



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

Στοιχεία και Τάσεις Αγοράς Έτους 2007

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με ιδιαίτερη τιμή και χαρά σας προσκαλώ να ενημερωθείτε για τις εξελίξεις του ταχυδρομικού τομέα στην Ελλάδα κατά το 2007.

Για πρώτη φορά φέτος η ετήσια Μελέτη της ΕΕΤΤ αναφέρεται ως Μελέτη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς και όχι μόνο της Αγοράς Ταχυμεταφορών.

Ο λόγος είναι απλός και προφανής. Μέχρι σήμερα οι ταχυμεταφορές αποτελούσαν στην ουσία το απελευθερωμένο τμήμα της ταχυδρομικής αγοράς και ο Φορέας Παροχής καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) παρείχε τις υπηρεσίες του απλού ταχυδρομείου που όλοι γνωρίζουμε στα πλαίσια του μονοπωλίου που διατηρεί.

Το 2007 όμως ήταν μία χρονιά έντονων διεργασιών σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με το πλήρες άνοιγμα στον ανταγωνισμό του ταχυδρομικού κλάδου. Ως αποτέλεσμα των διεργασιών αυτών, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε στις αρχές του 2008 νέα Ταχυδρομική Οδηγία με την οποία δηλώνεται η πολιτική βούληση για το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς και την κατάργηση των κρατικών μονοπωλίων, ενώ ορίζεται και δεσμευτικό χρονοδιάγραμμα. Σύμφωνα με το ορισθέν χρονοδιάγραμμα, τα παλαιά Κράτη Μέλη θα πρέπει να προχωρήσουν στο πλήρες άνοιγμα της αγοράς από 31/12/2010, ενώ η Ελλάδα και το Λουξεμβούργο από 31/12/2012.

Κρίναμε εύλογο λοιπόν, στο πλαίσιο της επερχόμενης πλήρους απελευθέρωσης, να ξεκινήσουμε να βλέπουμε πλέον την ταχυδρομική αγορά ολοκληρωμένα: την πλήρως ανταγωνιστική αγορά των ταχυμεταφορών (επιχειρήσεις με Γενική Άδεια) αλλά και την αγορά του απλού ταχυδρομείου (ή Καθολικής Υπηρεσίας-ΚΥ), όπου κυρίαρχος πάροχος είναι ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ), με ένα πολύ μικρό μερίδιο να ανήκει σήμερα σε ανταγωνιστές (επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια) στο εκτός μονοπωλίου κομμάτι. Στόχος μας είναι να παρακολουθούμε τη σταδιακή εξέλιξη της πορείας της αγοράς προς την πλήρη απελευθέρωση και να εντοπίσουμε εγκαίρως τις όποιες δυσλειτουργίες.

Περαιτέρω η Μελέτη της Ταχυδρομικής Αγοράς 2007, (διεξάγεται κάθε χρόνο από τον Τομέα Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ) έχει εμπλουτισθεί με νέους, χρήσιμους θεωρούμε, δείκτες αλλά και ενότητες (π.χ. θέματα καταναλωτών), ώστε να προσφέρει τη δυνατότητα ολοκληρωμένης και σε βάθος ενημέρωσης στα θέματα του ταχυδρομικού τομέα στην Ελλάδα.

Είμαι βέβαιος ότι και η φετινή μελέτη θα αποτελέσει ένα χρήσιμο ενημερωτικό εργαλείο και θα συμβάλει στην ανάπτυξη κοινής κατανόησης των θεμάτων του ταχυδρομικού τομέα από τους εμπλεκόμενους φορείς και στον καλύτερο συντονισμό των ενεργειών τους, με στόχο την πλήρη διασφάλιση παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας, και την ανάπτυξη της συνολικής Ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς με την προσφορά αξιόπιστων και προηγμένων ταχυδρομικών υπηρεσιών στους καταναλωτές σε ανταγωνιστικές τιμές.

ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΑΚΚΑΣ

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΕΤΤ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο Ελληνικός Ταχυδρομικός Κλάδος αποτελείται από δύο κύριους Τομείς: τον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας και τον Τομέα Ταχυμεταφορών. Στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας δραστηριοποιείται ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) και ιδιωτικές ταχυδρομικές επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, ενώ στον Τομέα Ταχυμεταφορών δραστηριοποιούνται επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

Στην ταχυδρομική αγορά της Καθολικής Υπηρεσίας, ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΕΛΤΑ) είναι ο κυρίαρχος πάροχος με πολύ μικρό ανταγωνισμό, που αναπτύσσεται στο κομμάτι εκτός μονοπωλίου. Αναλυτικότερα, ποσοστό 99% των ταχυδρομικών αντικειμένων και των αντίστοιχων εσόδων διακινούνται από το ΦΠΚΥ, ενώ το υπόλοιπο 1% διακινείται από επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας.

Στον Τομέα των Ταχυμεταφορών εξετάζοντας πλήθος παραγόντων όπως τα μερίδια αγοράς των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον Κλάδο, τη διαπραγματευτική ισχύ των παραγόντων της αγοράς, τα εμπόδια εισόδου και λοιπά χαρακτηριστικά του Κλάδου, συνάγεται ότι υπάρχει έντονος ανταγωνισμός ενώ παρατηρείται και υψηλός βαθμός συγκέντρωσης των μεριδίων της αγοράς. Κατά τη διάρκεια του 2007, ποσοστό 90% του συνόλου των αντικειμένων ταχυμεταφοράς διακινήθηκε από τις 9 μεγαλύτερες επιχειρήσεις του κλάδου, ενώ οι ίδιες εισέπραξαν και το 91% των συνολικών εσόδων.

Για πρώτη φορά το 2007, μετά από αρκετά χρόνια, φαίνεται ότι οι εταιρείες ταχυμεταφορών δίνουν έμφαση στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών των πελατών τους προκειμένου να εδραιώσουν τη θέση τους στην αγορά και λιγότερο στην τιμολογιακή τους πολιτική. Ίσως αυτό να αποτελεί την απαρχή ωρίμανσης της αγοράς και χαρακτηριστικό μιας αγοράς που εξελίσσεται σε συνθήκες πλήρους ανταγωνισμού. Οι τιμές βεβαίως στο 2007 είχαν μία αυξητική πορεία η οποία πιθανολογείται ότι οφείλεται στην πίεση που ασκήθηκε λόγω της αύξησης του κόστους των μεταφορικών (κόστος καυσίμων).

Οι Πελάτες των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον Ταχυδρομικό Κλάδο είναι κυρίως εταιρικοί και σε μικρότερο ποσοστό μεμονωμένοι Χρήστες – Καταναλωτές. Αυτό σημαίνει ότι για την περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς τους, οι επιχειρήσεις του Ταχυδρομικού Κλάδου χρειάζεται να προσαρμόζονται στις απαιτήσεις των πελατών τους αναπτύσσοντας νέα –προσανατολισμένα στις ιδιαίτερες ανάγκες– προϊόντα αλλά και ευέλικτες διαδικασίες. Η διαπραγματευτική δύναμη των πελατών είναι ιδιαίτερα σημαντική στον Κλάδο αυτό και μπορούν να πετυχαίνουν σημαντικές εκπτώσεις, σε αντίθεση με τους προμηθευτές των επιχειρήσεων του Κλάδου των οποίων η διαπραγματευτική δύναμη είναι χαμηλή.

ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΛΑΔΟΥ

Τα συνολικά έσοδα του Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου για το 2007 ανήλθαν σε € 717 εκ., τα οποία προήλθαν από τη διακίνηση 770 εκ. ταχυδρομικών αντικειμένων. Από αυτά, ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας διακίνησε το 93% των αντικειμένων, και εισέπραξε το 60% των συνολικών εσόδων, οι ιδιωτικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Ταχυμεταφορών διακίνησαν 6% των αντικειμένων, και εισέπραξαν 39% περίπου των συνολικών εσόδων, ενώ οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών διακίνησαν το 1% περίπου των αντικειμένων, και εισέπραξαν λιγότερο από 1% των συνολικών εσόδων. Καταδεικνύεται έτσι η μεγάλη διακύμανση τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών, η οποία είναι αναμενόμενη καθώς στον Κλάδο των Ταχυμεταφορών παρέχονται υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας λόγω του χαρακτήρα επείγουσας διαβίβασης των ταχυδρομικών αντικειμένων, τα οποία απαιτείται να παρακολουθούνται σε όλα τα στάδια της διακίνησής τους από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού.

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας διακινεί το 95% των αντικειμένων επιστολικού ταχυδρομείου που διακινούνται στον Ταχυδρομικό Κλάδο, ενώ το ποσοστό αυτό μειώνεται σε μεγάλο βαθμό στη διακίνηση δεμάτων, τα οποία κατά 86% διακινούνται από τους ιδιωτικούς ταχυδρομικούς παρόχους.

Στις 31/12/2007 οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνταν στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο ανήλθαν σε περισσότερες από 1.100, συμπεριλαμβανομένων και των επιχειρήσεων – μελών του Δικτύου των αδειοδοτημένων από την ΕΕΤΤ επιχειρήσεων. Στις επιχειρήσεις αυτές κατά την ίδια ημερομηνία απασχολούνταν 21.650 άτομα, με τα μισά περίπου αυτών να απασχολούνται στο Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Τα τελευταία χρόνια, ο ταχυδρομικός κλάδος παρουσιάζει δυναμική ανάπτυξη και έντονο ανταγωνισμό. Το γεγονός αυτό, οδηγεί στη δημιουργία ολοένα και πιο εξελιγμένων, ευέλικτων και ελκυστικών υπηρεσιών προς όφελος του Καταναλωτή.

Η ΕΕΤΤ από την πλευρά της με γνώμονα τον Καταναλωτή πραγματοποιεί τακτικά ενημερωτικές εκστρατείες για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, ενώ βασικός ρόλος της είναι να διασφαλίζει ότι κατά την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών εφαρμόζονται απόλυτα οι όροι σύμβασης μεταξύ του Καταναλωτή και της ταχυδρομικής επιχείρησης. Στα πλαίσια αυτά, διενεργούνται έλεγχοι τόσο σε ταχυδρομικές εγκαταστάσεις του Φορέα Παροχής Καθολικής Καθολικής Υπηρεσίας, όσο και των ιδιωτικών παρόχων με απώτερο σκοπό τα πορίσματα των αυτοψιών και των επιτόπιων ελέγχων να αξιοποιηθούν από την ΕΕΤΤ για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και την αναμόρφωση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου προς όφελος των Καταναλωτών.

Η ΕΕΤΤ το 2007 διερεύνησε πλήρως 166 καταγγελίες καταναλωτών για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών τόσο από το ΦΠΚΥ όσο και από τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών σε ίση αναλογία περίπου. Σύμφωνα με τα στοιχεία που δίδονται από τους ίδιους τους παρόχους, τα προβλήματα που καταγράφονται μεταξύ των Καταναλωτών και των Επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Ταχυμεταφορών, παρουσιάζουν πτωτική τάση κατά την τελευταία τριετία, ενώ δεν παρέχονται αντίστοιχα στοιχεία από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|--|----|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ | i |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 3 |
| 1.1 Δομή μελέτης..... | 4 |
| 1.2 Στατιστική ταξινόμηση..... | 4 |
| 1.3 Σύστημα συλλογής στατιστικών στοιχείων..... | 5 |
| 1.4 Μεθοδολογία | 6 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ | 9 |
| 2.1 Ελληνική Νομοθεσία..... | 10 |
| 2.2 Κοινοτική Νομοθεσία | 14 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΓΟΡΑΣ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ | 17 |
| 3.1 Στοιχεία Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς..... | 18 |
| 3.1.1 Η αγορά αντικειμένων αλληλογραφίας | 19 |
| 3.1.2 Η αγορά δεμάτων και ταχυμεταφορών..... | 23 |
| 3.2 Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά | 25 |
| 3.2.1 Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο | 26 |
| 3.2.2 Συναφείς / όμορες αγορές | 27 |
| 3.2.3 Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο..... | 28 |
| 3.3 Βαθμός συγκέντρωσης στον Ταχυδρομικό Κλάδο..... | 31 |
| 3.3.1 Συγκέντρωση στον Τομέα Ταχυμεταφορών | 31 |
| 3.3.2 Συγκέντρωση στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας..... | 33 |
| 3.4 Χαρακτηριστικά Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου | 34 |
| 3.4.1 Χαρακτηριστικά του Τομέα Ταχυμεταφορών | 34 |
| 3.4.2 Χαρακτηριστικά επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια..... | 37 |
| 3.5 Διαπραγματευτική δύναμη παραγόντων Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου | 40 |
| 3.5.1 Διαπραγματευτική δύναμη πελατών..... | 40 |
| 3.5.2 Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών..... | 40 |
| 3.6 Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα..... | 42 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΥΡΙΩΝ ΠΟΣΟΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ | 45 |
| 4.1 Μέγεθος και ρυθμός ανάπτυξης Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς..... | 46 |
| 4.1.1 Πλήθος και έσοδα διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων..... | 46 |
| 4.1.2 Απασχολούμενο Ανθρώπινο Δυναμικό στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο..... | 50 |
| 4.2 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Ταχυμεταφορών..... | 53 |
| 4.2.1 Όγκος & Έσοδα Τομέα Ταχυμεταφορών..... | 53 |
| 4.2.2 Κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών..... | 54 |
| 4.2.3 Τρόπος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων | 56 |
| 4.2.4 Χρόνος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων | 58 |
| 4.2.4.1 Χρόνος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού | 58 |
| 4.2.4.2 Χρόνος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων προέλευσης /προορισμού εξωτερικού | 60 |
| 4.2.5 Κλιμάκια βάρους..... | 61 |
| 4.2.6 Γεωγραφική Ανάλυση..... | 62 |
| 4.2.7 Βασικά χαρακτηριστικά προσφοράς υπηρεσιών ταχυμεταφορών..... | 65 |
| 4.2.7.1 Ανθρώπινο Δυναμικό Τομέα Ταχυμεταφορών | 66 |
| 4.2.7.2 Κτιριακή υποδομή | 69 |
| 4.2.7.3 Μεταφορικά μέσα | 69 |
| 4.2.7.4 Τεχνολογική υποδομή | 70 |
| 4.3 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας | 72 |
| 4.3.1 Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας..... | 73 |
| 4.3.1.1 Στατιστικά στοιχεία ταχυδρομικών επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια | 74 |
| 4.3.1.1.1 Όγκος & Έσοδα..... | 74 |
| 4.3.1.1.2 Ανθρώπινο Δυναμικό | 75 |
| 4.3.1.1.3 Κτιριακή υποδομή | 77 |
| 4.3.1.1.4 Μεταφορικά μέσα | 77 |
| 4.3.2 Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας..... | 79 |
| 4.3.2.1. Προϊόντα που παρέχει ο ΦΠΚΥ..... | 79 |

| | |
|---|----|
| 4.3.2.2. Όγκος και έσοδα ΦΠΚΥ | 79 |
| 4.3.2.3 Ανθρώπινο Δυναμικό ΦΠΚΥ | 81 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ | 85 |
| 5.1 Θέματα Καταναλωτών | 86 |
| 5.1.1 Αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σε θέματα Καταναλωτών | 86 |
| 5.1.2 Πρόσφατες Ενέργειες της ΕΕΤΤ με γνώμονα τον Καταναλωτή | 87 |
| 5.2 Στατιστικά Στοιχεία καταγεγραμμένων προβλημάτων Καταναλωτών | 89 |
| 5.2.1 Στοιχεία που αφορούν το ΦΠΚΥ | 89 |
| 5.2.2 Στοιχεία που αφορούν τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών | 89 |
| 5.3 Στατιστικά Στοιχεία Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ | 91 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Ευρετήριο Πινάκων και Διαγραμμάτων | 93 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Ερωτηματολόγια έτους 2007 | 95 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο κεφάλαιο 1 περιγράφεται η δομή της παρούσας μελέτης και η στατιστική ταξινόμηση της ταχυδρομικής αγοράς στους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας της ΕΣΥΕ. Στη συνέχεια, περιγράφεται το σύστημα συλλογής στατιστικών στοιχείων που υιοθέτησε η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της παρακολούθησης και ανάλυσης της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών με βασικό σκοπό τη ρύθμιση της αγοράς και τη διασφάλιση της λειτουργίας του υγιούς ανταγωνισμού. Τέλος, αναλύεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας μελέτης.

1.1 Δομή μελέτης

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** παρουσιάζεται η ελληνική και η κοινοτική νομοθεσία που ισχύει στον Ταχυδρομικό Κλάδο. Στο **τρίτο κεφάλαιο** περιγράφονται οι συνθήκες της Ταχυδρομικής Αγοράς τόσο σε ελληνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ορίζεται ο Ελληνικός Ταχυδρομικός Κλάδος και καταγράφονται οι συνθήκες ανταγωνισμού που υπάρχουν σε αυτόν. Στο **τέταρτο κεφάλαιο** περιγράφονται και αναλύονται τα κύρια ποσοτικά στοιχεία του Ταχυδρομικού Κλάδου στην Ελλάδα. Τέλος, στο **πέμπτο κεφάλαιο** παρουσιάζονται θέματα καταναλωτών.

1.2 Στατιστική ταξινόμηση

Σύμφωνα με τη στατιστική ταξινόμηση των κλάδων της οικονομικής δραστηριότητας της ΕΣΥΕ, ο κλάδος των ταχυδρομείων και τηλεπικοινωνιών ανήκει στον κωδικό 64.

Αναλυτικότερα, οι παραπάνω κλάδοι και υποκλάδοι, καθώς και οι δραστηριότητες, οι οποίες περιλαμβάνονται σε αυτούς είναι οι εξής:

64. Ταχυδρομεία και τηλεπικοινωνίες

- **64.1 Ταχυδρομικές δραστηριότητες**

Στις ταχυδρομικές δραστηριότητες περιλαμβάνονται κυρίως, η συλλογή, η μεταφορά και η παράδοση ταχυδρομείου, πακέτων και παρόμοιων ειδών.

- **64.11 Δραστηριότητες εθνικών ταχυδρομείων**

Περιλαμβάνονται:

- παραλαβή, μεταφορά και διανομή (στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό) αλληλογραφίας και δεμάτων,
- συλλογή αλληλογραφίας και δεμάτων από δημόσια γραμματοκιβώτια ή από ταχυδρομικά γραφεία,
- διανομή και παράδοση αλληλογραφίας και δεμάτων,
- μίσθωση γραμματοθυρίδων, υπηρεσίες Poste Restante κ.λπ.

Εξαιρούνται οι δραστηριότητες οι σχετικές με τους τρέχοντες ταχυδρομικούς λογαριασμούς και τα ταχυδρομικά ταμειυτήρια, καθώς και οι άλλες χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες που εκτελούνται από εθνικές ταχυδρομικές υπηρεσίες (65.19).

- **64.12 Ταχυδρομικές δραστηριότητες εκτός από τις δραστηριότητες των εθνικών ταχυδρομείων (ιδιωτικά ταχυδρομικά γραφεία).**

Περιλαμβάνονται:

- παραλαβή, μεταφορά και διανομή επιστολών, δεμάτων και πακέτων ταχυδρομικού τύπου από εταιρείες άλλες, εκτός των εθνικών ταχυδρομείων.
- ταχυμεταφορές εγγράφων και δεμάτων.

- **64.2 Τηλεπικοινωνιακές δραστηριότητες**

Σημειώνεται ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ανήκουν στον κωδικό 64.20 των τηλεπικοινωνιακών δραστηριοτήτων.

1.3 Σύστημα συλλογής στατιστικών στοιχείων

Στα πλαίσια ελέγχου και ανάλυσης της ταχυδρομικής αγοράς και λήψης των αναγκαίων μέτρων από την ΕΕΤΤ για την ορθή λειτουργία και ανάπτυξή της, με απώτερο σκοπό τη ρύθμιση της αγοράς για την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών και τη διασφάλιση της λειτουργίας του υγιούς ανταγωνισμού, υλοποιήθηκε η σύνταξη ερωτηματολογίων που απευθύνονται στις επιχειρήσεις του κλάδου. Τα ερωτηματολόγια αποτελούνται από δύο βασικά μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά τη συλλογή ποσοτικών δεδομένων, ενώ το δεύτερο τη συλλογή ποιοτικών στοιχείων των επιχειρήσεων. Έχουν συνταχθεί διαφορετικά ερωτηματολόγια για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Ταχυμεταφορών (κάτοχοι Γενικής Άδειας) και τον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας (κάτοχοι Ειδικής Άδειας).

Για πρώτη φορά φέτος η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του Δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ και δόθηκε η δυνατότητα αποστολής των στοιχείων στην ΕΕΤΤ και με ηλεκτρονικά μέσα. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκαν ηλεκτρονικά αρχεία ερωτηματολογίων και γνωστοποιήθηκε εγγράφως στις επιχειρήσεις του κλάδου η διαδικασία ανάκτησης και υποβολής τους. Σημειώνεται ότι τα αρχεία αυτά διέθεταν αναλυτικές οδηγίες συμπλήρωσης καθώς και αυτόματους ελέγχους που εξασφάλιζαν την ορθότητα των υποβαλλόμενων στοιχείων.

Τα θεματικά πεδία που εξετάζονται στα ερωτηματολόγια αφορούν:

- Τη ζήτηση των υπηρεσιών:
 - επίπεδο ανάπτυξης και ρυθμός μεγέθυνσης της εγχώριας αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών,
 - προσδιορισμός των σημαντικότερων πελατών των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό τομέα,
 - προσδιοριστικοί παράγοντες της ζήτησης ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και
 - καθορισμός των βασικότερων παραγόντων που διαμορφώνουν την τιμή των υπηρεσιών που προσφέρουν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό κλάδο.
- Την προσφορά ταχυδρομικών υπηρεσιών:
 - αριθμός και μέγεθος των επιχειρήσεων του κλάδου,
 - είδος των προσφερομένων υπηρεσιών των επιχειρήσεων του κλάδου,
 - ύψος και διάρθρωση της απασχόλησης, και
 - βαθμός ανάπτυξης των επιχειρήσεων, βάσει τεχνολογικής και κτιριακής υποδομής, μεταφορικών μέσων και μέσων επικοινωνίας που διαθέτουν.

- Τους βασικότερους προσδιοριστικούς παράγοντες του κόστους που αντιμετωπίζουν οι δραστηριοποιούμενες στον κλάδο επιχειρήσεις, καθώς και το είδος και το ύψος των επενδύσεων που αυτές πραγματοποιούν.
- Τον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων του Τομέα των Ταχυμεταφορών:
 - μερίδια αγοράς των μεγαλύτερων επιχειρήσεων του Τομέα,
 - διαπραγματευτική δύναμη των πελατών και των προμηθευτών της αγοράς ταχυμεταφορών,
 - στρατηγικές ανάπτυξης των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών, καθώς και
 - τρόποι ανάπτυξης των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών και εμπόδια εισόδου νέων επιχειρήσεων στην αγορά.

1.4 Μεθοδολογία

Στις 31/12/2007 οι εγγεγραμμένες στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ επιχειρήσεις ανέρχονταν σε 383. Από αυτές, 377 επιχειρήσεις κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, 5 επιχειρήσεις κατέχουν Ειδική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και 1 επιχείρηση είναι ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

Για τον υπολογισμό των στοιχείων των εταιρειών Ταχυμεταφορών που δεν απάντησαν στην έρευνα της ΕΕΤΤ, υπολογίσθηκε ότι αυτά αντιστοιχούν περίπου σε 1,2% του καταγραφέντος συνόλου των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και των αντίστοιχων εσόδων. Από την ίδια ανάλυση προέκυψε ότι οι συγκεκριμένες επιχειρήσεις απασχολούν 1 άτομο μέσης εκπαίδευσης ενώ διαθέτουν 2 οχήματα, ήτοι ένα αυτοκίνητο και ένα δίκυκλο. Σε σχέση με τις κτιριακές υποδομές που χρησιμοποιούν προκειμένου να παρέχουν τις υπηρεσίες τους, θεωρήθηκε ότι διαθέτουν ένα χώρο που αποτελεί ταυτόχρονα κέντρο διαλογής και ταχυδρομικό κατάστημα, μέσης επιφάνειας 30τ.μ.

Στην παρούσα μελέτη, τα στοιχεία που παρουσιάζονται αφορούν στο σύνολο της αγοράς, κατόπιν αναγωγής των συλλεγθέντων στοιχείων στο 100% του μεγέθους του Τομέα Ταχυμεταφορών.

Οι ανωτέρω παραδοχές στηρίζονται στα στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, μετά από δήλωση των ιδίων των επιχειρήσεων.

Σημειώνεται ότι, όπου στην παρούσα μελέτη αναφέρεται η λέξη «Δίκτυο» εννοείται, το σύνολο της οργάνωσης και των κάθε είδους μέσων και προσώπων που χρησιμοποιεί ο πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών ή νομικών προσώπων που δεν διαθέτουν Γενική Άδεια, στα οποία αναθέτει

ταχυδρομικό έργο, σύμφωνα με την Άδειά του. (Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – ΦΕΚ1682/Β/2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η Ελληνική Νομοθεσία που διέπει την ταχυδρομική αγορά, με την οποία οργανώνεται ο τομέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και θεσπίζονται οι κανόνες λειτουργίας του, ώστε να διασφαλιστεί η παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και να ρυθμιστεί η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Επιπλέον, παρουσιάζεται η Κοινοτική Νομοθεσία, με την οποία καθορίζονται οι κανόνες για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

2.1 Ελληνική Νομοθεσία

Η οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και η θέσπιση των κανόνων λειτουργίας του, ώστε να διασφαλιστεί η παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και να ρυθμιστεί η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από ταχυδρομικές επιχειρήσεις καθορίζεται στο **N.2668/1998 «Οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις»** (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998), όπως τροποποιήθηκε με τον **N.3185/2003 «Τροποποίηση του Ν.2668/1998, εναρμόνιση με την Οδηγία 2002/39/ΕΚ, ρυθμίσεις θεμάτων του Οργανισμού ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛ.ΤΑ.) και άλλες διατάξεις»** (ΦΕΚ 229/Α/26-9-2003).

Ειδικότερα, τα θέματα που εξετάζονται στους παραπάνω Νόμους αφορούν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- τις αρμοδιότητες του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών,
- τη συγκρότηση, τη δομή, τη διαχείριση, καθώς και τις αρμοδιότητες της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), που είναι η υπεύθυνη Εθνική Ρυθμιστική Αρχή για την εποπτεία και ρύθμιση της τηλεπικοινωνιακής και ταχυδρομικής αγοράς,
- την καθολική ταχυδρομική υπηρεσία, τη διασφάλιση της οικονομικής βιωσιμότητας του Φορέα Παροχής Καθολικών Υπηρεσιών (ΦΠΚΥ), την παροχή ικανοποιητικών ταχυδρομικών υπηρεσιών σε όλη την επικράτεια, αλλά και τα τιμολόγια του ΦΠΚΥ,
- τους όρους και τις προϋποθέσεις έκδοσης γενικών και ειδικών αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, το χάρτη υποχρεώσεων προς τους χρήστες, τις αποζημιώσεις και τις κυρώσεις που προκύπτουν από την πλημμελή παροχή υπηρεσιών και την παραβίαση των όρων της κείμενης νομοθεσίας.

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις προκειμένου να δραστηριοποιούνται νόμιμα και να παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες οφείλουν να διαθέτουν γενική ή ειδική άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ειδικότερα, ο ΦΠΚΥ λειτουργεί βάσει Συμβολαίου Διοίκησης το οποίο επέχει θέση Ειδικής Άδειας και συνάπτεται με τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών (αρ. 6 §.5, εδάφιο ζ του Ν. 2668/1998). Σύμφωνα με το άρθρο 19 §10 του Ν. 2668/1998, «Η ειδική άδεια του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας περιέχει ιδίως:

- α. το πρότυπο ποιότητας και τους όρους παροχής των καθολικών υπηρεσιών,
- β. τους όρους κατάρτισης των τιμολογίων των αποκλειστικών υπηρεσιών,
- γ. τις βασικές υποχρεώσεις του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, ..., ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά την υποχρέωση παροχής υπηρεσιών συγκεκριμένης ποιότητας σε όλη την επικράτεια σε τιμές προσιτές,
- δ. η υποχρέωση κατάρτισης τιμολογίων της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας,

- ε. τα αποκλειστικά δικαιώματα του ΦΠΚΥ και ο τρόπος εκπλήρωσης των συμβατικών του υποχρεώσεων στον τομέα αυτόν,
- στ. η υποχρέωση να μη διακυβεύεται η εθνική άμυνα και ασφάλεια,
- ζ. η υποχρέωση εξέτασης παραπόνων των χρηστών».

Οι επιχειρήσεις δύνανται να παρέχουν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας ταχυδρομικές υπηρεσίες που δεν εντάσσονται στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία, όπως προσδιορίζεται και στον **«Κανονισμό Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών»** (ΦΕΚ 1682/Β/14-11-2003). Η δυνατότητα αυτή υλοποιείται με την εγγραφή τους στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων. Στο συγκεκριμένο κανονισμό περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- οι υπηρεσίες που δύνανται να παρέχουν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις,
- οι κατηγορίες των γενικών αδειών,
- η λειτουργία του ταχυδρομικού δικτύου,
- ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους χρήστες (Καταναλωτές) (Χ.Υ.Κ),
- το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α),
- το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) και οι ατομικές συμβάσεις ταχυμεταφοράς,
- τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στη δήλωση παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- η διάρκεια ισχύος, η τροποποίηση ή η ανανέωση της άδειας, καθώς και οι περιπτώσεις διαγραφής από το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων,
- οι υποχρεώσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων,
- οι διοικητικές κυρώσεις,
- τα τέλη Γενικής Άδειας που καταβάλλονται από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας υποχρεούνται να διαθέτουν Ειδική Άδεια όπως προσδιορίζεται και στον **«Κανονισμό Ειδικών Αδειών για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»** (ΦΕΚ 1906/Β/22-12-2003).

Η Απόφαση της ΕΕΤΤ για τη χορήγηση ή μη της Ειδικής Άδειας προς την ταχυδρομική επιχείρηση βασίζεται, κυρίως, στην αξιολόγηση εκ μέρους της ΕΕΤΤ των παρακάτω:

- της δυνατότητας της ταχυδρομικής επιχείρησης να παρέχει ποιοτικές και αξιόπιστες ταχυδρομικές υπηρεσίες,
- της αρτιότητας του υποβληθέντος στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδίου της ταχυδρομικής επιχείρησης τουλάχιστον τριετούς διάρκειας και της δυνατότητας για υλοποίησή του,
- της δυνατότητας της ταχυδρομικής επιχείρησης να διασφαλίσει τις βασικές απαιτήσεις για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Στο συγκεκριμένο κανονισμό εξετάζονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- το αντικείμενο των ειδικών αδειών και η λειτουργία του ταχυδρομικού δικτύου,
- το εύρος της γεωγραφικής περιοχής εντός της οποίας η επιχείρηση με Ειδική Άδεια παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες,
- τα διάφορα πιστοποιητικά και έγγραφα που υποχρεούνται να υποβάλλουν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις,
- η χρονική διάρκεια της Ειδικής Άδειας, καθώς και οι ενέργειες που ακολουθούνται σε περίπτωση τροποποίησης, ανανέωσης ή ανάκλησης της άδειας,
- οι υποχρεώσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια,
- οι κυρώσεις που επιβάλλονται στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις σε περίπτωση καταστρατήγησης των αποκλειστικών δικαιωμάτων του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας,
- τα τέλη Ειδικής Άδειας που καταβάλλουν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην ΕΕΤΤ.

Ο καθορισμός του είδους και της διαδικασίας διενέργειας ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων στις οποίες μπορεί να προσφύγει η ΕΕΤΤ για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν. 2668/1998, της διαδικασίας ακροάσεων, κ.λ.π. καθορίζονται στην *Υπουργική Απόφαση Αριθ. 36608/1026/18-6-2004* (ΦΕΚ 970/Β/2004) **«Κανονισμός Ακροάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) επί ζητημάτων ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και καθορισμός του είδους και της διαδικασίας διενέργειας ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων από την ίδια αρχή, για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν. 2668/1998»**. Όπως ορίζει η εν λόγω Υπουργική Απόφαση, η ΕΕΤΤ προκειμένου να ασκήσει τις ελεγκτικές αρμοδιότητες που προσδιορίζονται στο Ν.2668/1998, πραγματοποιεί επιτόπιους ελέγχους στους χώρους λειτουργίας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Ειδικά ως προς τον έλεγχο καταστρατήγησης των αποκλειστικών δικαιωμάτων του Φορέα Παροχής Καθολικών Υπηρεσιών, διεξάγει έρευνες σε ιδιωτικούς ή δημόσιους χώρους για τη διαπίστωση τυχόν καταστρατηγήσεων. Παράλληλα, διεξάγει πραγματογνωμοσύνες για την εξέταση ειδικών θεμάτων που έχουν σχέση με την τήρηση των νομοθετικών διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, ερευνά καταγγελίες σχετικές με παραβιάσεις δικαιωμάτων των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και συλλέγει σχετικές πληροφορίες και στοιχεία από δημόσιες υπηρεσίες, επιμελητήρια, οργανισμούς και ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Με την *Υπουργική Απόφαση Αριθ. 29030/816/2000* (ΦΕΚ 683/Β/2000) **«Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»**, καθορίζονται οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στη συγκεκριμένη Υπουργική Απόφαση, καθορίζεται η ελάχιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τον χρήστη, ενώ προσδιορίζονται και οι περιπτώσεις στις

οποίες δεν ευθύνονται οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις για απώλεια, βλάβη ή καθυστέρηση επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Τέλος, με την Υπουργική Απόφαση 74196/1885 (ΦΕΚ 1887/Β/30-12-2005) **«Ανώτατα όρια βάρους και τιμής των αποκλειστικών υπηρεσιών του φορέα παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας»** καθορίζονται τα ανώτατα όρια βάρους και τιμής των αποκλειστικών υπηρεσιών του φορέα παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας. Έτσι, «από την 1/1/2006 το ανώτατο όριο βάρους στις ταχυδρομικές υπηρεσίες του άρθρου 1, παρ.1, εδάφιο δεύτερο του ν. 3185/2003, ανέρχεται σε 50 γραμμάρια». Ενώ στην ίδια απόφαση ορίζεται ότι «το πιο πάνω ανώτατο όριο βάρους δεν ισχύει αν η τιμή είναι ίση ή μεγαλύτερη κατά δύομισι φορές του δημόσιου τέλους για ένα αντικείμενο αλληλογραφίας της πρώτης βαθμίδας βάρους της ταχύτερης κατηγορίας».

2.2 Κοινοτική Νομοθεσία

Οι κανόνες για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προβλέπονται στην Κοινοτική Νομοθεσία από τις εξής Οδηγίες:

- Οδηγία 97/67/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Δεκεμβρίου 1997,
- Οδηγία 2002/39/EK «Τροποποίηση Οδηγίας 97/67/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Δεκεμβρίου 1997».
- Οδηγία 2008/6/EK «Τροποποίηση Οδηγίας 97/67/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Δεκεμβρίου 1997».

Αναλυτικότερα με τις συγκεκριμένες Οδηγίες θεσπίζονται κοινοί κανόνες που αφορούν:

- την παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας εντός της Κοινότητας,
- τα κριτήρια καθορισμού των υπηρεσιών που μπορούν να ανατίθενται κατ' αποκλειστικότητα στους φορείς παροχής καθολικής υπηρεσίας και τους σχετικούς όρους για την παροχή μη αποκλειστικών υπηρεσιών,
- τις αρχές τιμολόγησης και τη διαφάνεια των λογαριασμών για την παροχή της καθολικής υπηρεσίας,
- τον καθορισμό προδιαγραφών ποιότητας για την παροχή της καθολικής υπηρεσίας και την εγκαθίδρυση συστήματος που θα διασφαλίζει την τήρηση αυτών,
- την εναρμόνιση των τεχνικών προδιαγραφών,
- τη σύσταση εθνικών ανεξάρτητων κανονιστικών αρχών,
- τον ορισμό των γενικών και ειδικών αδειών.

Σε συνέχεια της υφιστάμενης Κοινοτικής Οδηγίας, και ανταποκρινόμενη στις νέες απαιτήσεις, η Κοινότητα εξέδωσε την 20^η Φεβρουαρίου 2008 την **Οδηγία 2008/6/EK**, για την τροποποίηση της προϋφιστάμενης 97/67/EK, σχετικά με την πλήρη απελευθέρωση της εσωτερικής αγοράς των κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η Ταχυδρομική Οδηγία στοχεύει στην επίτευξη μιας εσωτερικής ενιαίας αγοράς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, μέσω της άρσης των αποκλειστικών δικαιωμάτων και των προνομίων στον τομέα της ΚΥ (κατάργηση του αποκλειστικού τομέα). Συγκεκριμένα, η Οδηγία:

- Καθορίζει το χρονοδιάγραμμα για την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς.
- Προβλέπει ένα κοινό επίπεδο παροχής της ΚΥ σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Ειδικότερα, θέτει κοινούς κανόνες σχετικά με:
 - Τη διασφάλιση της παροχής ΚΥ εντός της ΕΕ.
 - Τη χρηματοδότηση της ΚΥ –εφόσον καθίσταται αναγκαία– υπό όρους που εγγυώνται τη μόνιμη παροχή τέτοιας υπηρεσίας.

- Τις αρχές τιμολόγησης και διαφάνειας των λογαριασμών ΚΥ.
 - Τις ποιοτικές προδιαγραφές παροχής ΚΥ.
 - Τη δημιουργία ενός συστήματος που θα διασφαλίζει τη συμμόρφωση προς όλα τα παραπάνω.
- Καθορίζει τους όρους παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
 - Θέτει κανόνες για την εναρμόνιση των τεχνικών προδιαγραφών.
 - Αναβαθμίζει το ρόλο των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών (ΕΡΑ). Ειδικότερα, οι ΕΡΑ θα πρέπει να είναι εφοδιασμένες με τους απαραίτητους πόρους –προσωπικό, εξειδίκευση και χρηματοοικονομικά μέσα– ώστε να έχουν τη δυνατότητα εκτέλεσης των αρμοδιοτήτων τους, όσον αφορά στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την Οδηγία και τους κανόνες του ανταγωνισμού στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Η προθεσμία για την ενσωμάτωση της Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο των Κρατών – Μελών είναι η 31η Δεκεμβρίου 2010, ωστόσο, η χώρα μας, μαζί με άλλα κράτη μέλη (Τσεχία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ουγγαρία, Πολωνία, Ρουμανία και Σλοβακία) μπορεί να αναβάλει την έναρξη εφαρμογής της, έως την 31η Δεκεμβρίου 2012, και να διατηρήσει σε ισχύ, για το προαναφερθέν χρονικό διάστημα, τον αποκλειστικό τομέα. Αιτιολογική βάση, για την εξαίρεση αυτή, αποτελεί, αφενός μεν, η μετά την εφαρμογή της Οδηγίας 2002/39/ΕΚ, είσοδος κάποιων νέων χωρών στην Ε.Ε. και την, κατά συνέπεια, ενδεχόμενη αδυναμία τους να προσαρμοσθούν σε μεταγενέστερο στάδιο των ταχυδρομικών μεταρρυθμίσεων, και αφ' ετέρου, τα ειδικά χαρακτηριστικά ορισμένων Κρατών - Μελών, όπως ο μικρός πληθυσμός καθώς και οι ιδιαίζουσες γεωγραφικές συνθήκες: το περιορισμένο γεωγραφικό μέγεθος, η ιδιαίτερα δύσκολη τοπογραφία, ο μεγάλος αριθμός νησιών, περίπτωση η οποία αφορά και στη χώρα μας.

Πορεία Απελευθέρωσης στην Ευρωπαϊκή Ένωση



Αξίζει να σημειωθεί, ότι από τα νέα Κράτη - Μέλη, η Εσθονία, η Βουλγαρία και η Σλοβενία, επέλεξαν να μη χρησιμοποιήσουν το δικαίωμα παράτασης και να ανοίξουν την αγορά τους στις 31/12/2010, δηλαδή την ίδια ημερομηνία με τα παλαιά Κράτη – Μέλη.

Με την πλήρη απελευθέρωση θα ολοκληρωθεί μια μακρά διαδικασία μεταρρυθμίσεων για το άνοιγμα των αγορών και την αποτελεσματική δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η πλήρης απελευθέρωση αναμένεται να συμβάλει σημαντικά στην περαιτέρω ανάπτυξη και βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, ενόψει του ανταγωνισμού από νεοεισερχόμενες επιχειρήσεις, οι ΦΠΚΥ θα αποκτήσουν κίνητρα, ώστε να παρέχουν πιο ανταγωνιστικές υπηρεσίες και καλύτερη εξυπηρέτηση στον καταναλωτή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΓΟΡΑΣ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζονται αρχικά οι συνθήκες που επικρατούν στον Ευρωπαϊκό Ταχυδρομικό Κλάδο. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι ιδιαίτερες συνθήκες του Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου.

Εξετάζοντας πλήθος χαρακτηριστικών, όπως τα μερίδια αγοράς των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον Κλάδο, τη διαπραγματευτική ισχύ των παραγόντων της αγοράς, τα εμπόδια εισόδου και λοιπά χαρακτηριστικά του Κλάδου, συνάγεται ότι στην ταχυδρομική αγορά της Καθολικής Υπηρεσίας ο ΦΠΚΥ είναι ο κυρίαρχος πάροχος με πολύ μικρό ανταγωνισμό στο κομμάτι εκτός μονοπωλίου, ενώ στην αγορά των ταχυμεταφορών αν και παρουσιάζεται υψηλός βαθμός συγκέντρωσης, υπάρχει έντονος ανταγωνισμός.

