



Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά

Στοιχεία και Τάσεις Αγοράς Έτους 2009



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Έργο της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ.

Την ομάδα διεξαγωγής του έργου απαρτίζουν οι:

Χρήστος Αποστόλου	Προϊστάμενος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ
Δέσποινα Παπαγιάννη	Στέλεχος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ
Αναστασία Τσάλτα	Στέλεχος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ
Ιωάννα Φίλη	Στέλεχος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	5
Περίληψη	7
Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή.....	11
1.1 Σκοπός	11
1.2 Στατιστική ταξινόμηση.....	11
1.3 Έρευνα.....	12
1.4 Μεθοδολογία.....	12
Κεφάλαιο 2 Νομοθεσία	15
2.1 Ελληνική Νομοθεσία	15
2.1.1 Νόμοι.....	15
2.1.2 Κανονισμοί.....	16
2.1.3 Υπουργικές Αποφάσεις.....	16
2.2 Κοινοτική Νομοθεσία	17
2.2.1 Οδηγίες.....	17
Κεφάλαιο 3 Ευρωπαϊκή αγορά - Παγκόσμιες τάσεις έως το 2020.....	19
3.1 Η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Αγορά	19
3.1.1 Χρεώσεις των ταχυδρομικών υπηρεσιών στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	20
3.2 Τάσεις στην Παγκόσμια Καταναλωτική Αγορά έως το 2020.....	23
Κεφάλαιο 4 Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά: Στοιχεία έτους '09 και τάσεις 2000-09.....	25
4.1 Ταχυδρομικές υπηρεσίες	25
4.2 Βασικά μεγέθη ταχυδρομικής αγοράς έτους 2009 και τάσεις 2000-2009	27
4.3 Αδειοδότηση	39
4.4 Απασχόληση	41
4.5 Υποδομές: Κτίρια, μεταφορικά μέσα	46
4.6 Τιμές παρεχόμενων υπηρεσιών	49
4.7 Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας	55
4.7.1 Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	56
4.7.1.1 Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	59
4.7.2 Απελευθερωμένο τμήμα Καθολικής Υπηρεσίας (επιχειρήσεις – κάτοχοι Ειδικής Άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών)	60
4.8 Τομέας Ταχυμεταφορών (επιχειρήσεις – κάτοχοι Γενικής Άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών).....	61
4.9 Οικονομικά Στοιχεία Παρόχων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Καταναλωτές.....	75

5.1 Θέματα που αφορούν στην προστασία του χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών	75
5.2 Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών καταναλωτών στην ΕΕΤΤ	77
Παραρτήματα	81
Πίνακας Συνοπτομογραφιών	82
Ευρετήριο Διαγραμμάτων	83
Ευρετήριο Πινάκων	85
Ευρετήριο Εικόνων	85

Εισαγωγή

Αγαπητοί αναγνώστες,

η Ελλάδα σήμερα, περισσότερο από ποτέ, κινείται στους ρυθμούς της Ευρώπης προσπαθώντας να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης. Στα πλαίσια αυτά, προετοιμάζεται για την επικείμενη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη και εξωστρέφεια της συγκεκριμένης αγοράς, έτσι ώστε ο τελικός καταναλωτής να απολαμβάνει πληρέστερες ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Στόχος της μελέτης αυτής είναι να ενημερώσει εσάς, που ενδιαφέρεστε για την αγορά των ταχυδρομείων στην Ελλάδα αλλά και στην Ευρώπη αναδεικνύοντας όχι μόνον τα οικονομικά στοιχεία του έτους 2009 αλλά τάσεις και ευκαιρίες.

Η οικονομική ύφεση, που αναπόφευκτα επηρέασε και τον ταχυδρομικό κλάδο, θα πρέπει να ωθήσει τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην παροχή πρακτικότερων υπηρεσιών για τους καταναλωτές, σε ανταγωνιστικές τιμές. Η ανάπτυξη ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στην πορεία προς την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, θα αποτελέσει στην Ελλάδα μία από τις βασικότερες προκλήσεις της ταχυδρομικής αγοράς. Μία δεύτερη πρόκληση για την αγορά αυτή, αναδεικνύεται η χρήση του internet, τόσο λόγω της υποκατάστασης της επιστολικής επικοινωνίας όσο και της ευκαιρίας που ανοίγεται για αύξηση της αποστολής δεμάτων εξαιτίας του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ανεξαρτήτως πάντως της αύξησης της χρήσης του internet και της επικοινωνίας μέσω email, ο παραδοσιακός τρόπος γραπτής επικοινωνίας εξακολουθεί να έχει μέλλον και μακρά ζωή. Η ΕΕΤΤ, με την παρουσία και δράση της στοχεύει στη διασφάλιση ενός υγιούς ανταγωνισμού των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και την προσφορά αποτελεσματικών και καινοτόμων ταχυδρομικών υπηρεσιών με τελικό αποδέκτη - ή για να μιλήσουμε με όρους ταχυδρομικούς - με «παραλήπτη» κάθε έναν κάτοικο στην Ελλάδα.

Μιχάλης Σακκάς

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ

Περίληψη

Η ταχυδρομική αγορά στην Ελλάδα αποτελείται από δύο τομείς: α) τον τομέα παροχής καθολικών υπηρεσιών όπου δραστηριοποιείται ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και ιδιωτικές επιχειρήσεις που είναι κάτοχοι Ειδικής Άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και β) τον τομέα ταχυμεταφορών όπου δραστηριοποιούνται επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η οικονομική κρίση και η εκτεταμένη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας δεν άφησαν ανεπηρέαστη την ταχυδρομική αγορά στην Ελλάδα κατά το 2009. Έτσι, σε σύγκριση με το 2008 παρουσιάστηκε μείωση κατά 6% περίπου στον όγκο αντικειμένων που διακινήθηκαν στην ταχυδρομική αγορά και μείωση κατά 1% περίπου στα αντίστοιχα έσοδα. Συγκεκριμένα, το σύνολο των αντικειμένων που διακινήθηκαν στην ταχυδρομική αγορά διαμορφώθηκε σε 728 εκ. έναντι 777 εκ. το 2008, ενώ τα συνολικά έσοδα διαμορφώθηκαν σε 743 εκ. έναντι 753 εκ. ευρώ. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται και από την οικονομική ανάλυση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ στα βασικά οικονομικά στοιχεία των επιχειρήσεων της ταχυδρομικής αγοράς από τα οποία προκύπτει επιδείνωση των οικονομικών δεικτών σε σχέση με το 2008.

Η τάση μείωσης στη διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας παρατηρείται και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, κυρίως λόγω της ηλεκτρονικής υποκατάστασης της αλληλογραφίας. Άλλη τάση που παρατηρείται σε ευρωπαϊκό επίπεδο είναι η άνοδος στη διακίνηση δεμάτων λόγω ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου. Στην Ελλάδα το 2009 όμως παρατηρήθηκε μείωση στον όγκο διακινούμενων δεμάτων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Η εικόνα αυτή αναμένεται σταδιακά να αντιστραφεί, καθώς σύμφωνα με επίσημες μελέτες, τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται άνοδος στο ποσοστό χρηστών διαδικτύου που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές.



Το μέγεθος της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τις αντίστοιχες μεταβολές στα μεγέθη του ΦΠΚΥ, ο οποίος κατέχει το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς που διαμορφώνεται σε 60% από πλευράς εσόδων και 92% από πλευράς όγκου. Στον επιμέρους τομέα της καθολικής υπηρεσίας (όπου εκτός του ΦΠΚΥ δραστηριοποιούνται άλλες 5 ταχυδρομικές επιχειρήσεις), και ο οποίος δεν είναι πλήρως απελευθερωμένος, το μερίδιο αγοράς του ΦΠΚΥ ανέρχεται σε ποσοστό 99%.

Αντίθετα, στον τομέα ταχυμεταφορών οι συνθήκες διαφέρουν, καθώς πρόκειται για πλήρως απελευθερωμένη υπο-αγορά. Στον τομέα αυτόν δραστηριοποιείται μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων, όμως η σημαντικότερη επιρροή στην αγορά προέρχεται από λίγες μεγάλες επιχειρήσεις που έχουν κατορθώσει να εδραιωθούν στην αγορά. Με τις επιχειρήσεις αυτές συνεργάζονται σχεδόν όλες οι υπόλοιπες επιχειρήσεις ταχυμεταφορών. Από τις μελέτες που έχουν διεξαχθεί από την ΕΕΤΤ τα τελευταία χρόνια, έχει διαπιστωθεί ότι οι μεγάλες επιχειρήσεις κατά την τελευταία πενταετία (2005-2009) διακίνησαν περίπου 88% των συνολικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, εισπράττοντας αντίστοιχο ποσοστό επί των συνολικών εσόδων από τις δραστηριότητες ταχυμεταφοράς.

Το 2009 παρατηρήθηκε αύξηση στη μέση χρέωση του καταναλωτή για τη χρήση των κυριότερων από πλευράς ζήτησης ταχυδρομικών υπηρεσιών. Πιο αναλυτικά, στον τομέα παροχής καθολικών υπηρεσιών η μέση χρέωση για διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας έως 2 κιλά (αφορά ποσοστό 84% των συνολικών αντικειμένων του τομέα καθολικών υπηρεσιών) παρουσίασε αύξηση κατά 2,6% σε σύγκριση με το 2008. Στον τομέα ταχυμεταφορών, η υπηρεσία διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού, που αφορά σε 82% (73% αντικείμενα αλληλογραφίας και 19% δέματα) των συνολικών αντικειμένων ταχυμεταφορών παρουσίασε αύξηση στη μέση χρέωση κατά 16%. Η αύξηση αυτή οδηγήθηκε αποκλειστικά από την άνοδο της χρέωσης για διακίνηση δεμάτων,

Στην Ελλάδα υπάρχει μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων που δραστηριοποιείται στην ταχυδρομική αγορά, αριθμός που τα τελευταία χρόνια είναι διαρκώς αυξανόμενος. Την άνοδο οδηγούν οι νέες επιχειρήσεις που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στον τομέα ταχυμεταφορών και προσέρχονται στην ΕΕΤΤ για την καταχώρησή τους στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων. Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ελληνική ταχυδρομική αγορά στις 31/12/2009 ανερχόταν σε 1.205 επιχειρήσεις συμπεριλαμβανομένων και των επιχειρήσεων - μελών Δικτύων των αδειοδοτημένων από την ΕΕΤΤ παρόχων. Στις επιχειρήσεις αυτές το 2009 απασχολήθηκαν περί τις 21 χιλιάδες άτομα υπό καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης.



Η ταχυδρομική αγορά, ενόψει της επικείμενης απελευθέρωσης από την 1/1/2013, έχει ήδη αρχίσει να προσελκύει τα βλέμματα εγχώριων και ξένων επενδυτών. Έτσι οι εξελίξεις που θα ακολουθήσουν στα επόμενα χρόνια, προβλέπεται ότι θα έχουν σημαντική επίδραση στην περαιτέρω ανάπτυξη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό η ΕΕΤΤ εντίνει τις προσπάθειές της για την καλύτερη εξυπηρέτηση και προστασία του Καταναλωτή, εντός του πλαισίου αρμοδιοτήτων της.

Η ΕΕΤΤ, πραγματοποιεί τακτικά ενημερωτικές εκστρατείες για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, τόσο μέσω του δικτυακού της τόπου, όσο και με άλλες ενέργειες (έκδοση ενημερωτικών εντύπων, διενέργεια ερευνών, κ.α.).

Η ΕΕΤΤ το 2009 διερεύνησε πλήθος γραπτών αιτημάτων καταναλωτών, που αφορούσαν τόσο τον ΦΠΚΥ όσο και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, με κυριότερο λόγο πλημμέλειας την καθυστέρηση παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Η ΕΕΤΤ στοχεύει στην ανάπτυξη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, τη διασφάλιση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος και των δικαιωμάτων του καταναλωτή. Έτσι, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα θα συνεχίσει να επιτελεί το έργο της για τη ρύθμιση της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς.





Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή

1.1 Σκοπός

Μέσω των ετήσιων μελετών που διενεργεί η ΕΕΤΤ επιδιώκεται η συλλογή των απαραίτητων στοιχείων που βοηθούν στον έλεγχο και την ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς με απώτερο σκοπό τη λήψη των αναγκαίων μέτρων από την ΕΕΤΤ για τη ρύθμιση της αγοράς και την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών της. Η μελέτη αυτή στοχεύει στην πληροφόρηση των παραγόντων της ταχυδρομικής αγοράς –επιχειρήσεων και καταναλωτών- για τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν σε αυτή. Εξετάζονται στοιχεία σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Για πρώτη φορά φέτος εισάγεται ενότητα ανάλυσης των οικονομικών δεδομένων του κλάδου.

1.2 Στατιστική ταξινόμηση

Βάσει του Κανονισμού (ΕΚ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 1893/2006 εφαρμόζεται η νέα στατιστική ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων NACE Rev.2. Σύμφωνα με τη στατιστική ταξινόμηση των κλάδων της οικονομικής δραστηριότητας, οι υπηρεσίες ταχυδρομικών και ταχυ-μεταφορικών δραστηριοτήτων εντάσσονται στον κλάδο 53 και ανεξαρτητοποιούνται πλήρως από τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών που ανήκουν στον κλάδο 61.

Αναλυτικότερα, ο κλάδος 53 περιλαμβάνει τις εξής δραστηριότητες:

53. Υπηρεσίες ταχυδρομικών και ταχυ-μεταφορικών δραστηριοτήτων.

