σημεία των εναλλακτικών παρόχων σε σχέση με τα ΕΛΤΑ, στο κοινό των επιχειρήσεων, που είναι η προσφορά υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης, οι γρήγορες διαδικασίες εξυπηρέτησης, το ότι

τηρούν όσα υπόσχονται και η προσφορά υπηρεσιών που είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών, τα οποία -με τη σειρά τους- οδηγούν σε ένα υψηλότερο επίπεδο εμπιστοσύνης, είναι και τα σημεία τα οποία θα πρέπει να εξασφαλιστούν στην ενδεχόμενη απελευθέρωση της αγοράς.

Εάν αυτό γίνει και σε ένα καλύτερο κόστος, κάποια στιγμή, τότε έχουμε πετύχει τη “συνταγή” μας!

Παράλληλα, τα ΕΛΤΑ θα πρέπει, μέσα στα πλαίσια της απελευθέρωσης, να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχουν.

Ευχαριστώ πολύ.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συντονιστής: Τελευταία ομιλία πριν από το φαγητό, είναι εκείνη της κυρίας Τσάλτα, Ειδικής Επιστήμονος της ΕΕΤΤ, που θα μας συμπληρώσει την “εικόνα” της ελληνικής αγοράς.

ΤΣΑΛΤΑ Α.: Κύριε Πρόεδρε της ΕΕΤΤ, εκλεκτοί καλεσμένοι, κυρίες και κύριοι, όπως κάθε χρόνο, έτσι και φέτος, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε τη μελέτη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς. Η μελέτη αυτή διεξάγεται μέσω συλλογής στοιχείων από ερωτηματολόγια τα οποία αποστέλλει σε όλους τους αδειοδοτημένους παρόχους, τα οποία περιέχουν πληροφορίες, τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές.

Ο στόχος της μελέτης αυτής είναι η αποτελεσματικότερη εποπτεία της αγοράς αλλά και η ενημέρωση για τα αποτελέσματα, τις τάσεις και τις ευκαιρίες που παρουσιάζει αυτή η αγορά σε όσους ενδιαφέρονται γι' αυτήν.

Όλη η παρουσίαση αφορά στοιχεία για το 2010. Είναι η πρώτη εκτίμηση που έχουμε, αλλά θεωρούμε ότι δε θα διαφοροποιηθεί ιδιαίτερα από τα τελικά στοιχεία, τα οποία θα δημοσιεύσουμε μετά την ολοκλήρωση της μελέτης.

Η ταχυδρομική αγορά, στην Ελλάδα, απαρτίζεται, στο σύνολό της, από 1.314 επιχειρήσεις, που απασχολούν, περίπου, 17.600 εργαζόμενους. Παράγει 706 εκατομμύρια ευρώ έσοδα και διακινεί 673 εκατομμύρια ταχυδρομικά αντικείμενα.

Η ταχυδρομική αγορά χωρίζεται σε δύο τομείς: τις καθολικές υπηρεσίες και τις ταχυμεταφορές.

Στις καθολικές υπηρεσίες, δραστηριοποιείται ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας, τα ΕΛΤΑ, καθώς και οι επιχειρήσεις με ειδική άδεια. Αυτή τη στιγμή, είναι έξι οι εγγεγραμμένες εταιρίες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ (πέντε και μία η οποία εγγράφηκε στο Μητρώο, στις αρχές του 2011).

Σε ό,τι αφορά τις επιχειρήσεις των ταχυμεταφορών, δραστηριοποιούνται 496 εγγεγραμμένες επιχειρήσεις με τα δίκτυά τους, τα οποία -σαν σύνολο- φτάνουν, γύρω, στα 818 δίκτυα.

Τα μερίδια, τα οποία αποσπών όσοι δραστηριοποιούνται στην αγορά, έχουν ως εξής...

Όπως βλέπουμε, ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας κατέχει, περίπου, το 92% του μεριδίου της αγοράς, ενώ ο τομέας των ταχυμεταφορών αποσπά το 7,1% και οι ειδικές άδειες μόνο το 1%, από άποψη πλήθους αντικειμένων.

Όσον αφορά την πλευρά των εσόδων, όμως, το 60% αφορά τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας και το υπόλοιπο 40% μοιράζονται οι υπόλοιπες ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Τα βασικά μεγέθη της ταχυδρομικής αγοράς, για το 2010, παρουσιάζονται στους τρεις "αυτούς" πίνακες... Όπως βλέπουμε, είναι πτωτικά και στις τρεις κατηγορίες, τόσο από άποψη πλήθους αντικειμένων (- 7,6%), και από άποψη εσόδων (- 5%), όσο και στον τομέα της απασχόλησης, πολύ περισσότερο (-16,8%), με πρωταγωνιστή, εδώ, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις των ταχυμεταφορών.

Για να δούμε, λίγο, την κατανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων. Όπως βλέπουμε, στο σύνολο του επιστολικού ταχυδρομείου, ο φορέας

παροχής καθολικής υπηρεσίας διακινεί το 95% των ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ, από την αντίθετη πλευρά, από άποψη δεμάτων, οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών διακινούν το 90% των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Όσον αφορά το επιστολικό ταχυδρομείο, αξίζει να σημειώσουμε ότι η εικόνα αυτή οφείλεται στο γεγονός ότι ο φορέας παροχής έχει την πλειονότητα του μεριδίου της αγοράς, δεδομένου ότι σε αυτόν έχει ανατεθεί η καθολική υπηρεσία αλλά έχει και το αποκλειστικό δικαίωμα, δια νόμου, έως τα 50 γραμμάρια.

Η ετήσια μεταβολή του πλήθους των αντικειμένων της αγοράς, με έτος-βάση το 2000, μας δείχνει ότι οι ρυθμοί ανάπτυξης τα τελευταία δύο χρόνια είναι πτωτικοί και αυτό οφείλεται, αφενός στην οικονομική συγκυρία την οποία διανύουμε, αφετέρου στην ηλεκτρονική υποκατάσταση της επιστολικής αλληλογραφίας.

Όσον αφορά τα διακινηθέντα αντικείμενα αλληλογραφίας κατά κεφαλήν, με βάση την τελευταία εικόνα που έχουμε από την EUROSTAT, βλέπουμε ότι, για την Ελλάδα, ο μέσος όρος είναι πολύ χαμηλός σε σχέση με τις υπόλοιπες ανεπτυγμένες ευρωπαϊκές χώρες, κάτι που ερμηνεύεται από το γεγονός ότι το διαφημιστικό ταχυδρομείο στην Ελλάδα δεν είναι τόσο ανεπτυγμένο όσο είναι στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες.

Να δούμε, λίγο, τη γεωγραφική κατανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων στην ελληνική επικράτεια. Βλέπουμε ότι το 85%, σχεδόν, των διακινηθέντων αντικειμένων παράγεται στα μεγάλα γεωγραφικά τμήματα της Αττικής και της Θεσσαλονίκης, ενώ οι υπόλοιπες γεωγραφικές περιοχές έχουν μόνο το 15%.

Η συνολική απασχόληση στην ελληνική ταχυδρομική αγορά... Όπως βλέπουμε, ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας απασχολεί περισσότερους από τους μισούς, λιγότερους οι ταχυμεταφορές. Τα δε

μεγέθη, εδώ, για το 2010, είναι αρκετά πτωτικά, όπως είπαμε και στην αρχή της παρουσίασης.

Να δούμε, λίγο, τους δύο επιμέρους τομείς της ταχυδρομικής αγοράς:

Κατ' αρχάς, τις καθολικές υπηρεσίες, όπου δραστηριοποιούνται, όπως είπαμε, ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας και οι κάτοχοι ειδικής άδειας.

Τα μερίδια... Εδώ, η εικόνα “μιλάει” από μόνη της!... Βλέπουμε ότι ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας διακινεί το 99% των ταχυδρομικών αντικειμένων στα πλαίσια της καθολικής υπηρεσίας. Αυτό, να το δούμε και, λιγάκι, σε μεγαλύτερη ανάλυση, να δούμε τις επιμέρους υπηρεσίες που έχουν οι καθολικές υπηρεσίες.

Βλέπουμε ότι, στην ουσία, στην επιστολική αλληλογραφία δε δραστηριοποιείται, ουσιαστικά, παρά μόνον ο καθολικός πάροχος. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μεγάλη δυνατότητα διείσδυσης μετά την απελευθέρωση της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς.

Οι επιχειρήσεις με ειδικές άδειες, στην ουσία, έχουν καταφέρει να αποσπάσουν από τον καθολικό πάροχο μόνο ένα ποσοστό 6,1% και 6,3%, στη διανομή των εφημερίδων και στη διανομή των διαφημιστικών αντικειμένων με διεύθυνση παραλήπτη, αντίστοιχα.

Η διαχρονική εξέλιξη του πλήθους των αντικειμένων του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας βλέπουμε ότι, τα τελευταία δύο χρόνια, είναι πτωτική. Το γεγονός αυτό οφείλεται, αφενός στην οικονομική κρίση η οποία έχει οδηγήσει σε επιδείνωση των οικονομικών μεγεθών του ταχυδρομικού κλάδου, ο οποίος επηρεάζεται σημαντικά από την ιδιωτική κατανάλωση, αφετέρου στη μείωση της επιστολικής αλληλογραφίας λόγω της ηλεκτρονικής αποκατάστασης, η οποία (επιστολική αλληλογραφία), στην ουσία, είναι ο “αιμοδότης” της καθολικής υπηρεσίας.

Αντίστοιχη εικόνα παρουσιάζει και η εξέλιξη των εσόδων του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, αφού κι εδώ, τα τελευταία δύο χρόνια,

είναι πτωτική, με μια μικρή αύξηση στο μέσο έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο.

Να δούμε, λίγο, τις ειδικές άδειες, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις με ειδική άδεια και, συγκεκριμένα, τα μερίδια που έχουν στις υπηρεσίες τις οποίες προσφέρουν. Οι εφημερίδες έως δύο κιλά και τα διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη καταλαμβάνουν το 57% και το 43%, αντίστοιχα, από πλευράς πλήθους αντικειμένων, καθώς επίσης το 67% και το 30%, αντίστοιχα, από πλευράς εσόδων, για το 2010.

Πάμε, λίγο, να δούμε τους κατόχους γενικής άδειας, που αφορούν το κομμάτι των ταχυμεταφορών. Εδώ, όπως είπαμε, δραστηριοποιούνται 496 αδειοδοτημένες επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν ενταγμένες στο δίκτυό τους άλλες 818 επιχειρήσεις.

Τα μερίδια αγοράς, τώρα, μέσα στον ταχυδρομικό κλάδο... Όπως θα δούμε από “αυτήν” τη διαφάνεια, το 90% (από άποψη εσόδων) και το 87% (από άποψη πλήθους αντικειμένων) παράγεται από οκτώ μεγάλες εταιρίες οι οποίες δραστηριοποιούνται στον τομέα των ταχυμεταφορών· μόλις το 10,5% και 13%, αντίστοιχα, έχουν οι υπόλοιπες επιχειρήσεις.

Είναι μια αρκετά ανταγωνιστική αγορά, στην οποία οι μεγάλες επιχειρήσεις κατέχουν μεγάλα δίκτυα με πανελλαδική κάλυψη, ενώ οι μικρές επιχειρήσεις, συνήθως, συνεργάζονται με άλλες, μεγαλύτερες, για να μπορέσουν να καλύψουν μεγαλύτερες γεωγραφικές περιοχές.

Η διαχρονική εξέλιξη του πλήθους των αντικειμένων των επιχειρήσεων με ειδική άδεια είναι πτωτική, φτάνοντας στα 48,1 εκατομμύρια αντικείμενα για το 2010, ενώ, αντίστοιχα, η διαχρονική εξέλιξη των εσόδων είναι πτωτική και η μέση τιμή ανά αντικείμενο είναι σταθερή.

Αυτά όσον αφορά την ελληνική αγορά. Σας ευχαριστώ πολύ.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συυτυουιστής: Κι εμείς ευχαριστούμε.

Υπάρχουν ερωτήσεις;...

ΣΑΡΣΑΡΟΥΔΗΣ: Ευχαριστώ.

Το ερώτημά μου είναι προς τον κύριο Μιχαηλίδη, δεδομένου ότι ακούσαμε τον κύριο Κάτσικα που ανέφερε ότι οι τιμές του παρόχου καθολικής υπηρεσίας είναι προσιτές και, κατά το δυνατόν, κοστοστρεφείς.

Ο κύριος Μιχαηλίδης ανέφερε ότι, στην Κύπρο, το Γραφείο του, με τη βοήθεια εξωτερικών συμβούλων, έχει φτιάξει ένα μοντέλο ούτως ώστε να προσδιορίζει το κόστος του παρόχου και, στη συνέχεια, τις τιμές του.

Η διευκρίνιση που χρειάζομαι είναι, αν αυτό το μοντέλο προσδιορίζει το κοστοστρεφές και αποτελεσματικό κόστος του φορέα. Δηλαδή, παράγει τιμές οι οποίες είναι efficient ή όχι; Εάν, πράγματι, έχουν αποφασίσει στην Κύπρο να ρυθμίσουν τον πάροχο με βάση το efficient pricing, να μας πει για ποιον λόγο θεώρησε ότι αυτό ήταν σωστό. Εάν όχι, να μας πει, πάλι, για ποιο λόγο το efficient pricing δεν ήταν η καλύτερη, η πιο αποτελεσματική ρύθμιση.

Τέλος, ένα σημείο που θα ήθελα να λάβετε υπ' όψιν, προπαντός οι ειδήμονες και οι ειδικοί της Ρυθμιστικής Αρχής, είναι ότι, εάν -με την απελευθέρωση- ακόμα ισχύει το καθεστώς "οι τιμές προδιορίζονται, κατά το δυνατόν, με κοστοστρεφή τρόπο", αυτό σημαίνει ότι θα υπάρχει στο σύστημα της αγοράς μια συστηματική στρέβλωση. Αυτή η συστηματική στρέβλωση των όρων λειτουργίας της αγοράς πρέπει να μας ανησυχεί όλους!

Ευχαριστώ.

Δρ. ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ Π.: Θα προσπαθήσω να απαντήσω στις ερωτήσεις σας λέγοντας, κατ' αρχήν, το εξής...

Η ανάγκη για την εκπόνηση αυτού του μοντέλου ή συστήματος, στο οποίο κατέληξε το Γραφείο μας, προήρχετο, βασικά, από το γεγονός ότι

ο καθολικός παροχέας, το δημόσιο ταχυδρομείο, δεν είχε και δεν έχει ακόμη, στα τελευταία 3 χρόνια, αν όχι και στα προηγούμενα χρόνια, να μας παραδώσει οποιαδήποτε αξιόπιστα οικονομικά και κοστολογικά στοιχεία. Δε μπόρεσε, δηλαδή, να μας δώσει στοιχεία βάσει των οποίων να εκτιμήσουμε εμείς εάν οι τιμές οι οποίες συνοδεύουν τις όποιες υπηρεσίες του είναι πραγματικές, κοστοστρεφείς, ή είναι κάτι άλλο.

Ως εκ τούτου, αναγκαστήκαμε, επί της βάσης της έλλειψης αυτών των στοιχείων, να καταλήξουμε, κατ' αρχήν, στην ανάγκη ή στη διαπίστωση ότι πρέπει να βρούμε έναν τρόπο για να αντιμετωπίσουμε αυτή την κατάσταση – και αυτός ο τρόπος δεν ήταν τίποτε άλλο παρά να βρούμε εμείς τη λύση στην απάντηση αυτή.

Συνεργαζόμενοι, λοιπόν, με εξωτερικούς συμβούλους, πήγαμε σε ένα μοντέλο το οποίο ονομάζεται “bottom-up”, με σκοπό να δούμε επί τη βάση της ελλείψεως αυτών των στοιχείων, τι, περίπου, θα πρέπει το ταχυδρομείο, άρα και η Ρυθμιστική Αρχή, να δεχτούν -όσο γίνεται- ως πραγματική κατάσταση και πραγματικές τιμές.

Αυτή τη στιγμή, είμαστε στη διαδικασία τελικής αξιολόγησης των αποτελεσμάτων.

Βέβαια, δεν είναι μυστικό να πω ότι έχουμε συναντήσει -και υπάρχει ακόμα και σήμερα- σφοδρή αντίδραση από το δημόσιο ταχυδρομείο για τον τρόπο που έχουμε αντιμετωπίσει αυτήν την κατάσταση, για πολλούς και διάφορους λόγους, που δεν είναι και του παρόντος, και τους οποίους (λόγους), βεβαίως, απορρίψαμε.

Σε ό,τι αφορά, ειδικότερα, κατά πόσον αυτό το μοντέλο, τρόπον τινά, είναι επί τη βάση των πραγματικών δεδομένων που αφορούν το κόστος της κάθε υπηρεσίας, πιστεύω, ναι, στην ουσία αυτό το μοντέλο προσπαθεί να καταγράψει το πραγματικό κόστος όλων των πτυχών της παρεχόμενης -είναι, δηλαδή, απολύτως κοστοστρεφές- υπηρεσίας, με σκοπό να δούμε πραγματικά τι συμβαίνει κι αν οι υπηρεσίες του

δημόσιου ταχυδρομείου είναι αντιπροσωπευτικές της πραγματικότητας ή κάτι άλλο.

Είμαστε στην πορεία τού να εξάγουμε τα τελικά αποτελέσματα.

Ευχαριστώ.

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Α.: Θα ήθελα να προσθέσω κι εγώ κάτι, εκ μέρους της ΕΕΤΤ, μιας και “μας πετάξατε το μπαλάκι”, κύριε Σαρσαρούδη!...

Το θέμα του υπολογισμού του κόστους της καθολικής υπηρεσίας είναι, γενικά, πολύπλοκο ζήτημα και αυτό είναι ένα πανευρωπαϊκό πρόβλημα.

Ιδιαίτερα, δε, στην Ελλάδα, εξαιτίας της χαρακτηριστικής γεωγραφίας που έχει η χώρα μας, που έχει πολλές νησιωτικές περιοχές και πολλές ορεινές περιοχές, αντιλαμβάνεστε ότι ένας τρόπος σαφούς καθορισμού του κόστους της καθολικής υπηρεσίας θα ήταν να υπολογιστεί, πώς;...

Ας πάρουμε, για παράδειγμα, τα νησιά... Το κόστος που έχει η μεταφορά του επιστολικού ταχυδρομείου στα νησιά, θα πρέπει να ανακλάται στο κόστος των αεροπορικών, των ακτοπλοϊκών και στην αναλογία του κάθε τρόπου μεταφοράς στο σύνολο του όγκου του διακινούμενου επιστολικού ταχυδρομείου ή των πακέτων, κλπ.

Απ' την άλλη μεριά, θα μπορούσαμε να αντιμετωπίσουμε το ζήτημα με βάση γεωγραφικές αγορές. Θα μπορούσαμε, δηλαδή, να πούμε ότι θεωρούμε την Κρήτη ως μία γεωγραφικά ενοποιημένη περιοχή με 4 – 5 νομούς. Προσδιορίζουμε, εκεί, το κόστος, κάνουμε έναν διαγωνισμό και βλέπουμε ότι αυτός ο οποίος θα συμμετάσχει στην καθολική υπηρεσία είναι αυτός που θα ζητήσει τη λιγότερη επιδότηση.

Βέβαια, το ζήτημα των γεωγραφικών αγορών έχει άλλα προβλήματα, γιατί στην περίπτωση μιας μεγάλης περιοχής όπως είναι η Κρήτη μπορεί να είναι εύκολο, σκεφτείτε, όμως, τι συμβαίνει για περιπτώσεις όπως οι Κυκλάδες ή τα νησιά της άγονης γραμμής.

Γι' αυτό, ένας καλύτερος τρόπος, ίσως όχι τόσο κοντά στην πραγματικότητα, αλλά ένας τρόπος ο οποίος είναι, ενδεχομένως, πιο δίκαιος, είναι το μεσοσταθμικό κόστος. Δηλαδή, λαμβάνουμε υπ' όψιν τα διάφορα στοιχεία κόστους στις διάφορες περιοχές της Ελλάδας (Ηπειρος, Ζαγοροχώρια, δύσκολη πρόσβαση, κλπ), σε συνδυασμό με άλλες περιοχές όπου υπάρχει μια πιο εύκολη πρόσβαση και προσπαθούμε να βρούμε μία μεσοσταθμική τιμή, η οποία να αντιστοιχεί στο κόστος μεταφοράς, ούτως ώστε να την εντάξουμε στη λογική της καθολικής υπηρεσίας.

Αναφορικά με τη λύση των γεωγραφικών περιοχών, αντιλαμβάνεστε ότι, όταν είναι να χωρίσουμε τη χώρα σε μεγάλες περιοχές, ας πούμε την Αττική, σε άλλες περιοχές (μικρότερες), θα ήταν σα να προσφέραμε ένα “φιλέτο”, μία “μπριζόλα” και κάποια “κόκαλα”!...

Άρα, αν πάμε σε γεωγραφικές αγορές, θα πρέπει όλα τα κομμάτια της χώρας να είναι, επενδυτικά και επιχειρηματικά, ισοδύναμα. Δηλαδή, ένα τμήμα της Αττικής, ένα τμήμα της Θεσσαλονίκης και κάποιες περιοχές οι οποίες δεν έχουν επιχειρηματικό ενδιαφέρον.

