



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

Στοιχεία και Τάσεις Αγοράς Έτους 2008

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για δεύτερη συνεχή χρονιά έχετε στα χέρια σας την ετήσια Μελέτη για το σύνολο της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς, η οποία διεξάγεται από τον Τομέα Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ.

Η Μελέτη είναι εμπλουτισμένη πλέον με νέους δείκτες και ενότητες, με στόχο να προσφέρει ολοκληρωμένη και σε βάθος ενημέρωση στα θέματα του ταχυδρομικού τομέα και των ταχυμεταφορών στην Ελλάδα.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναφέρουμε ότι εν μέσω παγκόσμιας οικονομικής κρίσης ο ταχυδρομικός κλάδος στην Ελλάδα συνεχίζει να αναπτύσσεται, έστω και αν οι ρυθμοί ανάπτυξης είναι μειωμένοι σε σχέση με προηγούμενα χρόνια, όπως θα δείτε αναλυτικότερα στις πιο κάτω σελίδες.

Το γεγονός αυτό σε σχέση με τα στοιχεία που έχουμε στα χέρια μας σύμφωνα με τα οποία ο αριθμός ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο είναι σήμερα πολύ μικρός σε σχέση με τα άλλα κράτη μέλη της ΕΕ, μας κάνει να πιστεύουμε ότι στην Ελλάδα, υπάρχει ένα σημαντικό περιθώριο ανάπτυξης του ταχυδρομικού τομέα, σε αντίθεση με άλλες πιο ώριμες ευρωπαϊκές αγορές όπου το 2008 παρατηρήθηκε μείωση των διακινούμενων όγκων.

Ενόψει λοιπόν και του πλήρους ανοίγματος της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα από 1/1/2013, σύμφωνα με την 3η Ευρωπαϊκή Οδηγία (2008/6/ΕΚ), θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε με τις κατάλληλες κανονιστικές παρεμβάσεις, να προωθήσουμε περαιτέρω την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς και να διασφαλίσουμε την παροχή προηγμένων και ανταγωνιστικών ταχυδρομικών υπηρεσιών σε όλους τους Έλληνες καταναλωτές.

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) κατέχει το μεγαλύτερο μερίδιο τόσο επί των συνολικών αντικειμένων όσο και επί των αντίστοιχων εσόδων. Αναδεικνύεται, έτσι, σε κυρίαρχο πάροχο, με πολύ μικρό ανταγωνισμό 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 οι συνθήκες διαφέρουν, καθώς σε αυτόν δραστηριοποιείται σημαντικός αριθμός επιχειρήσεων που επηρεάζουν σε διαφορετικό βαθμό η κάθε μία τα επιμέρους αποτελέσματα. Έτσι, 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 ανταγωνισμός ενώ παρατηρείται και υψηλός βαθμός συγκέντρωσης των μεριδίων της αγοράς. Από τις μελέτες που έχουν διεξαχθεί από την ΕΕΤΤ, έχει διαπιστωθεί ότι οι επιχειρήσεις που δηλώνουν έσοδα από διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων υψηλότερα από 5 εκ. ευρώ είναι 8. Αυτές οι επιχειρήσεις διακινούν ποσοστό περίπου 88% των συνολικών ταχυδρομικών αντικειμένων της αγοράς ταχυμεταφορών, εισπράττοντας αντίστοιχο ποσοστό επί των συνολικών εσόδων.

Οι εταιρείες ταχυμεταφορών τα τελευταία χρόνια δίνουν έμφαση στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών των πελατών τους προκειμένου να εδραιώσουν τη θέση τους στην αγορά και να αυξήσουν το μερίδιό τους. Κατά μέσο όρο οι τιμές διακίνησης αντικειμένων εσωτερικού παρουσίασαν μικρή μείωση, σε αντίθεση με τις τιμές διακίνησης αντικειμένων εξωτερικού.

Στην αύξηση των τιμών αυτών σημαντική ήταν η επίδραση της αύξησης του κόστους των μεταφορικών (κυρίως καυσίμων) για άλλη μία χρονιά.

Οι κυριότεροι Πελάτες των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον Ταχυδρομικό Κλάδο είναι, κατά βάση, επιχειρήσεις και σε μικρότερο ποσοστό μεμονωμένοι Χρήστες – Καταναλωτές. Αυτό συμβαίνει επειδή η προσωπική επικοινωνία έχει υποκατασταθεί σε μεγάλο βαθμό από εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας, πέραν του ταχυδρομείου. Συνεπώς, οι επιχειρήσεις του Ταχυδρομικού Κλάδου προκειμένου να επιτύχουν περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς τους, χρειάζεται να προσαρμόζονται στις απαιτήσεις των πελατών τους αναπτύσσοντας νέα –προσανατολισμένα στις ιδιαίτερες ανάγκες– προϊόντα αλλά και πιο ευέλικτες διαδικασίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΛΑΔΟΥ

Κατά τη διάρκεια του 2008 στην Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά διακινήθηκαν 777 εκ. ταχυδρομικά αντικείμενα, τα οποία απέφεραν έσοδα της τάξεως των 753 εκ. ευρώ. Από το σύνολο των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν, ποσοστό 98% αφορά σε επιστολές και μικρά δέματα βάρους έως 2 κιλά, ενώ το υπόλοιπο 2% αφορά σε διακίνηση δεμάτων μέχρι 20 κιλά. Τα έσοδα διακίνησης επιστολών και μικρών δεμάτων αφορούν στο 79% επί των συνολικών εσόδων, ενώ το υπόλοιπο 21% αφορά στα έσοδα από τη διακίνηση δεμάτων.

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας διακίνησε ποσοστό 92,5% των συνολικών αντικειμένων, εισπράττοντας το 59,8% των εσόδων, οι ιδιωτικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Ταχυμεταφορών διακίνησαν 6,5% των αντικειμένων, και εισέπραξαν 39,8% των συνολικών εσόδων, ενώ οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών διακίνησαν περί το 1% των αντικειμένων, και εισέπραξαν λιγότερο από 1% των συνολικών εσόδων. Η διακύμανση τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών φαίνεται μεγάλη, αλλά 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 94,1% των επιστολών που διακινούνται στον Ταχυδρομικό Κλάδο, ενώ το μερίδιό του μειώνεται σε μεγάλο βαθμό στη διακίνηση δεμάτων, τα οποία κατά 87,1% διακινούνται από τους ιδιωτικούς ταχυδρομικούς παρόχους.

Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά δεν παρουσιάζει σημαντικές διαφοροποιήσεις κατά τα τελευταία 2 έτη. Στις 31/12/2008 ανερχόταν σε 1.108 επιχειρήσεις συμπεριλαμβανομένων και των μελών των Δικτύων των αδειοδοτημένων από την ΕΕΤΤ επιχειρήσεων. Στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας δεν υπάρχουν μεταβολές στον αριθμό επιχειρήσεων από το 2005 και μετά, ενώ αντίθετα, στον Τομέα Ταχυμεταφορών παρατηρείται κινητικότητα. Στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2008 απασχολήθηκαν άνω των 22 χιλιάδων ατόμων, με τους μισούς περίπου να απασχολούνται στο Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

Το γεγονός ότι ο κλάδος των ταχυμεταφορών απασχολεί τον ίδιο αριθμό ατόμων με τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, για τη διακίνηση πολύ μικρότερου αριθμού αντικειμένων (6,5% έναντι 92,5% του συνολικού όγκου) επιβεβαιώνει τη διαφορετική φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τις αντίστοιχες διαφορές στο κόστος.

ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Ο ταχυδρομικός κλάδος τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει δυναμική ανάπτυξη και ανταγωνισμό. Οι συνθήκες αυτές οδηγούν 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 Υπηρεσίας, όσο και των ιδιωτικών παρόχων, με 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 2008 διερεύνησε πλήρως 167 καταγγελίες καταναλωτών, που αφορούσαν το ΦΠΚΥ αλλά και τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, σε αναλογία περίπου ίση, με θέμα την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. 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, κατά το 2008 παρουσίασαν μικρή αύξηση, αλλά εξακολουθούν να αφορούν πολύ μικρό ποσοστό (0,014%) επί των συνολικών αντικειμένων που διακινούνται στον Τομέα Ταχυμεταφορών. 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	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΓΟΡΑΣ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ	18
3.1 Στοιχεία Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς	19
3.1.1 Η αγορά αντικειμένων αλληλογραφίας	20
3.1.2 Η αγορά δεμάτων και ταχυμεταφορών.....	22
3.2 Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά	24
3.2.1 Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο	25
3.2.2 Συναφείς / όμορες αγορές	26
3.2.3 Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο	27
3.3 Βαθμός συγκέντρωσης στον Ταχυδρομικό Κλάδο.....	30
3.3.1 Συγκέντρωση στον Τομέα Ταχυμεταφορών	31
3.3.2 Συγκέντρωση στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας.....	32
3.4 Χαρακτηριστικά Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου	33
3.4.1 Χαρακτηριστικά του Τομέα Ταχυμεταφορών	33
3.4.2 Χαρακτηριστικά επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια.....	36
3.5 Διαπραγματευτική δύναμη παραγόντων Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου	39
3.5.1 Διαπραγματευτική δύναμη πελατών.....	39
3.5.2 Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών.....	39
3.6 Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΥΡΙΩΝ ΠΟΣΟΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	43
4.1 Μέγεθος και ρυθμός ανάπτυξης Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς.....	44
4.1.1 Πλήθος και έσοδα διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων.....	44
4.1.2 Απασχολούμενο Ανθρώπινο Δυναμικό στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο.....	47
4.2 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Ταχυμεταφορών.....	50
4.2.1 Όγκος & Έσοδα Τομέα Ταχυμεταφορών.....	50
4.2.2 Κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών.....	52
4.2.3 Τρόπος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων	53
4.2.4 Χρόνος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων	56
4.2.5 Κλιμάκια βάρους.....	58
4.2.6 Γεωγραφική Ανάλυση.....	59
4.2.7 Βασικά χαρακτηριστικά προσφοράς υπηρεσιών ταχυμεταφορών.....	62
4.2.7.1 Ανθρώπινο Δυναμικό Τομέα Ταχυμεταφορών	63
4.2.7.2 Κτιριακή υποδομή	66
4.2.7.3 Μεταφορικά μέσα	66
4.2.7.4 Τεχνολογική υποδομή	67
4.3 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας	69
4.3.1 Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας.....	71
4.3.1.1 Στατιστικά στοιχεία ταχυδρομικών επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια	71
4.3.1.1.1 Όγκος & Έσοδα.....	71
4.3.1.1.2 Ανθρώπινο Δυναμικό	73
4.3.1.1.3 Κτιριακή υποδομή	75
4.3.1.1.4 Μεταφορικά μέσα	75
4.3.2 Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.....	76
4.3.2.1. Προϊόντα που παρέχει ο ΦΠΚΥ.....	76
4.3.2.2. Όγκος και έσοδα ΦΠΚΥ	76
4.3.2.3 Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΦΠΚΥ	79
4.3.2.4 Ανθρώπινο Δυναμικό ΦΠΚΥ	81
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	83
5.1 Θέματα Καταναλωτών.....	84
5.1.1 Αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σε θέματα Καταναλωτών	84
5.2 Στατιστικά Στοιχεία Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ	86
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Ευρετήριο Πινάκων και Διαγραμμάτων	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Ερωτηματολόγια έτους 2008.....	89

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Δομή μελέτης

1.2 Στατιστική ταξινόμηση

1.3 Σύστημα συλλογής στατιστικών στοιχείων

1.4 Μεθοδολογία

1.1 Δομή μελέτης

Στο **πρώτο κεφάλαιο** γίνεται αναφορά στη στατιστική ταξινόμηση του κλάδου των ταχυδρομείων σύμφωνα με τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας της ΕΣΥΕ, στο σύστημα συλλογής των στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα μελέτη, καθώς και στη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε. 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 ταμειούτσια, 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 στη συλλογή ποσοτικών δεδομένων, ενώ το δεύτερο στη συλλογή ποιοτικών στοιχείων των επιχειρήσεων. Έχουν συνταχθεί διαφορετικά ερωτηματολόγια για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Ταχυμεταφορών (κάτοχοι Γενικής Άδειας) και διαφορετικά γι' αυτές που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας (κάτοχοι Ειδικής Άδειας).

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 31/12/2008 οι εγγεγραμμένες στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ επιχειρήσεις ανέρχονταν σε 415. Από αυτές, 409 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, εκτιμήθηκε –βάσει στοιχείων του Μητρώου Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ– ότι αυτά αντιστοιχούν σε περίπου 1,4% του καταγραφέντος συνόλου των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και σε περίπου 1% 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.

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

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

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 με ή χωρίς Γενική Άδεια, στα οποία αναθέτει ταχυδρομικό έργο, σύμφωνα με την Άδειά του. (Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – ΦΕΚ 46/Β/19-01-2009).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1 Ελληνική Νομοθεσία

2.2 Κοινοτική Νομοθεσία

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, στα 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, και η οποία ασκεί τις αρμοδιότητες Επιτροπής Ανταγωνισμού στις εν λόγω αγορές,
- 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.

Επιπλέον, στις 30-01-2009 δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο **N.3738/2009, «Κύρωση των Πράξεων του XXIII Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συνεδρίου (Βουκουρέστι 2004)»** (ΦΕΚ 14/Α/30-01-2009), με τον οποίο κυρώθηκαν και τέθηκαν σε ισχύ οι Πράξεις του XXIII Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συνεδρίου που υπογράφηκαν στο Βουκουρέστι στις 5 Οκτωβρίου 2004.

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».

Στις 19 Ιανουαρίου 2009 δημοσιεύθηκε ο νέος **«Κανονισμός Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών»** (ΦΕΚ 46/Β/19-01-2009), κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης, σύμφωνα με τον οποίο, οι επιχειρήσεις δύνανται να παρέχουν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας ταχυδρομικές υπηρεσίες που δεν εντάσσονται στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία, 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.

Με το νέο Κανονισμό προβλέπεται:

- απλοποίηση της διαδικασίας εγγραφής και διαγραφής στο Μητρώο, καθώς και διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής των σχετικών αιτήσεων,

- απλοποίηση του τρόπου λειτουργίας του ταχυδρομικού δικτύου, δεδομένου ότι μια ταχυδρομική επιχείρηση δύναται πλέον να εμφανίζεται συγχρόνως και εγγεγραμμένη στο Μητρώο και ως μέλος δικτύου άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης. Την υποχρέωση καταβολής τελών στην ΕΕΤΤ έχει πλέον η επιχείρηση που αναλαμβάνει την ευθύνη διακίνησης του ταχυδρομικού αντικειμένου και εκδίδει το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ),
- εισαγωγή στο ΕΣΠΕΤΑ μόνο όσων στοιχείων είναι απαραίτητα για την παρακολούθηση κάθε ταχυδρομικού αντικειμένου,
- δυνατότητα χρήσης προηγμένων ηλεκτρονικών συστημάτων παρακολούθησης,
- προώθηση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών, με δυνατότητα μείωσης των ανταποδοτικών τελών που καταβάλλουν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην ΕΕΤΤ, σε περίπτωση που πραγματοποιούν επενδύσεις σε αντιρρυπαντικές τεχνολογίες,
- προστασία των χρηστών μέσω: α) θέσπισης κοινών «Όρων και Προϋποθέσεων», με τους οποίους οφείλουν να συμμορφώνονται τόσο ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ) κάθε ταχυδρομικής επιχείρησης όσο και η ατομική σύμβαση μεταξύ της επιχείρησης και του καταναλωτή, β) δημοσιοποίησης του ΧΥΚ, γ) διαδικασίας επίλυσης διαφορών, η οποία αποτελείται από τα εξής στάδια: i) Φιλικός Διακανονισμός, ii) Συγκρότηση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, iii) ΕΕΤΤ, iv) αρμόδια δικαστήρια.

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 υλοποίησής 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 υποβάλουν 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.λπ. 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»*, 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.

Με την *Υπουργική Απόφαση 74196/1885/2005 (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».

Τέλος, με την Υπουργική Απόφαση 28977/811/2006 (ΦΕΚ 856/Β/2006) **«Επανακαθορισμός των ποιοτικών προδιαγραφών και των όρων παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας»** ορίζεται η κανονικότητα ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, η οποία συνίσταται σε πενθήμερη περισυλλογή από το πλησιέστερο σημείο του ΦΠΚΥ του αποστολέα και επίδοση κατ' οίκον ή στις εγκαταστάσεις κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου. Από την κανονικότητα ταχυδρομικής εξυπηρέτησης εξαιρούνται οι κάτοικοι περιοχών, όπου η πρόσβαση μέσω οδικού/ακτοπλοϊκού/ αεροπορικού δικτύου είναι εξαιρετικά δυσχερής, ενώ από την «κατ' οίκον» επίδοση εξαιρείται η επίδοση της αλληλογραφίας που πραγματοποιείται είτε σε προσυμφωνημένο σημείο (γραμματοθυρίδα) είτε σε άλλες προσήκουσες εγκαταστάσεις.

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

Η Κοινότητα εξέδωσε την 20^η Φεβρουαρίου 2008 την **Οδηγία 2008/6/ΕΚ**, για την τροποποίηση της οδηγίας 97/67/ΕΚ, 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, έχει χρησιμοποιήσει το δικαίωμα παράτασης μαζί με άλλα 10 κράτη μέλη (Τσεχία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ουγγαρία, Πολωνία, Ρουμανία και Σλοβακία) και το καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης θα ισχύσει από την 1^η Ιανουαρίου 2013, ενώ θα διατηρηθεί σε ισχύ, για το μεταβατικό χρονικό διάστημα, ο αποκλειστικός τομέας. Αιτιολογική βάση, για την εξαίρεση αυτή, αποτελεί, αφενός μεν, η μετά την εφαρμογή της Οδηγίας 2002/39/ΕΚ, είσοδος κάποιων νέων χωρών στην ΕΕ και την, κατά συνέπεια, ενδεχόμενη αδυναμία τους να προσαρμοστούν 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

3.1 Στοιχεία Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς

3.2 Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

3.3 Βαθμός συγκέντρωσης στον Ταχυδρομικό Κλάδο

3.4 Χαρακτηριστικά Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου

3.5 Διαπραγματευτική δύναμη παραγόντων Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου

3.6 Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα

3.1 Στοιχεία Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς

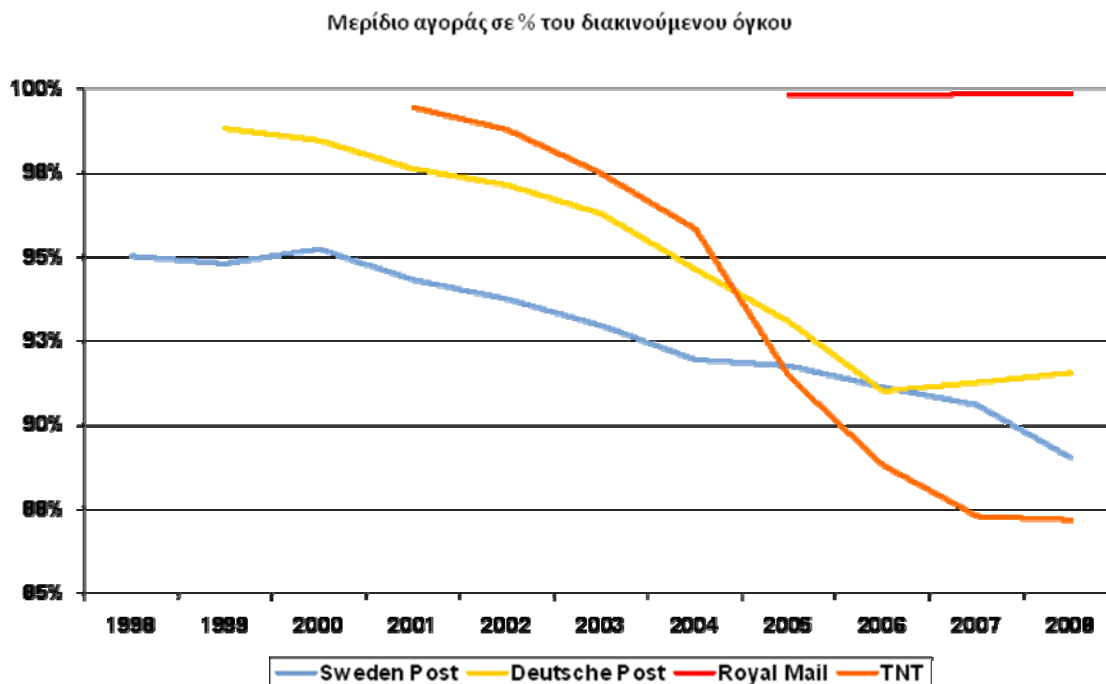
Ο ταχυδρομικός τομέας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (27) είχε έσοδα περίπου 94 δισ. ευρώ το 2008 (περίπου 0,7% του ΑΕΠ της ΕΕ)¹. Ο αριθμός των άμεσα απασχολούμενων εκτιμάται σε περίπου 1,6 εκ. άτομα (ή 0,7% όλων των θέσεων απασχόλησης στην ΕΕ)². Στους Φορείς Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) απασχολούνται περίπου 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 200.000 άτομα. 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%)³. 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).

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 χρόνια, όπως φαίνεται στο σχήμα που ακολουθεί¹. 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). Γενικά, διαπιστώνεται ότι, ο ανταγωνισμός στο συγκεκριμένο κομμάτι της αγοράς επηρεάζεται σημαντικά από τις απαλλαγές από τον ΦΠΑ και τη συμπεριφορά των ΦΠΚΥ, οι οποίοι λαμβάνουν διαρκώς μέτρα έναντι των ανταγωνιστών τους (π.χ. στην Ολλανδία η TNT εισήγαγε ένα χαμηλού κόστους προϊόν (D+7) μέσω της θυγατρικής της VSP, κ.λπ.).

¹ Πηγή: ITA Consulting & WIK Consult (2008) "The evolution of the Postal Market since 1997"

² Πηγή: "Main developments in the postal sector (2006-2008)", ECORYS, September 2008

³ Πηγή: Postal User's Group, "The European Mail Manifesto 2006 (PUG July 2006, 1st Edition)"



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 53 δισ. ευρώ το 2008 ενώ υπολογίζεται ότι διακινήθηκαν περίπου 95 δις αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου⁴. Οι τρεις μεγαλύτεροι ΦΠΚΥ εξακολουθούν να καταλαμβάνουν μερίδιο μεγαλύτερο του 60% της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς. Όσον αφορά στους πελάτες ή χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι μεμονωμένοι χρήστες αποστέλλουν το 15% ενώ οι χρήστες του επιχειρηματικού τομέα το 85% των ταχυδρομικών αντικειμένων⁵.

Η αγορά επιστολικού ταχυδρομείου από το 2004 μέχρι και το 2007 εμφάνιζε ελαφρά πτώση με ρυθμό 0,7% το χρόνο. Η πτώση αυτή αντισταθμιζόταν, μερικώς, από τη σημαντική αύξηση, κατά 20% περίπου στο διάστημα 2004-2006⁶, 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» μέσα)⁷ 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.

⁴ Πηγή: ITA Consulting & WIK Consult (2008) "The evolution of the Postal Market since 1997"

⁵ Πηγή: Boston Consulting Group, 2007

⁶ Πηγή: "Main developments in the postal sector (2006-2008)", ECORYS, September 2008

⁷ Πηγή: UPU, "The evolution of the postal sector – Implications for Stakeholders (2006 – 2012)"

Διαπιστώνεται στροφή των ΦΠΚΥ από την υψηλού κόστους αλληλογραφία Α' προτεραιότητας στη διακίνηση όλο και μεγαλύτερου όγκου διαφημιστικού υλικού χαμηλού κόστους. Τα τελευταία 5 χρόνια παρατηρείται μείωση του διακινούμενου όγκου αντικειμένων αλληλογραφίας και αύξηση του διαφημιστικού ταχυδρομείου αλλά με ρυθμό μικρότερο αυτού με τον οποίο αυξάνεται ο όγκος των αντικειμένων χωρίς διεύθυνση παραλήπτη. Παράλληλα παρατηρείται μείωση του όγκου των περιοδικών και των εφημερίδων.

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%⁸.

Αρκετοί ΦΠΚΥ δραστηριοποιούνται και σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες καθώς και υπηρεσίες logistics με αποτέλεσμα μέρος μόνο των συνολικών εσόδων τους να προέρχεται από την ταχυδρομική δραστηριότητα (περίπου 55%). Το 66% περίπου των εσόδων από ταχυδρομικές υπηρεσίες προέρχεται από τη διακίνηση επιστολικού ταχυδρομείου.