- *53.1 Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας.*
- *53.2 Λοιπές ταχυδρομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες ταχυμεταφοράς (courier).*



1.3 Έρευνα

Τα ερωτηματολόγια που διανέμονται στους αδειοδοτημένους από την ΕΕΤΤ παρόχους αποτελούνται από δύο βασικά μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά στη συλλογή ποσοτικών δεδομένων, και το δεύτερο στη συλλογή ποιοτικών στοιχείων των επιχειρήσεων. Συντάσσονται και διανέμονται 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 γίνεται σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του Δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ και δίνεται η δυνατότητα αποστολής των απαντήσεων στην ΕΕΤΤ και με ηλεκτρονικά μέσα.

1.4 Μεθοδολογία

Εστάλη ειδοποίηση σε όλες τις εγγεγραμμένες στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ επιχειρήσεις κατά την 31/12/2009. Αυτές ανέρχονταν σε 473. Από αυτές, 467 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.





Κεφάλαιο 2 Νομοθεσία

2.1 Ελληνική Νομοθεσία

Η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών τόσο από τον ΦΚΠΥ όσο και από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις διέπεται από την Ελληνική Νομοθεσία, η οποία έχει ως στόχο την οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και την θέσπιση των κανόνων λειτουργίας του. Οι νόμοι, κανονισμοί και οι υπουργικές αποφάσεις που διέπουν την Ελληνική Ταχυδρομική αγορά είναι οι εξής:

2.1.1 Νόμοι

- *Ν.2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998) «Οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις»,*
- *Ν.3185/2003 (ΦΕΚ 229/Α/26-9-2003) «Τροποποίηση του Ν.2668/1998, εναρμόνιση με την Οδηγία 2002/39/ΕΚ, ρυθμίσεις θεμάτων του Οργανισμού ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛ.ΤΑ.) και άλλες διατάξεις»,*
- *Ν.3738/2009 (ΦΕΚ 14/Α/30-01-2009) «Κύρωση των Πράξεων του XXIII Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συνεδρίου (Βουκουρέστι 2004)»*

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).



2.1.2 Κανονισμοί

- «Κανονισμός Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών», (ΦΕΚ 46/Β/19-01-2009),
- Τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών επαναπροσδιορίζοντας το ανώτατο όριο βάρους των υπό ρύθμιση αντικειμένων Ταχυμεταφοράς από 20 σε 35 κιλά, (ΦΕΚ 1445/Β/17-07-2009),
- «Κανονισμός Ειδικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών», ΦΕΚ 1439/Β/17-07-2009

2.1.3 Υπουργικές Αποφάσεις

- «Επανακαθορισμός των ποιοτικών προδιαγραφών και των όρων παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας» Υπουργική Απόφαση 58134/2275 (ΦΕΚ 42/Β/2010)
- «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» Υπουργική Απόφαση Αριθ. 36608/1026/18-6-2004, (ΦΕΚ 970/Β/2004),
- «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» Υπουργική Απόφαση Αριθ. 29030/816/2000 (ΦΕΚ 683/Β/2000),
- «Ανώτατα όρια βάρους και τιμές των αποκλειστικών υπηρεσιών του φορέα παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας» Υπουργική Απόφαση 74196/1885/2005 (ΦΕΚ 1887/Β/30-12-2005),



2.2 Κοινοτική Νομοθεσία

2.2.1 Οδηγίες

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»

Η προθεσμία για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2008/6/ΕΚ 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.

Τέλος, η ΕΕΤΤ κατάρτισε και υπέβαλε στο ΥπΥΜεΔ σχέδιο νόμου με σκοπό την εναρμόνιση του υφιστάμενου νόμου 2668/1998 (όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 3185/2003) με τις επιταγές του κοινοτικού δικαίου, και συγκεκριμένα την Οδηγία 2008/6/ΕΚ της 20ης Φεβρουαρίου 2008. Όπως και η Οδηγία, το νομοσχέδιο στοχεύει κυρίως στον καθορισμό του τρόπου για την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, με ταυτόχρονη εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας στην ελληνική επικράτεια.





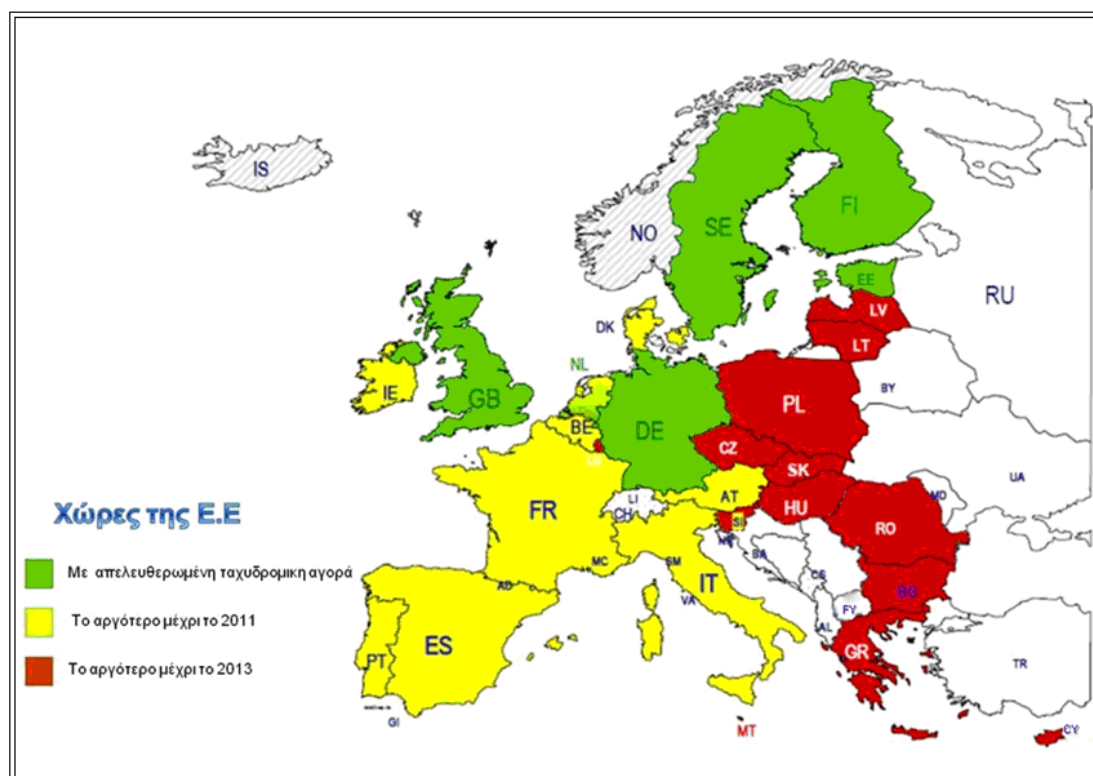
Κεφάλαιο 3 Ευρωπαϊκή αγορά - Παγκόσμιες τάσεις έως το 2020

3.1 Η Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Αγορά

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ετοιμάζεται για την επικείμενη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς. Ήδη έξι χώρες μέλη έχουν απελευθερώσει πλήρως την ταχυδρομική τους αγορά. Το 2011 άλλες δέκα χώρες μέλη της Ε.Ε πρόκειται να ακολουθήσουν, ενώ το 2013 οι τελευταίες έντεκα χώρες μέλη, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας, θα απελευθερώσουν πλήρως την ταχυδρομική αγορά τους.

Εικόνα 3.1

Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς



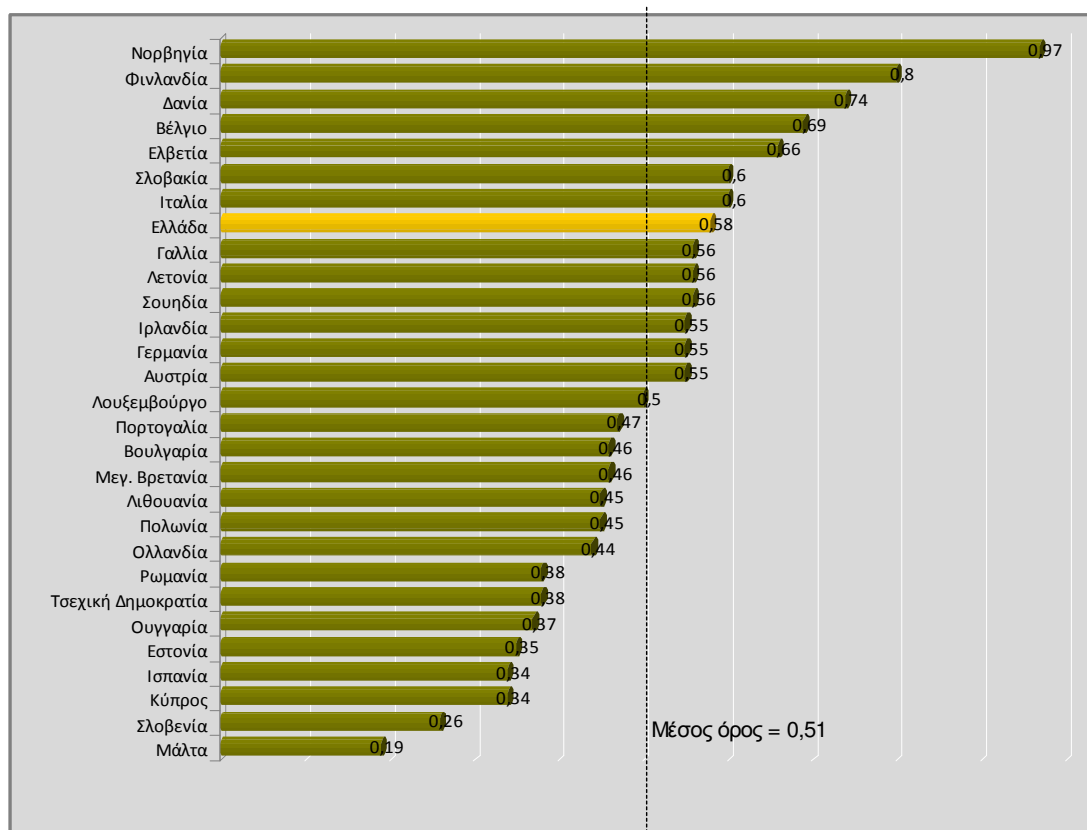
3.1.1 Χρεώσεις των ταχυδρομικών υπηρεσιών στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Απλές Επιστολές Εσωτερικού

Η μέση τιμή, στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την αποστολή επιστολής εσωτερικού το 2010 ήταν 0,51 ευρώ. Η χώρα με την ακριβότερη τιμολόγηση είναι η Νορβηγία (με 0,97€) ενώ η οικονομικότερη είναι η Μάλτα (με 0,19€). Η Ελλάδα είναι λίγο πιο πάνω από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης με κόστος αποστολής τα 0,58€.

Διάγραμμα 3.1

Κόστος Αποστολής Επιστολής εσωτερικού (έως 20 γρ., απλή, α' προτεραιότητας)



Πηγή: Deutsche Post, Letter Prices in Europe, Μάρτιος 2010

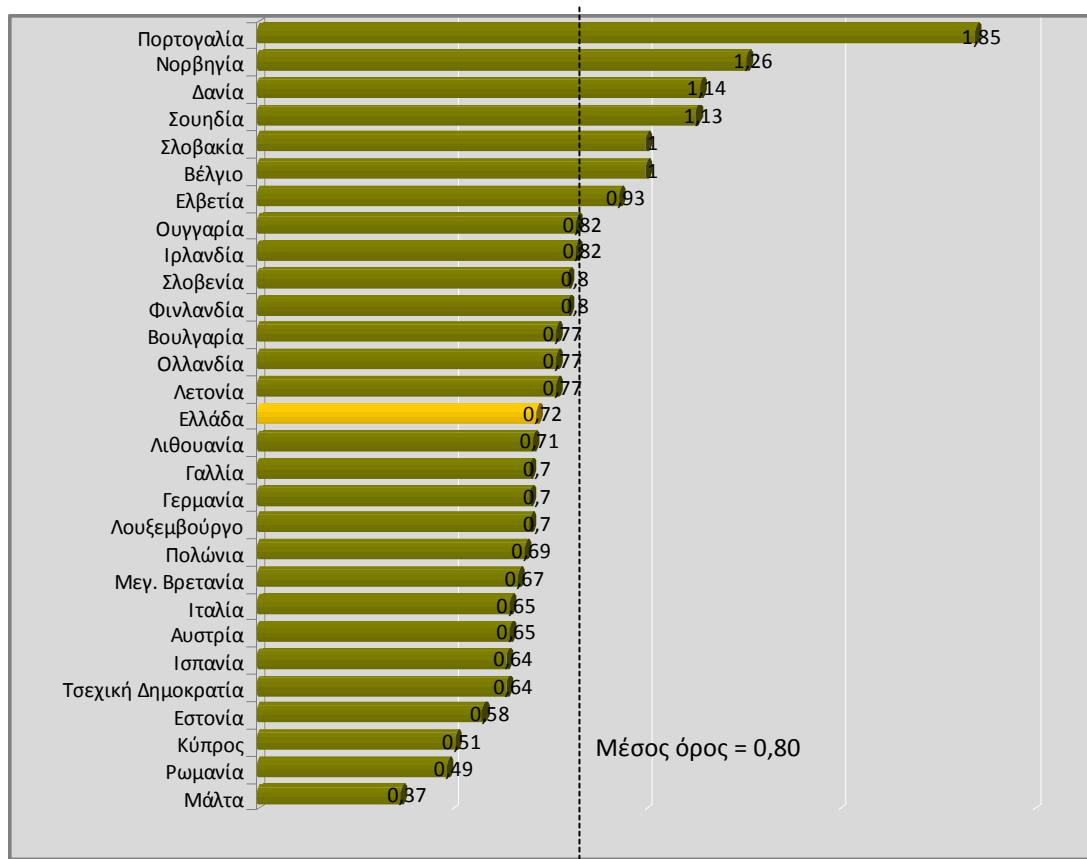


Απλές Επιστολές Εξωτερικού

Σε ότι αφορά τις τιμές για αποστολή επιστολής εξωτερικού (εντός της Ε.Ε), διαπιστώνεται ακόμα μεγαλύτερη διαφοροποίηση στην τιμολόγηση ανά χώρα. Ακριβότερη όλων είναι η Πορτογαλία με 1,85€, ενώ φθηνότερη εξακολουθεί να είναι η Μάλτα με 0,37€. Η Ελλάδα είναι κάτω από τον μέσο όρο της Ευρώπης με 0,72€. Επίσης μεταξύ των χωρών της Ε.Ε στις ακριβότερες συγκαταλέγονται οι χώρες της Βορείου Ευρώπης: Νορβηγία, Δανία, Σουηδία. Ενώ η Φινλανδία είναι η μοναδική χώρα που εφαρμόζει την ίδια χρέωση στην αποστολή εξωτερικού και εσωτερικού (0,80€).