3.1 Στοιχεία Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς

Ο ταχυδρομικός τομέας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (27) είχε έσοδα περίπου 100 δισ. ευρώ το 2007 (περίπου 1% του ΑΕΠ της ΕΕ)^{1,2}. Ο αριθμός των άμεσα απασχολούμενων εκτιμάται σε περίπου 1,6 εκ. άτομα (ή 0,7% όλων των θέσεων απασχόλησης στην ΕΕ)³. Στους Φορείς Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) απασχολούνται περίπου 1,38 εκ. άτομα. Σε σχέση με το 1997 παρατηρείται μείωση του αριθμού των απασχολούμενων κατά 7,7% περίπου, η οποία αποδίδεται στην αναδιοργάνωση των ΦΠΚΥ προκειμένου να ανταποκριθούν στις εξελίξεις της αγοράς. Στον τομέα των ταχυμεταφορών απασχολούνται άνω των 219.000 άτομα με τάσεις περαιτέρω αύξησης. Παρατηρείται ότι η αύξηση της απασχόλησης στη συγκεκριμένη υποαγορά αντισταθμίζει είτε πλήρως (DE, ES, NL) ή μερικώς (BE, SE) τη μείωση του προσωπικού των ΦΠΚΥ. Εκτός από την άμεση συνεισφορά, πρόσθετα έσοδα περίπου 115 δισ. ευρώ και 4 εκατ. θέσεις απασχόλησης προέρχονται από τομείς σχετικούς ή εξαρτώμενους από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες (συνολική συνεισφορά στο ΑΕΠ της ΕΕ 2,3%)⁴. Η έμμεση συνεισφορά τόσο σε όρους εσόδων όσο και σε όρους θέσεων εργασίας σχετίζεται με παροχή υπηρεσιών τρίτων στους ταχυδρομικούς οργανισμούς και παρόχους, στην πραγματοποίηση επενδύσεων πάγιου και κεφαλαιουχικού εξοπλισμού από αυτούς και πιο συγκεκριμένα παραδείγματα έμμεσης συνεισφοράς αποτελούν οι υπηρεσίες κομιστών (mail orders) και των υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce).

Στον ταχυδρομικό τομέα της ΕΕ συμβαίνουν σήμερα σημαντικές αλλαγές, στις οποίες περιλαμβάνεται το σταδιακό άνοιγμα της αγοράς, η ταχεία ανάπτυξη και το μειούμενο κόστος των υποκατάστατων ηλεκτρονικών μέσων, η νέα τεχνολογία αυτοματισμού και οι νέες δομές ιδιοκτησίας. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε η απελευθέρωση της αγοράς είναι γεγονός στη Φινλανδία (1991), στη Σουηδία (1993), στο Ηνωμένο Βασίλειο (2006) και στη Γερμανία (2008) ενώ και η Ολλανδία έχει προχωρήσει στο άνοιγμα της αγοράς σε μεγάλο βαθμό. Οι αλλαγές αυτές αυξάνουν την πίεση στον τομέα να καταστεί πιο ανταγωνιστικός και αποτελεσματικός, για να μην υπάρξουν αρνητικές συνέπειες για την απασχόληση και τη βιωσιμότητα των υπηρεσιών. Οι διαφορές του νομοθετικού περιβάλλοντος όσο και του περιβάλλοντος της αγοράς, για τους ταχυδρομικούς φορείς της Ευρώπης προκαλούν στρεβλώσεις του ανταγωνισμού. Επιπλέον, υπάρχουν διάφοροι φραγμοί που παρεμποδίζουν τον ουσιαστικό ανταγωνισμό στην ταχυδρομική αγορά, π.χ. τα υφιστάμενα μονοπώλια ή τα διαφορετικά συστήματα έγκρισης και αδειοδότησης. Η υποχρέωση παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας μπορεί να συνεπάγεται δυσμενές κόστος σε ορισμένες χώρες, η διατήρησή της όμως σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές, έχει ζωτική σημασία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ.

¹ Πηγή: Eurostat (2007) "Postal Services in Europe 2006", E.C. – Eurostat, June 2008, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/pls/portal/url/page/PGP_MISCELLANEOUS/PGE_DOC_DETAIL?p_pr oduct_code=KS-QA-08-025

² A. T. Kearney (2008) "European parcels market: price pressure eclipses growth through internet trade"

³ Πηγή: "Main developments in the postal sector (2006-2008)", ECORYS, September 2008

⁴ Πηγή: Postal User's Group, "The European Mail Manifesto 2006 (PUG July 2006, 1st Edition)"

Η ένταση του ανταγωνισμού διαφέρει στα διάφορα τμήματα της ταχυδρομικής αγοράς. Οι ΦΠΚΥ είναι κυρίαρχοι στην αγορά υπηρεσιών αλληλογραφίας (letter post) αποσπώντας το 75% των συνολικών εσόδων, όμως ο ανταγωνισμός εντείνεται τα τελευταία χρόνια⁵. Στη Γερμανία για παράδειγμα, οι διακινούμενοι όγκοι αυξήθηκαν από 16,6 δις αντικείμενα το 2003 στα 17 δις αντικείμενα το 2006 με τους ανταγωνιστές της Deutsche Post να αυξάνουν το μερίδιό τους από 0,5 δις σε 1,6 δις αντικείμενα στο ίδιο διάστημα⁶. Ιδιαίτερα υψηλό βαθμό ανταγωνισμού παρουσιάζουν οι αγορές business to business (B2B) και business to consumer (B2C) ενώ μικρότερος είναι ο ανταγωνισμός στην αγορά consumer to consumer (C2C). Η αγορά των δεμάτων και των υπηρεσιών επείγουσας διαβίβασης, από την άλλη πλευρά, χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό. Στην εν λόγω αγορά κυρίαρχοι παρουσιάζονται έξι ιδιωτικοί πάροχοι (DHL, TNT, UPS, Fedex, DPD και General Parcels). Αξίζει να σημειωθεί όμως, ότι οι τέσσερις από αυτούς τους έξι ιδιωτικούς παρόχους ελέγχουν περίπου το 59% της αγοράς και ανήκουν (σε κάποιο ποσοστό) σε δημόσιους ταχυδρομικούς παρόχους.

3.1.1 Η αγορά αντικειμένων αλληλογραφίας

Η ευρωπαϊκή (ΕΕ 27) αγορά αντικειμένων αλληλογραφίας ανήλθε σε 57,4 δις. ευρώ το 2006 ενώ υπολογίζεται ότι διακινήθηκαν 84 δις αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου⁷. Οι τρεις μεγαλύτεροι ΦΠΚΥ εξακολουθούν να καταλαμβάνουν μερίδιο μεγαλύτερο του 60% της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς. Όσον αφορά στους πελάτες ή τους χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι μεμονωμένοι χρήστες αποστέλλουν το 15% ενώ οι χρήστες του επιχειρηματικού τομέα το 85% των ταχυδρομικών αντικειμένων⁸.

Τον Ιούνιο του 2008 η Eurostat δημοσίευσε στατιστικά στοιχεία της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς κατόπιν συλλογής και επεξεργασίας πρωτογενών στοιχείων από της Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές της ΕΕ. Επιλεγμένα στοιχεία και δείκτες που αφορούν την εν λόγω αγορά για το έτος 2006 παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

⁵ Πηγή: WIK Consult, "Main Developments in the Postal Sector (2004-2006)", WIK Consult GmbH – May 2006

⁶ Πηγή: Adrenale Corporation, "Mail Trends Update", Fouad H. Nader, November 2008

⁷ Πηγή: Eurostat (2007) "Postal Services in Europe 2006" E.C. – Eurostat, June 2008, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/pls/portal/url/page/PGP_MISCELLANEOUS/PGE_DOC_DETAIL?p_pr oduct_code=KS-QA-08-025

⁸ Πηγή: Boston Consulting Group, 2007

| Επιλεγμένοι Δείκτες Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς έτους 2006 ⁹ (ΦΠΚΥ) | | | | | | | |
|---|-------------------|--------------------|------------------|---------------------|---------------------|--------------------------------|----------------------|
| | Ταχ/κα Γραφεία | Θέσεις Εργασίας | Έσοδα (εκ. €) | Ταχ. Αντ. (1000) | Ταχ/κο Τέλος (€) | Αποκλειστικός Τομέας (1000) | Ποιότητα % (X+1)* |
| BE | 1.348 | 33.748 | 2.091,9 | M/Δ | 0,52 | C | 92,0 |
| BG | 3.130 | 10.501 | 25,2 | 71.782 | M/Δ | 55682 | M/Δ |
| CZ | 13.871 | 30.175 | C | 930.396 | 0,26 | 525.924 | 94,0 |
| DK | 913 | 26.686 | 1.571,0 | 1.367.236 | 0,64 | 829.100 | 94,1 |
| DE | 33.600 | 170.000 | 13.300,0 | 17.000.000 | 0,55 | 11.500.000 | 95,9 |
| EE | 545 | 4.358 | 36,7 | 117.439 | 0,28 | 45.721 | 90,5 |
| IE | 1.532 | M/Δ | 594,3 | 709.500 | 0,48 | 532.000 | 72,0 |
| EL | 1.578 | 11.607 | 416,2 | 652.413 | 0,52 | 498.003 | 77,7 |
| ES | 3.254 | 65.515 | 1.770,6 | 5.078.353 | 0,30 | 3.011.302 | 87,0 |
| FR | 16.883 | 269,458 | 12.585,0 | C | 0,54 | 13.804.000 | 81,2 |
| IT | 13.893 | M/Δ | 4.849,0 | 5.474.137 | 0,60 | 3,359,124 | 88,1 |
| CY | 1,144 | 950 | 32,2 | 54.406 | 0,35 | M/Δ | 63,6 |
| LV | 954 | 7.590 | 31,2 | 69.768 | 0,32 | 62.062 | 92,5 |
| LT | 940 | 8.168 | 37,9 | 120.015 | 0,29 | 54.279 | 67,8 |
| LU | 465 | 1.618 | 146,0 | 180.800 | 0,50 | 118.600 | 97,3 |
| HU | 3.197 | 27.129 | C | 839.767 | 0,34 | 731.419 | 91,8 |
| MT | 53 | 602 | 17,2 | 53.617 | 0,19 | 50.153 | 93,4 |
| NL | 2.110 | 56.997 | 2.596,0 | 4.918.000 | 0,39 | M/Δ | 96,6 |
| AT | 1.944 | 23.509 | 1.736,0 | M/Δ | 0,55 | M/Δ | 95,0 |
| PL | 8.553 | 74.791 | 1.207,4 | 1.634.200 | 0,51 | 1.328.741 | 68,2 |
| PT | 2.863 | 13.670 | 621,6 | 1.239.000 | 0,45 | 950.007 | 92,6 |
| RO | 6.903 | 34.935 | 113,3 | 329.695 | 0,14 | 153.897 | 66,2 |
| SI | 558 | 6.057 | 151,8 | 398.008 | 0,20 | 278.573 | 88,0 |
| SK | 1.595 | 13.600 | 117,7 | 360.611 | 0,43 | 202.802 | 96,5 |
| FI | 1.232 | 23.744 | 1.157,0 | 2.150.100 | 0,70 | 0 | 96,0 |
| SE | 6.375 | 25.316 | 2.670,3 | 2.664.257 | 0,59 | 0 | 94,2 |
| UK | 14.219 | 167.640 | 9.957,0 | M/Δ | 0,47 | 0 | 94,0 |
| HR | 1.161 | 8.955 | 129,5 | 298.891 | 0,31 | 260.239 | 98,0 |
| IS | 174 | 1.323 | 64,4 | 57.614 | 0,57 | 50.936 | 89,0 |
| NO | 3.249 | 18.300 | 1.164,4 | 1.247.409 | 0,81 | M/Δ | 82,4 |

*Τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας Α΄ προτεραιότητας Εσωτερικού, εντός μιας εργάσιμης ημέρας. Στην περίπτωση της RO είναι εντός δύο εργάσιμων ημερών ενώ στις περιπτώσεις των ES και HR είναι εντός τριών.

(C: εμπιστευτικό, M/Δ: μη διαθέσιμο)

Κωδικοί Χωρών:

| | | | | |
|---------------|--------------|------------------|----------------|--------------|
| BE: Βέλγιο | IE: Ιρλανδία | LT: Λιθουανία | AT: Αυστρία | FI: Φιλανδία |
| BG: Βουλγαρία | EL: Ελλάδα | LV: Λευκορωσία | PL: Πολωνία | SE: Σουηδία |
| CZ: Τσεχία | ES: Ισπανία | LU: Λουξεμβούργο | PT: Πορτογαλία | UK: Αγγλία |
| DK: Δανία | FR: Γαλλία | HU: Ουγγαρία | RO: Ρουμανία | HR: Κροατία |
| DE: Γερμανία | IT: Ιταλία | MT: Μάλτα | SI: Σλοβενία | NO: Νορβηγία |
| EE: Εσθονία | CY: Κύπρος | NL: Ολλανδία | SK: Σλοβακία | IS: Ισλανδία |

Η αγορά επιστολικού ταχυδρομείου από το 2004 και μετά εμφανίζει ελαφρά πτώση με ρυθμό 0,7% το χρόνο. Η πτώση αυτή αντισταθμίζεται, μερικώς, από τη σημαντική αύξηση, κατά 20% περίπου στο διάστημα 2004-2006¹⁰, του όγκου των υπηρεσιών direct mail (με συνολική δαπάνη 40 δις ευρώ το χρόνο, η διαφήμιση μέσω ταχυδρομείου αντιστοιχεί, πλέον, σε περίπου 32% του ποσού που δαπανάται για διαφήμιση σε «παραδοσιακά» μέσα¹¹ και από το γεγονός ότι η ηλεκτρονική υποκατάσταση της συναλλακτικής αλληλογραφίας (π.χ. λογαριασμοί) δεν υλοποιήθηκε στην έκταση που προβλεπόταν πριν από το έτος 2000.

⁹ Πηγή: Eurostat (2007) "Postal Services in Europe 2006", E.C. – Eurostat, June 2008, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/pls/portal/url/page/PGP_MISCELLANEOUS/PGE_DOC_DETAIL?p_pr oduct_code=KS-QA-08-025

¹⁰ Πηγή: "Main developments in the postal sector (2006-2008)", ECORYS, September 2008

¹¹ Πηγή: UPU, "The evolution of the postal sector – Implications for Stakeholders (2006 – 2012)"

Ειδικότερα, τα στοιχεία δείχνουν ότι περίπου 60% των χρηστών (εταιρείες ή ιδιώτες) υποκατέστησαν λίγο έως καθόλου το ταχυδρομείο με ηλεκτρονικά μέσα. Σε μέσο όρο λίγο περισσότερο από το 10% των μεμονωμένων χρηστών και περίπου 3% των επιχειρήσεων επέλεξαν να αντικαταστήσουν πλήρως το ταχυδρομείο με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας¹².

| | Δείκτες Υποκατάστασης Ταχυδρομικής Υπηρεσίας έτους 2006 ¹³ | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | Καμία | | | Μικρή | | | Σημαντική | | | Σχεδόν πλήρης | | | Μη εφαρμόσιμη | | |
| | Π ₁ | Π ₂ | Π ₃ | Π ₁ | Π ₂ | Π ₃ | Π ₁ | Π ₂ | Π ₃ | Π ₁ | Π ₂ | Π ₃ | Π ₁ | Π ₂ | Π ₃ |
| BE | 45,1 | 35,8 | 25,7 | 31,9 | 33,6 | 44,6 | 13,9 | 19,3 | 26,5 | 5,2 | 7,6 | 1,6 | 3,9 | 3,7 | 1,6 |
| BG | 11,9 | 9,1 | 29,3 | 32,8 | 27,6 | 35,9 | 24,8 | 27,3 | 29,6 | 24,0 | 28,5 | 3,5 | 6,5 | 7,4 | 1,6 |
| CZ | 9,8 | 26,2 | 13,2 | 26,0 | 16,0 | 37,6 | 41,1 | 36,7 | 42,4 | 22,9 | 20,7 | 5,1 | 0,2 | 0,5 | 1,6 |
| DK | 46,7 | 26,1 | 20,9 | 25,4 | 27,2 | 27,6 | 14,0 | 25,7 | 32,1 | 9,8 | 17,2 | 16,8 | 3,9 | 3,4 | 2,6 |
| DE | 31,9 | 21,7 | 29,2 | 33,6 | 35,7 | 44,7 | 18,0 | 25,3 | 16,8 | 11,2 | 13,7 | 1,8 | 4,2 | 3,4 | 7,4 |
| EE | 25,2 | 23,9 | 19,8 | 29,1 | 30,8 | 42,6 | 18,8 | 19,6 | 24,0 | 17,6 | 16,1 | 3,6 | 9,5 | 9,6 | 10,0 |
| IE | 43,5 | 41,6 | 6,8 | 27,1 | 28,3 | 34,5 | 18,2 | 19,6 | 42,6 | 7,5 | 7,4 | 6,6 | 3,7 | 3,1 | 9,5 |
| EL | 38,3 | 39,4 | 17,1 | 61,7 | 18,4 | 40,2 | 0,0 | 10,0 | 35,2 | 0,0 | 11,6 | 6,2 | 0,0 | 20,6 | 1,4 |
| ES | | | 13,0 | | | 40,7 | | | 41,2 | | | 3,5 | | | 1,7 |
| FR | | | | | | | | | | | | | | | |
| IT | 52,6 | 27,7 | 20,4 | 20,4 | 37,2 | 51,4 | 10,9 | 16,4 | 24,6 | 9,8 | 13,4 | 2,3 | 5,1 | 4,1 | 1,3 |
| CY | 19,3 | 19,5 | 21,5 | 10,3 | 15,2 | 30,4 | 10,0 | 14,5 | 32,2 | 14,3 | 15,6 | 10,8 | 46,1 | 35,2 | 5,0 |
| LV | 21,1 | 25,6 | 27,1 | 24,6 | 23,6 | 37,2 | 23,3 | 22,9 | 24,8 | 23,7 | 20,0 | 4,8 | 7,3 | 7,9 | 6,1 |
| LT | 15,0 | 16,2 | 11,8 | 17,9 | 15,3 | 34,9 | 37,4 | 36,1 | 42,0 | 18,3 | 19,0 | 9,7 | 11,5 | 13,5 | 1,6 |
| LU | 40,3 | 24,9 | 30,3 | 33,9 | 38,8 | 48,3 | 12,3 | 22,1 | 18,6 | 6,7 | 10,5 | 0,5 | 6,8 | 3,6 | 2,3 |
| HU | 39,7 | 29,8 | 25,4 | 31,4 | 30,3 | 46,4 | 18,6 | 25,0 | 25,6 | 8,4 | 12,9 | 0,9 | 2,0 | 1,9 | 1,5 |
| MT | 31,1 | 23,0 | 15,1 | 30,3 | 23,5 | 31,0 | 25,5 | 34,4 | 34,6 | 9,4 | 14,5 | 16,7 | 3,7 | 4,7 | 2,7 |
| NL | 66,4 | 26,8 | 15,2 | 20,2 | 42,7 | 65,5 | 5,6 | 22,3 | 16,5 | 2,2 | 7,1 | 1,9 | 5,3 | 1,0 | 0,8 |
| AT | 35,4 | 17,4 | 18,5 | 22,0 | 18,7 | 41,0 | 13,1 | 18,8 | 30,8 | 18,2 | 37,0 | 4,4 | 11,2 | 8,1 | 5,3 |
| PL | 19,7 | 23,1 | 31,9 | 24,1 | 24,2 | 42,8 | 19,8 | 20,3 | 19,3 | 28,9 | 24,4 | 4,8 | 7,5 | 7,9 | 1,2 |
| PT | 28,7 | 20,2 | 26,8 | 18,1 | 18,3 | 49,7 | 15,7 | 21,4 | 14,3 | 16,4 | 21,7 | | 21,2 | 18,3 | |
| RO | 43,7 | 29,4 | 28,0 | 23,5 | 27,5 | 34,0 | 21,8 | 27,7 | 32,5 | 10,2 | 13,5 | 4,4 | 0,8 | 1,8 | |
| SI | 55,1 | 41,9 | 25,9 | 14,6 | 19,0 | 51,8 | 6,8 | 8,1 | 18,7 | 14,7 | 21,2 | 3,2 | 8,8 | 9,8 | 0,5 |
| SK | 14,7 | 14,9 | 19,3 | 35,3 | 34,1 | 36,0 | 29,3 | 28,8 | 38,9 | 13,7 | 12,9 | 4,5 | 7,0 | 9,2 | 1,4 |
| FI | 43,9 | 37,6 | 3,7 | 36,9 | 35,4 | 39,1 | 11,0 | 18,7 | 42,7 | 6,3 | 6,4 | 12,1 | 1,4 | 1,8 | 1,8 |
| SE | 37,5 | 23,4 | 27,9 | 39,6 | 33,0 | 38,9 | 17,3 | 31,3 | 24,6 | 5,0 | 11,8 | 7,1 | 0,5 | 0,5 | 1,5 |
| UK | 66,8 | 44,0 | | 20,0 | 29,1 | | 7,7 | 17,6 | | 3,9 | 7,9 | | 1,6 | 1,5 | |
| HR | | | | | | | | | | | | | | | |
| IS | 26,9 | 13,7 | 10,1 | 15,3 | 12,8 | 33,0 | 16,0 | 22,9 | 31,8 | 16,7 | 37,4 | 15,8 | 14,5 | 13,2 | 8,9 |
| NO | 29,5 | 20,3 | 5,5 | 36,4 | 32,1 | 31,6 | 18,6 | 26,7 | 51,5 | 14,2 | 19,0 | 8,4 | 1,2 | 1,3 | 3,1 |

Π1: Αντικατάσταση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών από SMS (χρήστες Κινητής Τηλεφωνίας)

Π2: Αντικατάσταση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών από e-mail (ιδιώτες)

Π3: Αντικατάσταση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών από ηλεκτρονικά μέσα (επιχειρήσεις)

Οι ομαδικές αποστολές αποτελούν τη βασικότερη κατηγορία ταχυδρομικού προϊόντος στις μεγαλύτερες αγορές της ΕΕ. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, το 53% του συνολικού όγκου αφορά σε ομαδικές αποστολές, ποσοστό που στη Γαλλία είναι 48% και αποτελεί κυρίως διαφημιστικό ταχυδρομείο. Στην Ολλανδία το αντίστοιχο ποσοστό είναι 41%¹⁴.

¹² Πηγή: "Main developments in the postal sector (2006-2008)", ECORYS, September 2008

¹³ Πηγή: Eurostat (2007) "Postal Services in Europe 2006" E.C. – Eurostat, June 2008, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/pls/portal/url/page/PGP_MISCELLANEOUS/PGE_DOC_DETAIL?p_product_code=KS-QA-08-025

¹⁴ Πηγή: PricewaterhouseCoopers, "Μελέτη και Έρευνα της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς – Στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς (2007)"

κέρδους, τα κοστολογικά μοντέλα και τη χρηματοδότηση της Καθολικής Υπηρεσίας. Τέλος, λόγω της διαγραφόμενης επιβράδυνσης της οικονομίας της ΕΕ, οι όγκοι των αντικειμένων αλληλογραφίας αναμένεται να πιεστούν στο άμεσο μέλλον με αποτέλεσμα τη μικρότερη ετήσια αύξηση σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια (ΕΕ-12) ή ακόμα και τη μείωσή τους (ΕΕ-15).

3.1.2 Η αγορά δεμάτων και ταχυμεταφορών.

Τα διαχωριστικά όρια μεταξύ της αγοράς ταχυδρομικών δεμάτων και της αγοράς ταχυμεταφορών τείνουν να γίνονται ολοένα και περισσότερο δυσδιάκριτα, με αποτέλεσμα ο διαχωρισμός τους να μην είναι εφικτός με την απαιτούμενη ακρίβεια.

Αντίθετα με την αγορά επιστολικού ταχυδρομείου, η αγορά δεμάτων δεν επηρεάζεται αρνητικά από την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Για την ακρίβεια, η σημαντική άνοδος του ηλεκτρονικού εμπορίου επιδρά θετικά στους όγκους της αγοράς δεμάτων.

Είναι αδιαμφισβήτητο γεγονός ότι η αγορά δεμάτων και ταχυμεταφορών λειτουργεί σε απελευθερωμένο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Τα παραπάνω τεκμηριώνονται από το γεγονός ότι το μερίδιο των πέντε μεγαλύτερων ΦΠΚΥ στην εν λόγω αγορά ανέρχεται στο 59%, ενώ αντίστοιχα το μερίδιο αγοράς των ιδιωτικών ταχυδρομικών φορέων ανέρχεται στο 41%. Πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι υπάρχουν μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης της Β2C αγοράς δεμάτων λόγω μιας «γκρίζας» ζώνης μεταξύ των υπηρεσιών μεταφοράς δεμάτων και των ταχυμεταφορών, καθώς οι παραδοσιακές υπηρεσίες που παρέχουν οι ΦΠΚΥ, τείνουν να γίνουν πιο «επείγουσες», ενώ όλο και περισσότεροι πελάτες είναι διατεθειμένοι να ανταλλάξουν την ταχύτητα επίδοσης με πιο συμφέρουσες τιμές¹⁷.

Σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία ο συνολικός κύκλος εργασιών στην αγορά δεμάτων και υπηρεσιών ταχυμεταφορών το 2007 ανήλθε σε περίπου 42,7 δισ. ευρώ^{18, 19} έναντι 34 δισ ευρώ το 2004, από τα οποία περίπου 29,3 δισ προήλθαν από διακίνηση αντικειμένων προορισμού εσωτερικού και τα υπόλοιπα από διακίνηση αντικειμένων με προορισμό άλλη χώρα. Η αγορά εξακολουθεί να παραμένει ισχυρή παρουσιάζοντας ετήσιο ρυθμό αύξησης 5,7% από το 2004 και μετά ενώ μέχρι το 2010 προβλεπόταν αύξηση της τάξης του 4,1% ετησίως, προτού όμως ξεσπάσει η διεθνής οικονομική κρίση η οποία αναμένεται να επηρεάσει σημαντικά την πορεία της αγοράς.

Η αγορά ταχυμεταφορών, ενώ είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστική, προσφέρει εξαιρετικά ενδιαφέρουσες προοπτικές για τους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, δεδομένων των

¹⁷ Πηγή: "European Express Market Map 2008", MarketResearch 2007

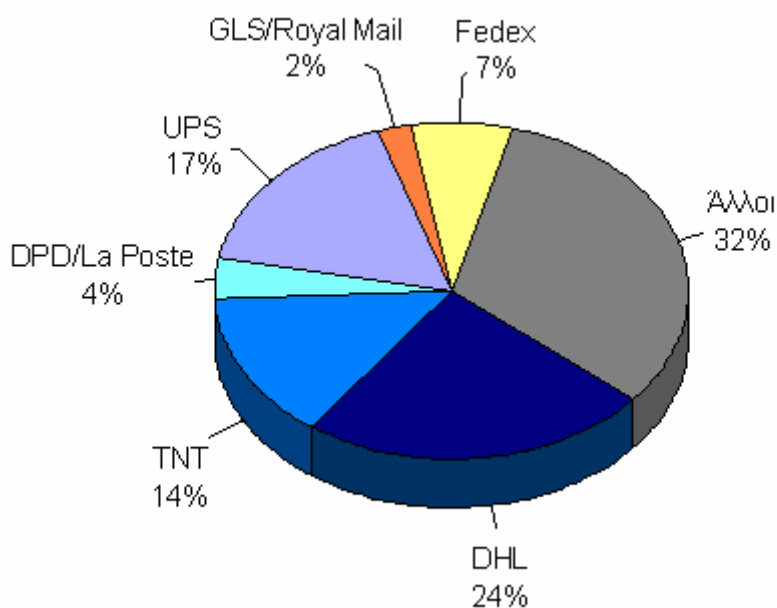
¹⁸ Πηγή: A. T. Kearney (2008) "European parcels market: price pressure eclipses growth through internet trade"

¹⁹ Σημειώνεται ότι στο ποσό αυτό περιλαμβάνονται και τα έσοδα από τη διακίνηση εμπορευμάτων βάρους έως 1 τόνο.

μεγάλων ρυθμών ανάπτυξης του όγκου των αντικειμένων, της διαφοροποίησης των υπηρεσιών και της γεωγραφικής διαφοροποίησης.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τα μερίδια αγοράς αντικειμένων εξωτερικού των κυριότερων παρόχων παρουσιάζονται στο παρακάτω γράφημα²⁰: Στο σύνολο της αγοράς κυριαρχεί η DHL με μερίδιο 24% και ακολουθούν η UPS με 17%, η Fedex, η TNT και η DPD/La Poste με μικρότερα ποσοστά²¹.

Μερίδια αγοράς αντικειμένων ταχυμεταφοράς προορισμού εξωτερικού στην Ευρωπαϊκή Αγορά



²⁰ Πηγή: Deutsche Post (2007) <http://dpwn.online-reports.eu/2007/ar/groupmanagementreport/divisions/express/businessunitsandmarketpositions/regioneurope.html>

²¹ Πηγή: AirCargo World Online "Eastern Promise"
http://www.aircargoworld.com/archives/regions/euro_dec07.htm

3.2 Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

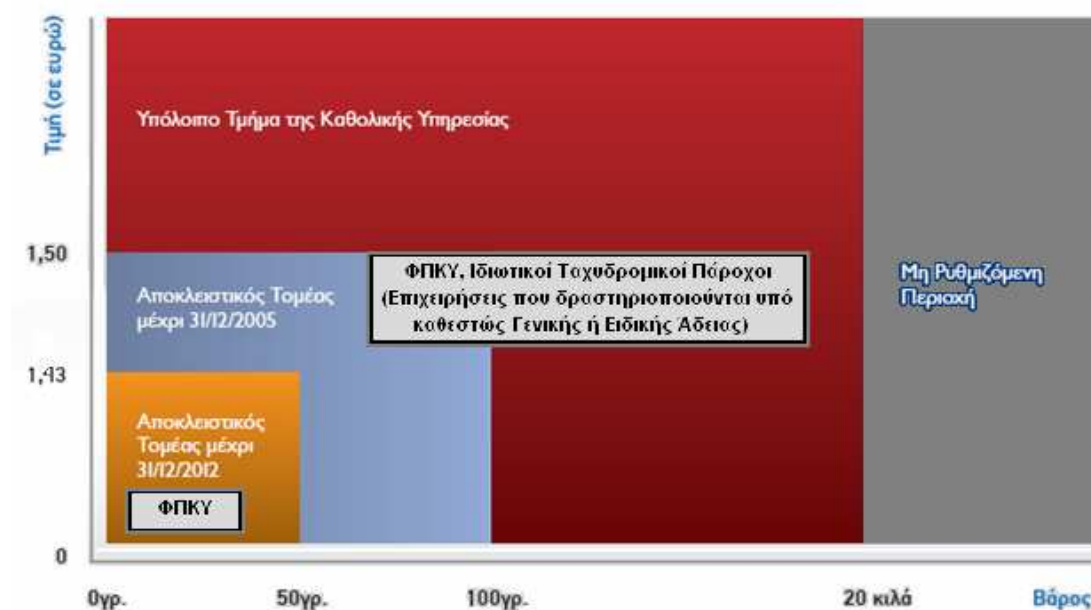
Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες στην Ελλάδα, παρέχονται από το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) και από ιδιωτικές ταχυδρομικές επιχειρήσεις εγγεγραμμένες στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρεί η ΕΕΤΤ και δραστηριοποιούνται στην Αγορά υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά αποτελείται από δύο κύριους Τομείς, τον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας και τον Τομέα Ταχυμεταφορών. Στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις που κατέχουν Ειδική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, ο οποίος ορίζεται από το Ν. 2668/98 και είναι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ). Η υποχρέωση παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας σημαίνει ότι στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών παρέχονται, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, μονίμως και σε προσιτές τιμές υπηρεσίες συγκεκριμένης ποιότητας. Στον Τομέα Ταχυμεταφορών, δηλαδή των «Υπηρεσιών που έχουν σχέση με ειδικής επείγουσας διαβίβασης ταχυδρομικά αντικείμενα, παρακολουθούμενα από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού» (σύμφωνα με το αρθ. 1 του Ν. 2668/98 και το αρθ. 1 § 2 του Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – ΦΕΚ 1682/14-11-2003), δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η ελληνική ταχυδρομική αγορά δεν είναι απελευθερωμένη για αντικείμενα μέχρι 50 γραμμάρια. Αυτό σημαίνει ότι ο ΦΠΚΥ διατηρεί το αποκλειστικό δικαίωμα στην περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή των αντικειμένων αλληλογραφίας με διεύθυνση παραλήπτη. Το πιο πάνω αποκλειστικό δικαίωμα του ΦΠΚΥ ορίσθηκε με την Υ.Α. 74196/1885 (ΦΕΚ 1887/Β/30-12-2005). Σύμφωνα με την ίδια Υ.Α. «το ανώτατο όριο βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων δεν ισχύει αν η τιμή είναι ίση ή μεγαλύτερη κατά δυόμιση φορές την τιμή του δημόσιου τέλους για ένα αντικείμενο αλληλογραφίας της πρώτης βαθμίδας βάρους της ταχύτερης κατηγορίας», όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης.

Ακολουθεί σχηματική απεικόνιση του Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου, και των τμημάτων της αγοράς όπου δραστηριοποιούνται οι Ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Ταχυδρομικές και Συναφείς Υπηρεσίες



Ο ετήσιος κύκλος εργασιών των ταχυδρομικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα αντιστοιχεί στο 0,31% του Α.Ε.Π. για το έτος 2007, σύμφωνα με στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος, βρίσκεται δηλαδή σε χαμηλά επίπεδα σε σχέση με τα έσοδα του ταχυδρομικού τομέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση (27), τα οποία για το 2007 αντιστοιχούν περίπου σε 1% του ΑΕΠ της ΕΕ.

3.2.1 Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο

Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο είναι οι αδειοδοτημένες από την ΕΕΤΤ επιχειρήσεις (κάτοχοι Γενικής ή Ειδικής Άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών), ο ΦΠΚΥ και οι επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες ως μέλη Δικτύου αδειοδοτημένων επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τους Κανονισμούς της ΕΕΤΤ για Γενική και Ειδική Άδεια: ταχυδρομικό δίκτυο είναι το σύνολο της οργάνωσης και των κάθε είδους μέσων και προσώπων που χρησιμοποιεί ο παρέχων ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής / Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών ή νομικών προσώπων με ή χωρίς Γενική / Ειδική Άδεια, στα οποία αναθέτει ταχυδρομικό έργο, σύμφωνα με την άδειά του.

Δεν απαιτείται Γενική / Ειδική Άδεια για επιχείρηση που εκτελεί μέρος ή το σύνολο των φάσεων παραλαβής, διαλογής, μεταφοράς – διαβίβασης και διανομής ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν ενεργεί κατ' εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχυδρομικής επιχείρησης που διαθέτει Γενική / Ειδική Άδεια.

Ο κάτοχος της Άδειας είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία ολόκληρου του ταχυδρομικού του Δικτύου, και για τη διακίνηση των αντικειμένων που αναλαμβάνει, λαμβάνοντας προς τούτο

όλα τα αναγκαία μέτρα. Το ταχυδρομικό Δίκτυο του κατόχου της Άδειας λειτουργεί κατ' εντολή και λογαριασμό του για τη διακίνηση των αντικειμένων που αναλαμβάνει. Ο Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή, η εμπορική πολιτική και οι τιμοκατάλογοι προσδιορίζονται από τον κάτοχο της Άδειας για όλο το ταχυδρομικό του Δίκτυο και ο κάτοχος της Άδειας φέρει την ευθύνη της σωστής εφαρμογής τους όσον αφορά στη διακίνηση των αντικειμένων. Η τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους χρήστες γίνεται από τον κάτοχο της Άδειας για όλο το Δίκτυο, όσον αφορά τα αντικείμενα που διακινεί μέσω αυτού.

Η ελληνική ταχυδρομική αγορά απεικονίζεται στο σύνολό της στον παρακάτω πίνακα.

Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

| Αριθμός Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|-------------|------------|------------|------------|------------|
| Τομέας Ταχυμεταφορών | 295 | 266 | 301 | 341 | 377 |
| Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας: | | | | | |
| 1) ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2) Επιχ/σεις με Ειδική άδεια | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| Σύνολο Επιχειρήσεων Ταχυδρομικής Αγοράς | 303 | 270 | 307 | 347 | 383 |
| Αριθμός Επιχειρήσεων Δικτύου επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών | 1065 | 592 | 621 | 655 | 717 |
| Αριθμός Επιχειρήσεων Δικτύου επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια | - | - | - | - | 29 |

Στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας δεν υπάρχουν μεταβολές στον αριθμό επιχειρήσεων κατά τα τελευταία 3 έτη. Αντίθετα, στον Τομέα Ταχυμεταφορών τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται αύξηση στον αριθμό των αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων καθώς το αντίστοιχο μέγεθος ανέρχεται σε 377 επιχειρήσεις για το 2007. Σε σχέση με τον αριθμό των ταχυδρομικών επιχειρήσεων χωρίς γενική ή ειδική άδεια οι οποίες έχουν ενταχθεί σε Δίκτυο αδειοδοτημένων, κατά το 2007 ανήλθαν σε 746 ενώ μόνο ως δίκτυο επιχειρήσεων ταχυμεταφορών είχαν δηλωθεί 655 επιχειρήσεις το 2006.

3.2.2 Συναφείς / όμορες αγορές

Ο Κλάδος των ταχυδρομικών υπηρεσιών τοποθετείται επιχειρησιακά στο κέντρο μεταξύ των τριών κλάδων των: α) Μεταφορών και logistics, β) Επικοινωνίες και γ) Διαφήμιση, με τους οποίους παρουσιάζονται σημαντικοί συσχετισμοί και αλληλεξαρτήσεις.

Τα όρια μεταξύ των τομέων είναι δυσδιάκριτα ενώ ταυτόχρονα τα χαρακτηριστικά τους (ωριμότητα, απελευθέρωση, τεχνολογικό επίπεδο, κ.λπ.) διαφέρουν σημαντικά. Αποτέλεσμα της συσχέτισης των τεσσάρων κλάδων είναι το γεγονός ότι οι εξελίξεις και οι μεταβολές στον ένα έχουν επίδραση και στους υπόλοιπους κλάδους.

Οι Υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη αλληλεπίδραση με τον Ταχυδρομικό Κλάδο είναι:

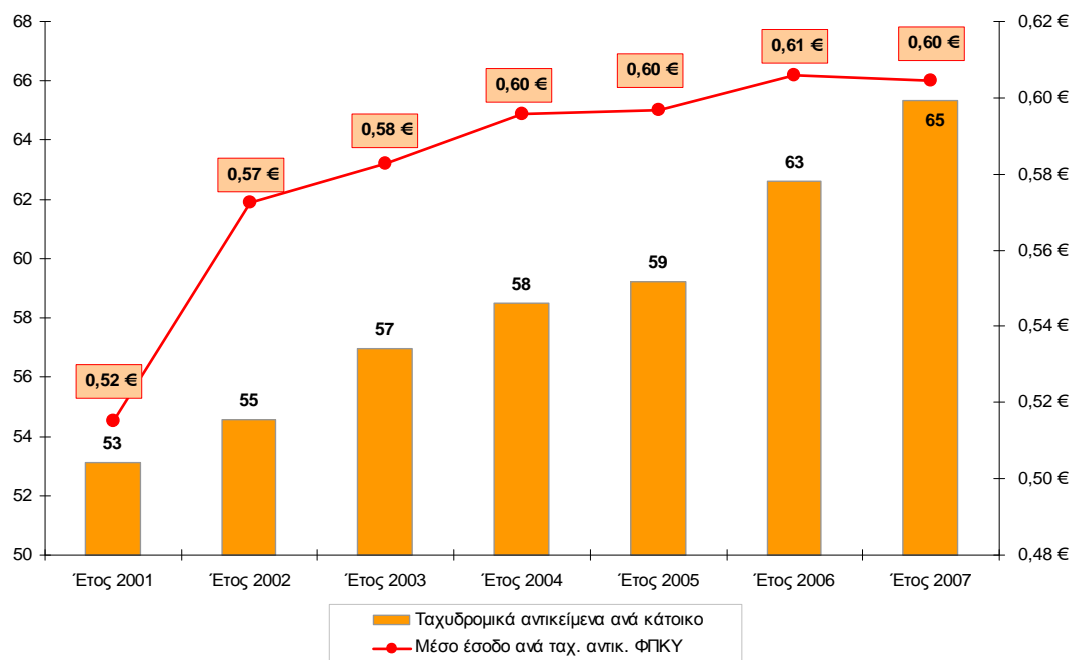
- Ηλεκτρονικό Εμπόριο: στην Ελλάδα το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει ακόμα σημαντικά περιθώρια εξέλιξης, καθώς πολλοί καταναλωτές δεν είναι ακόμα εξοικειωμένοι με τη χρήση Η/Υ και οι αγοραπωλησίες μέσω διαδικτύου είναι ακόμα περιορισμένες.
- Ηλεκτρονική Επικοινωνία: Τόσο η κινητή όσο και η ηλεκτρονική επικοινωνία παρέχουν υπηρεσίες που υποκαθιστούν τις ταχυδρομικές. Είναι λοιπόν αναμενόμενο ότι η περαιτέρω ανάπτυξη αυτών των υπηρεσιών θα επηρεάσει και τον όγκο της ταχυδρομικής αγοράς.
- Υβριδικό Ταχυδρομείο: Το υβριδικό ταχυδρομείο προσφέρει υψηλή ποιότητα και ταχύτητα διεκπεραίωσης αποστολών μεγάλου πλήθους αντικειμένων, με χαμηλότερο κόστος από τις παραδοσιακές υπηρεσίες ταχυδρομείου, αφού αποσυμφορρίζει ταυτόχρονα τα δίκτυα περισυλλογής και διαλογής των ταχυδρομικών οργανισμών. Το Υβριδικό Ταχυδρομείο αφορά στη διαβίβαση της ηλεκτρονικής εικόνας ενός εγγράφου ή τη μετατροπή της σε ψηφιακή μορφή και τη διαβίβασή της σε απομακρυσμένο σημείο, όπου η εικόνα εκτυπώνεται, τοποθετείται σε φάκελο και αποστέλλεται στον παραλήπτη. Αποτελεί γρήγορη και ασφαλή μέθοδο επεξεργασίας και αποστολής μεγάλου όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων όπως τιμολόγια, δηλώσεις, κ.λπ. Οι πελάτες παρέχουν στον ταχυδρομικό οργανισμό που διαθέτει το υβριδικό ταχυδρομείο λίστα επαφών και συναλλαγών, τη διαχείριση των οποίων αναλαμβάνει ο ταχυδρομικός οργανισμός.
- Διαφημιστικό Ταχυδρομείο: Οι επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα του διαφημιστικού ταχυδρομείου και αυξάνουν τα ποσά που διαθέτουν σε διαφήμιση αυτής της μορφής.
- Μεταφορές και Logistics: Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας έχει οδηγήσει σε σημαντικούς ρυθμούς ανάπτυξης τον κλάδο των Μεταφορών / Logistics. Η Ελλάδα είναι ένα από τα κράτη μέλη της ΕΕ που διατηρεί ιδιαίτερα αυστηρό καθεστώς εισόδου στην αγορά εμπορευματικών μεταφορών. Δεδομένης της συνάφειας που υπάρχει μεταξύ του κλάδου των μεταφορών και του ταχυδρομικού κλάδου, όποιες αλλαγές δρομολογηθούν στον κλάδο αυτό, θα έχουν σημαντική επίδραση και στον ταχυδρομικό.