Η οικονομική κρίση δεν ήταν δυνατό να μην επηρεάσει τον ταχυδρομικό κλάδο. Σε αντίθεση όμως με άλλους κλάδους της οικονομίας, όπως π.χ. η αυτοκινητοβιομηχανία, ο ταχυδρομικός κλάδος εμφάνισε σημαντικές αντοχές και αμυντική συμπεριφορά. Ανάλυση της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης δείχνει ότι όσον αφορά στο 3^ο και 4^ο τρίμηνο του 2008, οπότε και επιταχύνθηκε η κρίση⁹:

- Παρατηρήθηκε πτώση των όγκων και των εσόδων, επιταχυνόμενη μάλιστα τα 2 τελευταία τρίμηνα του 2008 χειροτερεύοντας τους ρυθμούς ανάπτυξης ακόμα κι εκείνων των παρόχων και των τομέων του κλάδου που εξακολουθούσαν να ανθίστανται στην κρίση,
- Το επιστολικό ταχυδρομείο εμφάνισε πτώση 5,9% στους διακινούμενους όγκους εσωτερικού σε σύγκριση με το 4^ο τρίμηνο του 2007,
- Το κομμάτι του διεθνούς ταχυδρομείου υπήρξε πιο ανθεκτικό στην κρίση αν και η μεγάλη πτώση του όγκου στα δύο τελευταία τρίμηνα του 2008 καθιστά αμφίβολες τις προοπτικές για το 2009,
- Παρατηρήθηκε αύξηση των λογαριασμών ταχυδρομικού ταμιευτηρίου αλλά και των ποσών των καταθέσεων, ακόμα και άνω του 50% σε ορισμένες χώρες, γεγονός που αποδίδεται στην αποφυγή ανάληψης ρίσκου από τους ιδιώτες και καταγράφεται στις θετικές επιπτώσεις της κρίσης στον κλάδο.

⁸ Πηγή: PricewaterhouseCoopers, "Μελέτη και Έρευνα της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς – Στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς (2007)"

⁹ Πηγή: UPU, "The global economic and financial crisis – Initial insights into its impact on the postal sector"

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 B2C 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 τιμές¹⁰.

Σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία ο συνολικός κύκλος εργασιών στην αγορά δεμάτων και υπηρεσιών ταχυμεταφορών το 2008 ανήλθε σε περίπου 42,4 δισ. ευρώ¹¹. Το 65% αποδίδεται στην αγορά δεμάτων και το 35% στην αγορά ταχυμεταφορών. Όσον αφορά στους πελάτες, το 80% αφορά σε υπηρεσίες B2B, 15% σε B2C και μόλις 5% σε C2C.

Η αγορά ταχυμεταφορών, ενώ είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστική, προσφέρει εξαιρετικά ενδιαφέρουσες προοπτικές για τους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, δεδομένων των 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 γράφημα¹²: 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 ποσοστά¹³.

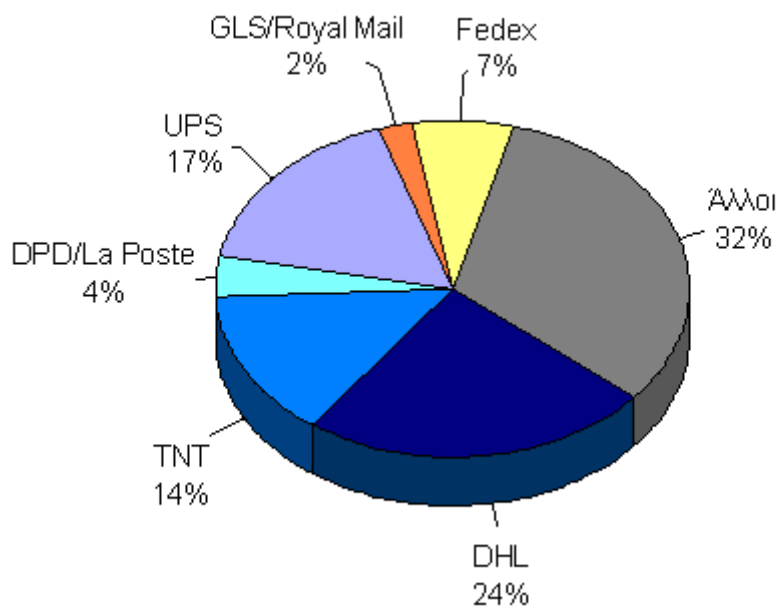
¹⁰ Πηγή: "European Express Market Map 2008", MarketResearch 2007

¹¹ ITA Consulting & WIK Consult (2008) "The evolution of the Postal Market since 1997"

¹² Πηγή: Deutsche Post (2007) <http://dpwn.online-reports.eu/2007/ar/groupmanagementreport/divisions/express/businessunitsandmarketpositions/regioneurope.html>

¹³ Πηγή: AirCargo World Online "Eastern Promise"
http://www.aircargoworld.com/archives/regions/euro_dec07.htm

Μερίδια αγοράς αντικειμένων ταχυμεταφοράς προορισμού εξωτερικού στην Ευρωπαϊκή Αγορά



Η επίδραση της οικονομικής κρίσης στην αγορά δεμάτων και ταχυμεταφορών ήταν αρκετά σοβαρή. Το 4^ο τρίμηνο του 2008 παρατηρήθηκε πτώση στα έσοδα των εταιρειών ταχυμεταφορών παγκοσμίως κατά 7,9% (σε ετήσια βάση) γεγονός που αποδίδεται στη στροφή των καταναλωτών σε υπηρεσίες χαμηλότερου κόστους. Οι όγκοι της αγοράς δεμάτων εσωτερικού υπέφεραν λιγότερο από την κρίση επιδεικνύοντας σθεναρή αντίσταση και, μάλιστα, εμφάνισαν άνοδο κατά 1,1% στο 4^ο τρίμηνο (σε ετήσια βάση). Αυτό οφείλεται και στις ιστορικά υψηλές πωλήσεις μέσω διαδικτύου που καταγράφηκαν σε μεγάλο αριθμό ανεπτυγμένων χωρών κατά τη διάρκεια του 4^{ου} τριμήνου. Τέλος, τα συνολικά έσοδα της αγοράς δεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού κατέγραψαν άνοδο 2,1% σε ετήσια βάση έχοντας πολύ καλή επίδοση το 2^ο και το 3^ο τρίμηνο, την περίοδο δηλαδή που παρατηρήθηκαν οι υψηλότερες τιμές πετρελαίου ιστορικά.

3.2 Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

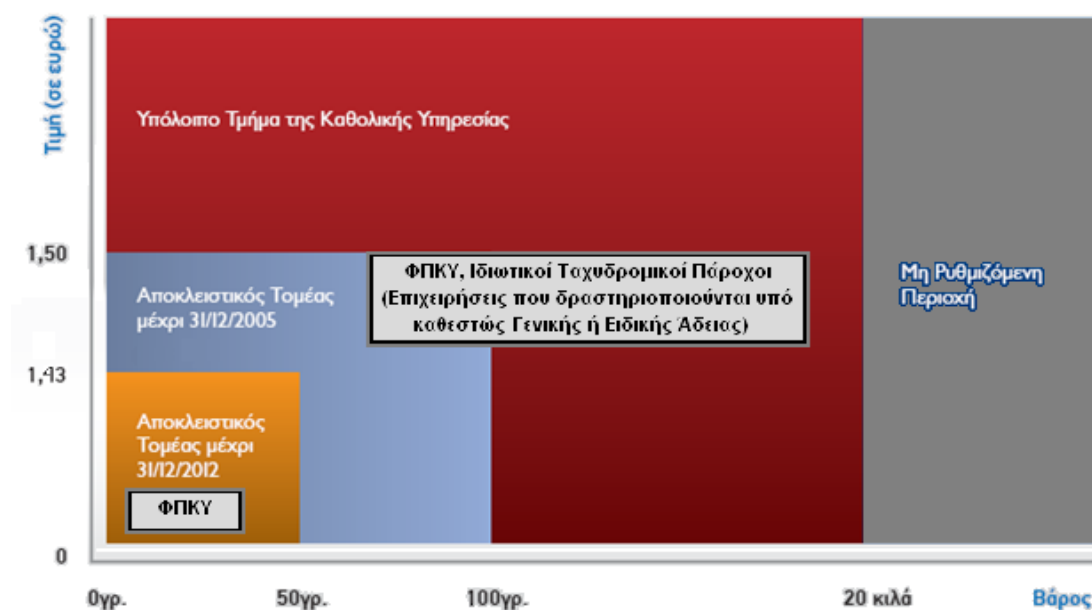
Στην Ελλάδα οι ταχυδρομικές υπηρεσίες, παρέχονται από το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) και από ιδιωτικές ταχυδρομικές επιχειρήσεις εγγεγραμμένες στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρεί η ΕΕΤΤ. Οι επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται στην Αγορά υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας παροχής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

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 (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.)», σύμφωνα με το αρ. 1 του Ν. 2668/98 και το αρ. 1 § 2 του Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – ΦΕΚ 46/Β/19-1-2009, δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με το ίδιο άρθρο του ως άνω Κανονισμού, «η διαβίβαση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών έχει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά διαχείρισης, χρόνου, διαδρομής και επίδοσης και προσφέρονται προς επιλογή στους χρήστες για την κάλυψη των αναγκών τους».

Η ελληνική ταχυδρομική αγορά δεν είναι απελευθερωμένη για αντικείμενα μέχρι 50 γραμμάρια. Η πλήρης απελευθέρωση, σύμφωνα με τις Οδηγίες της ΕΕ, θα επέλθει στον ταχυδρομική αγορά μέχρι την 1/1/2013. Αυτό σημαίνει ότι μέχρι τότε ο ΦΠΚΥ διατηρεί το αποκλειστικό δικαίωμα στην περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή των αντικειμένων αλληλογραφίας με διεύθυνση παραλήπτη μέχρι 50 γραμμάρια. Το πιο πάνω αποκλειστικό δικαίωμα του ΦΠΚΥ ορίστηκε 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. (σε τρέχουσες τιμές) για το έτος 2008, 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 2008 αντιστοιχούν περίπου σε 0,7% 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 για 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	2004	2005	2006	2007	2008
Τομέας Ταχυμεταφορών	266	301	341	377	409
Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας:					
1) ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ)	1	1	1	1	1
2) Επιχ/σεις με Ειδική άδεια	3	5	5	5	5
Σύνολο Επιχειρήσεων Ταχυδρομικής Αγοράς	270	307	347	383	415
Αριθμός Επιχειρήσεων Δικτύου επιχειρήσεων Ταχυμεταφορών	592	621	655	717	693
Αριθμός Επιχειρήσεων Δικτύου επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια	-	-	-	29	29

Στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας δεν υπάρχουν μεταβολές στον αριθμό επιχειρήσεων από το 2005 και μετά. Αντίθετα, στον Τομέα Ταχυμεταφορών παρατηρείται κινητικότητα. Υπάρχει σημαντικός αριθμός επιχειρήσεων που κάθε χρόνο επιλέγει να εισέλθει στον Κλάδο ή να εξέλθει από αυτόν. Τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται αύξηση στον αριθμό των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον Τομέα, καθώς το σύνολο των επιχειρήσεων (αδειοδοτημένων και επιχειρήσεων δικτύου) έχει διαμορφωθεί σε 1.108 επιχειρήσεις, ενώ το 2005 ο αντίστοιχος αριθμός ήταν 928 επιχειρήσεις. Σταδιακά παρατηρείται ότι ο ρυθμός μεγέθυνσης του αριθμού των δραστηριοποιούμενων επιχειρήσεων στην αγορά ταχυμεταφορών φθίνει.

3.2.2 Συναφείς / όμορες αγορές

Η ταχυδρομική δραστηριότητα αν και παράγει μικρό ποσοστό του ΑΕΠ της χώρας, εντούτοις στηρίζει την αύξηση της παραγωγικότητας σημαντικών τμημάτων της Ελληνικής Οικονομίας, όπως είναι το εμπόριο, η βιομηχανία, οι υπηρεσίες.

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

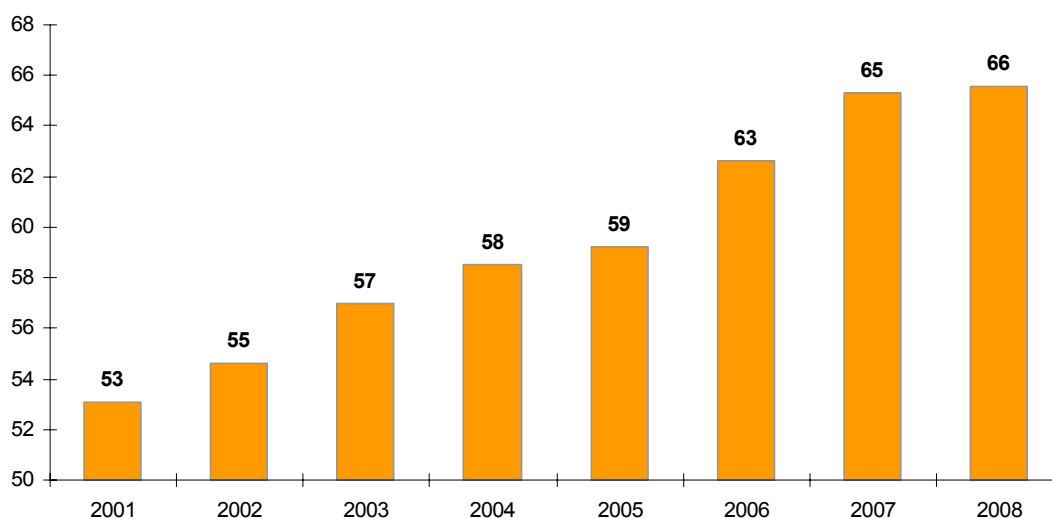
- Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Τελευταία στην Ελλάδα το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει αρχίσει να αναπτύσσεται με ταχύτερους ρυθμούς, ενώ υπάρχουν ακόμα σημαντικά περιθώρια εξέλιξης. Περισσότεροι καταναλωτές εξοικειώνονται με τη χρήση Η/Υ και οι αγοραπωλησίες μέσω διαδικτύου αυξάνονται, αν και είναι ακόμα περιορισμένες.
- 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. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι έχει διαφανεί μία τάση μείωσης του όγκου διακινούμενων περιοδικών και εφημερίδων, γεγονός που πιστεύεται ότι οφείλεται στην υποκατάσταση αυτής της μορφής επικοινωνίας μέσω του διαδικτύου.
- Υβριδικό Ταχυδρομείο: Το υβριδικό ταχυδρομείο αφορά στη διαβίβαση της ηλεκτρονικής εικόνας ενός εγγράφου ή στη μετατροπή της σε ψηφιακή μορφή και τη διαβίβασή της σε απομακρυσμένο σημείο, όπου η εικόνα εκτυπώνεται, τοποθετείται σε φάκελο και αποστέλλεται στον παραλήπτη. Το υβριδικό ταχυδρομείο προσφέρει υψηλή ποιότητα και ταχύτητα διεκπεραίωσης αποστολών μεγάλου πλήθους αντικειμένων, με χαμηλότερο κόστος από τις παραδοσιακές υπηρεσίες ταχυδρομείου, αφού αποσυμφορίζει ταυτόχρονα τα δίκτυα περισυλλογής και διαλογής των ταχυδρομικών οργανισμών. Αποτελεί γρήγορη και ασφαλή μέθοδο επεξεργασίας και αποστολής μεγάλου όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων όπως τιμολόγια, δηλώσεις, κ.λπ. Οι πελάτες του υβριδικού ταχυδρομείου παρέχουν στον ταχυδρομικό οργανισμό λίστα επαφών και συναλλαγών, τη διαχείριση των οποίων αναλαμβάνει ο ταχυδρομικός οργανισμός.
- Διαφήμιση: 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 του κλάδου 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

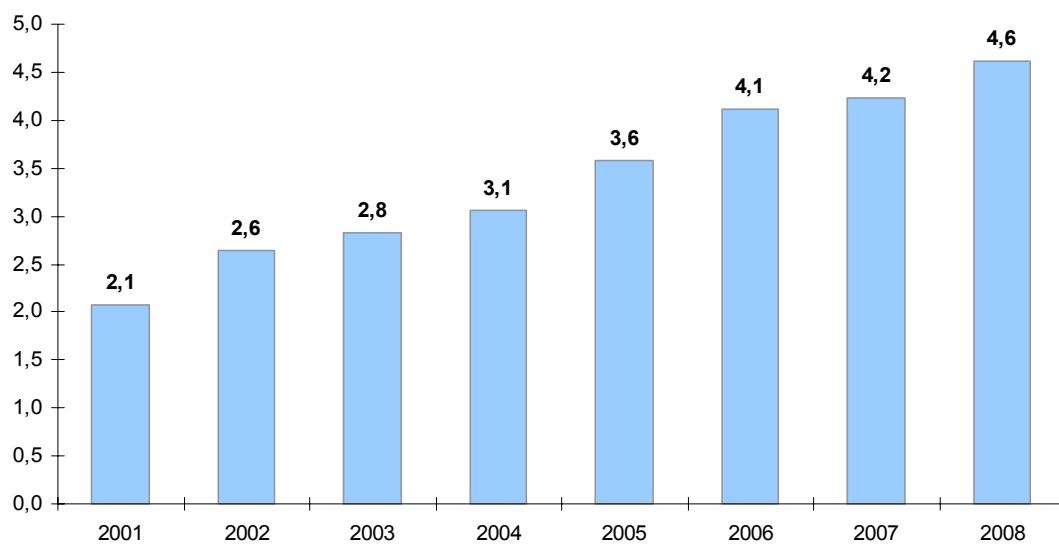
Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, παρατηρήθηκε ότι ο μέσος όρος ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο είναι πολύ υψηλότερος στη Δυτική ΕΕ σε σχέση τόσο με τη Νότια όσο και την Ανατολική ΕΕ. Έτσι, στην Ελλάδα παρατηρείται ότι ο μέσος όρος των ταχυδρομικών αντικειμένων που

διακινούνται ανά κάτοικο είναι από τους χαμηλότερους της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ27). Υπολογίζεται ότι το 2008 ο ετήσιος μέσος όρος ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο, που διακινήθηκαν από το ΦΠΚΥ ήταν 66 αντικείμενα (επιστολικό ταχυδρομείο και δέματα), ενώ ο αντίστοιχος μέσος όρος στις δυτικές ευρωπαϊκές χώρες ξεπερνάει τα 250 ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο (μόνο επιστολικό ταχυδρομείο). Στα διαγράμματα που ακολουθούν, παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη του μέσου όρου των ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο που διακινήθηκαν από το ΦΠΚΥ και τον Τομέα Ταχυμεταφορών για τα έτη 2001-2008. Δεν παρουσιάζονται τα αντίστοιχα μεγέθη για τις επιχειρήσεις που κατέχουν Ειδική Άδεια λόγω του μικρού μεγέθους ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο.

Αντικείμενα ΦΠΚΥ ανά κάτοικο



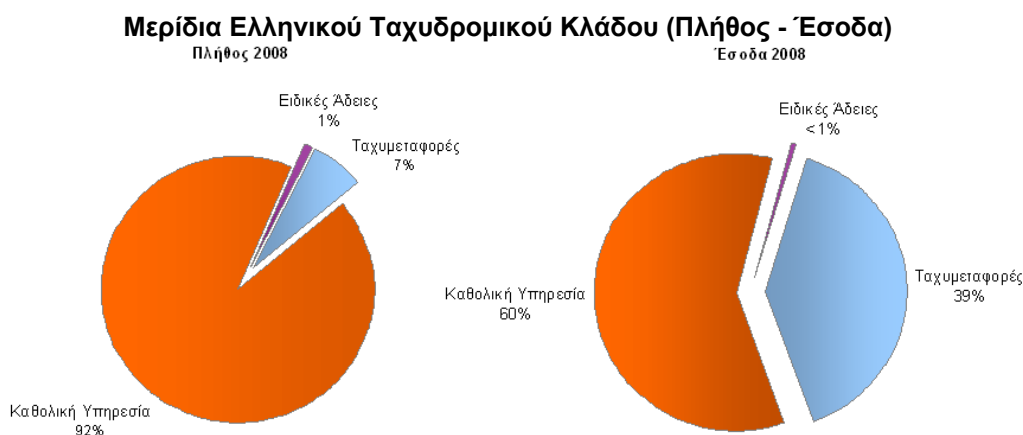
Αντικείμενα Ταχυμεταφορών ανά κάτοικο



Ενδεχόμενη αύξηση του όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων τόσο στον Τομέα του ΦΠΚΥ όσο και στον Τομέα των Ταχυμεταφορών, αναμένεται ότι θα επιφέρει ανταγωνιστικότερη τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

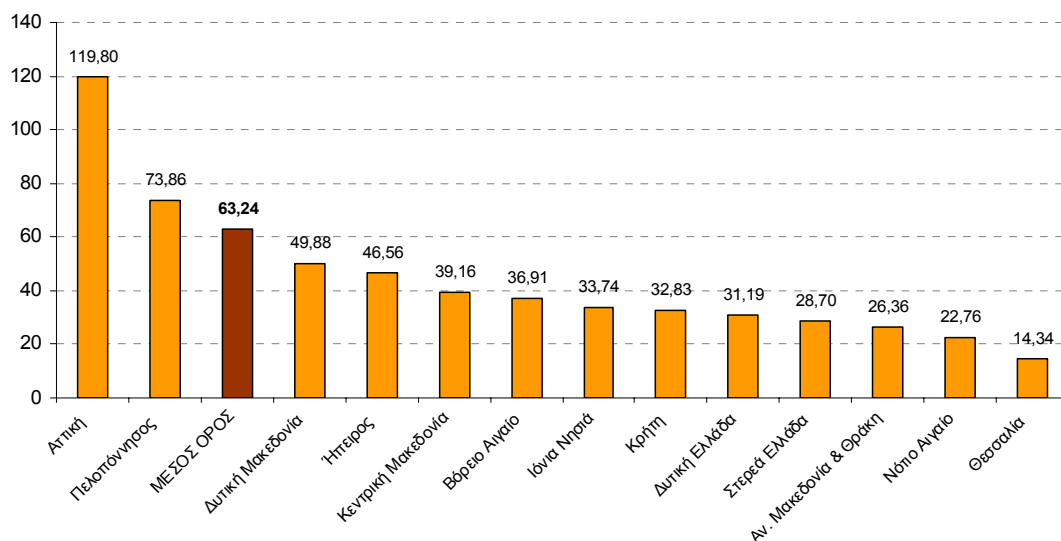
3.3 Βαθμός συγκέντρωσης στον Ταχυδρομικό Κλάδο

Στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο κυρίαρχος πάροχος είναι ο ΦΠΚΥ, με πολύ μικρό ανταγωνισμό στο κομμάτι εκτός μονοπωλίου από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Κλάδο υπό καθεστώς Γενικής Άδειας (Ταχυμεταφορές) ή Ειδικής Άδειας. Στο σχήμα που ακολουθεί απεικονίζονται τα μερίδια αγοράς από πλευράς πλήθους διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και των αντίστοιχων εσόδων των Τομέων του Ταχυδρομικού Κλάδου.

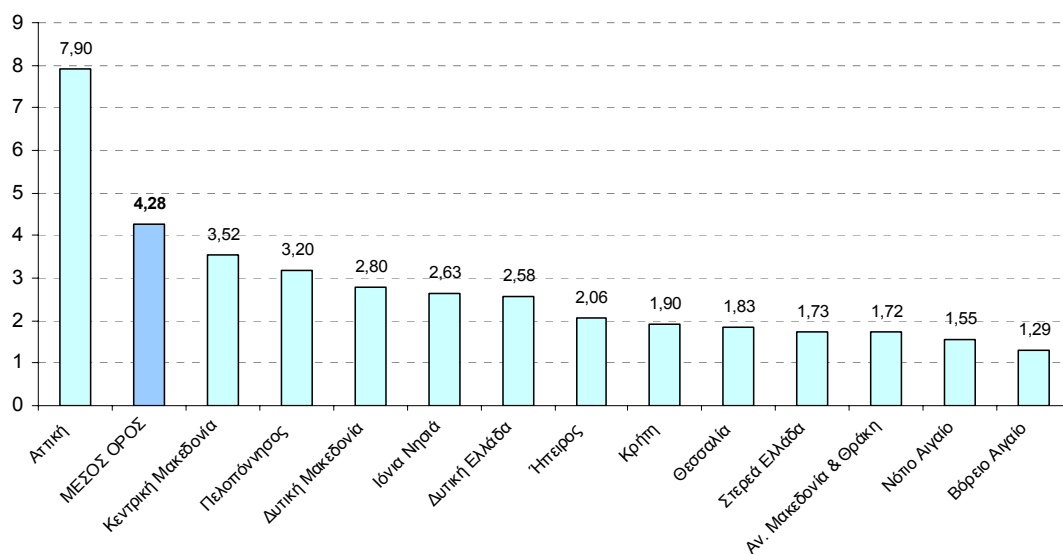


Από πλευράς γεωγραφικής κατανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται στο εσωτερικό της χώρας παρατηρούμε ότι η υψηλότερη συγκέντρωση εμφανίζεται στις περιφέρειες με μεγάλα αστικά κέντρα.