Διάγραμμα 3.2

Κόστος Αποστολής Επιστολής Εξωτερικού (έως 20 γρ., απλή, α' προτεραιότητας)

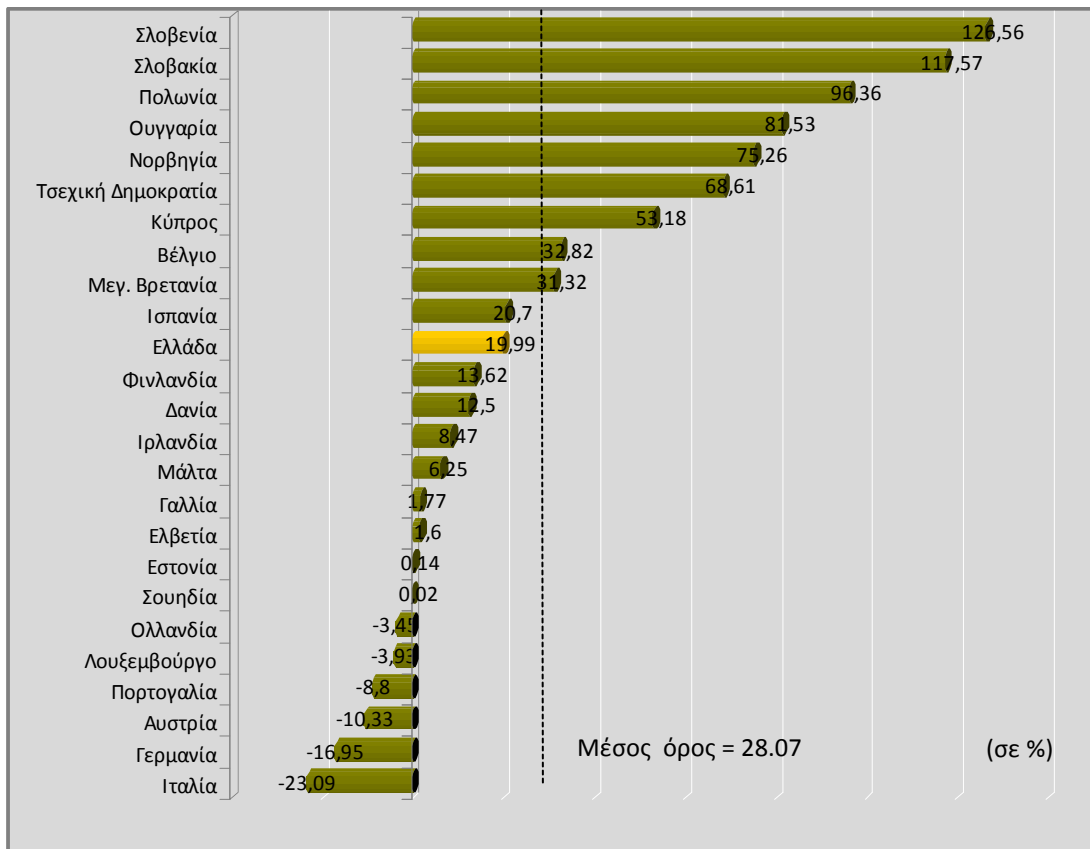


Πηγή: Deutsche Post, Letter Prices in Europe, Μάρτιος 2010



Διάγραμμα 3.3

Διαχρονική εξέλιξη της τιμής αποστολής επιστολής εσωτερικού στις χώρες της Ε.Ε 1999-2009



Πηγή: Deutsche Post, Letter Prices in Europe, Μάρτιος 2010

Σημείωση:

1. Δεν περιλαμβάνονται οι: Βουλγαρία, Εσθονία, Λετονία, Λιθουανία και Ρουμανία λόγω έλλειψης επαρκών στοιχείων από τις χώρες αυτές
2. Έχει γίνει αποπληθωρισμός των τιμών για να είναι συγκρίσιμα τα νούμερα μεταξύ των χωρών

Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνεται η εξέλιξη της τιμής απλής επιστολής εσωτερικού (έως 20 γραμ. α' προτεραιότητας) σε κάθε μία από τις χώρες της Ε.Ε. Για να είναι απόλυτα συγκρίσιμες οι τιμές μεταξύ των χωρών έχει υπολογιστεί ο πληθωρισμός ανά έτος για κάθε χώρα και έχει απαληφθεί η επίπτωση που έχει στις τιμές (αποπληθωρισμένες τιμές). Παρατηρούμε λοιπόν ότι, γενικά, το κόστος αποστολής επιστολής εντός των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει αυξηθεί πάνω από 28% στη δεκαετία 1999-2009. Σε 18 χώρες, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας, οι τιμές έχουν αυξηθεί, ενώ μόνο σε 6 χώρες οι τιμές έγιναν πιο συμφέρουσες με πρώτη χώρα την Ιταλία. Η Ελλάδα παρά την αύξησή της τιμής την τελευταία δεκαετία, παραμένει κάτω του μέσου όρου της Ε.Ε.



3.2 Τάσεις στην Παγκόσμια Καταναλωτική Αγορά έως το 2020

Παρ' όλες τις κρίσεις σε διαφορετικά επίπεδα, με ισχυρότερο αυτό της οικονομίας, η παγκόσμια οικονομία θα εξακολουθήσει να αναπτύσσεται. Δείκτης αυτής της αύξησης είναι η συνεχώς αυξανόμενη τιμή της τιμής του πετρελαίου. Αναμένεται ότι το 2020 η τιμή του πετρελαίου θα είναι διπλάσια από αυτή που ήταν το 2008 (δηλαδή θα φτάσει περίπου στα 300\$ το βαρέλι).

Η Κίνα θα είναι η αδιαμφισβήτητη δύναμη σε τεχνολογική ανάπτυξη. Ήδη στις Ασιατικές χώρες εκπαιδεύονται πολύ περισσότεροι μηχανικοί απ' ότι στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης.

Οι σημαντικότερες τάσεις για την επόμενη δεκαετία που θα επηρεάσουν όλες τις αγορές συμπεριλαμβανομένης και αυτής των ταχυδρομείων αναπτύσσεται σε 3 πυλώνες:

- Την ανάπτυξη της παγκόσμιας οικονομίας
- Την ανάδειξη ενός «νέου» καταναλωτή: με καινούριες ανάγκες, προσδοκίες και συμπεριφορά
- Τροποποιημένα logistics.

Ανάπτυξη της Παγκόσμιας Οικονομίας

Οι κλιματικές αλλαγές θα αναδειχτούν σε μέγιστο θέμα απελευθερώνοντας πράσινη επανάσταση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Το οικονομικό χάσμα μεταξύ διαφόρων κρατών/κοινωνιών θα γίνει ακόμα μεγαλύτερο, με αποτέλεσμα οι κοινωνικές συγκρούσεις να αυξηθούν, κάτι που θα σημάνει την ανάγκη για επένδυση στον τομέα της ασφάλειας. Η Κίνα αναμένεται για τα επόμενα 10 έτη να είναι η παγκόσμια υπερδύναμη τόσο σε οικονομική ανάπτυξη όσο και σε τεχνολογική.

Ο «νέος» καταναλωτής

Αναμένεται ότι το internet θα αλλάξει τις προσδοκίες και τη συμπεριφορά των καταναλωτών σε παγκόσμιο επίπεδο. Κύρια ζητούμενα από τους καταναλωτές θα είναι η εξατομίκευση, η διαφάνεια, η διαθεσιμότητα και η ταχύτητα. Στοιχεία που θα επηρεάσουν την καταναλωτική συμπεριφορά θα σχετίζονται με τη φιλικότητα και την ευσυνειδησία προς το περιβάλλον. Ο νέος καταναλωτής θα είναι πιο απλός με βασικές απαιτήσεις τη ευκολία, την άνεση και απλότητα στις συναλλαγές του.

Τροποποιημένα Logistics

Ο κλάδος των logistics θα έχει σημαίνουσα θέση και θα σηματοδοτήσει έναν νέο τρόπο διαχείρισης και εξυπηρέτησης της 'πράσινης' οικονομίας. Οι παράκτιες επιχειρήσεις (offshoring) καθώς και η ανάθεση έργων σε τρίτους (outsourcing) θα ενισχυθούν. Η τροφοδοτική αλυσίδα προϊόντων και υπηρεσιών θα προσανατολιστεί και θα αναπτυχθεί γύρω από υπηρεσίες



logistics. Οι εταιρείες logistics θα ισχυροποιηθούν τόσο που με τον καιρό θα τροποποιηθούν σε συμβουλευτικές εταιρείες, δεδομένου ότι η γνώση και η εμπειρία τους θα είναι τόσο σημαντική και θα προσθέτει αξία.



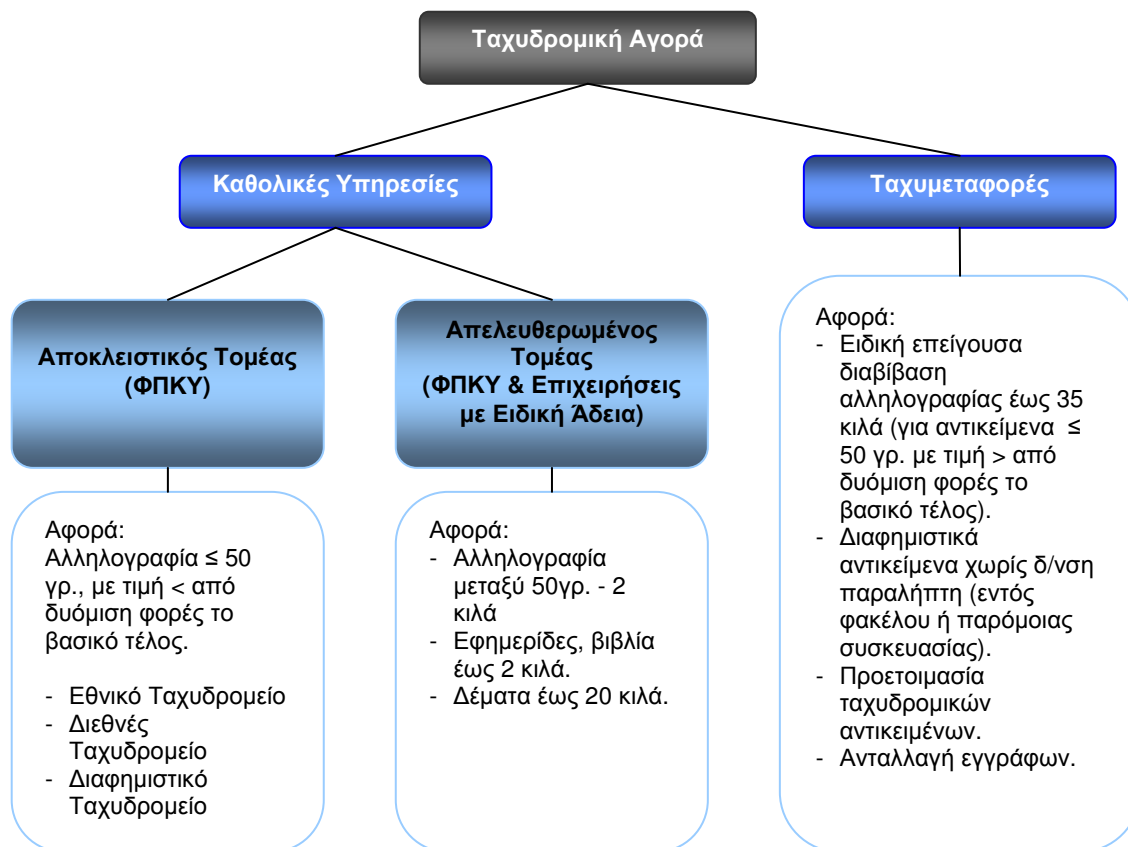
Κεφάλαιο 4 Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά: Στοιχεία έτους 2009 και τάσεις 2000- 2009

4.1 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Η ταχυδρομική αγορά στην Ελλάδα αποτελείται από δύο τομείς: α) τον τομέα καθολικών υπηρεσιών και β) τον τομέα ταχυμεταφορών.

Εικόνα 4.1

Η Ταχυδρομική Αγορά στην Ελλάδα



Οι καθολικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, όπως:

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

Η παροχή των υπηρεσιών αυτών υποστηρίζεται από ένα εκτεταμένο ταχυδρομικό δίκτυο σε όλη την Επικράτεια. Η υποχρέωση παροχής καθολικής υπηρεσίας έχει ανατεθεί στον ΕΛΤΑ και για το λόγο αυτό αποτελεί τον 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
- να πληρούν τους κανόνες διαφάνειας και να δημοσιεύονται.

Στο απελευθερωμένο τμήμα της καθολικής υπηρεσίας, εκτός του αποκλειστικού τομέα, δραστηριοποιούνται και οι επιχειρήσεις που κατέχουν Ειδική Άδεια (ΕΑ) από την ΕΕΤΤ. Οι επιχειρήσεις αυτές σήμερα κατέχουν μερίδιο αγοράς το οποίο δεν ξεπερνά το 1% στο σύνολο του τομέα καθολικών υπηρεσιών.