Αντιλαμβάνεστε ότι αυτό που είναι η πιο δίκαιη λύση είναι αντικειμενικά δύσκολο να διαχειριστεί.

Δεν ξέρω, φυσικά, τι άποψη έχει γι' αυτά που είπα η αγορά...

Ευχαριστώ πολύ.

ΧΑΤΖΗΘΑΝΑΣΗΣ Ε.: Από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, ευχαριστώ...

Μία ερώτηση θέλω να κάνω στον κύριο Παπαβησσαρίων...

Πολύ ωραία αυτά που μας παρουσιάσατε, πολύ αναλυτικά, πραγματικά η ανάλυση της ικανοποίησης των πελατών είναι κάτι πολύ σημαντικό.

Παρ' όλα αυτά, η δική μου αίσθηση είναι ότι συγκρίνουμε διαφορετικά πράγματα. Η ερώτηση προς τους πελάτες ήταν για συγκεκριμένο είδος αντικειμένων; Διότι, από τη μία πλευρά, όπως

είδατε, μιλάμε για υπηρεσίες courier και, από την άλλη μεριά, μιλάμε για απλό ταχυδρομείο. Σωστά; Όπως είδατε, στο απλό ταχυδρομείο δραστηριοποιείται σχεδόν κανένας, στο απελευθερωμένο κομμάτι του.

Κατά συνέπεια, τι συγκρίνουμε; Συγκρίνουμε υπηρεσίες courier με απλό ταχυδρομείο και βρίσκουμε ότι, εκεί, η ταχύτητα είναι μικρότερη; Μόνο ομοειδή πράγματα μπορούμε να συγκρίνουμε!...

Από την άλλη πλευρά, αν μιλάμε για δέματα, που εκεί είναι περισσότερο συγκρίσιμο -διότι, στην πράξη, οι ιδιωτικές εταιρίες προσφέρουν, λίγο-πολύ, τις ίδιες παροχές με τον ΕΛΤΑ- το μέγεθος, σε αυτή την περίπτωση μπαίνει ένα άλλο ερώτημα, το οποίο, βέβαια, δεν καλείστε εσείς να το απαντήσετε...

Γιατί αυτές οι ιδιωτικές εταιρίες έχουν ειδική άδεια και όχι γενική, τη στιγμή που, στην πράξη, δραστηριοποιούνται στην καθολική υπηρεσία;

Ευχαριστώ.

ΠΑΠΑΒΗΣΣΑΡΙΩΝ Ι.: Κατ' αρχάς, ευχαριστώ για την ερώτηση, γιατί μου δίνετε την ευκαιρία να θίξουμε ένα θέμα που δεν υπάρχει πάντα ευκαιρία να θιχτεί και δεν αγγίζει μόνο τον χώρο και την κατηγορία για τα οποία μιλάμε σήμερα.

Αυτό που πρέπει να λαμβάνουμε υπ' όψιν μας είναι ότι η αντίληψη που έχει ο κόσμος για το πώς κινείται σε κάποια πράγματα είναι και η πραγματικότητα για εμάς, που είμαστε στον χώρο που μας ενδιαφέρει να είμαστε.

Τι θέλω να πω;... Ο κόσμος δεν είναι εύκολο να διακρίνει τι προσφέρουν τα ΕΛΤΑ, τι προσφέρουν οι εταιρίες courier, στον βαθμό που διακρίνουμε εμείς. Ο κόσμος -αν δούμε, για παράδειγμα, τους ιδιώτες- οι επιχειρήσεις είναι σε καλύτερη θέση από τους ιδιώτες- θέλει να κάνει τη δουλειά του και η δουλειά του είναι να στείλει ένα γράμμα, να στείλει ένα πακέτο, να στείλει κάτι άλλο. Άρα, κοιτάει τις εναλλακτικές που έχει.

Άρα, στο μυαλό του, αυτή τη στιγμή, υπάρχουν εναλλακτικές που λέγονται “ΕΛΤΑ”, με τη φιλοσοφία του κρατικού οργανισμού και με τα πλην και τα συν που έχει μέσα στο μυαλό του σχηματίσει, υπάρχουν και εναλλακτικές που λέγονται “ταχυμεταφορές”.

Μπορεί, πολλές φορές, να μην το ονομάσει καν «...ταχυμεταφορές» να πει: «...έστειλα το “τάδε” γράμμα με την “τάδε” εταιρία».

- «Γιατί;...»

- «Γιατί θα έφτανε σε μία ή δύο μέρες, αλλά ήμουν σίγουρος ότι θα φτάσει σωστά. Δεν ήθελα να ρισκάρω να μη φτάσει».

Αυτό που θέλω να πω είναι κάτι που λένε οι φίλοι μας οι Αγγλοσάξονες. Το ονομάζουν, πολύ συγκεκριμένα: «...*perception is reality and reality is perception!*»

Συνήθως, σε πολλές κατηγορίες, οι εμπλεκόμενοι -από τη μέσα πλευρά των κατηγοριών- βλέπουμε τα πράγματα από τη δική μας σκοπιά. Πρέπει να βγούμε λίγο προς τα πίσω και να τα δούμε με τη σκοπιά του απλού κόσμου, που είναι είτε ένας ιδιώτης που θέλει να κάνει μια συγκεκριμένη αποστολή είτε ένας υπεύθυνος σε μια μικρή ή μεγάλη επιχείρηση, αναλόγως του μεγέθους, που αναλαμβάνει να στέλνει και να παραλαμβάνει τις αποστολές που κάνει η επιχείρησή του.

Δεν ξέρω αν σας κάλυψα...

ΧΑΤΖΗΘΑΝΑΣΗΣ Σ.: Θα έλεγα όχι απόλυτα, διότι αν θέλαμε να είναι συγκρίσιμα τα μεγέθη, θα έπρεπε οι εταιρίες courier να συγκρίνονται με τη θυγατρική εταιρία των ΕΛΤΑ, τις Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ ΑΕ, και όχι με αυτόν καθαυτό, το φορέα ΕΛΤΑ.

Καταλαβαίνω αυτό που λέτε και την προσέγγισή σας. Παρ' όλα αυτά, τα μεγέθη δεν είναι συγκρίσιμα ούτως ώστε το αποτέλεσμα που μας δίνεται να δίνει απόλυτα την εικόνα της αγοράς.

Ευχαριστώ πολύ.

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συυτοιισιής: Άλλη ερώτηση ή παρατήρηση;...

Δε βλέπω κανένα χέρι...

Επομένως, ευχαριστώ πολύ.

Λήξη 2^{ης} Ενότητας

3^η Ενότητα

“Καταναλωτής / Πολίτης:

Προάγοντας την Εξυπηρέτηση και την Ασφάλεια των Χρηστών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών”

Συντονιστής: Καθηγητής Παναγιώτης Κωττής (Μέλος ΕΕΤΤ)

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Καλώς ήλθατε!

Ονομάζομαι Παναγιώτης Κωττής, είμαι Μέλος της Ολομέλειας της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων.

Η 3^η ενότητα της σημερινής Ημερίδας έχει θεματικό αντικείμενο που φέρει τον τίτλο: “Καταναλωτής / Πολίτης: προάγοντας την εξυπηρέτηση και την ασφάλεια των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών”, ένα πολύ σημαντικό και, τελευταίως, αποκτήσαν μεγάλη σημασία θέμα.

Έχουμε ανθρώπους οι οποίοι το γνωρίζουν πολύ καλά εκ της ιδιότητάς τους στην αγορά.

Πριν, όμως, δώσω τον λόγο στα μέλη του πάνελ, παρακαλώ τον κύριο Ζερβέα, τον Συνήγορο του Καταναλωτή, να απευθύνει έναν χαιρετισμό και να μας πει, από την πλευρά του, πώς βλέπει το θέμα αυτό και, γενικότερα, το αντικείμενο της σημερινής Ημερίδας.

Χαιρετισμός

ΖΕΡΒΕΑΣ ΕΥ.: Κατ' αρχήν, να ευχαριστήσω τον Πρόεδρο της Εθνικής Επιτροπής, για την πρόσκληση και την τιμή που μου έκανε να παραστώ. Άλλωστε, δεν αρνούμαι οποιαδήποτε πρόσκλησή του δεδομένου ότι μας συνδέει μια στενή φιλία, μια παλιά συνεργασία, και στο Δικηγορικό Σύλλογο αλλά και στο Συνήγορο του Καταναλωτή όπου, πριν ακόμα αναλάβει τα καθήκοντά του, ήταν άμισθος μόνιμος σύμβουλος.

Θα προσπαθήσω, εν τάχει, να αναπτύξω το θέμα, γιατί, πράγματι, είναι πάρα πολύ επίκαιρο...

Η σημασία του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών για την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή κάθε χώρας είναι αδιαμφισβήτητη και δεδομένη. Από τη μια πλευρά, συμβάλλει στη διακίνηση αντικειμένων και εμπορευμάτων, εξυπηρετώντας έναν τεράστιο όγκο ιδιωτικών και δημοσίων συναλλαγών, κάθε είδους. Από την άλλη πλευρά, διευκολύνει την καθημερινή επικοινωνία των πολιτών με απλό, φθηνό και αποτελεσματικό τρόπο.

Η ύφεση που προκαλείται από την οικονομική κρίση των ημερών δεν έχει αφήσει ανεπηρέαστη την ελληνική ταχυδρομική αγορά, η οποία, από το 2009, εμφανίζει σημάδια πτώσης του κύκλου εργασιών της. Σε κάποιες περιπτώσεις, μάλιστα, γίναμε και μάρτυρες του κλεισίματος ορισμένων “αρτηριών” με πολυάριθμο εργατικό δυναμικό και αρκετά υπολογίσιμο μερίδιο στην αγορά.

Οι αρνητικές συνέπειες που ακολούθησαν ήταν αρκετές και σημαντικές για όλους τους εμπλεκόμενους:

- για τους εργαζόμενους των εταιριών οι οποίοι πέρασαν στην πιο δυσάρεστη κατάσταση της ανεργίας.

- για τους καταναλωτές οι συναλλαγές των οποίων έμειναν σε εκκρεμότητα

- για τον ίδιο τον ταχυδρομικό κλάδο, ο οποίος υπέστη σοβαρό πλήγμα στο κύρος και την αξιοπιστία του!

- για την εθνική οικονομία, η οποία απώλεσε κρατικά έσοδα από τη λειτουργία των εταιριών που έκλεισαν.

Παρ' όλα αυτά, η ταχυδρομική αγορά δεν έχει πάψει να θεωρείται ένας δυναμικά αναπτυσσόμενος εμπορικός κλάδος με εν δυνάμει ικανοποιητική κερδοφορία για τις δραστηριοποιούμενες εταιρίες και το ευρύτερο πεδίο επιχειρηματικής δράσης.

Αντιθέτως, μάλιστα, είναι βέβαιο ότι η επικείμενη πλήρης απελευθέρωση των ταχυδρομικών υπηρεσιών, στην Ελλάδα, από το

2013, στο πλαίσιο της σχετικής ευρωπαϊκής Οδηγίας, θα επηρεάσει θετικά τα οικονομικά μεγέθη και τη δυναμική της εγχώριας ταχυδρομικής αγοράς.

Κάτι τέτοιο θα επιτευχθεί με την “κινητροδότηση” των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, ώστε να γίνουν πιο αξιόπιστες και πελατοκεντρικές εν όψει του ενδεχόμενου ανταγωνισμού από νεοεισερχόμενους στην αγορά, σε συνδυασμό με τη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης, τόσο σε ταχυδρομικές εταιρίες όσο και στους κλάδους που, έμμεσα, εξαρτώνται από τον ταχυδρομικό τομέα.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, περιμένουμε να λειτουργήσουν οι προβλέψεις της νέας νομοθεσίας για την ταχυδρομική αγορά, που, σύντομα, θα ισχύει στη χώρα μας. Ιδιαίτερη ώθηση στην ανάπτυξη της αγοράς αναμένεται να δώσουν η θέσπιση των αποτελεσματικότερων κοινών όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και η απλοποίηση των διαδικασιών αδειοδότησης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Τα νέα μέτρα, φαίνεται ότι θα είναι σε θέση να συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός καθαρότερου πλαισίου επιχειρηματικής λειτουργίας του κλάδου, καθώς και στην εξασφάλιση μέσω συμμόρφωσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων προς τους κανόνες του ανταγωνισμού, ο οποίος αναμένεται να επιφέρει σειρά πλεονεκτημάτων για τους καταναλωτές αναφορικά, κυρίως, με το κόστος και την ταχύτητα διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων τους, τον σχεδιασμό και την αξιοποίηση ακόμα πιο εξελιγμένων υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις ιδιαίτερες ανάγκες της αγοράς.

Ωστόσο, για να είναι ουσιαστικού -και όχι, απλώς, θεωρητικού- περιεχομένου τα πλεονεκτήματα αυτά, πρέπει να συνδυάζονται με την παράλληλη τήρηση συγκεκριμένων προϋποθέσεων. Σε μια αγορά με πληθώρα δραστηριοποιημένων προμηθευτών, ποικιλία προσφερόμενων υπηρεσιών και διαβαθμίσεις των ποιοτικών τους χαρακτηριστικών, οι

καταναλωτές χρειάζονται, πάνω από όλα, να είναι σίγουροι για τη διασφάλιση της προστασίας και της αξιοπιστίας των συναλλαγών τους, την προάσπιση των προσωπικών τους δεδομένων και της ιδιωτικής τους ζωής, την εμπιστευτικότητα των διαβιβαζομένων πληροφοριών, την ύπαρξη μηχανισμών που θα μπορούν να εγγυηθούν τη γρήγορη, δίκαιη και αποτελεσματική διευθέτηση όσων -τυχόν- προβλημάτων ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές.

Η ανάγκη για την τήρηση των εν λόγω προϋποθέσεων προκύπτει μέσα από το περιεχόμενο των ίδιων των αναφορών που δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή από τους πολίτες, οι οποίοι, ως επί το πλείστον, καταγγέλλουν καθυστερήσεις στη διανομή ή ακόμα και απώλεια των ταχυδρομικών τους αντικειμένων, καθώς επίσης την άρνηση εταιριών να προβαίνουν σε ικανοποιητική επίλυση σχετικών αιτημάτων αποζημίωσης.

Το επικείμενο νομοθετικό πλαίσιο επιχειρεί να δώσει ικανοποιητικές απαντήσεις στους εν λόγω προβληματισμούς ισορροπώντας, επαρκώς, ανάμεσα στα προσδοκώμενα οφέλη, τόσο για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις όσο και για τους χρήστες των υπηρεσιών τους, τους καταναλωτές.

Ειδικότερα:

- οριοθετεί -με σαφήνεια- τις υποχρεώσεις των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών εξασφαλίζοντας, παράλληλα, τα μέσα τήρησής τους.

- διασφαλίζει τη λειτουργία των επιχειρήσεων υπό όρους τήρησης κανόνων υγιούς ανταγωνισμού και διαφάνειας

- επιβάλλει στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις την υποχρέωση να θεσπίσουν σαφείς, απλές και χαμηλού κόστους διαδικασίες για την εξέταση παραπόνων των πελατών τους.

Λαμβάνοντας υπ' όψιν τα παραπάνω, μπορούμε να εκτιμήσουμε ότι η εύρυθμη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς γίνεται ευθύνη των ίδιων των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, οι οποίες καλούνται να

προσανατολίσουν τη δράση τους με γνώμονα τον αδιαπραγμάτευτο σεβασμό, όχι μόνο προς τις διατάξεις του εκάστοτε ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου· πάνω απ' όλα, προς τις αρχές του ηθικώς επιχειρείν και στα συμφέροντα των καταναλωτών!

Η εν λόγω επισήμανση έχει ισχυρή σημειολογική αλλά και πρακτική σημασία, αφού είναι συχνά παρατηρημένο ότι η επιδίωξη του κέρδους υπό συνθήκας εντόνου εμπορικού ανταγωνισμού και αβέβαιων οικονομικών συνθηκών στην αγορά δημιουργεί πρόσφορο πεδίο ανάδειξης αθέμιτων και παραπλανητικών επιχειρηματικών πρακτικών, με θύμα, πρώτα και κύρια, τον ανυποψίαστο καταναλωτή.

Υπ' αυτήν την έννοια, κεντρική ιδέα του νέου νομοθετικού πλαισίου, που, σύντομα, θα ισχύσει στη χώρα μας, ως κέρδος για τις επιχειρήσεις του ταχυδρομικού κλάδου, νοείται η αδιάλειπτη επιβεβαίωση της θετικής συμβολής του στην κοινωνική συνοχή και την οικονομική ζωή της χώρας, μέσα από τον σύννομο και ηθικό τρόπο λειτουργίας τους.

Αυτή, ακριβώς, η διάσταση της λειτουργίας τους είναι που τους εξασφαλίζει περίοπτη θέση στο κέντρο της επιχειρηματικής ανάπτυξης και της οικονομικής προόδου της χώρας, με προφανή τα οφέλη για την επέκταση του κύκλου εργασιών τους αλλά και τη διεύρυνση της κερδοφορίας τους.

Από αυτήν την άποψη, κρίνεται απολύτως προς όφελος των ταχυδρομικών παρόχων να μεριμνούν, συστηματικά, με την επιχειρηματική συμπεριφορά τους, για την εμπέδωση αισθήματος εμπιστοσύνης και την καλλιέργεια κλίματος εντιμότητας στις συναλλαγές με τους πελάτες-καταναλωτές!

Απολύτως σημαντικός, στο σημείο αυτό, είναι ο ρόλος που μπορούν να επιτελέσουν τα όργανα της Πολιτείας, που είναι υπεύθυνα για την προσπάθεια των δικαιωμάτων των καταναλωτών και για την προστασία

τους, αλλά και την περιφρούρηση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς.

Ο ρόλος αυτός είναι σημαντικός, όχι μόνο στο επίπεδο της θέσπισης κανόνων δικαίου ή της επιβολής κυρώσεων· επιπλέον, στο επίπεδο της δυνατότητας των καταναλωτών να διατυπώνουν παράπονα και ενστάσεις και να ζητούν ταχέως τη δικαίωσή τους, όταν οι κανόνες αυτοί παραβιάζονται από τους προμηθευτές.

Αυτή τη δυνατότητα προσφέρει στους πολίτες ο Συνήγορος του Καταναλωτή, θέτοντας στην υπηρεσία τους την αρμοδιότητα της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών με τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, με το κύρος και την αμεροληψία μιας διοικητικής ανεξάρτητης αρχής.

Η εξωδικαστική επίλυση αποτελεί διαδικασία που ενθαρρύνεται έντονα και εναρμονίζεται πλήρως με τα σύγχρονα διοικητικά πρότυπα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς είναι αποδεδειγμένα σε θέση να εξυπηρετεί με δίκαιο τρόπο τα συμφέροντα όλων των εμπλεκομένων.

Έτσι, οι καταναλωτές μπορούν να γνωρίζουν ότι δεν είναι απροστάτευτοι, καθώς και ότι υπάρχουν προς αξιοποίηση απλοί, ανέξοδοι και αποτελεσματικοί τρόποι για την επίλυση μιας καταναλωτικής διαφοράς τους.

Οι προμηθευτές πρέπει να αισθάνονται ότι η εφαρμογή της νομιμότητας γίνεται με αντικειμενικότητα και διαφάνεια από ένα ανεξάρτητο όργανο.

Τέλος, το όφελος για/από την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών είναι σημαντικό και για την Πολιτεία, διότι λαμβάνει γνώση των προβληματικών εκείνων τομέων της αγοράς προκειμένου, κατόπιν, να αναλαμβάνει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για την άμεση και αποτελεσματική “θεραπεία” τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, τέλος, δεν αποτελεί έναν προκατειλημμένο σύμμαχο υπέρ των συμφερόντων του καταναλωτή, και μόνο. Η λειτουργία του αποτελεί συγκεκριμένη θεσμική παρέμβαση

της Πολιτείας για την εμπέδωση κλίματος εμπιστοσύνης και καλής πίστης ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές, ώστε να προκύπτουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα για όλους τους παράγοντες της αγοράς.

Μια τέτοια κατάσταση σε συνδυασμό με την εφαρμογή ενός εκσυγχρονισμένου νομοθετικού πλαισίου στον άκρως ενδιαφέροντα κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών ανοίγει, μετά βεβαιότητας, νέες προοπτικές υγιούς και μακρόβιας ανάπτυξης!

Σας ευχαριστώ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συυττοιισστής: Ευχαριστούμε τον Συνήγορο του Καταναλωτή, τον κύριο Ευάγγελο Ζερβέα, και για τη σημερινή παρουσία του και για την τοποθέτησή του.

Υπενθυμίζω ότι η 3^η ενότητα της σημερινής Ημερίδας έχει ως κύριο στόχο να συμβάλλει στην εξεύρεση της χρυσής τομής μεταξύ αποτελεσματικής λειτουργίας, οικονομικής και ποιοτικής εξυπηρέτησης και ασφάλειας των πολιτών. Ελπίζω, λοιπόν, οι ομιλητές που θα ακολουθήσουν, εκτός από την αναφορά σε διαπιστώσεις, να προτείνουν και λύσεις προς την κατεύθυνση αυτή.