Γεωγραφική κατανομή αντικειμένων εσωτερικού ΦΠΚΥ ανά κάτοικο



Γεωγραφική κατανομή αντικειμένων εσωτερικού Ταχυμεταφορών ανά κάτοικο



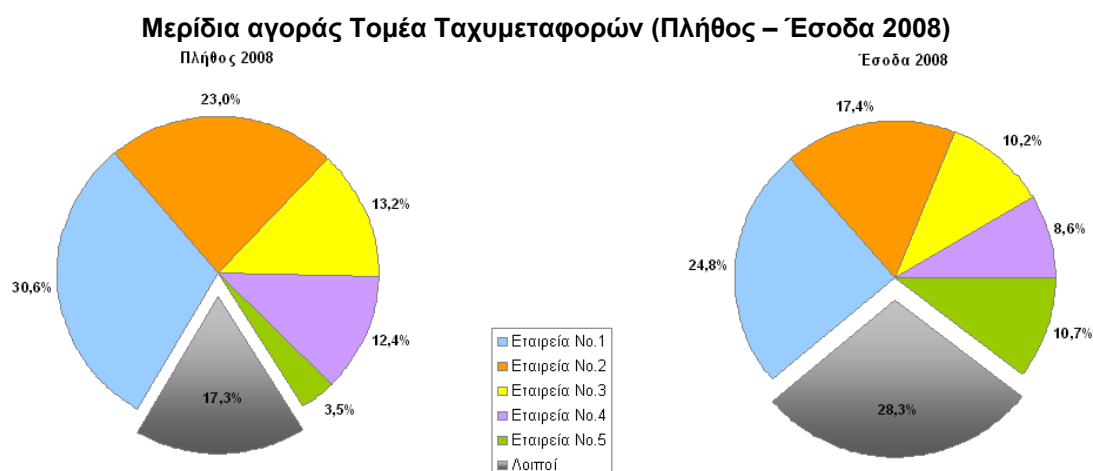
3.3.1 Συγκέντρωση στον Τομέα Ταχυμεταφορών

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 επιχειρήσεις που δηλώνουν έσοδα από διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων υψηλότερα από 5 εκ. ευρώ είναι 8. Αυτές οι επιχειρήσεις διακινούν ποσοστό περίπου 88% των συνολικών ταχυδρομικών αντικειμένων της αγοράς ταχυμεταφορών, εισπράττοντας αντίστοιχο ποσοστό επί των συνολικών εσόδων.

Ενδεικτικό του πολύ υψηλού βαθμού συγκέντρωσης είναι το γεγονός ότι από τις 8 αυτές επιχειρήσεις, οι πέντε μεγαλύτερες διακίνησαν το 2008 περί τα 42 εκατομμύρια αντικείμενα ή ποσοστό 83% περίπου επί των συνολικών ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν στην αγορά ταχυμεταφορών, εισπράττοντας το 72% περίπου επί των συνολικών εσόδων.

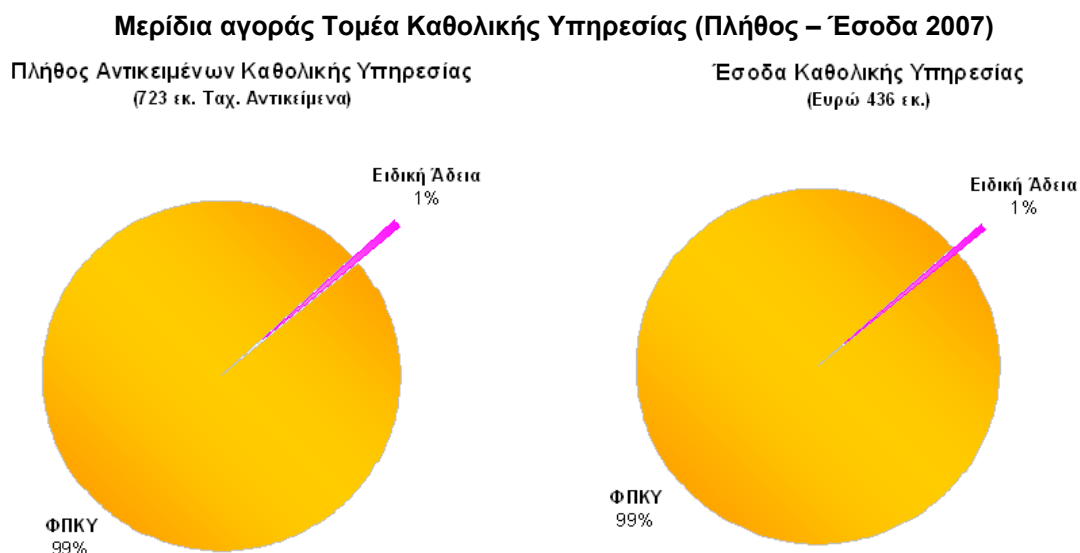
Το μεγαλύτερο μέρος των εσόδων των επιχειρήσεων αυτών προέρχεται από τις αποστολές ταχυδρομικών αντικειμένων –εγγράφων και δεμάτων– στο εσωτερικό. Οι επιχειρήσεις που αποτελούν μέλη πολυεθνικών δραστηριοποιούνται κατά βάση στη διακίνηση εισερχομένων / εξερχομένων ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού, 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. Επίσης, από τα στοιχεία της μελέτης προέκυψε ότι οι επιχειρήσεις αυτές ασχολούνται κατά κύριο λόγο με τη διακίνηση δεμάτων.

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 2008.



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. Οι Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας διακινούν το υπόλοιπο 1% των αντικειμένων.



3.4 Χαρακτηριστικά Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου

3.4.1 Χαρακτηριστικά του Τομέα Ταχυμεταφορών

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.

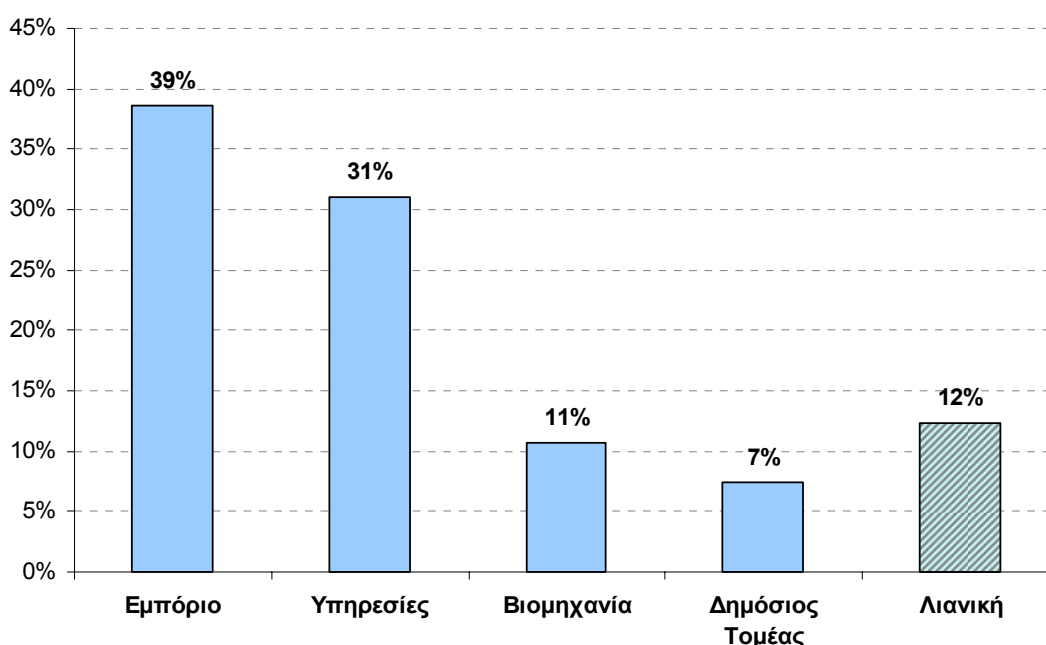
Ως σημαντικότεροι παράγοντες που προσδιορίζουν τον ανταγωνισμό στην αγορά ταχυμεταφορών θεωρούνται: ο ανταγωνισμός τιμών μεταξύ των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών και ο ανταγωνισμός ποιότητας των υπηρεσιών.

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 δε θεωρούνται υψηλό εμπόδιο εισόδου στην αγορά.

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 κάλυψη 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, 2008



Έτσι, οι εκπρόσωποι της αγοράς, δείχνουν να συμφωνούν ότι ο πιο σημαντικός τρόπος αύξησης των μεριδίων αγοράς που κατέχουν είναι η εξειδίκευση στην εξυπηρέτηση των 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 από 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 κ.λπ.) 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 εμπόδιο ανάπτυξης των νέων επιχειρήσεων που καλούνται να πείσουν τους πελάτες να συνεργασθούν. Αυτές οι μορφές του ανταγωνισμού λειτουργούν προς όφελος των καταναλωτών – χρηστών των υπηρεσιών ταχυμεταφορών, καθώς μπορούν εν δυνάμει να οδηγήσουν σε βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, μείωση των προσφερόμενων τιμών, κ.α.

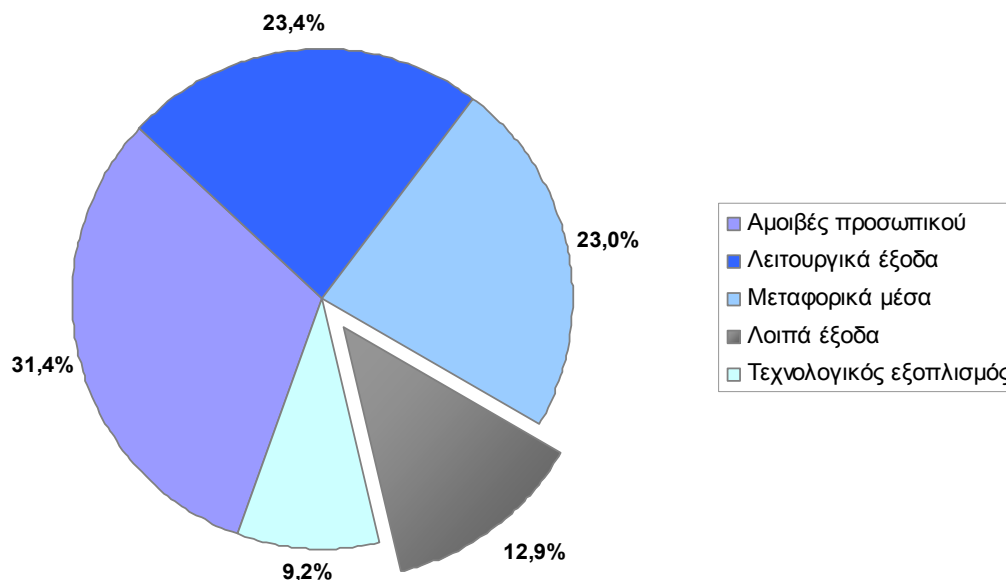
Όσον αφορά στην πορεία των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται κυρίως στη διακίνηση αντικειμένων προορισμού / προέλευσης εξωτερικού, από τα στοιχεία που δήλωσαν οι ίδιες οι επιχειρήσεις στα πλαίσια της μελέτης, φαίνεται ότι το 2008 υπέστησαν μείωση από πλευράς πλήθους διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων η οποία κυμάνθηκε από 4% έως και 30% σε ορισμένες περιπτώσεις, εντούτοις η μείωση αυτή δε διαφάνηκε στα έσοδά τους, καθώς αυτά φάνηκαν να παρουσιάζουν αύξηση ακόμη άνω του 30%¹⁴.

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,

¹⁴ Για την ανάλυση του *κόστους των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών*, χρησιμοποιήθηκε ο μέσος όρος των απαντήσεων των παραγόντων της αγοράς σε σχετική ερώτηση.

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, 2008



3.4.2 Χαρακτηριστικά επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια

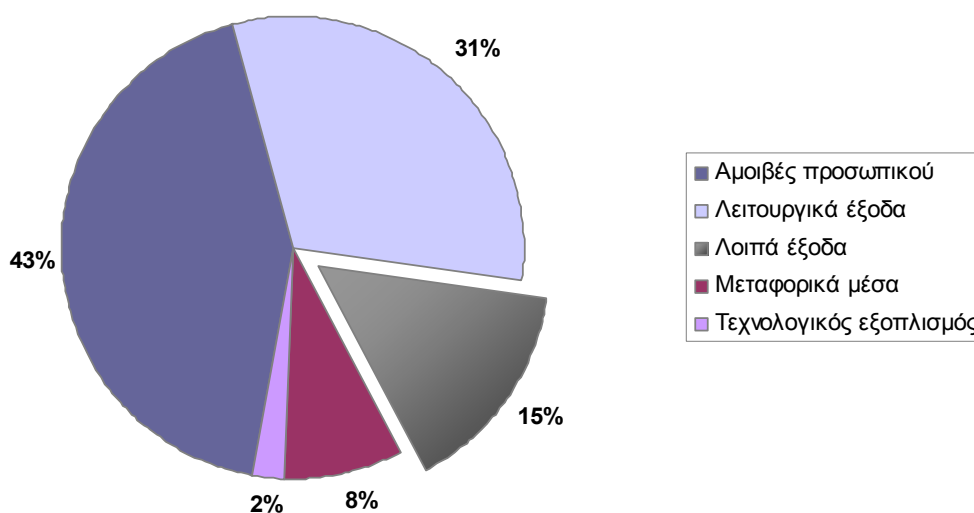
Η δραστηριοποίηση μιας επιχείρησης στον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας προϋποθέτει την απόκτηση Ειδικής Άδειας για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η απόκτηση Ειδικής Άδειας απαιτεί, μεταξύ άλλων, την ύπαρξη τουλάχιστον τριετούς στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδίου της επιχείρησης, το οποίο στη συνέχεια αξιολογείται από την 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, σε κτιριακές εγκαταστάσεις, σε μέσα μεταφοράς και σε προσωπικό προκειμένου να διασφαλισθεί η δυνατότητά της να παρέχει ποιοτικές και αξιόπιστες ταχυδρομικές υπηρεσίες. Οικονομίες κλίμακας 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 δράσουν αποτρεπτικά στην είσοδο νέων «παικτών». Τέτοιες τακτικές θα μπορούσαν να αφορούν στην τιμολογιακή πολιτική, στους 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 υποχρέωσή 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, αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν τον ανταγωνισμό παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών σε εθνικό αλλά και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

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 ΦΚΠΥ 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 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 του, σημειώνονται τα ακόλουθα:

3.5.1 Διαπραγματευτική δύναμη πελατών

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

Η διαπραγματευτική δύναμη των ιδιωτών είναι πολύ χαμηλή, δεδομένης της μικρής συχνότητας χρήσης ταχυδρομικών υπηρεσιών και του περιορισμένου διακινούμενου όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων. Κατά συνέπεια, οι προσφερόμενες τιμές στους μεμονωμένους πελάτες / χρήστες είναι υψηλότερες από εκείνες που επιτυγχάνουν οι επιχειρήσεις, όπως συμβαίνει σε όλους τους κλάδους της οικονομίας. 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. Τα βασικά κριτήρια των επιχειρήσεων κατά την επιλογή παρόχου είναι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αξιοπιστία της επιχείρησης, το κόστος της υπηρεσίας. Επίσης, η ταχύτητα εξυπηρέτησης, η ασφάλεια μεταφοράς και η αμεσότητα διεκπεραίωσης.

Ειδικά όσον αφορά στην αγορά ταχυμεταφορών, λόγω του μεγάλου αριθμού των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται, αυξάνεται η διαπραγματευτική δύναμη των πελατών δεδομένου ότι το κόστος αλλαγής παρόχου είναι ελάχιστο. Έτσι η δύναμη του καταναλωτή συνίσταται στη γνώση των ιδιαίτερων όρων και προϋποθέσεων που διέπουν τη συνεργασία του με την επιχείρηση που θα επιλέξει για τη διακίνηση του ταχυδρομικού του αντικειμένου. Σημειώνεται ότι σε περιοχές της επικράτειας όπου δραστηριοποιείται μικρός αριθμός ταχυδρομικών επιχειρήσεων, 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 ταχυδρομικές επιχειρήσεις 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 πιο πάνω 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. Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών προκειμένου να μειώσουν τους κινδύνους που μπορεί να τις απειλούν από τις διακυμάνσεις τιμών των επιχειρήσεων εμπορίας καυσίμων, δύνανται να συνάψουν συμβάσεις συνεργασίας με σταθερούς προμηθευτές προκειμένου να επιτύχουν καλύτερες τιμές. 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 στο επιστολικό ταχυδρομείο, όπου συμπεριλαμβάνονται και οι Καθολικές Υπηρεσίες, οι προμηθευτές δε διαθέτουν ιδιαίτερη διαπραγματευτική δύναμη, δεδομένου του δημόσιου χαρακτήρα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, γεγονός που του δίνει τη δυνατότητα να διαμορφώνει σε μεγάλο βαθμό τους όρους συνεργασίας.

3.6 Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα

Υποκατάστατα προϊόντα προς τις υπηρεσίες του ταχυδρομικού τομέα θεωρούνται αυτά που προέρχονται από τους κλάδους των επικοινωνιών, μεταφορών / logistics και διαφήμισης. Βασικά υποκατάστατα των ταχυδρομικών προϊόντων και υπηρεσιών είναι οι λοιπές μορφές επικοινωνίας, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), η τηλεομοιοτυπία (FAX), τα γραπτά μηνύματα (SMS), τα MMS, το EDI και, γενικότερα, το διαδίκτυο. Σημειώνεται βέβαια, ότι δεν αναμένεται περαιτέρω υποκατάσταση των ταχυδρομικών υπηρεσιών για προσωπική χρήση, καθώς η επικοινωνία μεταξύ ιδιωτών πραγματοποιείται ήδη μέσω λοιπών μορφών επικοινωνίας εκτός των ταχυδρομικών. Τα εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας, και ιδιαίτερα η επικοινωνία μέσω διαδικτύου, κερδίζουν συνεχώς έδαφος στην επικοινωνία των επιχειρήσεων με ιδιώτες. Όπως για παράδειγμα στην περίπτωση συναλλαγών επιχειρήσεων με ιδιώτες όπου τον τελευταίο καιρό τείνει να χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο η ηλεκτρονική τραπεζική, το e-billing, η αποστολή ενημερωτικών εντύπων μέσω διαδικτύου κ.λπ.

Λόγω της υποκατάστασης των ταχυδρομικών υπηρεσιών από τις πιο πάνω εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας, η μείωση του όγκου του επιστολικού ταχυδρομείου αναμένεται να ενταθεί τα επόμενα χρόνια. Η επίδραση αυτή περιορίζεται σε κάποιο βαθμό 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. Στο μέλλον εφόσον διαδοθεί ο θεσμός της ηλεκτρονικής υπογραφής, ενδέχεται να υπάρξει περαιτέρω επίδραση στο μέγεθος του όγκου επιστολικού ταχυδρομείου, καθώς ο όγκος των φυσικών εγγράφων που θα απαιτείται να διακινηθεί, αναμένεται ότι θα μειωθεί αισθητά.

Αναφορικά με τον κλάδο της διαφήμισης, σημαντικά υποκατάστατα της διαφήμισης μέσω ταχυδρομείου (direct mail) αποτελούν η διαφήμιση μέσω τηλεόρασης και ραδιοφώνου, μέσω του τύπου καθώς και μέσω διαδικτύου. Όμως ο διαφημιστικός κλάδος δημιουργεί ευκαιρίες ανάπτυξης τόσο για τους παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όσο και για τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, ενισχύοντας μέσω της διαφήμισης τις αγορές μέσω διαδικτύου. Έτσι, η μεταφορά και παράδοση μικρών δεμάτων επηρεάζεται από τις εξελίξεις του marketing. Επιπλέον, κάποιες διαφημιστικές εκστρατείες προσεγγίζουν τους αποδέκτες μέσω μίας συνδυαστικής χρήσης του διαδικτύου, του ταχυδρομείου και τηλεφωνικών κέντρων, λόγω της αμεσότητας που προσφέρουν αυτές οι μορφές προσέγγισης.

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 πλεονεκτήματά του σε ότι αφορά στην ανάπτυξη και αξιοποίηση της εικόνας τους, στην απόκτηση νέων πελατών και στην 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, η αγορά ταχυμεταφορών αναμένεται ότι θα επηρεασθεί από δύο επιπλέον σημαντικούς παράγοντες. Από τη μία πλευρά αναμένεται να επιδράσει αρνητικά 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 διακινούνται για τους σκοπούς του ηλεκτρονικού εμπορίου.

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

4.1 Μέγεθος και ρυθμός ανάπτυξης Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς

4.2 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Ταχυμεταφορών

4.3 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας

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 τάση μεγέθυνσης η οποία φαίνεται να επιβραδύνεται τόσο από πλευράς όγκου διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων όσο και από πλευράς εσόδων. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι όγκοι ταχυδρομικών αντικειμένων για τον Τομέα Ταχυμεταφορών και τον Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας κατά τα τελευταία 5 έτη.

Πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ταχυδρομικού Κλάδου

Ταχ. αντικείμενα (% κατανομή)	2004	2005	2006	2007	2008
<u>Τομέας Ταχυμεταφορών</u>	33.613.878 (4,98%)	39.156.615 (5,69%)	45.034.437 (6,10%)	46.470.205 (6,04%)	50.650.921 (6,52%)
<u>Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας:</u>					
1) ΦΠΚΥ	641.361.900 (95,02%)	649.475.889 (94,31%)	686.782.500 (92,98%)	716.220.900 (93,07%)	718.858.100 (92,54%)
2) Επιχ/σεις με Ειδική άδεια	Μ/Δ	Μ/Δ	6.823.724 (0,92%)	6.824.401 (0,89%)	7.330.833 (0,94%)
Σύνολο	674.975.778 (100%)	688.632.504 (100%)	738.640.661 (100%)	769.515.506 (100%)	776.839.854 (100%)
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	2,98%	2,02%	7,26%	4,18%	0,95%

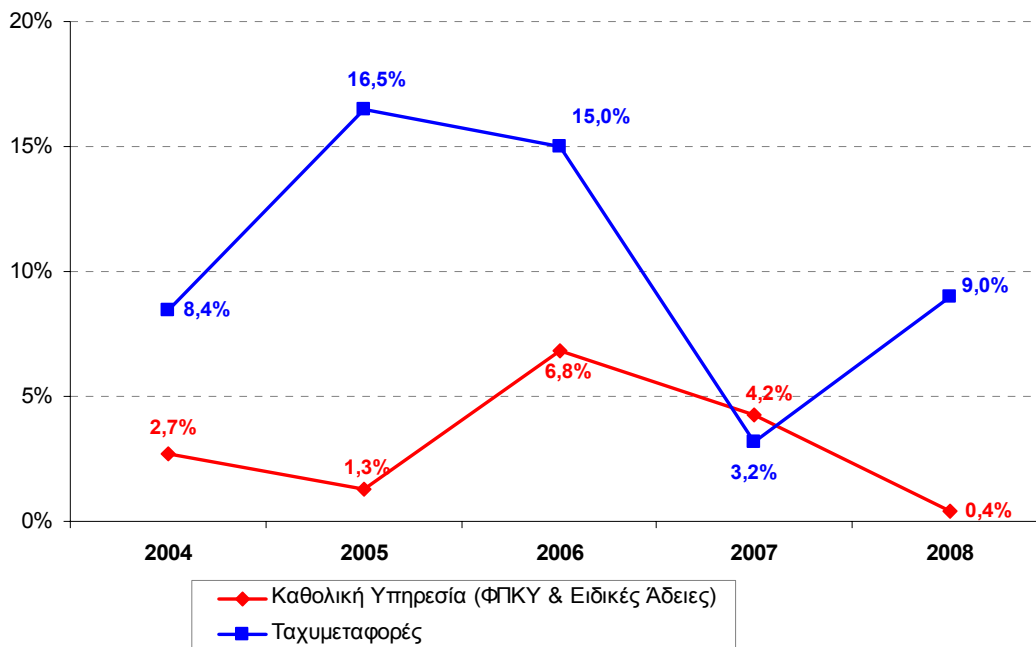
Όπως προκύπτει από τον πίνακα, η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2008, διαμορφώθηκε σε 777 εκ. αντικείμενα από 770 εκ. το 2007 παρουσιάζοντας αύξηση κατά 1% περίπου. Ο μέσος ετήσιος ρυθμός μεταβολής της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς από το 2004 έως το 2008 ανέρχεται σε 3,5%.