3.2.3 Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο

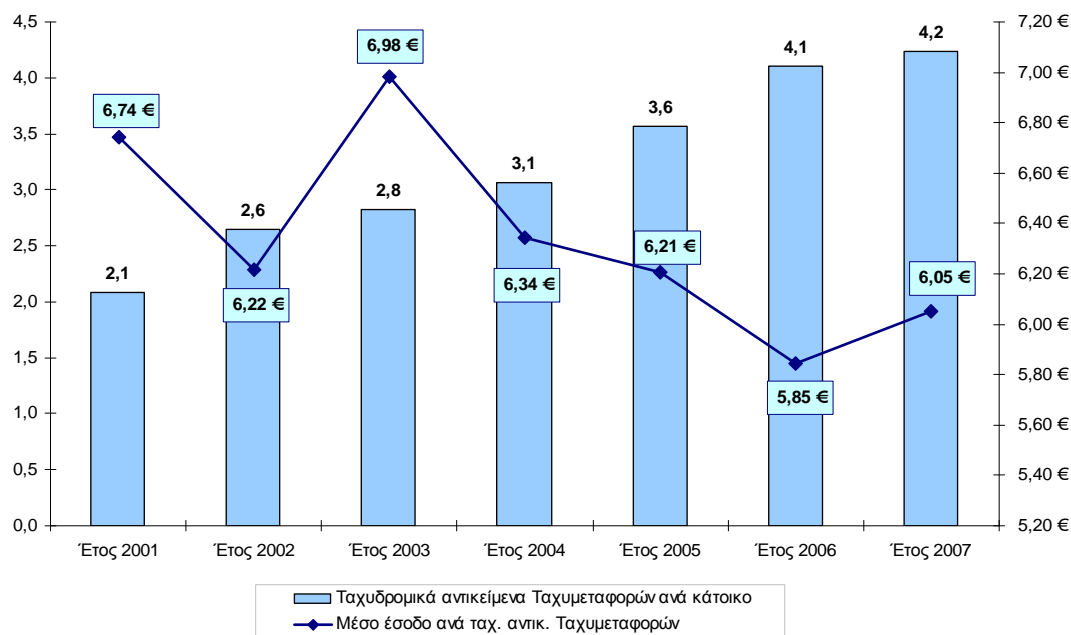
Στην Ελλάδα παρατηρείται ότι ο μέσος όρος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται ανά κάτοικο είναι από τους χαμηλότερους της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ27). Έτσι, υπολογίζεται ότι ο ετήσιος μέσος όρος ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο, που διακινήθηκαν από το ΦΠΚΥ το 2007, είναι 65 (επιστολικό ταχυδρομείο και δέματα), ενώ ο αντίστοιχος μέσος όρος στην Ευρώπη ξεπερνάει τα 200 (200-370) ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο (μόνο επιστολικό ταχυδρομείο). Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, ο διακινούμενος όγκος ταχυδρομικών αντικειμένων στην Ελλάδα αποτελεί περίπου το 14% εκείνου της Ολλανδίας που είναι η μικρότερη από τις σημαντικές ευρωπαϊκές αγορές τόσο από πλευράς πλήθους όσο και εσόδων ταχυδρομικών αντικειμένων (βλ. § 3.1.1 – Διάγραμμα: Όγκος Ταχυδρομικών Αντικειμένων επιστολικού ταχυδρομείου ανά κάτοικο στις χώρες της ΕΕ). Στα διαγράμματα

που ακολουθούν, παρουσιάζονται τα στοιχεία ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο για το ΦΠΚΥ και τον Τομέα Ταχυμεταφορών για τα έτη 2001-2007. Δεν παρουσιάζονται τα αντίστοιχα μεγέθη για τις επιχειρήσεις που κατέχουν Ειδική Άδεια λόγω του μικρού μεγέθους ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο.

Αντικείμενα ΦΠΚΥ ανά κάτοικο



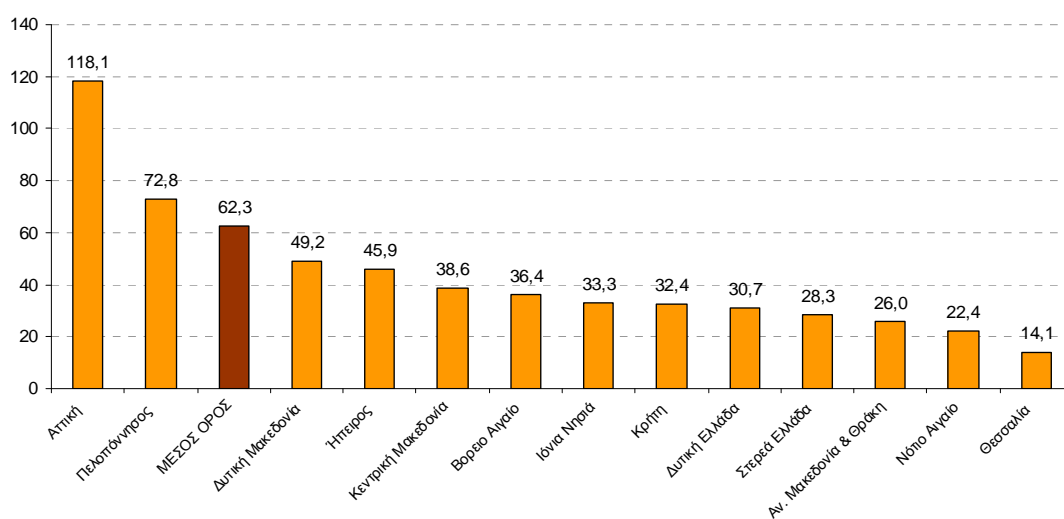
Αντικείμενα Ταχυμεταφορών ανά κάτοικο



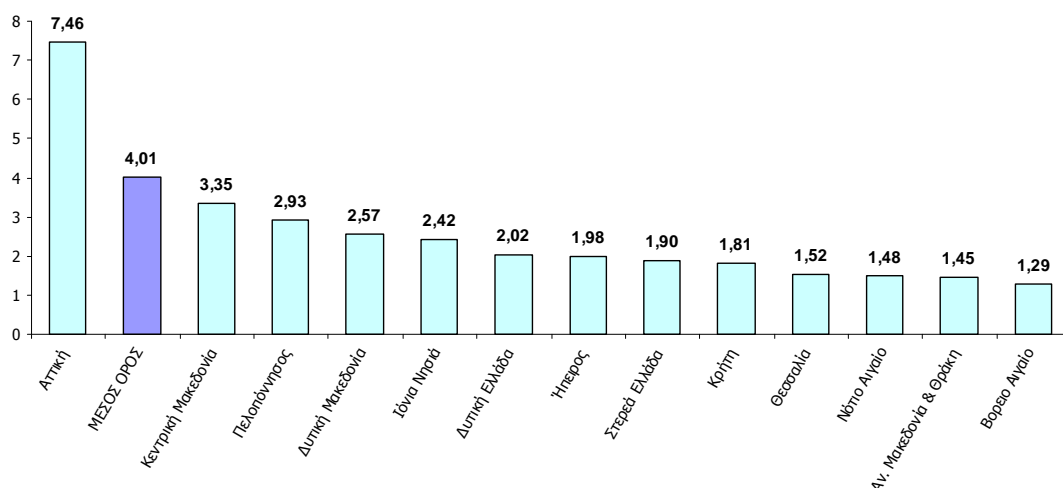
Η ύπαρξη χαμηλού όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων τόσο στον Τομέα του ΦΠΚΥ όσο και στον Τομέα των Ταχυμεταφορών, αποτελεί μία από τις αιτίες ύπαρξης σχετικά υψηλών χρεώσεων των ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους χρήστες στην Ελλάδα. Στα πλαίσια αυτά, ενδεχόμενη περαιτέρω διεύρυνση της αγοράς αναμένεται να επιφέρει περισσότερο ανταγωνιστική τιμολόγηση των υπηρεσιών από τις ελληνικές ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Από πλευράς γεωγραφικής κατανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται στο εσωτερικό της χώρας παρατηρούμε ότι η υψηλότερη συγκέντρωση εμφανίζεται στις περιφέρειες με μεγάλα αστικά κέντρα.

Γεωγραφική κατανομή αντικειμένων εσωτερικού ΦΠΚΥ ανά κάτοικο

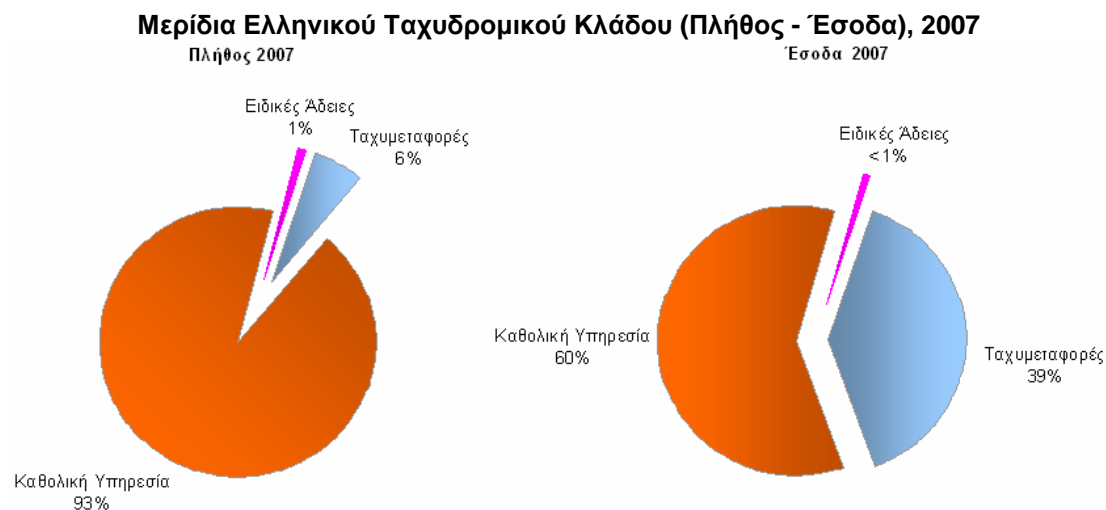


Γεωγραφική κατανομή αντικειμένων εσωτερικού Ταχυμεταφορών ανά κάτοικο



3.3 Βαθμός συγκέντρωσης στον Ταχυδρομικό Κλάδο

Στο σχήμα που ακολουθεί απεικονίζονται τα μερίδια αγοράς από πλευράς πλήθους διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και των αντίστοιχων εσόδων των Τομέων του Ταχυδρομικού Κλάδου.



Όπως φαίνεται και από το πιο πάνω διάγραμμα, κυρίαρχος πάροχος στην ταχυδρομική αγορά είναι ο ΦΠΚΥ, με πολύ μικρό ανταγωνισμό στο κομμάτι εκτός μονοπωλίου από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Κλάδο υπό καθεστώς Γενικής (Ταχυμεταφορές) ή Ειδικής Άδειας.

Όπως θα δούμε και στη συνέχεια, στον Τομέα Ταχυμεταφορών κατά το 2007 διακινήθηκε ποσοστό 6% των συνολικών ταχυδρομικών αντικειμένων. Επίσης παρουσιάζεται υψηλός βαθμός συγκέντρωσης στα μερίδια αγοράς καθώς άνω του 90% αυτών διακινήθηκε από τις εννέα μεγαλύτερες επιχειρήσεις του Τομέα, ενώ από την εξέταση και των λοιπών χαρακτηριστικών της αγοράς όπως διαπραγματευτική ισχύς των παραγόντων της αγοράς, εμπόδια εισόδου, κ.λπ. (βλ. § 3.4), συνάγεται ότι υπάρχει έντονος ανταγωνισμός.

3.3.1 Συγκέντρωση στον Τομέα Ταχυμεταφορών

Στον Τομέα των Ταχυμεταφορών η αγορά παρουσιάζει υψηλό βαθμό συγκέντρωσης σε μικρό αριθμό μεγάλων επιχειρήσεων. Από τις μελέτες που έχουν διεξαχθεί από την ΕΕΤΤ, έχει διαπιστωθεί ότι οι εννέα μεγαλύτερες επιχειρήσεις του Τομέα Ταχυμεταφορών διακίνησαν κατά την τελευταία 5-ετία κατά μέσο όρο άνω του 88% των συνολικών ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται στον Τομέα.

Πιο αναλυτικά, οι πέντε μεγαλύτερες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα διακίνησαν, κατά το 2007, άνω των 38 εκατομμυρίων αντικειμένων ή ποσοστό 83% περίπου επί των συνολικών ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν στην αγορά ταχυμεταφορών, εισπράττοντας το 71% περίπου επί των συνολικών εσόδων. Κατά τη

διάρκεια του 2007 παρατηρήθηκε αύξηση του μεριδίου αγοράς των πέντε μεγαλύτερων επιχειρήσεων του Τομέα κατά 5,9% σε σύγκριση με το 2006. Εξετάζοντας την εξέλιξη του μεριδίου αγοράς των εννέα μεγαλύτερων επιχειρήσεων του Τομέα, διαπιστώνεται επίσης αύξηση του μεριδίου αγοράς αυτών κατά 4,7% σε σχέση με το 2006, αφού στο 2007 διακίνησαν το 90% του συνολικού πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων της αγοράς. Το μεγαλύτερο μέρος των εσόδων των επιχειρήσεων αυτών προέρχεται από τις αποστολές ταχυδρομικών αντικειμένων στο εσωτερικό. Οι επιχειρήσεις που αποτελούν μέλη πολυεθνικών δραστηριοποιούνται κατά βάση στη διακίνηση εισερχομένων / εξερχομένων ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού σε αντίθεση με τις ελληνικές εταιρείες οι οποίες διακινούν κυρίως ταχυδρομικά αντικείμενα στο εσωτερικό της χώρας, επιτυγχάνοντας και τα υψηλότερα έσοδα ανά αντικείμενο αφού οι αποστολές εξωτερικού συνεπάγονται υψηλότερες χρεώσεις σε σύγκριση με τις αποστολές εσωτερικού.

Εξετάζοντας τις εννέα μεγαλύτερες επιχειρήσεις του Τομέα Ταχυμεταφορών με βάση το γεωγραφικό προορισμό των αποστολών, διαπιστώνεται ότι:

- 5 / 9 ειδικεύονται στις αποστολές εσωτερικού
- 4 / 9 ειδικεύονται στις αποστολές εξωτερικού.

Εξετάζοντας τις εννέα μεγαλύτερες επιχειρήσεις της αγοράς των ταχυμεταφορών ως προς το βάρος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούν, προκύπτει ότι:

- 6 / 9 διακινούν, ως επί το πλείστον, έγγραφα έως 2kg
- 2 / 9 ειδικεύονται στη διακίνηση δεμάτων (μέχρι 20kg)
- 1 / 9 διακινεί κατά πλειοψηφία, μικροδέματα έως 2kg.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μία μόνο επιχείρηση συγκεντρώνει περί το 31% περίπου της αγοράς σε όρους πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ το αντίστοιχο μερίδιό της από πλευράς εσόδων διαμορφώνεται σε 24% περίπου, παραμένει δηλαδή στα αντίστοιχα επίπεδα του 2006.

Μερίδια αγοράς των κυριότερων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών (Όγκος)

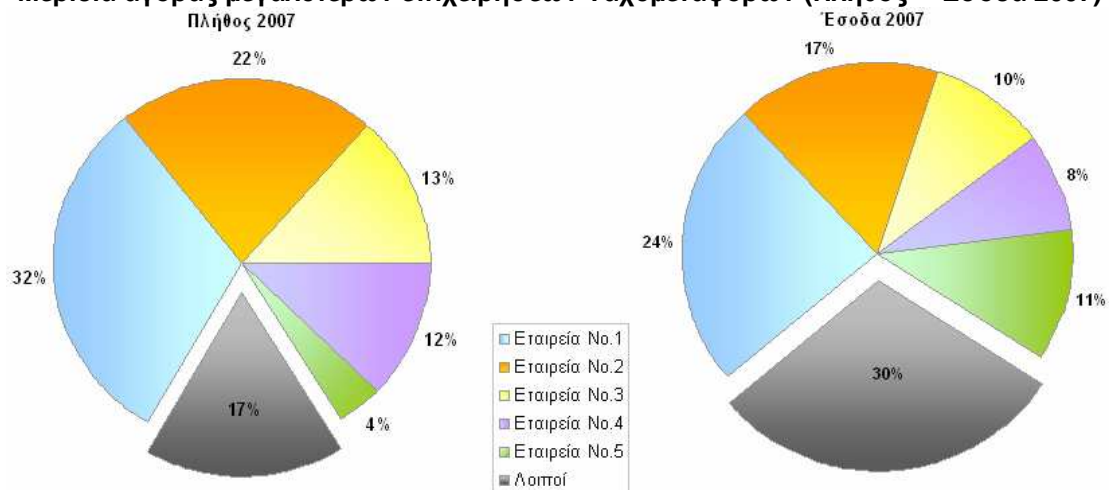
| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Οι 5 μεγαλύτερες επιχειρήσεις | 77,4% | 81,3% | 80,2% | 76,6% | 82,5% |
| Οι 9 μεγαλύτερες επιχειρήσεις | 86,8% | 89,1% | 87,3% | 85,5% | 90,2% |

Μερίδια αγοράς των κυριότερων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών (Έσοδα)

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Οι 5 μεγαλύτερες επιχειρήσεις | 70,8% | 74,9% | 71,3% | 69,3% | 70,9% |
| Οι 9 μεγαλύτερες επιχειρήσεις | 88,7% | 90,1% | 89,0% | 87,6% | 91,0% |

Στο ακόλουθο διάγραμμα απεικονίζονται τα μερίδια αγοράς των **πέντε** μεγαλύτερων επιχειρήσεων του κλάδου από πλευράς όγκου καθώς και τα αντίστοιχα μερίδιά τους από πλευράς εσόδων για το έτος 2007.

Μερίδια αγοράς μεγαλύτερων επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών (Πλήθος – Έσοδα 2007)



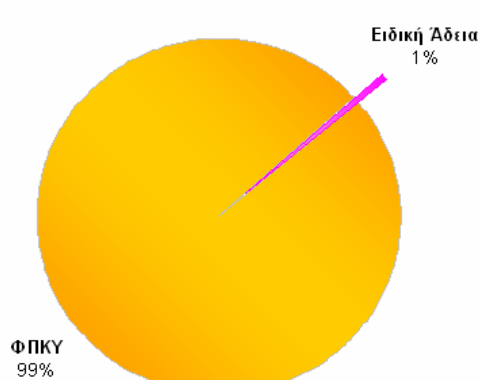
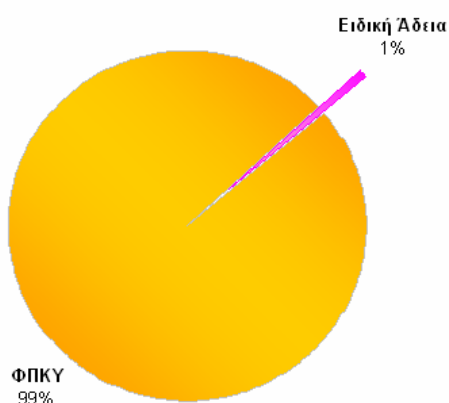
3.3.2 Συγκέντρωση στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας

Στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας η διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων μέσω του ΦΠΚΥ είναι καταλυτική. Έτσι, το μεγαλύτερο μέρος της αγοράς συγκεντρώνεται στο ΦΠΚΥ, ο οποίος διακινεί το 99% των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας. Οι Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας διακινούν το 1% των αντικειμένων του Κλάδου.

Μερίδια αγοράς Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας (Πλήθος – Έσοδα 2007)

Πλήθος Αντικειμένων Καθολικής Υπηρεσίας
(723 εκ. Ταχ. Αντικείμενα)

Έσοδα Καθολικής Υπηρεσίας
(Ευρώ 436 εκ.)



3.4 Χαρακτηριστικά Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου

3.4.1 Χαρακτηριστικά του Τομέα Ταχυμεταφορών

Δυνατότητα εισόδου νέων παικτών στην αγορά: η είσοδος μίας επιχείρησης στην αγορά, απαιτεί επενδύσεις ανάπτυξης δικτύου, περισυλλογής, διαλογής, διαβίβασης και διανομής, κτιριακές εγκαταστάσεις, μέσα μεταφοράς και προσωπικό. Από την πλευρά του θεσμικού πλαισίου, δεν υπάρχουν ουσιαστικά εμπόδια εισόδου στην αγορά ταχυμεταφορών, καθώς αυτή είναι πλήρως απελευθερωμένη. Μοναδικό θεσμικό εμπόδιο στην είσοδο νέων επιχειρήσεων είναι η διατήρηση του αποκλειστικού τομέα των καθολικών υπηρεσιών για τον ΦΠΚΥ, καθώς δεν τους επιτρέπει την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων.

Ο αποκλειστικός τομέας δεν φαίνεται να αποτελεί εμπόδιο εισόδου νέων επιχειρήσεων καθώς η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων προστιθέμενης αξίας δεν εμπίπτει στα όρια τιμής του αποκλειστικού τομέα.

Ως σημαντικότεροι παράγοντες που προσδιορίζουν τον ανταγωνισμό στην αγορά ταχυμεταφορών θεωρούνται: ο ανταγωνισμός τιμών μεταξύ των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών και ο ανταγωνισμός ποιότητας των υπηρεσιών.

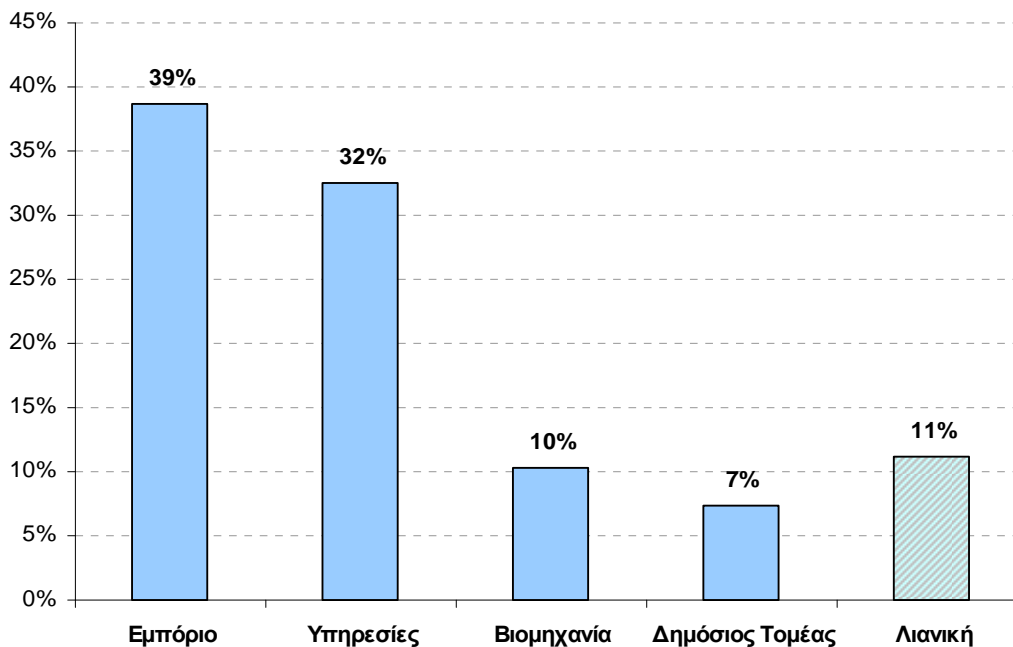
Ο υψηλός ανταγωνισμός στην αγορά, έχει επίπτωση στο τιμολόγιο ειδικά για εταιρικούς πελάτες, γεγονός που οδηγεί σε χαμηλά περιθώρια κέρδους, τα οποία δυσχεραίνουν την επιχειρησιακή ανάπτυξη. Βέβαια, δε θα πρέπει να παραβλέπονται οι δυνατότητες της αγοράς για επίτευξη οικονομιών κλίμακας και οικονομιών πυκνότητας. Ειδικότερα, οι οικονομίες κλίμακας αναφέρονται στη μείωση του κόστους ανά μονάδα, η οποία επιτυγχάνεται με την αύξηση του όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται μέσω ενός δικτύου και την αντίστοιχη επέκταση του εν λόγω δικτύου. Αντιθέτως οι οικονομίες πυκνότητας, αναφέρονται στη μείωση του κόστους ανά μονάδα με την αύξηση του διακινούμενου όγκου η οποία δε συνοδεύεται από αντίστοιχη επέκταση του δικτύου. Ο παραπάνω διαχωρισμός εφαρμόζεται σε τομείς που στηρίζονται στη λειτουργία δικτύων, όπως ο ταχυδρομικός τομέας. Μία μικρή επιχείρηση ταχυδρομικών υπηρεσιών μπορεί να επιτύχει, σε τοπικό επίπεδο (π.χ. εντός πόλης), τα ίδια πλεονεκτήματα κόστους με τον εθνικό πάροχο, μέσω των οικονομιών πυκνότητας, ακόμη και αν διακινεί πολύ μικρότερο όγκο ταχυδρομικών αντικειμένων. Όμως, σε περιπτώσεις αραιοκατοικημένων και δύσκολα προσβάσιμων περιοχών (λόγω γεωγραφικών μορφολογικών χαρακτηριστικών), το κόστος διανομής ενδεχομένως να είναι ιδιαίτερος υψηλό και η ανάπτυξη δικτύου σε αυτές τις περιοχές να μην είναι συμφέρουσα από οικονομικής απόψεως με συνέπεια να δημιουργείται σημαντικό εμπόδιο ανάπτυξης της αγοράς.

Επιπρόσθετα, η επίτευξη οικονομιών πυκνότητας είναι δύσκολη στο τμήμα της αλληλογραφίας από ιδιώτη σε ιδιώτη (C2C) και από ιδιώτη σε επιχείρηση (C2B). Αντίθετα, σε

περιπτώσεις αλληλογραφίας από επιχείρηση σε ιδιώτη (B2C) και από επιχείρηση σε επιχείρηση (B2B) οι ταχυδρομικοί πάροχοι επιτυγχάνουν οικονομίες πυκνότητας σχετικά γρήγορα. Γενικά, οι οικονομίες πυκνότητας δεν θεωρούνται υψηλό εμπόδιο εισόδου στην αγορά. Σε αυτές τις περιπτώσεις η επίτευξη οικονομιών πυκνότητας είναι σημαντική για την συγκράτηση του κόστους και ταυτόχρονα δύσκολη.

Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών αναζητούν συνεχώς νέους τρόπους αύξησης του μεριδίου αγοράς. Στη διαδικασία αυτή χρειάζεται να ληφθούν υπόψη οι παράγοντες που προσδιορίζουν τη ζήτηση των υπηρεσιών ταχυμεταφορών. Σύμφωνα με τα ευρήματα της παρούσας μελέτης, ως ο πιο σημαντικός προσδιοριστικός παράγοντας της ζήτησης των υπηρεσιών ταχυμεταφορών εκτός από την τιμή της υπηρεσίας και την αξιοπιστία της επιχείρησης που την προσφέρει, αναδεικνύεται η ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών. Ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών σημαίνει εξυπηρέτηση των ιδιαίτερων αναγκών του πελάτη μέσω της παροχής εξειδικευμένων προϊόντων, ευέλικτων διαδικασιών εξυπηρέτησης, κ.λπ. Στα δεδομένα αυτά χρειάζεται να συνυπολογίσουμε το γεγονός ότι σύμφωνα με τις επιχειρήσεις του Κλάδου, οι κυριότεροι πελάτες των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών προέρχονται από το χώρο των επιχειρήσεων ενώ σε πολύ μικρό ποσοστό οι πελάτες τους προέρχονται από μεμονωμένους καταναλωτές (λιανική), όπως φαίνεται και από το ακόλουθο διάγραμμα.

Επιχειρησιακοί πελάτες του Τομέα Ταχυμεταφορών, 2007



Έτσι, οι εκπρόσωποι της αγοράς, δείχνουν να συμφωνούν ότι ο πιο σημαντικός τρόπος αύξησης των μεριδίων αγοράς που κατέχουν είναι η εξειδίκευση στην εξυπηρέτηση ιδιαίτερων αναγκών των πελατών τους οι οποίες παρουσιάζονται πολύ συχνά στους επιχειρησιακούς πελάτες. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού αναγνωρίζεται ως πολύ σημαντική και η ανάγκη

ύπαρξης και ανάπτυξης οργανωμένων Δικτύων που θα είναι ικανά να καλύψουν τις ανάγκες των πελατών.

Σημειώνουμε ότι σύμφωνα με τους ίδιους τους παρόχους, οι κυριότεροι πελάτες τους από τον κλάδο του Εμπορίου προέρχονται κυρίως επιχειρήσεις που ασχολούνται με το εμπόριο ειδών ένδυσης / υπόδησης, ειδών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, εκδοτικοί οίκοι και φαρμακεία. Από τον κλάδο των Υπηρεσιών οι σημαντικότεροι πελάτες τους προέρχονται από τουριστικές και διαφημιστικές επιχειρήσεις, τραπεζοασφαλιστικούς οργανισμούς, επιχειρήσεις επικοινωνιών / τηλεπικοινωνιών. Άλλοι σημαντικοί πελάτες προέρχονται και από άλλους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας, όπως η Ναυτιλία, οι Κατασκευές, η Βιομηχανία Ένδυσης, η Βιομηχανία Τροφίμων κ.ά.

Σε σχέση με τους τρόπους αύξησης των μεριδίων αγοράς και συγκεκριμένα με τις δυνατότητες διείσδυσης σε άλλες αγορές ή επέκτασης των δραστηριοτήτων των εταιρειών ταχυμεταφορών σε συναφείς τομείς, έχει ενδιαφέρον να παρουσιαστούν στο σημείο αυτό ορισμένες πρακτικές αντίστοιχων εταιρειών του εξωτερικού. Οι τομείς στους οποίους επιλέγουν να επεκταθούν οι εν λόγω εταιρείες είναι κυρίως οι μεταφορές, οι εξειδικευμένες ταχυμεταφορές (π.χ. αντικειμένων με ειδικές απαιτήσεις θερμοκρασίας, φαρμάκων, επικίνδυνων υλικών κλπ) και η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών είτε σε θέματα εφοδιαστικής αλυσίδας (logistics) είτε σε ζητήματα τελωνείων και εισαγωγών / εξαγωγών.

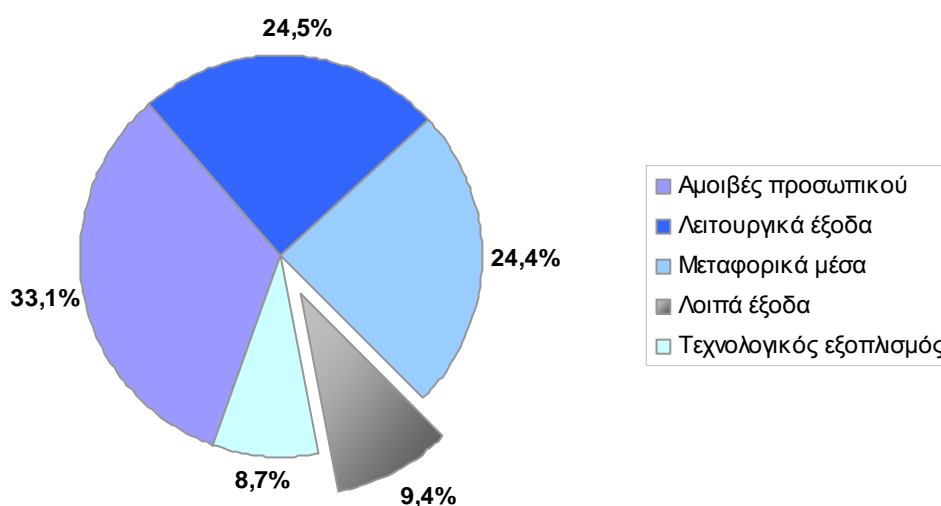
Τα σημαντικότερα εμπόδια στην προσπάθεια ανάπτυξης και αύξησης του μεριδίου της αγοράς ταχυμεταφορών είναι το χαμηλό –σύμφωνα με τους παράγοντες της αγοράς– τιμολόγιο των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και το γεγονός ότι παρατηρείται σε πολλές περιπτώσεις οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών να διστάζουν να αλλάξουν από έναν πάροχο σε έναν άλλο, παρόλο που δεν υφίσταται στην ουσία κάποιο κόστος αλλαγής. Το γεγονός αυτό συνιστά σημαντικό εμπόδιο ανάπτυξης των νέων επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα επί σειράς ετών προσπαθούσαν να αυξήσουν το μερίδιο αγοράς τους μέσω της συνεχούς μείωσης των τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών, γεγονός που αρχικά οδήγησε αρκετές μικρές επιχειρήσεις στην έξοδό τους από την αγορά. Αυτές οι μορφές του ανταγωνισμού βεβαίως, λειτουργούν προς όφελος των καταναλωτών – χρηστών των υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

Όσον αφορά στην πορεία των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται κυρίως στη διακίνηση αντικειμένων προορισμού / προέλευσης εξωτερικού, από τα στοιχεία που δήλωσαν οι ίδιες οι επιχειρήσεις στα πλαίσια της μελέτης, φαίνεται ότι το 2007 υπέστησαν μείωση από πλευράς πλήθους διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων η οποία κυμάνθηκε από 4% έως και 30% σε ορισμένες περιπτώσεις, εντούτοις η μείωση αυτή δε διαφάνηκε στα έσοδα των ίδιων επιχειρήσεων, καθώς αυτά φάνηκαν να παρουσιάζουν αύξηση ακόμη άνω του 30%²².

²² Για την ανάλυση του κόστους των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών, χρησιμοποιήθηκε ο μέσος όρος των απαντήσεων των παραγόντων της αγοράς σε σχετική ερώτηση.

Ο Ταχυδρομικός Κλάδος είναι εντάσεως εργασίας, συνεπώς ο σημαντικότερος παράγοντας διαμόρφωσης του κόστους των επιχειρήσεων ταχυμεταφοράς είναι οι αμοιβές προσωπικού. Ακολουθούν τα λειτουργικά έξοδα και τα έξοδα συντήρησης και κίνησης των μεταφορικών μέσων της επιχείρησης, τα οποία χρησιμοποιούνται άμεσα για την ολοκλήρωση του ταχυδρομικού έργου των επιχειρήσεων. Αρκετά σημαντικός παράγοντας κόστους, σύμφωνα με τους επιχειρηματίες της αγοράς, είναι και τα λοιπά έξοδα, στα οποία, κατά κύριο λόγο, περιλαμβάνονται οι προμήθειες που δίδονται σε τρίτες επιχειρήσεις ταχυμεταφορών στα πλαίσια της μεταξύ τους συνεργασίας, προκειμένου να επιτύχουν ενδυνάμωση της θέσης τους στην αγορά και ανάπτυξη των εργασιών τους.

Κατανομή παραγόντων κόστους επιχειρήσεων ταχυμεταφορών, 2007



3.4.2 Χαρακτηριστικά επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια

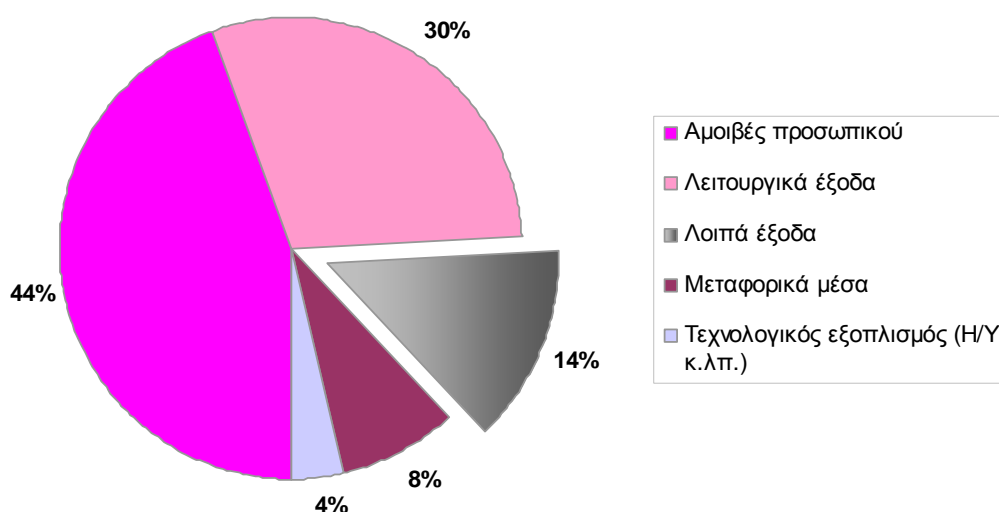
Η δυνατότητα δραστηριοποίησης των παρόχων στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας απαιτεί την απόκτηση Ειδικής Άδειας για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η απόκτηση Ειδικής Άδειας απαιτεί μεταξύ άλλων την ύπαρξη τουλάχιστον τριετούς στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδίου της επιχείρησης το οποίο στη συνέχεια αξιολογείται εκ μέρους της ΕΕΤΤ ως προς την αρτιότητά του και τη δυνατότητα υλοποίησής του (βλ. § 2.1). Στη συνέχεια και εφόσον αποκτηθεί η Ειδική Άδεια η είσοδος μίας επιχείρησης στην αγορά απαιτεί επενδύσεις ανάπτυξης δικτύου, κτιριακές εγκαταστάσεις, μέσα μεταφοράς και προσωπικό προκειμένου να διασφαλισθεί η δυνατότητα της ταχυδρομικής επιχείρησης να παρέχει ποιοτικές και αξιόπιστες ταχυδρομικές υπηρεσίες. Οικονομίες κλίμακος και οικονομίες πυκνότητας είναι εφικτές. Μοναδικό θεσμικό εμπόδιο είναι και σε αυτή την περίπτωση η διατήρηση του αποκλειστικού τομέα των καθολικών υπηρεσιών για τον ΦΠΚΥ.

Επιπλέον ο δημόσιος πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι δυνατό να υιοθετήσει τακτικές οι οποίες μπορούν να επιδράσουν αποτρεπτικά στην είσοδο νέων «παικτών». Τέτοιες τακτικές θα μπορούσαν να αφορούν την τιμολογιακή πολιτική, τους όρους πρόσβασης των λοιπών ταχυδρομικών επιχειρήσεων στο δίκτυό του (ΔΤΔ) κ.λπ. Βέβαια, η δυνατότητα υιοθέτησης των παραπάνω μετριάζεται από τις διατάξεις και τους κανονισμούς που διέπουν π.χ. τη διαμόρφωση του τιμολογίου του δημόσιου παρόχου και την υποχρέωση του για κοστοστρέφεια και αναλυτική παρακολούθηση και έλεγχο του κόστους. Η εξαίρεση του ΦΚΠΥ από την επιβολή ΦΠΑ στις υπηρεσίες που παρέχει, καθώς και ειδικές τελωνειακές ρυθμίσεις στη διαχείριση των αντικειμένων που διακινούνται με ευθύνη του ΦΠΚΥ, αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν τον ανταγωνισμό παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών σε εθνικό αλλά και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Σύμφωνα με τους παρόχους που δραστηριοποιούνται στον Κλάδο υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, μεγαλύτερη βαρύτητα στη διαμόρφωση της τιμής στην οποία προσφέρεται μία υπηρεσία έχει η αξιοπιστία και η τήρηση του χρόνου παράδοσης.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η κατανομή των παραγόντων που καθορίζουν το κόστος λειτουργίας των επιχειρήσεων που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις των παραγόντων της αγοράς. Παρατηρούμε ότι οι αμοιβές του προσωπικού και τα λειτουργικά έξοδα συνιστούν το μεγαλύτερο μέρος του κόστους των επιχειρήσεων αυτής της κατηγορίας, αποτέλεσμα αναμενόμενο καθώς πρόκειται για κλάδο εντάσεως εργασίας.