Αντίθετα, πλήρως απελευθερωμένος είναι ο τομέας ταχυμεταφορών. Σε αυτόν δραστηριοποιούνται επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια (ΓΑ) από την ΕΕΤΤ. Το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς του τομέα ταχυμεταφορών συγκεντρώνεται σε λίγες επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν οργανωμένα δίκτυα πανελλαδικής κάλυψης, τα οποία έχουν δημιουργήσει είτε με δικά τους καταστήματα, είτε μέσω συνεργασίας με άλλες μικρότερες επιχειρήσεις.



4.2 Βασικά μεγέθη ταχυδρομικής αγοράς έτους 2009 και τάσεις 2000-2009

Στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά οι κυριότερες τάσεις που παρατηρούνται τα τελευταία χρόνια, είναι η σταδιακή μείωση στη διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας από τη μία πλευρά, και η άνοδος στη διακίνηση δεμάτων από την άλλη. Στην Ελλάδα το 2009 παρατηρήθηκε μείωση τόσο στη διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας όσο και στη διακίνηση δεμάτων σε σύγκριση με το 2008.

Η μείωση του αριθμού των αντικειμένων αλληλογραφίας που διακινήθηκαν στην αγορά φαίνεται να οφείλεται κυρίως σε δύο λόγους:

- α) την οικονομική κρίση που προκάλεσε ύφεση σε όλο το φάσμα της οικονομικής δραστηριότητας, και
- β) την εκτεταμένη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας.

Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ)¹ για το α' τρίμηνο του έτους 2009, φαίνεται ότι η ανοδική τάση των τελευταίων ετών στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και την πρόσβαση των νοικοκυριών στο διαδίκτυο συνεχίζεται. Συγκεκριμένα, το α' τρίμηνο 2009 η χρήση Η/Υ αυξήθηκε κατά 6,5% σε σχέση με το α' τρίμηνο 2008, ενώ η πρόσβαση στο διαδίκτυο παρουσίασε αύξηση κατά 11% περίπου για το ίδιο χρονικό διάστημα. Στην ίδια έρευνα καταγράφονται ως κυριότεροι λόγοι χρήσης του διαδικτύου η αναζήτηση πληροφοριών και on-line υπηρεσιών σε ποσοστό 93%, η επικοινωνία κατά 78%, και οι υπηρεσίες εκπαίδευσης κατά 61%.

Παρά την καταγραφείσα μείωση στη διακίνηση δεμάτων κατά το 2009, η τάση που επικρατεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο δείχνει ότι υπάρχει αυξανόμενος ρυθμός στη διακίνηση δεμάτων στην αγορά, που οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στις αγορές μέσω διαδικτύου. Η τάση αυτή προβλέπεται ότι σταδιακά θα μεταφερθεί και στην ελληνική οικονομία. Ήδη σύμφωνα με έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ για το έτος 2009², το ποσοστό χρηστών διαδικτύου που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές ανήλθε σε 16,2% για το α' τρίμηνο του 2009 έναντι 13,7% την αντίστοιχη περίοδο του 2008 (αύξηση κατά 18%). Η πραγματοποίηση εμπορικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου συνεπάγεται αύξηση της χρήσης ταχυδρομικών και ταχυμεταφορικών υπηρεσιών, τόσο εγχώριων όσο και διεθνών, καθώς μεγάλο μέρος των συναλλαγών αφορά κατ' οίκον παράδοση των προϊόντων που αγοράζονται μέσω διαδικτύου.

Η ταχυδρομική αγορά στην Ελλάδα παρουσίασε μείωση εσόδων κατά 1,3% σε σχέση με το 2008, καθώς τα συνολικά έσοδα διαμορφώθηκαν σε 743 εκ. ευρώ έναντι 753 εκ. ευρώ.

¹ ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ: Έτος 2009 (http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ver-1/ESYE/BUCKET/A1901/PressReleases/A1901_SFA20_DT_AN_00_2009_01_F_GR.pdf)

² ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΤΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ (ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ): Έτος 2009 (http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ver-1/ESYE/BUCKET/A1901/PressReleases/A1901_SFA20_DT_AN_00_2009_02_F_GR.pdf)



Μεγαλύτερος ήταν ο ρυθμός μείωσης του όγκου των διακινούμενων αντικειμένων, ο οποίος διαμορφώθηκε σε 6,2% καθώς το 2009 διακινήθηκαν στην αγορά 728 εκ. αντικείμενα έναντι 777 εκ. το 2008 (αναλυτικά μεγέθη βλ. Πίνακα 1 & 2).

Πίνακας 4.1

Έσοδα Ταχυδρομικής Αγοράς

Έσοδα σε ευρώ	2005	2006	2007	2008	2009	2009/08
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	387.581.925	419.088.016	435.581.237	453.139.150	451.179.897	-0,4%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	387.581.925	416.241.268	432.940.435	450.286.543	448.630.625	-0,4%
Επιχειρήσεις με Ειδική άδεια	Μ/Δ	2.846.748	2.640.802	2.852.607	2.549.272	-10,6%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	243.013.704	263.270.069	281.310.098	299.431.578	291.907.160	-2,5%
ΣΥΝΟΛΟ	630.595.629	682.358.085	716.891.533	752.570.727	743.087.057	-1,3%
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	6%	8,2%	5,1%	5%	-1,3%	

Πίνακας 4.2

Όγκος αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς

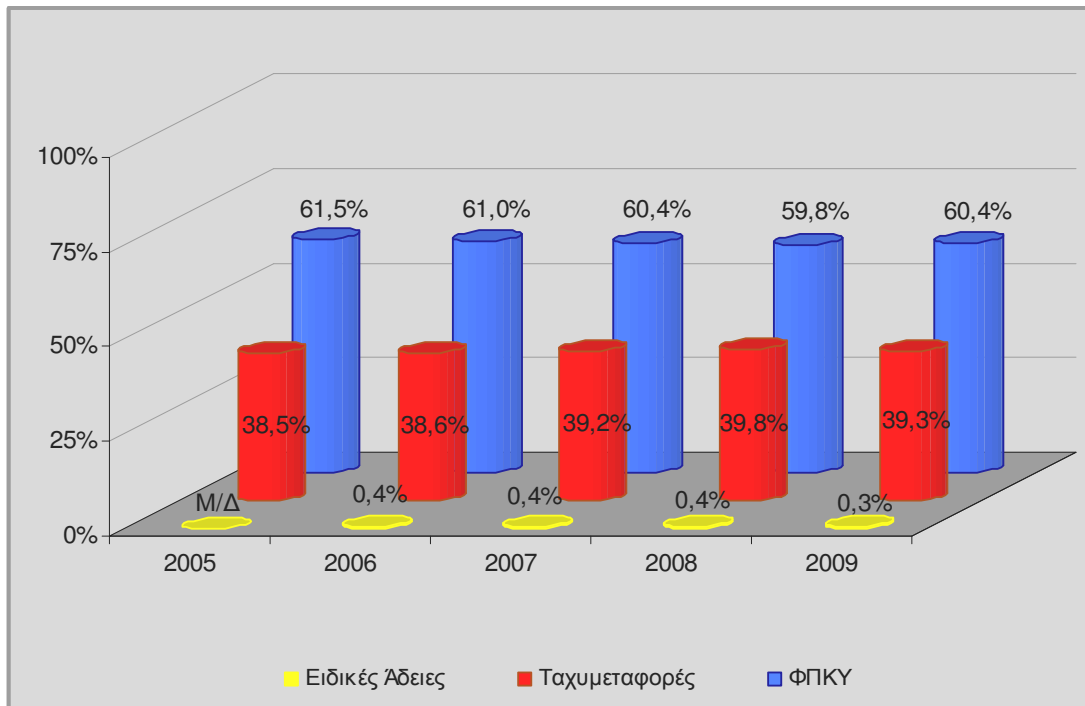
Ταχ. αντικείμενα	2005	2006	2007	2008	2009	2009/08
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	649.475.889	693.606.224	723.045.301	726.188.933	678.379.349	-6,6%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	649.475.889	686.782.500	716.220.900	718.858.100	671.668.468	-6,6%
Επιχειρήσεις με Ειδική άδεια	Μ/Δ	6.823.724	6.824.401	7.330.833	6.710.881	-8,5%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	39.156.615	45.034.437	46.470.205	50.650.921	49.986.523	-1,3%
ΣΥΝΟΛΟ	688.632.504	738.640.661	769.515.506	776.839.854	728.365.872	-6,2%
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	2%	7,3%	4,2%	1%	-6,2%	

Το συνολικό μέγεθος της αγοράς επηρεάζεται σημαντικά από τις μεταβολές των μεγεθών εσόδων και όγκου του ΦΠΚΥ, ο οποίος κατέχει το μεγαλύτερο μερίδιο της ταχυδρομικής αγοράς, όπως φαίνεται και στα διαγράμματα που ακολουθούν.



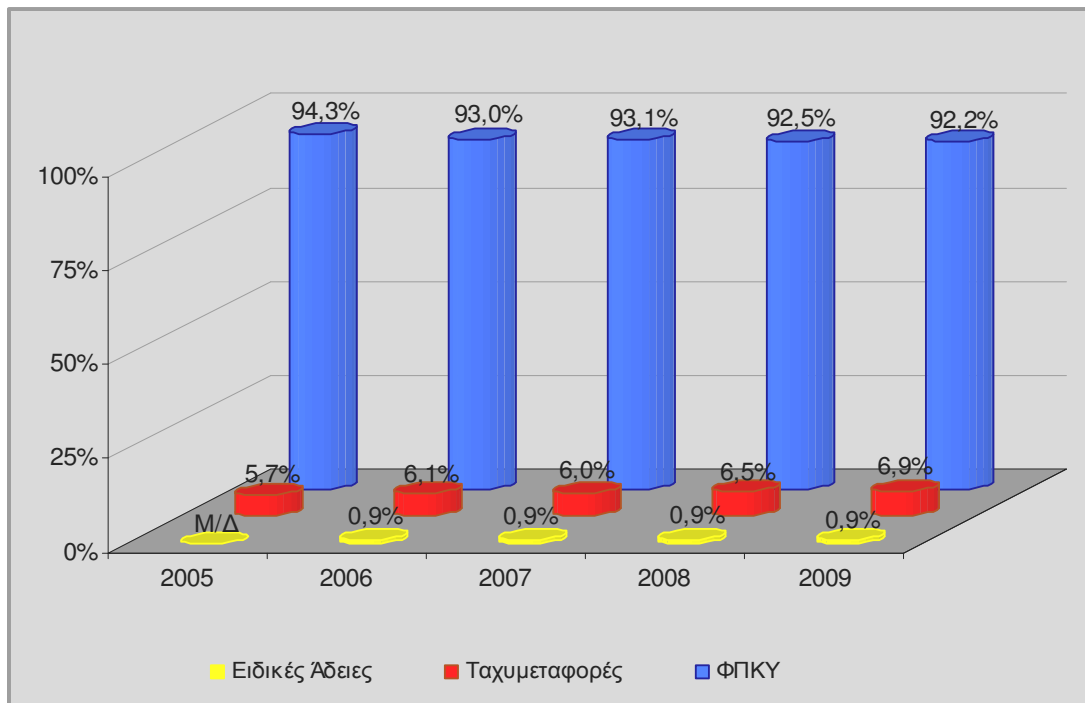
Διάγραμμα 4.1

Κατανομή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς



Διάγραμμα 4.2

Κατανομή Όγκου Ταχυδρομικής Αγοράς



Αν εξετάσουμε τη μεταβολή των εσόδων και του όγκου της Ταχυδρομικής Αγοράς σε βάθος δεκαετίας, παρατηρούμε ότι υπάρχει σημαντική επιβράδυνση στο μέσο ρυθμό μεγέθυνσης



των εσόδων και του όγκου της συνολικής αγοράς κατά την τελευταία πενταετία (2005-2009) σε σύγκριση με την πενταετία που προηγήθηκε (2000-2004). Συγκεκριμένα, ο μέσος ρυθμός μεταβολής των εσόδων της αγοράς διαμορφώθηκε σε 4,6% για την πενταετία 2005-2009, ενώ το αντίστοιχο μέγεθος ήταν 12,5% για την πενταετία 2000-2004. Αντίστοιχα, ο ρυθμός μεγέθυνσης του όγκου αντικειμένων της ταχυδρομικής αγοράς μειώθηκε σε 1,6% για την περίοδο 2005-2009 έναντι 3,4% για την περίοδο 2000-2004 (βλ. Πίνακα 3).

Πίνακας 4.3

Μέση μεταβολή εσόδων - όγκου

Εξεταζόμενη περίοδος	2000-2004		2005-2009	
	Έσοδα	Όγκος	Έσοδα	Όγκος
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	10,66%	2,92%	3,43%	1,23%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	10,66%	2,92%	3,30%	1,02%
Επιχειρήσεις με Ειδική άδεια	Μ/Δ	Μ/Δ	-3,28%	-0,77%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	16,30%	15,43%	6,62%	8,47%
ΣΥΝΟΛΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	12,47%	3,38%	4,59%	1,64%

Παρατηρείται ότι τόσο στον τομέα ΚΥ όσο και στον τομέα ταχυμεταφορών τα έσοδα μειώνονται με μεγαλύτερο ρυθμό από ότι μειώνεται ο όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Η Ταχυδρομική Αγορά στην Ελλάδα φαίνεται ότι παρουσιάζει σημάδια ωρίμανσης, καθώς οι ρυθμοί ανάπτυξης των εσόδων και του όγκου διακινούμενων αντικειμένων κατά την περίοδο 2005-2009, έχουν παρουσιάσει σημαντική επιβράδυνση συγκριτικά με την περίοδο 2000-2004.