Ο Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας και κυρίως ο ΦΠΚΥ εξακολουθεί να διακινεί το μεγαλύτερο όγκο ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται στην ελληνική ταχυδρομική αγορά και το 2008, καθώς αποτελούν το 93,5% της ταχυδρομικής αγοράς. Ποσοστό της τάξεως του 6,5% αντιστοιχεί στον Τομέα Ταχυμεταφορών. Παρατηρείται σχετική σταθεροποίηση των μεριδίων των επιμέρους τομέων ενώ, σε σχέση με το 2007, ο Τομέας του ΦΠΚΥ παρέμεινε σχεδόν στα ίδια επίπεδα, η αγορά ειδικών αδειών παρουσίασε αύξηση κατά 6,9% και ο Τομέας Ταχυμεταφορών μεγεθύνθηκε κατά 9%. Ο μέσος ρυθμός αύξησης του πλήθους αντικειμένων για την τελευταία πενταετία, για τον Τομέα Ταχυμεταφορών διαμορφώνεται σε 10,4%, ενώ ο Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ και επιχειρήσεις με ειδικές άδειες) αυξάνεται με πολύ χαμηλότερο ρυθμό, της τάξης του 3,1%. Συνολικά η ταχυδρομική αγορά την τελευταία πενταετία αυξάνεται με ρυθμό της τάξης του 3,5%.

Οι ρυθμοί μεταβολής του πλήθους των διακινούμενων αντικειμένων στους δύο Τομείς για το χρονικό διάστημα 2004 – 2008 απεικονίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα. Παρατηρείται ότι, ο

Τομέας των Ταχυμεταφορών παρουσιάζει διακυμάνσεις από χρονιά σε χρονιά, ενώ ο Τομέας της Καθολικής Υπηρεσίας έχει ομαλότερη διακύμανση.

Ετήσια μεταβολή πλήθους αντικειμένων Ταχυδρομικού Κλάδου



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

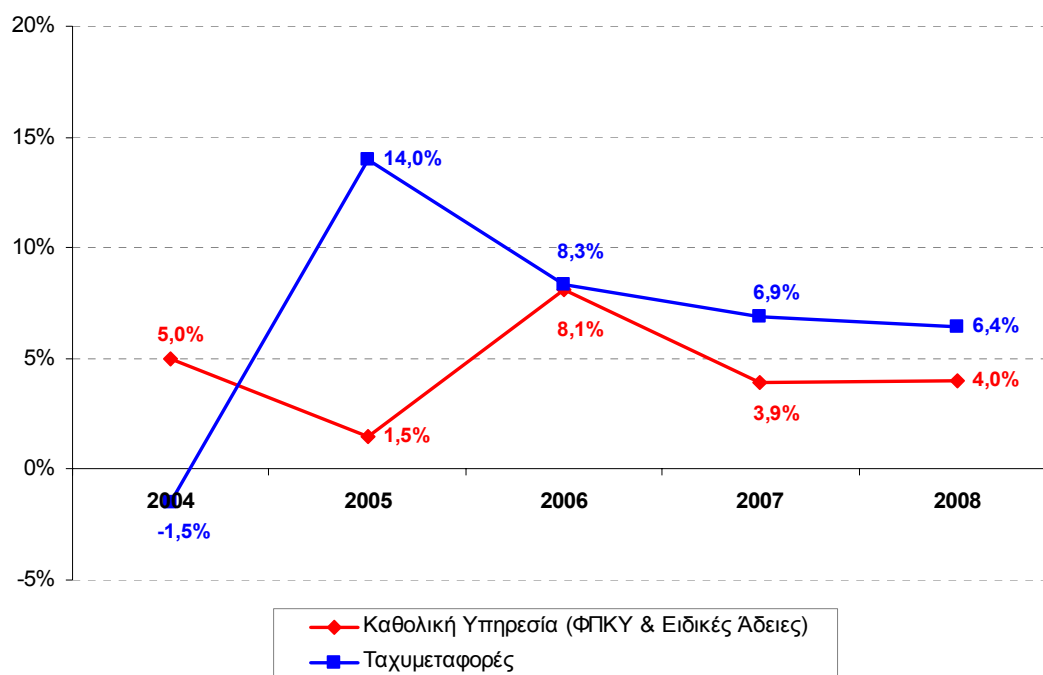
Έσοδα Ταχυδρομικού Κλάδου

Ποσά σε € (% κατανομή)	2004	2005	2006	2007	2008
Τομέας Ταχυμεταφορών	213.160.626 (35,82%)	243.013.704 (38,54%)	263.270.069 (38,58%)	281.310.098 (39,24%)	299.431.578 (39,79%)
Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας:					
1) ΦΠΚΥ	381.994.575 (64,18%)	387.581.925 (61,46%)	416.241.268 (61,00%)	432.940.435 (60,39%)	450.286.543 (59,83%)
2) Επιχ/σεις με Ειδική άδεια	Μ/Δ	Μ/Δ	2.846.748 (0,42%)	2.640.802 (0,37%)	2.852.607 (0,38%)
Σύνολο	595.155.201 (100%)	630.595.629 (100%)	682.358.085 (100%)	716.891.533 (100%)	752.570.727 (100%)
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	2,56%	5,95%	8,21%	5,06%	4,98%

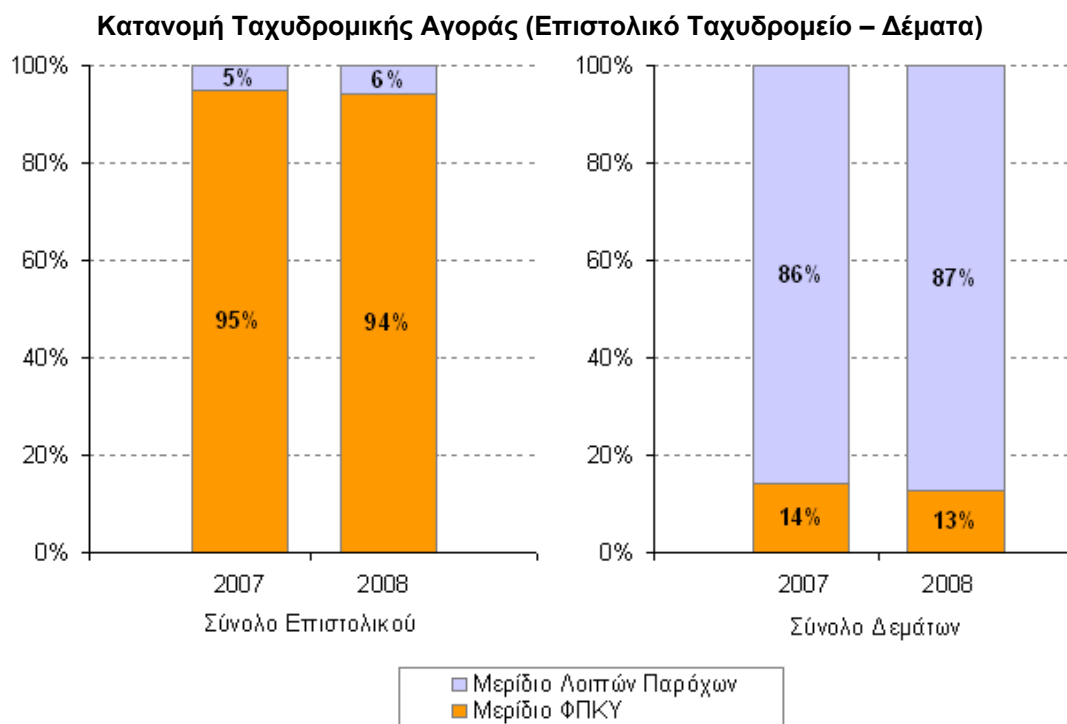
Το 2008 τα έσοδα της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς παρουσίασαν αύξηση σε 753 εκ. ευρώ από 717 εκ. ευρώ το 2007. Κατά μέσο όρο τα έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα την τελευταία πενταετία αυξάνονται με ρυθμό της τάξης του 5,4%.

Από τα παραπάνω, παρατηρείται ότι τα έσοδα της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς παρουσιάζουν μεγαλύτερο ρυθμό αύξησης σε σχέση με το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων. Εκτιμάται ότι αυτό οφείλεται στη μεγάλη διακύμανση τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και στην αύξηση του κόστους παροχής των υπηρεσιών το οποίο ενσωματώνεται στην τιμή της υπηρεσίας (π.χ. αύξηση του κόστους καυσίμων). Έτσι, φαίνεται ότι ο κλάδος των Ταχυμεταφορών παρουσιάζει το μεγαλύτερο ρυθμό μεγέθυνσης τόσο από πλευράς όγκου, όσο και εσόδων. Το γεγονός αυτό είναι αναμενόμενο, καθώς στην αγορά ταχυμεταφορών κοστολογείται και η προστιθέμενη αξία στην υπηρεσία λόγω του χαρακτήρα της επείγουσας διαβίβασης και της παρακολούθησης των αντικειμένων από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού που επιτρέπει στον πελάτη να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή που βρίσκεται το αντικείμενό του. Λόγω της μεγαλύτερης ασφάλειας και αξιοπιστίας, που πιστεύεται ότι παρέχει η αγορά ταχυμεταφορών, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση των διακινούμενων δεμάτων από τις επιχειρήσεις του κλάδου.

Ετήσια μεταβολή εσόδων Ταχυδρομικού Κλάδου



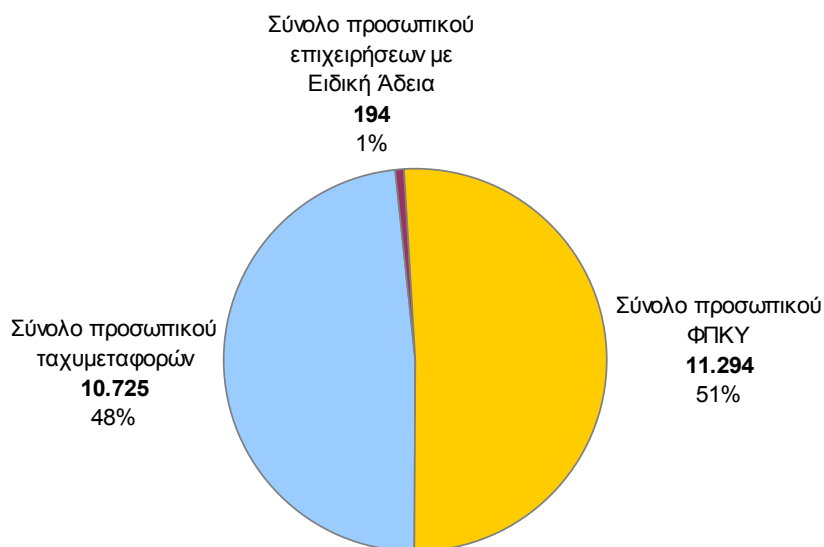
Τα ταχυδρομικά αντικείμενα, που διακινούνται, διαχωρίζονται στις δύο κύριες κατηγορίες του επιστολικού ταχυδρομείου και των δεμάτων. Από την ανάλυση των στοιχείων που υποβλήθηκαν από τους ίδιους τους παρόχους φαίνεται ότι, ο ΦΠΚΥ κυριαρχεί στην αγορά αντικειμένων επιστολικού ταχυδρομείου διακινώντας ποσοστό 94% των αντικειμένων, ενώ στην αγορά των δεμάτων κατέχει ένα σχετικά μικρό μερίδιο αφού το μεγαλύτερο μέρος του όγκου (87%) διακινείται από τους ιδιωτικούς ταχυδρομικούς παρόχους. Όπως φαίνεται όμως και από το διάγραμμα που ακολουθεί, οι ιδιωτικοί πάροχοι βελτιώνουν τα μερίδια που κατέχουν καθώς από το 2007 έως το 2008 αύξησαν το μερίδιό τους κατά 1% τόσο στην Αγορά Επιστολικού Ταχυδρομείου, όσο και στην Αγορά των Δεμάτων.



4.1.2 Απασχολούμενο Ανθρώπινο Δυναμικό στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Κλάδο

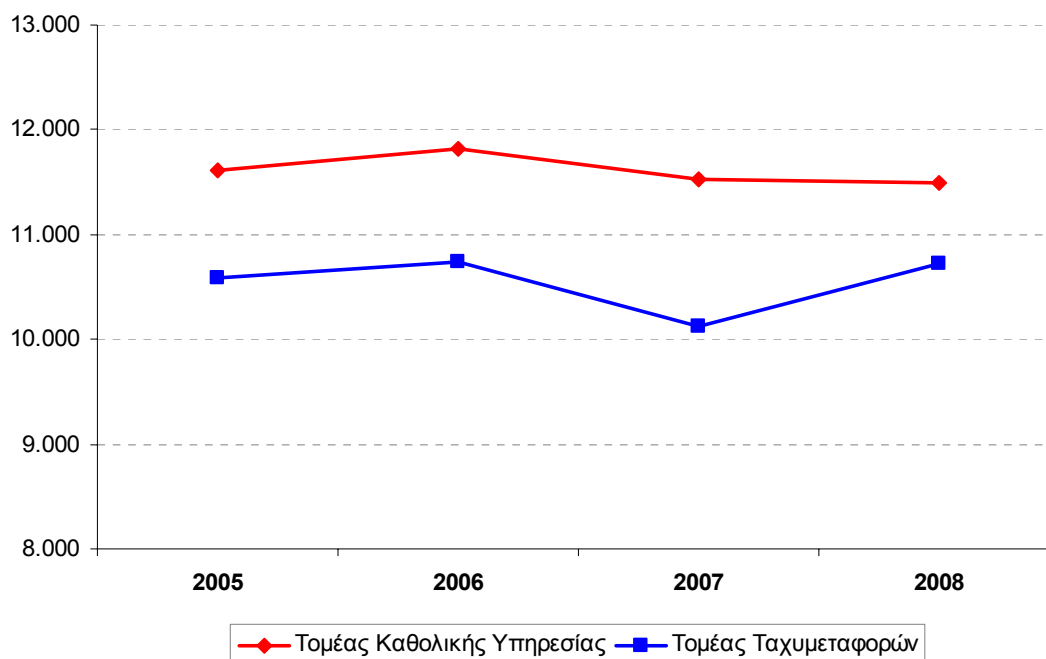
Στον Κλάδο Ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τα στοιχεία που δηλώθηκαν από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, απασχολούνται 22.213 εργαζόμενοι, όπως φαίνεται και από το ακόλουθο διάγραμμα.

Σύνολο απασχολούμενου προσωπικού στον Ταχυδρομικό Κλάδο (Επιχείρηση & Δίκτυο)



Στο διάγραμμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η κατανομή του συνολικού απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού στους δύο Τομείς του Ταχυδρομικού Κλάδου. Στο ΦΠΚΥ φαίνεται να παρουσιάζεται σχετική μείωση στο απασχολούμενο προσωπικό κατά την τελευταία τριετία, ενώ αντίθετα στον Τομέα των Ταχυμεταφορών παρουσιάζεται αύξηση.

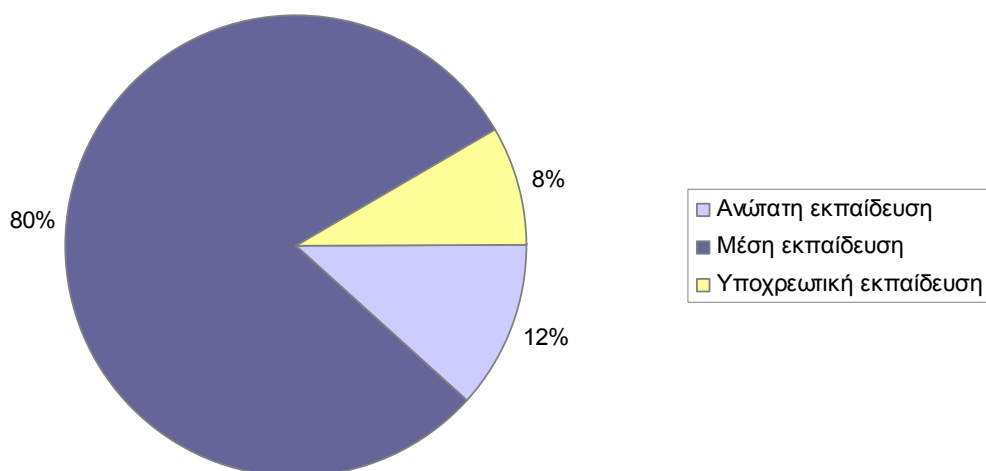
Σύνολο απασχολούμενου προσωπικού στους Τομείς του Ταχυδρομικού Κλάδου (Επιχείρηση & Δίκτυο)



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.

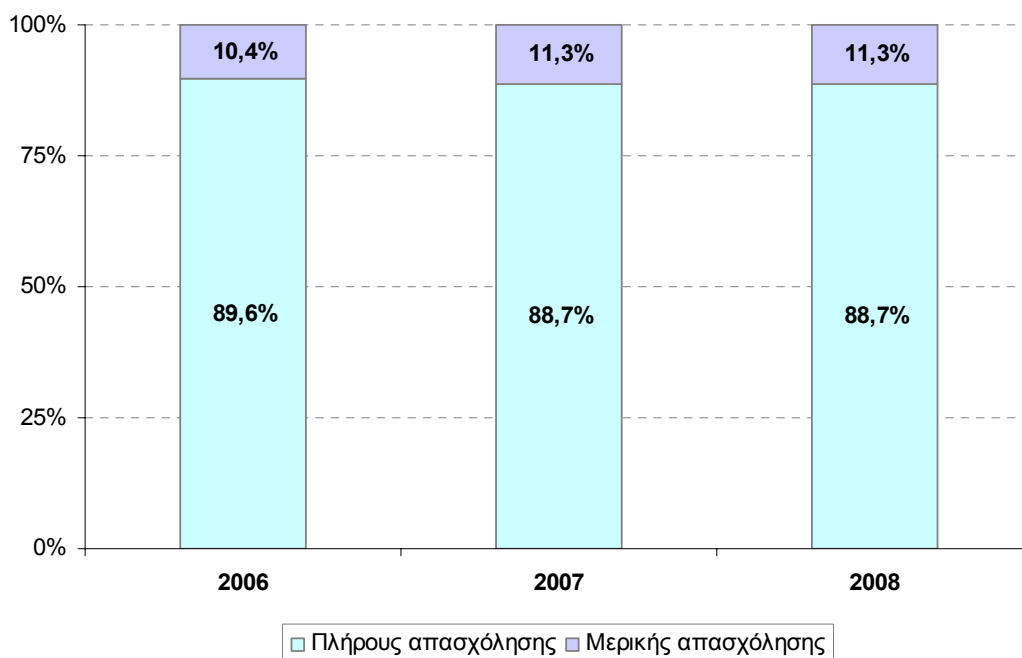
Από πλευράς επιπέδου εκπαίδευσης, στην ταχυδρομική αγορά το μεγαλύτερο ποσοστό απασχολούμενων είναι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης, ενώ μικρότερο ποσοστό των απασχολούμενων είναι κατηγορίας πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και ακόμα μικρότερο ποσοστό είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης. Οι απόφοιτοι υποχρεωτικής 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. Η κατανομή του προσωπικού σε πλήρους και μερικής απασχόλησης δεν παρουσίασε μεταβολή σε σχέση με το 2007. Το προσωπικό μερικής απασχόλησης συναντάται κυρίως στον τομέα των Ταχυμεταφορών.

Κατανομή Πλήρους και Μερικής Απασχόλησης στον Ταχυδρομικό Κλάδο



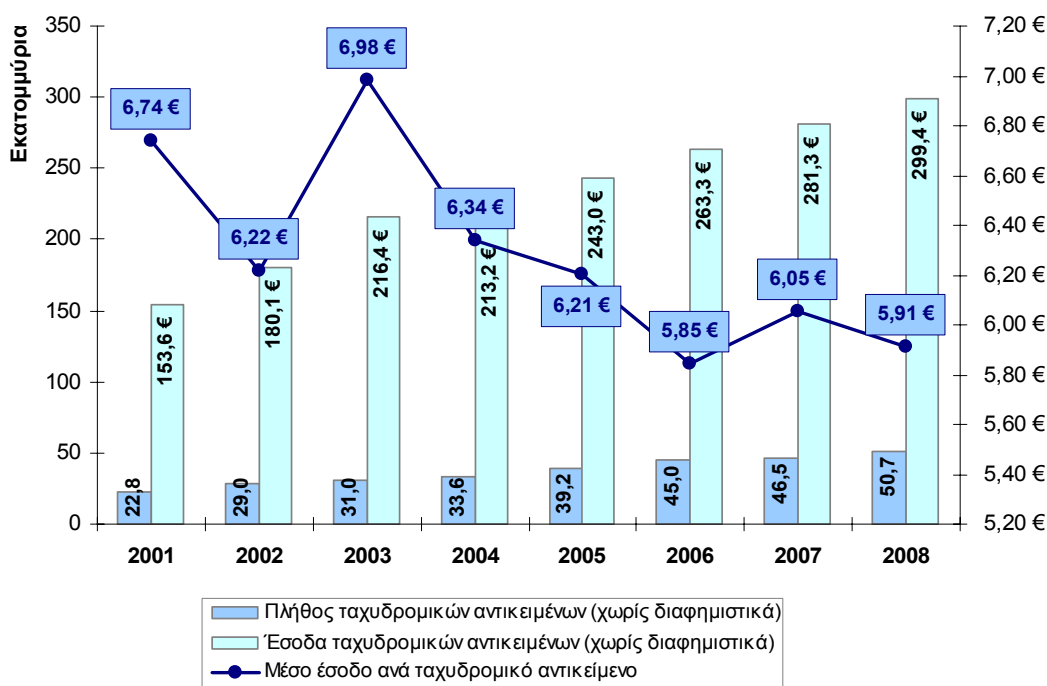
4.2 Ποσοτική ανάλυση Τομέα Ταχυμεταφορών

4.2.1 Όγκος & Έσοδα Τομέα Ταχυμεταφορών

Το 2008 στον Τομέα Ταχυμεταφορών διακινήθηκαν περί τα 51 εκ. ταχυδρομικά αντικείμενα έναντι 47 εκ. αντικειμένων το 2007, παρουσιάζοντας ποσοστιαία αύξηση κατά 9%. Από πλευράς εσόδων, το μέγεθος της αγοράς ταχυμεταφορών το 2008 ανήλθε σε 299 εκ. ευρώ έναντι 281 εκ. ευρώ το 2007, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 6,4%.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη του πλήθους αντικειμένων και των εσόδων του Τομέα Ταχυμεταφορών για τα έτη 2001-2008, ενώ παράλληλα απεικονίζεται η διαχρονική εξέλιξη του μέσου εσόδου ανά ταχυδρομικό αντικείμενο για την ίδια περίοδο.

Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών



Σημειώνεται ότι το μέσο έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο αφορά τόσο σε ταχυδρομικά αντικείμενα, όσο και σε δέματα. Η εικόνα που προκύπτει από την εξέταση των μέσων εσόδων διαχωρίζοντας τα ταχυδρομικά αντικείμενα από τα δέματα είναι διαφορετική. Στη συνέχεια, παρατίθεται αναλυτικός πίνακας με το μέσο όρο των τιμών ανά υπηρεσία, βάσει των στοιχείων που δηλώθηκαν από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.

Μέσο Έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο ανά Υπηρεσία Ταχυμεταφορών

Ανάλυση Υπηρεσίας Ταχυμεταφορών	2007		2008		% Δ Μ.Ο. 2007/08
	% κατανομή πλήθους αντικειμένων	Μέσος Όρος έτους	% κατανομή πλήθους αντικειμένων	Μέσος Όρος έτους	
Ταχυμεταφορές εκτός δεμάτων εσωτερικού	68%	3,40€	70%	3,53€	+3,8%
Ταχυμεταφορές εκτός δεμάτων εξωτερικού	5%	14,00€	4%	13,51€	-3,6%
Ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού	23%	7,53€	23%	7,12€	-5,4%
Ταχυμεταφορές δεμάτων εξωτερικού	4%	34,24€	3%	42,79€	25,0%
Σταθμισμένος μέσος όρος αντικ. εσωτερικού	4,45 €		4,42 €		-0,7%
Σταθμισμένος μέσος όρος αντικ. εξωτερικού	23,23 €		24,97 €		+7,5%

Παρατηρείται λοιπόν ότι ο σταθμισμένος μέσος όρος εσόδων από τη διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφοράς (έγγραφα και δέματα) εσωτερικού για το 2008 διαμορφώνεται σε 4,42€ έναντι 4,45€ το 2007, ενώ για το εξωτερικό διαμορφώνεται σε 24,97€ περίπου έναντι 23,23€ το 2007.

Διαχρονικά η τάση που παρουσιάζεται δείχνει μείωση του μέσου εσόδου ανά ταχυδρομικό αντικείμενο, καθώς η δραστηριοποίηση ολοένα και περισσότερων επιχειρήσεων στον κλάδο ευνοεί τον ανταγωνισμό προς όφελος των καταναλωτών.