Θα δώσω, λοιπόν, τον λόγο στον κύριο Ξενοφώντα Χατζηθανάση, Διευθυντή Διεθνούς Ταχυδρομείου των ΕΛΤΑ.

ΧΑΤΖΗΘΑΝΑΣΗΣ Ξ.: Ευχαριστώ πολύ.

Καλησπέρα σας.

Ξέρω ότι αυτή η ώρα είναι η χειρότερη ώρα για τους ομιλητές, γιατί μετά από ένα καλό φαγητό και, ίσως, λίγο κρασί, δεν αισθάνεσαι και τόσο ευδιάθετος να ακούσεις κάποιον να μιλάει.

Παρ' όλα αυτά, για να σας “ξυπνήσω”, θα πω δυο λέξεις οι οποίες αναστάτωσαν πρόσφατα τον ταχυδρομικό κόσμο: Δύο βόμβες!

Ποιες ήταν αυτές οι βόμβες; Μία-δύο βόμβες, που ξεκίνησαν από την Υεμένη, ήταν μέσα σε ταχυδρομική αποστολή ιδιωτικής εταιρίας

courier -η μία βρέθηκε στο αεροδρόμιο της Υεμένης και η άλλη στη Φρανκφούρτη- και είχαν προορισμό το Σικάγο, τη Συναγωγή του Σικάγου, και οι οποίες ανακαλύφθηκαν με την παρέμβαση υπηρεσίας πληροφοριών.

Αυτές, λοιπόν, οι δύο βόμβες, ξαφνικά, έφεραν μια τεράστια αναστάτωση στο διεθνές ταχυδρομείο, η οποία δεν έχει προηγούμενο στην ταχυδρομική ιστορία! Σταμάτησαν, ουσιαστικά, την παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας για αντικείμενα πάνω από 500 γραμμάρια προς τις Ηνωμένες Πολιτείες. Όπως ξέρετε, οι Ηνωμένες Πολιτείες είναι ένας πολύ μεγάλος, διεθνής ταχυδρομικός προορισμός, με πάρα πολλά αντικείμενα.

Η Υπηρεσία Ασφαλείας Μεταφορών των Ηνωμένων Πολιτειών έβγαλε μία ντιρεκτίβα, η οποία απαγόρευε τη φόρτωση αντικειμένων πάνω από 500 γραμμάρια σε επιβατηγά αεροπλάνα. Το αποτέλεσμα ήταν ότι υπήρξε χάος!

Εξαιτίας τους χάους, όμως, επιτέλους, ξεκίνησε -γιατί, πάντοτε, μία κρίση είναι και μία ευκαιρία- μια διαδικασία να βρεθούν κάποιες κοινές εφαρμογές και κάποια κοινά πρότυπα για την ταχυδρομική ασφάλεια.

Αυτό είναι το θέμα το οποίο θα συζητήσουμε σήμερα... Τι, ακριβώς, ισχύει σε διεθνές επίπεδο, για το διεθνές ταχυδρομείο, για την ασφάλεια του διεθνούς ταχυδρομείου, καθώς και τι, ακριβώς, κάνουμε εμείς -από τη δική μας πλευρά- και τι αναμένεται να γίνει στο μέλλον.

Αν μπορούσε κάποιος να διακρίνει το κανονιστικό πλαίσιο για τις διαδικασίες ασφαλείας διακίνησης του διεθνούς ταχυδρομείου, θα μπορούσε να δει, λογικά, δύο κλάδους: το διεθνές κανονιστικό πλαίσιο και το εθνικό κανονιστικό πλαίσιο.

Στο διεθνές κανονιστικό πλαίσιο, έχουμε να κάνουμε με την παγκόσμια ταχυδρομική σύμβαση, η οποία είναι το αποτέλεσμα του Παγκόσμιου Συνεδρίου -που γίνεται κάθε τέσσερα χρόνια- της

Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, και η οποία αφορά τους κανονισμούς με τους οποίους λειτουργεί το διεθνές ταχυδρομείο.

Είναι μία Ένωση υπό την αιγίδα του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, όπου συμμετέχουν οι χώρες -όχι οι ταχυδρομικοί οργανισμοί- και λειτουργεί από το 1873. Αυτή, λοιπόν, καθορίζει ένα πλαίσιο λειτουργίας του Διεθνούς Ταχυδρομείου.

Παράλληλα, έχουμε Οργανισμούς όπως:

- ο ICAO, ο Διεθνής Οργανισμός των Υπηρεσιών Πολιτικής Αεροπορίας, ο οποίος βγάζει κανονισμούς για την ασφάλεια της πολιτικής αεροπορίας.

- ο Διεθνής Οργανισμός Τελωνείων, ο WCO, ο οποίος βγάζει, αντίστοιχα, κανονισμούς για την ασφάλεια των αντικειμένων που διακινούνται.

- η IATA, η οποία είναι Ένωση Αερομεταφορέων, η οποία -κι αυτή- βγάζει κάποιους κανονισμούς.

Εδώ, λοιπόν, τίθεται το ερώτημα, πώς όλα αυτά μαζί μπορούν να λειτουργήσουν.

Αν δούμε τι λέει η Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, στο άρθρο 9, γράφει ότι τα κράτη-μέλη της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης και οι Φορείς Καθολικής Υπηρεσίας δεσμεύονται να υιοθετούν και να εφαρμόζουν προληπτική στρατηγική ασφαλείας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας των ταχυδρομικών υπηρεσιών προκειμένου να διατηρήσουν και να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη του κοινού, κλπ.

Ουσιαστικά, είναι ευκολόγιο!... Δε μας λέει τίποτα συγκεκριμένο.

Αν πάμε, εν συνεχεία, στον κανονισμό εκτέλεσης της σύμβασης, μας λέει ότι η στρατηγική ταχυδρομικής ασφαλείας που εφαρμόζεται από τις χώρες-μέλη θα πρέπει να στοχεύει στη συνολική βελτίωση της ποιότητας, στην αύξηση συνειδητοποίησης από το προσωπικό της σπουδαιότητας της ταχυδρομικής ασφαλείας, στη δημιουργία και ενίσχυση των μονάδων ασφαλείας, στην έγκαιρη ανταλλαγή

πληροφοριών επί λειτουργικών θεμάτων ασφαλείας μεταξύ των χωρών, σε νομοθετικές προτάσεις και, όπου απαιτείται, σε συγκεκριμένους νόμους, κανονισμούς και μέτρα για τη βελτίωση της ποιότητας και της ασφάλειας των ταχυδρομικών υπηρεσιών, παγκοσμίως.

Ουσιαστικά, πάλι, ένα ευχολόγιο!...

Οι προβλέψεις, λοιπόν, αυτές είναι γενικές και δεν προσδιορίζουν συγκεκριμένα μέτρα ώστε αυτά να μπορούν από κοινού να λαμβάνονται από τις χώρες-μέλη.

Η λήψη των μέτρων ενίσχυσης της ασφάλειας των ταχυδρομικών αποστολών επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια των κανονιστικών φορέων κάθε κράτους και των ταχυδρομικών οργανισμών.

Δεν αποφεύγονται μονομερείς ενέργειες οι οποίες μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα στην απρόσκοπτη διακίνηση του διεθνούς ταχυδρομείου.

Το παράδειγμα που σας ανέφερα πριν, ήταν μία απόφαση η οποία ελήφθη από μια υπηρεσία ασφαλείας, αφορούσε τους αερομεταφορείς και όχι απευθείας τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, και η οποία έφερε μία τεράστια αναστάτωση στις διαδικασίες του ταχυδρομείου.

“Εδώ” έχουμε τους “πυλώνες” της διεθνούς ασφαλείας που καθορίζουν τους όρους...

Έτσι, λοιπόν, ένας “πυλώνας” είναι ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας, ο οποίος διασφαλίζει, μεταξύ άλλων, την ασφαλή και συντονισμένη ανάπτυξη της πολιτικής αεροπορίας, τις ανάγκες, κλπ. Στο πλαίσιο αυτό, συντονίζει τις πολιτικές ασφαλείας της πολιτικής αεροπορίας σε παγκόσμιο επίπεδο και θέτει τους γενικούς κανόνες.

Πηγαίνοντας λίγο πιο κάτω, θα δούμε ότι, αντίστοιχα, υπάρχει ο Διεθνής Οργανισμός για τα Τελωνεία, που κι εκεί έχουν κάποιες αρμοδιότητες για λήψη μέτρων ασφαλείας – όχι μόνον ασφαλείας όσον αφορά τη διακίνηση των αντικειμένων ασφαλείας που έχει να κάνει με

το περιεχόμενο. Θέτει -κι αυτός- κάποια πρότυπα και κάποιους κανονισμούς.

Έχουμε την IATA, η οποία τι είναι;... Είναι μία Ένωση των Αερομεταφορέων. Θεσπίζει -κι αυτή- κάποιους κανονισμούς και απευθύνει συστάσεις. Βέβαια, δεν είναι τόσο κανονιστικός ο ρόλος της· είναι, περισσότερο, συντονιστικός και συστάσεων.

Αυτό, λοιπόν, ήταν το διεθνές κανονιστικό πλαίσιο. Άρα, βλέπετε πόσοι παράγοντες επηρεάζουν την ταχυδρομική ασφάλεια.

Αν έρθουμε στο εθνικό κανονιστικό πλαίσιο, θα συναντήσουμε την ενσωμάτωση των Οδηγιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τις εθνικές κανονιστικές Αρχές, Υπουργεία, την Υπηρεσία Πολιτικής Ασφαλείας, η οποία ορίζει τους κανόνες με τους οποίους γίνεται η αερομεταφορά, καθώς και -πάλι- την Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

Γιατί την αναφέρω εδώ;... Διότι, επειδή περνάει από τη Βουλή, θεωρείται ότι αποτελεί νόμο του κράτους.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα δράσης για την ασφάλεια των αεροπορικών μεταφορών φορτίου. Αυτό άρχισε να διαμορφώνεται τον Οκτώβριο του 2010, είναι υπό συζήτηση ακόμη, ενώ υπάρχει εμπλοκή των Γενικών Διευθύνσεων, του MOVE και του TAXUD. Άρα, η μία Γενική Διεύθυνση έχει να κάνει με τις μεταφορές, η άλλη έχει να κάνει με τα τελωνεία.

Σιγά-σιγά, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα διαμορφώσει ένα πλάνο δράσης και, συγχρόνως, κάνει κάποιες μελέτες για το πώς θα βελτιωθεί η ταχυδρομική ασφάλεια.

Κανονιστικοί φορείς στην Ελλάδα είναι τα αρμόδια υπουργεία (το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη), που αποφασίζουν το κανονιστικό πλαίσιο για την εθνική πολιτική ασφαλείας και, παράλληλα, η Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, στο μέτρο που κυρώνεται από τη Βουλή και υπέχει θέση νόμου.

Η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας ανήκει στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων και αποστολή της είναι η οργάνωση και ανάπτυξη του ελέγχου του συστήματος αερομεταφορών, η διαμόρφωση προτάσεων προς το αρμόδιο Υπουργείο, η προώθηση και υλοποίηση της εθνικής πολιτικής ασφαλείας, η εποπτεία εφαρμογής αυτής της πολιτικής, καθώς και η πιστοποίηση των φορέων που λειτουργούν στα αεροδρόμια.

Αν μπορούσαμε να δούμε, λιγάκι, την εφοδιαστική αλυσίδα, θα βλέπαμε, στη μία άκρη το ταχυδρομείο καταγωγής, στην άλλη άκρη το ταχυδρομείο προορισμού και, ενδιάμεσα, να παρεμβάλλονται τα τελωνεία και διαδικασίες logistics (μεταφοράς, δηλαδή).

Εδώ, λοιπόν, τα βασικά σημεία στα οποία γίνεται έλεγχος είναι, κυρίως, το πρώτο κομμάτι, που αφορά την κατάθεση των αντικειμένων και την έξοδό τους από τη χώρα. Στο πλαίσιο αυτό, η πολιτική ασφαλείας διακίνησης του διεθνούς ταχυδρομείου που εφαρμόζεται από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία υλοποιείται σε τρία επίπεδα: το πρώτο είναι η ασφάλεια κατά την κατάθεση των αντικειμένων, το δεύτερο είναι η ασφάλεια των εγκαταστάσεων και το τρίτο είναι η ασφάλεια των ταχυδρομικών αποστολών.

Θα δείτε, λοιπόν, ο ΕΛΤΑ, τι προσπαθεί να διασφαλίσει με αυτό το οποίο κάνει.

Όσον αφορά την κατάθεση των αντικειμένων, κατά την κατάθεσή τους στα ταχυδρομικά καταστήματα, ο έλεγχος περιεχομένου των κατατεθειμένων δεμάτων επαφίεται, κατά κύριο λόγο, στη διακριτική ευχέρεια των υπαλλήλων αλλά και την ανοχή του αποστολέα, γιατί δε μπορούμε να υποχρεώσουμε κανέναν να μας φέρει ένα αντικείμενο, ανοιχτό.

Ο έλεγχος αυτός παρουσιάζει ιδιαίτερη δυσκολία στο μέτρο που τίθενται θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων. Παρ' όλα αυτά, εμείς, σαν ΕΛΤΑ, έχουμε δώσει πολύ-πολύ συγκεκριμένες οδηγίες στους ανθρώπους μας, στα ταχυδρομικά καταστήματα και στα γκισέ,

για το τι πρέπει να προσέχουν, όταν παραλαμβάνουν, κυρίως, δέματα μεγάλου βάρους, άνω του μισού κιλού.

Όσον αφορά την ασφάλεια των εγκαταστάσεων του διεθνούς ταχυδρομείου, όλο το διεθνές ταχυδρομείο διακινείται από μία εγκατάσταση. Αυτή είναι το κτίριο 25 στο “Ελευθέριος Βενιζέλος”. Το Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου βρίσκεται εκεί, σε αυτό γίνεται η διακίνηση της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας.

Εκεί, υπάρχει κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης – καταγραφής, το οποίο αποτελείται από 40 κάμερες CCVT και καλύπτει ολόκληρο τον εσωτερικό και εξωτερικό χώρο του κτιρίου. Υπάρχει φύλαξη επί 24ώρου βάσεως από διαπιστευμένη από την ΥΠΑ εταιρία ασφαλείας security. Υπάρχει πολύ μεγάλος έλεγχος στη διακίνηση στο κτίριο, ποιος μπαίνει, ποιος βγαίνει, πάλι από υπηρεσία ασφαλείας. Οι δε εργαζόμενοι του κτιρίου εισέρχονται και εξέρχονται με ηλεκτρονική κάρτα, την οποία προμηθεύονται από τον αερολιμένα μετά την υποβολή αίτησης και ελέγχου του ποινικού μητρώου τους.

Τέλος, το Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου, το ΚΑΤ, είναι επίσημα εγκεκριμένος ταχυδρομικός φορέας (Regulated Postal Authority), σύμφωνα με το πρόγραμμα πολιτικής ασφαλείας της πολιτικής αεροπορίας, και έχει εγκεκριμένο πρόγραμμα ασφαλείας από την ΥΠΑ.

Τι κάνει;... Διενεργεί, σε 24ωρη βάση, έλεγχο, screening, όπως γίνεται και με τους επιβάτες, στο 100% -και θέλω να μείνω σε αυτό- των εξερχομένων από το Κέντρο ταχυδρομικών συσκευασιών πριν την παράδοσή τους στους handlers.

Ο εν λόγω έλεγχος πραγματοποιείται από διαπιστευμένη εταιρία security, κι εκπαιδευμένους και πιστοποιημένους από την ΥΠΑ για τον σκοπό αυτό υπαλλήλους – όχι από υπαλλήλους των ΕΛΤΑ, αυτό εννοώ.

Τέλος, οι ταχυδρομικές επιστολές επανελέγχονται, όχι στο σύνολό τους, όμως δειγματοληπτικά, σε ποσοστό γύρω στο 10%, από τους handlers, πριν από τη φόρτωση στο αεροπλάνο.

Τα μέτρα ασφαλείας που λαμβάνονται σε άλλες χώρες είναι παρεμφερή με αυτά που σας έδειξα, πριν. Δηλαδή, κάποιες χώρες έχουν συστήματα ελέγχου, κάνουν screening, κάποιες δεν έχουν. Θεωρητικά, ο έλεγχος για το screening, σε πάρα πολλές χώρες, ανήκει στους διαμεταφορείς, στους handlers δηλαδή, πριν τα αντικείμενα μπουν στο αεροσκάφος. Κατά συνέπεια, κάποιες έχουν, κάποιες δεν έχουν.

Δεν υπάρχουν κοινά συμφωνημένες διαδικασίες στο πλαίσιο της UPU, που να ακολουθούνται από όλες τις χώρες για την ασφάλεια των κατατεθειμένων δεμάτων.

Το μέλλον – και τελειώνω...

Το μέλλον λέει ότι θα υπάρξουν νέοι, αυστηρότεροι κανονισμοί. Ήδη, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συζητάει πάνω σε αυτό το θέμα. Η νέα Ευρωπαϊκή Οδηγία για την ασφάλεια των πτήσεων βρίσκεται υπό συζήτηση. Αυστηρότεροι έλεγχοι κατά την παραλαβή των αντικειμένων, είναι κάτι το οποίο συζητιέται.

Ήμουν ακριβώς γι' αυτόν το λόγο, χθες, στη Βέρνη. Υπήρχε μία συζήτηση – εκεί βρίσκεται η Διαρκής Γραμματεία της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Υπήρχε, λοιπόν, μία μικτή επιτροπή, στην οποία συμμετείχαν, όχι μονάχα ταχυδρομικοί φορείς και χώρες, αλλά κι ο ICAO, η IATA, ο WCO, και όλοι μαζί συζητήσαμε με ποιον τρόπο θα βρούμε κάποια κοινά στάνταρ τα οποία θα μπορούν να εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο παντού, ούτως ώστε να μη ξαναγίνει αυτό που συνέβη με τη συγκεκριμένη διαδικασία προς τις Ηνωμένες Πολιτείες.

Νέα μοντέλα ανάλυσης κινδύνων συζητούνται... Δηλαδή, ποια αντικείμενα είναι πραγματικά επικίνδυνα; Ένα αντικείμενο το οποίο έχει μεταφερθεί από την Ελλάδα στη Γαλλία, για να φύγει, εν συνεχεία,

στην Αμερική, είναι το ίδιο επικίνδυνο με ένα αντικείμενο που πηγαίνει απευθείας από την Ελλάδα στην Αμερική; Η απάντηση είναι, πιθανότατα, όχι.

Αναπτύσσονται risk models, τα οποία δείχνουν τον κίνδυνο που έχουν τα ταχυδρομικά αντικείμενα.

Τέλος, αναπτύσσονται νέες τεχνολογίες για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό των αντικειμένων. Πρόσφατα, παρακολουθήσαμε στην εμπορευματική κοινότητα του αεροδρομίου μία πολύ ωραία παρουσίαση, εκπαιδευμένοι σκύλοι να ανακαλύπτουν εκρηκτικές ύλες. Θεωρείται το πιο ασφαλές μέτρο προς αυτήν την κατεύθυνση και, εφόσον υιοθετηθεί σε επίπεδο της κοινότητας του αεροδρομίου, θα είναι επ' ωφελεία όλων, και του ΕΛΤΑ και των ιδιωτικών εταιριών και, γενικά, επ' ωφελεία των αεροσκαφών, των επιβατών και των πληρωμάτων.

Είναι ένα μεγάλο θέμα η ασφάλεια. Δυστυχώς, δεν αντιμετωπίζεται με εύκολο τρόπο, παρά μονάχα με κάποιες μορφές περιορισμό δικαιωμάτων – και όταν λέω «...δικαιωμάτων», εννοώ ότι, “σήμερα”, μπορείς να πας στο ταχυδρομικό κατάστημα να καταθέσεις ένα αντικείμενο χωρίς να σου ζητηθεί τίποτα. “αύριο”, θα πρέπει, ενδεχομένως, να σου ζητηθεί η ταυτότητα και να πιστοποιηθεί ότι είσαι εσύ αυτός ο οποίος στέλνει το αντικείμενο. Αυτό θα βελτιώσει πάρα πολύ την ασφάλεια. Είναι το πρώτο σημείο στο οποίο γίνεται ο έλεγχος.

Από κει και πέρα, τα συστήματα είναι πάρα πολύ καλά. Παρ' όλα αυτά, όλα τα συστήματα έχουν και ένα περιθώριο λάθους.

Σας ευχαριστώ πολύ. Αν υπάρχουν ερωτήσεις, θα τις ακούσουμε αργότερα.

Ευχαριστώ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πολύ τον κύριο Χατζηθανάση.

Ήταν τόσο ενδιαφέρουσα και κατατοπιστική όσο και, εν μέρει, καθησυχαστική η ομιλία του.

Μου δημιουργήθηκε μία βασική ερώτηση, που θα σας την κάνω, όμως, αφού τελειώσουν και οι άλλοι ομιλητές.

Θα δώσω, τώρα, τον λόγο στον κύριο Σωτήρη Σιεμέκη, Διευθυντή Μάρκετινγκ της UPS.

ΣΙΕΜΕΚΗΣ Σ.: Πριν ξεκινήσω, να ζητήσω συγνώμη εκ μέρους του κυρίου Μαυρόπουλου, που αναχώρησε χθες, εκτάκτως, για το εξωτερικό, οπότε θα τον αντικαταστήσω στην παρουσίαση.