Κατανομή παραγόντων κόστους επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια



Επίσης, από στοιχεία κόστους που παρασχέθηκαν από τις ίδιες τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Κλάδο υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, φαίνεται ότι τα οικονομικά

αποτελέσματα των επιχειρήσεων αυτών είναι θετικά, δηλαδή παρουσιάζουν κερδοφόρες χρήσεις.

Οι εκτιμήσεις του ΦΠΚΥ για τους παράγοντες που καθορίζουν το κόστος λειτουργίας του δε διαφέρουν από αυτές των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια. Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε, προέκυψε ότι οι αμοιβές προσωπικού θεωρείται ότι συνιστούν το μεγαλύτερο μέρος του κόστους του, ενώ ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά τα έξοδα λειτουργίας και συντήρησης των μεταφορικών μέσων, ο τεχνολογικός εξοπλισμός και τα λοιπά λειτουργικά έξοδα.

3.5 Διαπραγματευτική δύναμη παραγόντων Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου

Στα πλαίσια ανάλυσης των παραγόντων που επηρεάζουν τον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο και άμεσα ορίζουν το ανταγωνιστικό πλαίσιο λειτουργίας της, σημειώνονται τα ακόλουθα:

3.5.1 Διαπραγματευτική δύναμη πελατών

Οι βασικές κατηγορίες των πελατών στην αγορά ταχυμεταφορών είναι τα φυσικά πρόσωπα (ιδιώτες) και οι επιχειρήσεις, οργανισμοί και λοιπά νομικά πρόσωπα (εταιρικοί πελάτες).

Σε ό,τι αφορά τους ιδιώτες, δεδομένης της μικρής συχνότητας χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών και του περιορισμένου διακινούμενου όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων, η διαπραγματευτική τους δύναμη είναι ήσσονος σημασίας. Ως αποτέλεσμα και οι προσφερόμενες τιμές στους μεμονωμένους πελάτες / χρήστες είναι υψηλότερες από εκείνες που επιτυγχάνουν οι επιχειρήσεις. Αντίθετα, παράγοντες όπως ο όγκος διακινούμενων προϊόντων, η συχνότητα χρήσης, ο αριθμός των αποδεκτών, η ανάγκη άμεσης και ασφαλούς διακομιδής και το κόστος, καταδεικνύουν τις επιχειρήσεις ως τη βασική ομάδα πελατών για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Κατά συνέπεια, οι εταιρικοί πελάτες εμφανίζουν και υψηλότερη διαπραγματευτική δύναμη και δύνανται να πετυχαίνουν σημαντικές εκπτώσεις στις προσφερόμενες τιμές.

Η διαπραγματευτική δύναμη των πελατών αυξάνεται καθώς αυξάνεται η γνώση των τελευταίων για τα δρώμενα της αγοράς ταχυμεταφορών. Τα βασικά κριτήρια των επιχειρήσεων κατά την επιλογή παρόχου είναι τα ακόλουθα:

- επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών (ποιότητα υπηρεσιών),
- αξιοπιστία επιχείρησης,
- κόστος υπηρεσίας.

Καταγράφονται επίσης η ταχύτητα εξυπηρέτησης, η ασφάλεια μεταφοράς και η αμεσότητα διεκπεραίωσης.

Εντούτοις, λόγω του μεγάλου αριθμού των ταχυδρομικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην αγορά, αυξάνεται η διαπραγματευτική δύναμη των πελατών δεδομένου ότι το κόστος αλλαγής παρόχου είναι ελάχιστο. Σημειώνεται ότι σε αρκετές περιοχές της επικράτειας δραστηριοποιείται μόνο ένας μικρός αριθμός ταχυδρομικών επιχειρήσεων. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η διαπραγματευτική δύναμη των πελατών εμφανίζεται μειωμένη καθώς δεν διαθέτουν πολλές εναλλακτικές επιλογές.

3.5.2 Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών

Στην ταχυδρομική αγορά η έννοια των προμηθευτών περιλαμβάνει:

- άλλες ταχυδρομικές εταιρείες διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού ή εξωτερικού που μεσολαβούν για τη διεκπεραίωση της ταχυδρομικής αποστολής μέσω συνδυασμένης διακίνησης,

- επιχειρήσεις που προμηθεύουν τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών με μεταφορικά μέσα (φορτηγά, μοτοσικλέτες) που χρησιμοποιούνται για την επιτέλεση του έργου τους,
- τους κομιστές – εκδοτικούς οίκους – τυπογραφικές εταιρείες,
- επιχειρήσεις εμπορίας καυσίμων,
- επιχειρήσεις πληροφοριακών συστημάτων (hardware και software),
- επιχειρήσεις εμπορίας χάρτου, το οποίο χρησιμοποιείται για τα τιμολόγια, τις αποδείξεις, τα συνοδευτικά δελτία ταχυμεταφοράς (vouchers).

Από τις ανωτέρω κατηγορίες, η ομάδα των άλλων ταχυδρομικών επιχειρήσεων που μεσολαβούν για τη διεκπεραίωση της ταχυδρομικής αποστολής σε περιοχές όπου η ίδια η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της δεν έχει παρουσία, καθορίζει σε μεγάλο βαθμό το κόστος και το περιθώριο κέρδους τους. Παράλληλα, διαπιστώνεται ότι γενικά δεν είναι σημαντικό το κόστος αντικατάστασης ενός τοπικού προμηθευτή από κάποιον άλλο. Ειδικά, όμως, σε περιοχές που δε δραστηριοποιείται μεγάλος αριθμός τοπικής εμβέλειας ταχυμεταφορικών επιχειρήσεων το κόστος αυτό μεταβάλλεται σημαντικά. Προσδιοριστικός παράγοντας αυτού του κόστους, βεβαίως, αποτελεί ο όγκος ταχυδρομικών αντικειμένων που προορίζονται για την περιοχή, όπου δραστηριοποιείται ο προμηθευτής της ταχυμεταφορικής επιχείρησης.

Σημαντικός παράγοντας διαμόρφωσης του κόστους των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην αγορά των ταχυμεταφορών, είναι τα καύσιμα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία των μεταφορικών μέσων παραγωγής. Το γεγονός αυτό αποδίδει στην ομάδα των επιχειρήσεων προμήθειας καυσίμων σχετικά υψηλή διαπραγματευτική δύναμη. Από την πλευρά τους οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών προκειμένου να μειώσουν τους κινδύνους που μπορεί να τις απειλούν από τις εταιρείες εμπορίας καυσίμων, δύνανται να συνάψουν συμβάσεις συνεργασίας με σταθερούς προμηθευτές.

Γενικά, διαπιστώνεται ότι η διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών του κλάδου, δεν είναι τόσο σημαντική, ώστε να δύναται να προκαλέσει πρόβλημα στη συνήθη λειτουργία των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών. Επιπλέον, τα προϊόντα τους, κατά κανόνα, δεν είναι εξειδικευμένα και η αλλαγή προμηθευτή δεν επιφέρει υψηλό κόστος. Ως εκ τούτου, δεν επηρεάζουν σημαντικά την τιμολογιακή πολιτική, τη συχνότητα διανομής και την κάλυψη του δικτύου των παρόχων.

Σημειώνεται επίσης ότι σε ό,τι αφορά το επιστολικό ταχυδρομείο, όπου συμπεριλαμβάνονται και οι Καθολικές Υπηρεσίες, οι προμηθευτές δεν διαθέτουν ιδιαίτερη διαπραγματευτική δύναμη, δεδομένου του δημόσιου χαρακτήρα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

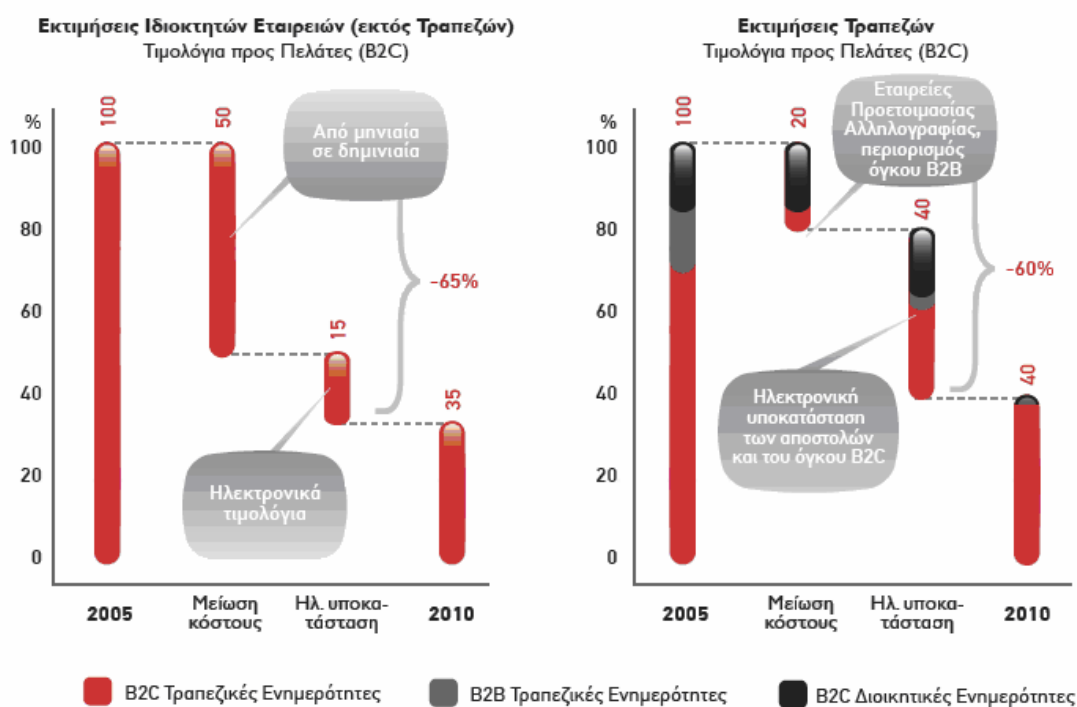
3.6 Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα

Τα υποκατάστατα προϊόντα και υπηρεσίες του ταχυδρομικού τομέα προέρχονται από τους κλάδους των επικοινωνιών, μεταφορών/ logistics και διαφήμισης. Βασικά υποκατάστατα των προϊόντων και υπηρεσιών ταχυμεταφορών είναι οι λοιπές μορφές επικοινωνίας, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), η τηλεομοιοτυπία (fax), τα γραπτά μηνύματα (sms), τα mms, τα EDI, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και το διαδίκτυο. Τα εν λόγω εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας παρουσιάζουν υψηλό βαθμό υιοθέτησης από τους καταναλωτές. Επιπλέον, η επικοινωνία των επιχειρήσεων με ιδιώτες μπορεί εναλλακτικά να γίνει μέσω διαδικτύου. Ως παράδειγμα για την περίπτωση συναλλαγών επιχειρήσεων με ιδιώτες αναφέρεται η ηλεκτρονική τραπεζική, το e-billing κ.λπ.

Σημειώνεται ότι η διείσδυση των ευρυζωνικών συνδέσεων την 1η Ιανουαρίου του 2007 ήταν 4,39%, αυξημένη κατά 65% σε σχέση με έξι μήνες νωρίτερα ενώ το ποσοστό διείσδυσης της αγοράς κινητής τηλεφωνίας στον πληθυσμό φτάνει το 92,2%.

Οι πιο πάνω εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας τυγχάνουν αυξημένης χρήσης τόσο από το ευρύ καταναλωτικό κοινό όσο και από τις επιχειρήσεις, γεγονός που έχει εδώ και καιρό επιδράσει στην αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η συσχέτιση των ενδεχόμενων απωλειών της ταχυδρομικής αγοράς με την επέκταση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών επηρεάζει σημαντικά κυρίως τις παραδοσιακές ταχυδρομικές υπηρεσίες, όπως το επιστολικό ταχυδρομείο, ενώ έχει πιο περιορισμένη επίπτωση στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών. Η μείωση του όγκου του επιστολικού ταχυδρομείου αναμένεται να ενταθεί τα επόμενα χρόνια. Ενδεικτικά αναφέρεται η εκτίμηση ότι, τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται από ιδιωτικές εταιρείες και από τράπεζες θα μειώνονται, εξαιτίας κυρίως του περιορισμού του κόστους και της ηλεκτρονικής υποκατάστασης (βλ. ακόλουθο Διάγραμμα).

Υποκατάσταση Επιστολικού Ταχυδρομείου



Πηγή: InFinancials, Annual Report, BCG Analysis, BCG Report «European Postal Landscape 2015»

Η επίδραση αυτή περιορίζεται από το γεγονός ότι οι λοιπές –πέραν των ταχυδρομικών– μορφές επικοινωνίας, δεν μπορούν να μεταβιβάσουν πρωτότυπα ή εμπιστευτικά έγγραφα με αποτέλεσμα να εξακολουθεί να προτιμάται σε αυτές τις περιπτώσεις η χρήση των ταχυδρομικών διαύλων επικοινωνίας. Ιδιαίτερα όσον αφορά στην αγορά ταχυμεταφορών η απειλή υποκατάστασης της υπηρεσίας αυτής από τις πιο πάνω λοιπές μορφές επικοινωνίας, δε θεωρείται σημαντική λόγω της φύσης του αντικειμένου που χρήζει ταχυμεταφοράς, καθώς διακινούνται ειδικής επείγουσας διαβίβασης ταχυδρομικά αντικείμενα..

Αναφορικά με τον κλάδο της διαφήμισης, σημαντικά υποκατάστατα αποτελούν η διαφήμιση μέσω τηλεόρασης και ραδιοφώνου, μέσω του τύπου καθώς και μέσω διαδικτύου. Ο κλάδος της διαφήμισης και ο ταχυδρομικός τομέας λειτουργούν συμπληρωματικά, γεγονός που δημιουργεί ευκαιρίες για τους παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η μεταφορά και παράδοση μικρών δεμάτων επηρεάζεται από τις εξελίξεις του marketing μέσω διαδικτύου και των ηλεκτρονικών αγορών. Τα παραπάνω αυξάνουν και τον όγκο της αλληλογραφίας (επιβεβαίωση παραγγελίας, λογαριασμοί, πληρωμές κτλ.). Επιπλέον, κάποιες διαφημιστικές εκστρατείες προσεγγίζουν τους αποδέκτες μέσω μίας συνδυαστικής χρήσης του διαδικτύου, του ταχυδρομείου και τηλεφωνικών κέντρων.

Τα τελευταία χρόνια σε κάποιες από τις πλέον προηγμένες αγορές της Ευρώπης – Γερμανία, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Ηνωμένο Βασίλειο-, παρατηρείται στροφή της διαφημιστικής

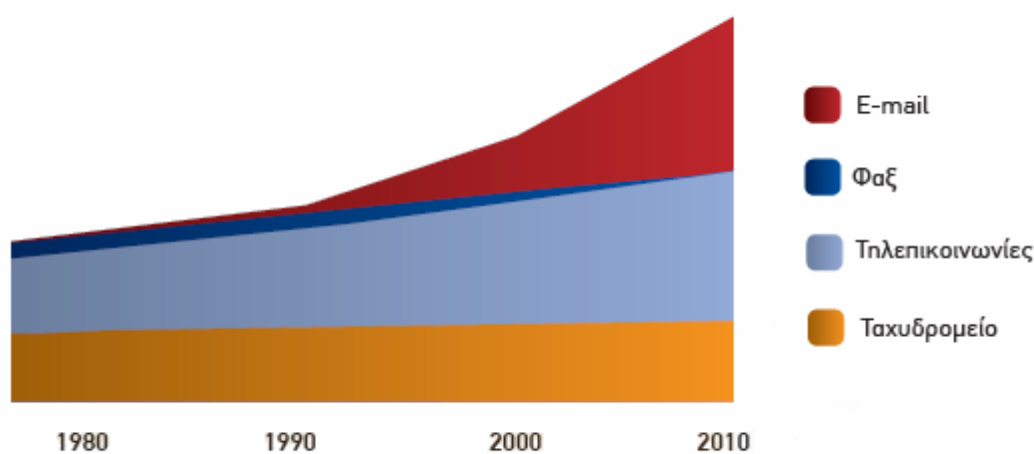
επένδυσης προς το διαφημιστικό ταχυδρομείο. Στις εν λόγω αγορές, το ποσοστό του διαφημιστικού ταχυδρομείου στην πίτα της διαφημιστικής δαπάνης κυμαίνεται από 14,7% έως 42,5%.

Αναφορικά με την ελληνική ταχυδρομική αγορά, έως σήμερα η χρήση του διαφημιστικού ταχυδρομείου δεν έχει αξιοποιηθεί πλήρως. Ωστόσο, οι επιχειρήσεις, αναγνωρίζοντας τα πλεονεκτήματα του διαφημιστικού ταχυδρομείου σε ότι αφορά την ανάπτυξη και αξιοποίηση της εικόνας τους, την απόκτηση νέων πελατών και την αξιοποίηση της σχέσης τους με τους υφιστάμενους πελάτες τους, αυξάνουν τα κονδύλια για διαφήμιση μέσω του ταχυδρομείου. Η τάση αυτή εκτιμάται ότι θα συνεχισθεί και στο μέλλον.

Στο μέλλον, όμως, η αγορά ταχυμεταφορών αναμένεται ότι θα επηρεασθεί από δύο επιπλέον σημαντικούς παράγοντες. Από τη μία πλευρά αναμένεται να επιδράσει αρνητικά στην αγορά ταχυμεταφορών η ευρεία υιοθέτηση πρακτικών όπως η ηλεκτρονική υπογραφή, αλλά από την άλλη πλευρά θετική αναμένεται να είναι η επίδραση που θα προέλθει από την αναμενόμενη άνοδο του όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινείται για τους σκοπούς του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι εκτιμήσεις για τη μελλοντική εξέλιξη των μέσων επικοινωνίας στην Ευρώπη απεικονίζονται στο Διάγραμμα που ακολουθεί. Οι Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, εμφανίζουν στασιμότητα, σε αντίθεση με τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες που σημειώνουν ραγδαία αύξηση.

Εξέλιξη Μέσων Επικοινωνίας



Πηγή: TNT

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΥΡΙΩΝ ΠΟΣΟΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται το μέγεθος και ο ρυθμός ανάπτυξης του Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου για τα τελευταία χρόνια. Η παρουσίαση πραγματοποιείται σε διαφορετική ενότητα για κάθε Τομέα του Ταχυδρομικού Κλάδου.

4.1 Μέγεθος και ρυθμός ανάπτυξης Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

4.1.1 Πλήθος και έσοδα διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων

Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει συνεχή τάση μεγέθυνσης τόσο από πλευράς όγκου διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων, όσο και από πλευράς εσόδων. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι όγκοι ταχυδρομικών αντικειμένων για τον Ταχυμεταφορών και τον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας κατά τα τελευταία 5 έτη.

Πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ταχυδρομικού Κλάδου

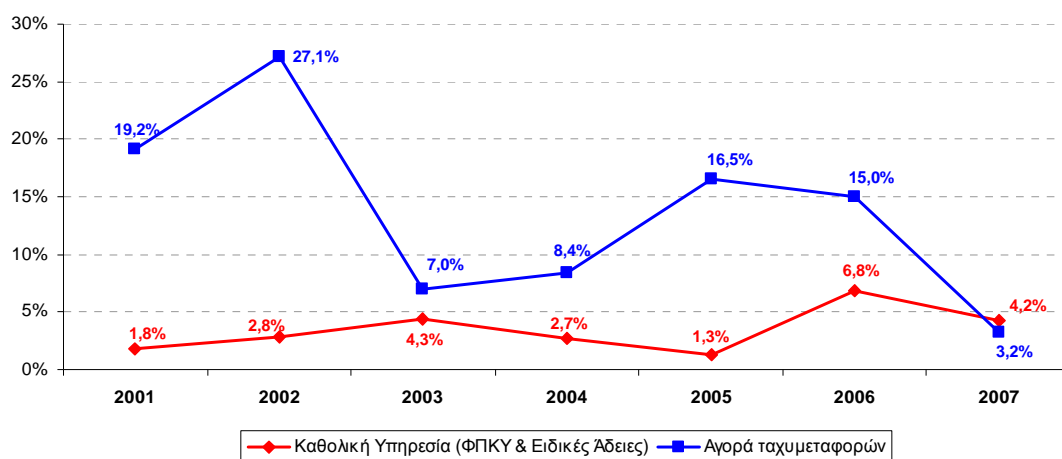
| Ταχ. αντικείμενα (% κατανομή) | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Τομέας Ταχυμεταφορών | 31.000.000 (4,73%) | 33.613.878 (4,98%) | 39.156.615 (5,69%) | 45.034.437 (6,10%) | 46.470.205 (6,04%) |
| Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας: | | | | | |
| 1) ΦΠΚΥ | 624.417.800 (95,27%) | 641.361.900 (95,02%) | 649.475.889 (94,31%) | 686.782.500 (92,98%) | 716.220.900 (93,07%) |
| 2) Επιχ/σεις με Ειδική άδεια | Μ/Δ | Μ/Δ | Μ/Δ | 6.823.724 (0,92%) | 6.824.401 (0,89%) |
| Σύνολο | 655.417.800 (100%) | 674.975.778 (100%) | 688.632.504 (100%) | 738.640.661 (100%) | 769.515.506 (100%) |
| Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%) | 4,46% | 2,98% | 2,02% | 7,26% | 4,18% |

Όπως προκύπτει από τον πίνακα, η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2007, διαμορφώθηκε σε 770 εκ. αντικείμενα από 739 εκ. το 2006 παρουσιάζοντας αύξηση κατά 4,18%. Ο μέσος ετήσιος ρυθμός μεταβολής της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς από το 2001 έως το 2007 ανέρχεται σε 3,9%.

Ο Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας και κυρίως ο ΦΠΚΥ εξακολουθεί να διακινεί το μεγαλύτερο πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων στην ελληνική ταχυδρομική αγορά και το 2007, αποτελώντας το 94% περίπου της ταχυδρομικής αγοράς. Ποσοστό της τάξεως του 6,04% αντιστοιχεί στον Τομέα Ταχυμεταφορών. Παρατηρείται σταθεροποίηση των μεριδίων των επιμέρους τομέων ενώ, σε σχέση με το 2006, ο Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας μεγεθύνθηκε κατά 4,2%, η αγορά ειδικών αδειών παρέμεινε σταθερή και ο Τομέας Ταχυμεταφορών μεγεθύνθηκε κατά 3,2%. Ο μέσος ρυθμός αύξησης του πλήθους αντικειμένων του Τομέα Ταχυμεταφορών διαμορφώνεται σε 13,8%, ενώ ο Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ και επιχειρήσεις με ειδικές άδειες) αυξάνεται με πολύ χαμηλότερο ρυθμό, της τάξης του 3,4% για την περίοδο 2001-2007.

Οι ρυθμοί μεταβολής του πλήθους των διακινούμενων αντικειμένων στους δύο Τομείς για το χρονικό διάστημα 2001 – 2007 απεικονίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα. Είναι εμφανής η σημαντική μείωση του ετήσιου ρυθμού αύξησης της αγοράς ταχυμεταφορών σε σχέση με τα προηγούμενα έτη.

Ετήσια μεταβολή πλήθους αντικειμένων Ταχυδρομικού Κλάδου



Η εικόνα της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς εμφανίζεται διαφοροποιημένη από πλευράς εσόδων όπως φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα.

Έσοδα Ταχυδρομικού Κλάδου

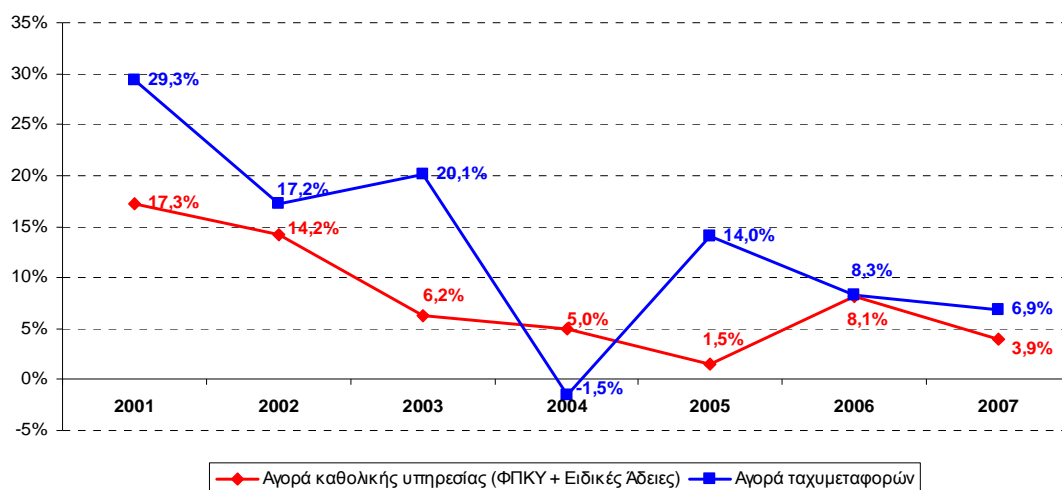
| Ποσά σε € (% κατανομή) | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Τομέας Ταχυμεταφορών | 216.399.731 (37,29%) | 213.160.626 (35,82%) | 243.013.704 (38,54%) | 263.270.069 (38,58%) | 281.310.098 (39,24%) |
| Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας: | | | | | |
| 1) ΦΠΚΥ | 363.895.486 (62,71%) | 381.994.575 (64,18%) | 387.581.925 (61,46%) | 416.241.268 (61,00%) | 432.940.435 (60,39%) |
| 2) Επιχ/σεις με Ειδική άδεια | Μ/Δ | Μ/Δ | Μ/Δ | 2.846.748 (0,42%) | 2.640.802 (0,37%) |
| Σύνολο | 580.295.217 (100%) | 595.155.201 (100%) | 630.595.629 (100%) | 682.358.085 (100%) | 716.891.533 (100%) |
| Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%) | 11,02% | 2,56% | 5,95% | 8,21% | 5,06% |

Το 2007 τα έσοδα της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς ανήλθαν σε 717 εκ. ευρώ περίπου, εκ των οποίων περί τα 433 εκ. ευρώ αφορούν στον ΦΠΚΥ, 281 εκ. ευρώ αφορούν στον τομέα ταχυμεταφορών και μόλις 2,6 εκ. ευρώ προέρχονται από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς ειδικής άδειας. Ο μέσος ετήσιος ρυθμός μεταβολής του Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου σε όρους εσόδων από το 2001 έως το 2007 ανέρχεται σε 10,68%.

Η σημαντική διαφοροποίηση που υπάρχει στην απεικόνιση της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς από πλευράς πλήθους αντικειμένων και εσόδων, καταδεικνύει τη μεγάλη διακύμανση τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό είναι αναμενόμενο, καθώς στην αγορά ταχυμεταφορών παρέχονται «υπηρεσίες που έχουν σχέση με ειδικής επείγουσας διαβίβασης ταχυδρομικά αντικείμενα, παρακολουθούμενα από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού».

Σημειώνεται ότι στην Ευρώπη τα μερίδια αγοράς που καταλαμβάνουν οι ιδιωτικοί ταχυδρομικοί πάροχοι που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας, από πλευράς εσόδων, σε σύγκριση με τους Φορείς Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) είναι κατά μέγιστο ποσοστό της τάξης του 5%-10%²³. Αντίθετα στην Ελλάδα, όπως παρουσιάστηκε στους πιο πάνω πίνακες, παρατηρείται ότι το ποσοστό αυτό είναι πολύ μικρό, περίπου το 0,60% των εσόδων του συγκεκριμένου τομέα. Όσον αφορά στον τομέα των ταχυμεταφορών τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα το ποσοστό κυμαίνεται στα επίπεδα του 40%. Σημειώνεται ότι, όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Αγοράς Ταχυμεταφορών περιλαμβάνουν και τις μεταφορές εμπορευμάτων με βάρος έως 1 τόνο. Τα ετήσια ποσοστά μεταβολής των εσόδων κάθε Τομέα για το χρονικό διάστημα 2001-2007 παρουσιάζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

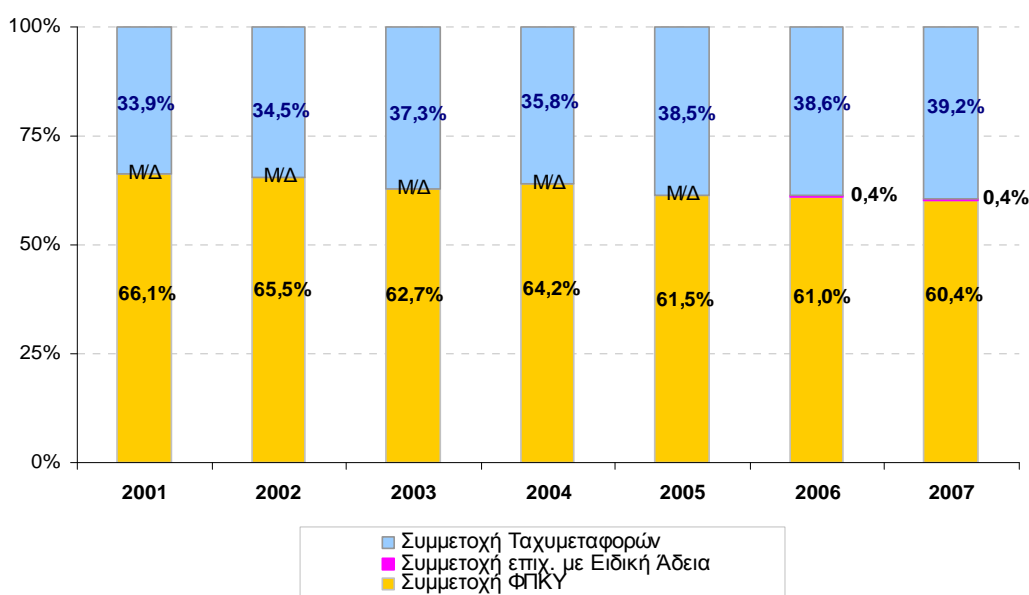
Ετήσια μεταβολή εσόδων Ταχυδρομικού Κλάδου, 2001 – 2007



Η εξέλιξη των μεριδίων κάθε Τομέα στο διάστημα 2000-2007 φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

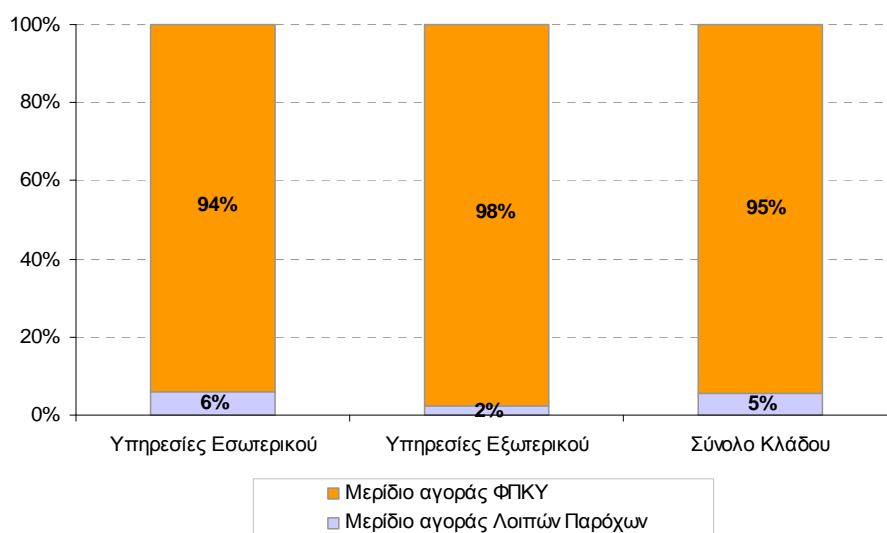
²³ Πηγή: Postal User's Group (2006) "The European Mail Manifesto: growth, partnership and innovation in a changing industry", December 2006.

Συμμετοχή επιμέρους Τομέων στον Ταχυδρομικό Κλάδο (έσοδα)

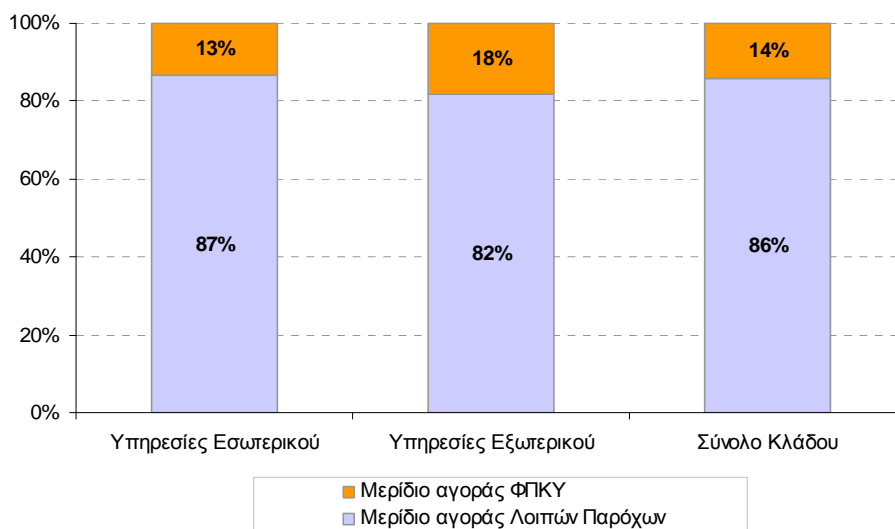


Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται διαχωρίζονται στις δύο κύριες κατηγορίες του επιστολικού ταχυδρομείου και της διακίνησης δεμάτων. Από την ανάλυση των στοιχείων που παραχωρήθηκαν από τους ίδιους τους παρόχους, φαίνεται ότι ο ΦΠΚΥ κυριαρχεί στην αγορά αντικειμένων επιστολικού ταχυδρομείου, ενώ στην αγορά των δεμάτων κατέχει ένα σχετικά μικρό μερίδιο αφού το μεγαλύτερο μέρος του όγκου διακινείται από τους ιδιωτικούς ταχυδρομικούς παρόχους. Ακολουθούν σχετικά διαγράμματα.

Κατανομή Αγοράς Επιστολικού Ταχυδρομείου



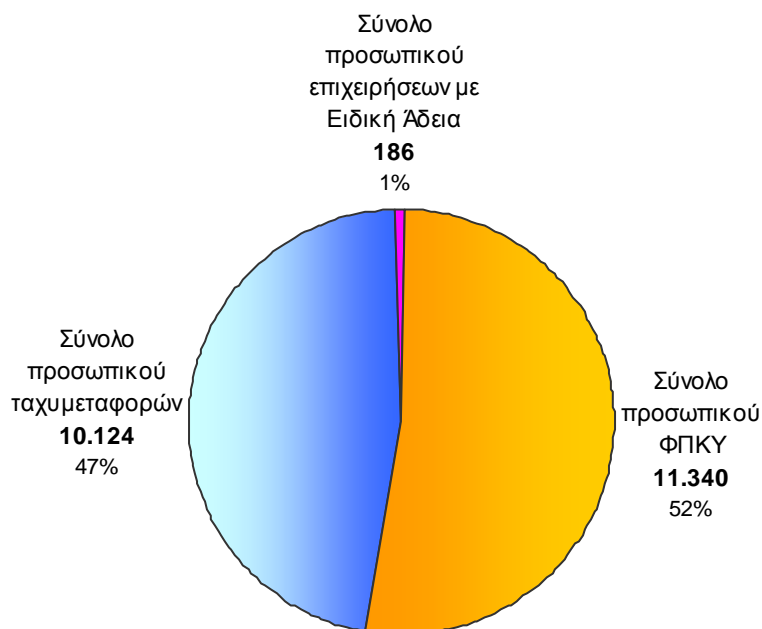
Κατανομή Αγοράς Δεμάτων



4.1.2 Απασχολούμενο Ανθρώπινο Δυναμικό στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο

Στον Κλάδο Ταχυδρομικών υπηρεσιών σύμφωνα με τα στοιχεία που δηλώθηκαν από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, απασχολούνται 21.650 εργαζόμενοι, όπως φαίνεται και από το ακόλουθο διάγραμμα.

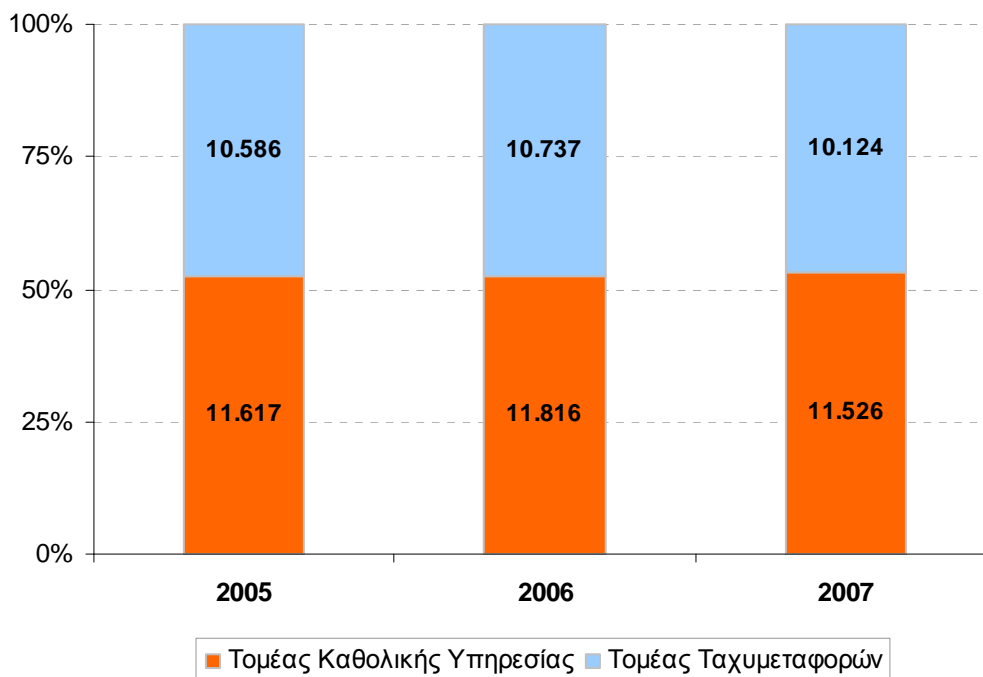
Σύνολο απασχολούμενου προσωπικού στον Ταχυδρομικό Κλάδο (Επιχείρηση & Δίκτυο)



Στο διάγραμμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η κατανομή του συνολικού απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού στους Τομείς του Ταχυδρομικού Κλάδου. Το μέγεθος του συνολικού

απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού στον Ταχυδρομικό Κλάδο φαίνεται να παρουσιάζει σχετική σταθεροποίηση.

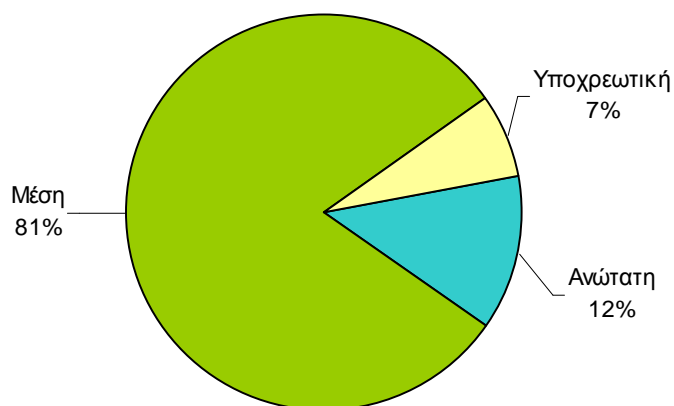
Σύνολο απασχολούμενου προσωπικού στους Τομείς του Ταχυδρομικού Κλάδου (Επιχείρηση & Δίκτυο)



Το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στην ταχυδρομική αγορά χωρίζεται σε δύο κύριες κατηγορίες: το προσωπικό που απασχολείται στη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων και το λοιπό προσωπικό (κυρίως διοικητικό και λοιπές ειδικότητες). Από την ανάλυση των στοιχείων που παρασχέθηκαν από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, προέκυψε ότι το προσωπικό τους ισομοιράζεται ανάμεσα στις δύο κατηγορίες, καθώς ποσοστό 51% αφορά στο προσωπικό που απασχολείται στη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων και το υπόλοιπο 49% αφορά στο διοικητικό και λοιπό προσωπικό.

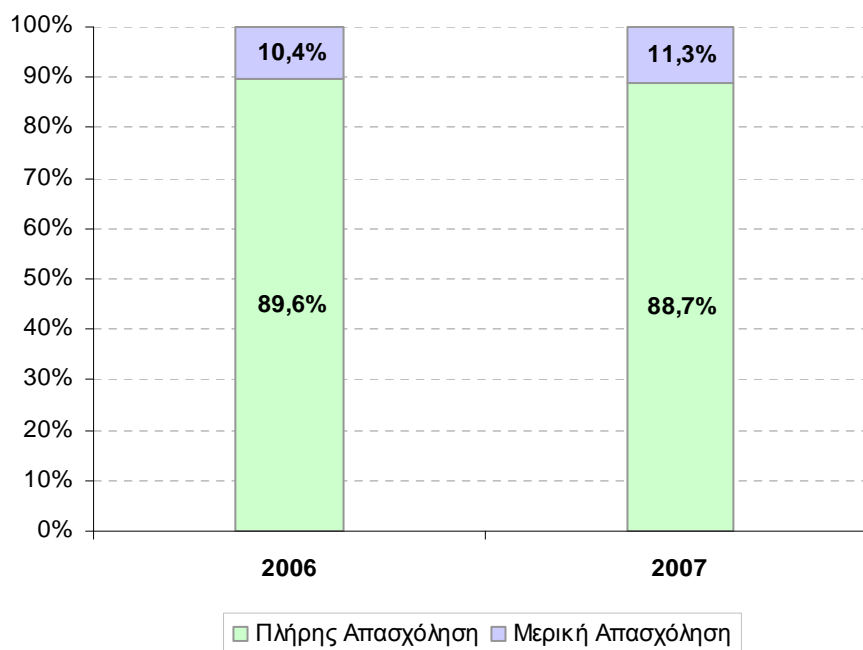
Από πλευράς επιπέδου εκπαίδευσης, στην ταχυδρομική αγορά το μεγαλύτερο ποσοστό απασχολούμενων είναι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης, ενώ μικρότερο ποσοστό των απασχολούμενων είναι κατηγορίας πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και ακόμα μικρότερο ποσοστό είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης. Οι απόφοιτοι υποχρεωτικής και μέσης εκπαίδευσης απασχολούνται κατά κύριο λόγο στη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ οι κάτοχοι πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης συνήθως αποτελούν το διοικητικό προσωπικό. Ακολουθεί διαγραμματική απεικόνιση της κατανομής του προσωπικού ανά εκπαιδευτικό επίπεδο.

Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού ανά εκπαιδευτικό επίπεδο (Επιχείρηση & Δίκτυο)



Στον Ταχυδρομικό κλάδο, λόγω της φύσης της εργασίας, υπάρχει σημαντικό ποσοστό απασχολούμενων ως προσωπικό μερικής απασχόλησης. Το ποσοστό αυτό παρουσίασε αύξηση κατά 1% περίπου το 2008, επί του συνόλου των εργαζομένων που απασχολούνται στον κλάδο. Το προσωπικό μερικής απασχόλησης συναντάται κυρίως στον τομέα των Ταχυμεταφορών.

Κατανομή Πλήρους και Μερικής Απασχόλησης στον Ταχυδρομικό Κλάδο



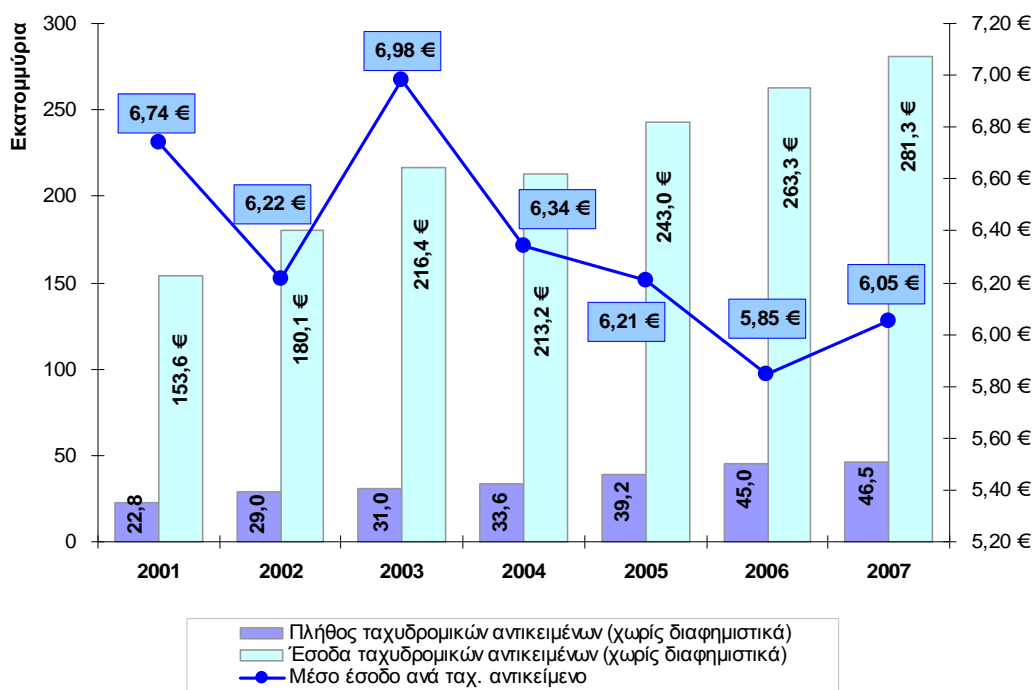
4.2 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Ταχυμεταφορών

4.2.1 Όγκος & Έσοδα Τομέα Ταχυμεταφορών

Το 2007 στον Τομέα Ταχυμεταφορών διακινήθηκαν περί τα 47 εκ. ταχυδρομικά αντικείμενα έναντι 45 εκ. αντικειμένων το 2006, παρουσιάζοντας ποσοστιαία αύξηση κατά 3,19%. Από πλευράς εσόδων το μέγεθος της αγοράς ταχυμεταφορών το 2007 ανήλθε σε 281 εκ. ευρώ έναντι 263 εκ. ευρώ το 2006, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 6,9%.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη του πλήθους αντικειμένων και των εσόδων του Τομέα Ταχυμεταφορών για τα έτη 2001-2007, ενώ παράλληλα απεικονίζεται η διαχρονική εξέλιξη του μέσου εσόδου ανά ταχυδρομικό αντικείμενο για την ίδια περίοδο.

Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών



Αξίζει να σημειωθεί ότι, από το 2003 μέχρι το 2006 παρά τη διαχρονική αύξηση των συνολικών εσόδων του Τομέα Ταχυμεταφορών, τα μέσα ετήσια έσοδα ανά διακινούμενο ταχυδρομικό αντικείμενο παρουσίαζαν μείωση, καθώς η μέση ετήσια αύξηση από πλευράς πλήθους διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων υπερέβαινε τη μέση ετήσια αύξηση των αντίστοιχων εσόδων. Το 2007 όμως, η τάση αυτή φαίνεται να διακόπτεται καθώς το μέσο έσοδο εμφανίζει αύξηση 3,55% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Στη συνέχεια παρατίθεται αναλυτικός πίνακας με τις τιμές και τις μεταβολές του μέσου εσόδου ανά ταχυδρομικό αντικείμενο για την περίοδο 2001-2007.

Μέσο Έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο Ταχυμεταφορών

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Τομέας ταχυμεταφορών | 6,98 € | 6,34 € | 6,21 € | 5,85 € | 6,05 € |
| Ποσοστιαία μεταβολή | 12,28% | -9,16% | -2,13% | -5,80% | 3,55% |

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα μέσα έσοδα ανά ταχυδρομικό αντικείμενο ανάλογα με την προέλευση και τον προορισμό για την τελευταία τριετία.

**Μέσο Έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο Ταχυμεταφορών
ανάλογα με προέλευση – προορισμό**

| | 2005 | 2006 | 2007 |
|-------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| Εσωτερικό | 4,35 € (-) | 4,38 € (0,69%) | 4,46 € (1,86%) |
| Εισερχόμενα εξωτερικού | 12,19 € (-) | 11,63 € (-4,64%) | 12,88 € (10,76%) |
| Εξερχόμενα εξωτερικού | 36,11 € (-) | 33,33 € (-7,69%) | 35,04 € (5,14%) |

Από τον παραπάνω πίνακα και λαμβάνοντας υπόψη ότι τα έσοδα από τη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού αποτελούν περίπου το 67,5% του συνόλου, όπως παρουσιάζεται αναλυτικότερα στην επόμενη υποενότητα, καθίσταται σαφές ότι η αύξηση κατά 3,55% που παρατηρήθηκε στο μέσο έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο το 2007 οφείλεται, κυρίως, στις σημαντικές αυξήσεις των τιμών στα εισερχόμενα και εξερχόμενα εξωτερικού (10,76% και 5,14% αντίστοιχα).

Από περαιτέρω επεξεργασία των στοιχείων πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων και εσόδων από τη διακίνηση αυτών, που δήλωσαν οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις του κλάδου, οι οποίες επηρεάζουν τα αποτελέσματα της έρευνας σε σημαντικό βαθμό, προέκυψε ότι η μέση τιμή εξερχόμενων εξωτερικού σε δύο από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις του τομέα Ταχυμεταφορών είναι σημαντικά χαμηλότερη από αυτή των υπολοίπων. Επειδή όμως για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων χρειάζεται να συνεκτιμήσουμε και τον προορισμό αλλά και το είδος των διακινούμενων αντικειμένων, αναφέρουμε ότι οι δύο αυτές επιχειρήσεις που βρέθηκαν να είναι σημαντικά φθηνότερες από τις υπόλοιπες επιχειρήσεις του Τομέα, δήλωσαν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό εξερχόμενων εξωτερικού που διακινούν αφορά έγγραφα με προορισμό χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ η επιχείρηση που βρέθηκε να είναι η ακριβότερη από όλες διακινεί κυρίως δέματα που προορίζονται για τις ΗΠΑ και τον Καναδά.

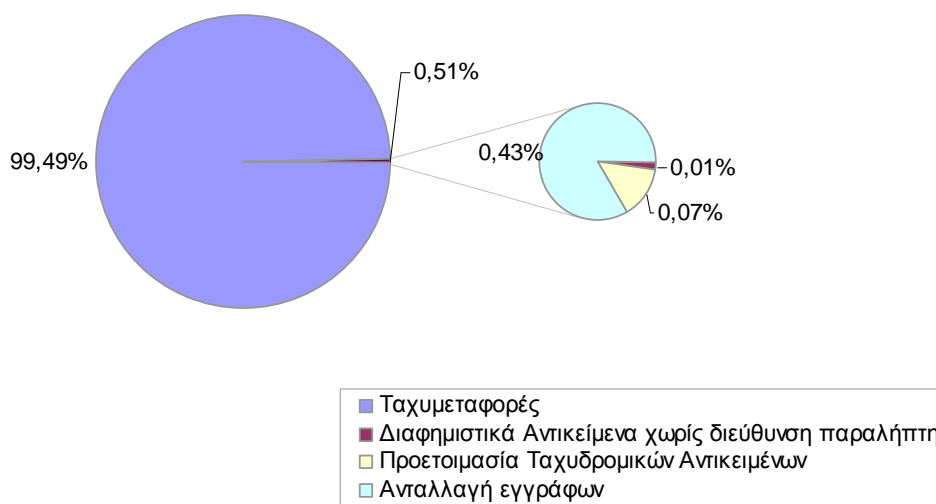
4.2.2 Κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών

Από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Ταχυμεταφορών παρέχονται οι ακόλουθες κατηγορίες υπηρεσιών: ταχυμεταφορών, διαφημιστικών αντικειμένων χωρίς

διεύθυνση παραλήπτη, προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων και ανταλλαγής εγγράφων.

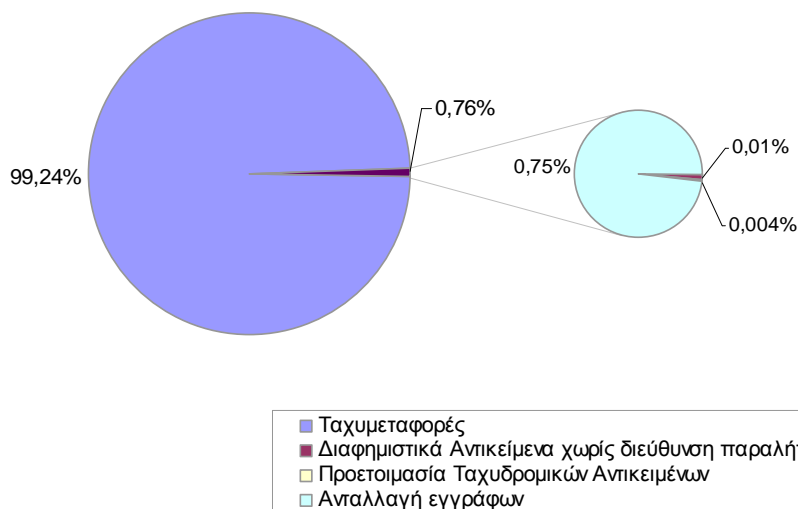
Στο διάγραμμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η ανάλυση του διακινούμενου όγκου αντικειμένων του Τομέα Ταχυμεταφορών ανά κατηγορία παρεχόμενης υπηρεσίας, για το έτος 2007. Συνοπτικά αναφέρουμε ότι, σε σχέση με το προηγούμενο έτος, εμφανίζεται αύξηση κατά 3,75% στα αντικείμενα ταχυμεταφορών ενώ τόσο στην υπηρεσία προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων όσο και στην υπηρεσία ανταλλαγής εγγράφων έχουμε μείωση (36% και 52% αντίστοιχα).

Διακινούμενος Όγκος ανά παρεχόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, 2007



Στο ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζεται ο διαχωρισμός των εσόδων ανά παρεχόμενη υπηρεσία του Τομέα Ταχυμεταφορών για το έτος 2007.

Έσοδα ανά παρεχόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, 2007



4.2.3 Τρόπος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων

Η *αυτόνομη διακίνηση* αφορά στην παραλαβή και διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων από την ίδια την ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της, όπως αυτό έχει οριστεί (άρθρο 1, Κανονισμού Γενικών Αδειών – ΦΕΚ 1682/Β/2003), ενώ η *συνδυασμένη διακίνηση* αφορά στην παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από την ταχυδρομική επιχείρηση και την επίδοση από άλλη ταχυδρομική επιχείρηση με Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και αντίστροφα.

Η ανάλυση που ακολουθεί αφορά στην κατανομή των διακινήθεντων ταχυδρομικών αντικειμένων του Τομέα Ταχυμεταφορών, ανάλογα με τον τρόπο διακίνησής τους (αυτόνομα ή συνδυασμένα) και σε σχέση με το αν διακινήθηκαν αποκλειστικά στο εσωτερικό της χώρας ή αν προήλθαν από ή εστάλησαν προς το εξωτερικό για το έτος 2007.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρατίθενται τα ευρήματα της έρευνας τόσο σε σχέση με το διακινούμενο όγκο ταχυδρομικών αντικειμένων όσο και σε σχέση με τα αναλογούντα έσοδα.

Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών, 2007

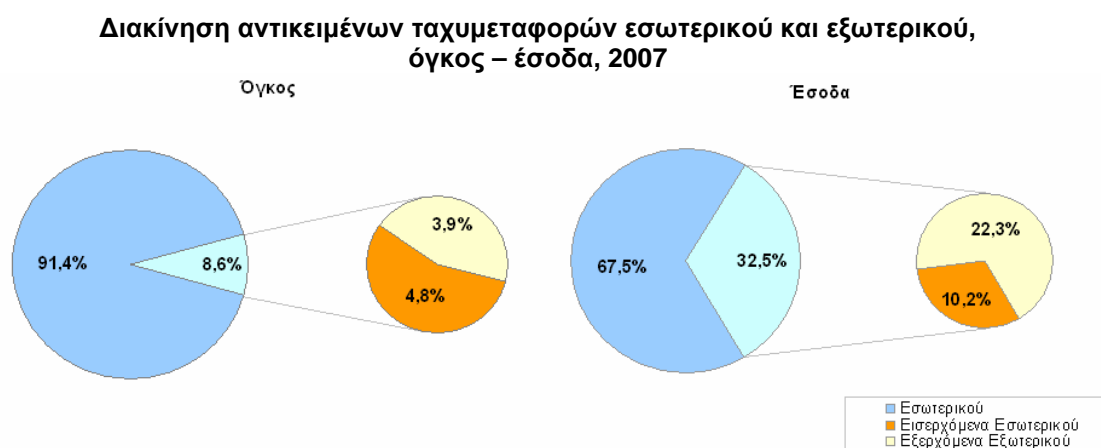
| Ταχυμεταφορές ταχυδρομικών αντικειμένων | Ταχυδρομικά αντικείμενα | % | Έσοδα (σε €) | % | Μέση τιμή ανά αντικείμενο | Μεταβολή μέσης τιμής αντικειμένου 2006/2007 |
|--|-------------------------|---------------|--------------------|---------------|---------------------------|---|
| Διακίνηση εσωτερικού | | | | | | |
| Αυτόνομη διακίνηση | 40.292.546 | 87,14% | 177.043.278 | 63,41% | | |
| Συνδυασμένη διακίνηση | 1.959.733 | 4,24% | 11.337.433 | 4,06% | | |
| Σύνολο | 42.252.279 | 91,38% | 188.380.711 | 67,47% | 4,46 € | +1,86% |
| Διακίνηση εισερχομένων εξωτερικού | | | | | | |
| Αυτόνομη διακίνηση | 2.047.199 | 4,43% | 26.803.807 | 9,60% | | |
| Συνδυασμένη διακίνηση | 157.505 | 0,34% | 1.622.888 | 0,58% | | |
| Σύνολο | 2.204.705 | 4,77% | 28.426.695 | 10,18% | 12,88 € | +10,8% |
| Διακίνηση εξερχόμενων εξωτερικού | | | | | | |
| Αυτόνομη διακίνηση | 1.472.104 | 3,18% | 51.737.740 | 18,53% | | |
| Συνδυασμένη διακίνηση | 308.104 | 0,67% | 10.648.256 | 3,81% | | |
| Σύνολο | 1.780.207 | 3,85% | 62.385.995 | 22,35% | 35,04 € | +5,1% |
| Γενικό σύνολο | 46.237.190 | 100% | 279.193.402 | 100% | | |

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινήθηκαν στο **εσωτερικό** ανήλθαν σε 42,2 εκ. (ή 91,4% του συνολικού όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων) ενώ η αξία τους υπολογίζεται σε 188 εκ. ευρώ (ή 67,5% επί των συνολικών εσόδων). Αντίθετα, σημαντικά μικρότερος παρουσιάζεται ο όγκος και η αξία των **εισερχόμενων και εξερχόμενων** ταχυδρομικών αντικειμένων με ποσοστά συμμετοχής, σε όρους όγκου 4,77% και 3,85% αντίστοιχα, και σε

όρους αξίας 10,18% και 22,35% αντίστοιχα. Σημειώνεται ότι δεν παρατηρείται σημαντική διαφοροποίηση στην αναλογία του όγκου και των εσόδων των ταχυδρομικών αντικειμένων ανάλογα με τον τρόπο διακίνησης σε σχέση με τα αντίστοιχα μεγέθη του 2006.

Παρατηρείται ότι τόσο στη διακίνηση στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό, το μεγαλύτερο μέρος του όγκου διακινείται (παραλαβή & επίδοση) από την ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της, χωρίς τη συνεργασία άλλων αδειοδοτημένων επιχειρήσεων.

Αναμενόμενη θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η εικόνα της κατανομής εσόδων ταχυμεταφορών ανάλογα με την προέλευση και τον προορισμό, όπως αποτυπώνεται στο ακόλουθο διάγραμμα. Έτσι, φαίνεται ότι η αναλογία των εσόδων των αντικειμένων που διακινούνται από και προς το εξωτερικό είναι σημαντικά υψηλότερη σε σχέση με τους αντίστοιχους όγκους, γεγονός που δικαιολογείται από τις υψηλότερες χρεώσεις που ισχύουν για τις συγκεκριμένες κατηγορίες υπηρεσιών.



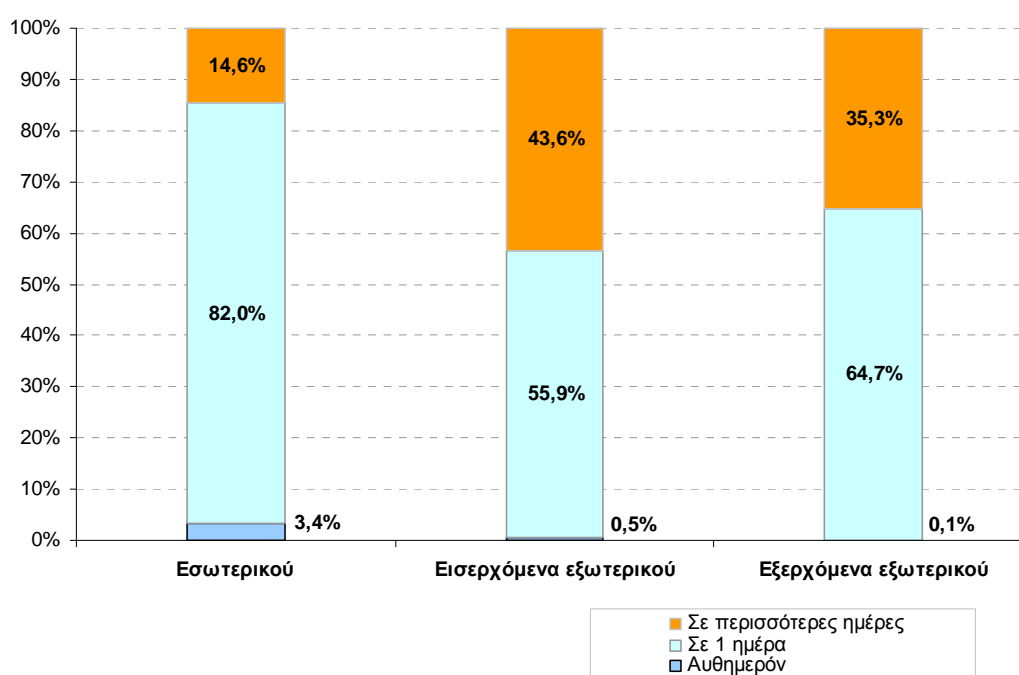
Από την προηγούμενη ανάλυση, είναι φανερό ότι η αυτόνομη διακίνηση εσωτερικού αποτελεί τον κυριότερο τρόπο διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων στο εσωτερικό της χώρας. Αυτό, σε συνδυασμό με το ότι ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού διακινείται από λίγες επιχειρήσεις που διαθέτουν τα μεγαλύτερα μερίδια της αγοράς, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι τελευταίες έχουν αναπτύξει ισχυρά αυτόνομα δίκτυα.

Αντίστοιχα, τα μεγάλα ποσοστά συμμετοχής της αυτόνομης διακίνησης στις κατηγορίες εισερχομένων και εξερχομένων εξωτερικού οφείλονται στο γεγονός ότι ο μεγαλύτερος όγκος αυτών των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινείται από πολυεθνικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην αγορά ταχυμεταφορών, οι οποίες, παρότι δεν έχουν αναπτύξει ισχυρά και μεγάλης εμβέλειας δίκτυα, δραστηριοποιούνται στις μεγάλες πόλεις και εξυπηρετούν μεγάλους πελάτες που διακινούν σημαντικό μέρος του συνολικού όγκου με αποτέλεσμα μόνο ένα μικρό σχετικά πλήθος αντικειμένων να διακινείται από τα συνεργαζόμενα δίκτυα.

4.2.4 Χρόνος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων

Σημαντικό χαρακτηριστικό στοιχείο των ταχυμεταφορών είναι ο χρόνος –και συγκεκριμένα η ταχύτητα– διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων. Οι χρήστες των υπηρεσιών ταχυμεταφορών αναμένουν σημαντικά υψηλότερες ταχύτητες διακίνησης των ταχυδρομικών τους αντικειμένων σε σύγκριση με την Καθολική Υπηρεσία. Στο διάγραμμα που ακολουθεί φαίνεται ότι η διακίνηση της πλειοψηφίας των ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών ολοκληρώνεται εντός μίας ημέρας από την παραλαβή, είτε πρόκειται για αντικείμενα εσωτερικού ή εξωτερικού. Ιδιαίτερα για τα αντικείμενα εξωτερικού, η διακίνησή τους ολοκληρώνεται εντός μίας ημέρας κυρίως στα πλαίσια αυτόνομης διακίνησης.

Κατανομή διακινούμενων αντικειμένων Τομέα Ταχυμεταφορών σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2007



Ακολουθεί ανάλυση σχετικά με την ταχύτητα διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων με διαχωρισμό για τα αντικείμενα εσωτερικού και εξωτερικού.

4.2.4.1 Χρόνος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού

Η κατανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού ανάλογα με τον τρόπο διακίνησής τους και το χρόνο επίδοσης, παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης

| Αντικείμενα Εσωτερικού | Αυτόνομη διακίνηση | | Συνδυασμένη διακίνηση | | Σύνολο | |
|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| | Πλήθος | Έσοδα | Πλήθος | Έσοδα | Πλήθος | Έσοδα |
| Αυθημερόν | 1.345.630 3,3% | 10.707.113 € 6,0% | 75.543 3,9% | 835.699 € 7,4% | 1.421.173 3,4% | 11.542.812 € 6,1% |
| Σε 1 ημέρα | 32.969.473 81,8% | 140.114.057 € 79,1% | 1.685.139 86,0% | 9.595.207 € 84,6% | 34.654.612 82,0% | 149.709.265 € 79,5% |
| Σε περισσότερες ημέρες | 5.977.443 14,8% | 26.222.107 € 14,8% | 199.051 10,2% | 906.526 € 8,0% | 6.176.494 14,6% | 27.128.634 € 14,4% |
| Σύνολο | 40.292.546 100,0% | 177.043.278 € 100,0% | 1.959.733 100,0% | 11.337.433 € 100,0% | 42.252.279 100,0% | 188.380.711 € 100,0% |

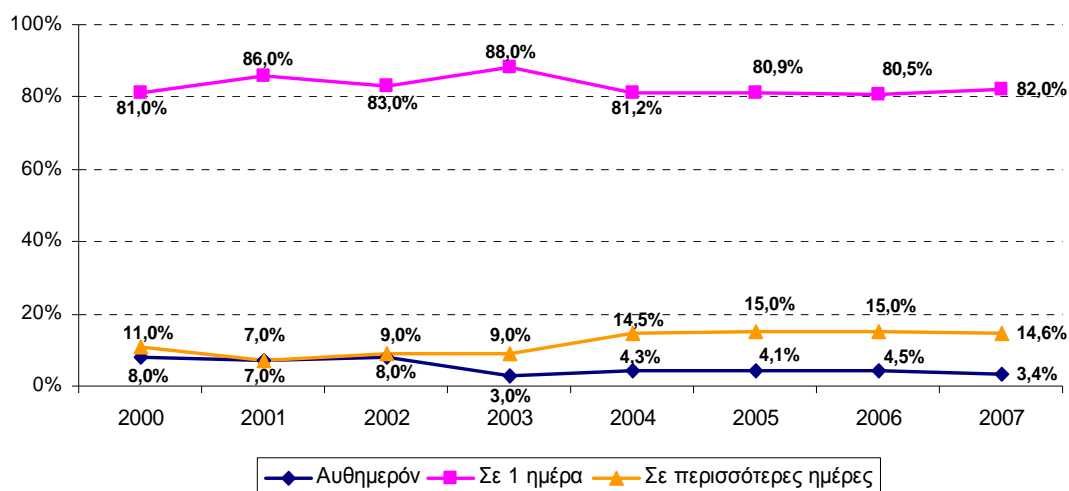
Ποσοστό 85,4% των ταχυδρομικών αντικειμένων στο **εσωτερικό** διακινείται μέσα σε μια ημέρα. Αναλυτικότερα, 34,6 εκ. αντικείμενα (82%) αξίας 149,7 εκ. ευρώ επιδίδονται την επόμενη ημέρα και 1,4 εκ. αντικείμενα (3,4%), αξίας 11,5 εκ. ευρώ, αυθημερόν. Σε περισσότερες ημέρες διακινείται το 14,6% του συνόλου των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων (6,1 εκ. αντικείμενα αξίας 27,1 εκ. ευρώ).

Από το σημαντικό ποσοστό του όγκου των αντικειμένων που επιδίδονται σε περισσότερες από 1 ημέρες, παρά την υψηλή (σε σχέση με το απλό ταχυδρομείο) τιμή χρέωσης, συνάγουμε το συμπέρασμα ότι οι χρήστες επιλέγουν την ταχυμεταφορά των αντικειμένων λόγω των χαρακτηριστικών προστιθέμενης αξίας που αυτή έχει (π.χ. υπηρεσίες επίδοσης σε προκαθορισμένο χρόνο, βεβαιωμένης επίδοσης καθώς και δυνατότητα εντοπισμού και παρακολούθησης των αντικειμένων).

Αξίζει να σημειωθεί η διαφοροποίηση που παρατηρείται στην αναλογία των εσόδων που προέρχονται από τα αντικείμενα που διακινούνται αυθημερόν σε σχέση με τον αντίστοιχο όγκο (6,1% και 3,4% αντίστοιχα), σε συνδυασμό με την αντίστροφη εικόνα που παρουσιάζει η αντίστοιχη αναλογία των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται σε περισσότερες ημέρες. Είναι αναμενόμενο ότι λόγω του χαρακτήρα της εξαιρετικά επείγουσας διακίνησης του ταχυδρομικού αντικειμένου που παραλαμβάνεται και επιδίδεται εντός της ίδιας ημέρας, ο καταναλωτής καλείται να πληρώσει μεγαλύτερο τίμημα λόγω και του αυξανόμενου κόστους αλλά και της αυξανόμενης προστιθέμενης αξίας για την αυθημερόν υπηρεσία που λαμβάνει.

Η διαχρονική εξέλιξη της **ποσοστιαίας κατανομής του πλήθους των διακινήθων ταχυδρομικών αντικειμένων σε σχέση με το χρόνο επίδοσής τους** παρουσιάζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Κατανομή διακινούμενων αντικειμένων εσωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2000 – 2007



4.2.4.2 Χρόνος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων προέλευσης /προορισμού εξωτερικού

Οι όγκοι και τα έσοδα που προκύπτουν από την αυτόνομη και τη συνδυασμένη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων προέλευσης ή προορισμού εξωτερικού παρουσιάζονται στους ακόλουθους πίνακες.

Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών προέλευσης εξωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2007

| Αντικείμενα από Εξωτερικό | Αυτόνομη διακίνηση | | Συνδυασμένη διακίνηση | | Σύνολο | |
|-------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| | Πλήθος | Έσοδα | Πλήθος | Έσοδα | Πλήθος | Έσοδα |
| Αυθημερόν | 8.623 0,4% | 136.458 € 0,5% | 3.491 2,2% | 58.863 € 3,6% | 12.114 0,5% | 195.321 € 0,7% |
| Σε 1 ημέρα | 1.223.031 59,7% | 13.045.899 € 48,7% | 8.381 5,3% | 550.016 € 33,9% | 1.231.412 55,9% | 13595.916 € 47,8% |
| Σε περισσότερες ημέρες | 815.545 39,8% | 13.621.449 € 50,8% | 145.633 92,5% | 1.014.010 € 62,5% | 961.178 43,6% | 14635.459 € 51,5% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 2.047.199 100% | 26.803.807 € 100% | 157.505 100% | 1.622.888 € 100% | 2.204.705 100% | 28.426.695 € 100% |

Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών προορισμού εξωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης

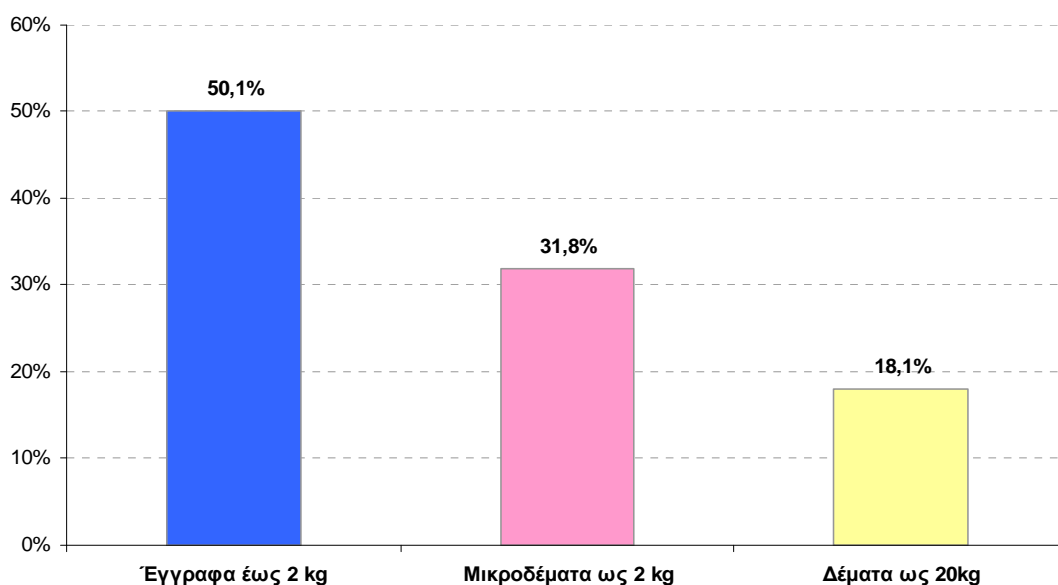
| Αντικείμενα προς Εξωτερικό | Αυτόνομη διακίνηση | | Συνδυασμένη διακίνηση | | Σύνολο | |
|----------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| | Πλήθος | Έσοδα | Πλήθος | Έσοδα | Πλήθος | Έσοδα |
| Αυθημερόν | - | - | 1.129 | 59.481 € | 1.129 | 59.481 € |
| | - | - | 0,4% | 0,6% | 0,1% | 0,1% |
| Σε 1 ημέρα | 965.426 | 29.531.144 € | 185.591 | 6.909.109 € | 1.151.017 | 36.440.253 € |
| | 65,6% | 57,1% | 60,2% | 64,9% | 64,7% | 58,4% |
| Σε περισσότερες ημέρες | 506.678 | 22.206.596 € | 121.383 | 3.679.665 € | 628.061 | 25886.261 € |
| | 34,4% | 42,9% | 39,4% | 34,6% | 35,3% | 41,5% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1.472.104 | 51.737.740 € | 308.104 | 10.648.256 € | 1.780.207 | 62.385.995 € |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Από τα στοιχεία των πινάκων διαπιστώνεται ότι το 56% (1,2 εκ. αντικ.) των **εισερχομένων** αντικειμένων εξωτερικού διακινείται σε 1 ημέρα, ενώ το 44% (966 χιλ. αντικ.) διακινείται σε περισσότερες μέρες. Τα αντίστοιχα μερίδια για τα **εξερχόμενα** αντικείμενα εξωτερικού είναι 64,7% (1,1 εκ. αντικ.) και 35% (628 χιλ. αντικ.) αντίστοιχα. Ο αριθμός των αντικειμένων που επιδίδονται αυθημερόν είναι πολύ μικρός και αφορά επιχειρήσεις που έχουν απευθείας πρόσβαση στις πύλες εισόδου της χώρας (π.χ. αεροδρόμια).

4.2.5 Κλιμάκια βάρους

Όσον αφορά στην **κατανομή των διακινήθ έντων ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κλιμάκιο βάρους**, όπως φαίνεται από το ακόλουθο διάγραμμα, παρατηρείται ότι ο μεγαλύτερος όγκος προέρχεται από έγγραφα έως 2 κιλά.

Κατανομή ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κλιμάκιο βάρους, 2007



Από το γεγονός ότι πάνω από τα μισά αντικείμενα είναι έγγραφα, σε αντίθεση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές αγορές όπου η πλειονότητα των αντικειμένων ταχυμεταφοράς είναι

δέματα, συνάγουμε ότι οι Έλληνες χρήστες πληρώνουν τέλη πολύ ακριβότερα, σε σχέση με το απλό ταχυδρομείο, για τη διακίνηση των εγγράφων τους. Συνεπώς, ενδέχεται η βελτίωση της Καθολικής Υπηρεσίας να μειώσει τον όγκο των διακινούμενων εγγράφων από εταιρείες ταχυμεταφορών.

4.2.6 Γεωγραφική Ανάλυση

Από πλευράς γεωγραφικής ανάλυσης της ελληνικής αγοράς ταχυμεταφορών, καταδεικνύεται η σημαντική διαφορά της περιφέρειας Αττικής σε σχέση με τις υπόλοιπες περιφέρειες της Ελληνικής Επικράτειας, αλλά και η γενικότερη επίδραση των μεγάλων αστικών κέντρων, όπου άλλωστε συγκεντρώνεται το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού και αντίστοιχα δραστηριοποιούνται οι περισσότερες επιχειρήσεις.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο διακινούμενος όγκος αντικειμένων ταχυμεταφοράς ανά κάτοικο (σύμφωνα με τα προσωρινά στοιχεία απογραφής του 2001) ανά περιφέρεια προορισμού. Η σημαντική επίδραση της συγκέντρωσης του πληθυσμού στην περιφέρεια της Αττικής αποδεικνύεται καταλυτική, καθώς με μέσο όρο ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφοράς στην επικράτεια τα 4,01 αντικείμενα ανά κάτοικο, η Αττική παρουσιάζει μέσο όρο τα 7,46 ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο ενώ οι υπόλοιπες περιφέρειες έχουν μέσο όρο μικρότερο από 3,35 αντικείμενα ανά κάτοικο.

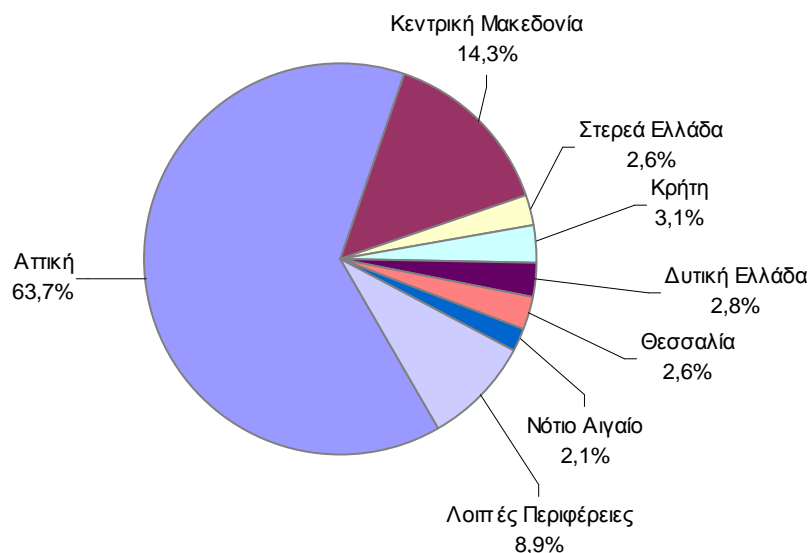
Διακίνηση ταχ. αντικειμένων εσωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης, 2007

| Αποστολή αντικειμένων ταχυμεταφοράς από: | Αντικείμενα ταχυμεταφοράς | % | Πληθυσμός | Αντικείμενα ταχυμεταφοράς ανά κάτοικο |
|---|---------------------------|-------------|-------------------|---------------------------------------|
| Αττική | 28.053.566 | 63,7% | 3.761.810 | 7,46 |
| Κεντρική Μακεδονία | 6.280.293 | 14,3% | 1.874.214 | 3,35 |
| Στερεά Ελλάδα | 1.149.930 | 2,6% | 605.329 | 1,90 |
| Κρήτη | 1.365.743 | 3,1% | 753.888 | 1,81 |
| Δυτική Ελλάδα | 1.215.998 | 2,8% | 601.131 | 2,02 |
| Θεσσαλία | 1.126.448 | 2,6% | 740.506 | 1,52 |
| Νότιο Αιγαίο | 907.033 | 2,1% | 611.067 | 1,48 |
| Αν. Μακεδονία & Θράκη | 928.259 | 2,1% | 638.942 | 1,45 |
| Πελοπόννησος | 887.338 | 2,0% | 302.686 | 2,93 |
| Ήπειρος | 598.301 | 1,4% | 301.522 | 1,98 |
| Δυτική Μακεδονία | 546.899 | 1,2% | 212.984 | 2,57 |
| Ιόνια Νησιά | 499.688 | 1,1% | 206.121 | 2,42 |
| Βόρειο Αιγαίο | 456.839 | 1,0% | 353.820 | 1,29 |
| Συνολικός όγκος (εκτός εισερχομένων) | 44.016.332 | 100% | 10.964.020 | 4,01 |

Στη διαγραμματική απεικόνιση που ακολουθεί, είναι προφανές ότι ο μεγαλύτερος όγκος διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων προέρχεται από την Περιφέρεια της Αττικής

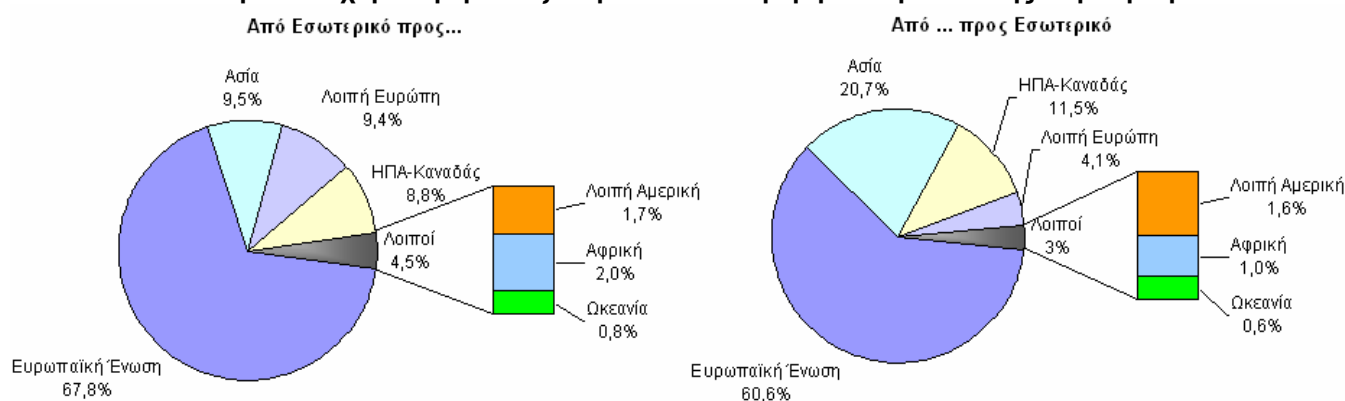
(63,7%), ενώ ακολουθεί η Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας (14,3%). Το υπόλοιπο 22% προέρχεται από τις λοιπές περιφέρειες της χώρας. Από την άλλη πλευρά, ο μικρότερος όγκος ταχυδρομικών αντικειμένων προέρχεται από τις Περιφέρειες των Ιονίων Νήσων και του Βορείου Αιγαίου (1,1% και 1,0%, αντίστοιχα).