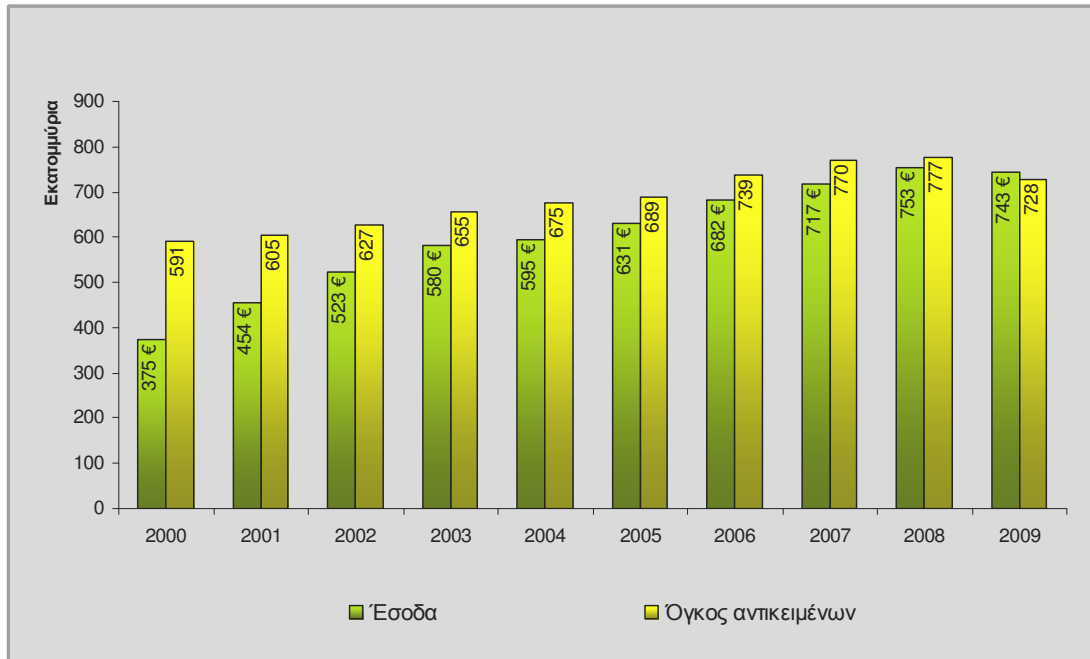
Σε αυτή τη φάση οι πωλήσεις σταθεροποιούνται και μεταβάλλονται μόνο αν μεταβληθούν οι συνθήκες της αγοράς. Μία τέτοια μεταβολή ενδέχεται να είναι η πλήρης απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς που θα επέλθει από 1/1/2013. Επιπλέον, στη φάση ωρίμανσης της αγοράς αναπτύσσεται ισχυρός ανταγωνισμός, οπότε τα περιθώρια κέρδους στενεύουν για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο.

Ακολουθούν διαγράμματα που αφορούν στην πορεία της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς από το 2000 έως το 2009. Επίσης παρουσιάζονται επιμέρους στοιχεία σχετικά με την κατανομή των μεριδίων αγοράς ανά τομέα και ανά υπηρεσία.



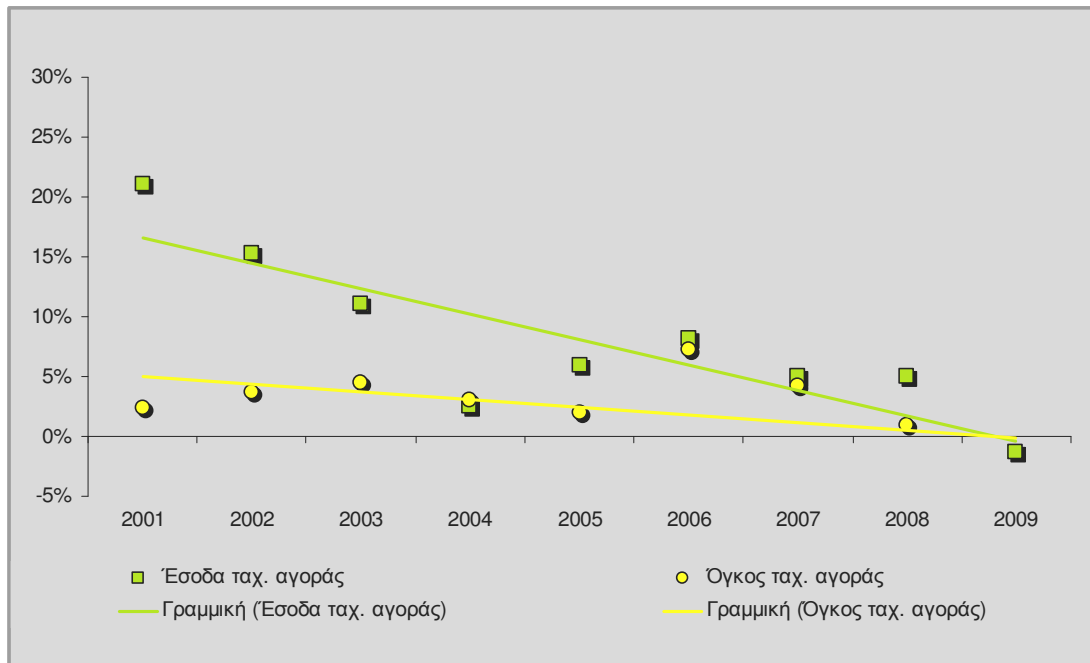
Διάγραμμα 4.3

Εξέλιξη Εσόδων και Όγκου αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς



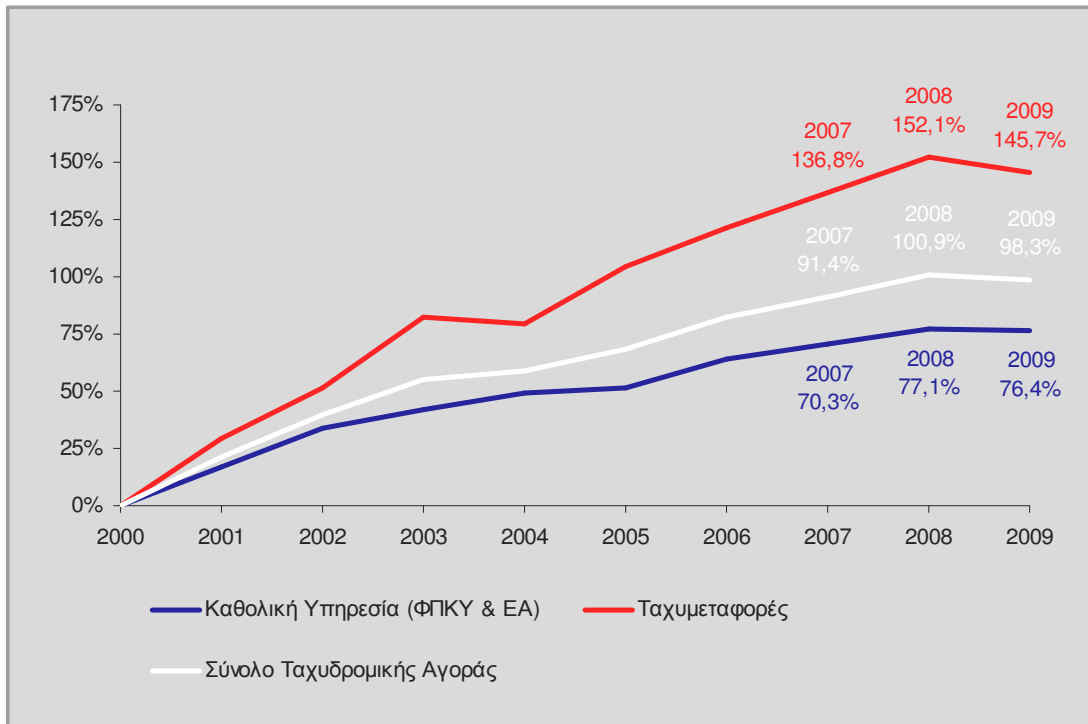
Διάγραμμα 4.4

Ετήσια Μεταβολή Εσόδων και Όγκου Ταχυδρομικής Αγοράς



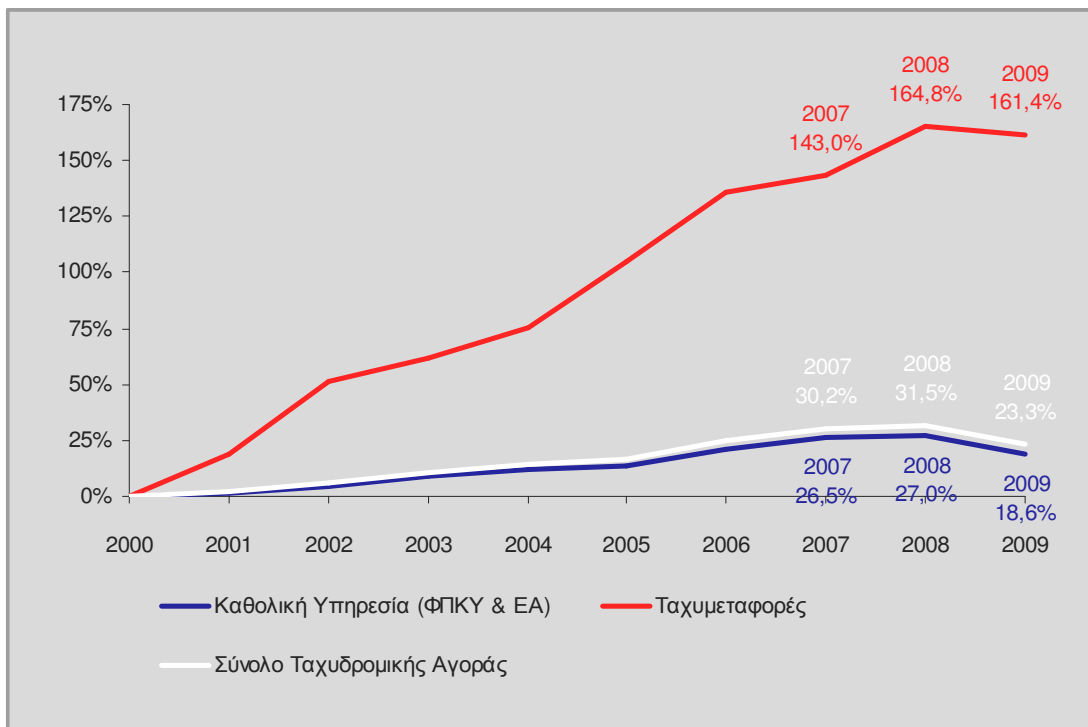
Διάγραμμα 4.5

Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (έτος βάσης 2000)



Διάγραμμα 4.6

Μεταβολή Όγκου αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (έτος βάσης 2000)



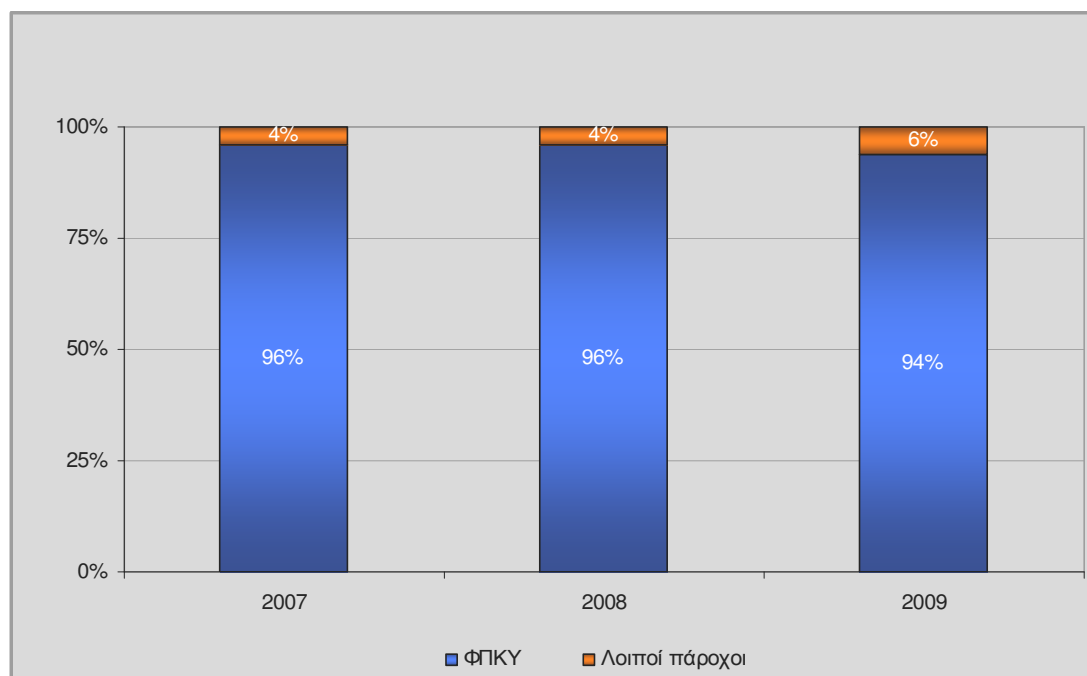
Πίνακας 4.4

Διακίνηση Επιστολικού ταχυδρομείου

Τεμάχια	2007	2008	2009	2009/08
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	721 εκ.	724,2 εκ.	676 εκ.	-6,7%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	714,2 εκ.	716,9 εκ.	669,3	-6,6%
Επιχειρήσεις με Ειδική άδεια	6,8 εκ.	7,3 εκ.	6,7	-8,2%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	23,2 εκ.	22,2 εκ.	36 εκ.	62,2%
ΣΥΝΟΛΟ	744,2 εκ.	746,4 εκ.	712 εκ.	-4,6%