Μιλώντας για την προώθηση και την ενίσχυση των ταχυδρομικών υπηρεσιών και της ασφάλειας των καταναλωτών που τις χρησιμοποιούν, θα ήθελα να ξεκινήσω αναφέροντας επιγραμματικά τους άξονες στους οποίους στηρίζεται η UPS, στα 104 χρόνια λειτουργίας της, για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες της σε όλον τον κόσμο.

Ο πρώτος βασικός άξονας είναι οι άνθρωποί της, ακολουθούν το δίκτυό της, η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει και η τεχνολογία που χρησιμοποιεί στην καθημερινή της λειτουργία, αλλά κι εκείνη που παρέχει στους πελάτες της.

Το πιο σημαντικό, όμως, από όλα, το οποίο συνδέει αλλά και ενισχύει κάθε υπηρεσία που προσφέρουμε και κάθε λειτουργία που εκτελούμε, είναι η ασφάλεια – η ασφάλεια των ανθρώπων μας, η ασφάλεια του δικτύου μας και των μέσων μεταφοράς, η ασφάλεια των υπηρεσιών και των πελατών που τις χρησιμοποιούν αλλά και, ταυτόχρονα, η ασφάλεια των πληροφοριών που μεταφέρονται, συγχρόνως, μαζί με τα αγαθά μέσω της τεχνολογίας.

Ως εταιρία παροχής υπηρεσιών, βασιζόμαστε στους ανθρώπους. Ένας ικανός και υπεύθυνος άνθρωπος είναι το πολυτιμότερο “περιουσιακό” μας στοιχείο σαν εταιρία! Γι’ αυτό και χτίζουμε την οργάνωσή μας γύρω από τους ανθρώπους και πιστεύουμε ότι, όταν

αντιμετωπίζονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό, εκπαιδεύονται συνεχώς και συμβάλουν στην επιτυχία, παρέχουν και ποιότητα μέσω της δουλειάς τους.

Η UPS διαχειρίζεται ένα παγκόσμιο δίκτυο μεταφορών, κερσαίο, εναέριο και θαλάσσιο, για να διασφαλίσει ότι οι αποστολές των πελατών θα φτάσουν την κατάλληλη στιγμή, στο σωστό σημείο και στη σωστή κατάσταση. Επίσης, επανεπενδύει, κάθε χρόνο, στη συνεχή επέκταση και βελτίωση του δικτύου της, ώστε να είναι πάντα έτοιμη να προσφέρει την καλύτερη και την πιο ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση στους πελάτες της με παρουσία σε όλον τον κόσμο.

Η ποιότητα της υπηρεσίας είναι πάντα πιο σημαντική από το μέγεθος της επιχείρησης που θα την προσφέρει. Οι πελάτες, σήμερα, έχουμε διαπιστώσει ότι αναμένουν μια πιο προσωπική εμπειρία, είτε πρόκειται για αγορά ενός προϊόντος είτε πρόκειται για τη χρήση μιας υπηρεσίας, γι' αυτό και προσπαθούμε να τους βοηθήσουμε να αναπτύξουν τις επιχειρήσεις τους και να διαχειριστούν το κόστος τους, προσφέροντας πολλές επιλογές αλλά και δέσμευση γι' αυτά που υποσχόμαστε ως εταιρία.

Όσον αφορά την τεχνολογία, επενδύονται εκατομμύρια κάθε χρόνο για την ανάπτυξή της, προσφέροντας μια πληθώρα τεχνολογικών λύσεων, που επιτρέπουν στους πελάτες να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται τις αποστολές τους, καθώς επίσης να παρέχουν στους πελάτες τους καλύτερες υπηρεσίες.

Αυτό γίνεται μέσω online εφαρμογών, μέσω της αυτόματης ανίχνευσης και ενημέρωσης του πελάτη ακόμα και για το πρόβλημα που προέκυψε στην αποστολή του, μέσω ολοκληρωμένων συστημάτων καταγραφής των πληροφοριών για την παραλαβή, τη μεταφορά και την παράδοση ενός δέματος, προσφέροντας την πληροφορία στον πελάτη σε πραγματικό χρόνο.

Όπως, λοιπόν, συνοπτικά, αναφέρθηκα και στην αρχή της παρουσίασης για την ασφάλεια, ως ότι είναι το βασικότερο στοιχείο που συνδέει όλα αυτά, όλους τους άξονες όπου στηρίζεται μια εταιρία και βασίζεται για να προσφέρει τις υπηρεσίες της, θα συνεχίσω την αναφορά στην ασφάλεια, εκτενέστερα.

Η ομαλή λειτουργία ενός χώρου εργασίας ή ενός μεταφορικού μέσου, χωρίς ατυχήματα, μπορεί να επιτευχθεί μόνο καλλιεργώντας μέσα στον οργανισμό μας την αντίληψη ότι η ασφάλεια είναι μία αξία και όχι το "πρώτα η ασφάλεια", όπως ίσχυε μέχρι τώρα.

Η αντίληψη για την ασφάλεια ως ύψιστη αξία μπορεί να επιτευχθεί μόνον εάν τα διευθυντικά στελέχη μιας εταιρίας δείχνουν την κατεύθυνση αλλά και απαιτούν, όλοι οι εργαζόμενοι, σε όλα τα επίπεδα, να αποδέχονται την ευθύνη ότι κανένας δεν πρέπει να εργάζεται κάτω από επισφαλείς συνθήκες και ότι όλοι λειτουργούν ακολουθώντας τους κανόνες ασφαλείας.

Η ασφάλεια κατ' επιλογή, και όχι κατά τύχη, μπορεί να επιτευχθεί μόνο όταν ένα παρ' ολίγον ατύχημα ή περιστατικό, το οποίο μπορεί να τύχει στην εταιρία μας, θεωρηθεί ως αποτυχία του συστήματός μας και όχι σαν ένα αναπόφευκτο λάθος της καθημερινότητας.

Δίνοντας, λοιπόν, μεγάλη προσοχή στην ασφάλειά μας, ενδεικτικά να σας αναφέρω κάποια βασικά μέτρα που λαμβάνουμε ως εταιρία, όπως:

- ο ακτινοσκοπικός έλεγχος -το screening, για το οποίο μίλησε και προηγουμένα ο συνομιλητής- όλων των αποστολών, είτε μεταφέρονται με αεροπλάνο είτε με φορτηγό, είτε είναι εγχώρια είτε διεθνή αποστολή.

- η μη ανάληψη μεταφοράς απαγορευμένων ή επικίνδυνων αγαθών χωρίς, προηγουμένως, να έχουν γίνει όλες οι απαιτούμενες ενέργειες, όπως η προσκόμιση της ειδικής άδειας που χρειάζονται από τις αρμόδιες υπηρεσίες, η απαραίτητη συσκευασία και η σήμανσή της, διαδικασίες οι οποίες ελέγχονται από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό της UPS.

- το πολύ σημαντικό θέμα της ασφάλειας του χώρου εργασίας, με ειδικά ηλεκτρονικά συστήματα, τα γνωστά, με τις κάρτες πρόσβασης και κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης.

- τις διαδικασίες κλειδώματος και ελέγχου ασφάλειας των οχημάτων μεταφοράς των δεμάτων και των φακέλων μας, που κάνουμε πολύ συχνά στους οδηγούς μας.

- τις διαδικασίες και ειδικές εφαρμογές για την προστασία και τη χρήση των δεδομένων και των υπολογιστών.

Τέλος, ένα πολύ σημαντικό μέρος της ασφάλειάς μας είναι και η δημιουργία προγραμμάτων εσωτερικού ελέγχου για την τήρηση των κανόνων ασφαλείας και προστασίας των πληροφοριών και των εργαζομένων.

Είναι κατανοητό ότι οι μικρομεσαίες εταιρίες του χώρου, σε σχέση με τις πολυεθνικές, δεν είναι σε θέση να επενδύουν εκατομμύρια ευρώ για να αγοράζουν ακτινοσκοπικά μηχανήματα ή συστήματα ασφάλειας. Θα μπορούσαν, όμως, να θέσουν σε ισχύ αποτρεπτικά μέτρα για την ενίσχυση της ασφάλειας των αποστολών, η οποία, όπως είπαμε, είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ασφάλεια των εργαζομένων και των καταναλωτών.

Η UPS πιστεύει -και προτείνει- ότι η ασφάλεια μπορεί να ενισχυθεί, αποτελεσματικά, με βελτιώσεις στον έλεγχο των αποστολών, κυρίως από άγνωστους πελάτες – και τι εννοώ λέγοντας «...*άγνωστους πελάτες*»;

Άγνωστοι πελάτες μπορεί να θεωρηθούν οι πελάτες οι οποίοι έρχονται στη ρεσεψιόν της εταιρίας μας να μας δώσουν ένα δέμα και δε συνεργάζονται με την εταιρία μας, οι πελάτες οι οποίοι μας τηλεφωνούν και πάμε από τον δικό τους χώρο να παραλάβουμε κάποια δέματα, ή ακόμα και πελάτες οι οποίοι εμφανίζονται, αραιά και που, ως πελάτες μας, χωρίς να τους γνωρίζουμε, οι οποίοι θα μπορούσαν να περνάνε από έναν πιο αποτελεσματικό έλεγχο, με κάποια αποτρεπτικά μέσα.

Μερικά από αυτά τα μέτρα που εμείς εφαρμόζουμε ως εταιρία και προτείνουμε να εφαρμοστούν, όπως είπε και ο προηγούμενος συνομιλητής, ο κύριος Χατζηθανάσης, είναι:

- η καταγραφή των στοιχείων της αποστολής και των στοιχείων της ταυτότητας, που είναι πολύ σημαντικό σημείο.

- ο λεπτομερής έλεγχος των αποστολών και των στοιχείων τους από τον υπάλληλο ή τον οδηγό που παραλαμβάνει εκάστη αποστολή, να δει αν αυτά που γράφονται στα χαρτιά υπάρχουν και στα δέματα.

- η παραλαβή μόνο ανοικτών δεμάτων ή φακέλων, για τον έλεγχο.

- η τοποθέτηση κλειστού κυκλώματος στον χώρο της παραλαβής, στη ρεσεψιόν...

Μέτρα τα οποία, εκτός από αποτρεπτικά, μπορεί να παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες στις τοπικές αρχές, στις αστυνομικές αρχές, όταν αυτό ζητηθεί.

Ολοκληρώνοντας την παρουσίαση, θα ήθελα να κλείσω με τον τρόπο που η UPS κλείνει τις παρουσιάσεις της ύστερα από κάθε meeting, όσον αφορά θέματα security, περνώντας το μήνυμα ότι η ανθρώπινη ζωή και η υγεία είναι πάνω απ' όλα και ότι όλοι οι εργαζόμενοι θέλουν να λειτουργούν σε ένα περιβάλλον ασφαλές, με κανόνες, και, στο τέλος της ημέρας, να πάνε στο σπίτι τους και στις οικογένειές τους!

Ευχαριστώ πολύ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συυτοιιστής: Ευχαριστούμε τον κύριο Σιεμέκη.

Τόσο η ομιλία όσο και τα ζητήματα ασφαλείας τα οποία παρουσίασε υπήρξαν ανταγωνιστικά σε ποιότητα αλλά και σε συμφωνία των αντιστοίχων του πρώτου ομιλητή.

Συνεπώς, νομίζω ότι υπάρχει μία πορεία προς την ίδια κατεύθυνση για την αντιμετώπιση και τη λύση του προβλήματος.

Θα δώσω, τώρα, τον λόγο στον κύριο Δημήτρη Λάμπρου, Ειδικό Επιστήμονα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, για να μας εκθέσει τις απόψεις της υπηρεσίας στο θέμα αυτό.

Δρ. ΛΑΜΠΡΟΥ Δ.: Ευχαριστώ, κύριε Πρόεδρε.

Κατ' αρχάς, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, η οποία μου δίνει τη δυνατότητα να εκφράσω κάποιες σκέψεις αναφορικά με το πάντα επίκαιρο θέμα της ποιότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

“Πηγές” μας γι' αυτή την ομιλία θα είναι, πάντα, τόσο η έρευνα της ταχυδρομικής αγοράς την οποία διεξάγει ετησίως η ΕΕΤΤ και η οποία αποτελεί σημαντικό ρυθμιστικό εργαλείο για εμάς όσο, επίσης, οι μετρήσεις ποιότητας που διεξάγει η International Post Corporation, η Διεθνής Ταχυδρομική Ένωση, της οποίας, όπως ξέρετε, μέλη αποτελούν οι 27 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και όχι μόνο· αποτελούν και χώρες οι οποίες είναι συνδεδεμένες με την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Τέλος, “πηγή” μας θα είναι και οι μετρήσεις ποιότητας εσωτερικού τις οποίες διενεργεί -έχει αναπτυχθεί σύστημα ποιότητας για την ακρίβεια, από διεθνή οικο- κοινή επιτροπή, αποτελούμενη από μέλη της ΕΕΤΤ και των Ελληνικών Ταχυδρομείων, που έχει αναλάβει και την παρακολούθηση αυτού του έργου.

Θα συμφωνούσατε, ίσως, μαζί μου για μερικούς από τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών...

Κατ' αρχάς, η ανάπτυξη υποδομών, κεντρικότατο σημείο.

Ένα δεύτερο σημαντικό σημείο είναι οι όγκοι διακίνησης, όπου, βέβαια, όπως γνωρίζετε, εν μέσω κρίσης και όπως παρουσίασε πριν η συνάδελφος, η κυρία Τσάλτα, παρουσιάζουν πτωτικές τάσεις, τα τελευταία χρόνια. Βέβαια, είναι και οι τιμές των προσφερομένων υπηρεσιών που θα επηρεάζουν, πάντα, την ποιότητα.

Τέλος, σημαντικότετος παράγοντας είναι το περιεχόμενο των υπηρεσιών ποιότητας – εδώ θα ήθελα, κατ' αρχήν, να σας ξεκαθαρίσω ότι δε θα αναφερθούμε μόνο στην ποιότητα της καθολικής υπηρεσίας· υπάρχουν και αναφορές και για την ποιότητα των ταχυμεταφορών.

Στην καθολική υπηρεσία, το θέμα του περιεχομένου είναι, πραγματικά, κεντρικό – και θα το αναπτύξουμε λίγο πιο κάτω.

Ας δούμε, τώρα, ποια είναι τα εργαλεία με τα οποία αξιολογούμε την ποιότητα. Κατ' αρχάς, αυτό που, σίγουρα, μας ενδιαφέρει είναι το πόσο γρήγορα διεκπεριώνεται μία αποστολή, είτε αυτή διακινείται εντός του εσωτερικού της χώρας είτε εκκινεί από το εσωτερικό και καταλήγει στο εξωτερικό.

Όμως, υπάρχει και ένας άλλος, σημαντικότερος δείκτης ποιότητας, που είναι η ταχύτητα και ο τρόπος διευθέτησης των καταγγελιών, το οποίο, επίσης, θα αποτελέσει τμήμα της συγκεκριμένης παρουσίασης. Άρα, θα μιλήσουμε για τις υποδομές, θα μιλήσουμε για τους δείκτες ποιότητας εσωτερικού-εξωτερικού, θα μιλήσουμε για τις καταγγελίες, για την πλημμελή ταχυδρομική εξυπηρέτηση και, τέλος, θα πούμε και δυο λόγια για το πώς βλέπουν τα θέματα ποιότητας στον ευρύτερο ευρωπαϊκό χώρο.

Όπως γνωρίζετε πολύ καλά, η υποδομή των ελληνικών ταχυδρομείων περιλαμβάνει πλήθος κέντρων διαλογής, μονάδων διανομής, καταστημάτων, πρακτορείων, ενώ η εξυπηρέτηση των καταναλωτών υποστηρίζεται, επίσης, από ένα πλήθος αγροτικών διανομέων, υπαίθριων γραμματοθυρίδων, γραμματοκιβωτίων, καθώς επίσης από υπηρεσίες κινητού ταχυδρομείου.

Εάν ρίξετε μία ματιά στην οικονομική έκθεση την οποία δημοσιεύουν τα ΕΛΤΑ κάθε χρόνο, θα δείτε ότι οι μεταβολές στις υποδομές του οργανισμού, τα τελευταία χρόνια, όσον αφορά τον αριθμό των σημείων εξυπηρέτησης, ίσως και την έκταση, είναι σχετικά μηδαμινές!...

Αυτό στο οποίο έχουν δώσει μεγάλη σημασία είναι ο εκσυγχρονισμός, δηλαδή στην αυτοματοποίηση, πρωτίστως, αλλά και στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών στα καταστήματα. Έχουν αυτές οι μεταρρυθμίσεις βοηθήσει την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών; Η απάντηση, αν κρίνουμε από τα αποτελέσματα εσωτερικού και εξωτερικού, είναι θετική. Πράγματι, αυτές οι μεταρρυθμίσεις στο δίκτυο είχαν θετική επίδραση στην ταχύτητα διακίνησης.

Ας δούμε, τώρα, κατ’ αναλογία, τις εταιρίες ταχυμεταφορών, όπου, και πάλι, η δομή του δικτύου των εταιριών ταχυμεταφορών είναι σχεδόν πανομοιότυπη -θα λέγαμε- με αυτήν των Ελληνικών Ταχυδρομείων. Δηλαδή, πάλι έχουμε τα κέντρα διαλογής, πάλι έχουμε τα κέντρα διαμεταφοράς όπως τα λένε -ή hubs, ίσως, κατά το κοινώς λεγόμενο- εκείνοι, καθώς επίσης τα καταστήματα, τα πρακτορεία, τους αποθηκευτικούς χώρους και όλες αυτές τις δομές.

Ενώ ο αριθμός του δικτύου των ταχυμεταφορών, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία της έρευνας αγοράς της ΕΕΤΤ, φαίνεται να βαίνει μειούμενος διαχρονικά, η έκταση του δικτύου αυτού παρουσιάζει μία μικρή αύξηση. Αυτές οι μεταβολές στο δίκτυο των ταχυμεταφορών οφείλονται, κυρίως, στις μεταβολές που υπάρχουν στο δίκτυό τους, δηλαδή στους συνεργάτες -περισσότερο- των μεγάλων εταιριών, οι οποίοι, συνεχώς, μπαίνουν και βγαίνουν, κάτι που το γνωρίζουμε πολύ καλά από το Μητρώο της ΕΕΤΤ. Έχουμε, δηλαδή, εισροές και εκροές, εταιρίες οι οποίες συνεργάζονται και οι οποίες διακόπτουν τη συνεργασία τους με τις μεγάλες εταιρίες.

Όλες αυτές οι μεταβολές, λοιπόν, του δικτύου των ταχυμεταφορών έχουν οιαδήποτε, τελικά, επίπτωση στη δική τους ποιότητα; Η απάντηση είναι όχι, ουσιαστικά, όπως θα δούμε πιο κάτω.

Άρα, θα πει κάποιος: «...γιατί ασχολούμαστε, τελικά, με τις υποδομές και ποια είναι η σχέση, τελικά, υποδομών και ποιότητας;».

Η απάντηση, σε αυτό το ερώτημα, είναι ότι οι μεταβολές στις υποδομές, συνήθως, έχουν μακροπρόθεσμη επίδραση στην ταχύτητα διεκπεραίωσης των αποστολών. Συνεπώς, είναι, μάλλον, κάπως πρόωρο να αρχίζουμε να συσχετίζουμε, τώρα, τις υποδομές με την ποιότητα.

Αναφορικά με τις προδιαγραφές που θέτει ο Έλληνας νομοθέτης για την παροχή της καθολικής υπηρεσίας στη χώρα μας, θα σημειώναμε ότι αυτές είναι εξαιρετικά απλές. Τι προβλέπει;... Πολύ απλά, καθημερινή εξυπηρέτηση (πενθήμερη εξυπηρέτηση), μία περισυλλογή από όλα τα σημεία ταχυδρομικής εξυπηρέτησης της χώρας και μία επίδοση κατ' οίκον για όλα τα φυσικά και νομικά πρόσωπα.

Οι προδιαγραφές της καθολικής υπηρεσίας, λοιπόν, είναι πολύ απλές. Υπάρχουν εξαιρέσεις; Δυστυχώς, ναι. Όπως είχε αναφέρει και ο κύριος Πρόεδρος, σε κάποια προηγούμενη επισήμανσή του, υπάρχουν περιοχές στη χώρα μας όπου δεν εξυπηρετούνται καθημερινά με τα δημόσια συγκοινωνιακά μέσα (νησιά, απομακρυσμένες περιοχές, κλπ).

Τι γίνεται σε αυτές τις περιοχές; Σε αυτές τις περιοχές, ο πάροχος καθολικής υπηρεσίας υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες κατά τις ημέρες εκείνες όπου υπάρχει συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση με τα δημόσια μέσα. Αυτές τις περιοχές, από δω και πέρα, θα τις λέμε "εξαιρούμενες περιοχές". Είναι όρος που έχουμε συνηθίσει, όλα αυτά τα χρόνια.

Υπάρχει άλλη εξαίρεση από την κανονικότητα; Βεβαίως, υπάρχει το "μη κατ' οίκον". Τι σημαίνει "μη κατ' οίκον"; Πολύ απλά ότι τοποθετείται μία γραμματοθυρίδα σε σημείο πλησίον του τόπου διαμονής κάποιου κατοίκου και, ουσιαστικά, ο άνθρωπος αυτός πηγαίνει κάθε μέρα και λαμβάνει την αλληλογραφία του από αυτό το σημείο, το οποίο δεν επιτρέπεται να απέχει περισσότερο από ένα χιλιόμετρο από τον τόπο διαμονής του.