Κατανομή ταχ. αντικειμένων εσωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης



Στην ανάλυση που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα ποσοτικά δεδομένα σχετικά με τη διακίνηση των αντικειμένων ταχυμεταφορών εξωτερικού, ανά περιφέρεια προορισμού και προέλευσης των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Αντικείμενα Ταχυμεταφορών εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης / προορισμού



Ενδιαφέρον παρουσιάζει η κατανομή των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων από την Ελλάδα με **προορισμό το εξωτερικό**, όπως απεικονίζεται στο ως άνω διάγραμμα και τον αντίστοιχο πίνακα που παρατίθεται στη συνέχεια. Όπως φαίνεται η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι η περιοχή που δέχεται τον μεγαλύτερο όγκο εξερχόμενων ταχυδρομικών αντικειμένων (67,8%), ενώ ακολουθεί η Ασία (9,5%), η Λοιπή Ευρώπη (9,4%), και οι ΗΠΑ - Καναδάς (8,8%). Σε σχέση με το 2006 παρατηρείται αύξηση 26% στον όγκο των εξερχομένων αντικειμένων, που

οφείλεται, κυρίως, στη σημαντική αύξηση του όγκου των διακινούμενων αντικειμένων με προορισμό την Ευρωπαϊκή Ένωση (32%).

Διακίνηση αντικειμένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προορισμού, 2005 – 2007

| Από Εσωτερικό προς ... (Περιφέρεια) | Ταχυδρομικά αντικείμενα | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | 2005 | 2006 | 2007 |
| Ευρωπαϊκή Ένωση | 845.182 63,4% | 914.614 64,8% | 1.207.783 67,8% |
| Λοιπή Ευρώπη | 151.486 11,4% | 166.376 11,8% | 166.787 9,4% |
| Ασία | 135.458 10,2% | 135.330 9,6% | 168.389 9,5% |
| ΗΠΑ-Καναδάς | 138.631 10,4% | 129.128 9,2% | 156.291 8,8% |
| Λοιπή Αμερική | 23.972 1,8% | 28.333 2,0% | 30.493 1,7% |
| Αφρική | 26.721 2,0% | 24.985 1,8% | 35.782 2,0% |
| Ωκεανία | 12.445 0,9% | 11.861 0,8% | 14.681 0,8% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1.333.895 100,0% | 1.410.629 100,0% | 1.780.207 100,0% |

Διαφορετική είναι η εικόνα αναφορικά με την κατανομή ταχυδρομικών αντικειμένων ανάλογα με την **προέλευση των αντικειμένων που εισέρχονται στην Ελλάδα**. Σημαντικότερη περιφέρεια αναδεικνύεται η Ευρωπαϊκή Ένωση (60,6%), ακολουθούν η Ασία (20,7%) και η περιφέρεια των ΗΠΑ - Καναδά (11,5%), ενώ η Λοιπή Ευρώπη κατατάσσεται στην τέταρτη θέση (4,1%). Σε σχέση με το 2006, αξιοσημείωτη είναι η πτώση του συνολικού όγκου των αντικειμένων αυτής της κατηγορίας (-12,4%) καθώς οι επιμέρους όγκοι μειώθηκαν σε όλες τις περιφέρειες εκτός από την Ασία και τη Λοιπή Αμερική (11% και 2% αύξηση, αντίστοιχα).

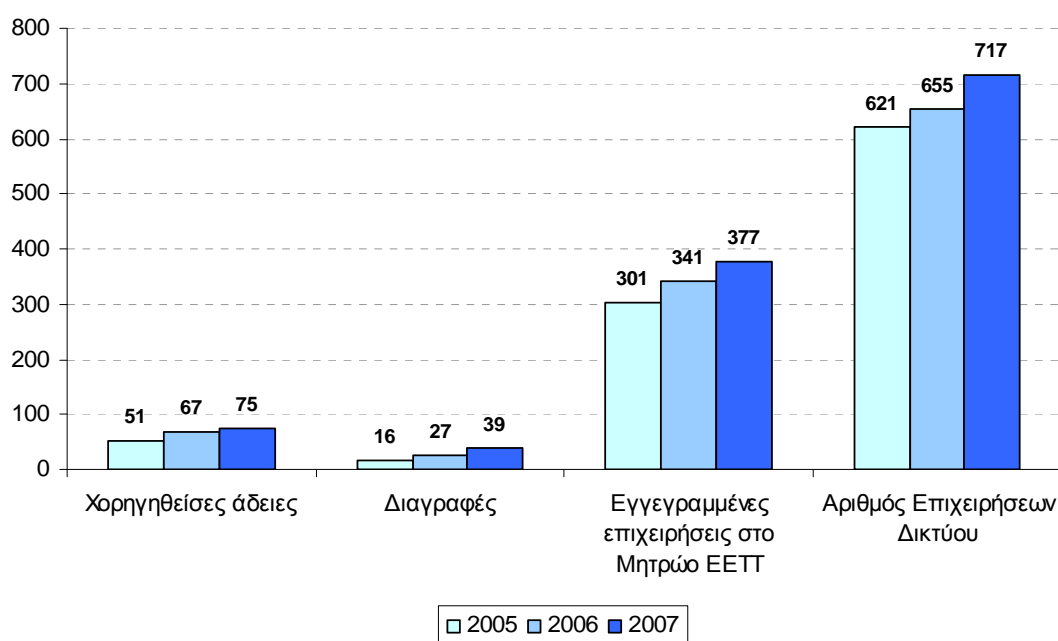
Διακίνηση αντικειμένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης, 2005-2007

| Από ...(Περιφέρεια) προς Εσωτερικό | Ταχυδρομικά αντικείμενα | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | 2005 | 2006 | 2007 |
| Ευρωπαϊκή Ένωση | 1.466.812 61,2% | 1.578.542 62,7% | 1.335.683 60,6% |
| Ασία | 433.336 18,1% | 409.003 16,3% | 456.616 20,7% |
| ΗΠΑ-Καναδάς | 300.863 12,5% | 295.286 11,7% | 253.661 11,5% |
| Λοιπή Ευρώπη | 113.100 4,7% | 150.250 6,0% | 89.823 4,1% |
| Λοιπή Αμερική | 36.299 1,5% | 33.978 1,4% | 34.592 1,6% |
| Αφρική | 35.022 1,5% | 30.458 1,2% | 22.039 1,0% |
| Ωκεανία | 12.506 0,5% | 18.553 0,7% | 12.292 0,6% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 2.397.938 100,0% | 2.516.069 100,0% | 2.204.705 100,0% |

4.2.7 Βασικά χαρακτηριστικά προσφοράς υπηρεσιών ταχυμεταφορών

Σύμφωνα με το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, στις 31/12/2007 377 επιχειρήσεις ταχυμεταφορών ήταν εγγεγραμμένες (Γενική Άδεια) και άλλες 717 επιχειρήσεις είχαν δηλωθεί ως μέλη του δικτύου τους. Τα τελευταία χρόνια, ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ταχυμεταφορών είναι συνεχώς αυξανόμενος, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Αριθμός αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, 2005 – 2007



Από απόψεως γεωγραφικής κατανομής των επιχειρήσεων που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων εδρεύει στην περιφέρεια της Αττικής, λόγω, προφανώς, της μεγάλης συγκέντρωσης του πληθυσμού στη συγκεκριμένη περιφέρεια.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζεται ο διακινούμενος όγκος ταχυδρομικών αντικειμένων των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών (σύμφωνα με τα στοιχεία που τηρούνται στο Μητρώο της ΕΕΤΤ) ανά περιφέρεια προέλευσης. Η επίδραση της συγκέντρωσης του πληθυσμού στην περιφέρεια της Αττικής είναι και εδώ σημαντική, καθώς σε επίπεδο Επικράτειας με μέσο όρο ταχυδρομικών αντικειμένων ανά επιχείρηση τα 117 χιλ. περίπου, η Αττική παρουσιάζει μέσο όρο τα 160 χιλ. ταχυδρομικά αντικείμενα. Για πρώτη φορά το 2007 υπάρχει μία ακόμη περιφέρεια, η Ήπειρος, η οποία βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων ανά επιχείρηση με 120 χιλ. ταχυδρομικά αντικείμενα. Οι υπόλοιπες περιφέρειες διακίνησαν λιγότερα από 105 χιλ. ταχυδρομικά αντικείμενα.

Γεωγραφική κατανομή πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων και αδειοδοτημένων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών

| Περιφέρειες | Ταχυδρομικά αντικείμενα | | Αριθμός επιχειρήσεων | | Αντικείμενα ανά επιχείρηση |
|-----------------------|-------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστιαία κατανομή | Πλήθος | Ποσοστιαία κατανομή | |
| Αττική | 28.052.037 | 63,7% | 175 | 46,4% | 160.297 |
| Κεντρική Μακεδονία | 6.280.330 | 14,3% | 60 | 15,9% | 104.672 |
| Κρήτη | 1.365.743 | 3,1% | 21 | 5,6% | 65.035 |
| Δυτική Ελλάδα | 1.215.998 | 2,8% | 16 | 4,2% | 76.000 |
| Στερεά Ελλάδα | 1.149.930 | 2,6% | 14 | 3,7% | 82.138 |
| Θεσσαλία | 1.126.448 | 2,6% | 14 | 3,7% | 80.461 |
| Αν. Μακεδονία & Θράκη | 928.259 | 2,1% | 18 | 4,8% | 51.570 |
| Νότιο Αιγαίο | 907.033 | 2,1% | 13 | 3,4% | 69.772 |
| Πελοπόννησος | 887.338 | 2,0% | 11 | 2,9% | 80.667 |
| Ήπειρος | 598.301 | 1,4% | 5 | 1,3% | 119.660 |
| Δυτική Μακεδονία | 546.899 | 1,2% | 12 | 3,2% | 45.575 |
| Ιόνια Νησιά | 499.688 | 1,1% | 11 | 2,9% | 45.426 |
| Βόρειο Αιγαίο | 456.839 | 1,0% | 7 | 1,9% | 65.263 |
| ΣΥΝΟΛΟ | 44.014.841 | 100,0% | 377 | 100,0% | 116.750 |

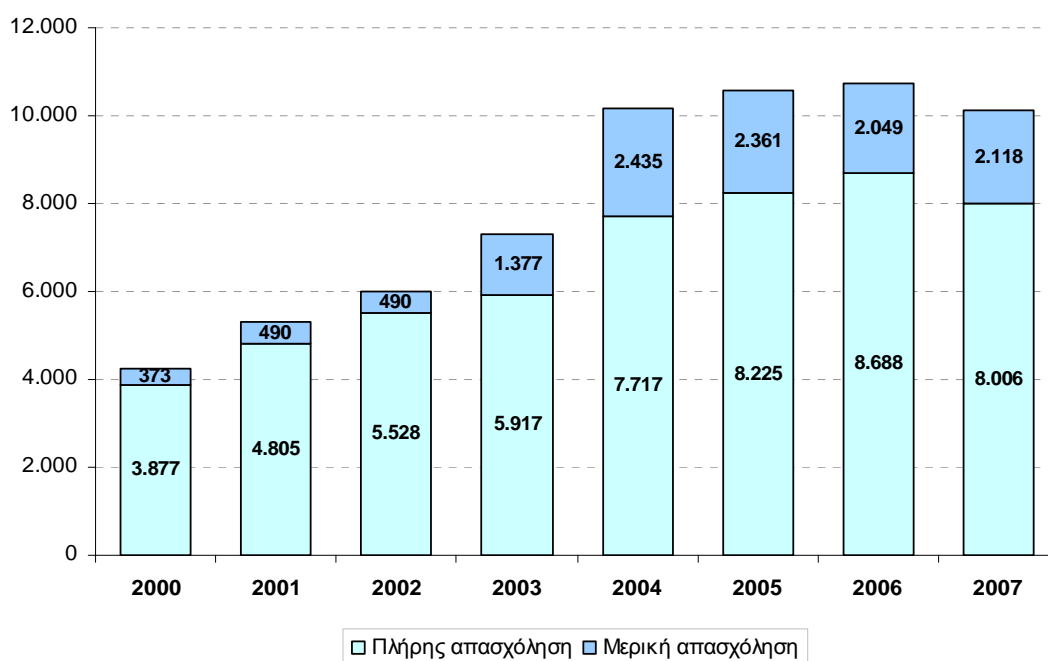
4.2.7.1 Ανθρώπινο Δυναμικό Τομέα Ταχυμεταφορών

Η απασχόληση στον Τομέα των Ταχυμεταφορών παρουσιάζει διακυμάνσεις σύμφωνα με τους παράγοντες της αγοράς, λόγω της φύσης των συνθηκών εργασίας. Συγκεκριμένα, οι περισσότερες επιχειρήσεις ταχυμεταφορών αντιμετωπίζουν πρόβλημα εύρεσης προσωπικού ιδίως κατά τους θερινούς και τους χειμερινούς μήνες, διότι το προσωπικό που απασχολείται στη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων κατά αυτούς τους μήνες αντιμετωπίζει αντίξοες

καιρικές συνθήκες (υπερβολική ζέστη ή κρύο, βροχή, κ.λπ.). Στην ανάλυση που ακολουθεί απεικονίζονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται στον Τομέα Ταχυμεταφορών κατά την 31/12/2007.

Στον Τομέα των Ταχυμεταφορών, το 2007 εργάζονταν 10.124 εργαζόμενοι, υπό συνθήκες πλήρους ή μερικής απασχόλησης. Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού στον Τομέα Ταχυμεταφορών το διάστημα 2000 – 2007 ανάλογα με τις συνθήκες απασχόλησης.

Συνολική Απασχόληση στον Τομέα Ταχυμεταφορών



Από πλευράς συνολικού μεγέθους απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού, παρατηρείται μείωση κατά 6% περίπου σε σχέση με τις 31/12/2006, γεγονός που πιθανόν οφείλεται είτε στην προσπάθεια των επιχειρήσεων να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα είτε σε καθαρά συγκυριακούς παράγοντες.

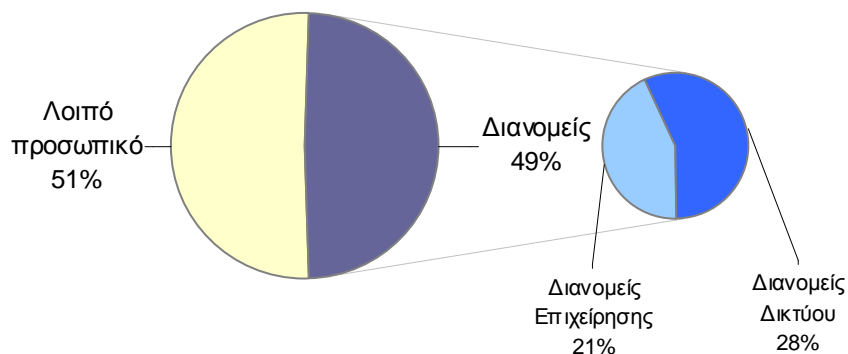
Ετήσια μεταβολή συνολικής Απασχόλησης στον Τομέα Ταχυμεταφορών

| Κατηγορία απασχόλησης | 2003/02 | 2004/03 | 2005/04 | 2006/05 | 2007/06 |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Πλήρης | 7,0% | 30,4% | 6,6% | 5,6% | -7,8% |
| Μερική | 181,0% | 76,8% | -3,0% | -13,2% | 3,4% |
| Σύνολο απασχολούμενων | 21,2% | 39,2% | 4,3% | 1,4% | -5,7% |

Το προσωπικό των επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών χωρίζεται σε δύο βασικές κατηγορίες: τους διανομείς και το λοιπό προσωπικό (κυρίως διοικητικοί υπάλληλοι, κ.α.). Όπως φαίνεται από το διάγραμμα που ακολουθεί, οι διανομείς αποτελούν ποσοστό 49% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται στον Τομέα, με το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών

(28%) να προέρχεται από τις επιχειρήσεις που ανήκουν σε Δίκτυα των αδειοδοτημένων επιχειρήσεων.

Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανά ειδικότητα (Επιχείρηση & Δίκτυο), 2007



Τα επιμέρους στοιχεία σχετικά με την κατανομή απασχόλησης στις δύο κύριες κατηγορίες εργαζομένων και ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, παρουσιάζονται στους πίνακες που ακολουθούν.

Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανά ειδικότητα, 2007

| | Επιχείρηση | Δίκτυο | Σύνολο |
|------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| Διανομείς | 2.179 42,4% | 2.802 56,3% | 4.981 49,2% |
| Λοιπό προσωπικό | 2.966 57,6% | 2.177 43,7% | 5.143 50,8% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 5.145 100% | 4.979 100% | 10.124 100% |

Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, 2007

| | Επιχείρηση | Δίκτυο | Σύνολο |
|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| Ανώτατη | 866 16,8% | 288 5,8% | 1.154 11,4% |
| Μέση | 3.864 75,1% | 4.097 82,3% | 7.961 78,6% |
| Υποχρεωτική | 415 8,1% | 594 11,9% | 1.009 10,0% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 5.145 100% | 4.979 100% | 10.124 100% |

4.2.7.2 Κτιριακή υποδομή

Ο αριθμός των επαγγελματικών χώρων που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών παρουσιάζει διακυμάνσεις κατά τα τελευταία χρόνια ως προς την κατανομή τους στην ταχυδρομική επιχείρηση και στο Δίκτυο, όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα.

Καταστήματα ταχυμεταφορών – κέντρα διαλογής – αποθηκευτικοί χώροι

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Ταχυδρομικής επιχείρησης | 469 | 362 | 608 | 554 | 548 |
| Δικτύου | 1.302 | 1.873 | 1.835 | 1.928 | 1.863 |
| Σύνολο | 1.771 | 2.235 | 2.443 | 2.482 | 2.411 |

Κατά το τελευταίο έτος, ο αριθμός των χώρων τόσο των επιχειρήσεων όσο και του Δικτύου των, παρουσίασε μείωση κατά 3% σε σχέση με το 2006.

Αντίστοιχη εικόνα παρατηρείται και στον πίνακα που ακολουθεί, όπου καταγράφεται η εξέλιξη της επιφάνειας των χώρων των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών.

Συνολική επιφάνεια καταστημάτων – κέντρων διαλογής – αποθηκευτικών χώρων

| (σε τ.μ.) | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Ταχυδρομικής επιχείρησης | 61.250 | 63.292 | 86.241 | 75.878 | 64.715 |
| Δικτύου | 40.420 | 55.874 | 35.365 | 60.853 | 57.802 |
| Σύνολο | 101.670 | 119.166 | 121.606 | 136.731 | 122.517 |

Ο παρακάτω πίνακας προκύπτει από το συνδυασμό των στοιχείων των δύο προηγούμενων πινάκων και παρουσιάζει την εξέλιξη της μέσης επιφάνειας των χώρων.

Μέση επιφάνεια καταστημάτων – κέντρων διαλογής – αποθηκευτικών χώρων

| (σε τ.μ.) | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Ταχυδρομικής επιχείρησης | 130,6 | 174,8 | 141,8 | 137,0 | 118,1 |
| Δικτύου | 31,0 | 29,8 | 19,3 | 31,6 | 31,0 |
| Επιχείρησης & Δικτύου | 57,4 | 53,3 | 49,8 | 55,1 | 50,8 |

4.2.7.3 Μεταφορικά μέσα

Τα συνήθη μεταφορικά μέσα που χρησιμοποιούν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις αποτελούνται από αυτοκίνητα παραγωγής, δίκυκλα και λοιπά οχήματα. Κατά κύριο λόγο βέβαια, και εξαιτίας της φύσης της ταχυμεταφορικής υπηρεσίας που απαιτεί ταχύτητα στη διανομή των αντικειμένων, τα κυριότερα μεταφορικά μέσα που χρησιμοποιούνται είναι τα δίκυκλα λόγω της ευελιξίας που προσφέρουν.

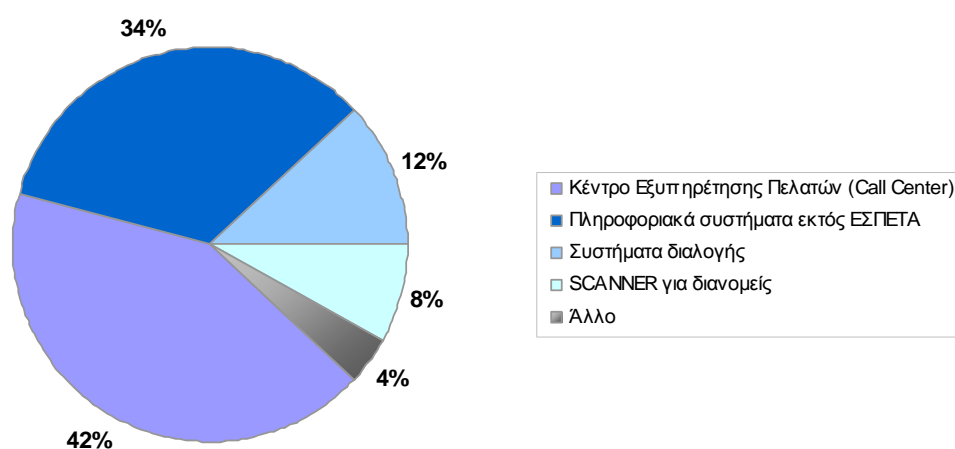
Μεταφορικά μέσα επιχειρήσεων ταχυμεταφορών και Δικτύου

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Αυτοκίνητα παραγωγής | 1.875 | 1.611 | 1.872 | 1.760 | 2.499 |
| Δίκυκλα | 4.062 | 4.957 | 5.528 | 4.820 | 4.546 |
| Λοιπά Οχήματα | 252 | 770 | 600 | 578 | 245 |
| Σύνολο | 6.189 | 7.338 | 8.000 | 7.158 | 7.290 |

4.2.7.4 Τεχνολογική υποδομή

Για την ανάπτυξη της δραστηριότητάς της, μία επιχείρηση ταχυμεταφορών πέραν του Ειδικού Συστήματος Παρακολούθησης και Εντοπισμού των Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) που υποχρεούται να διαθέτει σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, χρειάζεται να διαθέτει και αποτελεσματικούς τρόπους επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πελατών της. Οι περισσότερες επιχειρήσεις που έλαβαν μέρος στην έρευνα απάντησαν ότι διαθέτουν οργανωμένο τηλεφωνικό κέντρο για την εξυπηρέτηση πελατών, καθώς και άλλα πληροφοριακά συστήματα εκτός ΕΣΠΕΤΑ. Σε μικρότερο ποσοστό και κυρίως οι μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου διαθέτουν οργανωμένα Συστήματα Διαλογής καθώς και Scanner για τους διανομείς τους.

Τεχνολογική Υποδομή που διαθέτουν οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών



Πέραν της πιο πάνω τεχνολογικής υποδομής αρκετές επιχειρήσεις δηλώνουν ότι διαθέτουν και πιο προηγμένα συστήματα εκτός από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τις συσκευές τηλεομοιοτυπίας (FAX) και τα φωτοτυπικά μηχανήματα.

Βασικό στοιχείο της παροχής στοιχείων ταχυμεταφορών, αλλά και ουσιαστική διαφορά των επιχειρήσεων που παρέχουν λοιπές ταχυδρομικές υπηρεσίες σε σχέση με τον Φορέα Παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας (ΕΛ.ΤΑ.), αποτελεί η ύπαρξη ειδικού συστήματος παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου σε όλα τα στάδια της διακίνησής του από τον αποστολέα έως τον παραλήπτη.

Η δυνατότητα παρακολούθησης του αντικείμενου σε όλα τα στάδια, ο χρόνος εντός του οποίου η επιχείρηση είναι σε θέση να εντοπίσει το αντικείμενο εφόσον χρειαστεί, αλλά κυρίως ο τρόπος και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για το σκοπό αυτό, αποτελεί καθοριστικό στοιχείο του επιπέδου οργάνωσης της επιχείρησης και της ποιότητας που αυτή παρέχει. Πέραν τούτου, το σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού, δημιουργεί προστιθέμενη αξία στην προσφερόμενη υπηρεσία, σε σχέση με την Καθολική Υπηρεσία.

4.3 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας

Η Καθολική Υπηρεσία διασφαλίζει την παροχή ενός βασικού επιπέδου Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας, στο οποίο βρίσκονται. Η Καθολική Υπηρεσία περιλαμβάνει:

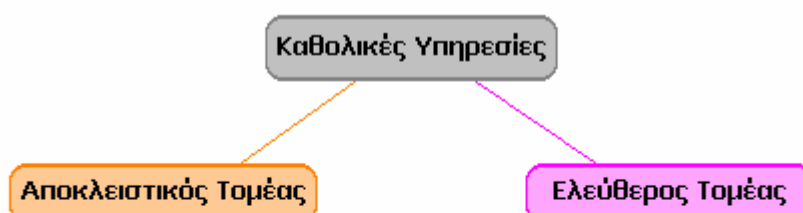
- την περισυλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως 2 κιλών,
- τη συλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως 20 κιλών,
- τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία.

Στην Ελλάδα, η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας έχει ανατεθεί στον ΕΛΤΑ, που αποτελεί το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ). Ο ΦΠΚΥ έχει την υποχρέωση πραγματοποίησης μιας περισυλλογής και μιας κατ' οίκον διανομής για κάθε πρόσωπο για όλες τις εργάσιμες ημέρες και τουλάχιστον για πέντε (5) ημέρες την εβδομάδα, πλην εξαιρετικών περιστάσεων ή γεωγραφικών συνθηκών. Επιπλέον, τα τιμολόγια των Καθολικών Υπηρεσιών του ΦΠΚΥ πρέπει:

- να είναι εναρμονισμένα στο κόστος και να πληρούν τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού,
- να είναι ενιαία σε όλη τη χώρα,
- να μη δημιουργούν διακρίσεις και να εξασφαλίζουν ίση μεταχείριση επιτρέποντας την πρόσβαση του συνόλου των χρηστών στις ΚΥ σε προσιτές τιμές και, τέλος,
- να πληρούν τους κανόνες διαφάνειας και να δημοσιεύονται.

Επιπλέον στο πεδίο της Καθολικής Υπηρεσίας, εκτός του αποκλειστικού τομέα –όπως φαίνεται στο σχήμα που ακολουθεί–, δύνανται να δραστηριοποιηθούν και άλλες επιχειρήσεις, εφόσον κατέχουν Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών από την ΕΕΤΤ.

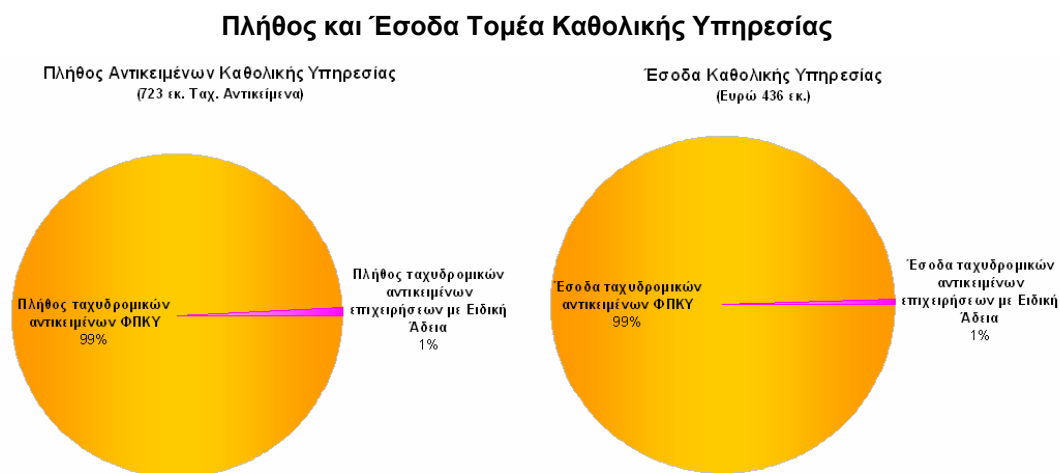
Καθολική Υπηρεσία (Αποκλειστικός και Ελεύθερος Τομέας)



Αλληλογραφία ≤ 50γρ., < 2,5 x βασικό τέλος

- | | |
|----------------------------|---------------------------------|
| ♦ Εθνικό Ταχυδρομείο | ♦ Αλληλογραφία > 50γρ., ≤ 2 κλά |
| ♦ Διεθνές Ταχυδρομείο | ♦ Εφημερίδες, Βιβλία ≤ 2 κλά |
| ♦ Διαφημιστικό Ταχυδρομείο | ♦ Δέματα ≤ 20 κλά |

Στην ανάλυση που ακολουθεί παρουσιάζονται ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα για τον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας, εντός του οποίου δραστηριοποιούνται οι Επιχειρήσεις που κατέχουν Ειδική Άδεια παροχής Ταχυδρομικών υπηρεσιών και ο ΦΚΠΥ.



Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα που προηγήθηκε, ο Τομέας της Καθολικής Υπηρεσίας κυριαρχείται από το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας τόσο από πλευράς πλήθους διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων όσο και από πλευράς εσόδων.

Όμως, από την ανάλυση των στοιχείων που παραχωρήθηκαν στα πλαίσια μελέτης της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς, προκύπτει ότι σε επιμέρους τομείς της απελευθερωμένης περιοχής της Καθολικής Υπηρεσίας -εκτός της περιοχής των αποκλειστικών δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ- οι ιδιωτικοί πάροχοι έχουν αναπτύξει μεγαλύτερη δραστηριότητα και έχουν καταφέρει να διεκδικήσουν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Έτσι, όπως φαίνεται και από τον πίνακα που ακολουθεί, στους τομείς των Διαφημιστικών Αντικειμένων με διεύθυνση παραλήπτη και των Εφημερίδων έως 2 κιλά, οι ιδιωτικοί πάροχοι έχουν αποκτήσει μερίδιο της τάξης του 5%.

| Καθολικές Υπηρεσίες | Μερίδιο ΦΚΠΥ στο συνολικό Όγκο | Μερίδιο ΦΚΠΥ στα συνολικά Έσοδα |
|--|--------------------------------|---------------------------------|
| Αντικείμενα Αλληλογραφίας έως 2 κιλά | 99% | 99% |
| Διαφημιστικά αντικ. με διεύθυνση παραλήπτη | 95% | 96% |
| Εφημερίδες έως 2 κιλά | 95% | 96% |
| Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά | 99% | 99% |

4.3.1 Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας

Σύμφωνα με το άρθρο 3 του Κανονισμού Ειδικών Αδειών για την Παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1906/Β/2003) «οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις, δύναται να παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας εφόσον διαθέτουν Ειδική Άδεια που χορηγείται από την ΕΕΤΤ έπειτα από αίτηση τους».

Σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στο φάσμα των υπηρεσιών της Καθολικής Υπηρεσίας υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας έχουν την δυνατότητα να αναλαμβάνουν την παροχή μίας ή περισσότερων, ή ακόμα και του συνόλου των φάσεων της περισυλλογής, διαλογής, μεταφοράς και διανομής για τα παρακάτω ταχυδρομικά αντικείμενα :

Παρεχόμενες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας

| Υπηρεσίες | Περιορισμοί |
|--|---|
| Αντικείμενα αλληλογραφίας βάρους μέχρι 2 κιλά | Εκτός αυτών που εμπίπτουν στα αποκλειστικά δικαιώματα του Φ.Π.Κ.Υ. |
| Βιβλία, Κατάλογοι, Περιοδικά βάρους μέχρι 2 κιλά | |
| Δέματα βάρους μέχρι 20 κιλά | |
| Άλλες υπαγόμενες ή μη ταχυδρομικές υπηρεσίες | Κατόπιν απόφασης της ΕΕΤΤ, εάν υπάγονται στην Κ.Υ, και θέσπισης όρων και Προϋποθέσεων για την παροχή τους |

Η αρμοδιότητα της χορήγησης Ειδικών Αδειών ανατέθηκε με το Ν.3185/2003 στην ΕΕΤΤ. Με τον Κανονισμό Ειδικών Αδειών η ΕΕΤΤ ρυθμίζει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις χορήγησης, ανανέωσης, τροποποίησης, αναστολής και ανάκλησης των Ειδικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και τον τρόπο υπολογισμού και καταβολής των σχετικών ετήσιων τελών.

4.3.1.1 Στατιστικά στοιχεία ταχυδρομικών επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια

Οι εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια, πέραν του ΦΠΚΥ, είναι πέντε (5). Από αυτές, σε συστηματική βάση, παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας οι τέσσερις (4) επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας ένα δίκτυο από, συνολικά, είκοσι εννέα (29) επιχειρήσεις. Για τους σκοπούς της καλύτερης στατιστικής απεικόνισης των δεδομένων που αφορούν αυτές τις επιχειρήσεις, στην ανάλυση που ακολουθεί έχουν χρησιμοποιηθεί τα στοιχεία των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα των Ειδικών Αδειών πλην του ΦΠΚΥ.

4.3.1.1.1 Όγκος & Έσοδα

Ακολουθεί πίνακας με τα στοιχεία όγκου και εσόδων για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που οι επιχειρήσεις δήλωσαν ότι παρέχουν. Σημειώνουμε ότι οι επιχειρήσεις που εξετάζονται δεν παρέχουν την ταχυδρομική υπηρεσία διακίνησης δεμάτων έως 20 κιλά. Από τον πίνακα προκύπτει ότι οι επιχειρήσεις διακίνησαν περί τα 6,8 εκ. αντικείμενα το 2007, όσα περίπου και το 2006. Τα έσοδά τους ήταν περίπου 2,6 εκ. ευρώ έναντι 2,8 εκ. ευρώ το 2006, παρουσιάζοντας μείωση κατά 7,2%. Στις επιμέρους κατηγορίες υπηρεσιών παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση του όγκου (26,3%) και των εσόδων (22,1%) από τη διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας έως 2 κιλά, τα οποία όμως αποτελούν μόλις το 1,4% του συνολικού όγκου και το 6,8% των συνολικών εσόδων. Η μεγαλύτερη ποσοστιαία πτώση εσόδων (-25%) παρατηρήθηκε στην υπηρεσία διακίνησης βιβλίων – καταλόγων – περιοδικών για μείωση του

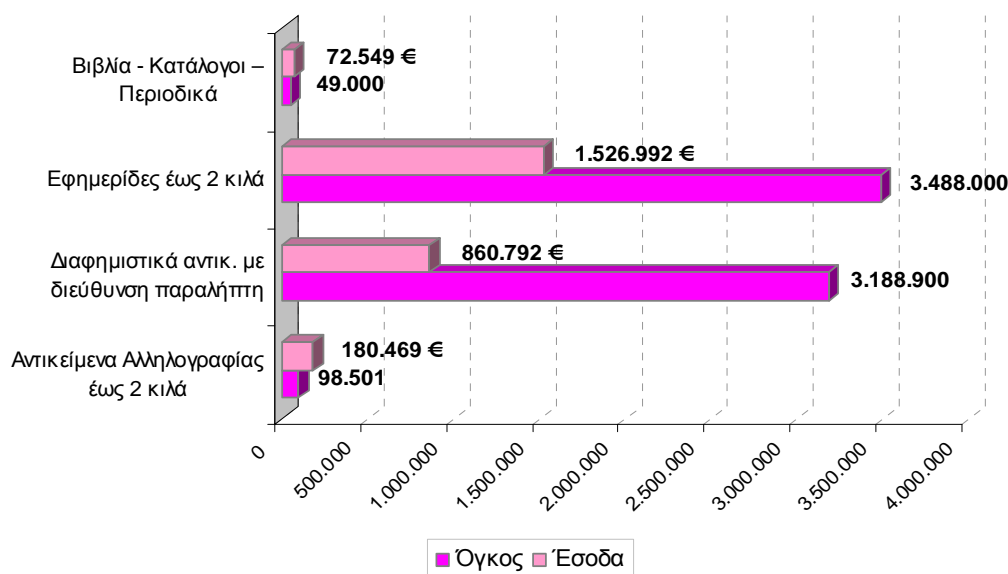
όγκου μόλις κατά 4,9% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι, παρότι το πλήθος των εφημερίδων που διακινήθηκαν αυξήθηκε κατά 2,1%, τα έσοδα από την υπηρεσία αυτή εμφανίζονται μειωμένα κατά 11,5% σε σχέση με το 2006. Συμπεραίνουμε, συνεπώς, ότι η μέση προσφερόμενη τιμή μειώθηκε σημαντικά.

Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων ανά παρεχόμενη υπηρεσία υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, 2007

| Ταχυδρομική Υπηρεσία | Όγκος | Έσοδα | Μέσα Έσοδα ανά Ταχ. αντικ. |
|---|------------------|--------------------|----------------------------|
| Αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά | 98.501 | 180.469 € | 1,832 € |
| Διαφημιστικά Αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη | 3.188.900 | 860.792 € | 0,270 € |
| Εφημερίδες έως 2kg | 3.488.000 | 1.526.992 € | 0,438 € |
| Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά | 49.000 | 72.549 € | 1,481 € |
| Σύνολα | 6.824.401 | 2.640.802 € | 0,387 € |

Ακολουθεί η σχηματική παράσταση του ανωτέρω πίνακα.

Όγκος και Έσοδα παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, 2007



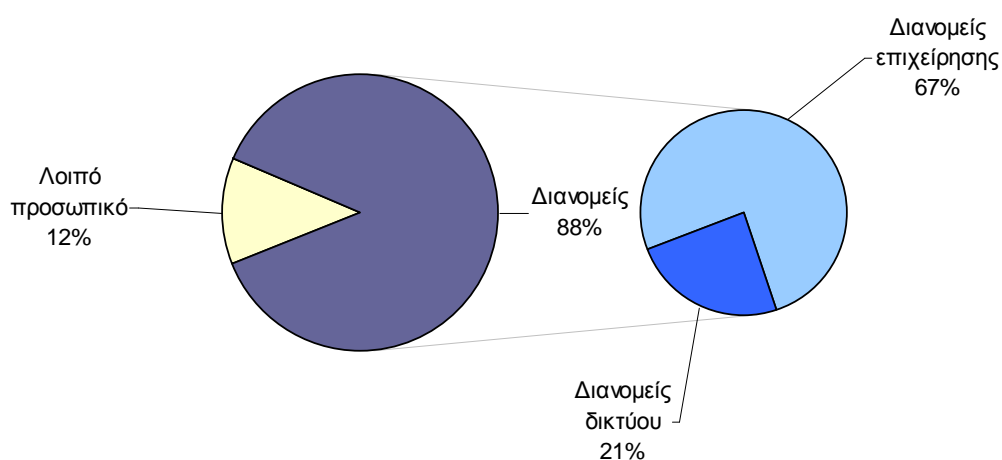
4.3.1.1.2 Ανθρώπινο Δυναμικό

Στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια εργάζονταν το 2007 186 άτομα, 23 λιγότερα από το 2006 (πτώση κατά 11%). Από αυτά, 61 απασχολούνται με καθεστώς πλήρους απασχόλησης (έναντι 68 το 2006, μείωση κατά 10% περίπου) και 125 με καθεστώς μερικής απασχόλησης (έναντι 141 το 2006, μείωση κατά 11% περίπου). Δεδομένου ότι το πλήθος των διακινούμενων αντικειμένων δε μεταβλήθηκε το 2007, συνάγουμε το συμπέρασμα ότι η

μείωση της απασχόλησης οφείλεται στην προσπάθεια των επιχειρήσεων να μειώσουν το κόστος λειτουργίας τους.

Το προσωπικό των επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια χωρίζεται σε δύο βασικές κατηγορίες: τους διανομείς και το λοιπό προσωπικό (κυρίως διοικητικοί υπάλληλοι, κ.α.). Από το σύνολο των 186 εργαζομένων, οι διανομείς είναι 163 (έναντι 184 το 2006, μείωση κατά 11,4%) και οι διοικητικοί υπάλληλοι 23 (έναντι 25 το 2006, μείωση κατά 8%).

Κατανομή απασχόλησης στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια ανά ειδικότητα (Επιχείρηση & Δίκτυο), 2007



Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας.

| Ανθρώπινο δυναμικό επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια | | | |
|--|---------------------------|-----------------|---------------------------|
| Πλήρης Απασχόληση | 61 32,8% | Διανομείς | 163 88,0% |
| Μερική Απασχόληση | 125 67,2% | Λοιπό Προσωπικό | 23 12,0% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 186 100% | ΣΥΝΟΛΟ | 186 100% |

Τα επιμέρους στοιχεία σχετικά με την κατανομή απασχόλησης ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Κατανομή απασχόλησης στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, 2007

| | Επιχείρηση | Δίκτυο | Σύνολο |
|--------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Ανώτατη | 3 2,1% | 0 0% | 3 1,6% |
| Μέση | 107 76,5% | 13 28,3% | 120 64,5% |
| Υποχρεωτική | 30 21,4% | 33 71,7% | 163 33,9% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 140 100% | 46 100% | 186 100% |

Σημειώνεται ότι σύμφωνα με τα στοιχεία που παρασχέθηκαν από τις επιχειρήσεις που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ, τα μέσα έσοδα ανά εργαζόμενο για τις επιχειρήσεις που λειτουργούν υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας το έτος 2007 διαμορφώνονται σε € 14 χιλ. περίπου, ενώ τα αντίστοιχα έσοδα για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς Γενικών Αδειών ανέρχεται σε € 28 χιλ. Το γεγονός αυτό οφείλεται στην διαφορετική φύση των υπηρεσιών που παρέχονται υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας.

4.3.1.1.3 Κτιριακή υποδομή

Από πλευράς κτιριακών υποδομών, οι υπό εξέταση επιχειρήσεις φαίνεται να χρειάζονται για τη στέγαση της λειτουργικής τους δραστηριότητας περίπου την ίδια επιφάνεια εγκαταστάσεων με τις επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας. Όπως φαίνεται από τον ακόλουθο πίνακα, η μέση επιφάνεια των υποδομών των ταχυδρομικών επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια είναι 42 τ.μ. ενώ, όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα της παρούσας μελέτης, οι επιχειρήσεις με Γενική Άδεια χρησιμοποιούν κατά μέσο όρο 50,8 τ.μ.