Διάγραμμα 4.7

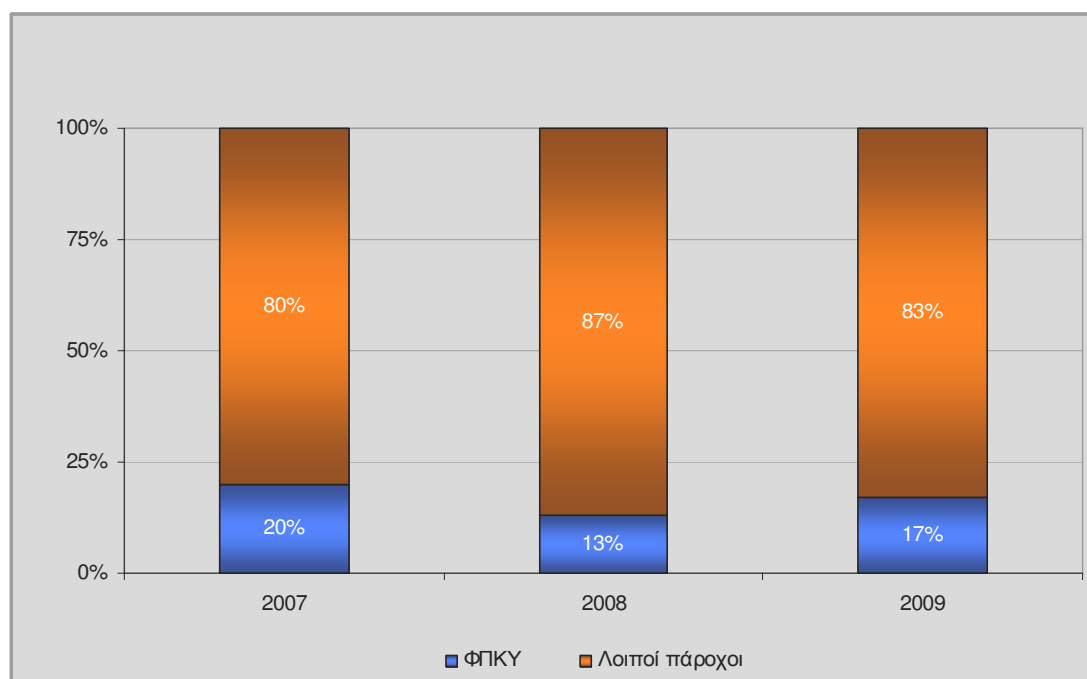
Επιστολικό Ταχυδρομείο (μερίδια)



Πίνακας 4.5
 Διακίνηση Δεμάτων

Τεμάχια	2007	2008	2009	2009/08
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	2,1 εκ.	1,9 εκ.	2,3 εκ.	19,8%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	2,1 εκ.	1,9 εκ.	2,3 εκ.	19,8%
Επιχειρήσεις με Ειδική άδεια	0	0	0	-
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	8,4 εκ.	13,1 εκ.	11,3 εκ.	-13,5%
ΣΥΝΟΛΟ	10,4 εκ.	15 εκ.	13,6 εκ.	-9,2%

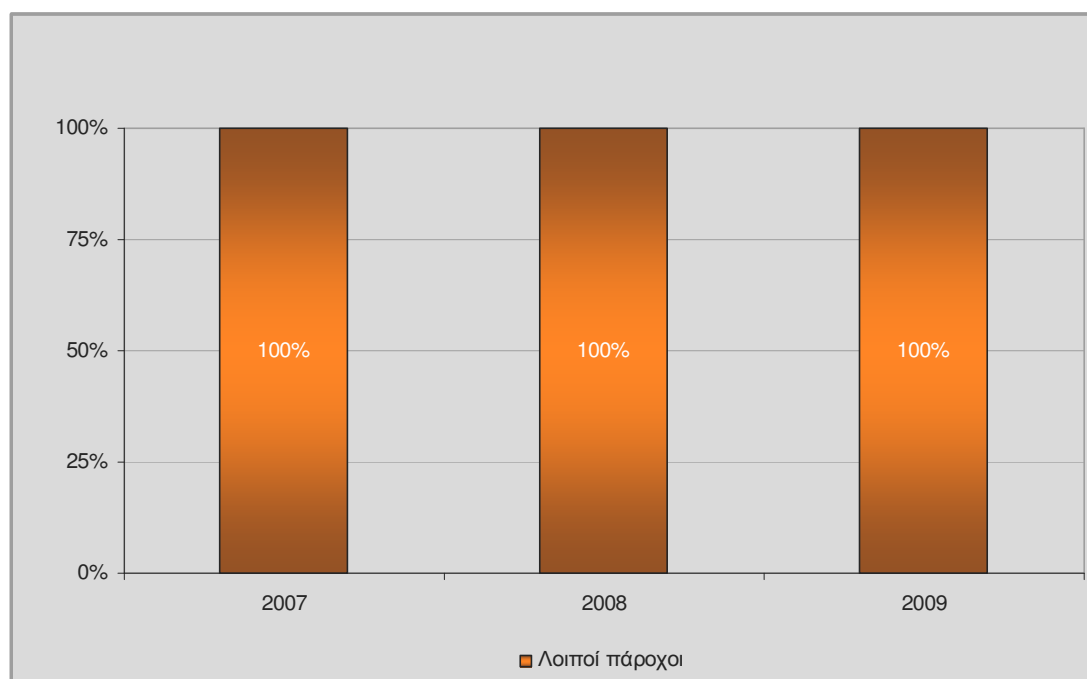
Διάγραμμα 4.8
 Δέματα (μερίδια)



Πίνακας 4.6
 Διακίνηση Μικροδεμάτων

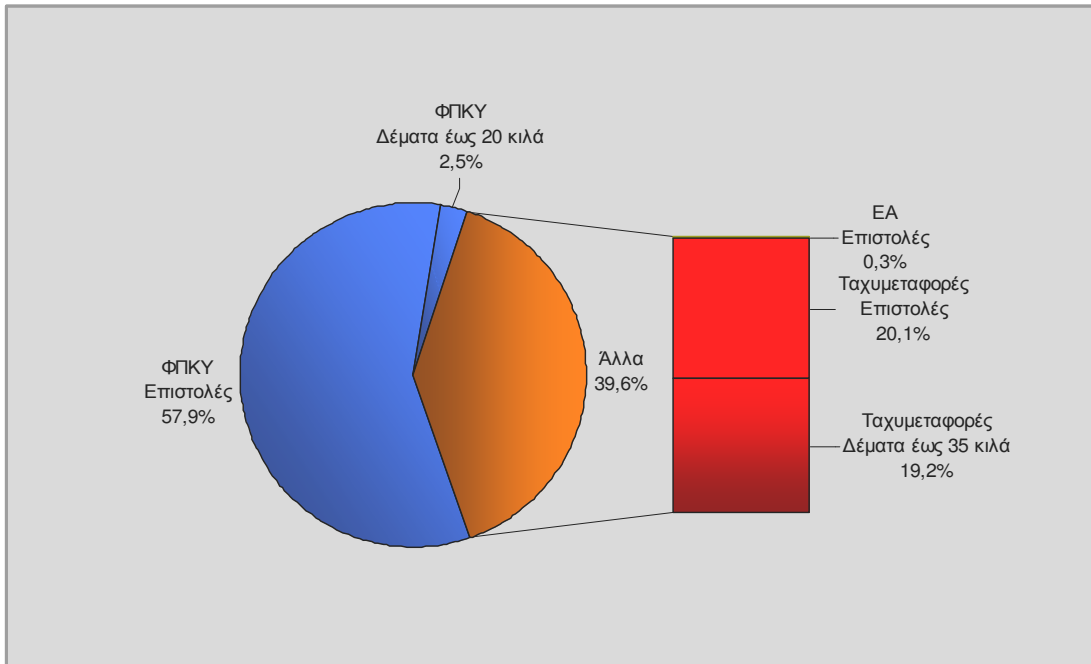
Τεμάχια	2007	2008	2009	2009/08
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0	0	0	-
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	0	0	0	-
Επιχειρήσεις με Ειδική άδεια	0	0	0	-
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	14,7 εκ.	15,8 εκ.	2,7 εκ.	-82,9%
ΣΥΝΟΛΟ	14,7 εκ.	15,8 εκ.	2,7 εκ.	-82,9%

Διάγραμμα 4.9
 Μικροδέματα έως 2 κιλά (μερίδια)



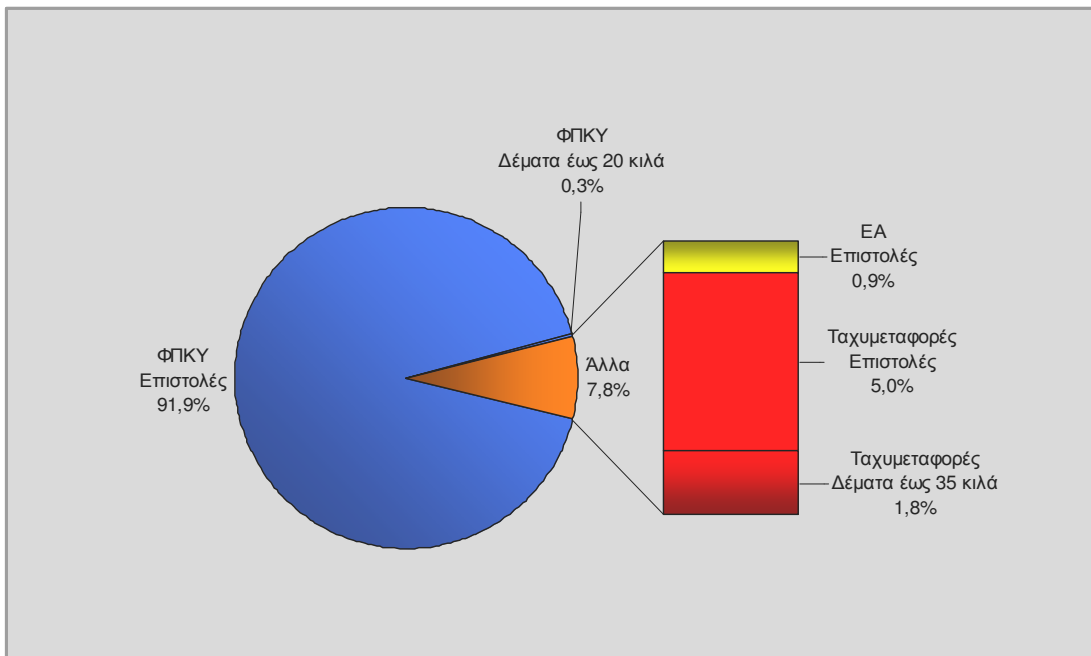
Διάγραμμα 4.10

Κατανομή Εσόδων στο Σύνολο της Αγοράς, 2009



Διάγραμμα 4.11

Κατανομή Όγκου Ταχυδρομικών Αντικειμένων στο Σύνολο της Αγοράς, 2009



Ο κυριότερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινείται στο εσωτερικό της Χώρας, ενώ σε διεθνείς προορισμούς κατευθύνεται περίπου 7% των ταχυδρομικών αντικειμένων. Σημειώνεται ότι τα έσοδα που αποφέρει η διακίνηση των αντικειμένων εξωτερικού αντιστοιχούν περίπου στο 17% των συνολικών εσόδων της αγοράς.

Στη χώρα μας διακινείται μικρός αριθμός ταχυδρομικών αντικειμένων ανά κάτοικο, σε σύγκριση με τις αναπτυγμένες ευρωπαϊκές αγορές. Αυτό συμβαίνει κυρίως για δύο λόγους:

- α) επειδή δεν έχει ακόμη αναπτυχθεί πλήρως το διαφημιστικό ταχυδρομείο, και
- β) επειδή το ηλεκτρονικό εμπόριο βρίσκεται σε φάση ανάπτυξης, και συνεπώς αναμένεται περαιτέρω άνοδος στη διακίνηση δεμάτων.

Ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινείται στα μεγάλα αστικά κέντρα, όπου συγκεντρώνεται και το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού της χώρας. Παρατηρείται ότι περίπου 85% των ταχυδρομικών αντικειμένων παράγεται από την ευρύτερη περιοχή Αθηνών και Θεσσαλονίκης, ενώ το υπόλοιπο 15% αφορά στην λοιπή επικράτεια.

Πίνακας 4.7

Παραγωγή αντικειμένων εσωτερικού ανά μεγάλη γεωγραφική περιοχή³ της Χώρας

Γεωγραφική περιοχή	Κατανομή Πληθυσμού		Κατανομή αντικειμένων 2009			
	(Απ.2001)	%	ΦΠΚΥ	Ταχυμτφ	Ε.Α.	Μέσος Όρος
Αττική	3.761.810	34,3%	67,0%	61,7%	82,4%	70,3%
Κεντρική Ελλάδα	2.016.789	18,4%	10,8%	10,7%	2,9%	8,1%
Βόρεια Ελλάδα	3.466.646	31,6%	15,2%	21,3%	9,3%	15,3%
Νήσοι Αιγαίου και Κρήτη	1.718.775	15,7%	7,0%	6,3%	5,5%	6,3%
	10.964.020	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

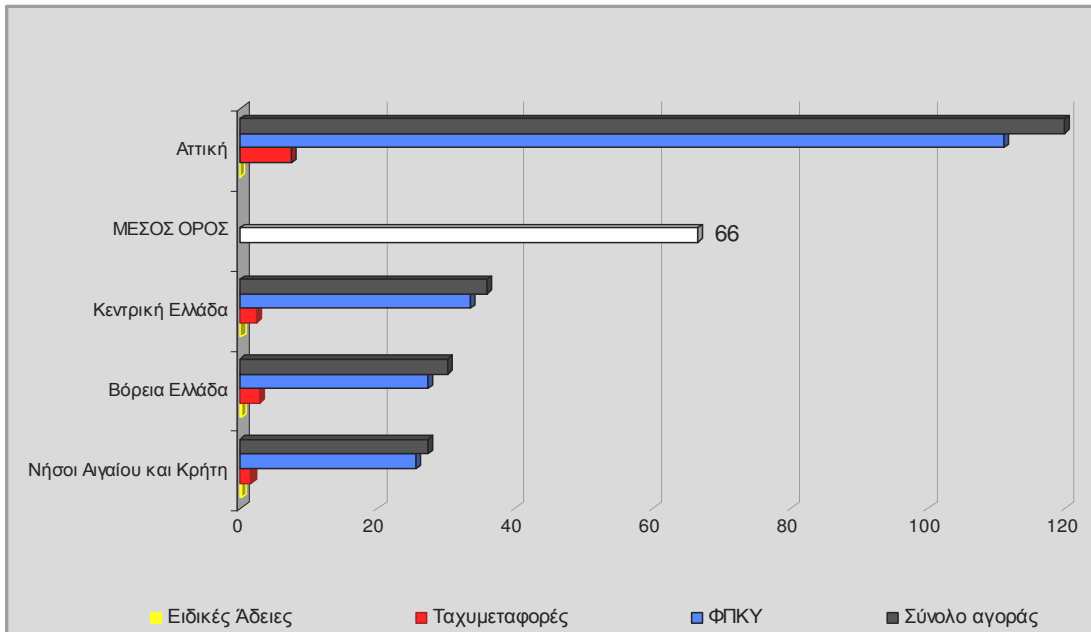
³ Μεγάλη γεωγραφική περιοχή:

- Βόρεια Ελλάδα: Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, Κεντρική Μακεδονία, Δυτική Μακεδονία, Θεσσαλία
- Κεντρική Ελλάδα: Ήπειρος, Ιόνια Νησιά, Δυτική Ελλάδα, Στερεά Ελλάδα, Πελοπόννησος.
- Αττική: Αττική.
- Νήσοι Αιγαίου και Κρήτη: Βόρειο Αιγαίο, Νότιο Αιγαίο, Κρήτη.