Άρα, έχουμε δύο ειδών εξαιρέσεις: τις εξαιρούμενες περιοχές, που αφορούν κατοίκους περιοχών οι οποίοι δεν εξυπηρετούνται σε

καθημερινή (πενθήμερη) βάση, καθώς και του “μη κατ' οίκον”, το οποίο σημαίνει ότι υπάρχει κάποια απόσταση του σημείου επίδοσης της αλληλογραφίας από την κατοικία του παραλήπτη.

Τι συμβαίνει, τώρα, με τις ταχυμεταφορές;... Στις ταχυμεταφορές, τα πράγματα είναι πιο απλά όσον αφορά την ποιότητα, διότι, ουσιαστικά, οι ταχυμεταφορές προσπαθούν, πάντα, να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των πελατών τους κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, συνεπώς τόσο τα σημεία -όχι ότι τα ΕΛΤΑ δεν το κάνουν αυτό, αφού όλοι προσπαθούν, προφανώς, να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους, κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο- παραλαβής και επίδοσης όσο και ο τρόπος διακίνησης του αντικειμένου είναι αρκετά ευέλικτα.

Επομένως, οι ποιοτικές προδιαγραφές, στις ταχυμεταφορές, είναι περισσότερο μια ιδιωτική συμφωνία -θα λέγαμε- μεταξύ της εταιρίας και του παρόχου.

Ας επανέλθουμε, τώρα, λίγο, στην καθολική υπηρεσία και ας πούμε λίγα πράγματα για τις “εξαιρούμενες περιοχές”, οι οποίες αποτελούν, περίπου, το 7% του πληθυσμού της χώρας. Σε αυτό το ποσοστό του πληθυσμού της χώρας, το 10% λαμβάνει την αλληλογραφία του, περίπου, τέσσερις φορές την εβδομάδα, το 55% τρεις φορές την εβδομάδα, στο 30% ο ταχυδρόμος χτυπά δυο φορές, ενώ στο 5% η εξυπηρέτηση γίνεται μία φορά την εβδομάδα.

Όσον αφορά το μη “κατ' οίκον”, που είπαμε πριν, ανακύπτουν πολλά ζητήματα...

Το πρώτο ζήτημα το οποίο “ανακινείται” είναι το κατά πόσον οι υπηρεσίες τις οποίες λαμβάνουν οι άνθρωποι αυτοί, είναι πανομοιότυπες με αυτές οι οποίες προσφέρονται σε αυτούς στους οποίους προβλέπεται η κανονικότητα – και μιλάω, πάντα, για την επίδοση των δεμάτων, τα συστημένα, κλπ.

Επίσης, τίθεται, πάντα, το θέμα της πρόσβασης των εναλλακτικών παρόχων στις γραμματοθυρίδες και, τέλος, εκείνο της πρόβλεψης για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Για να “τρέξουμε” λίγο, “εδώ” βλέπετε τα αποτελέσματα ποιότητας εσωτερικού των Ελληνικών Ταχυδρομείων, από το 2005 ως το 2010. Διαπιστώνει κάποιος ότι η μπλε γραμμή (μετρήσεις) συναντά την κόκκινη γραμμή (στόχος), για πρώτη φορά, το 2010. Μάλιστα, οι μετρήσεις υπερβαίνουν το στόχο κατά 0,7%.

Ένας άλλος δείκτης ποιότητας είναι ο αριθμός των ημερών που χρειάζεται για να φτάσει κάποιο αντικείμενο από το ένα σημείο της χώρας στο άλλο. Όπως βλέπετε “εδώ”, το 2005, χρειαζόταν μιάμιση μέρα η αλληλογραφία εσωτερικού για να επιδοθεί από τον αποστολέα στον παραλήπτη· σήμερα, χρειάζεται μόλις μία μέρα.

Συγκεντρώνοντας τα αποτελέσματα που έχουμε πει μέχρι τώρα, συμβαίνει το εξής... Όπως βλέπετε στην τρίτη γραμμή, που την έχουμε ονομάσει “μη κανονική εξυπηρέτηση”, έχουμε εισαγάγει δύο σενάρια: Το σενάριο Α, σύμφωνα με το οποίο 13% του πληθυσμού της χώρας δεν εξυπηρετείται κανονικά, και το σενάριο Β, σύμφωνα με το οποίο, περίπου, 20% του πληθυσμού της χώρας δεν εξυπηρετείται κανονικά.

Αυτά τα δυο σενάρια, πώς έχουν προέλθει;... Πολύ απλά, από το γεγονός ότι οι “εξαιρούμενες περιοχές” και το “μη κατ' οίκον” έχουν κάποια τομή η οποία είναι πολύ δύσκολο να προσδιοριστεί. Αν, λοιπόν, θεωρήσουμε ότι οι “εξαιρούμενες περιοχές” και το “μη κατ' οίκον” έχουν μέγιστη επικάλυψη, τότε το ποσοστό του πληθυσμού που εξαιρείται της κανονικότητας είναι, γύρω, στο 13%. αν θεωρήσουμε ότι το “μη κατ' οίκον” και οι “εξαιρούμενες περιοχές” είναι ξένα μεταξύ τους ως σύνολα, τότε το ποσοστό που εξαιρείται είναι, γύρω, στο 20%.

Έχοντας, λοιπόν, αυτά υπ' όψιν μας και λαμβάνοντας υπ' όψιν τα αποτελέσματα ποιότητας, τελικά προκύπτει ότι το ποσοστό του πληθυσμού που λαμβάνει την αλληλογραφία του εντός μιας μέρας

είναι, περίπου, στο 75% – είναι 76% για το ένα σενάριο και 70% για το άλλο σενάριο.

“Εδώ”, βλέπετε τα αποτελέσματα ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας, τα οποία δημιουργεί η Διεθνής Ταχυδρομική Ένωση. Εδώ, απλά, να σημειώσουμε ότι η ταχύτητα της εξερχόμενης αλληλογραφίας είναι, πραγματικά, άνω του στόχου. Η πράσινη γραμμή, που βλέπετε, είναι η εξερχόμενη αλληλογραφία. Η κόκκινη γραμμή είναι ο στόχος. Όπως βλέπετε, η εξερχόμενη αλληλογραφία από τη χώρα μας είναι σταθερά άνω του στόχου, ενώ η εισερχόμενη αλληλογραφία βλέπουμε ότι έχει πέσει κάτω του στόχου (το 2010) και, σύμφωνα με την έκθεση της IPC, αυτό οφείλεται τόσο στην ηφαιστειακή λάβα που έπληξε την Ευρώπη όσο και στις κακές καιρικές συνθήκες.

Εάν χρησιμοποιήσετε τα αποτελέσματα της διασυνοριακής αλληλογραφίας, μπορείτε να κάνετε μία σύγκριση των ταχυτήτων στο εσωτερικό των χωρών που μετέχουν στις μετρήσεις της IPC. Για παράδειγμα, “εδώ” βλέπουμε ότι η επίδοση στη Γερμανία είναι έξι μονάδες, σχεδόν, ταχύτερη από ό,τι στη χώρα μας. Στο Ηνωμένο Βασίλειο πλησιάζει τις 4 μονάδες, στη Γαλλία τις 5,5 μονάδες, στην Ολλανδία τις 5 μονάδες, καθώς επίσης στην Ιταλία και στην Ισπανία είναι 3,8 και 6,8, αντίστοιχα.

Ο λόγος για τον οποίο έχουμε επιλέξει τις συγκεκριμένες χώρες είναι ότι οι χώρες αυτές είναι οι ταχυδρομικά σημαντικές χώρες ανά την Ευρώπη, με βάση τους όγκους και τα έσοδα διακίνησης που έχουν.

Να πάμε, λίγο, στην ποιότητα των ταχυμεταφορών. Όπως είπα πριν, είναι μάλλον αδόκιμη η σύγκριση της ποιότητας των ταχυμεταφορών και της ποιότητας της καθολικής υπηρεσίας – και ο λόγος είναι απλός: πρόκειται για εντελώς διαφορετική υπηρεσία.

Στις ταχυμεταφορές, πιθανότατα, ούτε το σημείο κατάθεσης ούτε το σημείο επίδοσης είναι σταθερά, ενώ και η διαχείριση δύναται να διαφέρει ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη.

Στην καθολική υπηρεσία, τα πράγματα είναι διαφορετικά, διότι το σημείο κατάθεσης είναι, συνήθως, είτε το γραμματοκιβώτιο είτε το οικείο ταχυδρομικό κατάστημα, ενώ -πάντα- το σημείο επίδοσης είναι η έδρα του παραλήπτη. Παρ' όλα αυτά, θα πούμε ότι στις ταχυμεταφορές, σύμφωνα με δηλώσεις των παρόχων ταχυμεταφορών, η ποιότητα είναι σταθερή, γύρω στο 85%.

Να πούμε λίγα πράγματα για τις καταγγελίες...

Κατ' αρχήν, να επισημάνω ότι το διάγραμμα το οποίο βλέπετε αφορά τις καταγγελίες που έλαβαν τα ΕΛΤΑ για το 2010. Ο αριθμός αυτός των καταγγελιών ξεπέρασε τις 10.000, όμως μόνο 10% των καταγγελιών αυτών εισήλθαν στη διαδικασία της διερεύνησης.

Επομένως, τα ΕΛΤΑ διαχειρίστηκαν -σαν καταγγελίες- γύρω στις 1.500 με 2.000, περίπου, αν θυμάμαι καλά, υποθέσεις. Αυτές, τώρα, οι καταγγελίες αφορούν, κυρίως, κατά το 51%, εισερχόμενα από το εξωτερικό αντικείμενα. Γι' αυτές τις περιπτώσεις, είναι δύσκολο να καταγραφεί τόσο ο χρόνος επίλυσης, γιατί εμπλέκονται περισσότεροι του ενός πάροχοι στη διερεύνηση, όσο και το ποσό αποζημίωσης, για τον λόγο ότι, σύμφωνα με την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, υπάρχουν κάποιες πολύπλοκες διαδικασίες σχετικά με τις αποζημιώσεις.

Το ένα τρίτο των καταγγελιών αφορούν εξερχόμενα -από την Ελλάδα προς την Ευρώπη- αντικείμενα. Σε αυτήν την περίπτωση, πάλι είναι δύσκολο να καταγραφεί ο χρόνος διεκπεραίωσης της καταγγελίας. Είναι, όμως, εύκολο να καταγραφεί η αποζημίωση που έχουν καταβάλει τα ΕΛΤΑ.

Μόλις το 17% αφορά υποθέσεις εσωτερικού· θα πρέπει να πούμε ότι, σε αυτό το 17%, συμπεριλαμβάνονται και χρηματοοικονομικά (παραδείγματος χάριν, προβλήματα στις επιταγές), όχι μόνο ταχυδρομικά, δηλαδή υπηρεσίες οι οποίες είναι εκτός αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ.

Στα γρήγορα... Πόσο χρόνο χρειάζονται, περίπου, για να διεκπεραιώσουν τα ΕΛΤΑ μια καταγγελία; Η απάντηση είναι, περίπου 35 εργάσιμες ημέρες, ένα μήνα, περίπου, θα λέγαμε. Ποιο είναι το ποσό αποζημίωσης; Το ποσό αποζημίωσης είναι, γύρω, στα 36 ευρώ – κι εδώ να υπενθυμίσω, λίγο, τη σχετική υπουργική απόφαση, που προβλέπει ότι ελάχιστο ποσό αποζημίωσης για πλημμέλεια ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι τα 36 ευρώ.

Οι δυο προηγούμενες διαφάνειες αφορούσαν το εσωτερικό. Όσον αφορά τα εξερχόμενα του εξωτερικού, όπου πάλι, όπως είπαμε, καταγράφονται οι αποζημιώσεις, πάλι η μέση αποζημίωση είναι, γύρω, στα 36 ευρώ.

Τα διαγράμματα “αυτά” αφορούν τις καταγγελίες για τις ταχυμεταφορές. Στις ταχυμεταφορές, περίπου, έχουμε 5.000 υποθέσεις τον χρόνο. Οι αποζημιώσεις είναι, περίπου, στο μισό με ένα εκατομμύριο ευρώ. Διαχρονικά, στις ταχυμεταφορές, αυξάνουν οι υποθέσεις των καθυστερήσεων (πράσινη γραμμή), μειώνονται οι καταγγελίες που αφορούν απώλεια (μπλε γραμμή), ενώ η κόκκινη γραμμή είναι, ουσιαστικά, η ζημιά.

“Εδώ”, βλέπετε το ποσό αποζημίωσης... Η αποζημίωση -στις ταχυμεταφορές- κοστίζει, γύρω, στα 300 ευρώ ανά απώλεια, η ζημιά περί τα 100 ευρώ, ενώ η καθυστέρηση αποζημιώνεται, περίπου, με 35 ευρώ.

Τώρα, όσον αφορά την ευρωπαϊκή εμπειρία για την ποιότητα, η συζήτηση στην Ευρώπη γύρω από την ποιότητα επικεντρώνεται, κυρίως, στο ποια θα είναι η επίδραση εάν μεταβάλλουμε τον χρόνο εξυπηρέτησης.

Κατ' αρχάς, η συζήτηση επικεντρώνεται στο ποιος θα είναι ο πάροχος της καθολικής υπηρεσίας, ποιο θα είναι το περιεχόμενο της καθολικής υπηρεσίας και κατά πόσον οι παρεχόμενες υπηρεσίες εντός της καθολικής εναρμονίζονται με αυτά τα οποία χρειάζεται ο χρήστης.

Σε όλες τις χώρες, η επιλογή του παρόχου είναι ο εθνικός πάροχος, πλην της Γερμανίας όπου, ουσιαστικά, οι δυνάμεις της αγοράς διασφαλίζουν την παροχή της καθολικής υπηρεσίας.

Όσον αφορά το περιεχόμενο, σε όλες τις χώρες, η απλή μεμονωμένη αλληλογραφία και τα μεμονωμένα δέματα είναι εντός του περιεχομένου της καθολικής υπηρεσίας. Για την ομαδική αλληλογραφία, για τις ομαδικές αποστολές, είτε αλληλογραφίας είτε δεμάτων, υπάρχει μια διάσταση απόψεων, αν θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται ή όχι. Κάποιες χώρες τις συμπεριλαμβάνουν, κάποιες άλλες όχι.

Οι υπηρεσίες Β' προτεραιότητας συμπεριλαμβάνονται σχεδόν στα δύο τρίτα των χωρών. Το διαφημιστικό ταχυδρομείο, οι εφημερίδες και τα περιοδικά περιλαμβάνονται στην καθολική υπηρεσία σχεδόν στις μισές χώρες.

Το ερώτημα είναι: υπάρχει όφελος για τον καταναλωτή από την υπαγωγή ευρέως φάσματος υπηρεσιών εντός της καθολικής υπηρεσίας;

Εάν διαβάσετε την τελευταία έκθεση, η οποία διενεργήθηκε για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, θα διαπιστώσετε ότι παίζουν ρόλο οι εξής παράγοντες:

- τι είδους αντικείμενα επιδίδονται καθημερινά στα νοικοκυριά.
- κατά πόσον είναι κρίσιμη η παράδοση αυτών των αντικειμένων.
- πόσο συχνά γίνεται η επίδοση και ποια είναι η πυκνότητα του δικτύου.
- η χρήση εναλλακτικών μέσων επικοινωνίας.

Εδώ, να πούμε ότι οι ιδιώτες θεώρησαν εξαιρετικά σημαντικό να υπάρχει ταχυδρομικό κατάστημα πλησίον της οικίας τους. Μάλιστα, οι χρήστες διαδικτύου θεώρησαν αυτήν την απαίτηση πιο σημαντική από ό,τι εκείνοι που δεν είχαν διαδίκτυο.

Οι επιχειρηματίες, τώρα, πλην των ανωτέρω, θεωρούν κρίσιμο παράγοντα -κυρίως, θα έλεγα εγώ- την ταχύτητα επίδοσης. Οι περισσότεροι επιχειρηματίες είπαν ότι, εάν μειωθεί η συχνότητα

εξυπηρέτησης του παρόχου καθολικής υπηρεσίας, θα στραφούν στην ανεύρεση εναλλακτικού παρόχου.

Επίσης, παίζει πολύ μεγάλο ρόλο γι' αυτούς το αν ο πάροχος καθολικής υπηρεσίας διανέμει έντυπο υλικό, εφημερίδες, περιοδικά, κλπ, καθώς και αν πραγματοποιεί ομαδικές αποστολές. Τέλος, σημαντικός παράγοντας είναι η γεωγραφική διαστρωμάτωση του κόστους.

Στο σημείο αυτό, θα ήθελα να πω ότι έχουν γίνει σημαντικά βήματα στην Ελλάδα όσον αφορά την ποιότητα. Το 2002, ο δείκτης ταχύτητας ήταν κάτω από 50%. Το 2005, ξεπεράσαμε το 70% και, το 2010, έχουμε ξεπεράσει το 87%.

Όμως, το ταχυδρομικό έργο εξελίσσεται ραγδαία και θεωρούμε ότι ο ρυθμιστικός ρόλος της ΕΕΤΤ θα είναι ακόμα πιο επίκαιρος στα χρόνια που έρχονται.

Σας ευχαριστώ πολύ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συνομιλητής: Η ομιλία σας χαρακτηρίστηκε από τρία χαρακτηριστικά...

Το πρώτο είναι ότι ασχολήθηκε μόνο με την ποιότητα της υπηρεσίας, γιατί, έτσι κι αλλιώς, η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα επί του καθορισμού μέτρων ασφαλείας και επιτήρησης της εφαρμογής τους.

Δεύτερον, αναδείξατε -αυτό που θέλουμε να αναδείξουμε και ως Υπηρεσία- την ποιότητα της δουλειάς της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, και στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Τέλος, δώσατε μια διάσταση της ποιότητας της υπηρεσίας και της βελτίωσής της από όλους τους εμπλεκομένους στην αγορά, τα τελευταία χρόνια.

Επόμενος ομιλητής είναι ο κύριος Άρης Μισαηλίδης, Διευθυντής Διασφάλισης Απορρήτου Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της “αδελφής”

ανεξάρτητης Αρχής Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών, τον οποίο παρακαλώ να μας εκφράσει τις απόψεις της Υπηρεσίας του.

ΜΙΣΑΗΛΙΔΗΣ Α.: Χαίρετε.

Κατ' αρχάς, θέλω να ευχαριστήσω τον κύριο Πρόεδρο και τον κύριο Αντιπρόεδρο της ΕΕΤΤ που συμπεριέλαβαν την ΑΔΑΕ σε αυτήν την Ημερίδα για την απελευθέρωση της αγοράς και είναι ευκαιρία, για μας, να σας πούμε ορισμένα πράγματα για την ασφάλεια, μια που θ' αρχίσουμε, τώρα, να απελευθερώνουμε την αγορά και να έχουμε καινούργιους "παίκτες" στην αγορά των ταχυδρομείων και των εταιριών courier.

Η ΑΔΑΕ, βασικά, δεν ασχολείται τόσο με την ασφάλεια όσο με τη διασφάλιση του απορρήτου. Γι' αυτό, ίσως, μπορεί να αναρωτηθείτε για τι, ακριβώς, μιλάμε. Μιλάμε για τη διασφάλιση του απορρήτου και την ασφάλεια των ταχυδρομικών αντικειμένων και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, έτσι ώστε να δούμε τι προβλέπεται, σήμερα, από την υπάρχουσα νομοθεσία, τι αλλαγές θα μπορούσαν να γίνουν -αν χρειάζεται να γίνουν αλλαγές- και ποιες ενέργειες πρέπει να κάνουμε έτσι ώστε να υπάρξει μια βελτίωση στο θέμα της ασφάλειας.

Τι προβλέπεται, σήμερα, στη νομοθεσία; Ποια μέτρα; Υπάρχουν, σήμερα, μέτρα στη νομοθεσία; Υπάρχουν.

Σε περίπτωση εκτάκτου κινδύνου για τη δημόσια υγεία ή/και ασφάλεια, μπορούμε να κάνουμε 2-3 πράγματα. Ένα είναι να ζητήσουμε την επίδειξη των στοιχείων του κομιστή και να καταγραφεί αυτό. Ίσως να πρέπει να ζητήσουμε και δεύτερο στοιχείο (αποδεικτικό)- θα μιλήσω γι' αυτό λίγο αργότερα.

Ένα άλλο μέτρο είναι τα πακέτα να προσκομίζονται ανοιχτά. Ο κύριος από την UPS, ο κύριος Σιεμέκης, είπε ότι ανοίγουν όλα τα πακέτα. Κύριε Σιεμέκη, τα πακέτα τα ανοίγουμε μόνο σε περίπτωση εκτάκτου κινδύνου και ανάγκης. Αλλιώς, υπάρχει παραβίαση του απορρήτου!

Άρνηση παραλαβής... Μπορούμε να μην παραλάβουμε το πακέτο, εάν νομίζουμε ότι αυτό το πακέτο έχει πρόβλημα.