Οι τιμές που χρεώνονται οι πελάτες των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών για τη διακίνηση των ταχυδρομικών τους αντικειμένων διαφέρουν ανάλογα με το αν η επιχείρηση ταχυμεταφοράς διατηρεί συνεργασία με τον πελάτη, δηλ. έχουν καταρτίσει μεταξύ τους κάποιας μορφής σύμβαση ή συμφωνητικό, ή όχι. Ο πίνακας που ακολουθεί καταρτίστηκε σύμφωνα με τα στοιχεία που δήλωσαν οι ίδιες οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.

2008	Όγκος	Έσοδα	Μέσος όρος Τιμής / αντικείμενο
Πελάτες μετρητοίς	14,4%	18,7%	7,68 €
Πελάτες με σύμβαση	85,6%	81,3%	5,64 €
Σύνολο	100,0%	100,0%	

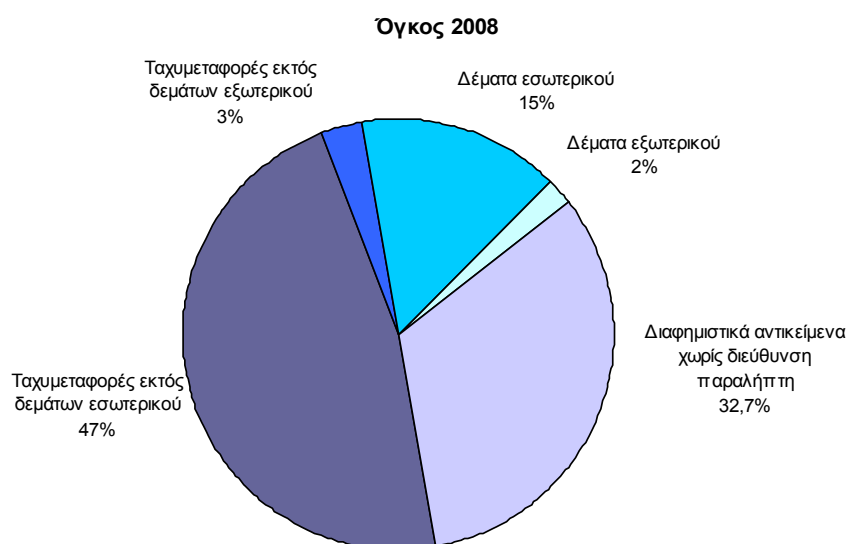
Φαίνεται λοιπόν, ότι το μεγαλύτερο μέρος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται στην αγορά Ταχυμεταφορών αφορούν σε πελάτες που έχουν σύμβαση συνεργασίας με την επιχείρηση ταχυμεταφορών, και η μέση τιμή ανά αντικείμενο που διακινείται για λογαριασμό πελατών επί συμβάσει είναι χαμηλότερη από την τιμή που πληρώνουν οι πελάτες μετρητοίς.

4.2.2 Κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών

Από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα Ταχυμεταφορών παρέχονται οι ακόλουθες κατηγορίες υπηρεσιών: ταχυμεταφορές, διαφημιστικά αντικείμενα χωρίς διεύθυνση παραλήπτη, προετοιμασία ταχυδρομικών αντικειμένων και ανταλλαγή εγγράφων.

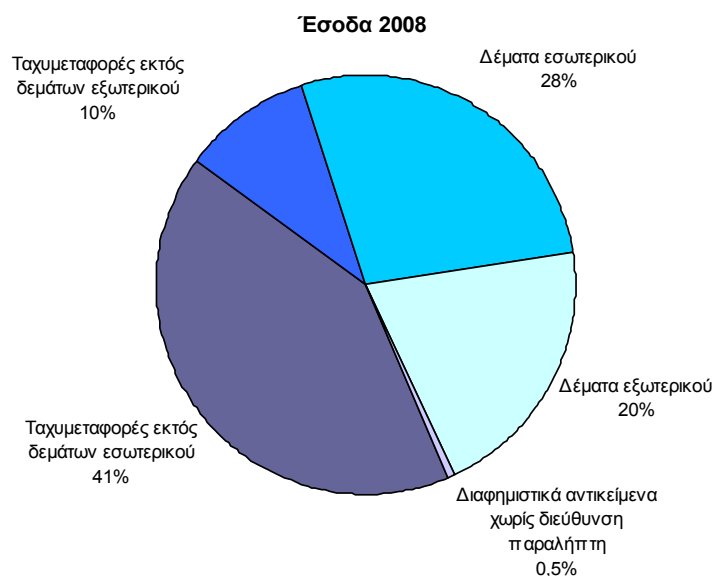
Στο διάγραμμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η ανάλυση του διακινούμενου όγκου αντικειμένων του Τομέα Ταχυμεταφορών ανά κατηγορία παρεχόμενης υπηρεσίας, για το έτος 2008. Συνοπτικά αναφέρουμε ότι, σε σχέση με το προηγούμενο έτος, εμφανίζεται αύξηση κατά 9,6% στα αντικείμενα ταχυμεταφορών. Επίσης, αναφορικά με την υπηρεσία διακίνησης διαφημιστικών αντικειμένων χωρίς διεύθυνση παραλήπτη παρατηρείται σημαντική διακύμανση στο πλήθος των αντικειμένων που διακινούνται από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, αλλά παρότι ο όγκος των αντικειμένων είναι σημαντικός, τα έσοδα που αντιστοιχούν είναι ένα πολύ μικρό ποσοστό σε σχέση με τα συνολικά έσοδα του Κλάδου. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 2007 διακινήθηκαν 5 χιλ. διαφημιστικά αντικείμενα χωρίς δ/νση παραλήπτη (ή 0,01% του συνολικού όγκου ταχυμεταφορών), ενώ το 2008 διακινήθηκαν σχεδόν 25 εκ. διαφημιστικά αντικείμενα χωρίς δ/νση παραλήπτη (ή 32,7% του συνολικού όγκου, όπως φαίνεται και στο ακόλουθο σχήμα). Οι υπηρεσίες προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων και ανταλλαγής εγγράφων συνήθως παρέχονται συμπληρωματικά προς την κύρια δραστηριότητα των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών και δεν παρουσιάζουν σημαντικό μέγεθος (0,054% επί του συνολικού όγκου και 0,014% επί των συνολικών εσόδων) και για το λόγο αυτό δεν περιλαμβάνονται στα διαγράμματα που ακολουθούν.

Διακινούμενος Όγκος ανά παρεχόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών



Στο ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζεται ο διαχωρισμός των εσόδων ανά παρεχόμενη υπηρεσία του Τομέα Ταχυμεταφορών για το έτος 2008.

Έσοδα ανά παρεχόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών



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 ορισθεί, 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, σύμφωνα με το άρθρο 1, Κανονισμού Γενικών Αδειών – ΦΕΚ 46/Β/19-1-2009.

Η ανάλυση που ακολουθεί αφορά στην κατανομή των διακινήθέντων ταχυδρομικών αντικειμένων του Τομέα Ταχυμεταφορών για το έτος 2008, 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.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρατίθενται τα ευρήματα της έρευνας αναφορικά με το πλήθος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και με τα έσοδα που αντιστοιχούν, ανάλογα με το είδος τους, δηλαδή αν πρόκειται για δέματα ή όχι.

Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών, 2008

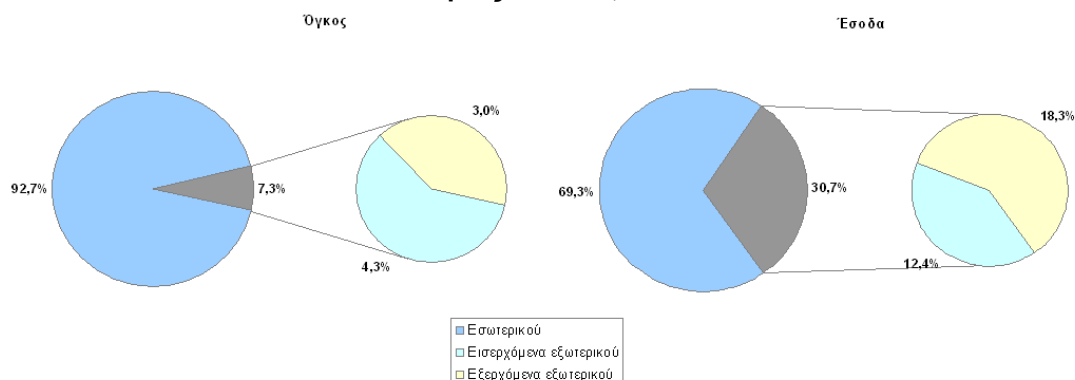
Ταχυμεταφορές ταχυδρομικών αντικειμένων	Ταχυδρομικά αντικείμενα		Έσοδα	
	Πλήθος	%	Ποσά σε €	%
Διακίνηση εσωτερικού				
Αυτόνομη διακίνηση	44.642.260	88,1%	194.549.700	65,0%
Αντικ. εκτός δεμάτων	33.660.763	66,5%	116.819.455	39,0%
Δέματα	10.981.497	21,7%	77.730.245	26,0%
Συνδυασμένη διακίνηση	2.315.919	4,6%	12.909.249	4,3%
Αντικ. εκτός δεμάτων	1.649.777	3,3%	7.724.228	2,6%
Δέματα	666.142	1,3%	5.185.021	1,7%
Σύνολο εσωτερικού	46.958.179	92,7%	207.458.949	69,3%
Αντικ. εκτός δεμάτων	35.310.540	69,7%	124.543.683	41,6%
Δέματα	11.647.639	23,0%	82.915.266	27,7%
Διακίνηση εισερχομένων εξωτερικού				
Αυτόνομη διακίνηση	2.116.714	4,2%	35.920.719	12,0%
Αντικ. εκτός δεμάτων	1.255.853	2,5%	5.628.873	1,9%
Δέματα	860.860	1,7%	30.291.846	10,1%
Συνδυασμένη διακίνηση	77.438	0,2%	1.303.614	0,4%
Αντικ. εκτός δεμάτων	43.054	0,1%	320.244	0,1%
Δέματα	34.384	0,1%	983.370	0,3%
Σύνολο εισερχομένων εξωτερικού	2.194.152	4,3%	37.224.333	12,4%
Αντικ. εκτός δεμάτων	1.298.907	2,6%	5.949.117	2,0%
Δέματα	895.244	1,8%	31.275.216	10,4%
Διακίνηση εξερχομένων εξωτερικού				
Αυτόνομη διακίνηση	1.181.684	2,3%	43.279.679	14,5%
Αντικ. εκτός δεμάτων	722.684	1,4%	17.538.979	5,9%
Δέματα	459.000	0,9%	25.740.700	8,6%
Συνδυασμένη διακίνηση	316.906	0,6%	11.468.616	3,8%
Αντικ. εκτός δεμάτων	228.357	0,5%	6.854.955	2,3%
Δέματα	88.549	0,2%	4.613.661	1,5%
Σύνολο εξερχομένων εξωτερικού	1.498.590	3,0%	54.748.295	18,3%
Αντικ. εκτός δεμάτων	951.041	1,9%	24.393.934	8,1%
Δέματα	547.549	1,1%	30.354.361	10,1%
Όλες οι υπηρεσίες				
Σύνολο	50.650.921	100,0%	299.431.578 €	100,0%
Αντικ. εκτός δεμάτων	37.560.489	74,2%	154.886.734 €	51,7%
Δέματα	13.090.432	25,8%	144.544.843 €	48,3%

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινήθηκαν στο **εσωτερικό** ανήλθαν σε 47 εκ. (ή 93% του συνολικού όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων) ενώ η αξία τους υπολογίζεται σε 207 εκ. ευρώ (ή 69% 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% και 3% αντίστοιχα, και σε όρους εσόδων 12% και 18% αντίστοιχα.

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. Αξίζει πάντως να σημειωθεί ότι παρατηρήθηκε μικρή αύξηση στην αναλογία όγκου – εσόδων στα εισερχόμενα αντικείμενα εξωτερικού κατά 2 μονάδες περίπου και αντίστοιχα μικρή μείωση στην αναλογία όγκου – εσόδων στα εξερχόμενα αντικείμενα εξωτερικού.

Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού και εξωτερικού, όγκος – έσοδα, 2008



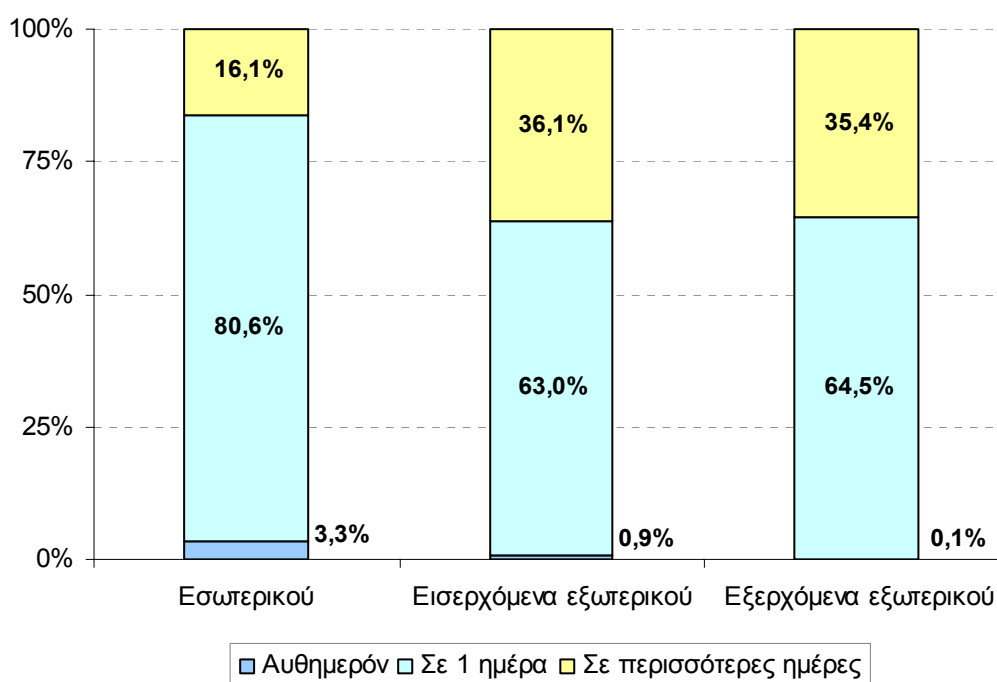
Η αυτόνομη διακίνηση αποτελεί τον κυριότερο τρόπο διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων στο εσωτερικό της χώρας. Αυτό, σε συνδυασμό με το ότι ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού διακινείται από λίγες επιχειρήσεις που διαθέτουν τα μεγαλύτερα μερίδια της αγοράς, οδηγεί στο συμπέρασμα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

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, καλύπτουν οι ίδιες τις μεγάλες πόλεις και εξυπηρετούν, κυρίως, μεγάλους πελάτες που διακινούν σημαντικό μέρος του συνολικού όγκου με αποτέλεσμα μόνο ένα μικρό σχετικά πλήθος αντικειμένων να διακινείται από τις συνεργαζόμενες αδειοδοτημένες επιχειρήσεις εκτός του δικτύου τους.

4.2.4 Χρόνος διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων

Σημαντικό χαρακτηριστικό στοιχείο των ταχυμεταφορών είναι η ταχύτητα διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων. 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 είτε 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, 2008



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

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

Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών σε σχέση με το χρόνο επίδοσης

	Αυτόνομη		Συνδυασμένη		Σύνολο	
	Πλήθος	Έσοδα	Πλήθος	Έσοδα	Πλήθος	Έσοδα
Αντικείμενα Εσωτερικού						
Αυθημερόν	3,3%	5,5%	3,4%	8,1%	3,3%	5,7%
Σε 1 ημέρα	80,7%	78,8%	79,1%	81,9%	80,6%	79,1%
Σε περισσότερες ημέρες	16,0%	15,8%	17,5%	10,0%	16,1%	15,2%
ΣΥΝΟΛΟ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ταχ. αντικείμενα	75,4%	60,0%	58,4%	63,6%	74,0%	60,4%
Δέματα	24,6%	40,0%	41,6%	36,4%	26,0%	39,6%
Αντικείμενα από Εξωτερικό						
Αυθημερόν	0,9%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,6%
Σε 1 ημέρα	64,7%	60,9%	16,4%	29,9%	63,0%	59,8%
Σε περισσότερες ημέρες	34,4%	38,5%	83,6%	70,1%	36,1%	39,6%
ΣΥΝΟΛΟ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ταχ. αντικείμενα	59,3%	15,7%	55,6%	24,6%	59,2%	16,0%
Δέματα	40,7%	84,3%	44,4%	75,4%	40,8%	84,0%
Αντικείμενα προς Εξωτερικό						
Αυθημερόν	0,0%	0,0%	0,5%	0,6%	0,1%	0,1%
Σε 1 ημέρα	66,9%	61,6%	55,6%	57,9%	64,5%	60,9%
Σε περισσότερες ημέρες	33,1%	38,4%	43,9%	41,5%	35,4%	39,0%
ΣΥΝΟΛΟ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ταχ. αντικείμενα	61,2%	40,5%	72,1%	59,8%	63,5%	44,6%
Δέματα	38,8%	59,5%	27,9%	40,2%	36,5%	55,4%

Ποσοστό 83,9% των ταχυδρομικών αντικειμένων **εσωτερικού** διακινείται μέσα σε μια ημέρα, ενώ σε περισσότερες ημέρες επιδίδεται το 16,1% των αντικειμένων. Τα αντίστοιχα ποσοστά για τα ταχυδρομικά αντικείμενα που προέρχονται από ή προορίζονται προς το **εξωτερικό** είναι 63,9% και 36,1% για τα εισερχόμενα από το εξωτερικό αντικείμενα, και 64,6% και 35,4% για τα εξερχόμενα προς το εξωτερικό αντικείμενα.

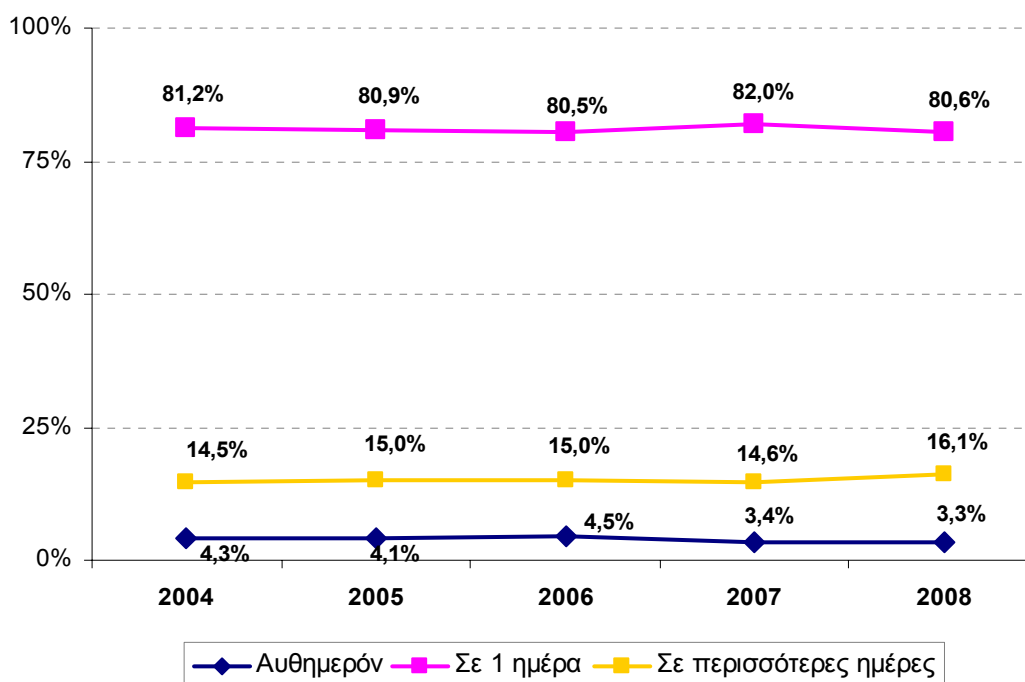
Από το σημαντικό ποσοστό του όγκου των αντικειμένων που επιδίδονται σε περισσότερες από 1 ημέρες, παρά την υψηλή (σε σχέση με το απλό ταχυδρομείο) τιμή χρέωσης, συνάγουμε το συμπέρασμα ότι οι χρήστες επιλέγουν την ταχυμεταφορά των αντικειμένων λόγω των χαρακτηριστικών προστιθέμενης αξίας που αυτή έχει, δηλ. υπηρεσίες επίδοσης σε προκαθορισμένο χρόνο, επίδοση δεμάτων στο σπίτι, βεβαίωση επίδοσης καθώς και δυνατότητα εντοπισμού και παρακολούθησης των αντικειμένων. Τα χαρακτηριστικά αυτά φαίνεται ότι αποπνέουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ωθώντας τους να προτιμήσουν τη διακίνηση των ταχυδρομικών τους αντικειμένων μέσω ιδιωτικών παρόχων σε σχέση με τον ΦΠΚΥ.

Αναμενόμενη είναι η διαφοροποίηση που παρατηρείται στην αναλογία των εσόδων που προέρχονται από τα αντικείμενα που διακινούνται αυθημερόν σε σχέση με τον αντίστοιχο όγκο, ιδίως στην κατηγορία των αντικειμένων εσωτερικού, καθώς, 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 αυξημένου κόστους αλλά και της υψηλής προστιθέμενης αξίας της υπηρεσίας που λαμβάνει.

Ο αριθμός των αντικειμένων εισερχομένων / εξερχομένων εξωτερικού που επιδίδονται αυθημερόν είναι πολύ μικρός και αφορά σε επιχειρήσεις που έχουν απευθείας πρόσβαση στις πύλες εισόδου της χώρας (π.χ. αεροδρόμια). Επίσης, σημαντικό ρόλο σε αυτό παίζει και το γεγονός ότι όσα αντικείμενα προέρχονται από χώρες εκτός ΕΕ πρέπει να εκτελωνιστούν και επομένως εισάγονται καθυστερήσεις αρκετών ημερών.

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

Κατανομή διακινούμενων αντικειμένων εσωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2004 – 2008

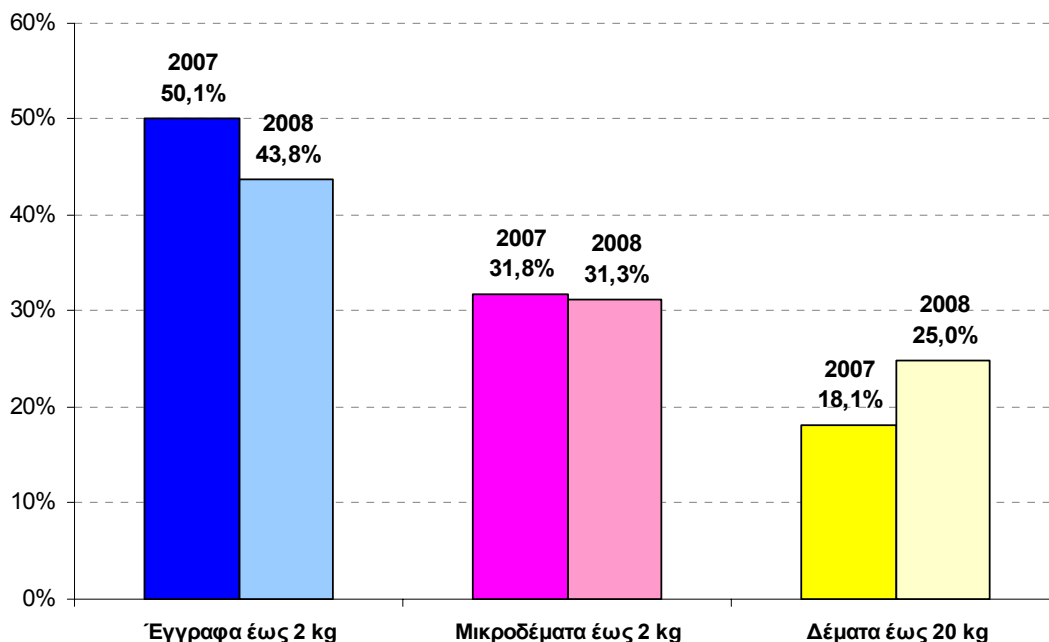


4.2.5 Κλιμάκια βάρους

Όσον αφορά στην **κατανομή των διακινήθων ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κλιμάκιο βάρους**, όπως φαίνεται από το ακόλουθο διάγραμμα, παρατηρείται σημαντική

αύξηση των δεμάτων με αντίστοιχη μείωση των εγγράφων, ενώ ο όγκος των μικροδεμάτων έως 2 κιλά παρέμεινε σταθερός..

Κατανομή ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κλιμάκιο βάρους



Από το γεγονός ότι σχεδόν 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.