Ταχυδρομικά καταστήματα – Κέντρα Διαλογής – Αποθηκευτικοί χώροι

| 2007 | Πλήθος | Έκταση | Μέση επιφάνεια |
|------------------------------|------------|-------------------|----------------|
| Ταχυδρομικά Καταστήματα & ΚΔ | 49 | 4.870 τ.μ. | 99,4 τ.μ. |
| Αποθηκευτικοί χώροι | 161 | 3.950 τ.μ. | 24,53 τ.μ. |
| ΣΥΝΟΛΟ | 210 | 8.820 τ.μ. | 42 τ.μ. |

4.3.1.1.4 Μεταφορικά μέσα

Για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους και την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών τους, οι επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας διαθέτουν οργανωμένα δίκτυα. Όπως φαίνεται από τον πίνακα που ακολουθεί, τα περισσότερα από τα μεταφορικά μέσα που χρησιμοποιούνται ανήκουν στο Δίκτυο των επιχειρήσεων που κατέχουν Ειδική Άδεια.

Μεταφορικά μέσα ταχυδρομικών επιχειρήσεων και δικτύου

| Μεταφορικά μέσα ταχυδρομικών επιχειρήσεων και Δικτύου με Ειδική Άδεια 2007 | | | |
|---|--------------------|-----------------------------|--------------------|
| Αυτοκίνητα Παραγωγής | 87 52,41% | Ταχυδρομικής Επιχείρησης | 46 |
| Δίκυκλα | 69 41,57% | | Δικτύου |
| Λοιπά Οχήματα | 10 6,02% | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | 166 100% | ΣΥΝΟΛΟ | 166 100% |

4.3.2 Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

4.3.2.1. Προϊόντα που παρέχει ο ΦΠΚΥ

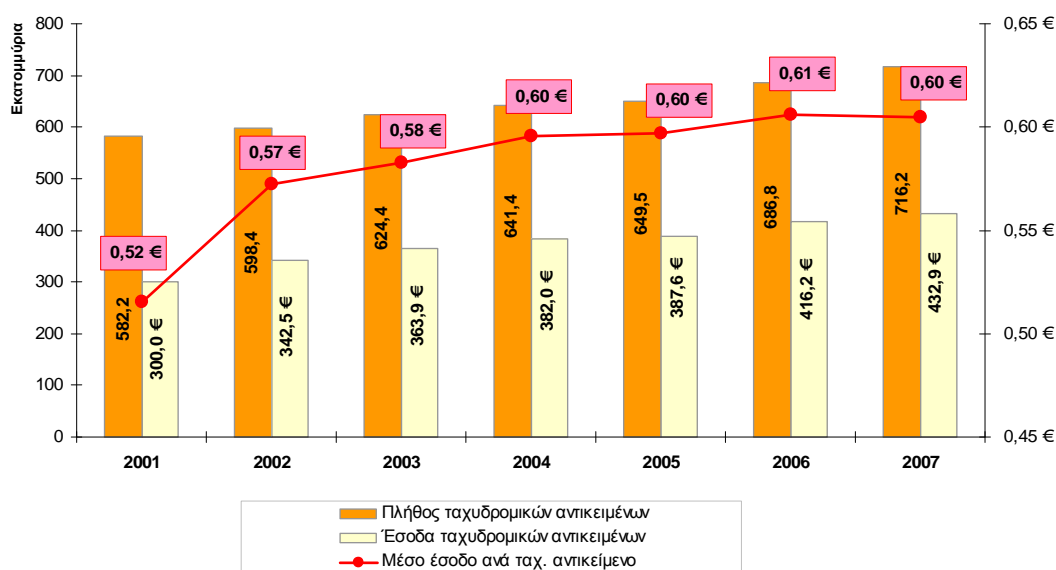
Τα προϊόντα που παρέχει ο ΦΠΚΥ στους χρήστες διακρίνονται σε προϊόντα επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού και εξωτερικού, δέματα, χρηματοοικονομικά και λοιπά προϊόντα.

- Επιστολικό Ταχυδρομείο Εσωτερικού: Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται όλα ανεξαιρέτως τα αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου προορισμού εσωτερικού (επιστολές, εφημερίδες και περιοδικά, κ.λπ.). Στο επιστολικό ταχυδρομείο εσωτερικού περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων οι παρακάτω υποκατηγορίες: επιστολές Α' και Β' προτεραιότητας, οι ομαδικές επιστολές με ή χωρίς διεύθυνση παραλήπτη, εφημερίδες / περιοδικά εκδοτών, συστημένη αλληλογραφία, κ.α.
- Επιστολικό Ταχυδρομείο Εξωτερικού: Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται όλα ανεξαιρέτως τα αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου προορισμού εξωτερικού. Μεταξύ άλλων εδώ περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υποκατηγορίες: ταχυδρομικά_αντικείμενα Α' και Β' προτεραιότητας, ειδική διαχείριση αντικειμένων (συστημένα, με απόδειξη παραλαβής, δηλωμένης αξίας, κ.λπ.), κ.α.
- Δέματα: Πρόκειται για αντικείμενα που στέλνονται με το ταχυδρομείο και έχουν ορισμένο βάρος και διαστάσεις. Τα δέματα δύνανται να αποσταλούν ως αντικείμενα δηλωμένης αξίας ή με αντικαταβολή. Στην κατηγορία αυτή οι υποκατηγορίες είναι οι ακόλουθες: δέματα εσωτερικού, δέματα διεθνή εξερχόμενα, δέματα διεθνή εισερχόμενα.
- Χρηματοοικονομικά προϊόντα: Τα προϊόντα αυτά δεν αποτελούν αντικείμενα της παρούσας μελέτης, αλλά για σκοπούς καταγραφής αναφέρουμε ότι πρόκειται για προϊόντα μεταφοράς κεφαλαίων στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό, ταχυπληρωμές (πληρωμές λογαριασμών πελατών του ΕΛΤΑ), πληρωμή συντάξεων, κ.α.
- Άλλα προϊόντα και υπηρεσίες: Φιλοτελισμός (ο ΕΛΤΑ έχει το αποκλειστικό δικαίωμα έκδοσης γραμματοσήμων) και πωλήσεις εμπορευμάτων.

4.3.2.2. Όγκος και έσοδα ΦΠΚΥ

Στο διάγραμμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων και των εσόδων από την παροχή Καθολικής Υπηρεσίας του ΦΠΚΥ για τα έτη 2001–2007, ενώ, παράλληλα, απεικονίζεται η διαχρονική εξέλιξη του μέσου εσόδου ανά ταχυδρομικό αντικείμενο για το ίδιο διάστημα.

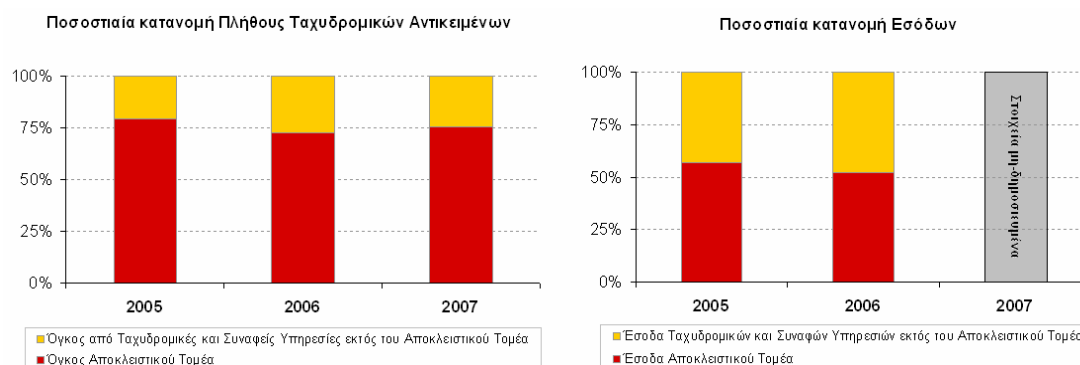
Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων από ΦΠΚΥ



Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από το ΦΠΚΥ, ποσοστό περίπου 75% του συνολικού όγκου από Ταχυδρομικές και Συναφείς Υπηρεσίες αφορά στον Αποκλειστικό τομέα (ήτοι διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους μέχρι 50 γραμμάρια).

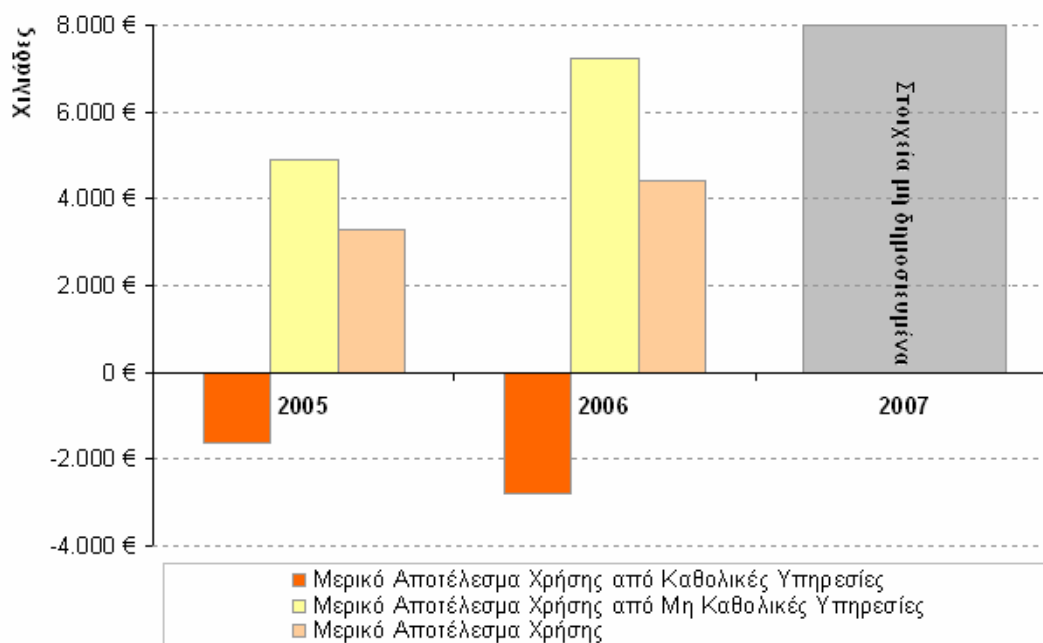
Ακολουθεί διαγραμματική απεικόνιση της σύνθεσης του διακινούμενου όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων του ΦΠΚΥ με διαχωρισμό στον όγκο που προέρχεται από τον Αποκλειστικό Τομέα. Τα στοιχεία όγκου έχουν παρασχεθεί απευθείας από το ΦΠΚΥ, ενώ τα στοιχεία εσόδων προέρχονται από τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις του. Για το λόγο αυτό δεν παρατίθενται τα στοιχεία εσόδων για το έτος 2007 καθώς δε δημοσιεύθηκε ο αντίστοιχος πίνακας στην οικονομική κατάσταση του έτους αυτού. Σύμφωνα με τα στοιχεία κατανομής πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων που έχουν διατεθεί στην ΕΕΤΤ, εκτιμούμε ότι η κατανομή των εσόδων και για το 2007 δε διαφέρει σημαντικά από τις προηγούμενες χρονιές.

Όγκος και έσοδα του ΦΠΚΥ από υπηρεσίες εντός και εκτός του αποκλειστικού τομέα, 2005 – 2007



Από δημοσιευμένα στοιχεία των ετών 2005-2006, όπου στις οικονομικές καταστάσεις του ΦΠΚΥ δημοσιευόταν το μερικό αποτέλεσμα χρήσης που αφορούσε ξεχωριστά στις καθολικές και τις μη-καθολικές υπηρεσίες, προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα. Όπως ισχύει και για το προηγούμενο διάγραμμα, και εδώ δε διατίθενται στοιχεία για το 2007 καθώς δεν έχουν δημοσιευθεί, αλλά εκτιμούμε ότι η τάση των επιμέρους μεγεθών δεν έχει μεταβληθεί σημαντικά.

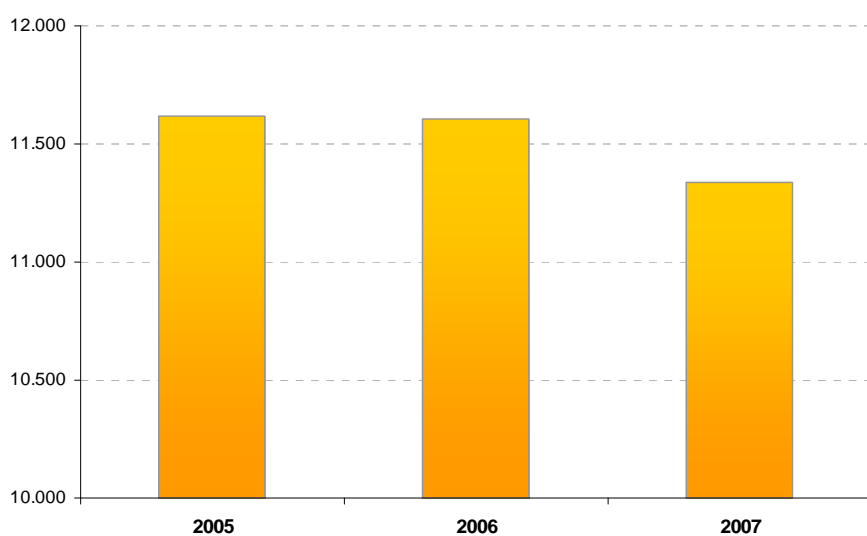
Μερικό Αποτέλεσμα Καθολικών – Μη-Καθολικών Υπηρεσιών ΦΠΚΥ



4.3.2.3 Ανθρώπινο Δυναμικό ΦΠΚΥ

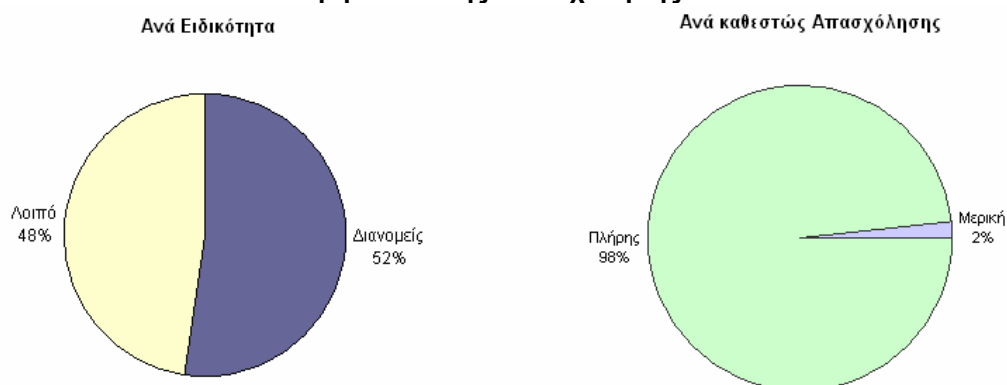
Στο ΦΠΚΥ κατά την 31/12/2007 απασχολούνταν 11.340 εργαζόμενοι. Το σύνολο του προσωπικού που απασχολείται στον ΦΠΚΥ παρουσιάζει μικρή μείωση κατά την τελευταία τριετία, όπως φαίνεται και από το διάγραμμα που ακολουθεί.

Αριθμός εργαζομένων στον ΦΠΚΥ, 2005 – 2007



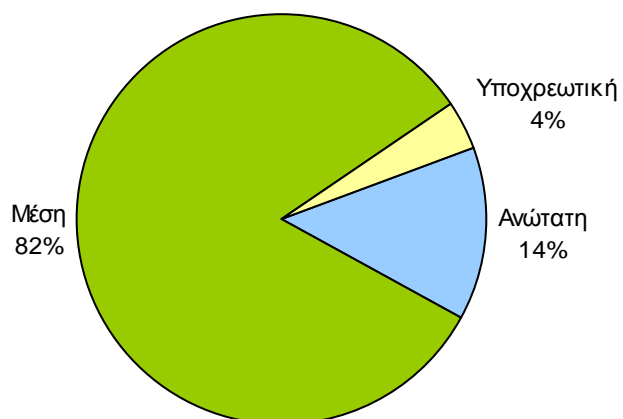
Από το προσωπικό του ΦΠΚΥ περισσότεροι από τους μισούς (περίπου 52%) απασχολούνται σε εργασίες σχετικές με τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων, ποσοστό 46% περίπου αφορά διοικητικό και λοιπό προσωπικό ενώ ποσοστό περίπου 2% αφορά προσωπικό μερικής απασχόλησης.

Κατανομή Συνολικής Απασχόλησης στο ΦΠΚΥ



Το προσωπικό που απασχολείται στο ΦΠΚΥ, απαρτίζεται κυρίως από αποφοίτους μέσης εκπαίδευσης (82%). Μικρότερο είναι το ποσοστό του προσωπικού με ανώτατη εκπαίδευση (14%) και μόλις 4% είναι απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Κατανομή Απασχόλησης στο ΦΠΚΥ ανά εκπαιδευτικό επίπεδο



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία σχετικά με θέματα που αφορούν τους Καταναλωτές – Χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχονται στην Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά.

5.1 Θέματα Καταναλωτών

Τα τελευταία χρόνια, ο ταχυδρομικός τομέας παρουσιάζει δυναμική ανάπτυξη και έντονο ανταγωνισμό. Το γεγονός αυτό οδηγεί στη δημιουργία ολοένα και πιο εξελιγμένων, ευέλικτων και ελκυστικών υπηρεσιών προς όφελος του Καταναλωτή

Η συμβολή της ΕΕΤΤ στην ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς, ήταν και είναι καθοριστική διαμορφώνοντας ένα ρυθμιστικό περιβάλλον, σύμφωνο με τις αρχές του ανταγωνισμού. Ένας από τους τομείς που αφορά το ρυθμιστικό και εποπτικό έργο της ΕΕΤΤ στον Κλάδο Ταχυδρομικών Υπηρεσιών είναι η διαπίστωση περιπτώσεων πλημμέλειας στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και άσκησης παράνομης δραστηριότητας, τόσο από επιχειρήσεις που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ (κάτοχοι Γενικής ή Ειδικής Άδειας) όσο και από λοιπές (μη εγγεγραμμένες στο Μητρώο) επιχειρήσεις. Η διερεύνηση ύπαρξης τέτοιων περιπτώσεων γίνεται μέσω των τακτικών και έκτακτων ελέγχων που διενεργεί η ΕΕΤΤ κατά τους οποίους η Αρχή διαπιστώνει τυχόν παραβάσεις και προβαίνει στις προβλεπόμενες από το Νόμο κυρώσεις. Η προάσπιση των δικαιωμάτων των Καταναλωτών τόσο μέσω της διερεύνησης των καταγγελιών και της συμβολής στην επίλυσή τους, όσο και μέσω της διαρκούς ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των Καταναλωτών είναι ο άλλος τομέας που αφορά το ρυθμιστικό και εποπτικό έργο της ΕΕΤΤ.

Για την πληρέστερη ενημέρωση των Καταναλωτών πάνω σε θέματα ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ αναπτύσσει έντονη δραστηριότητα:

- Εκδίδει ενημερωτικά έντυπα για ζητήματα του άμεσου ενδιαφέροντος των καταναλωτών (π.χ. τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, την παρουσίαση νέων υπηρεσιών, τις διευκολύνσεις και τις δυνατότητες επιλογών που έχουν στη διάθεσή τους, οδηγίες και συμβουλές κλπ).
- Διοργανώνει Ημερίδες, Συνέδρια και Σεμινάρια.
- Πραγματοποιεί τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές ενημερωτικές εκστρατείες.
- Εμπλουτίζει διαρκώς το δικτυακό της τόπο με πληροφορίες για το έργο της και απλουστευμένες απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις που θέτουν οι καταναλωτές.
- Εκδίδει Δελτία Τύπου και Ανακοινώσεις προκειμένου να πληροφορήσει τους καταναλωτές για τη δράση της και για τις εξελίξεις στους τομείς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

5.1.1 Αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σε θέματα Καταναλωτών

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι αρμόδια για:

- Την αδειοδότηση των επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Την τήρηση του Μητρώου Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων κατόχων Γενικών και Ειδικών Αδειών.

- Τον έλεγχο της τήρησης των κανόνων ανταγωνισμού και τη συμμόρφωση των Παρόχων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών προς τους όρους αδειοδότησής τους.
- Τον έλεγχο της ποιότητας παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ),.
- Τη διασφάλιση της τήρησης των όρων της σύμβασης μεταξύ του Καταναλωτή και μιας Ταχυδρομικής Επιχείρησης, όπως αυτοί αναφέρονται στο Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής (voucher) του ταχυδρομικού αντικειμένου.
- Την παροχή πληροφοριών προς τους Καταναλωτές για τις εξελίξεις στο χώρο των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και τα δικαιώματά τους.
- Την εξέταση παραπόνων χρηστών που αφορούν Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, και την εισήγηση για τη λήψη μέτρων ή / και επιβολής κυρώσεων.

Αντίθετα, η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια για την εξέταση προβλημάτων που αφορούν στην πληρωμή και απόδοση χρημάτων στον αποστολέα σε περιπτώσεις αποστολών επί αντικαταβολή, και την εξέταση προβλημάτων που αφορούν υπηρεσίες που δεν είναι ταχυδρομικές αλλά παρέχονται και από ταχυδρομικές επιχειρήσεις (ΦΠΚΥ ή άλλους) (π.χ. χρηματοοικονομικές υπηρεσίες).

5.1.2 Πρόσφατες Ενέργειες της ΕΕΤΤ με γνώμονα τον Καταναλωτή

Ενημερωτική Εκστρατεία για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε το 2007 κύκλο ενημερωτικών σεμιναρίων στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και την Πάτρα. Στόχος ήταν να ενημερωθούν αφενός οι καταναλωτές για τα δικαιώματά τους και αφετέρου η ταχυδρομική αγορά για την ορθή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου. Επίσης, παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα του ελεγκτικού έργου της ΕΕΤΤ και δόθηκε στους συμμετέχοντες η ευκαιρία να ανταλλάξουν απόψεις για τις εξελίξεις στην αγορά.

Στις εκδηλώσεις συμμετείχαν καταναλωτικές οργανώσεις από τη Βόρεια και τη Δυτική Ελλάδα καθώς και από την Αθήνα, εκπρόσωποι ταχυδρομικών επιχειρήσεων, επιμελητηρίων, Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών και άλλων φορέων.

Μέτρα Προστασίας των Καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το 2007, η ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικών καταγγελιών από κατοίκους, διενήργησε αυτοψίες σε οικισμούς του Νομού Αττικής οι οποίοι εξαιρούνται από την καθημερινή διανομή και την κατ' οίκον επίδοση από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) και στους οποίους η διανομή πραγματοποιείται μέσω γραμματοθυρίδων.

Επίσης, η ΕΕΤΤ διενήργησε ελέγχους σε ταχυδρομικά γραφεία του ΕΛΤΑ στο Νομό Αττικής, προκειμένου να διαπιστώσει εάν είχαν αναρτηθεί οι προβλεπόμενες στο ΧΥΚ του ΕΛΤΑ πληροφορίες. Μετά από σχετική επισήμανση της ΕΕΤΤ, ο ΕΛΤΑ ενημέρωσε όλες τις Περιφερειακές Διευθύνσεις του, για την υποχρέωση ανάρτησης πληροφοριών της Καθολικής Υπηρεσίας (π.χ. του τιμοκαταλόγου) στους πίνακες ανακοινώσεων όλων των ταχυδρομικών γραφείων.

Τα πορίσματα των αυτοψιών και των επιτόπιων ελέγχων αξιοποιούνται από την ΕΕΤΤ για την βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών αλλά και την αναμόρφωση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου προς όφελος των καταναλωτών.

Τέλος, αναφορικά με τις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών, η ΕΕΤΤ εξέτασε τις ατομικές συμβάσεις τους και διαπίστωσε ότι, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, δεν αναφερόταν το ελάχιστο ποσό αποζημίωσης για απώλεια ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων και ο χρόνος αξίωσής της. Η ΕΕΤΤ, για τη διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών, απηύθυνε συστάσεις στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, ώστε να προβούν στις απαραίτητες τροποποιήσεις.

Επίλυση Διαφορών μεταξύ Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων και Καταναλωτών

Βασικός ρόλος της ΕΕΤΤ είναι να διασφαλίζει ότι κατά την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών εφαρμόζονται απόλυτα οι όροι της σύμβασης μεταξύ του καταναλωτή και της ταχυδρομικής εταιρείας, όπως περιγράφονται στο Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής (voucher), του ταχυδρομικού αντικειμένου αλλά και στους όρους του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή κάθε ταχυδρομικής εταιρείας, συμπεριλαμβανομένου και του ΕΛ.ΤΑ.

5.2 Στατιστικά Στοιχεία καταγεγραμμένων προβλημάτων Καταναλωτών

Το 2007 η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε τηλεφωνική δημοσκόπηση σε 1.720 νοικοκυριά της χώρας, από την οποία προέκυψαν σημαντικά στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση των ταχυδρομικών υπηρεσιών στη χώρα μας.

5.2.1 Στοιχεία που αφορούν το ΦΠΚΥ

Από το σύνολο των νοικοκυριών που έλαβαν μέρος στην έρευνα, ποσοστό 65% των καταναλωτών δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν παραδοσιακά τις υπηρεσίες του ΕΛ.ΤΑ. για προσωπική χρήση, η οποία αφορά κυρίως την αποστολή / παραλαβή απλής αλληλογραφίας, την υπηρεσία συστημένων και παραλαβή λογαριασμών ΔΕΚΟ, τραπεζών κλπ.

Ποσοστό 22% του δείγματος νοικοκυριών που συμμετείχε στην έρευνα, σε σχετική ερώτηση απάντησε ότι έχει αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα με τον ΕΛ.ΤΑ. Τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές κατά την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών εκ μέρους του ΕΛ.ΤΑ. συνοψίζονται στον ακόλουθο Πίνακα.

Συνήθη προβλήματα Καταναλωτών με τον ΕΛ.ΤΑ

| Τύπος προβλήματος | Ποσοστό |
|--|----------------|
| Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων | 29% |
| Καθυστέρηση στην επίδοση απλών λογαριασμών | 17% |
| Καθυστέρηση στην επίδοση απλής αλληλογραφίας | 13% |
| Καθυστέρηση στην επίδοση δεμάτων | 12% |

5.2.2 Στοιχεία που αφορούν τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών

Στα πλαίσια της ανωτέρω έρευνας το 56% των ερωτηθέντων δήλωσαν χρήστες των υπηρεσιών ταχυμεταφορών κυρίως για αποστολή εγγράφων και μικροδεμάτων εντός πόλης αυθημερόν, και εσωτερικού την επόμενη ημέρα. Οι υπηρεσίες ταχυμεταφορών γενικά προτιμώνται από πολίτες μεσαίας εισοδηματικής κατηγορίας, ιδιωτικούς και δημόσιους υπαλλήλους, καθώς και απόφοιτους ΑΕΙ/ΤΕΙ.

Ποσοστό 14% των ερωτηθέντων που δήλωσαν χρήστες των υπηρεσιών ταχυμεταφορών, απάντησαν ότι έχουν αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα με τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών. Τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι καταναλωτές αυτοί, συνοψίζονται στον ακόλουθο Πίνακα.

Συνήθη προβλήματα Καταναλωτών με τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών

| Τύπος προβλήματος | Ποσοστό |
|--|----------------|
| Καθυστέρηση στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων | 61% |
| Υψηλή τιμολόγηση | 25% |
| Μη εξυπηρετικές διαδικασίες επίδοσης επιστολών / δεμάτων | 16% |
| Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων (εγγράφων και δεμάτων) | 12% |

5.3 Στατιστικά Στοιχεία Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ το 2007 διερεύνησε πλήρως 166 καταγγελίες καταναλωτών κι επιχειρήσεων για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών τόσο από τον ΕΛΤΑ όσο και από εταιρείες ταχυμεταφορών (σε αναλογία περίπου 50% - 50%).

Από τη σχετική έρευνα που πραγματοποιήθηκε για την παρούσα Μελέτη, προκύπτει ότι κατά το 2007 από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, κατεγράφησαν 5.197 περιπτώσεις κατά τις οποίες προέκυψε κάποιο πρόβλημα με Καταναλωτές. Το γεγονός αυτό καταδεικνύει ότι οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών –κατόπιν και των σχετικών υποδείξεων της ΕΕΤΤ- έχουν αναπτύξει αποτελεσματικές διαδικασίες αντιμετώπισης των προβλημάτων που ανακύπτουν με τους Καταναλωτές. Το ποσό των συνολικών αποζημιώσεων που έδωσαν οι εταιρείες ταχυμεταφορών για την επίλυση των προβλημάτων που ανέκυψαν από πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στους πελάτες τους (μεμονωμένους και εταιρικούς χρήστες) άγγιξε το €1,1 εκατ. περίπου, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξεως του 5% σε σύγκριση με το 2006. Σημειώνεται ότι το 97% των περιπτώσεων επιλύθηκε με φιλικό διακανονισμό, ενώ σε πολύ μικρό ποσοστό χρειάστηκε να γίνει διακανονισμός μέσω ΕΕΤΤ ή και τελικά με προσφυγή στα αρμόδια Δικαστήρια της χώρας. Ο ΦΠΚΥ ωστόσο δεν έχει δημοσιεύσει τέτοιου είδους στοιχεία για τη χρήση 2007.

Αναλυτικά τα στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ για τα έτη 2005-2007, παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί.

Στατιστικά Στοιχεία Προβλημάτων Καταναλωτών με τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών

| | 2005 | | 2006 | | 2007 | |
|--------------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|
| | Πλήθος περιπτώσεων | Ποσό αποζημίωσης | Πλήθος περιπτώσεων | Ποσό αποζημίωσης | Πλήθος περιπτώσεων | Ποσό αποζημίωσης |
| Είδος προβλήματος | | | | | | |
| Απώλεια | 2.953 | 521.820 | 3.325 | 778.802 | 2.421 | 827.149 |
| Ζημιά | 965 | 106.792 | 862 | 174.156 | 1.002 | 169.851 |
| Καθυστέρηση | 1.740 | 70.073 | 1.446 | 98.712 | 1.774 | 101.938 |
| ΣΥΝΟΛΟ | 5.658 | 698.685 | 5.633 | 1.051.669 | 5.197 | 1.098.939 |
| Τρόπος Επίλυσης | | | | | | |
| Φιλικός Διακανονισμός | 5.098 | 680.518 | 5.499 | 993.401 | 5.045 | 1.073.915 |
| Επίλυση μέσω ΕΕΔ | 87 | 9.699 | 131 | 28.027 | 141 | 16.577 |
| Διακανονισμός μέσω ΕΕΤΤ | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 | 2.012 |
| Δικαστική επίλυση | 58 | 5.806 | 1 | 23.362 | 1 | 5.715 |
| ΣΥΝΟΛΟ | 5.244 | 696.024 | 5.631 | 1.044.790 | 5.197 | 1.098.219 |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Ευρετήριο Πινάκων και Διαγραμμάτων

| | |
|---|----|
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΓΟΡΑΣ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ | |
| Επιλεγμένοι Δείκτες Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς έτους 2006 (ΦΠΚΥ) | 20 |
| Δείκτες Υποκατάστασης Ταχυδρομικής Υπηρεσίας έτους 2006..... | 21 |
| Όγκος Ταχυδρομικών Αντικειμένων επιστολικού ταχυδρομείου ανά κάτοικο στις χώρες της ΕΕ..... | 22 |
| Μερίδια αγοράς αντικειμένων ταχυμεταφοράς προορισμού εξωτερικού στην Ευρωπαϊκή Αγορά | 24 |
| Ταχυδρομικές και Συναφείς Υπηρεσίες | 26 |
| Αντικείμενα ΦΠΚΥ ανά κάτοικο..... | 29 |
| Αντικείμενα Ταχυμεταφορών ανά κάτοικο | 29 |
| Γεωγραφική κατανομή αντικειμένων εσωτερικού ΦΠΚΥ ανά κάτοικο | 30 |
| Γεωγραφική κατανομή αντικειμένων εσωτερικού Ταχυμεταφορών ανά κάτοικο..... | 30 |
| Μερίδια Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου (Πλήθος - Έσοδα), 2007 | 31 |
| Μερίδια αγοράς των κυριότερων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών (Όγκος)..... | 32 |
| Μερίδια αγοράς των κυριότερων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών (Έσοδα)..... | 32 |
| Μερίδια αγοράς μεγαλύτερων επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών (Πλήθος – Έσοδα 2007)..... | 33 |
| Μερίδια αγοράς Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας (Πλήθος – Έσοδα 2007) | 33 |
| Επιχειρησιακοί πελάτες του Τομέα Ταχυμεταφορών, 2007 | 35 |
| Κατανομή παραγόντων κόστους επιχειρήσεων ταχυμεταφορών, 2007 | 37 |
| Κατανομή παραγόντων κόστους επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια | 38 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΥΡΙΩΝ ΠΟΣΟΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ | |
| Πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ταχυδρομικού Κλάδου | 46 |
| Ετήσια μεταβολή πλήθους αντικειμένων Ταχυδρομικού Κλάδου | 47 |
| Έσοδα Ταχυδρομικού Κλάδου | 47 |
| Ετήσια μεταβολή εσόδων Ταχυδρομικού Κλάδου, 2001 – 2007..... | 48 |
| Συμμετοχή επιμέρους Τομέων στον Ταχυδρομικό Κλάδο (έσοδα)..... | 49 |
| Κατανομή Αγοράς Επιστολικού Ταχυδρομείου..... | 49 |
| Κατανομή Αγοράς Δεμάτων | 50 |
| Σύνολο απασχολούμενου προσωπικού στον Ταχυδρομικό Κλάδο (Επιχείρηση & Δίκτυο) | 50 |
| Σύνολο απασχολούμενου προσωπικού στους Τομείς του Ταχυδρομικού Κλάδου (Επιχείρηση & Δίκτυο) | 51 |
| Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού ανά εκπαιδευτικό επίπεδο (Επιχείρηση & Δίκτυο)..... | 52 |
| Κατανομή Πλήρους και Μερικής Απασχόλησης στον Ταχυδρομικό Κλάδο..... | 52 |
| Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών..... | 53 |
| Μέσο Έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο Ταχυμεταφορών | 54 |
| Μέσο Έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο Ταχυμεταφορών ανάλογα με προέλευση – προορισμό | 54 |
| Διακινούμενος Όγκος ανά παρεχόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, 2007 | 55 |
| Έσοδα ανά παρεχόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, 2007..... | 55 |
| Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών, 2007 | 56 |
| Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού και εξωτερικού, όγκος – έσοδα, 2007 | 57 |
| Κατανομή διακινούμενων αντικειμένων Τομέα Ταχυμεταφορών σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2007..... | 58 |
| Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης..... | 59 |
| Κατανομή διακινούμενων αντικειμένων εσωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2000 – 2007..... | 60 |
| Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών προέλευσης εξωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2007..... | 60 |
| Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών προορισμού εξωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης | 61 |
| Κατανομή ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κλιμάκιο βάρους, 2007..... | 61 |
| Διακίνηση ταχ. αντικειμένων εσωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης, 2007 | 62 |
| Κατανομή ταχ. αντικειμένων εσωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης | 63 |
| Αντικείμενα Ταχυμεταφορών εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης / προορισμού..... | 63 |
| Διακίνηση αντικειμένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προορισμού, 2005 – 2007 | 64 |
| Διακίνηση αντικειμένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης, 2005-2007 | 65 |
| Αριθμός αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, 2005 – 2007 | 65 |
| Γεωγραφική κατανομή πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων και αδειοδοτημένων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών .. | 66 |
| Συνολική Απασχόληση στον Τομέα Ταχυμεταφορών | 67 |
| Ετήσια μεταβολή συνολικής Απασχόλησης στον Τομέα Ταχυμεταφορών | 67 |
| Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανά ειδικότητα (Επιχείρηση & Δίκτυο), 2007..... | 68 |
| Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανά ειδικότητα, 2007 | 68 |
| Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, 2007..... | 68 |
| Καταστήματα ταχυμεταφορών – κέντρα διαλογής – αποθηκευτικοί χώροι..... | 69 |
| Συνολική επιφάνεια καταστημάτων– κέντρων διαλογής – αποθηκευτικών χώρων..... | 69 |

| | |
|---|----|
| Μέση επιφάνεια καταστημάτων – κέντρων διαλογής – αποθηκευτικών χώρων | 69 |
| Μεταφορικά μέσα επιχειρήσεων ταχυμεταφορών και Δικτύου | 70 |
| Τεχνολογική Υποδομή που διαθέτουν οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών | 70 |
| Καθολική Υπηρεσία (Αποκλειστικός και Ελεύθερος Τομέας) | 72 |
| Πλήθος και Έσοδα Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας | 73 |
| Παρεχόμενες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας | 74 |
| Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων ανά παρεχόμενη υπηρεσία υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, 2007 | 75 |
| Όγκος και Έσοδα παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, 2007 | 75 |
| Κατανομή απασχόλησης στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια ανά ειδικότητα (Επιχείρηση & Δίκτυο), 2007 | 76 |
| Ανθρώπινο δυναμικό επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια | 76 |
| Κατανομή απασχόλησης στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, 2007 | 77 |
| Ταχυδρομικά καταστήματα – Κέντρα Διαλογής – Αποθηκευτικοί χώροι..... | 77 |
| Μεταφορικά μέσα ταχυδρομικών επιχειρήσεων και δικτύου | 78 |
| Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων από ΦΠΚΥ | 80 |
| Όγκος και έσοδα του ΦΠΚΥ από υπηρεσίες εντός και εκτός του αποκλειστικού τομέα, 2005 – 2007 | 80 |
| Μερικό Αποτέλεσμα Καθολικών – Μη-Καθολικών Υπηρεσιών ΦΠΚΥ | 81 |
| Αριθμός εργαζομένων στον ΦΠΚΥ, 2005 – 2007 | 82 |
| Κατανομή Συνολικής Απασχόλησης στο ΦΠΚΥ | 82 |
| Κατανομή Απασχόλησης στο ΦΠΚΥ ανά εκπαιδευτικό επίπεδο..... | 83 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ | |
| Συνήθη προβλήματα Καταναλωτών με τον ΕΛΤΑ | 89 |
| Συνήθη προβλήματα Καταναλωτών με τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών | 90 |
| Στατιστικά Στοιχεία Προβλημάτων Καταναλωτών με τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών..... | 91 |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Ερωτηματολόγια έτους 2007