Τα μέτρα αυτά, βέβαια, σε περίπτωση εκτάκτου κινδύνου και ανάγκης για τη δημόσια υγεία ή/και ασφάλεια, είναι εφικτά σήμερα. Αυτές οι νομοθεσίες υπάρχουν. Υπάρχουν στο νομοθετικό πλαίσιο της ΑΔΑΕ, στον κανονισμό της ΑΔΑΕ, ΦΕΚ Β' 384, άρθρο 5, παράγραφος 5, όπου αναφέρεται: «...σε περίπτωση διαπίστωσης εκτάκτου και σοβαρού κινδύνου, που απειλεί τη δημόσια υγεία και ασφάλεια, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δύναται να λαμβάνουν έκτακτα μέτρα ασφαλείας τα οποία γνωστοποιούνται στην ΑΔΑΕ».

Ποια είναι αυτά;...

Η προσκόμιση των αντικειμένων άνω των 6,35 χιλιοστών να γίνεται ανοικτά.

Έλεγχος της ταυτότητας του αποστολέα, καταγραφή των στοιχείων του και, γενικά, για όλα τα αντικείμενα – αναφέρεται και σε επιστολές που είναι κάτω των 6,35 χιλιοστών.

Αν θυμόσαστε, στην αρχή της Ημερίδας, ο κύριος Kamil Kiljanski μίλησε για άνθρακα. Ο άνθρακας δε χρειάζεται μεγάλο πακέτο. Πάει και σε μικρό.

Φυσικά, υπάρχει και η άρνηση της παραλαβής.

Έκτακτος κίνδυνος, σοβαρός κίνδυνος. Τώρα, μάλλον, πρέπει να δώσουμε ένα “credit” στον κύριο Σιεμέκη και τη UPS, διότι τα γεγονότα, τα τελευταία γεγονότα είναι αλληπάλληλα. Αναφέρομαι στα τελευταία γεγονότα των βομβιστικών επιθέσεων.

14 παγιδευμένα πακέτα με βόμβες, στις αρχές Νοεμβρίου, μέσω courier, πήγανε σε πρεσβείες. Περίπου 45 μέρες αργότερα, η Οργάνωση Federazione Anarchica Informale - Επαναστατικός Πυρήνας “Λάμπρος Φούντας” έβαλε βόμβες στη Ρώμη... Έστειλε βόμβες στην Πρεσβεία της Ελβετίας και της Χιλής, νομίζω, ενώ υπάρχει σύνδεση μεταξύ των δικών μας βομβιστικών επιθέσεων και αυτών στην Ιταλία.

45 μέρες αργότερα, στέλνουν πακέτο-βόμβα στον Υπουργό Δικαιοσύνης κύριο Καστανίδη και, μία μέρα πριν φύγει αυτό το πακέτο για τον κύριο Καστανίδη, είχαμε έκρηξη στο Πρωτοδικείο Αθηνών σε μηχανάκι courier από βόμβα.

Και τελειώνει εδώ;... Όχι. 45 μέρες αργότερα, στέλνουν βόμβα στον Κορυδαλλό. Αυτό έγινε πρόσφατα. Όλοι το θυμόσαστε. 30 Μαρτίου, νομίζω, ήταν. Δεν έχουν σταματήσει αυτά τα πράγματα. Οι βόμβες πάνε και έρχονται, με λίγα λόγια, και συμβαίνουν αρκετά συχνά.

Όχι μόνο αυτό· είναι επικίνδυνα αυτά. Σκοτώθηκε άνθρωπος! Θρηνούμε, σήμερα, έναν νεκρό, που σκοτώθηκε από βομβιστική επίθεση, από πακέτο μέσω courier. Βασιλάκης, υπασπιστής του Χρυσοχοϊδη, τον Ιούνιο του 2010.

Έχουμε έκτακτο και σοβαρό κίνδυνο. Καλά κάνει η UPS, λοιπόν, και ανοίγει τα πακέτα. Μπαίνει ένα θέμα με την παραβίαση του απορρήτου, αλλά θα μιλήσουμε και γι' αυτό σε λίγο. Όχι μόνο η ΑΔΑΕ, αλλά και η ΕΕΤΤ, στον δικό της κανονισμό, Γενικό Κανονισμό Παροχής Αδειών, ΦΕΚ 44 Β' 19.01.2009, παράρτημα 2, παράγραφος 2.3.2, αναφέρει καθαρά ότι, εάν ο κομιστής αρνηθεί να δώσει τα στοιχεία του, δεν παραλαμβάνεται το πακέτο.

Άρα, τι λέω;... Λέω ότι αυτά τα μέτρα υπάρχουν. Είναι εφικτά, υπάρχουν στη νομοθεσία και μπορούν να εφαρμοστούν, σήμερα. Παρ' όλα αυτά, όπως καταλαβαίνετε και όπως ξέρουμε, οι βόμβες πάνε κι έρχονται. Άρα, μήπως υπάρχει ένα νομοθετικό κενό, που θα έπρεπε να το κοιτάξουμε;

Μήπως θα έπρεπε να εξετασθεί η σκοπιμότητα συμπλήρωσης του νομοθετικού πλαισίου με ειδικές διατάξεις για την ασφάλεια των ταχυδρομικών υπηρεσιών;

Ο κύριος Χατζηθανάσης, νομίζω, το έθεσε αυτό και είπε ότι θα υπάρξουν νέοι νόμοι – ή τροποποιήσεις αυτών που υπάρχουν, γιατί δε θέλουμε να έχουμε κι εμείς ένα ευχολόγιο· θέλουμε να κάνουμε κάτι,

έτσι ώστε είτε να ελαχιστοποιηθεί αυτό που συμβαίνει είτε να εκμηδενιστεί.

Με λίγα λόγια, τι εννοώ;... Όσον αφορά το νομοθετικό πλαίσιο, σήμερα, λέει η ΑΔΑΕ: «...σε περιπτώσεις εκτάκτου κινδύνου, μπορούμε να κάνουμε “αυτό”, έρχεται η ΕΕΤΤ και λέει: «...μην παραλαμβάνετε το πακέτο, εφόσον νομίζετε ότι υπάρχει πρόβλημα αυτό». Μάλιστα, υπάρχει και μία επικάλυψη εδώ, διότι τόσο η ΕΕΤΤ όσο και η ΑΔΑΕ μιλάνε για άρνηση παραλαβής.

Είναι αυτά τα μέτρα αρκετά; Μήπως η ασφάλεια είναι λίγο μεγαλύτερο ζήτημα από αυτό που νομίζουμε σήμερα; Εγώ θα έλεγα ότι είναι· δε θα είχαμε βόμβες, αν δεν ήταν!...

Με αυτό το κομμάτι, όταν, πια, φτάσει να γίνει ποινικό αδίκημα, ασχολείται η αστυνομία. Πλην όμως, ποιος είναι ο νόμος; Πού είναι τα μέτρα; Τι κάνουν οι couriers; Ποια είναι η νομοθεσία που μιλάει γι' αυτά τα μέτρα που θα βοηθήσουν την ελαχιστοποίηση του φαινομένου;

Αυτό που είναι βέβαιο είναι ότι ο καθορισμός των μέτρων ασφαλείας και η επιτήρηση εφαρμογής αυτών των μέτρων ασφαλείας, σήμερα, δεν ανήκει στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ ούτε και στις αρμοδιότητες της ΑΔΑΕ.

Τι αλλαγές θα μπορούσαν να γίνουν;... Μιλήσαμε για νομοθετικές αλλαγές· εκτός των νομοθετικών ρυθμίσεων, θα μπορούσαν και οι couriers να πάρουν τα δικά τους μέτρα - και ομολογώ ότι ορισμένοι, ήδη, τα λαμβάνουν.

Ακτίνες X κατά τη διαλογή. Οι ακτίνες X είναι ένα ακριβό μηχάνημα και νομίζω ότι οι μεγάλες εταιρίες courier το έχουν και νομίζω ότι το χρησιμοποιούν, κιόλας. Όταν, όμως, μιλάμε για ασφάλεια στους couriers, δεν εννοούμε μόνο τους δέκα μεγάλους. Όπως ξέρετε πολύ καλά, υπάρχουν 300 κάτι couriers στην Ελλάδα. Υπάρχει και ο μικρός courier των δυο και τριών και πέντε ατόμων, που δε μπορεί να πάρει αυτό το μηχάνημα, είναι πανάκριβο.

Μπορεί να κάνει άλλα πράγματα, όμως. Θα μπορούσε να βιντεοσκοπεί το μαγαζί και να έχει την ταμπέλα απ' έξω που λέει ότι ο χώρος βιντεοσκοπείται. Θα μου πείτε... «...*με αυτό θα φοβηθεί ο τρομοκράτης και δε θα πάει τη βόμβα;*». Πιθανόν να φοβηθεί, πιθανόν και όχι, αλλά θα το σκεφτεί δυο φορές, στα σίγουρα. Αν δει την κάμερα από πάνω, θα το σκεφτεί δυο φορές προτού πάει μέσα με τη βόμβα.

Ένα άλλο που μου αρέσει, γιατί “γεννάει”, γενικά, μια συζήτηση είναι ο φορητός ανιχνευτής μετάλλων. Αυτός που περνάς πάνω από το πακέτο και σου λέει ότι υπάρχει μέταλλο μέσα στο πακέτο. Θα έχει δυσκολίες κάτι τέτοιο. Φορητοί ανιχνευτές μετάλλων υπάρχουν χιλιάδες. Μία αναζήτηση έκανα στο Google και μου βγήκαν 5.000 αποτελέσματα. Ο “συγκεκριμένος” -ούτε που ξέρω ποιανού είναι- έχει 95 ευρώ.

Ο φορητός ανιχνευτής μετάλλων θα δώσει κάποιο σήμα ότι υπάρχει μέταλλο. Δεν υπάρχει βόμβα που έχει χρησιμοποιηθεί σήμερα, που να μην έχει πηγή ενέργειας. Πηγή ενέργειας είναι η μπαταρία. Τη μπαταρία την πιάνει ο ανιχνευτής μετάλλων. Επίσης, πιάνει και τους συνδετήρες και τα συρραπτικά, για να το έχουμε υπ' όψιν και αυτό.

Ποιες είναι οι απαιτούμενες αλλαγές; Βλέποντας όλα αυτά τα πράγματα που συμβαίνουν, η ΕΕΤΤ, η ΑΔΑΕ και η ΕΛΑΣ έκαναν μία διαβούλευση με τις μεγάλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις και μια ομάδα εργασίας, για να δούμε αυτά τα θέματα, τι θα μπορούσαν να κάνουν οι εταιρίες courier, παράλληλα με τις δύο Αρχές που θα κοιτάζουν το νομοθετικό πλαίσιο μαζί με την ΕΛΑΣ.

Οι Ανεξάρτητες Αρχές θα κοιτάζουν το νομοθετικό πλαίσιο. Οι προτάσεις για τα μέτρα, που μας έχουν δώσει, ήδη, ορισμένοι couriers, καλές είναι. Πάλι, όμως, πρέπει να είμαστε λίγο προσεκτικοί στο ποια είναι η χρυσή τομή μεταξύ της διασφάλισης του απορρήτου και της ασφάλειας – που ανοίγουμε τα πάντα ή δεν ανοίγουμε τα πάντα...

Πρέπει, σε αυτά τα μέτρα, να υπάρχει κάποια αρχή της αναλογικότητας. Τονίζεται -ειδικά στο άρθρο 6 της ΑΔΑΕ όπου μιλάει

για τα ευάλωτα σημεία- ότι τα μέτρα αυτά πρέπει να ακολουθούν την αρχή της αναλογικότητας, έτσι ώστε να υπάρχει και διασφάλιση του απορρήτου.

Ένα άλλο πράγμα που θέλουμε να κάνουμε -και ο κύριος Αντιπρόεδρος της ΕΕΤΤ θα μας βοηθήσει σε αυτό- είναι η ενημέρωση του πολίτη. Όλοι έχετε δει το φυλλάδιο της ΕΕΤΤ που μιλάει για τα δικαιώματα του πολίτη στην καθολική υπηρεσία. Μερικοί από εσάς έχουν δει και το φυλλάδιο της ΑΔΑΕ, που βρίσκεται στην ιστοσελίδα μας, www.adae.gr, που μιλάει, βασικά, για το απόρρητο, το δικαίωμα του πολίτη και το απόρρητο των επικοινωνιών.

Εκείνο που δεν έχετε δει -ούτε κι εσείς ούτε κι εγώ- είναι ένα καινούργιο φυλλάδιο που να μιλάει γι' αυτά, ακριβώς, που συζητάμε, σήμερα. Ποια είναι η χρυσή τομή μεταξύ της διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών και της ασφάλειας στους ταχυμεταφορείς;

Διότι θα υπάρξουν προβλήματα. Όταν παίρνουμε μέτρα, υπάρχουν οι δύσκολοι πελάτες – και οι δύσκολοι πελάτες, ούτε το πρώτο αποδεικτικό στοιχείο θέλουν να δώσουν ούτε το δεύτερο· αν ενημερώσουμε τον πελάτη με ένα φυλλάδιο και ξέρει ότι θα δώσει και τα δύο αποδεικτικά στοιχεία, δε θα είναι και τόσο μεγάλο το παράπονο του πολίτη, να δείξει την ταυτότητά του και κατιτίς άλλο.

Η ενημέρωση είναι σπουδαίο πράγμα. Όταν ενημερώθηκε ο κόσμος ότι δε θα κουβαλάει, στα αεροπλάνα, μπουκαλάκια που έχουν παραπάνω από 10 χιλιοστά -ή πόσο έχουν- υγρό, συμμορφώθηκε. Το κουβαλάς, δεν ταξιδεύεις. Δεν το κουβαλάς, ταξιδεύεις. Κάτι παρόμοιο πρέπει να κάνουμε κι εδώ. Έτσι, απλά.

Δεν έχω να πω άλλα...

Σας ευχαριστώ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε τον κύριο Μισαηλίδη.

Όπως αναμενόταν, η ομιλία του περιστράφηκε κυρίως περί του θέματος της ασφάλειας. Είναι και το θέμα το οποίο υπερασπίζεται η Υπηρεσία από την οποία προέρχεται.

Πριν δώσω τον λόγο σε όσους ενδιαφέρονται να ρωτήσουν ή να τοποθετηθούν συντόμως, θα δώσω το βήμα στον κύριο Γεώργιο Νίκου, Διευθυντή Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας, της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας, για μια ολιγόλεπτη παρέμβαση για το θεσμικό πλαίσιο ασφάλειας αερομεταφορών και την ισχύουσα κατάσταση της αγοράς στη χώρα μας.

Πριν πάρει το λόγο ο κύριος Νίκου, θέλω να πω ότι ο Ταξίαρχος Αλκιβιάδης Τζοϊτής, Διευθυντής της Διεύθυνσης Αντιμετώπισης Ειδικών Εγκλημάτων Βίας, ο οποίος είχε προσκληθεί ως ομιλητής στη σημερινή μας Ημερίδα, για λόγους εκτάκτων περιστατικών που πρέπει να αντιμετωπίσει, δε μπόρεσε να παραβρεθεί.

ΝΙΚΟΥ Γ.: Θα ήθελα να σας ευχαριστήσω, κατ' αρχάς, για την τιμή που κάνατε στην Υπηρεσία μας και, ειδικότερα, στη Διεύθυνσή μας, να παρίσταται στις εργασίες της σημερινής Ημερίδας.

Δεν είχαμε κάτι έτοιμο να προβάλουμε, όμως μέσα από τις τοποθετήσεις, ιδιαίτερα των τελευταίων ομιλητών, και του κυρίου Χατζηθανάση και του κυρίου Μισαηλίδη, της ΑΔΑΕ, αλλά και του εκπροσώπου της UPS, πιστεύω ότι είναι χρήσιμο να λεχθούν κάποια πράγματα για τον τομέα της ασφάλειας των αερομεταφορών.

Η Διεύθυνσή μου, της οποίας προΐσταμαι, που είναι η Διεύθυνση Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας, είναι η αρμόδια αεροπορική Αρχή για την έγκριση των φορέων που δραστηριοποιούνται στον χώρο της ασφάλειας των αερομεταφορών και θα ήθελα να πω δυο λόγια σε ό,τι αφορά την ισχύουσα, σήμερα, κατάσταση και πώς αυτή αντιμετωπίζεται από την αγορά γενικότερα, από τους εμπλεκόμενους φορείς στην ασφάλεια των αερομεταφορών.

Η αλυσίδα της μεταφοράς, όπως έγινε πλήρως κατανοητό, ξεκινάει -ειδικά για τα θέματα των πακέτων, που είναι το πιο ευαίσθητο κομμάτι, νομίζω, κι εκεί θα δώσω λίγο βαρύτητα- από την παραλαβή, από τον υπάλληλο με το μοτοποδήλατο που μπορεί να πάει να πάρει ένα πακέτο, και φτάνει μέχρι τον παραλήπτη.

Σε όλη αυτήν τη διαδρομή, που, σε ό,τι αφορά τον χώρο μας, μιλάμε για τη συνέχειά του στον χώρο των αερομεταφορών, υπάρχει μια αλυσίδα εμπλεκόμενων φορέων, οι οποίοι πρέπει να συμβάλουν στο μέτρο του δυνατού. Το θεσμικό πλαίσιο υποχρεώνει κάποιους φορείς, κάποιους άλλους δεν τους υποχρεώνει, ενώ κάποιοι μπορούν να κάνουν αρκετά πράγματα.

Αυτά τα οποία ακούστηκαν, ενδεικτικά, ως μέτρα, είναι πάρα πολύ σημαντικά. Πράγματι, υπάρχει ένα κενό. Εμείς, από την πλευρά μας, σε ό,τι αφορά τον χώρο των αερομεταφορών, θα κάνουμε ό,τι μπορούμε και -μετά από κάποια σχετική διαβούλευση, βέβαια- πιστεύω ότι, με τη συνδρομή και τη θέληση αυτού του μεγάλου κομματιού που καλύπτουν, οι ταχυμεταφορές, δηλαδή οι εταιρίες courier, θα συμβάλουν πολύ σημαντικά στον χώρο της ασφάλειας.

Σε ό,τι αφορά τον ισχύοντα κανονισμό για τις αερομεταφορές, ο ΕΚΑΠΑ, ο Εθνικός Κανονισμός Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας, προβλέπει τον εγκεκριμένο φορέα αερομεταφερόμενου φορτίου, γνωστό διεθνώς ως Regulated Agent, προβλέπει τον γνωστό αποστολέα, γνωστό ως non-consignor, ο οποίος μπορεί να μεταφέρει και με επιβατηγά αεροσκάφη και με εμπορευματικά, καθώς επίσης προβλέπει τον συμβεβλημένο αποστολέα, που μπορεί να μεταφέρει αποκλειστικά με cargo αεροσκάφη (εμπορευματικά αεροσκάφη).

Όλοι αυτοί θα μπορούν, λοιπόν, να είναι εγκεκριμένοι μέσα από ένα πρόγραμμα το οποίο εγκρίνεται από την υπηρεσία μας. Για να εγκριθεί αυτό το πρόγραμμα, πρέπει να ακολουθήσουν κάποιες διαδικασίες, να πληρούν, δηλαδή, κάποιες προϋποθέσεις.

Αυτή τη στιγμή, οι εγκεκριμένοι -θα έλεγα- στον χώρο, στην Ελλάδα, μετρούνται στα δάκτυλα του ενός χεριού – κι αυτό, γιατί;...

Γιατί, σύμφωνα με τη διεθνή νομοθεσία, του ICAO, αλλά και ειδικότερα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δεν υποχρεούται κάποιος να γίνει Regulated Agent, από αυτούς που μιλάμε τώρα, τους φορείς που εμπλέκονται στην μεταφορά των πακέτων – και εκεί ήθελα να δώσω τη βαρύτητα που είπα από την αρχή.

Αυτοί, πάλι, δε μπορούν να γίνουν γνωστοί αποστολείς, γιατί δε μεταφέρουν δικό τους προϊόν. Δεν είναι εργοστάσια, δε μεταφέρουν δικής τους παρασκευής, προετοιμασίας ή παραγωγής -αν θέλετε- προϊόντα. Ούτε, εξίσου, είναι συμβεβλημένοι αποστολείς.

Άρα, εκεί είναι το κενό που υπάρχει και πρέπει κάτι να γίνει για τους ταχυμεταφορείς, τους λεγόμενους courier. Αυτή τη στιγμή, έχουμε εγκεκριμένους, οι οποίοι συνεργάζονται με τις αεροπορικές εταιρίες. Βρίσκονται στους αερολιμένες, κάποιιοι φορείς, Regulated Agent -όπως είπαμε- αερομεταφερόμενου φορτίου, καθώς και του ταχυδρομείου, όπως ελέχθη προηγουμένως, των ΕΛΤΑ.

Έχουν πρόγραμμα ασφάλειας, ακολουθούν διαδικασίες συγκεκριμένες, που επιβάλλονται κι επιθεωρούνται από εμάς, από την Υπηρεσία μας, και βρίσκονται, πάντοτε, να είναι σύμφωνοι με τις διεθνείς απαιτήσεις και, κυρίως, της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Αυτό, λοιπόν, το γεγονός που συνέβη, όπως ανέφεραν προηγουμένως οι ομιλητές, τον Νοέμβριο, με τα πακέτα, άλλαξε άρδην, τελείως, το σκηνικό. Κάτι πρέπει να γίνει πάνω στον τομέα αυτό. Όχι, απαραίτητα, τεράστιες επενδύσεις, οι οποίες μπορεί να γίνουν.