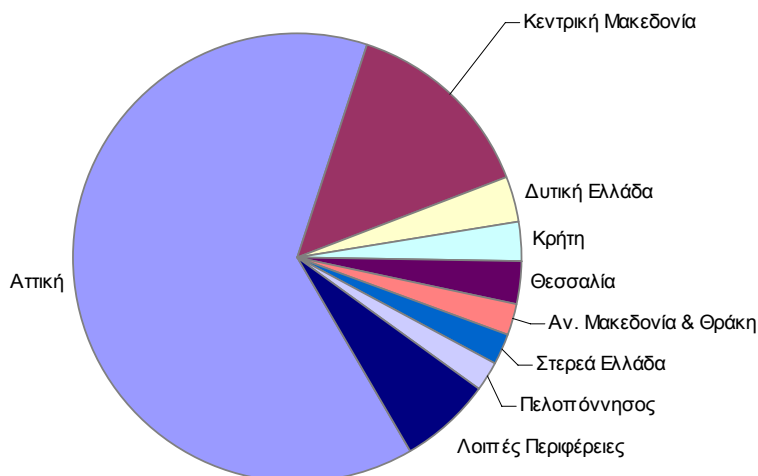
Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο διακινούμενος όγκος αντικειμένων ταχυμεταφοράς ανά κάτοικο (σύμφωνα με τα προσωρινά στοιχεία απογραφής του 2001) ανά περιφέρεια προορισμού. Η σημαντική επίδραση της συγκέντρωσης του πληθυσμού στην περιφέρεια της Αττικής αποδεικνύεται καταλυτική, καθώς από εκεί προέρχεται το 64% των ταχυδρομικών αντικειμένων .

Διακίνηση ταχ. αντικειμένων εσωτερικού και εξερχομένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης, 2008

Περιφέρεια	Προς Εσωτερικό		Προς Εξωτερικό		Σύνολο	
	Πλήθος	%	Πλήθος	%	Πλήθος	%
Αν. Μακεδονία & Θράκη	1.097.720	2,3%	40.374	2,7%	1.138.093	2,3%
Κεντρική Μακεδονία	6.605.001	14,1%	170.382	11,3%	6.775.383	14,0%
Δυτική Μακεδονία	596.128	1,3%	12.405	0,8%	608.533	1,3%
Ήπειρος	621.504	1,3%	5.174	0,3%	626.678	1,3%
Θεσσαλία	1.358.044	2,9%	16.284	1,1%	1.374.328	2,8%
Ιόνια Νησιά	541.538	1,2%	8.528	0,6%	550.066	1,1%
Δυτική Ελλάδα	1.552.912	3,3%	19.850	1,3%	1.572.762	3,2%
Στερεά Ελλάδα	1.046.664	2,2%	24.534	1,6%	1.071.199	2,2%
Αττική	29.733.581	63,3%	1.125.662	74,9%	30.859.244	63,7%
Πελοπόννησος	968.028	2,1%	18.942	1,3%	986.970	2,0%
Βόρειο Αιγαίο	457.051	1,0%	3.674	0,2%	460.726	1,0%
Νότιο Αιγαίο	944.951	2,0%	20.090	1,3%	965.041	2,0%
Κρήτη	1.431.759	3,0%	36.515	2,4%	1.468.274	3,0%
ΣΥΝΟΛΟ	46.954.882	100,0%	1.502.414	100,0%	48.457.296	100%

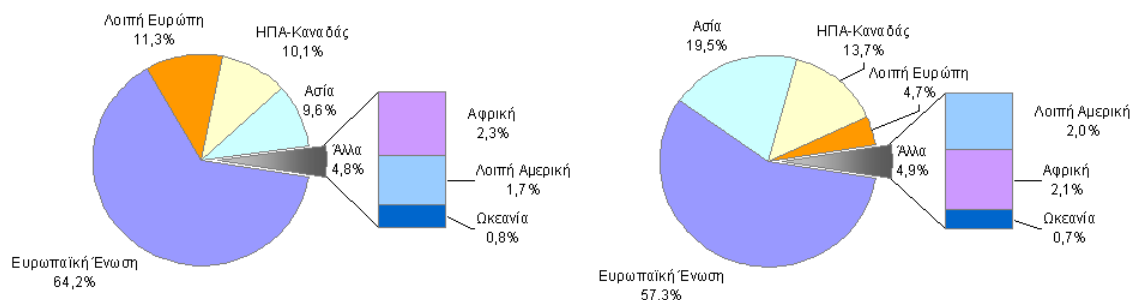
Τα παραπάνω απεικονίζονται και διαγραμματικά. Από το σχήμα που ακολουθεί, είναι προφανές ότι ο μεγαλύτερος όγκος διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων προέρχεται από την Περιφέρεια της Αττικής (64%), ενώ ακολουθεί η Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας (14%). Το υπόλοιπο 22% προέρχεται από τις λοιπές περιφέρειες της χώρας.

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 στον αντίστοιχο πίνακα που παρατίθεται στη συνέχεια. Όπως φαίνεται, η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι η περιοχή που δέχεται τον μεγαλύτερο όγκο εξερχόμενων ταχυδρομικών αντικειμένων (64,2%), ενώ ακολουθεί η Λοιπή Ευρώπη (11,3%), οι ΗΠΑ – Καναδάς (10,1%) και η Ασία (9,6%).

Διακίνηση αντικειμένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προορισμού, 2006 – 2008

Από Εσωτερικό προς ... (Περιφέρεια)	Ταχυδρομικά αντικείμενα		
	2006	2007	2008
Ευρωπαϊκή Ένωση	914.614 64,8%	1.207.783 67,8%	964.221 64,2%
Λοιπή Ευρώπη	166.376 11,8%	166.787 9,4%	169.217 11,3%
Ασία	135.330 9,6%	168.389 9,5%	151.901 10,1%
ΗΠΑ-Καναδάς	129.128 9,2%	156.291 8,8%	144.881 9,6%
Λοιπή Αμερική	28.333 2,0%	30.493 1,7%	34.042 2,3%
Αφρική	24.985 1,8%	35.782 2,0%	25.428 1,7%
Ωκεανία	11.861 0,8%	14.681 0,8%	12.217 0,8%
ΣΥΝΟΛΟ	1.410.629 100,0%	1.780.207 100,0%	1.501.907 100,0%

Η κατάταξη είναι λίγο διαφορετική όσον αφορά στην κατανομή των εισερχόμενων ταχυδρομικών αντικειμένων ανάλογα με την **καταγωγή τους**. Σημαντικότερη περιφέρεια αναδεικνύεται η Ευρωπαϊκή Ένωση (57,3%), αλλά πολύ σημαντικό ποσοστό εξακολουθεί να έχει η Ασία (19,5%) και η περιφέρεια των ΗΠΑ - Καναδά (13,7%), ενώ η Λοιπή Ευρώπη κατατάσσεται στην τέταρτη θέση (4,7%).

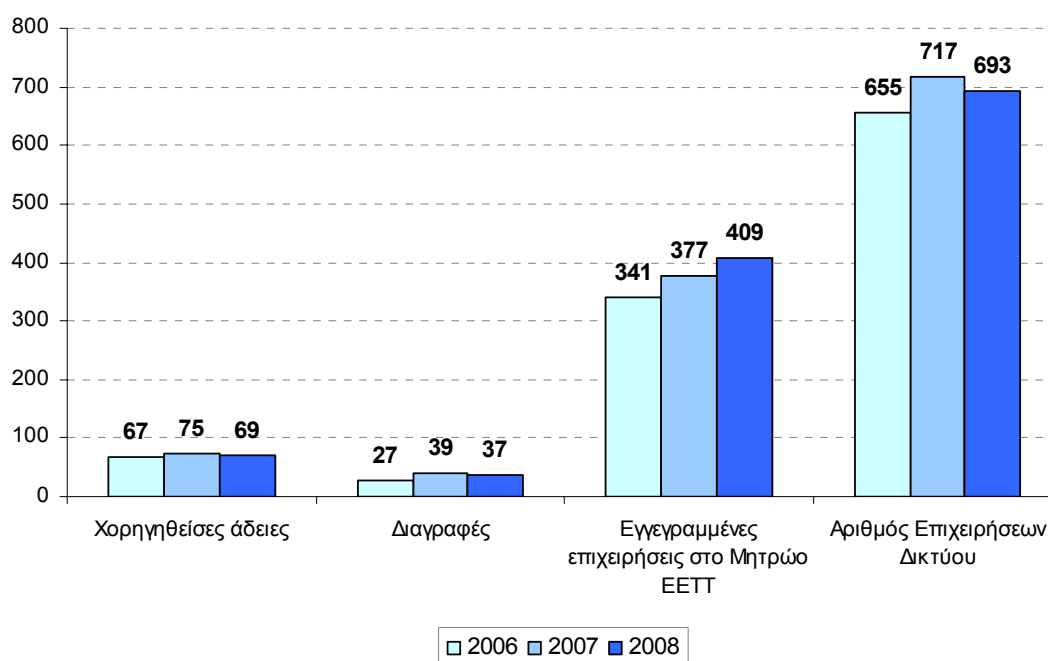
Διακίνηση αντικειμένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης, 2005-2008

Από ...(Περιφέρεια) προς Εσωτερικό	Ταχυδρομικά αντικείμενα		
	2006	2007	2008
Ευρωπαϊκή Ένωση	1.578.542 62,7%	1.335.683 60,6%	1.253.838 57,3%
Ασία	409.003 16,3%	456.616 20,7%	426.676 19,5%
ΗΠΑ-Καναδάς	295.286 11,7%	253.661 11,5%	300.620 13,7%
Λοιπή Ευρώπη	150.250 6,0%	89.823 4,1%	102.287 4,7%
Λοιπή Αμερική	33.978 1,4%	34.592 1,6%	44.349 2,0%
Αφρική	30.458 1,2%	22.039 1,0%	47.029 2,1%
Ωκεανία	18.553 0,7%	12.292 0,6%	15.080 0,7%
ΣΥΝΟΛΟ	2.516.069 100,0%	2.204.705 100,0%	2.189.880 100,0%

4.2.7 Βασικά χαρακτηριστικά προσφοράς υπηρεσιών ταχυμεταφορών

Σύμφωνα με το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, στις 31/12/2008 409 επιχειρήσεις ταχυμεταφορών ήταν εγγεγραμμένες (Γενική Άδεια) και άλλες 693 επιχειρήσεις είχαν δηλωθεί ως μέλη του δικτύου τους. Ο συνολικός αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ταχυμεταφορών παρουσιάζει σχετική σταθερότητα τα τελευταία δύο χρόνια.

Αριθμός αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, 2006 – 2008



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 αλλά και των επιχειρήσεων 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 115 χιλ. περίπου, η Αττική παρουσιάζει μέσο όρο τα 149 χιλ. ταχυδρομικά αντικείμενα.

Γεωγραφική κατανομή πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων και αδειοδοτημένων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών

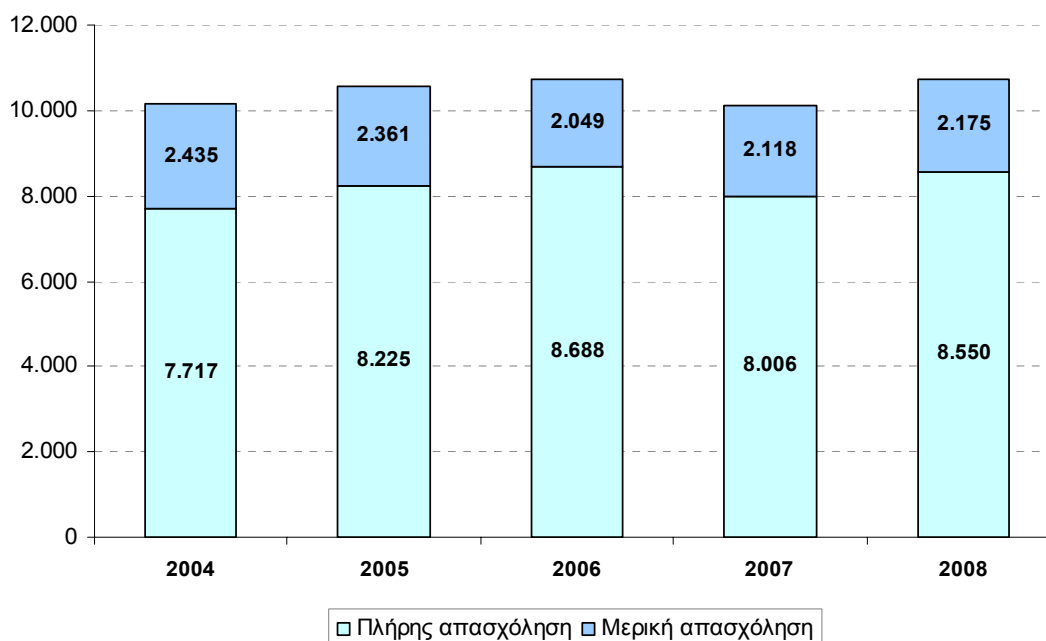
Περιφέρειες	Ταχυδρομικά αντικείμενα		Αριθμός επιχειρήσεων		Αντικείμενα ανά επιχείρηση
	Πλήθος	%	Πλήθος	%	
Αττική	29.733.581	63,3%	200	49%	148.668
Κεντρική Μακεδονία	6.605.001	14,1%	61	15%	108.279
Κρήτη	1.552.912	3,3%	17	4%	91.348
Δυτική Ελλάδα	621.504	1,3%	7	2%	88.786
Στερεά Ελλάδα	968.028	2,1%	11	3%	88.003
Θεσσαλία	944.951	2,0%	11	3%	85.905
Αν. Μακεδονία & Θράκη	1.358.044	2,9%	16	4%	84.878
Νότιο Αιγαίο	1.046.664	2,2%	14	3%	74.762
Πελοπόννησος	457.051	1,0%	7	2%	65.293
Ήπειρος	1.431.759	3,0%	22	5%	65.080
Δυτική Μακεδονία	1.097.720	2,3%	18	4%	60.984
Ιόνια Νησιά	541.538	1,2%	11	3%	49.231
Βόρειο Αιγαίο	596.128	1,3%	14	3%	42.581
ΣΥΝΟΛΟ	46.954.882	100,0%	409	100,0%	114.804

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 31/12/2008.

Στον Τομέα των Ταχυμεταφορών, το 2008 εργάζονταν 10.725 εργαζόμενοι, υπό συνθήκες πλήρους ή μερικής απασχόλησης. Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού στον Τομέα Ταχυμεταφορών το διάστημα 2001 – 2008 ανάλογα με το καθεστώς απασχόλησης.

Συνολική Απασχόληση στον Τομέα Ταχυμεταφορών



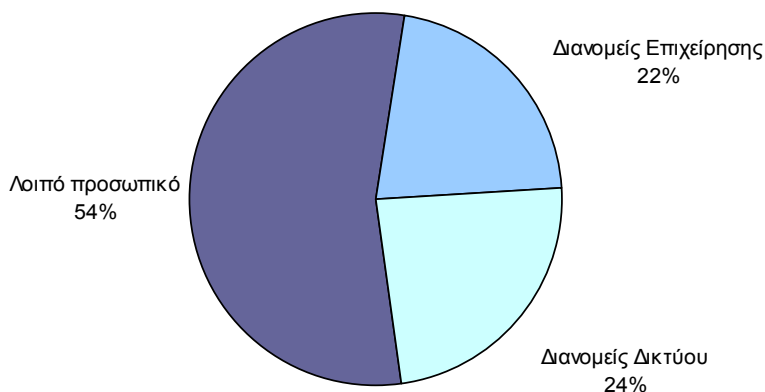
Από πλευράς συνολικού μεγέθους απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού, παρατηρείται αύξηση κατά 6% περίπου σε σχέση με τις 31/12/2007, διαμορφώνοντας έτσι το μέγεθος στα επίπεδα της 31/12/2006.

Ετήσια μεταβολή συνολικής Απασχόλησης στον Τομέα Ταχυμεταφορών

Κατηγορία απασχόλησης	2004/03	2005/04	2006/05	2007/06	2008/07
Πλήρης	30,4%	6,6%	5,6%	-7,8%	6,8%
Μερική	76,8%	-3,0%	-13,2%	3,4%	2,7%
Σύνολο απασχολούμενων	39,2%	4,3%	1,4%	-5,7%	5,9%

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 45% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται στον Τομέα, με το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών (24%) να προέρχεται από τις επιχειρήσεις που ανήκουν σε Δίκτυα των αδειοδοτημένων επιχειρήσεων.

**Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανά ειδικότητα
(Επιχείρηση & Δίκτυο), 2008**



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, 2008

	Επιχείρηση	Δίκτυο	Σύνολο
Διανομείς	2.321 43,3%	2.538 47,3%	4.859 45,3%
Λοιπό προσωπικό	3.038 56,7%	2.828 52,7%	5.866 54,7%
ΣΥΝΟΛΟ	5.359 100%	5.366 100%	10.725 100%

**Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών
ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, 2008**

	Επιχείρηση	Δίκτυο	Σύνολο
Ανώτατη	626 12%	343 6%	969 9%
Μέση	4.341 81%	4.212 78%	8.553 80%
Υποχρεωτική	392 7%	811 15%	1.203 11%
ΣΥΝΟΛΟ	5.359 100%	5.366 100%	10.725 100%

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Ταχυδρομικής επιχείρησης	362	608	554	548	568
Δικτύου	1.873	1.835	1.928	1.863	1.790
Σύνολο	2.235	2.443	2.482	2.411	2.358

Κατά το τελευταίο έτος, ο αριθμός των χώρων τόσο των επιχειρήσεων όσο και του Δικτύου τους, παρουσίασε μείωση κατά 2% σε σχέση με το 2007.

Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφεται η εξέλιξη της επιφάνειας των χώρων των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών.

Συνολική επιφάνεια καταστημάτων– κέντρων διαλογής – αποθηκευτικών χώρων

(σε τ.μ.)	2004	2005	2006	2007	2008
Ταχυδρομικής επιχείρησης	63.292	86.241	75.878	64.715	98.705
Δικτύου	55.874	35.365	60.853	57.802	61.317
Σύνολο	119.166	121.606	136.731	122.517	160.022

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.)	2004	2005	2006	2007	2008
Ταχυδρομικής επιχείρησης	174,8	141,8	137,0	118,1	173,8
Δικτύου	29,8	19,3	31,6	31,0	34,3
Επιχείρησης & Δικτύου	53,3	49,8	55,1	50,8	67,9

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.

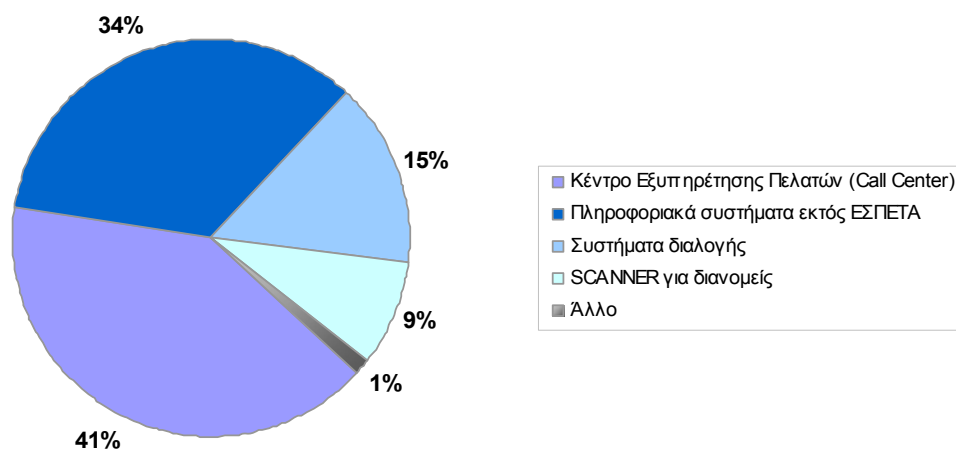
Μεταφορικά μέσα επιχειρήσεων ταχυμεταφορών και Δικτύου

	2004	2005	2006	2007	2008
Αυτοκίνητα παραγωγής	1.611	1.872	1.760	2.499	2.665
Δίκυκλα	4.957	5.528	4.820	4.546	4.497
Λοιπά Οχήματα	770	600	578	245	186
Σύνολο	7.338	8.000	7.158	7.290	7.348

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, μερικές επιχειρήσεις δηλώνουν ότι διαθέτουν και λοιπό εξοπλισμό που τους βοηθά στην παροχή πιο ποιοτικών υπηρεσιών, όπως τα συστήματα GPS.

Βασικό στοιχείο της παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφορών, αλλά και ουσιαστική διαφορά των επιχειρήσεων που παρέχουν λοιπές ταχυδρομικές υπηρεσίες σε σχέση με τον Φορέα Παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας (ΕΛΤΑ), αποτελεί η ύπαρξη ειδικού συστήματος παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου σε όλα τα στάδια της

διακίνησής του από τον αποστολέα έως τον παραλήπτη (ΕΣΠΕΤΑ). 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 των υπηρεσιών 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:

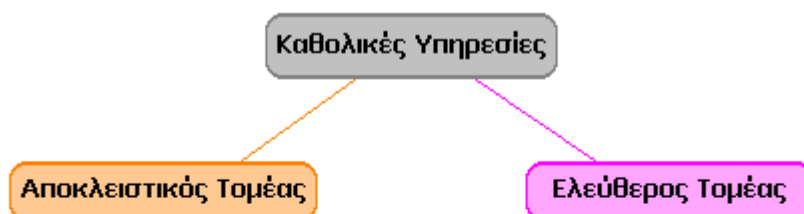
- την περισυλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως 2 κιλών,
- τη συλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως 20 κιλών,
- τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία.

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.

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.

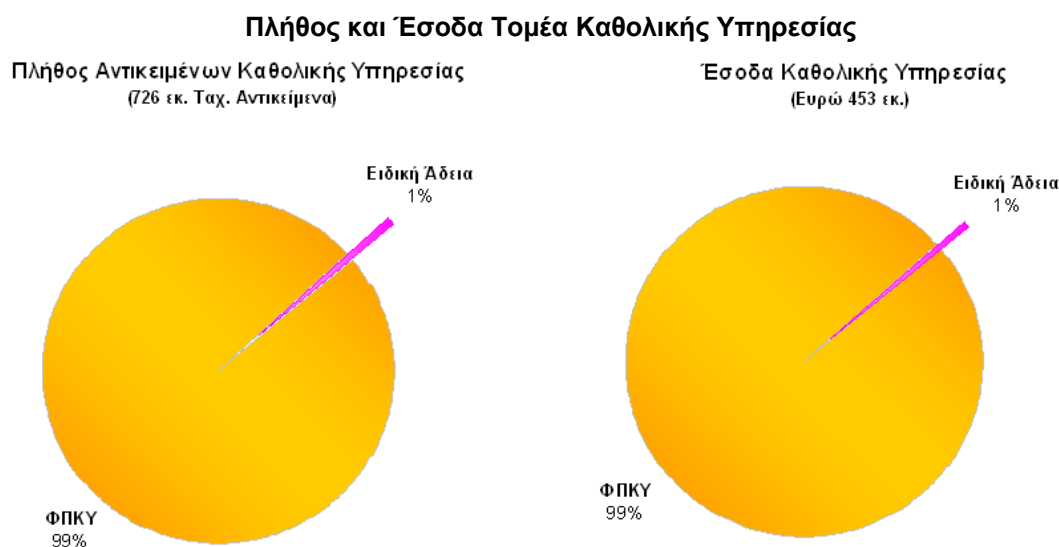
Καθολική Υπηρεσία (Αποκλειστικός και Ελεύθερος Τομέας)



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 ΦΠΚΥ.



Όπως φαίνεται και από το πιο πάνω διάγραμμα, ο Τομέας της Καθολικής Υπηρεσίας κυριαρχείται από το ΦΠΚΥ τόσο από πλευράς πλήθους διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων όσο και από πλευράς εσόδων.

Από την ανάλυση των στοιχείων που παραχωρήθηκαν στα πλαίσια της παρούσας μελέτης, προκύπτει ότι σε επιμέρους τομείς της Καθολικής Υπηρεσίας εκτός των αποκλειστικών δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ, οι ιδιωτικοί πάροχοι – επιχειρήσεις που κατέχουν Ειδική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών – έχουν αναπτύξει μεγαλύτερη δραστηριότητα και διεκδικούν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Όπως φαίνεται και από τον πίνακα που ακολουθεί, οι ιδιωτικοί πάροχοι έχουν αποκτήσει μερίδιο της τάξης του 5% στις υπηρεσίες των διαφημιστικών αντικειμένων με διεύθυνση παραλήπτη και των εφημερίδων έως 2 κιλά, το οποίο διατηρούν και το 2008.