- A) Για επιχειρήσεις που παρέχουν ταχ. υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας
- B) Για επιχειρήσεις που παρέχουν ταχ. υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποσοτικά Δεδομένα
(Χρήση από 1/1/2007 έως 31/12/2007)

| | |
|---|--|
| Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας | |
| Κατηγορία Γενικής Άδειας | |

| | | |
|---|-------------------------|--|
| Υπεύθυνος παραλαβής ερωτηματολογίων και αποστολής απαντήσεων σε παρόμοιας μορφής ερωτηματολόγια της ΕΕΤΤ. | Όνοματεπώνυμο: | |
| | Θέση στην εταιρεία: | |
| | Διεύθυνση επικοινωνίας: | |
| | Τηλέφωνο επικοινωνίας: | |
| | Fax: | |
| | E-mail: | |
| Άτομο επικοινωνίας για τα ερωτηματολόγια (να αναφερθεί εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής/αποστολής που συμπληρώσατε ανωτέρω). | Όνοματεπώνυμο: | |
| | Θέση στην εταιρεία: | |
| | Διεύθυνση επικοινωνίας: | |
| | Τηλέφωνο επικοινωνίας: | |
| | Fax: | |
| | E-mail: | |

| Πίνακας 1 | ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της). | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|------------|---|--------------------|------------|
| 1.1 | <i>Ταχυμεταφορές :</i> | 0 | 0 € |
| 1.1.1 | - Ταχυμεταφορές ταχ. αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εσωτερικού | | |
| 1.1.2 | - Ταχυμεταφορές ταχ. αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εξωτερικού | | |
| 1.1.3 | - Ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού (έως 20 κιλά) | | |
| 1.1.4 | - Ταχυμεταφορές δεμάτων εξωτερικού (έως 20 κιλά) | | |
| 1.2 | <i>Διαφημιστικά αντικ. χωρίς διεύθυνση και ονοματεπώνυμο παραλήπτη, εντός φακέλου ή παρόμοιας συσκευασίας</i> | | |
| 1.3 | <i>Προετοιμασία Ταχυδρομικών Αντικειμένων</i> | | |
| 1.4 | <i>Ανταλλαγή εγγράφων</i> | | |
| 1.5 | <i>Άλλες υπηρεσίες (προσδιορίστε τις υπηρεσίες στο κενό κελί που ακολουθεί)</i> | | |
| | | | |
| | Σύνολο | 0 | 0 € |

| Πίνακας 2 | Ταχυμεταφορές Ταχυδρομικών Αντικειμένων | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|-----------------|---|--------------------|--------------|
| Προσοχή: | Τα ποσά του Πίνακα 2 προέρχονται από την ανάλυση των Πινάκων 3 & 4 | | |
| 2.1 | <i>Αυτόνομη Διακίνηση Εσωτερικού</i> | 0 | 0 € |
| 2.2 | <i>Συνδυασμένη Διακίνηση Εσωτερικού</i> | 0 | 0 € |
| 2.3 | <i>Αυτόνομη Διακίνηση Εισερχομένων Εξωτερικού</i> | 0 | 0 € |
| 2.4 | <i>Συνδυασμένη Διακίνηση Εισερχομένων Εξωτερικού</i> | 0 | 0 € |
| 2.5 | <i>Αυτόνομη Διακίνηση Εξερχόμενων Εξωτερικού</i> | 0 | 0 € |
| 2.6 | <i>Συνδυασμένη Διακίνηση Εξερχόμενων Εξωτερικού</i> | 0 | 0 € |
| | Σύνολο | 0 | 0 € |
| | Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | ΣΩΣΤΟ | ΣΩΣΤΟ |

| Πίνακας 3 | ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους. | Αυθημερόν | Σε 1 Ημέρα | Σε Περισσότερες Ημέρες |
|-----------------|--|-----------|------------|------------------------|
| Προσοχή: | Συμπληρώνεται το ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικ. Το άθροισμα μεταφέρεται στον Πίνακα 2 | | | |
| 3.1 | ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό - Επίδοση στο Εσωτερικό | 0 | 0 | 0 |
| 3.1.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 3.1.2 | Δέματα | | | |
| 3.2 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό - Για επίδοση στο Εσωτερικό | 0 | 0 | 0 |
| 3.2.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 3.2.2 | Δέματα | | | |
| 3.3 | ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό | 0 | 0 | 0 |
| 3.3.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 3.3.2 | Δέματα | | | |
| 3.4 | ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό | 0 | 0 | 0 |
| 3.4.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 3.4.2 | Δέματα | | | |
| 3.5 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό | 0 | 0 | 0 |
| 3.5.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 3.5.2 | Δέματα | | | |
| 3.6 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό | 0 | 0 | 0 |
| 3.6.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 3.6.2 | Δέματα | | | |
| | Σύνολο | 0 | 0 | 0 |
| | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | 0 | 0 | 0 |
| | Δέματα | 0 | 0 | 0 |

| Πίνακας 4 | ΕΣΟΔΑ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους. | Αυθημερόν | Σε 1 Ημέρα | Σε Περισσότερες Ημέρες |
|-----------------|---|-----------|------------|------------------------|
| Προσοχή: | Συμπληρώνονται τα ΕΣΟΔΑ Ταχ. Αντικ. Το άθροισμα μεταφέρεται στον Πίνακα 2 | | | |
| 4.1 | ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό - Επίδοση στο Εσωτερικό | 0 € | 0 € | 0 € |
| 4.1.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 4.1.2 | Δέματα | | | |
| 4.2 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό - Για επίδοση στο Εσωτερικό | 0 € | 0 € | 0 € |
| 4.2.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 4.2.2 | Δέματα | | | |
| 4.3 | ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό | 0 € | 0 € | 0 € |
| 4.3.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 4.3.2 | Δέματα | | | |
| 4.4 | ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό | 0 € | 0 € | 0 € |
| 4.4.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 4.4.2 | Δέματα | | | |
| 4.5 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό | 0 € | 0 € | 0 € |
| 4.5.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 4.5.2 | Δέματα | | | |
| 4.6 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό | 0 € | 0 € | 0 € |
| 4.6.1 | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | | | |
| 4.6.2 | Δέματα | | | |
| | Σύνολο | 0 € | 0 € | 0 € |
| | Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων) | 0 € | 0 € | 0 € |
| | Δέματα | 0 € | 0 € | 0 € |

| | | |
|--------------------------------------|---|--------------------------|
| Πίνακας 5 | ΠΛΗΘΟΣ προσπαθειών επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων από την Ταχ. Επιχείρηση & το Δίκτυό της | Πλήθος ταχ. αντικειμένων |
| Προσοχή: | Το άθροισμα του Πίνακα 5 πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα 1.1 | |
| 5.1 | Παράδοση ταχ. αντικειμένων με την 1η προσπάθεια | |
| 5.2 | Παράδοση ταχ. αντικειμένων μετά από 2 ή περισσότερες προσπάθειες | |
| 5.3 | Παράδοση ταχ. αντικειμένων κατόπιν ενημέρωσης του παραλήπτη για παραλαβή από τα γραφεία της επιχείρησης | |
| Σύνολο | | 0 |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ |

| | | |
|--|---|--------------------------|
| Πίνακας 6 | ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων Ταχυμεταφορών (εσωτερικού & εξωτερικού), ανά κλιμάκιο βάρους, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα ή από τα σημεία εισόδου στη χώρα) | Πλήθος ταχ. αντικειμένων |
| Προσοχή: | Συμπληρώνεται το ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικ. Το άθροισμα πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα του Πίνακα 3 | |
| 6.1 | Έγγραφα έως 2kg | |
| 6.2 | Μικροδέματα έως 2kg | |
| 6.3 | Δέματα από 2kg έως 20kg | |
| Σύνολο | | 0 |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος με Πίνακα 1 | | ΣΩΣΤΟ |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος με Πίνακα 3 | | ΣΩΣΤΟ |

| | | | |
|--------------------------------------|--|---|-----------------------|
| Πίνακας 7 | ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων που παραλήφθηκαν ανά Περιφέρεια ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα) | Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβανομένων δεμάτων) | |
| Προσοχή: | Το άθροισμα "Προς ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ" πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα των 2.1 και 2.2 Το άθροισμα "Προς ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ" πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα των 2.5 και 2.6 | | |
| | Από (Περιφέρεια): | Προς ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ | Προς ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ |
| 7.1 | Ανατ. Μακεδονία & Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης, Δράμας, Καβάλας) | | |
| 7.2 | Κεντρική Μακεδονία (Νομοί: Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας) | | |
| 7.3 | Δυτική Μακεδονία (Νομοί: Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών) | | |
| 7.4 | Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας) | | |
| 7.5 | Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας) | | |
| 7.6 | Ιόνια Νησιά (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου) | | |
| 7.7 | Δυτική Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Αχαΐας, Ηλείας) | | |
| 7.8 | Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας) | | |
| 7.9 | Αττική (Νομός: Αττικής) | | |
| 7.10 | Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας) | | |
| 7.11 | Βόρειο Αιγαίο (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου) | | |
| 7.12 | Νότιο Αιγαίο (Νομοί: Κυκλάδων, Δωδεκανήσου) | | |
| 7.13 | Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου) | | |
| Σύνολο | | 0 | 0 |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ | ΣΩΣΤΟ |

| | | |
|-----------|--|--|
| Πίνακας 8 | ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων προορισμού ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ, που παραλήφθηκαν στο εσωτερικό προς επίδοση στο εξωτερικό ανά Ζώνη εξωτερικού, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα) | Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβ. δεμάτων) |
| Προσοχή: | Το άθροισμα πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα των 2.5 και 2.6 | |
| | Από Εσωτερικό ΠΡΟΣ (Ζώνη Προορισμού): | |
| 8.1 | Ευρωπ. Ένωση (27 χώρες) | |
| 8.2 | Λοιπή Ευρώπη | |
| 8.3 | ΗΠΑ - Καναδάς | |
| 8.4 | Λοιπή Αμερική | |
| 8.5 | Ασία | |
| 8.6 | Αφρική | |
| 8.7 | Ωκεανία | |
| | Σύνολο | 0 |
| | Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | ΣΩΣΤΟ |

| | | |
|-----------|--|---|
| Πίνακας 9 | ΟΓΚΟΣ ταχ. αντικειμένων ανά ζώνη προέλευσης ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ, προς επίδοση στο εσωτερικό, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν τα ταχ. αντικείμενα στα σημεία εισόδου της χώρας) | Πλήθος ταχ. αντικ. παραληφθέντων στα σημεία εισόδου της χώρας (περιλαμβ. δεμάτων) |
| Προσοχή: | Το άθροισμα πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα των 2.3 και 2.4 | |
| | Από (Ζώνη Προέλευσης) ΠΡΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ: | |
| 9.1 | Ευρωπ. Ένωση (27 χώρες) | |
| 9.2 | Λοιπή Ευρώπη | |
| 9.3 | ΗΠΑ - Καναδάς | |
| 9.4 | Λοιπή Αμερική | |
| 9.5 | Ασία | |
| 9.6 | Αφρική | |
| 9.7 | Ωκεανία. | |
| | Σύνολο | 0 |
| | Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | ΣΩΣΤΟ |

| | | | | | | | |
|------------|---|-----------|------|-------|-----------------|------|-------|
| Πίνακας 10 | Απασχολούμενο προσωπικό, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της, στις 31/12/2007. (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχόν άλλες εργασίες της επιχείρησης). | Διανομείς | | | Λοιπό Προσωπικό | | |
| 10.1 | Απασχολούμενο Προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ | Ανωτ. | Μέση | Υποχρ | Ανωτ. | Μέση | Υποχρ |
| 10.1.1 | Ταχ. επιχείρησης | | | | | | |
| 10.1.2 | Υπολ. Δικτύου | | | | | | |
| 10.2 | Απασχολούμενο Προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ | Ανωτ. | Μέση | Υποχ. | Ανωτ. | Μέση | Υποχ. |
| 10.2.1 | Ταχ. επιχείρησης | | | | | | |
| 10.2.2 | Υπολ. Δικτύου | | | | | | |
| | Σύνολο | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|------------|--|------------------|---------------|-------------------|---------------|
| Πίνακας 11 | Κτιριακή υποδομή, ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της, στις 31/12/2007 | Ταχ. επιχείρησης | | Υπόλοιπου Δικτύου | |
| | | πλήθος | έκταση (τ.μ.) | πλήθος | έκταση (τ.μ.) |
| 11.1 | Καταστήματα Ταχυμεταφορών ΜΑΖΙ με Κέντρα Διαλογής | | | | |
| 11.2 | Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ) | | | | |
| 11.3 | Καταστήματα Ταχυμεταφορών (ΜΟΝΟ) | | | | |
| 11.4 | Αποθηκευτικοί χώροι | | | | |
| | Σύνολο | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |

| | |
|-------------------|--|
| Πίνακας 12 | Στοιχεία Δικτύου |
| 12.1 | Αριθμός Ταχ. Επιχειρήσεων Χωρίς Γεν. Άδεια ενταγμένων στο Δίκτυο |

| Πίνακας 13 | Μεταφορικά μέσα ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2007 | Αριθμός μεταφορικών μέσων Ταχ. επιχείρησης | Αριθμός μεταφορικών μέσων Υπολοίπου Δικτύου |
|---------------|---|--|---|
| 13.1 | Αυτοκίνητα παραγωγής | | |
| 13.2 | Δίκυκλα | | |
| 13.3 | Λοιπά οχήματα | | |
| Σύνολο | | 0 | 0 |

| Πίνακας 14 | Ανάλυση Πελατών (μετρητοίς / με σύμβαση) ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2007 | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|--------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| Προσοχή: | Ανάλυση ετήσιου κύκλου εργασιών από ταχ. υπηρ. πελατών μετρητοίς / με σύμβαση. Το άθροισμα του πρέπει να ισούται με το άθροισμα του Πίνακα 2. | | |
| 14.1 | Πελάτες μετρητοίς (χωρίς σύμβαση) | | |
| 14.2 | Πελάτες με σύμβαση | | |
| Σύνολο | | 0 | 0 € |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ | ΣΩΣΤΟ |

| Πίνακας 15 | Ετήσιος κύκλος εργασιών πελατών με συμβάσεις ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2007 | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|--------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| Προσοχή: | Αναλύεται ο ετήσιος κύκλος εργασιών που προέρχεται από πελάτες με σύμβαση με άθροιση ανά πελάτη. Το Σύνολο πρέπει να ισούται με το 14.2 | | |
| 15.1 | 0 - 30.000 ευρώ | | |
| 15.2 | 30.001 - 150.000 ευρώ | | |
| 15.3 | 150.001 ευρώ και πάνω | | |
| Σύνολο | | 0 | 0 € |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ | ΣΩΣΤΟ |

| Πίνακας 16 | Αιτήσεις αποζημιώσεων που υπεβλήθησαν στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυό της και τρόποι επίλυσης διαφορών | Πλήθος περιπτώσεων (ταχ. αντικ.) | Ποσόν αποζημίωσης (€) |
|--------------------------------------|---|----------------------------------|-----------------------|
| Προσοχή: | Το Σύνολο του 16.1 πρέπει να ισούται με το Σύνολο του 16.2 | | |
| 16.1 | ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ | | |
| 16.1.1 | Απώλεια | | |
| 16.1.2 | Ζημία | | |
| 16.1.3 | Καθυστέρηση | | |
| Σύνολο | | 0 | 0 € |
| 16.2 | ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ (Προβλήματος) | | |
| 16.2.1 | Φιλικός Διακ/σμός | | |
| 16.2.2 | Επίλυση μέσω Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών | | |
| 16.2.3 | Διακ/σμός μέσω Ε.Ε.Τ.Τ. | | |
| 16.2.4 | Δικαστική επίλυση | | |
| Σύνολο | | 0 | 0 € |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ | ΣΩΣΤΟ |

| Πίνακας 17 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης (EUROSTAT) | Ποσά σε ευρώ (€) |
|------------|---|------------------|
| 17.1 | <p>Σύνολο κύκλου εργασιών (σε ευρώ) από την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών της Ταχ. Επιχείρησης για τη χρήση του 2007. Το σύνολο κύκλου εργασιών αναφέρεται ΜΟΝΟΝ στις δραστηριότητες που αφορούν ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας.</p> | 0 € |
| 17.2 | <p>Σύνολο των εξόδων – δαπανών για την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών για τη χρήση του 2007.</p> <p>Τέτοιες δαπάνες περιλαμβάνουν:</p> | 0 € |
| 17.2.1 | - Δαπάνες Προσωπικού, Εργοδοτικές Εισφορές, Αποζημιώσεις, | |
| 17.2.2 | - Κόστος Μέσων Μεταφοράς, Καυσίμων, Συντηρήσεων, | |
| 17.2.3 | - Προμήθειες σε τρίτους, | |
| 17.2.4 | - Χρηματοοικονομικά Έξοδα, Leasing, Τόκοι Δανείων, | |
| 17.2.5 | - Τεχνολογικός - Πληροφοριακός Εξοπλισμός | |
| 17.2.6 | - Διάφορα έξοδα (Ενοίκια, Αποσβέσεις, Αναλώσιμα, Μηχανήματα, κτλ). | |
| 17.2.7 | Εφόσον δεν είναι διαθέσιμη η ανάλυση των δαπανών στις ως άνω κατηγορίες, να συμπληρωθεί το συνολικό ποσό δαπανών στο διπλανό κελί. | |

Για την επιχείρηση:

(Επωνυμία Επιχείρησης)

Υπογραφή ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ και ΣΦΡΑΓΙΔΑ
εταιρείας

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποιοτικά Δεδομένα
(Χρήση από 1/1/2007 έως 31/12/2007)

| | |
|---|--|
| Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας | |
| Κατηγορία Γενικής Άδειας | |

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Υπεύθυνος παραλαβής ερωτηματολογίων και αποστολής απαντήσεων σε παρόμοια μορφή ερωτηματολόγια της ΕΕΤΤ. | Όνοματεπώνυμο: | |
| | Θέση στην εταιρεία: | |
| | Διεύθυνση επικοινωνίας: | |
| | Τηλέφωνο επικοινωνίας: | |
| | Fax: | |
| | E-mail: | |
| Άτομο επικοινωνίας για τα ερωτηματολόγια (να αναφερθεί εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής/αποστολής που συμπληρώσατε ανωτέρω). | Όνοματεπώνυμο: | |
| | Θέση στην εταιρεία: | |
| | Διεύθυνση επικοινωνίας: | |
| | Τηλέφωνο επικοινωνίας: | |
| | Fax: | |
| | E-mail: | |

ΖΗΤΗΣΗ

| Ερώτηση 1 | Τι ποσοστό του κύκλου εργασιών σας προέρχεται από τους ακόλουθους τομείς; | % επί του συνολικού όγκου ταχ. αντικειμένων | % των εσόδων |
|------------------|---|---|--------------|
| Σημείωση: | Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με 100% | | |
| 1.1 | Δημόσιος Τομέας | | |
| 1.2 | Υπηρεσίες | | |
| 1.3 | Εμπόριο | | |
| 1.4 | Βιομηχανία (περιλαμβάνεται ο Αγροτικός Τομέας) | | |
| 1.5 | Λιανική (Καταναλωτές – Πολίτες) | | |
| | Σύνολο | 0% | 0% |
| | Έλεγχος αθροίσματος | | |

| Ερώτηση 2 | Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας; | % επί του συνολικού όγκου ταχ. αντικειμένων | % των εσόδων |
|------------------|---|---|--------------|
| Σημείωση: | Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με 100% | | |
| 2.1 | Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί | | |
| 2.2 | Διαφημιστικές Εταιρείες | | |
| 2.3 | Επικοινωνίες/ Τηλεπικοινωνίες | | |
| 2.4 | Τουριστικές Ξεν/κές Επιχειρήσεις | | |
| 2.5 | Εκδόσεις / Εκδοτικοί οίκοι | | |
| 2.6 | Φαρμακοβιομηχανίες | | |
| 2.7 | Εταιρείες Πληροφορικής | | |
| 2.8 | Ναυτιλιακές επιχειρήσεις | | |
| 2.9 | ΙΔΙΩΤΕΣ | | |
| 2.10 | Άλλο (διευκρινίστε στο κενό κελί που ακολουθεί) | | |
| | | | |
| | Σύνολο | 0% | 0% |
| | Έλεγχος αθροίσματος | | |

| Ερώτηση 3 | Ποιους θεωρείτε κυριότερους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης των ταχ. υπηρεσιών σας; (επιλέξτε το βαθμό σημαντικότητας) | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|--|------------|------------------|-------------|------------------|------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 3.1 | Τιμή προϊόντος | | | | | |
| 3.2 | Εισοδηματικό επίπεδο πελατών | | | | | |
| 3.3 | Αξιοπιστία επιχείρησης | | | | | |
| 3.4 | Εξυπηρέτηση πελατών | | | | | |

ΠΡΟΣΦΟΡΑ

| Ερώτηση 4 | Ποια είναι η ποσοστιαία κατανομή του κόστους για την εταιρεία σας το 2007; | % επί του συνολικού κόστους |
|----------------------------|--|-----------------------------|
| Σημείωση: | Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με 100% | |
| 4.1 | Μεταφορικά μέσα | % |
| 4.2 | Αμοιβές προσωπικού | % |
| 4.3 | Λειτουργικά έξοδα | % |
| 4.4 | Τεχνολογικός εξοπλισμός (H/Y, Εξοπλισμός Αυτοματοποίησης κ.λ.π) | % |
| 4.5 | Λοιπά έξοδα (διευκρινίστε στο κενό κελί που ακολουθεί): | % |
| | | |
| Σύνολο | | 0% |
| Έλεγχος αθροίσματος | | |

| Ερώτηση 5 | Ποια είναι η τεχνολογική υποδομή που διαθέτει η επιχείρησή σας; | ΝΑΙ | ΌΧΙ |
|-----------------|---|-----|-----|
| Σημείωση | Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΌΧΙ | | |
| 5.1 | SCANNER για διανομείς | | |
| 5.2 | Πληροφοριακά συστήματα εκτός Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. | | |
| 5.3 | Συστήματα διαλογής | | |
| 5.4 | Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Center) | | |
| 5.5 | Άλλο (διευκρινίστε στο κενό κελί που ακολουθεί) | | |
| | | | |

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

| Ερώτηση 6 | Έχετε σύμβαση με αντίστοιχες ταχ. εταιρείες του εξωτερικού; | ΝΑΙ | ΌΧΙ |
|------------------|---|-----|-----|
| Σημείωση: | Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΌΧΙ | | |

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

| Ερώτηση 7 | Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω μορφές ανταγωνισμού που λαμβάνουν χώρα στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας); | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|--|------------|------------------|-------------|------------------|------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 7.1 | Ανταγωνισμός τιμών | | | | | |
| 7.2 | Ανταγωνισμός ποιότητας υπηρεσιών | | | | | |
| 7.3 | Ανταγωνισμός ποικιλίας προϊόντων | | | | | |
| 7.4 | Ανταγωνισμός διαφήμισης | | | | | |
| 7.5 | Διαπραγματευτική δύναμη πελατών | | | | | |
| 7.6 | Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών | | | | | |
| 7.7 | Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα | | | | | |
| 7.8 | Κίνδυνος εισόδου από άλλες επιχειρήσεις | | | | | |

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΕΜΠΟΔΙΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΑΓΟΡΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

| Ερώτηση 8 | Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω ενέργειες για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας; | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|---|---------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 8.1 | Ανάγκη Ανάπτυξης Δικτύου | | | | | |
| 8.2 | Συνεργασίες / Συνέργιες | | | | | |
| 8.3 | Εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση Πελατών | | | | | |
| 8.4 | Παροχή Καινοτόμων Προϊόντων - Λύσεων | | | | | |

| Ερώτηση 9 | Ποια εκτιμάτε ότι είναι τα σημαντικότερα εμπόδια για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας; | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|---|---------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 9.1 | Τιμολόγιο | | | | | |
| 9.2 | Ποιότητα Υπηρεσιών | | | | | |
| 9.3 | Συνήθεια πελατών / Άρνηση για αλλαγή | | | | | |
| 9.4 | Εμπιστοσύνη στον πάροχο - Ανταγωνιστή | | | | | |
| 9.5 | Χρονική Συγκυρία – Λοιποί λόγοι | | | | | |

| Ερώτηση 10 | Ποια είναι τα προβλήματα και οι αδυναμίες της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών; | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|--|---------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 10.1 | Συμπύεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών | | | | | |
| 10.2 | Δράση μη αδειοδοτημένων ταχ. Επιχειρήσεων | | | | | |
| 10.3 | Εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών | | | | | |
| 10.4 | Κόστη Λειτουργίας / Μεταφοράς | | | | | |

Στο πεδίο που ακολουθεί, μπορείτε να καταχωρήσετε ελεύθερα τις παρατηρήσεις που θα θέλατε να ληφθούν υπόψη στην παρούσα έρευνα:

Για την επιχείρηση:
(Επωνυμία Επιχείρησης)

Υπογραφή ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ
και ΣΦΡΑΓΙΔΑ εταιρείας

**Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποσοτικά Δεδομένα
(Χρήση από 1/1/2007 έως 31/12/2007)**

| | |
|---|--|
| Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας | |
|---|--|

| | | |
|---|-------------------------|--|
| Υπεύθυνος παραλαβής ερωτηματολογίων και αποστολής απαντήσεων σε παρόμοιας μορφής ερωτηματολόγια της ΕΕΤΤ. | Όνοματεπώνυμο: | |
| | Θέση στην εταιρεία: | |
| | Διεύθυνση επικοινωνίας: | |
| | Τηλέφωνο επικοινωνίας: | |
| | Fax: | |
| | E-mail: | |
| Άτομο επικοινωνίας για τα ερωτηματολόγια (να αναφερθεί εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής/αποστολής που συμπληρώσατε ανωτέρω). | Όνοματεπώνυμο: | |
| | Θέση στην εταιρεία: | |
| | Διεύθυνση επικοινωνίας: | |
| | Τηλέφωνο επικοινωνίας: | |
| | Fax: | |
| | E-mail: | |

| Πίνακας 1 | ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της). | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|-----------|---|--------------------|------------|
| 1.1 | Αντικείμενα Αλληλογραφίας έως 2 κιλά | | |
| 1.2 | Διαφημιστικά αντικ. με διεύθυνση παραλήπτη | | |
| 1.3 | Εφημερίδες έως 2 κιλά | | |
| 1.4 | Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά | | |
| 1.5 | Δέματα έως 20 κιλά | | |
| | Σύνολο Πλήθους αντικ. & Εσόδων από Ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες | 0 | 0 € |

| Πίνακας 2 | ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ Ταχυδρομικών Αντικειμένων | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|-----------------|---|--------------------|------------|
| Προσοχή: | Τα ποσά του Πίνακα 2 προέρχονται από την ανάλυση των Πινάκων 3 & 4 | | |
| 2.1 | Αυτόνομη Διακίνηση Εσωτερικού: Ταχ. αντικείμενα που παραλήφθηκαν στο εσωτερικό από την ταχ. επιχείρηση και το δίκτυό της, από αποστολές εσωτερικού και η επίδοσή τους σε παραλήπτες εσωτερικού έγινε ΜΟΝΟ από την ταχ. επιχείρηση και το δίκτυό της, (δηλ. χωρίς την παρεμβολή άλλης ταχ. επιχείρησης με Ειδική Άδεια). | 0 | 0 € |
| 2.2 | Συνδουασμένη Διακίνηση Εσωτερικού: Ταχ. αντικείμενα που παραλήφθηκαν στο εσωτερικό από την ταχ. επιχείρηση και το δίκτυό της, από αποστολές εσωτερικού και η επίδοσή τους σε παραλήπτες εσωτερικού ανατέθηκε σε άλλη ή άλλες ταχ. επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια. (Συμπληρώνεται ΜΟΝΟ από την ταχ. επιχείρηση που με το δίκτυό της παρέλαβε τα ταχυδρομικά αντικείμενα από τον αποστολέα). | 0 | 0 € |
| | Σύνολο | 0 | 0 € |

| Πίνακας 3 | ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ: ΟΓΚΟΣ και ΕΣΟΔΑ ταχ. αντικ. σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή ως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνησή τους | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|-----------------|---|--------------------|------------|
| Προσοχή: | Συμπληρώνονται το ΠΛΗΘΟΣ και τα ΕΣΟΔΑ Ταχ. Αντικ. Το άθροισμα μεταφέρεται στον Πίνακα 2 | | |
| 3.1 | Αντικείμενα Αλληλογραφίας έως 2 κιλά | | |
| 3.2 | Διαφημιστικά αντικ. με διεύθυνση παραλήπτη | | |
| 3.3 | Εφημερίδες έως 2 κιλά | | |
| 3.4 | Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά | | |
| 3.5 | Δέματα έως 20 κιλά | | |
| | Σύνολο | 0 | 0 € |

| Πίνακας 4 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ: ΟΓΚΟΣ και ΕΣΟΔΑ ταχ. αντικ. σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή ως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνησή τους | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|-----------------|--|--------------------|------------|
| Προσοχή: | Συμπληρώνονται το ΠΛΗΘΟΣ και τα ΕΣΟΔΑ Ταχ. Αντικ. Το άθροισμα μεταφέρεται στον Πίνακα 2 | | |
| 4.1 | Αντικείμενα Αλληλογραφίας έως 2 κιλά | | |
| 4.2 | Διαφημιστικά αντικ. με διεύθυνση παραλήπτη | | |
| 4.3 | Εφημερίδες έως 2 κιλά | | |
| 4.4 | Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά | | |
| 4.5 | Δέματα έως 20 κιλά | | |
| | Σύνολο | 0 | 0 € |

| Πίνακας 5 | ΠΛΗΘΟΣ ταχυδρομικών αντικειμένων (εσωτερικού & εξωτερικού), ανά κλιμάκιο βάρους, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα ή από τα σημεία εισόδου στη χώρα) | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|--------------------------------------|---|--------------------|--------------|
| Προσοχή: | Συμπληρώνεται το ΠΛΗΘΟΣ και τα ΕΣΟΔΑ Ταχ. Αντικ. Το άθροισμα πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα του Πίνακα 2 | | |
| 5.1 | Έγγραφα έως 50 gr | | |
| 5.2 | Έγγραφα από 50 gr έως 2 Kgr | | |
| 5.3 | Μικροδέματα έως 2 Kgr | | |
| 5.4 | Δέματα από 2 Kgr έως 20 Kgr | | |
| | ΣΥΝΟΛΟ | 0 | 0 € |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ | ΣΩΣΤΟ |

| Πίνακας 6 | ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων που παραλήφθηκαν ανά Περιφέρεια ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα) | Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβ. Δεμάτων) |
|--------------------------------------|--|--|
| Προσοχή: | Το άθροισμα "Προς ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ" πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα του Πίνακα 2. | |
| | Από (Περιφέρεια): | Προς ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ |
| 6.1 | Ανατ. Μακεδονία & Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης, Δράμας, Καβάλας) | |
| 6.2 | Κεντρική Μακεδονία (Νομοί: Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας) | |
| 6.3 | Δυτική Μακεδονία (Νομοί: Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών) | |
| 6.4 | Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας) | |
| 6.5 | Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας) | |
| 6.6 | Ιόνια Νησιά (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου) | |
| 6.7 | Δυτική Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Αχαΐας, Ηλείας) | |
| 6.8 | Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας) | |
| 6.9 | Αττική (Νομός: Αττικής) | |
| 6.10 | Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας) | |
| 6.11 | Βόρειο Αιγαίο (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου) | |
| 6.12 | Νότιο Αιγαίο (Νομοί: Κυκλάδων, Δωδεκανήσου) | |
| 6.13 | Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου) | |
| | ΣΥΝΟΛΟ | 0 |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ |

| Πίνακας 7 | Απασχολούμενο προσωπικό, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της, στις 31/12/2007. (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχούσες άλλες εργασίες της επιχείρησης). | Διανομείς | | | Λοιπό Προσωπικό | | |
|---------------|--|-----------|------|--------|-----------------|------|--------|
| | | Ανωτ. | Μέση | Υποχρ. | Ανωτ. | Μέση | Υποχρ. |
| 7.1 | Απασχολούμενο Προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ | | | | | | |
| 7.1.1 | Ταχ. επιχείρησης | | | | | | |
| 7.1.2 | Υπολ. Δικτύου | | | | | | |
| 7.2 | Απασχολούμενο Προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ | | | | | | |
| 7.2.1 | Ταχ. επιχείρησης | | | | | | |
| 7.2.2 | Υπολ. Δικτύου | | | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Πίνακας 8 | Κτιριακή υποδομή, ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της, στις 31/12/2007 | Ταχ. επιχείρησης | | Υπόλοιπου Δικτύου | |
|---------------|--|------------------|---------------|-------------------|---------------|
| | | πλήθος | έκταση (τ.μ.) | πλήθος | έκταση (τ.μ.) |
| 8.1 | Ταχυδρομικά Καταστήματα ΜΑΖΙ με Κέντρα Διαλογής | | | | |
| 8.2 | Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ) | | | | |
| 8.3 | Ταχυδρομικά Καταστήματα (ΜΟΝΟ) | | | | |
| 8.4 | Αποθηκευτικοί χώροι | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |

| Πίνακας 9 | Στοιχεία Δικτύου |
|-----------|--|
| 9.1 | Αριθμός Ταχ. Επιχειρήσεων Χωρίς Ειδική Άδεια ενταγμένων στο Δίκτυο |

| Πίνακας 10 | Μεταφορικά μέσα ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2007 | Αριθμός μεταφορικών μέσων Ταχ. επιχείρησης | Αριθμός μεταφορικών μέσων Υπολοίπου Δικτύου |
|---------------|---|--|---|
| 10.1 | Αυτοκίνητα παραγωγής | | |
| 10.2 | Δίκυκλα | | |
| 10.3 | Λοιπά οχήματα | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | 0 | 0 |

| Πίνακας 11 | Ανάλυση Πελατών (μετρητοίς / με σύμβαση) ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2007 | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|--------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| Σημείωση: | Το άθροισμα του Πίνακα 11 πρέπει να ισούται με το άθροισμα του Πίνακα 2. | | |
| 11.1 | Πελάτες μετρητοίς (χωρίς σύμβαση) | | |
| 11.2 | Πελάτες με σύμβαση | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | 0 | 0 € |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ | ΣΩΣΤΟ |

| Πίνακας 12 | Ετήσιος κύκλος εργασιών πελατών με συμβάσεις ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2007 | Πλήθος ταχ. αντικ. | Έσοδα (€) |
|--------------------------------------|---|--------------------|--------------|
| Προσοχή: | Αναλύεται ο ετήσιος κύκλος εργασιών που προέρχεται από πελάτες με σύμβαση με άθροιση ανά πελάτη. Το άθροισμα πρέπει να ισούται με το 11.2 | | |
| 12.1 | 0 - 30.000 ευρώ | | |
| 12.2 | 30.001 - 150.000 ευρώ | | |
| 12.3 | 150.001 ευρώ και πάνω | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | 0 | 0 € |
| Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος | | ΣΩΣΤΟ | ΣΩΣΤΟ |

| Πίνακας 13 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης (EUROSTAT) | Ποσά σε ευρώ (€) |
|---------------|--|------------------|
| 13.1 | Σύνολο κύκλου εργασιών (σε ευρώ) από την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών της Ταχ. Επιχείρησης για τη χρήση του 2007. Το σύνολο κύκλου εργασιών αναφέρεται ΜΟΝΟΝ στις δραστηριότητες που αφορούν ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας. | 0 € |
| 13.2 | Σύνολο των εξόδων – δαπανών για την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών για τη χρήση του 2007. | 0 € |
| | Τέτοιες δαπάνες περιλαμβάνουν: | |
| 13.2.1 | - Δαπάνες Προσωπικού, Εργοδοτικές Εισφορές, Αποζημιώσεις, | |
| 13.2.2 | - Κόστος Μέσων Μεταφοράς, Καυσίμων, Συντηρήσεων, | |
| 13.2.3 | - Προμήθειες σε τρίτους, | |
| 13.2.4 | - Χρηματοοικονομικά Έξοδα, Leasing, Τόκοι Δανείων, | |
| 13.2.5 | - Τεχνολογικός - Πληροφοριακός Εξοπλισμός | |
| 13.2.6 | - Διάφορα έξοδα (Ενοίκια, Αποσβέσεις, Αναλώσιμα, Μηχανήματα, κτλ). | |
| 13.2.7 | Εφόσον δεν είναι διαθέσιμη η ανάλυση των δαπανών στις ως άνω κατηγορίες, να συμπληρωθεί το συνολικό ποσό δαπανών στο διπλανό κελί. | |

Για την επιχείρηση:

(Επωνυμία Επιχείρησης)

Υπογραφή ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ και ΣΦΡΑΓΙΔΑ
εταιρείας

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποιοτικά Δεδομένα
(Χρήση από 1/1/2007 έως 31/12/2007)

| | |
|---|--|
| Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας | |
|---|--|

| | | |
|---|-------------------------|--|
| Υπεύθυνος παραλαβής ερωτηματολογίων και αποστολής απαντήσεων σε παρόμοιας μορφής ερωτηματολόγια της ΕΕΤΤ. | Όνοματεπώνυμο: | |
| | Θέση στην εταιρεία: | |
| | Διεύθυνση επικοινωνίας: | |
| | Τηλέφωνο επικοινωνίας: | |
| | Fax: | |
| | E-mail: | |
| Άτομο επικοινωνίας για τα ερωτηματολόγια (να αναφερθεί εφόσον πρόκειται για διαφορετικό άτομο από τον υπεύθυνο παραλαβής/αποστολής που συμπληρώσατε ανωτέρω). | Όνοματεπώνυμο: | |
| | Θέση στην εταιρεία: | |
| | Διεύθυνση επικοινωνίας: | |
| | Τηλέφωνο επικοινωνίας: | |
| | Fax: | |
| | E-mail: | |

ΖΗΤΗΣΗ

| Ερώτηση 1 | Τι ποσοστό του κύκλου εργασιών σας προέρχεται από τους ακόλουθους τομείς; | % επί του συνολικού όγκου ταχ. αντικειμένων | % των εσόδων |
|----------------------------|---|---|--------------|
| Σημείωση: | Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με 100% | | |
| 1.1 | Δημόσιος Τομέας | | |
| 1.2 | Υπηρεσίες | | |
| 1.3 | Εμπόριο | | |
| 1.4 | Βιομηχανία (περιλαμβάνεται ο Αγροτικός Τομέας) | | |
| 1.5 | Λιανική (Καταναλωτές – Πολίτες) | | |
| Σύνολο | | 0% | 0% |
| Έλεγχος αθροίσματος | | | |

| Ερώτηση 2 | Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας; | % επί του συνολικού όγκου ταχ. αντικειμένων | % των εσόδων |
|----------------------------|---|---|--------------|
| Σημείωση: | Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με 100% | | |
| 2.1 | Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί | | |
| 2.2 | Διαφημιστικές Εταιρείες | | |
| 2.3 | Επικοινωνίες/ Τηλεπικοινωνίες | | |
| 2.4 | Τουριστικές Ξεν/κές Επιχειρήσεις | | |
| 2.5 | Εκδόσεις / Εκδοτικοί οίκοι | | |
| 2.6 | Φαρμακοβιομηχανίες | | |
| 2.7 | Εταιρείες Πληροφορικής | | |
| 2.8 | Ναυτιλιακές επιχειρήσεις | | |
| 2.9 | ΙΔΙΩΤΕΣ | | |
| 2.10 | Άλλο (διευκρινίστε στο κενό κελί που ακολουθεί) | | |
| | | | |
| Σύνολο | | 0% | 0% |
| Έλεγχος αθροίσματος | | | |

| Ερώτηση 3 | Ποιους θεωρείτε κυριότερους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης των ταχ. υπηρεσιών σας; (επιλέξτε το βαθμό σημαντικότητας) | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|--|---------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 3.1 | Τιμή προϊόντος | | | | | |
| 3.2 | Εισοδηματικό επίπεδο πελατών | | | | | |
| 3.3 | Αξιοπιστία επιχείρησης | | | | | |
| 3.4 | Εξυπηρέτηση πελατών | | | | | |

ΠΡΟΣΦΟΡΑ

| Ερώτηση 4 | Ποια είναι η ποσοστιαία κατανομή του κόστους για την εταιρεία σας το 2007; | % επί του συνολικού κόστους |
|----------------------------|--|-----------------------------|
| Σημείωση: | Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με 100% | |
| 4.1 | Μεταφορικά μέσα | % |
| 4.2 | Αμοιβές προσωπικού | % |
| 4.3 | Λειτουργικά έξοδα | % |
| 4.4 | Τεχνολογικός εξοπλισμός (H/Y, Εξοπλισμός Αυτοματοποίησης κ.λ.π) | % |
| 4.5 | Λοιπά έξοδα (διευκρινίστε στο κενό κελί που ακολουθεί): | % |
| | | |
| Σύνολο | | 0% |
| Έλεγχος αθροίσματος | | |

| Ερώτηση 5 | Ποια είναι η τεχνολογική υποδομή που διαθέτει η επιχείρησή σας; | ΝΑΙ | ΌΧΙ |
|-----------------|---|-----|-----|
| Σημείωση | Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΌΧΙ | | |
| 5.1 | SCANNER για διανομείς | | |
| 5.2 | Πληροφοριακά συστήματα εκτός Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. | | |
| 5.3 | Συστήματα διαλογής | | |
| 5.4 | Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Center) | | |
| 5.5 | Άλλο (διευκρινίστε στο κενό κελί που ακολουθεί) | | |
| | | | |

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

| Ερώτηση 6 | Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω μορφές ανταγωνισμού που λαμβάνουν χώρα στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας); | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|--|---------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 6.1 | Ανταγωνισμός τιμών | | | | | |
| 6.2 | Ανταγωνισμός ποιότητας υπηρεσιών | | | | | |
| 6.3 | Ανταγωνισμός ποικιλίας προϊόντων | | | | | |
| 6.4 | Ανταγωνισμός διαφήμισης | | | | | |
| 6.5 | Διαπραγματευτική δύναμη πελατών | | | | | |
| 6.6 | Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών | | | | | |
| 6.7 | Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα | | | | | |
| 6.8 | Κίνδυνος εισόδου από άλλες επιχειρήσεις | | | | | |

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΕΜΠΟΔΙΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΑΓΟΡΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

| Ερώτηση 7 | Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω ενέργειες για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας; | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|---|---------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 7.1 | Ανάγκη Ανάπτυξης Δικτύου | | | | | |
| 7.2 | Συνεργασίες / Συνέργειες | | | | | |
| 7.3 | Εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση Πελατών | | | | | |
| 7.4 | Παροχή Καινοτόμων Προϊόντων - Λύσεων | | | | | |

| Ερώτηση 8 | Ποια εκτιμάτε ότι είναι τα σημαντικότερα εμπόδια για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας; | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|---|---------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 8.1 | Τιμολόγιο | | | | | |
| 8.2 | Ποιότητα Υπηρεσιών | | | | | |
| 8.3 | Συνήθεια πελατών / Άρνηση για αλλαγή | | | | | |
| 8.4 | Εμπιστοσύνη στον πάροχο - Ανταγωνιστή | | | | | |
| 8.5 | Χρονική Συγκυρία – Λοιποί λόγοι | | | | | |

| Ερώτηση 9 | Ποια είναι τα προβλήματα και οι αδυναμίες της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών; | Ασήμαντο 1 | Λίγο Σημαντικό 2 | Σημαντικό 3 | Πολύ Σημαντικό 4 | Εξαιρετικά Σημαντικό 5 |
|------------------|--|---------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|
| Σημείωση: | Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό | | | | | |
| 9.1 | Συμπύεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών | | | | | |
| 9.2 | Δράση μη αδειοδοτημένων ταχ. Επιχειρήσεων | | | | | |
| 9.3 | Εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών | | | | | |
| 9.4 | Κόστη Λειτουργίας / Μεταφοράς | | | | | |

Στο πεδίο που ακολουθεί, μπορείτε να καταχωρήσετε ελεύθερα τις παρατηρήσεις που θα θέλατε να ληφθούν υπόψη στην παρούσα έρευνα:

Για την επιχείρηση:
(Επωνυμία Επιχείρησης)

Υπογραφή ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ
και ΣΦΡΑΓΙΔΑ εταιρείας

Η παρούσα μελέτη εκπονήθηκε για τον Τομέα Ταχυδρομείων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) από Ομάδα Εργασίας η οποία συγκροτήθηκε από τα ακόλουθα στελέχη της ΕΕΤΤ:

- Χρήστο Αποστόλου, Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ
- Δέσποινα Παπαγιάννη, Συντονίστρια
- Βασίλειο Καλούδη, Μέλος
- Αγγελική Κορωνιώτη, Μέλος.

E-mail επικοινωνίας: postalservices@eett.gr