Το security είναι -πολλοί μπορεί να το ξέρετε- ένα σύνολο διαδικασιών. Αν ακολουθούνται πιστά κάποιες διαδικασίες, είναι μια αλυσίδα που αποτελείται από κάποιους “κρίκους”. Ένας “κρίκος” να χαλάσει, τελειώσει, “έπεσε η αλυσίδα”!...

Άρα, εάν ακολουθηθούν όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες, μπορεί να έχουμε ένα αίσιο, πάρα πολύ θετικό αποτέλεσμα. Όχι ότι θα

καλύψουμε το 100%, ας μην γελιόμαστε, δεν υπάρχει, πουθενά. 100% ασφάλεια δε θα μπορέσουμε να βρούμε, πουθενά. Όλοι ανεβάζουν τον “πήχη”. Θα τον πας στο 98%, στο 99%. Το 100%, το αντιλαμβάνεστε, για διάφορους λόγους, είναι -πάντοτε- άπιαστο όνειρο.

Σε ό,τι αφορά αυτά που ελέχθησαν σε ό,τι αφορά τους εκρηκτικούς μηχανισμούς κλπ, σίγουρα, ένας Regulated Agent, ένας εγκεκριμένος φορέας, μπορεί να έχει μηχανήματα, μπορεί να έχει εξοπλισμό -όπως προβλέπεται- και να είναι πολύ πιο οργανωμένος. Τι συμβαίνει, όμως, όταν δέχεται έναν τεράστιο όγκο από courier και ειδικά με αυτούς που έχουν μεγάλη κίνηση; Πρέπει αυτός να τα ελέγξει όλα. Δηλαδή, έχουμε το φαινόμενο του “λαιμού του μπουκαλιού” (bottleneck).

Φτάνει, λοιπόν, στο αεροδρόμιο ένας τεράστιος όγκος. Από την άλλη μεριά, υπάρχει η επιχειρηματική απαίτηση για ταχύτερη εξυπηρέτηση και πρέπει, λοιπόν, σε έναν πολύ περιορισμένο χρόνο -ο Regulated Agent- να φέρει σε πέρας όλη αυτήν τη διαδικασία - πράγμα, πολλές φορές, ανέφικτο και πράγμα, πολλές φορές, δύσκολο.

Αυτό, λοιπόν, που ζητούμε, είναι να μην υπάρχει εφησυχασμός, από κανέναν. Από τις αναφορές που παίρνουμε, τουλάχιστον στον χώρο των αερομεταφορών, από τον ICAO, βλέπουμε ότι κάθε χρόνο, στα reports, έρχονται περιστατικά, δεν τελειώνουν ποτέ. Αυτό που ουδείς ξέρει, είναι το πότε θα γίνει, πού θα γίνει και πώς θα γίνει, κάτι το οποίο μπορεί να το ονομάσουμε “τρομοκρατική ενέργεια” ή, εν πάση περιπτώσει, γενικότερα, έκνομη ενέργεια.

Πάνω σε αυτά που ακούστηκαν προηγουμένως, θα ήθελα να τονίσω -και είναι μια πρότασή μας, η οποία έχει σταλεί στην ΕΕΤΤ και, νομίζω, σε συνεργασία με την ΑΔΑΕ, θα την επεξεργαστούν- κάποια ενδεικτικά σημεία, τα οποία θα μπορούσαν να συμβάλλουν πάρα πολύ στο θέμα της ενίσχυσης της ασφάλειας της μεταφοράς των διακινούμενων πακέτων.

Εάν ο κάθε φορέας ορίσει κάποιον ως υπεύθυνο ασφάλειας, θα πρέπει να έχει εξοικειωθεί με τα θέματα ασφάλειας (security).

Δεύτερον, θα μπορούσαμε να πούμε, πριν την πρόσληψη, να γίνεται μια διενέργεια ελέγχου του ιστορικού. Ποιος είναι αυτός που προσλαμβάνω και ο οποίος θα πάει να μου παραλάβει, από το συγκεκριμένο σημείο, πακέτα, επιστολές ή οτιδήποτε άλλο; Να ελέγξω ποιος είναι, όχι μόνο για θέματα security, αλλά και για την ίδια την επιχείρηση, το γνωστό "background check" – σε έναν βαθμό, ένας έλεγχος καταλληλότητας.

Την ενημέρωση του προσωπικού που εμπλέκεται στα θέματα ασφάλειας. Να γνωρίζει τι είναι το απαγορευμένο αντικείμενο, τι είναι αυτό που μπορεί να προκαλέσει έκρηξη. Τι είναι αυτό το οποίο μπορεί, δηλαδή, να χρησιμοποιηθεί και, δυνάμει αυτού, να διαπράξει κάποιος έκνομη ενέργεια.

Η παραλαβή -όπως ελέχθη- του φορτίου από συγκεκριμένο χώρο, διεύθυνση, βάσει ταυτοποίησης αστυνομικής ταυτότητας, κλπ.

Αν είναι δυνατόν, την αποδοχή -και το τονίζω αυτό, για τις επιφυλάξεις που έθεσε και ο κύριος Μισαηλίδης, προηγουμένως, για λογαριασμό της ΑΔΑΕ- του ανοικτού πακέτου με δήλωση του περιεχομένου.

Θα ήθελα να τονίσω και κάτι άλλο, προσωπικά, το οποίο και καταθέσαμε στην επιστολή μας... Στην περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό, για τους λόγους που εξήγησε, προηγουμένως, ο κύριος Μισαηλίδης, θα μπορούσε να γίνει κοινά αποδεκτός ο ρόλος ενός πολύ απλού πράγματος, ενός sticker, μιας απλής σήμανσης, όταν αυτό το πακέτο δεν έχει ανοιχτεί ή όταν αυτό το πακέτο δεν παραδόθηκε βάσει ταυτοποίησης στοιχείων κλπ. Μια σήμανση, ένα label επάνω, μια ταμπελίτσα, ένα SOS, κάτι, έτσι ώστε όταν φτάσει αυτό στον εγκεκριμένο φορέα, στον Regulated Agent, αυτός να το προσέξει δυο φορές.

Με την ταχύτητα που περνάνε από το X-Ray ή οτιδήποτε άλλο, όλα αυτά, είπαμε, με το φαινόμενο του “bottleneck”, θα φτάσουν να ελεγχθούν, πού; Στον Regulated Agent, που έχει εγκριθεί από εμάς και εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες. Όταν, λοιπόν, φτάσει εκεί και δει το πακέτο αυτό, θα το ελέγξει δύο φορές. Θα δώσει μεγαλύτερη βαρύτητα.

Έχουμε την εμπειρία των δεδομένων που περάσαμε μέσα στον Νοέμβριο, αλλά και αυτών που ακούστηκαν, γιατί, κακά τα ψέματα, δυστυχώς, έφυγαν κάποια πακέτα από την Ελλάδα προς το εξωτερικό, προς Ιταλία και προς Γερμανία. Τουλάχιστον ήταν λίγα και εντοπίστηκαν ταχύτατα με την πάρα πολύ αξιόλογη παρέμβαση της αστυνομίας και των εμπλεκόμενων άλλων Αρχών!

Δε γνωρίζω, για να είμαι ειλικρινής, εάν, πράγματι, σε αυτό το νομοσχέδιο που αναφέρθηκε και ο κύριος Υπουργός το πρωί, είναι δυνατό να συμπεριληφθεί κάτι σχετικό· απ’ ό,τι αντιλαμβάνομαι, είναι πάρα πολύ θετικό και ενθαρρυντικό ότι το κενό αυτό θα καλυφθεί με τις επισημάνσεις που έγιναν, και από τους εκπροσώπους των ΕΛΤΑ και από την ΑΔΑΕ. Πιστεύω ότι, από την πλευρά μας, είμαστε στη διάθεσή σας να συμβάλλουμε με το καλύτερο δυνατό προς αυτήν την κατεύθυνση.

Σε ό,τι αφορά την ΥΠΑ, θέλω να πω ότι, εντός ολίγου, στον μήνα αυτό που μας έρχεται, κλπ, ίσως και λίγο καθυστερημένα, υιοθετείται και θα εκδοθεί από τον Υπουργό ο καινούργιος Κανονισμός Ασφάλειας, ο οποίος είναι κατ’ επιταγήν του Κοινοτικού Κανονισμού 300/2008 αλλά και των εφαρμοστικών κανόνων οι οποίοι εκδόθηκαν, μόλις, το 2010. Προβλέπονται πάρα πολύ λεπτομερή μέτρα ασφάλειας για όλα αυτά τα θέματα και για όλους αυτούς που πρόκειται να εγκριθούν.

Κλείνοντας, τονίζω ξανά ότι οι εταιρίες courier, που είναι ένα πάρα πολύ ευαίσθητο κομμάτι, μπορούν να συμβάλλουν -έστω με ενδεικτικά, διαδικαστικά μέτρα- πάρα πολύ στον τομέα της ασφάλειας των αερομεταφορών, τουλάχιστον σε ό,τι μας αφορά.

Ευρύτερα, βέβαια, η νομοθεσία μπορεί να καλύψει και την ξηρά και τις άλλες μεταφορές.

Σας ευχαριστώ πολύ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - *Συντονιστής:* Ευχαριστούμε, κύριε Νίκου. Ήταν, ομολογουμένως, καθοριστική η παρέμβασή σας και πολύ χρήσιμη.

Πριν δώσω τον λόγο σε όσους ενδιαφέρονται και θέλουν να υποβάλλουν ερωτήσεις, θα κατακραστώ της ιδιότητάς μου ως συντονιστή της συνεδρίας αυτής και θα κάνω ένα ερώτημα προς τον κύριο Μισαηλίδη και τον κύριο Νίκου, μια και τον έχουμε εδώ.

Ποια είναι η φιλοσοφία της βασικής ρύθμισης που πρέπει να γίνει ώστε να μεγιστοποιήσουμε το ποσοστό ασφάλειας; Στις τηλεπικοινωνίες, έχουμε μία έκφραση, τη λέμε "trade-off". Δηλαδή, κάτι βελτιώνεται σε αντιστάθμισμα κάποιου άλλου που χειροτερεύει. Εδώ, ποιο είναι αυτό; Ασφάλεια, σε αντιστάθμισμα ποιου αγαθού;...

Το δεύτερο ερώτημα είναι συναφές με αυτό, αλλά να έχουμε ρητή τοποθέτηση γιατί, καμιά φορά, άμα δεν είμαστε ξεκάθαροι, δημιουργούνται καθυστερήσεις στις αποφάσεις...

Ποιος θα αποφασίσει αυτά τα πράγματα; Δηλαδή, ποιος είναι αυτός που θα πει: *«...ναι, προκρίνω αυτό έναντι των δύο ή των τριών εναλλακτικών που έχω»;*

Να ξεκαθαρίσουν, τόσο το ζητούμενο όσο και οι ρόλοι που θέλουμε να έχει ο κάθε φορέας στην Πολιτεία.

ΜΙΣΑΗΛΙΔΗΣ Α.: Στο πρώτο κομμάτι που αναφερθήκατε, νομίζω ότι ρωτήσατε για τη διασφάλιση του απορρήτου σε αντίθεση με την ασφάλεια των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Είναι προφανές ότι το ένα περιορίζει το άλλο, γι' αυτό και ανέφερα ότι πρέπει να εργαστούμε για να βρούμε ποια είναι η χρυσή τομή, έτσι ώστε να υπάρχει διασφάλιση του απορρήτου και ασφάλεια.

Τώρα, σε ό,τι αφορά τη χρυσή τομή, θα καταλήξουμε -διότι, όπως σας είπα, δημιουργήθηκε μια ομάδα εργασίας μεταξύ της ΕΕΤΤ, της ΑΔΑΕ, της αστυνομίας, αλλά και των εταιριών courier, στην οποία τα συζητάμε αυτά τα πράγματα- σε ορισμένα συμπεράσματα, ως ότι “αυτό” θα σημαίνει διασφάλιση του απορρήτου και “αυτό” θα σημαίνει ασφάλεια.

Αυτά τα συμπεράσματα ή αυτές οι προτάσεις -αν θέλετε- όπου θα καταλήξουμε, θα πάνε στα τρία υπουργεία (στο Υπουργείο Δικαιοσύνης, στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων και στο Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη) και, με αυτές τις προτάσεις, θα υπάρξει νομοθετικό πλαίσιο, κανονισμός, κάτι που θα μπορεί να “παντρέψει”, κάπως, τα δύο γεγονότα και να ορίσει πού είναι το “threshold” (“κατώφλι”) του ενός, έτσι ώστε να μην υπεισέρχεται στον κύκλο του άλλου.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Μάλιστα...

Κύριε Νίκου, θέλετε κάτι εσείς να πείτε επί αυτού;

ΝΙΚΟΥ Γ.: Σε ό,τι αφορά το θέμα της αρμοδιότητας της ΥΠΑ, θα μπορούσε να κάνει μια πρόβλεψη επιβάλλοντας κάποιο βάρος στους ήδη αδειοδοτημένους φορείς, που υπάρχουν αυτή τη στιγμή, στους Regulated Agents που αναφέρθηκα προηγουμένως. Είναι οι μόνοι στους οποίους, τουλάχιστον, παραδίδουν οι εταιρίες courier και -αυτό που μας ενδιαφέρει, κυρίως- αυτοί που διακινούν μεγάλες ποσότητες.

Δηλαδή, θα μπορούσαμε να τους ονομάσουμε, κατά κάποιον τρόπο, θεσπίζοντας τον όρο “γνωστός πελάτης” -όχι με την έννοια του νόμου, του “γνωστού αποστολέα”- και, με τη σειρά του, ο Regulated Agent να παρακολουθεί τον courier με τον οποίο συνεργάζεται, εάν έχει υιοθετήσει αυτά που θα επιβάλλουμε – και, ενδεικτικά, είπα κάποια μέτρα.

Αυτό, σε ό,τι αφορά την είσοδο των διακινούμενων αποστολών προς τις αερομεταφορές. Εάν υπάρξει κάποια ευρύτερη νομοθετική ρύθμιση, που να καλύπτει τις εταιρίες courier γενικότερα, και να μας ικανοποιεί, νομίζω ότι δε θα υπάρχει πρόβλημα και από την πλευρά μας· σε πρώτη φάση, εάν δεν υπάρξει κάτι τέτοιο, νομίζω ότι αυτό είναι το μόνο σημείο που μπορούμε να προχωρήσουμε.

Δεν σας κρύβω ότι, παράλληλα, έχουμε καταθέσει και στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρόταση για τροποποίηση του 185/2010, του Ρυθμιστικού Κανονισμού, που προβλέπει όλες τις λεπτομέρειες γι' αυτούς τους φορείς που ανέφερα και είναι πιθανό να καλυφθεί το θέμα κι από εκεί. Δεν είμαι σίγουρος, πιθανόν όμως· ήδη, έρχονται μηνύματα, όπως σημειώσατε προηγουμένως, όπως είπε κι ο κύριος Μισαηλίδης, για την Ιταλία, για διάφορες άλλες χώρες όπου παρουσιάστηκαν τα ίδια προβλήματα.

Δεύτερον, στο θέμα του ποιος θα κρίνει, ουσιαστικά μιλάμε για την αξιολόγηση κινδύνου. Αν κατάλαβα καλά, αναφέρθηκε ο κύριος Μισαηλίδης ως ότι θετικά ενήργησε η συγκεκριμένη εταιρία, η UPS νομίζω, η οποία, από τα γεγονότα του Νοέμβρη και μετά, άρχισε να παραλαμβάνει ανοικτά πακέτα, και μόνο.

Δρ. ΛΑΜΠΡΟΥ Δ.: Να σας διορθώσω... Δεν είναι από τον Νοέμβρη. Είναι αρκετά χρόνια η διαδικασία αυτή.

ΝΙΚΟΥ Γ.: Ίσως θεώρησα ότι το δικαιολόγησε η ΑΔΑΕ από τον Νοέμβρη, που παρουσιάστηκε αυτή η επικινδυνότητα.

Δρ. ΛΑΜΠΡΟΥ Δ.: Όχι, απλά υπάρχει ένα πρόβλημα με το απόρρητο. Από την άλλη, με όλα αυτά που συνέβησαν, όπως πολύ σωστά είπε ο κύριος Μισαηλίδης, πρέπει να βρεθεί μία χρυσή τομή.

ΝΙΚΟΥ Γ.: Σωστά...

Σε ό,τι αφορά τη δική μας περίπτωση, τις αερομεταφορές, επειδή έχουμε θεσμοθετημένο όργανο για την αξιολόγηση των απειλών και, εξ αυτού, έχουμε και τη δική μας αξιολόγηση επικινδυνότητας κλπ, θα μπορούσε, πιθανά, να βγει -αυτό, όμως, δε μπορεί να είναι για πάντα- θα είναι για κάποιο περιορισμένο χρονικό διάστημα- κάποια απόφαση από την Υπηρεσία μας, η οποία να λέει ότι μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα δικαιολογείται κάτι τέτοιο.

Και πάλι, με επιφύλαξη το λέω... Πρέπει, ίσως, να υπάρξει μια πιο ξεκάθαρη άποψη πάνω στο θέμα αυτό από την πλέον αρμόδια Υπηρεσία, που είναι η ΑΔΑΕ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συυτοιιστής: Ευχαριστώ πολύ, αν και δεν έλαβα σαφείς απαντήσεις με βάση τη δική μου την απαίτηση, αλλά δεν είναι απαραίτητο να ικανοποιηθώ εγώ!...

Δεν είμαι άνθρωπος των ταχυδρομείων, απλώς να θέσω ένα πρακτικό ερώτημα...

Εάν θέσουμε ως κανόνα: «...ή δίνεις τα στοιχεία σου εσύ που θες να ταχυδρομήσεις κάτι ή, αν δεν τα δώσεις και το ταχυδρομήσει κάποιος, έχει αυτός την πλήρη ευθύνη των όσων θα συμβούν», δε λύνουμε ένα πρόβλημα; Δηλαδή, να ξέρει ο ταχυδρομικός παράγοντας ότι, αν δεν πάρει τα στοιχεία αυτού ο οποίος, ενδεχομένως, προκαλέσει πρόβλημα ασφάλειας, θα έχει αυτός την ευθύνη, οπότε να υπάρχει αυτό το trade-off μεταξύ των δύο μερών.

Ερωτώ. Δεν είμαι άνθρωπος των ταχυδρομείων, ξαναλέω, γιατί μπορεί να λέω πράγματα που δεν...

ΝΙΚΟΥ Γ.: Προς Θεού!

Αν μπορούσα να απαντήσω με ένα παρόμοιο παράδειγμα, το ότι παραλαμβάνω από κάποια διεύθυνση, στην οποία ισχυρίζομαι ότι, εκεί, μένω, όμως δε μένω, πράγματι, εκεί, τυχαία βρέθηκα εκεί και είμαι

Σταδίου 15, ας πούμε... Εν πάση περιπτώσει, ένα νούμερο λέω... Χωρίς ταυτότητα ή οτιδήποτε άλλο.

Είπα κάτι, προηγουμένως, το οποίο νομίζω ότι μπορεί να συμβάλει. Παραλαμβάνω το πακέτο και βάζω ένα πανελλαδικά αναγνωρισμένο sticker επάνω, ως ότι αυτό το πακέτο τίθεται υπό επιφύλαξη ή περαιτέρω αναγνώριση. Άρα, σε ό,τι αφορά, τουλάχιστον, το περιεχόμενό του, κάλλιστα μπορεί να οδηγεί -εάν πρόκειται για αερομεταφορά- σε διαδικασία ακτινοσκοπικού έλεγχου, αλλιώς να μη φορτωθεί.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συυτοιιστής: Ναι, συμφωνώ με αυτό, από αυτό πήρα κι εγώ αφορμή· ένα βήμα παραπέρα αναφέρω, ακόμα πιο αυστηρά τα πράγματα. Αυτό που λέτε, σαφώς, είναι ένα βήμα.

ΜΙΣΑΗΛΙΔΗΣ Α.: Να προσθέσω δυο – τρία πράγματα πάνω σε αυτό που είπατε, κύριε Κωττή.

Πρώτον, υπάρχει κανονισμός ο οποίος ορίζει, σήμερα, πώς γίνεται η διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών.

Δεύτερον, είναι γεγονός ότι υπάρχουν βομβιστικές επιθέσεις μέσω courier και θεωρώ ότι αυτές είναι ενδείξεις εκτάκτου κινδύνου για τη δημόσια ασφάλεια.

Τρίτον, δεν είναι μόνο τα πακέτα που περνάνε από το αεροδρόμιο και, άρα, τα ελέγχουμε και, άρα, όλα εντάξει. Ας μην ξεχνάμε ότι υπάρχουν μεταφορές μέσα στην Αθήνα. Από την Νέα Ιωνία, ας πούμε, ως το γραφείο του κυρίου Καστανίδη. Αυτό δεν περνάει από κανένα αεροδρόμιο, δεν περνάει από ακτίνες X, από πουθενά.