Καθολικές Υπηρεσίες	2007		2008	
	% ΦΠΚΥ στο συνολικό όγκο	% ΦΠΚΥ στα συνολικά έσοδα	% ΦΠΚΥ στο συνολικό όγκο	% ΦΠΚΥ στα συνολικά έσοδα
Αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά	99%	99%	99%	99%
Διαφημιστικά αντικ. με διεύθυνση παραλήπτη	95%	96%	95%	96%
Εφημερίδες έως 20 κιλά	95%	96%	95%	96%
Βιβλία – Κατάλογοι – Περιοδικά	99%	99%	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, δύνανται να παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας εφόσον διαθέτουν Ειδική Άδεια που χορηγείται από την ΕΕΤΤ έπειτα από αίτησή 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). Όλες, είτε σε συστηματική είτε σε περιστασιακή βάση, παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας 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 7,3 εκ. αντικείμενα το 2008, περίπου 7%

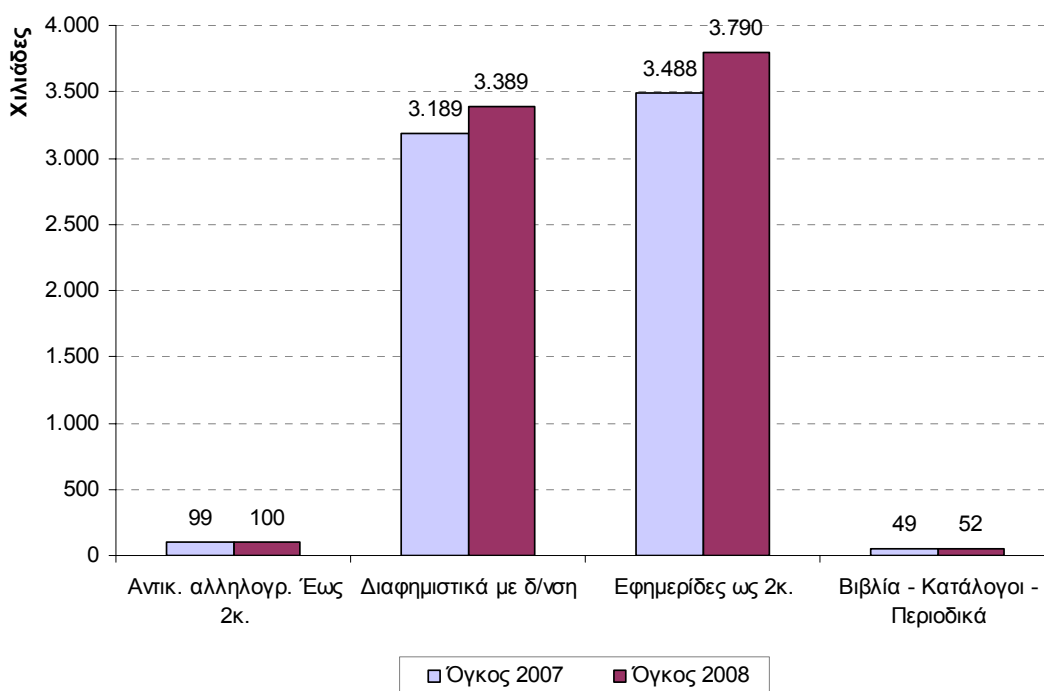
περισσότερα από το 2007. Τα έσοδά τους ήταν περίπου 2,8 εκ. ευρώ έναντι 2,6 εκ. ευρώ το 2007, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 8% περίπου. Στις επιμέρους κατηγορίες υπηρεσιών η μεγαλύτερη αύξηση όγκου παρατηρήθηκε στην υπηρεσία διακίνησης εφημερίδων έως 2 κιλά, καθώς το πλήθος αντικειμένων μεγεθύνθηκε κατά 8,7% και τα αντίστοιχα έσοδα αυξήθηκαν κατά 7%. Πτώση των εσόδων (-13,1%) παρατηρήθηκε στη διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας έως 2 κιλά παρά τη μικρή αύξηση του όγκου κατά 1,4%.

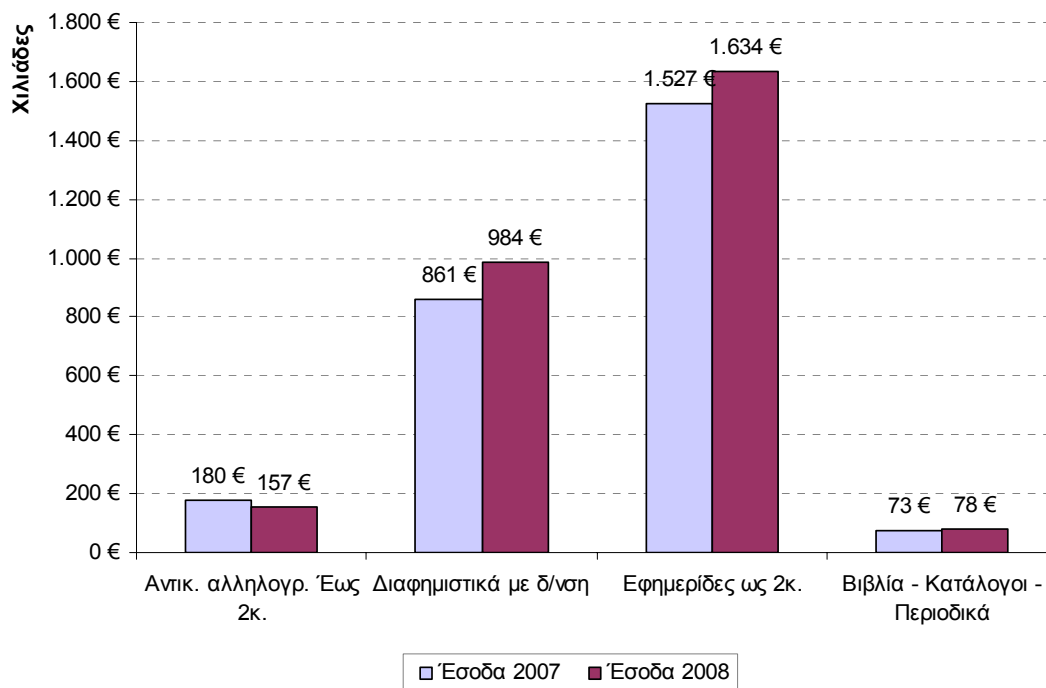
**Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων ανά παρεχόμενη υπηρεσία
υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, 2008**

Ταχυδρομική Υπηρεσία	Όγκος	Έσοδα	Μέσο Έσοδο ανά Ταχ. αντικ.
Αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά	99.905	156.834 €	1,57€
Διαφημιστικά Αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη	3.389.333	984.219 €	0,29€
Εφημερίδες έως 2kg	3.789.868	1.634.013 €	0,43€
Βιβλία - Κατάλογοι - Περιοδικά	51.727	77.541 €	1,50€
Σύνολα	7.330.833	2.852.607 €	0,39€

Ακολουθεί η σχηματική απεικόνιση του ανωτέρω πίνακα.

**Όγκος και Έσοδα παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών
υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, 2008**



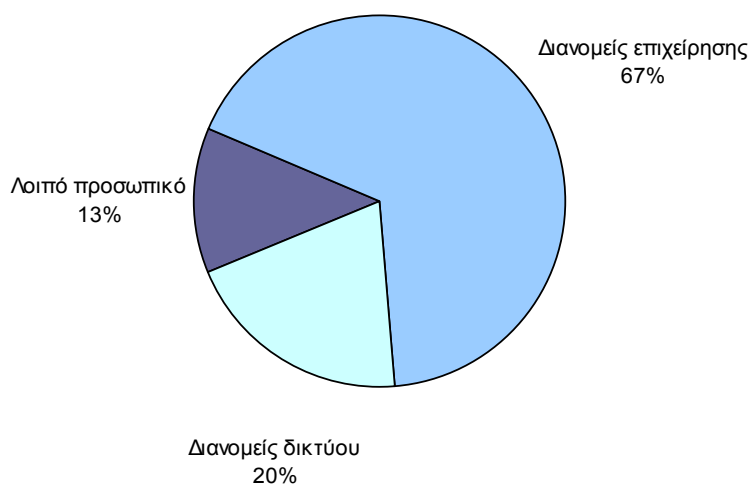


4.3.1.1.2 Ανθρώπινο Δυναμικό

Στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια εργάζονταν το 2008 194 άτομα, από 186 άτομα το 2007. Από αυτά, 62 απασχολούνται με καθεστώς πλήρους απασχόλησης και 132 με καθεστώς μερικής απασχόλησης.

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 194 εργαζομένων, οι διανομείς είναι 169 και οι διοικητικοί υπάλληλοι 25.

Κατανομή απασχόλησης στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια ανά ειδικότητα (Επιχείρηση & Δίκτυο), 2008



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	62 32%	Διανομείς	169 87%
Μερική Απασχόληση	132 68%	Λοιπό Προσωπικό	25 13%
ΣΥΝΟΛΟ	194 100%	ΣΥΝΟΛΟ	194 100%

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, 2008

	Επιχείρηση	Δίκτυο	Σύνολο
Ανώτατη	8 5%	0 0%	8 4%
Μέση	104 70%	13 28%	117 60%
Υποχρεωτική	36 24%	33 72%	69 36%
ΣΥΝΟΛΟ	148 100%	46 100%	194 100%

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 2008 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 στη 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 73 τ.μ. ενώ, όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα της παρούσας μελέτης, οι επιχειρήσεις με Γενική Άδεια χρησιμοποιούν κατά μέσο όρο 67,9 τ.μ.

Ταχυδρομικά καταστήματα – Κέντρα Διαλογής – Αποθηκευτικοί χώροι

2008	Πλήθος	Έκταση	Μέση επιφάνεια
Ταχυδρομικά Καταστήματα & ΚΔ	75	5.410 τ.μ.	72,1 τ.μ.
Αποθηκευτικοί χώροι	26	1.950 τ.μ.	75,0 τ.μ.
ΣΥΝΟΛΟ	101	7.360 τ.μ.	72,9 τ.μ.

4.3.1.1.4 Μεταφορικά μέσα

Για την κάλυψη 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, 2008

Μεταφορικά μέσα ταχυδρομικών επιχειρήσεων και Δικτύου με Ειδική Άδεια			
Αυτοκίνητα Παραγωγής	88	Ταχυδρομικής Επιχείρησης	46
	52%		27%
Δίκυκλα	69	Δικτύου	122
	41%		
Λοιπά Οχήματα	11		73%
	7%		
ΣΥΝΟΛΟ	168	ΣΥΝΟΛΟ	168
	100%		100%

4.3.2 Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

4.3.2.1. Προϊόντα που παρέχει ο ΦΠΚΥ

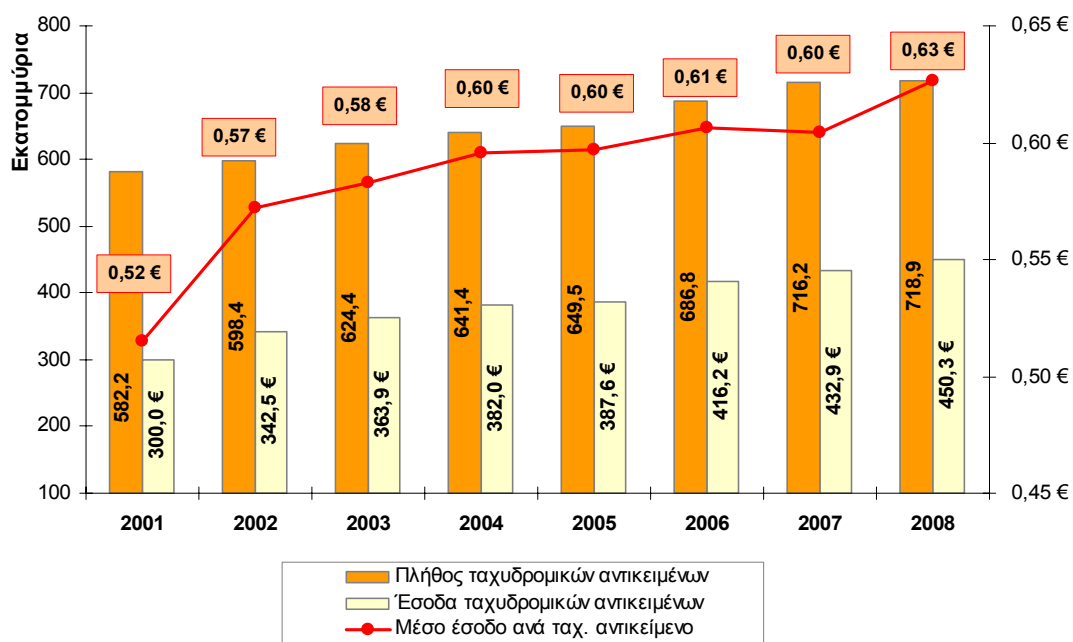
Τα προϊόντα που παρέχει ο ΦΠΚΥ στους χρήστες διακρίνονται σε προϊόντα επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού και εξωτερικού, δέματα, χρηματοοικονομικά και λοιπά προϊόντα.

- 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 2001–2008, ενώ, παράλληλα, απεικονίζεται η διαχρονική εξέλιξη του μέσου εσόδου ανά ταχυδρομικό αντικείμενο για το ίδιο διάστημα.

Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων από ΦΠΚΥ

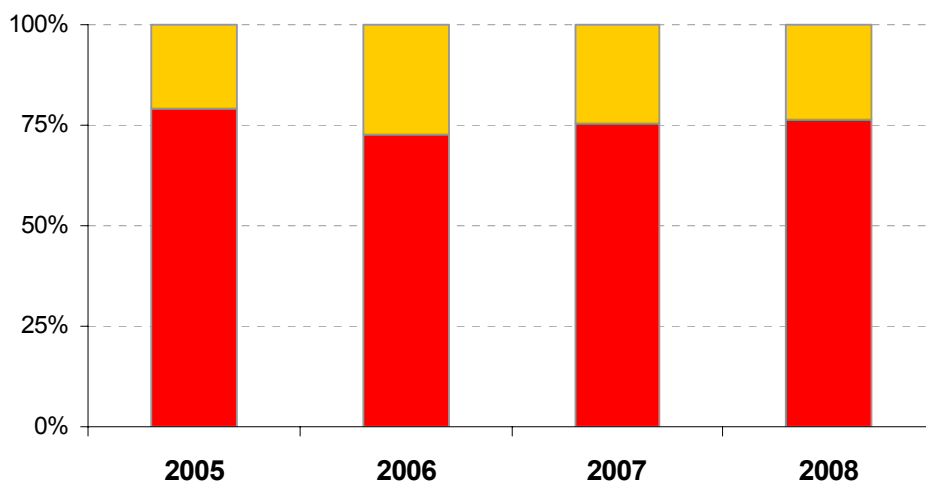


Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από το ΦΠΚΥ, ποσοστό περίπου 75% του συνολικού όγκου από Ταχυδρομικές και Συναφείς Υπηρεσίες αφορά στον Αποκλειστικό Τομέα (ήτοι διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους μέχρι 50 γραμμάρια).

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.

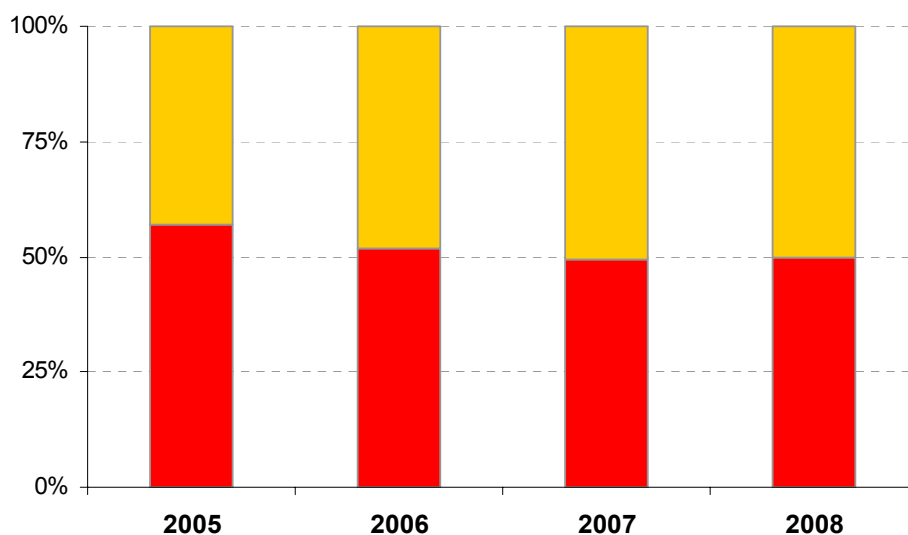
**Όγκος και έσοδα του ΦΠΚΥ
από υπηρεσίες εντός και εκτός του αποκλειστικού τομέα, 2005 – 2008**

Ποσοστιαία κατανομή Πλήθους Ταχυδρομικών Αντικειμένων



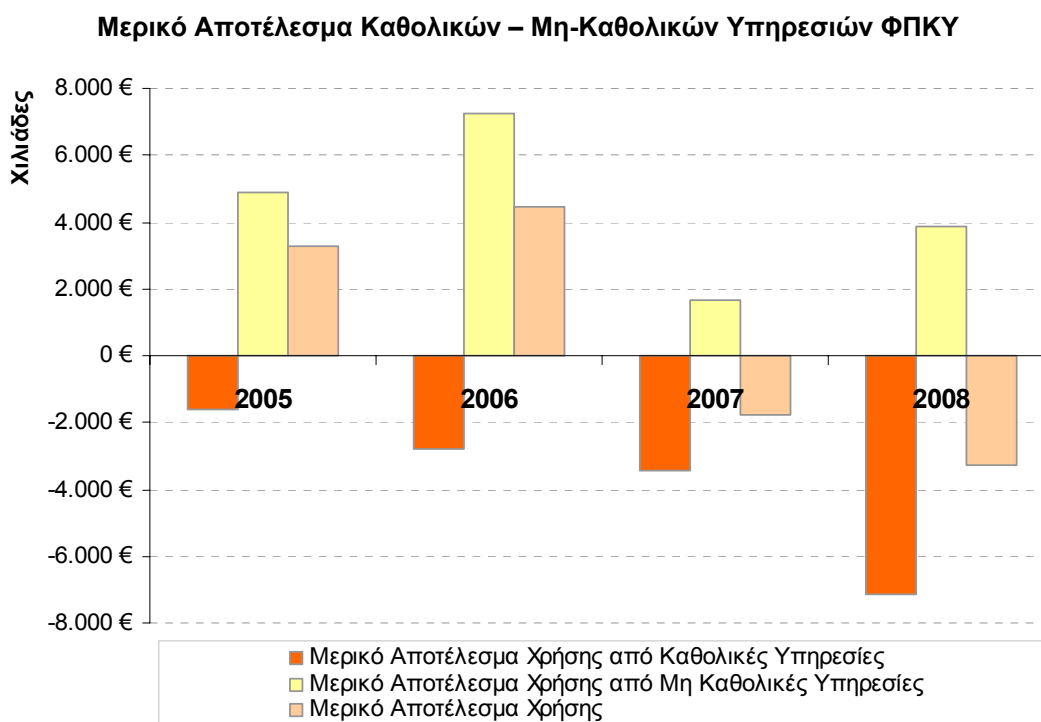
■ Όγκος από Ταχυδρομικές και Συναφείς Υπηρεσίες εκτός του Αποκλειστικού Τομέα
■ Όγκος Αποκλειστικού Τομέα

Ποσοστιαία κατανομή Εσόδων



■ Έσοδα Ταχυδρομικών και Συναφών Υπηρεσιών εκτός του Αποκλειστικού Τομέα
■ Έσοδα Αποκλειστικού Τομέα

Από στοιχεία των οικονομικών καταστάσεων των ετών 2005-2008, όπου δημοσιεύεται το μερικό αποτέλεσμα χρήσης που αφορά ξεχωριστά στις καθολικές και τις μη-καθολικές υπηρεσίες, προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα.



Σημειώνεται ότι το απολογιστικό κόστος που εμφανίζεται στην Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ), δεν είναι εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ, καθώς δεν έχει υποβληθεί από το ΦΠΚΥ σχετικό αίτημα αποζημίωσης.

4.3.2.3 Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΦΠΚΥ

Η ΚΥ σήμερα στη χώρα μας περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, η παροχή των οποίων υποστηρίζεται από ένα εκτεταμένο ταχυδρομικό δίκτυο σε όλη την Επικράτεια. Τα προϊόντα της ΚΥ προσφέρονται σε τιμές που διαφέρουν ανάλογα με το είδος του αντικειμένου (επιστολή / δέμα), τον τόπο προέλευσης / προορισμού (εσωτερικού / εξωτερικού), την ταχύτητα εξυπηρέτησης, το βάρος, το μέγεθος, την κατηγορία αποστολέα (ιδιώτης / επιχείρηση), τον τρόπο διαχείρισης (π.χ. βεβαιωμένη επίδοση), την προστιθέμενη αξία (π.χ. δηλωμένης αξίας) και μιας σειράς άλλων παραγόντων που περιγράφονται αναλυτικά στον τιμοκατάλογο του ΦΠΚΥ.

Ένας από τους δείκτες ποιότητας της ΚΥ είναι ο χρόνος που απαιτείται για την αποστολή ενός αντικειμένου, μετρούμενος από την κατάθεσή του στις εγκαταστάσεις του ΦΠΚΥ πλησίον του αποστολέα (π.χ. κοινόχρηστο γραμματοκιβώτιο, ταχυδρομικό γραφείο κ.λπ.) μέχρι την επίδοσή του από το ΦΠΚΥ στο πλησιέστερο σημείο πρόσβασης του παραλήπτη (π.χ. κοινόχρηστο γραμματοκιβώτιο στην έδρα του παραλήπτη ή γραμματοθυρίδα σε μικρή απόσταση από την έδρα του παραλήπτη).

Μετρήσεις ποιότητας διενεργούνται για την Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στο πρότυπο EN13850. Από τις μετρήσεις αυτές, εξαιρούνται οι κάτοικοι των περιοχών όπου η πρόσβαση μέσω οδικού / ακτοπλοϊκού / αεροπορικού δικτύου είναι εξαιρετικά δυσχερής, ενώ η περισυλλογή και διανομή στις περιοχές αυτές, διενεργείται τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες που πραγματοποιούνται οδικά, ακτοπλοϊκά ή αεροπορικά δρομολόγια (Υπουργική Απόφαση ΥΑ 28977/811/2006). Συνεπώς, οι κάτοικοι της χώρας που δεν απολαμβάνουν πενθήμερη ταχυδρομική εξυπηρέτηση (περίπου 7%), εξαιρούνται των μετρήσεων. Επιπλέον, εκτιμάται ότι υφίσταται σημαντικό ποσοστό κατοίκων (περίπου 13%) στους οποίους η αλληλογραφία δεν επιδίδεται «κατ' οίκον» αλλά πραγματοποιείται είτε σε προσυμφωνημένο σημείο (γραμματοθυρίδα) που απέχει μικρή απόσταση από την έδρα τους (περίπου 6%), είτε σε άλλες προσήκουσες εγκαταστάσεις (περίπου 7%). Σε αυτές τις περιπτώσεις, η δυνατότητα μέτρησης ποιότητας της ΚΥ καθίσταται δυσχερής, αφού η αύξηση της απόστασης του σημείου επίδοσης της αλληλογραφίας μειώνει την αξιοπιστία των μετρήσεων. Επομένως, οι διενεργηθείσες μετρήσεις αφορούν κατά κανόνα τους κατοίκους της χώρας με πενθήμερη συχνότητα ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, στους οποίους η επίδοση αλληλογραφίας πραγματοποιείται στην έδρα τους (περίπου 80%).

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται για την περίοδο 2007-2008: α) τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας Εσωτερικού, εντός μίας εργάσιμης ημέρας (H+1) και εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, που προβλέπει η ΥΑ 28977/811 και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από τον ΕΛΤΑ, β) τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από τον ΕΛΤΑ ανά εξάμηνο και γ) η μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κατάθεσης.