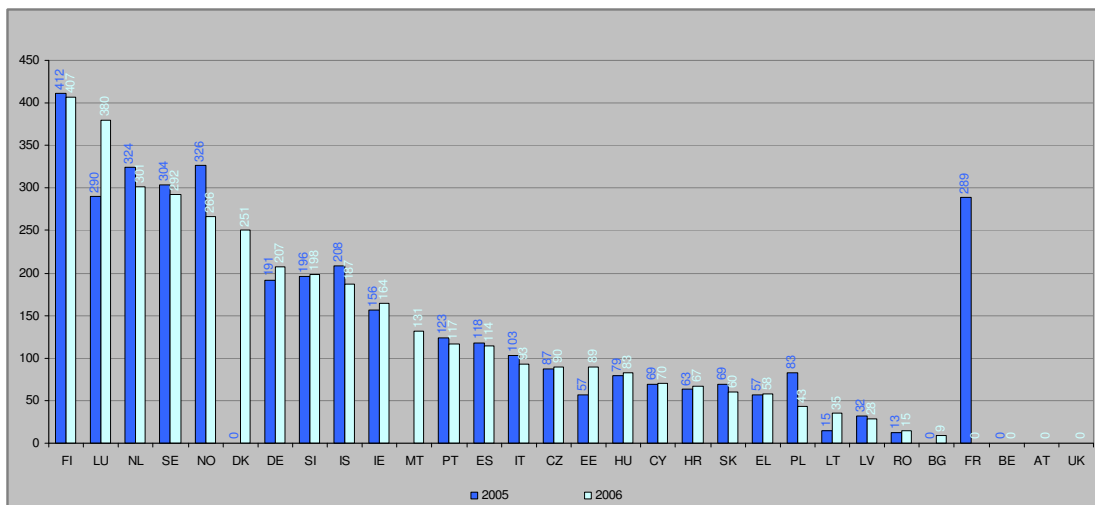
Διάγραμμα 4.12

Ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο κάθε μεγάλης γεωγραφικής περιοχής της Χώρας



Διάγραμμα 4.13

Διακινηθέντα αντικείμενα αλληλογραφίας κατά κεφαλήν, 2005-2006



ΠΗΓΗ: EUROSTAT



4.3 Αδειοδότηση

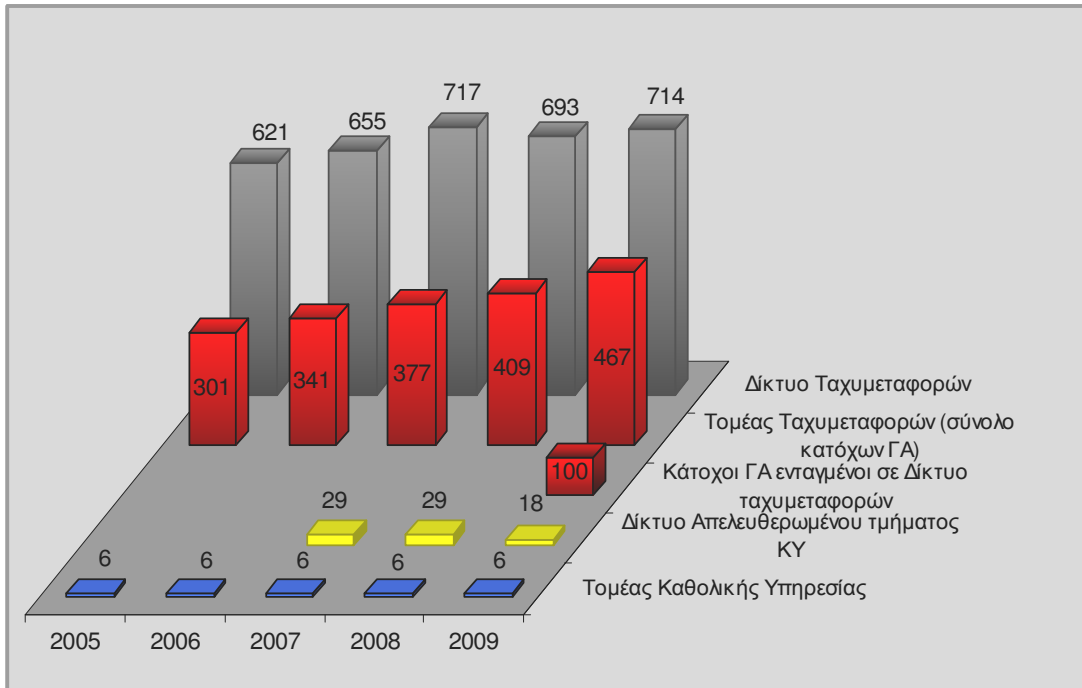
Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό κλάδο τα τελευταία χρόνια, είναι διαρκώς αυξανόμενος. Μεγαλύτερη αύξηση παρουσιάζεται στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ταχυμεταφορών. Στον τομέα αυτό όμως, είναι λίγες οι επιχειρήσεις που διαθέτουν πλήρως οργανωμένο αυτόνομο δίκτυο και αναλαμβάνουν την εξυπηρέτηση του πελάτη από την αρχή μέχρι και το τέλος της συναλλαγής (end-to-end). Η πλειοψηφία αφορά σε μικρές –κυρίως ατομικές επιχειρήσεις οικογενειακού χαρακτήρα- οι οποίες δραστηριοποιούνται σε τοπικό επίπεδο, ενώ για την εξυπηρέτηση των πελατών τους σε μεγαλύτερη γεωγραφική βάση συνεργάζονται συνήθως με μεγάλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Ιδιαίτερώ συχνά παρατηρείται ότι επιχειρήσεις που κατέχουν δικό τους αριθμό μητρώου από την ΕΕΤΤ (ΑΜ ΕΕΤΤ), δε δραστηριοποιούνται καθόλου ως αυτόνομες επιχειρήσεις, αλλά προτιμούν να ενταχθούν απευθείας στο δίκτυο άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης. Αυτό θεωρούμε ότι σε μεγάλο βαθμό συμβαίνει επειδή οι αρμόδιες αρχές έχουν σταματήσει την έκδοση αδειών ΦΙΧ σε εταιρείες - μέλη ταχυδρομικού δικτύου και θέτουν ως προϋπόθεση την απευθείας εγγραφή τους στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ. Για το θέμα αυτό και εξαιτίας των δυσχερειών και στρεβλώσεων που προκαλεί στην ελληνική ταχυδρομική αγορά, η ΕΕ έχει παραπέμψει την Ελλάδα στο Ευρωπαϊκό Δικαστήριο.

Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιείται στον ταχυδρομικό κλάδο ανέρχεται σε 1.205 επιχειρήσεις. Με την αναθεώρηση του ΚΓΑ που πραγματοποιήθηκε το 2009 και εκδόθηκε στο ΦΕΚ 46/Β/19-1-2009, εισηχθη διάταξη με την οποία πλέον επιτρέπεται σε επιχειρήσεις που κατέχουν αριθμό μητρώου ταχυδρομικής επιχείρησης από την ΕΕΤΤ (ΑΜ ΕΕΤΤ), να εντάσσονται σε Δίκτυο άλλης επιχείρησης που κατέχει ΑΜ ΕΕΤΤ. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, ήδη 100 επιχειρήσεις (21% των επιχειρήσεων κατόχων ΓΑ), από τις 467, έχουν επωφεληθεί αυτής της διάταξης του νέου ΚΓΑ, όπως φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί. Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η εξέλιξη του αριθμού των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ταχυδρομική αγορά.



Διάγραμμα 4.14

Επιχειρήσεις Ταχυδρομικού Κλάδου



4.4 Απασχόληση

Σύμφωνα με τα στοιχεία που δηλώθηκαν από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό κλάδο, οι απασχολούμενοι στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις στις 31/12/2009 ανέρχονταν σε 21 χιλιάδες, αριθμός μειωμένος κατά 5% περίπου σε σχέση με το 2008. Η μεγαλύτερη μείωση παρατηρείται στον τομέα ταχυμεταφορών, κατά 14% περίπου. Αντίθετα, ο τομέας ΚΥ παρουσίασε αύξηση κατά 4% περίπου, καθώς δηλώθηκαν για πρώτη φορά οι εξωτερικοί συνεργάτες – πράκτορες του ΦΠΚΥ. Στον απελευθερωμένο τομέα των ταχυμεταφορών απασχολούνται περίπου οι μισοί από τους εργαζομένους του ταχυδρομικού κλάδου. Παρά το γεγονός ότι στις ταχυμεταφορές διακινούνται σημαντικά λιγότερα αντικείμενα από τον τομέα καθολικής υπηρεσίας, η φύση της εργασίας (παραλαβές / παραδόσεις από / στην έδρα του πελάτη) απαιτεί την ύπαρξη σημαντικού αριθμού προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών.

Το προσωπικό που απασχολείται στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις χωρίζεται σε δύο κύριες κατηγορίες: το διοικητικό προσωπικό και το προσωπικό που απασχολείται με τη διαχείριση / διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων. Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από τις ίδιες τις επιχειρήσεις, οι εργαζόμενοι μοιράζονται σχεδόν ισόποσα ανάμεσα στις δύο κατηγορίες. Η πλειοψηφία των εργαζομένων απασχολούνται με καθεστώς πλήρους απασχόλησης, φαίνεται όμως να υπάρχει τάση ανόδου του ποσοστού του προσωπικού μερικής απασχόλησης. Όπως σημειώνεται από τις ίδιες τις επιχειρήσεις – ιδιαίτερα του τομέα ταχυμεταφορών-, υπάρχει μεγάλη κινητικότητα στο προσωπικό που απασχολείται στη διανομή, καθώς πολλοί επιλέγουν να απασχοληθούν σε περιστασιακή βάση. Αυτό οδηγεί σε προσλήψεις μεγαλύτερου αριθμού μερικώς απασχολούμενου προσωπικού. Το εκπαιδευτικό επίπεδο του απασχολούμενου προσωπικού είναι στην πλειοψηφία απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης.

Σημειώνεται ότι οι αμοιβές του απασχολούμενου προσωπικού είναι, σύμφωνα με τις δηλώσεις των ίδιων των επιχειρήσεων, το μεγαλύτερο κόστος των επιχειρήσεων.

Ακολουθούν στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον δείκτη παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων ανά τομέα δραστηριότητας, καθώς και στατιστικά στοιχεία σχετικά με την απασχόληση στην ταχυδρομική αγορά.