Δηλαδή, όση νομοθεσία και να υπάρξει, όση τεχνολογία και να υπάρξει, ο ανθρώπινος παράγοντας, πάντα, θα παίζει σημαντικό ρόλο. Όταν παραλαμβάνουμε το πακέτο, και μιλάμε στο τηλέφωνο για το πέναλτι του Παναθηναϊκού στο Χαριλάου ή για το τελευταίο “συνολάκι” που αγοράσαμε στου Ζάρα, θα το πάρουμε το πακέτο με τη βόμβα!...

Πρέπει, όντως, οι courier να έχουν κάνει train το προσωπικό τους, σε τέτοιον βαθμό ούτως ώστε να έχουν ευθύνη και να είναι ευαισθητοποιημένοι στο θέμα των παγιδευμένων πακέτων.

Αυτά ήθελα να προσθέσω.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Ευχαριστώ.

Θα δώσω τον λόγο, τώρα, σε όσους ενδιαφέρονται να ρωτήσουν, από το κοινό μας.

Ο κύριος Χατζηθανάσης έχει κάτι να πει...

ΧΑΤΖΗΘΑΝΑΣΗΣ Ε.: Ευχαριστώ, κύριε Πρόεδρε.

Εκείνο το οποίο θα ήθελα να πω είναι ότι, πραγματικά, σωστά θέτει ο κύριος Μισαηλίδης ότι το πρώτο σημείο είναι το σημαντικό, δηλαδή το σημείο στο οποίο κατατίθεται το αντικείμενο. Εκεί, λοιπόν, πρέπει να γίνει ο βασικός έλεγχος.

Όπως, επίσης, σωστή είναι και η πρόταση, σε περίπτωση που δε μπορεί -για τον οποιαδήποτε λόγο- να γίνει ο έλεγχος αυτός, να μπαίνει ένα σηματάκι τύπου “*ξέρετε;... αυτό είναι με ερωτηματικό, ψάξτε το πιο πολύ*”.

Παρ' όλα αυτά, νομίζω ότι χρειάζεται η θέσπιση ενός κανόνα που θα λέει ότι, για να παραδώσει κάποιος αντικείμενο που είναι πάνω από “αυτές” τις διαστάσεις και “πάνω” από αυτό το βάρος, θα πρέπει να δίνει τα προσωπικά του στοιχεία (ταυτότητα, διαβατήριο, οτιδήποτε), ούτως ώστε να υπάρχει διασφάλιση, σε κάποιο ποσοστό – και αυτό, βέβαια, δεν είναι πάλι 100% ασφαλές, με την έννοια ότι κυκλοφορούν και διαβατήρια “μαϊμού” και ταυτότητες “μαϊμού”. τουλάχιστον, έχεις κάποιο στοιχείο, ο άλλος που θα έρθει ξέρει ότι θα ελεγχθεί.

Θα ελεγχθεί, τι;... Η ταυτότητά του.

Ο έλεγχος περιεχομένου είναι λίγο πιο ευαίσθητος, διότι εκεί μπορεί να συναντήσεις την άρνηση. Οπότε, αν θεωρήσεις ότι είναι περίπτωση κινδύνου, μπορείς να αρνηθείς να το παραλάβεις.

Το ερώτημα, πάλι, είναι μέχρι πότε μπορείς να το κάνεις αυτό. Πότε σταματάει να λειτουργεί η έκτακτη κατάσταση; Ποιος το ορίζει αυτό; Ποιος το ανακοινώνει προς το κοινό αυτό;

Υπάρχουν θέματα... Γι' αυτό λέω ότι είναι πολύ σημαντικό -και, σε διεθνές επίπεδο, αυτό προσπαθήσαμε να κάνουμε- να συγκεντρώσουμε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, μπας και μπορέσουμε, σε διεθνές επίπεδο τουλάχιστον, σε επίπεδο Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, να θεσπίσουμε κάποια στάνταρ, τα οποία να εφαρμόζονται "βρέξει - χιονίσει".

Ευχαριστώ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - *Συντονιστής*: Παρακαλώ...

ΜΑΚΡΙΑΣ Σ.: Στέλιος Μακριάς από την Ένωση Καταναλωτών Χίου.

Θέλω να σας πω ότι επικεντρωθήκαμε πολύ στα αεροδρόμια... Πλην όμως, τι γίνεται με τα λιμάνια; Διότι και εκεί υπάρχει πρόβλημα και, μάλιστα, είναι πολύ πιο εύκολο, διότι το μόνο που μπορεί να γίνει είναι να αφήνεις κάποια ταυτότητα και κάποια ένδειξη στο ταχυδρομείο. Από κει και πέρα, μπαινοβγαίνουν από τις μπουκαπόρτες ένα σωρό και, καταλαβαίνετε, δεν ξέρω τι μπορεί να γίνει σε αυτό.

Ευχαριστώ πάρα πολύ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - *Συντονιστής*: Θέλει κάποιος να απαντήσει επί του θέματος;

ΜΙΣΑΗΛΙΔΗΣ Α.: Θεωρητικά, η μεταφορά, είτε γίνεται με αεροπλάνο, είτε με καράβι, είτε με μηχανάκι, πρέπει να περάσει από κάποιον έλεγχο.

Τα λιμάνια βρίσκονται σε μειονεκτική θέση όσον αφορά τις αερομεταφορές, απλά γιατί δεν έχουν αυτές τις ακτίνες X.

Τώρα, αν πρόκειται να κάνουμε κάτι για τα λιμάνια, είναι κάτι που θα βγει από αυτήν την ομάδα εργασίας που σας είπα, θέματα τα οποία συζητάμε αυτές τις μέρες.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συνομιλητής: Παρακαλώ...

ΓΙΑΝΝΙΤΣΙΩΤΗΣ: Γιαννιτσιώτης λέγομαι...

Ναι μεν εργάζομαι στην ΕΕΤΤ, αλλά θα μιλήσω με την επιστημονική μου ιδιότητα. Τα θέματα ασφάλειας, στο πρώτο και κομβικό τους σημείο, έχουν τη λέξη “αποτροπή”. Εάν ένα σύστημα ασφαλείας δε μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά, δηλαδή να αποτρέψει μία ενέργεια, ουσιαστικά είναι άχρηστο!

Βεβαίως, πλέον, μπαίνουμε σε μία εποχή όπου αυτά που ανέφερε ο κύριος Μισαηλίδης ως έκτακτα γεγονότα παύουν να είναι έκτακτα γεγονότα· είναι, πλέον, μέρος της καθημερινότητάς μας. Αυτό, τουλάχιστον στην κοινότητα των διεθνολόγων πολιτικών επιστημόνων, είναι γνωστό, ήδη, από τη δεκαετία του '90 και, κυρίως, μετά την 11^η Σεπτεμβρίου 2001.

Άρα, αυτό πρέπει να το έχουμε στο μυαλό μας. Δεν μιλάμε, πλέον, για έκτακτες καταστάσεις. Μιλάμε για ένα κομμάτι, δυστυχώς, της καθημερινότητάς μας! Συνεπώς, μέτρα ασφαλείας όπως αυτά της UPS ή των Ελληνικών Ταχυδρομείων, στο αεροδρόμιο, είναι πολύ πιο ασφαλή, διότι πιάνουν το κομμάτι της αλυσίδας διακίνησης.

Η μη ελεγχόμενη αλυσίδα διακίνησης είναι, πλέον, εξαιρετικά επισφαλής, αυτό απέδειξαν και τα γεγονότα με τους Πυρήνες της Φωτιάς που, πολύ κοντά από δω, δώσανε τα πακέτα σε εταιρίες courier, για να τα πάνε στις διάφορες πρεσβείες και “πάει λέγοντας”!...

Δε θέλω να μακρηγορήσω.... Θέλω, απλά, να επισημάνω αυτό το σημείο. Δε μιλάμε, πλέον, για έκτακτες καταστάσεις. Μιλάμε, πλέον, για ένα κομμάτι, δυστυχώς, της καθημερινότητάς μας.

Κι εδώ έρχεται το trade-off μεταξύ, από τη μια μεριά, της ασφάλειας των ταχυδρομικών υπηρεσιών και της διασφάλισης της ανθρώπινης ζωής και, από την άλλη μεριά, της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των πολιτών και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εν γένει.

Ελπίζω να μη σταθμιστεί ως λιγότερο σημαντική η ανθρώπινη ζωή από άλλα ανθρώπινα δικαιώματα, όπως έγινε σε άλλες περιπτώσεις, δυστυχώς, από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα!... Χαρακτηριστική είναι η χρήση καμερών για την πάταξη της παράβασης του ερυθρού σηματοδότη, που παραλίγο να με έχει σκοτώσει κι εμένα σήμερα το πρωί, όλος τυχαίως.

Ελπίζω, εδώ, να είναι σαφές ότι μέτρα του στυλ UPS ή ΕΛΤΑ, στο αεροδρόμιο, είναι, ίσως, το μέλλον των ασφαλών ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα διότι, πλέον, η τρομοκρατία είναι μία πραγματικότητα με την οποία, δυστυχώς, θα πρέπει να μάθουμε να ζούμε από τούδε και στο εξής.

Ευχαριστώ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συυττουιστής: Παρακαλώ...

ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΣ: Τριανταφυλλόπουλος λέγομαι, εργάζομαι στην ΕΕΤΤ.

Θα ήθελα να κάνω μια διπλή ερώτηση προς τον κύριο Λάμπρου, προς τον εκπρόσωπο της ΕΕΤΤ.

Το πρώτο σκέλος της ερώτησης... Ποια είναι η εκτίμηση της επίδρασης του μειούμενου διακινούμενου όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων σε σχέση με τον δείκτη ποιότητας X+1 εσωτερικού, καθ'

όσον, απ' όσο γνωρίζω, υπάρχει άμεση συσχέτιση μεταξύ του διακινούμενου όγκου και της ταχύτητας επίδοσης;

Το δεύτερο σκέλος της ερώτησης... Υπάρχει κάποιος προβληματισμός στους κόλπους του Ρυθμιστή αναφορικά με την ικνηλασιμότητα όλων των ταχυδρομικών αντικειμένων που υπόκεινται στο φάσμα των υπηρεσιών της καθολικής υπηρεσίας;

Η τρίτη ερώτηση, περισσότερο τοποθέτηση, έχει να κάνει με το θέμα της ασφάλειας. Θα ήθελα, όποιος επιθυμεί από αυτό το πάνελ, να τοποθετηθεί στο εάν υπάρχουν προτάσεις αναφορικά με την ασφάλεια για τις τοπικής εμβέλειας αποστολές, που δεν ακολουθούν την κλασική διαδικασία της παραλαβής, διαλογής, διακίνησης, επίδοσης.

Απ' όσο γνωρίζω, τα περισσότερα συμβάντα με παγιδευμένα δέματα είχαν να κάνουν με τέτοιου είδους αποστολές και όχι με διεθνή αποστολή, δηλαδή με αποστολές ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού.

Ευχαριστώ.

Δρ. ΛΑΜΠΡΟΥ Δ.: Κατ' αρχάς, να ευχαριστήσω τον κύριο Τριανταφυλλόπουλο για την ερώτηση.

Πράγματι, εάν ρωτήσετε, σήμερα, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, πού οφείλεται αυτή η άνοδος στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, η απάντηση η οποία θα λάβετε είναι: «...στην πτώση των όγκων».

Αυτή τη στιγμή, δεν έχω κάποιο στοιχείο να διαθέσω αναφορικά με τη σχέση όγκου και -αν θέλετε- δείκτη ποιότητας, αλλά θα πω το εξής... Έχουμε αναλύσει διεξοδικά τα δεδομένα ποιότητας, για το α' εξάμηνο του 2010. Δυστυχώς, αυτές τις διαφάνειες δεν τις παρουσίασα λόγω ελλείψεως χρόνου. Μπορούμε, όμως, να τις συζητήσουμε μετά, όποτε επιθυμείτε.

Αυτό που έπαιξε πολύ σημαντικό ρόλο είναι η κωροθέτηση, δηλαδή ποιος είναι ο αποστολέας, από ποιον νομό ξεκινάει το αντικείμενο και

σε ποιον νομό καταλήγει. Παίζει, επίσης, σημαντικότατο ρόλο ποιος αποστέλλει, η ιδιότητα του αποστολέα, όπως και του παραλήπτη, αν είναι ιδιώτης ή επιχείρηση. Παίζει σημαντικό ρόλο εάν υπάρχουν κακοκαιρίες, απεργίες και πάσης άλλης φύσεως προβλήματα τα οποία δύνανται να μειώσουν την ταχύτητα.

Παίζουν ρόλο αρκετοί παράγοντες, τους οποίους, επαναλαμβάνω, δεν είχα τη δυνατότητα να εκθέσω. Θέλω να πω ότι η ταχύτητα είναι ένα αρκετά πιο πολύπλοκο φαινόμενο από ό,τι φαίνεται. Δηλαδή, δεν εξαρτάται μόνο από τους όγκους, δεν εξαρτάται μόνο από τη δουλειά· εξαρτάται και από πολλούς εξωγενείς παράγοντες, τους οποίους, κάποια στιγμή, ποσοτικοποιούμε -ήδη, έχουμε ξεκινήσει, στην ΕΕΤΤ, αυτήν τη διαδικασία- και, σύντομα, θα είμαστε σε θέση, ίσως, να δούμε αυτά τα αποτελέσματα λίγο πιο αναλυτικά.

Όσον αφορά τη διαδικασία ικνηλασιμότητας των αντικειμένων στην καθολική υπηρεσία, όπως γνωρίζουμε, αυτό συμβαίνει, ήδη, σε κάποιο υποσύνολο των υπηρεσιών της καθολικής υπηρεσίας.

Θα πω την προσωπική μου άποψη, δε μπορώ να δεσμεύσω -σε καμία περίπτωση- την ΕΕΤΤ.

Αυτή τη στιγμή, θεωρώ ότι ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας έχει ένα αρκετά αξιόπιστο δίκτυο. Δεν ανέφερα τους δείκτες αξιοπιστίας, τους οποίους, πραγματικά, ο ΕΛΤΑ έχει υπερβεί, ήδη, από το 2008. Αυτό, πρακτικά, σημαίνει ότι η αλληλογραφία εσωτερικού διεκπεραιώνεται εντός τριών ημερών, σχεδόν το 100% της αλληλογραφίας - νομίζω, ο δείκτης είναι 99% ή κάτι τέτοιο.

Επομένως, η ικνηλασιμότητα είναι κάτι το οποίο -προσωπική άποψη, πάντα- δεν θεωρώ απαραίτητο.

Αντίθετα, η ικνηλασιμότητα η οποία λαμβάνει χώρα στις ταχυμεταφορές έχει βελτιώσει, σημαντικά, την ποιότητα των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Πάντως, η ικνηλασιμότητα, γενικά, δε νομίζω ότι θα βοηθήσει την άνοδο της ποιότητας. Δεν είναι κάτι το οποίο σχετίζεται. Σχετίζεται με

άλλα πράγματα... Σχετίζεται περισσότερο, θα έλεγα, με τη κωροθέτηση του δικτύου και με την ανάπτυξη των υποδομών, ούτως ώστε να εξυπηρετείται ο καταναλωτής κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

ΜΙΣΑΗΛΙΔΗΣ Α.: Όπως ανέφερα στην παρουσίαση, το ζήτημα της ασφάλειας, το ζήτημα της τοπικής εμβέλειας, που είπατε, δεν είναι θέμα ΑΔΑΕ ούτε θέμα ΕΕΤΤ, δηλαδή τα μέτρα εκείνα που θα πρέπει να πάρει ένας courier δεν υπάρχουν σε οιαδήποτε νομοθεσία ούτε λέει κάποια νομοθεσία στον courier «...θα κάνεις “αυτό” κι “αυτό” κι “εκείνο”».

Εκεί που υπάρχει νομοθεσία είναι στο ότι, παρ' όλο που η ΑΔΑΕ προσέχει τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών, αφού υπάρχουν ενδείξεις ότι πηγαινοέρχονται παγιδευμένα πακέτα, τότε, ναι, μπορείς να κάνεις αυτά τα τρία πράγματα, τα οποία είναι:

- πρώτον, ανοίγουμε τα πακέτα που είναι πάνω από 6,35 χιλιοστά.

- δεύτερον, ζητούμε και καταγράφουμε την ταυτότητα του αποστολέα ή και κομιστή για όλη την ειδική μεταχείριση ενός ταχυδρομικού αντικειμένου, σε όλες τις διαδικασίες

ή,

τρίτον, αρνούμεθα την παραλαβή.

Αυτά είναι. Δεν αφορούν τους courier για τοπική εμβέλεια μόνο και για το εξωτερικό και για το εσωτερικό και παντού.

Αυτά, όμως, υπάρχουν σήμερα και, γι' αυτό, όπως άλλωστε είπα, εκλήθη μία ομάδα να δει πώς θα πάμε παρακάτω.

Δρ. ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ Τ.: Βασιλόπουλος Τάσος από DHL Deutsche Post.

Να κάνω μια παρατήρηση, εδώ... Η ασφάλεια, μερικές φορές, όντως, επιβαρύνει την ποιότητα και τις υπηρεσίες. Παραδείγματος χάριν, παίρνω παράδειγμα το δικό μας, που, στην Αθήνα, δεν

προσφέρουμε same day delivery. Είναι αδύνατον. Όλα τα δίνουμε την άλλη μέρα. Γιατί;... Όχι γιατί δε μπορούμε· τα πάμε όλα στο αεροδρόμιο, τα σκανάρουμε, τα περνάμε από το X Ray, είναι κάποιες διαδικασίες που τις σέβασαι, τις κάνεις.

Απ' την άλλη πλευρά, κάνεις αγορά!... Δε μπορείς να κάνεις διαφορετικά. Οπότε, όλα τα πακέτα που δίνουμε εμείς στην Αθήνα είναι την άλλη μέρα. Στη Θεσσαλονίκη, το ίδιο. Οπότε, πολλές φορές, στην ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχουμε, πρέπει να ενσωματώσουμε τους μηχανισμούς ασφάλειας, που είναι μέρος της συγκεκριμένης διαδικασίας.

Well-trained, συμφωνώ απόλυτα με όλο τον κόσμο και να δεχτούμε και να παραδεχτούμε κάποια πράγματα. Ιδιαίτερα, δε, από την 11^η Σεπτεμβρίου, καταγράφουμε τα πάντα. Δεν υπάρχει περίπτωση να ξεφύγει κάτι. Αυτό ήθελα να επισημάνω...

Πάντα, όταν μετράμε ποιότητα, πρέπει να λαμβάνουμε υπ' όψιν όλη τη διαδικασία (security included).

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συntonιστής: Ευχαριστούμε.

Απ' ό,τι βλέπω, δεν υπάρχει άλλη ερώτηση ή διάθεση για τοποθέτηση. Συνεπώς, εδώ, κλείνει και η τρίτη ενότητα.

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για την παρουσία σας εδώ και ελπίζουμε να σας δούμε και σε επόμενες δραστηριότητες που θα έχουμε, συναφείς με τα ταχυδρομεία και τις τηλεπικοινωνίες.

Καλό σας βράδυ!

Λήξη 3^{ης} Ενότητας

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΗΜΕΡΙΔΑΣ

ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΟΜΙΛΗΤΩΝ / INDEX

D

Dr. KILJANSKI K.: · 19

H

HEARN J.: · 27

HENRY J.B.: · 54, 65

A

ΑΓΟΡΑΝΟΣ Γ.: · 79, 81

B

ΒΑΡΣΑΜΗΣ Χ.: · 35

Δρ. ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ Τ.: · 91, 174

ΒΟΥΓΙΑΣ Σ.: · 10

Γ

ΓΕΩΡΓΑΝΤΖΗΣ Α.: · 45, 63, 82, 84

ΓΙΑΝΝΙΤΣΙΩΤΗΣ: · 170

Z

ZEPBEAS EY.: · 120

K

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Α.: · 6, 115

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: · 67, 77, 79, 80, 81, 83, 85

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: · 120, 126, 134, 139, 150,
156, 163, 164, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 175

ΚΟΥΡΝΙΩΤΗΣ Ι.: · 60, 77, 79

Λ

Δρ. ΛΑΜΠΡΟΥ Δ.: · 140, 165, 172

Μ

ΜΑΚΡΙΑΣ Σ.: · 61, 169
ΜΙΣΑΗΛΙΔΗΣ Α.: · 151, 163, 167, 169, 174
Δρ. ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ Π.: · 86, 113

Ν

ΝΙΚΟΥ Γ.: · 157, 164, 165, 166

Π

ΠΑΠΑΒΗΣΣΑΡΙΩΝ Ι.: · 98, 117
ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ. - Συntonιστής: · 67, 76, 79, 82, 85, 91, 98, 108,
113, 119

Σ

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - MC: · 5
ΣΑΡΣΑΡΟΥΔΗΣ: · 113
ΣΙΕΜΕΚΗΣ Σ.: · 135
ΣΥΡΙΓΟΣ Α. - Συntonιστής: · 19, 27, 35, 45, 54, 60, 61, 62, 63, 64, 65

Τ

ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΣ: · 171
ΤΣΑΛΤΑ Α.: · 108

Χ

ΧΑΤΖΗΘΑΝΑΣΗΣ Ξ.: · 61, 116, 118, 126, 168

Επιμέλεια Έκδοσης



Οργάνωση Επιστημονικών & Πολιτιστικών Εκδηλώσεων

Τηλ.: + 30 210 8321388 / Fax: + 30 210 8321 099

e-mail: info@aelios.gr - proceedings@aelios.gr

<http://www.aelios.gr>