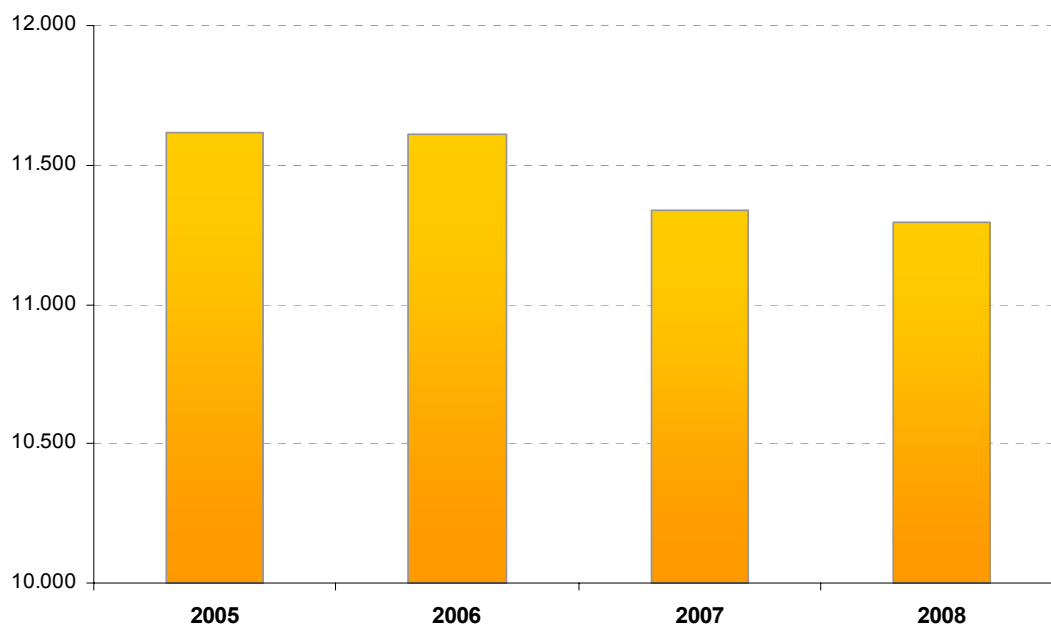
Επισημαίνεται ότι τα αποτελέσματα αυτά αποτελούν μετρήσεις του ΦΠΚΥ. Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων, η οποία ανατέθηκε από την ΕΕΤΤ σε εξωτερικό σύμβουλο, πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο EN 13850:02.

Έτος	Εξάμηνο	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 28977/811/2006		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων					
		H+1	H+3	H+1		H+3		Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)	
2007	A' εξάμηνο	86%	98%	78,7%	78,8%	97,8%	97,8%	1,16	1,18
	B' εξάμηνο			78,8%		97,8%		1,19	
2008	A' εξάμηνο	87%	98%	79,2%	79,9%	98,3%	98,2%	1,14	1,14
	B' εξάμηνο			80,8%		98,1%		1,14	

4.3.2.4 Ανθρώπινο Δυναμικό ΦΠΚΥ

Στο ΦΠΚΥ για το 2008 απασχολήθηκαν σε ταχυδρομικές υπηρεσίες 11.294 εργαζόμενοι. Το σύνολο του προσωπικού που απασχολείται στον ΦΠΚΥ παρουσιάζει μικρή μείωση κατά την τελευταία τριετία, όπως φαίνεται και από το διάγραμμα που ακολουθεί.

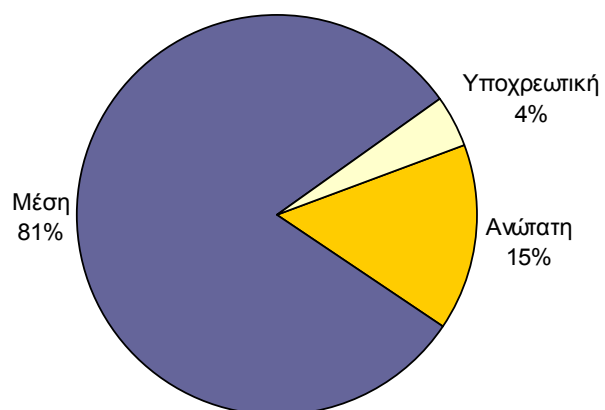
Αριθμός εργαζομένων στον ΦΠΚΥ, 2005 – 2008



Από το προσωπικό του ΦΠΚΥ περισσότεροι από τους μισούς (περίπου 53%) απασχολούνται σε εργασίες σχετικές με τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων ενώ το υπόλοιπο ποσοστό (47% περίπου) αφορά διοικητικό και λοιπό προσωπικό. Ένα πολύ μικρό ποσοστό (περίπου 2%) αφορά προσωπικό μερικής απασχόλησης.

Το προσωπικό που απασχολείται στο ΦΠΚΥ, απαρτίζεται κυρίως από αποφοίτους μέσης εκπαίδευσης (81%). Μικρότερο είναι το ποσοστό του προσωπικού με ανώτατη εκπαίδευση (15%) 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

5.1 Θέματα Καταναλωτών

5.2 Στατιστικά Στοιχεία Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ

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 στο 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 τέτοιων περιπτώσεων γίνεται μέσω 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 προστασία των δικαιωμάτων των Καταναλωτών, τόσο μέσω της διερεύνησης των καταγγελιών και της συμβολής στην επίλυσή τους, όσο και μέσω της διαρκούς ενημέρωσης και εξυπηρέτησής τους είναι ο άλλος τομέας που αφορά στο 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 κ.λπ.).
- 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 καθώς και αυτών που αφορούν σε υπηρεσίες που δεν είναι ταχυδρομικές αλλά παρέχονται και από ταχυδρομικές επιχειρήσεις (ΦΠΚΥ ή άλλους) (π.χ. χρηματοοικονομικές υπηρεσίες).

5.2 Στατιστικά Στοιχεία Καταγγελιών Καταναλωτών στην ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ το 2008 διερεύνησε πλήρως 167 καταγγελίες καταναλωτών κι επιχειρήσεων για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών τόσο από τον ΕΛΤΑ όσο και από εταιρείες ταχυμεταφορών (σε αναλογία περίπου 60% - 40%).

Από τη σχετική έρευνα που πραγματοποιήθηκε για την παρούσα Μελέτη, προκύπτει ότι κατά το 2008 από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, κατεγράφησαν 7 χιλ. περιπτώσεις κατά τις οποίες προέκυψε κάποιο πρόβλημα με 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) ανήλθε σε € 1,1 εκατ. περίπου, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξεως του 1% σε σύγκριση με το 2007. Σημειώνεται ότι το 98% 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 δεν έχει δημοσιεύσει τέτοιου είδους στοιχεία για τη χρήση 2008.

Αναλυτικά τα στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ για τα έτη 2007-2008, παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί.

Στατιστικά Στοιχεία Προβλημάτων Καταναλωτών με τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών

	2007		2008	
	Πλήθος περιπτώσεων	Ποσό αποζημίωσης	Πλήθος περιπτώσεων	Ποσό αποζημίωσης
Είδος προβλήματος				
Απώλεια	2.421	778.802	2.030	784.186
Ζημιά	1.002	174.156	1.090	219.494
Καθυστέρηση	1.774	98.712	3.953	105.760
ΣΥΝΟΛΟ	5.197	1.051.669	7.073	1.109.440
Τρόπος Επίλυσης				
Φιλικός Διακανονισμός	5.045	993.401	6.925	1.056.742
Επίλυση μέσω ΕΕΔ	141	28.027	141	49.584
Διακανονισμός μέσω ΕΕΤΤ	10	0	5	1.132
Δικαστική επίλυση	1	23.362	2	1.981
ΣΥΝΟΛΟ	5.197	1.044.790	7.073	1.109.440

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Ευρετήριο Πινάκων και Διαγραμμάτων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΓΟΡΑΣ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ.....	18
Μερίδια αγοράς αντικειμένων ταχυμεταφοράς προορισμού εξωτερικού στην Ευρωπαϊκή Αγορά	23
Ταχυδρομικές και Συναφείς Υπηρεσίες.....	25
Αντικείμενα ΦΠΚΥ ανά κάτοικο.....	28
Αντικείμενα Ταχυμεταφορών ανά κάτοικο.....	29
Μερίδια Ελληνικού Ταχυδρομικού Κλάδου (Πλήθος - Έσοδα).....	30
Γεωγραφική κατανομή αντικειμένων εσωτερικού ΦΠΚΥ ανά κάτοικο	30
Γεωγραφική κατανομή αντικειμένων εσωτερικού Ταχυμεταφορών ανά κάτοικο	31
Μερίδια αγοράς Τομέα Ταχυμεταφορών (Πλήθος – Έσοδα 2008).....	32
Μερίδια αγοράς Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας (Πλήθος – Έσοδα 2007)	32
Επιχειρησιακοί πελάτες του Τομέα Ταχυμεταφορών, 2008	34
Κατανομή παραγόντων κόστους επιχειρήσεων ταχυμεταφορών, 2008	36
Κατανομή παραγόντων κόστους επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΥΡΙΩΝ ΠΟΣΟΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	43
Πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ταχυδρομικού Κλάδου	44
Ετήσια μεταβολή πλήθους αντικειμένων Ταχυδρομικού Κλάδου	45
Έσοδα Ταχυδρομικού Κλάδου.....	45
Ετήσια μεταβολή εσόδων Ταχυδρομικού Κλάδου	46
Κατανομή Ταχυδρομικής Αγοράς (Επιστολικό Ταχυδρομείο – Δέματα).....	47
Σύνολο απασχολούμενου προσωπικού στον Ταχυδρομικό Κλάδο (Επιχείρηση & Δίκτυο)	47
Σύνολο απασχολούμενου προσωπικού στους Τομείς του Ταχυδρομικού Κλάδου (Επιχείρηση & Δίκτυο)	48
Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού ανά εκπαιδευτικό επίπεδο (Επιχείρηση & Δίκτυο).....	49
Κατανομή Πλήρους και Μερικής Απασχόλησης στον Ταχυδρομικό Κλάδο.....	49
Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών.....	50
Μέσο Έσοδο ανά ταχυδρομικό αντικείμενο ανά Υπηρεσία Ταχυμεταφορών	51
Διακινούμενος Όγκος ανά παρεχόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών	52
Έσοδα ανά παρεχόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών	53
Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών, 2008.....	54
Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού και εξωτερικού, όγκος – έσοδα, 2008	55
Κατανομή διακινούμενων αντικειμένων Τομέα Ταχυμεταφορών σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2007	56
Διακίνηση αντικειμένων ταχυμεταφορών σε σχέση με το χρόνο επίδοσης	57
Κατανομή διακινούμενων αντικειμένων εσωτερικού σε σχέση με το χρόνο επίδοσης, 2004 – 2008.....	58
Κατανομή ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κλιμάκιο βάρους.....	59
Διακίνηση ταχ. αντικειμένων εσωτερικού και εξερχομένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης, 2008	60
Κατανομή ταχ. αντικειμένων εσωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης.....	60
Αντικείμενα Ταχυμεταφορών εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης / προορισμού	61
Διακίνηση αντικειμένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προορισμού, 2006 – 2008.....	61
Διακίνηση αντικειμένων εξωτερικού ανά περιφέρεια προέλευσης, 2005-2007.....	62
Αριθμός αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, 2006 – 2008	62
Γεωγραφική κατανομή πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων και αδειοδοτημένων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών.....	63
Συνολική Απασχόληση στον Τομέα Ταχυμεταφορών	64
Ετήσια μεταβολή συνολικής Απασχόλησης στον Τομέα Ταχυμεταφορών	64
Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανά ειδικότητα (Επιχείρηση & Δίκτυο), 2008.....	65
Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανά ειδικότητα, 2008	65
Κατανομή απασχόλησης τομέα Ταχυμεταφορών ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, 2008	65
Καταστήματα ταχυμεταφορών – κέντρα διαλογής – αποθηκευτικοί χώροι.....	66
Συνολική επιφάνεια καταστημάτων– κέντρων διαλογής – αποθηκευτικών χώρων	66
Μέση επιφάνεια καταστημάτων – κέντρων διαλογής – αποθηκευτικών χώρων.....	66
Μεταφορικά μέσα επιχειρήσεων ταχυμεταφορών και δικτύου	67
Τεχνολογική Υποδομή που διαθέτουν οι επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	67
Καθολική Υπηρεσία (Αποκλειστικός και Ελεύθερος Τομέας)	69
Πλήθος και Έσοδα Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας.....	70
Παρεχόμενες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας	71
Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων ανά παρεχόμενη υπηρεσία υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, 2008	72
Όγκος και Έσοδα παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, 2008	72
Κατανομή απασχόλησης στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια ανά ειδικότητα (Επιχείρηση & Δίκτυο), 2008	74
Ανθρώπινο δυναμικό επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια.....	74

Κατανομή απασχόλησης στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, 2008	74
Ταχυδρομικά καταστήματα – Κέντρα Διαλογής – Αποθηκευτικοί χώροι	75
Μεταφορικά μέσα ταχυδρομικών επιχειρήσεων και δικτύου, 2008	75
Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων από ΦΠΚΥ.....	77
Όγκος και έσοδα του ΦΠΚΥ από υπηρεσίες εντός και εκτός του αποκλειστικού τομέα, 2005 – 2008 ...	78
Μερικό Αποτέλεσμα Καθολικών – Μη-Καθολικών Υπηρεσιών ΦΠΚΥ	79
Αριθμός εργαζομένων στον ΦΠΚΥ, 2005 – 2008	81
Κατανομή Απασχόλησης στο ΦΠΚΥ ανά εκπαιδευτικό επίπεδο.....	82
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	83
Στατιστικά Στοιχεία Προβλημάτων Καταναλωτών με τις Επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών	86

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Ερωτηματολόγια έτους 2008

- 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 Έτους 2008
(Χρήση από 1/1/2008 έως 31/12/2008)

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:	

Πίνακας 1	ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το Δίκτυό της).	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)
1.1	<i>Ταχυμεταφορές :</i>	0	0,00 €
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 παρόμοια συσκευασία</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	0,00 €

Πίνακας 2	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	Σύνολο
Προσοχή:	Συμπληρώνεται το ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικ. Το άθροισμα πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα του 1.1				
2.1	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό και Επίδοση στο Εσωτερικό	0	0	0	0
2.1.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0
2.1.2	Δέματα				0
2.2	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό και Επίδοση στο Εσωτερικό	0	0	0	0
2.2.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0
2.2.2	Δέματα				0
2.3	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό	0	0	0	0
2.3.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0
2.3.2	Δέματα				0
2.4	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό	0	0	0	0
2.4.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0
2.4.2	Δέματα				0
2.5	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό	0	0	0	0
2.5.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0
2.5.2	Δέματα				0
2.6	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό	0	0	0	0
2.6.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0
2.6.2	Δέματα				0
	Σύνολο	0	0	0	0
	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)	0	0	0	0
	Δέματα	0	0	0	0
Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος Συνόλου με ΠΛΗΘΟΣ 1.1					

Πίνακας 3	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	Σύνολο
Προσοχή:	Συμπληρώνονται τα ΕΣΟΔΑ από τη διακίνηση των Ταχ. Αντικ. που αναλύθηκαν στον Πίνακα 2. Το άθροισμα πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα του 1.1				
3.1	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό - Επίδοση στο Εσωτερικό	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.1.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0,00 €
3.1.2	Δέματα				0,00 €
3.2	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό - Για επίδοση στο Εσωτερικό	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.2.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0,00 €
3.2.2	Δέματα				0,00 €
3.3	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.3.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0,00 €
3.3.2	Δέματα				0,00 €
3.4	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.4.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0,00 €
3.4.2	Δέματα				0,00 €
3.5	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.5.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0,00 €
3.5.2	Δέματα				0,00 €
3.6	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3.6.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)				0,00 €
3.6.2	Δέματα				0,00 €
	Σύνολο	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Δέματα	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος Συνόλου με ΕΣΟΔΑ 1.1					

Πίνακας 4	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 1.1	
4.1	Έγγραφα έως 2kg	
4.2	Μικροδέματα έως 2kg	
4.3	Δέματα από 2kg έως 20kg	
Σύνολο		0
Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος με 1.1		

Πίνακας 5	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 2.3 και 2.5		
	Από (Περιφέρεια):	Προς ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ	Προς ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
5.1	Ανατ. Μακεδονία & Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης, Δράμας, Καβάλας)		
5.2	Κεντρική Μακεδονία (Νομοί: Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας)		
5.3	Δυτική Μακεδονία (Νομοί: Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών)		
5.4	Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Αρτας)		
5.5	Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας)		
5.6	Ιόνια Νησιά (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου)		
5.7	Δυτική Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Αχαΐας, Ηλείας)		
5.8	Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας)		
5.9	Αττική (Νομός: Αττικής)		
5.10	Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας)		
5.11	Βόρειο Αιγαίο (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου)		
5.12	Νότιο Αιγαίο (Νομοί: Κυκλάδων, Δωδεκανήσου)		
5.13	Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου)		
Σύνολο		0	0
Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος			

Πίνακας 6	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 "Προς ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ" του Πίνακα 5	
	Από Εσωτερικό ΠΡΟΣ (Ζώνη Προορισμού):	
6.1	Ευρωπ. Ένωση (27 χώρες)	
6.2	Λοιπή Ευρώπη	
6.3	ΗΠΑ - Καναδάς	
6.4	Λοιπή Αμερική	
6.5	Ασία	
6.6	Αφρική	
6.7	Ωκεανία	
Σύνολο		0
Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος		

Πίνακας 7	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. αντικειμένων (περιλαμβ. δεμάτων)
Προσοχή:	Το άθροισμα πρέπει να συμφωνεί με το άθροισμα των 2.4 και 2.6	
	Από (Ζώνη Προέλευσης) ΠΡΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ:	
7.1	Ευρωπ. Ένωση (27 χώρες)	
7.2	Λοιπή Ευρώπη	
7.3	ΗΠΑ - Καναδάς	
7.4	Λοιπή Αμερική	
7.5	Ασία	
7.6	Αφρική	
7.7	Ωκεανία.	
	Σύνολο	0
	Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος	

Πίνακας 8	Απασχολούμενο προσωπικό, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της, στις 31/12/2008. (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχόν άλλες εργασίες της επιχείρησης).	Διανομείς			Λοιπό Προσωπικό		
8.1	Απασχολούμενο Προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ
8.1.1	Ταχ. επιχείρησης						
8.1.2	Υπολ. Δικτύου						
8.2	Απασχολούμενο Προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	Ανωτ.	Μέση	Υποχ.	Ανωτ.	Μέση	Υποχ.
8.2.1	Ταχ. επιχείρησης						
8.2.2	Υπολ. Δικτύου						
	Σύνολο	0	0	0	0	0	0

Πίνακας 9	Κτιριακή υποδομή, ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της, στις 31/12/2008	Ταχ. επιχείρησης		Υπόλοιπου Δικτύου	
		πλήθος	έκταση (τ.μ.)	πλήθος	έκταση (τ.μ.)
9.1	Καταστήματα Ταχυμεταφορών ΜΑΖΙ με Κέντρα Διαλογής				
9.2	Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ)				
9.3	Καταστήματα Ταχυμεταφορών (ΜΟΝΟ)				
9.4	Αποθηκευτικοί χώροι				
	Σύνολο	0	0,00	0	0,00

Πίνακας 10	Στοιχεία Δικτύου
10.1	Αριθμός Ταχ. Επιχειρήσεων Χωρίς Γεν. Άδεια ενταγμένων στο Δίκτυο

Πίνακας 11	Μεταφορικά μέσα ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2008	Αριθμός μεταφορικών μέσων Ταχ. επιχείρησης	Αριθμός μεταφορικών μέσων Υπολοίπου Δικτύου
11.1	Αυτοκίνητα παραγωγής		
11.2	Δίκυκλα		
11.3	Λοιπά οχήματα		
	Σύνολο	0	0

Πίνακας 12	Ανάλυση Πελατών (μετρητοίς / με σύμβαση) ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2008	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 1.1		
12.1	Πελάτες μετρητοίς (χωρίς σύμβαση)		
12.2	Πελάτες με σύμβαση		
	Σύνολο	0	0 €
	Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος		

Πίνακας 13	Ετήσιος κύκλος εργασιών πελατών με συμβάσεις ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2008	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 12.2		
13.1	0 - 30.000 ευρώ		
13.2	30.001 - 150.000 ευρώ		
13.3	150.001 ευρώ και πάνω		
	Σύνολο	0	0 €
Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος			

Πίνακας 14	Αιτήσεις αποζημιώσεων που υπεβλήθησαν στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυό της και τρόποι επίλυσης διαφορών	Πλήθος περιπτώσεων (ταχ. αντικ.)	Ποσόν αποζημίωσης (€)
Προσοχή:	Το Σύνολο του 14.1 πρέπει να ισούται με το Σύνολο του 14.2		
14.1	ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ		
14.1.1	Απώλεια		
14.1.2	Ζημία		
14.1.3	Καθυστέρηση		
	Σύνολο	0	0 €
14.2	ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ (Προβλήματος)		
14.2.1	Φιλικός Διακ/σμός		
14.2.2	Επίλυση μέσω Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών		
14.2.3	Διακ/σμός μέσω Ε.Ε.Τ.Τ.		
14.2.4	Δικαστική επίλυση		
	Σύνολο	0	0 €
Έλεγχος Συμφωνίας Αθροίσματος			

Πίνακας 15	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης (EUROSTAT)	Ποσά σε ευρώ (€)
15.1	Σύνολο κύκλου εργασιών (σε ευρώ) από την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών της Ταχ. Επιχείρησης για τη χρήση του 2008. Το σύνολο κύκλου εργασιών αναφέρεται ΜΟΝΟΝ στις δραστηριότητες που αφορούν ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας.	0,00 €
15.2	Σύνολο των εξόδων – δαπανών για την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών για τη χρήση του 2008. Τέτοιες δαπάνες περιλαμβάνουν:	0,00 €
15.2.1	- Δαπάνες Προσωπικού, Εργοδοτικές Εισφορές, Αποζημιώσεις,	
15.2.2	- Κόστος Μέσων Μεταφοράς, Καυσίμων, Συντηρήσεων,	
15.2.3	- Προμήθειες σε τρίτους,	
15.2.4	- Χρηματοοικονομικά Έξοδα, Leasing, Τόκοι Δανείων,	
15.2.5	- Τεχνολογικός - Πληροφοριακός Εξοπλισμός	
15.2.6	- Διάφορα έξοδα (Ενοίκια, Αποσβέσεις, Αναλώσιμα, Μηχανήματα, κτλ).	
15.2.7	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 Έτους 2008
(Χρήση από 1/1/2008 έως 31/12/2008)

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:	

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	Ποιοί 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 στην κίτρινη γραμμή που ακολουθεί)		
Σύνολο		0%	0%
Έλεγχος αθροίσματος			

Ερώτηση 3	Ποιους θεωρείτε κυριότερους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης των ταχ. υπηρεσιών σας; (επιλέξτε το βαθμό σημαντικότητας)	Βαθμός Σημαντικότητας
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	

Ερώτηση 4	Ποια είναι η ποσοστιαία κατανομή του κόστους για την εταιρεία σας το 2008;	% 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 / ΟΧΙ
Σημείωση	Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΟΧΙ	
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)	

Ερώτηση 6	Έχετε σύμβαση με αντίστοιχες ταχ. εταιρείες του εξωτερικού οι οποίες ΔΕΝ έχουν παρουσία στην Ελλάδα;	ΝΑΙ / ΟΧΙ
Σημείωση:	Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΟΧΙ	

Ερώτηση 7	Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω μορφές ανταγωνισμού που λαμβάνουν χώρα στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας);	Βαθμός Σημαντικότητας
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	

Ερώτηση 8	Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω ενέργειες για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας;	Βαθμός Σημαντικότητας
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;	Βαθμός Σημαντικότητας
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;	Βαθμός Σημαντικότητας
Σημείωση:	Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό	
10.1	Συμπίεση 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 Έτους 2008
(Χρήση από 1/1/2008 έως 31/12/2008)

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας	
---	--

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:	

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 31/12/2008. (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε ταχούσες 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 31/12/2008	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 31/12/2008	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 31/12/2008	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 31/12/2008	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 2008. 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 2008. Τέτοιες δαπάνες περιλαμβάνουν:	0 €
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 Έτους 2008
(Χρήση από 1/1/2008 έως 31/12/2008)

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας	
---	--

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:	

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 στην κίτρινη γραμμή που ακολουθεί)		
Σύνολο		0%	0%
Έλεγχος αθροίσματος			

Ερώτηση 3	Ποιους θεωρείτε κυριότερους παράγοντες διαμόρφωσης της τιμής των ταχ. υπηρεσιών σας; (επιλέξτε το βαθμό σημαντικότητας)	Βαθμός Σημαντικότητας
Σημείωση:	Κλίμακα σημαντικότητας 1-5 όπου 1: Ασήμαντο και 5: Εξαιρετικά σημαντικό	
3.1	Βάρος ταχ. αντικειμένου	
3.2	Αξιοπιστία – Χρόνος επίδοσης	
3.3	Τόπος προορισμού	
3.4	Ένταση Ανταγωνισμού	

Ερώτηση 4	Ποια είναι η ποσοστιαία κατανομή του κόστους για την εταιρεία σας το 2008;	% 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 / ΟΧΙ
Σημείωση	Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΟΧΙ	
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)	

Ερώτηση 6	Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω μορφές ανταγωνισμού που λαμβάνουν χώρα στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας);	Βαθμός Σημαντικότητας
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	

Ερώτηση 8	Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω ενέργειες για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας;	Βαθμός Σημαντικότητας
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;	Βαθμός Σημαντικότητας
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;	Βαθμός Σημαντικότητας
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

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
- Μαρία Σεφέρη, Μέλος.

E-mail επικοινωνίας: postalservices@eett.gr