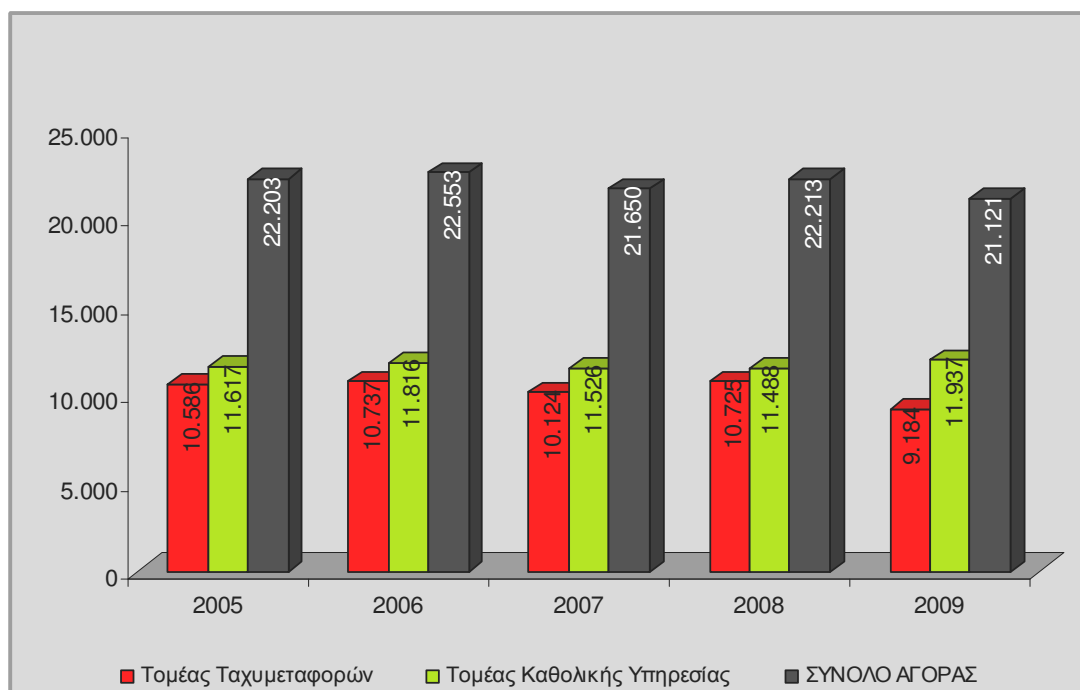
Πίνακας 4.8

Στατιστικά Στοιχεία Απασχολούμενου Προσωπικού στις Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις

ΕΤΟΣ 2009	Ταχυδρομικά αντικείμενα ανά διανομέα	Παραγωγικότητα προσωπικού (κύκλος εργασιών / εργαζόμενο)
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ		
ΦΠΚΥ	120.565	48.578€
Επιχειρήσεις με Ειδική άδεια	39.946	35.452€
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	11.104	44.051€
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΑΓΟΡΑΣ	57.205	49.971€

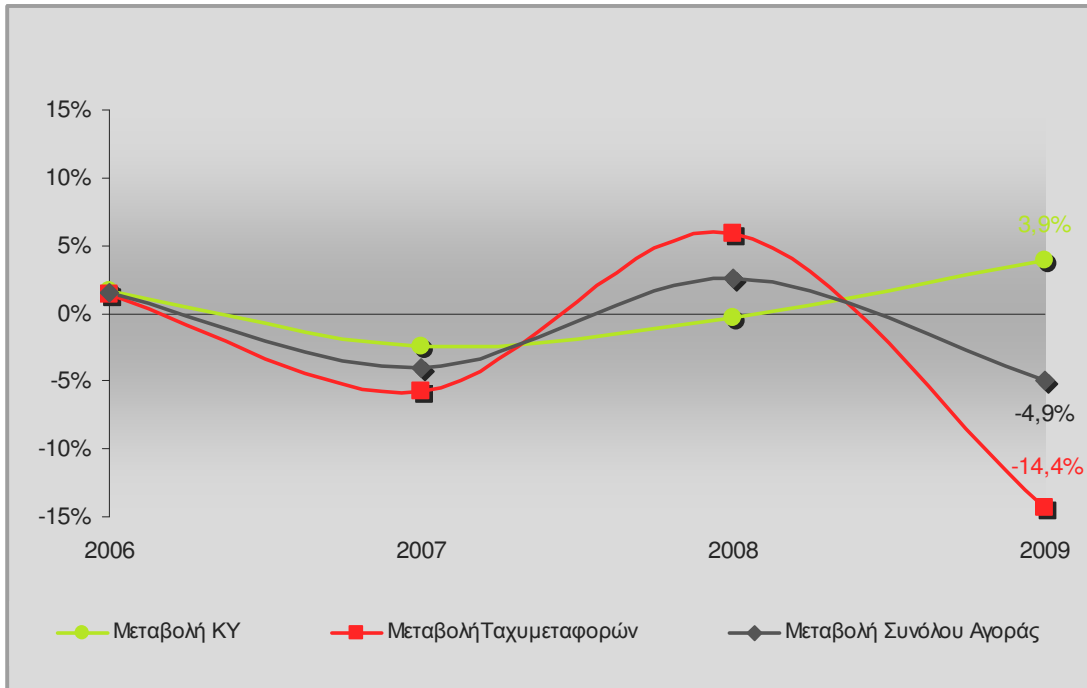
Διάγραμμα 4.15

Συνολική απασχόληση στην ταχυδρομική αγορά



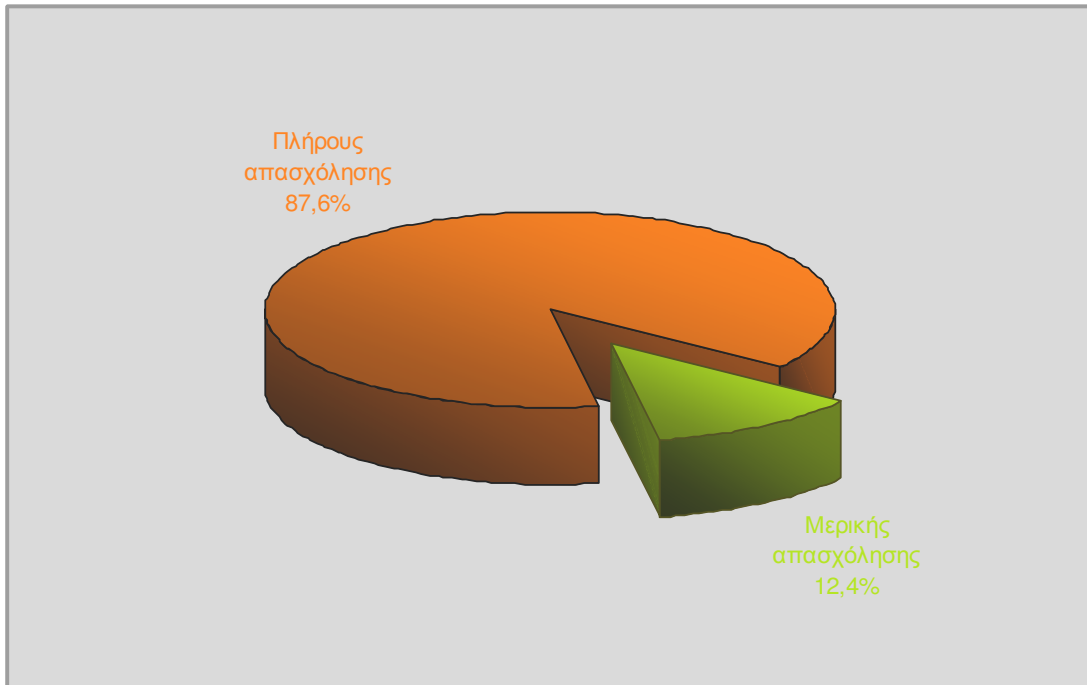
Διάγραμμα 4.16

Ετήσια μεταβολή απασχολούμενου προσωπικού στην ταχυδρομική αγορά



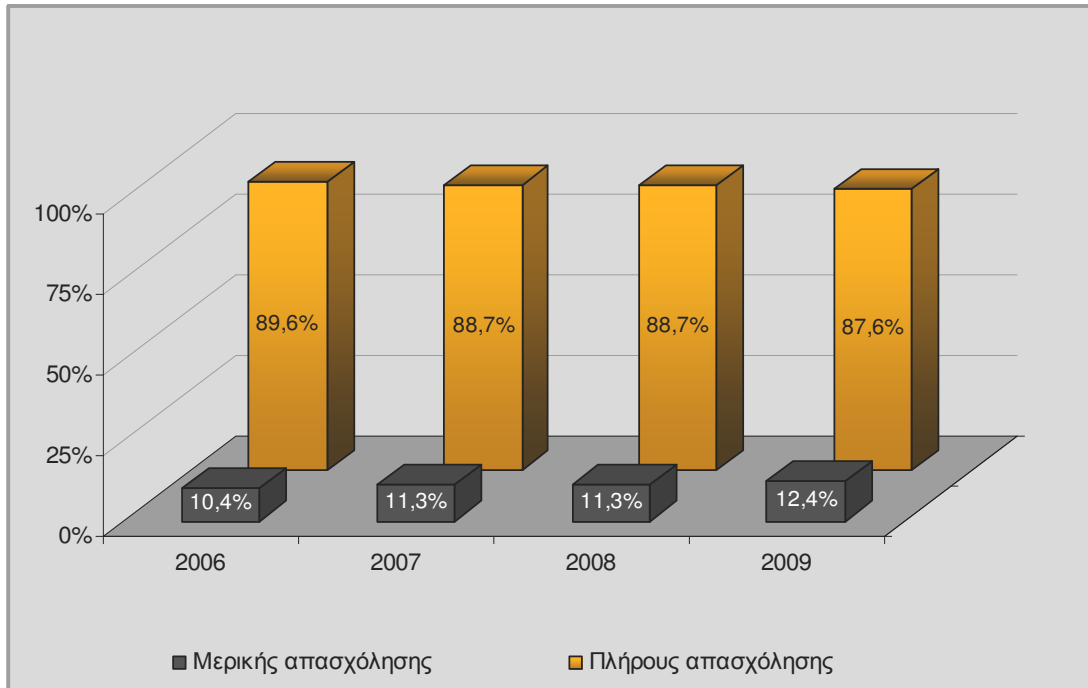
Διάγραμμα 4.17

Καθεστώς απασχόλησης στην ταχυδρομική αγορά



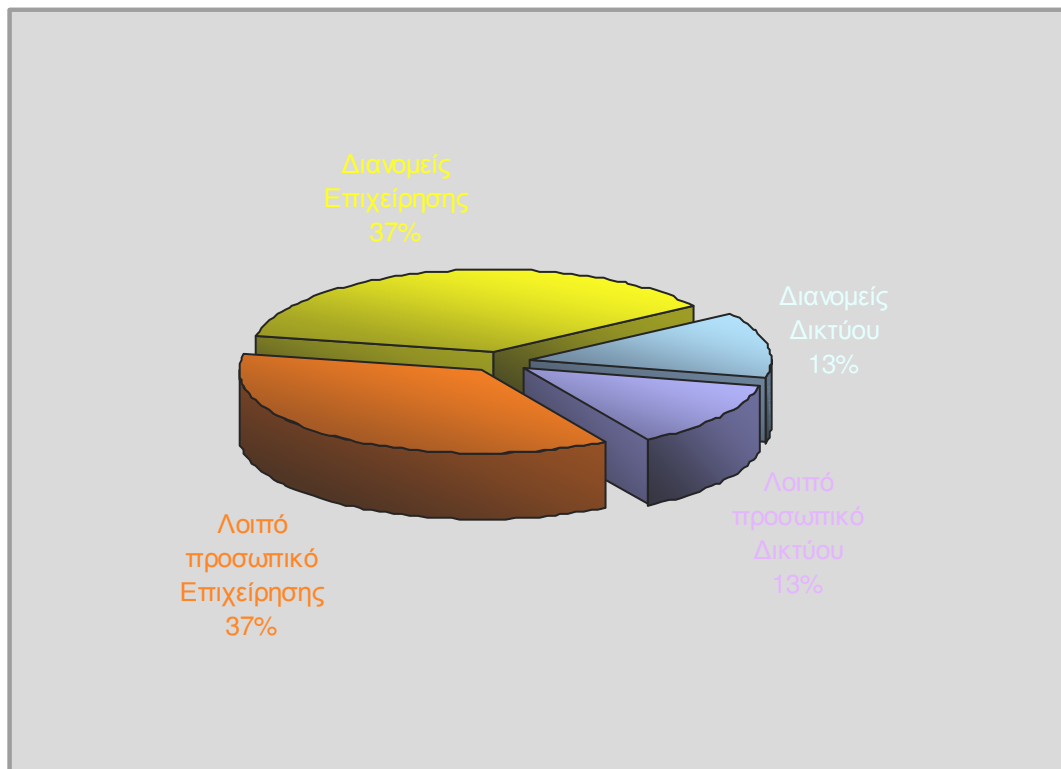
Διάγραμμα 4.18

Καθεστώς απασχόλησης στην ταχυδρομική αγορά 2006-2009



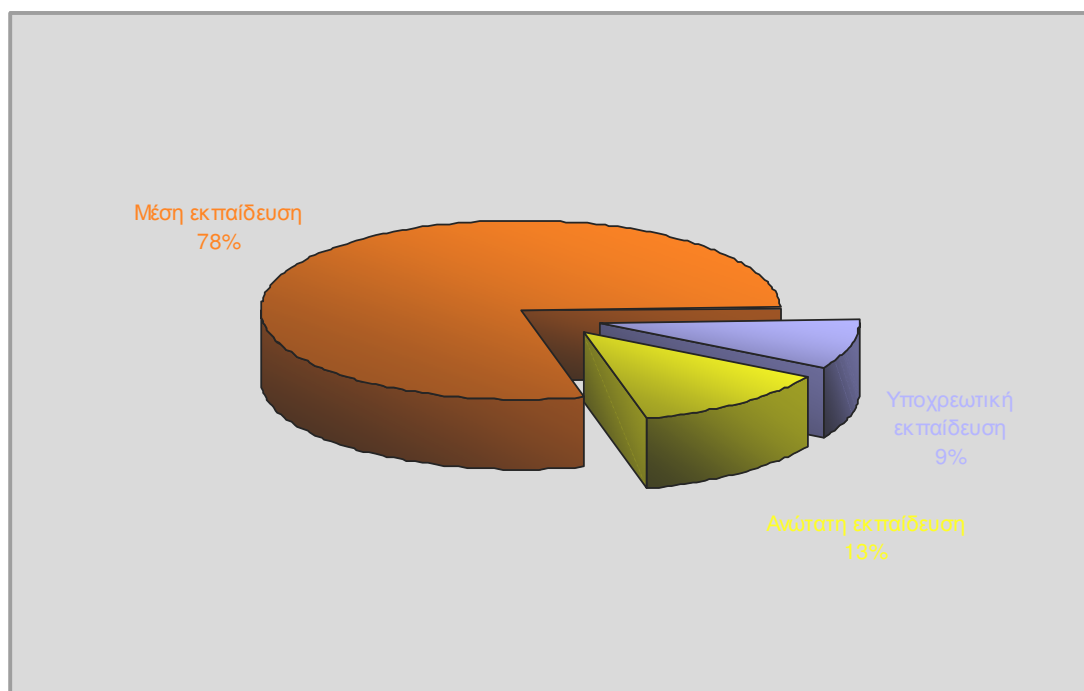
Διάγραμμα 4.19

Διανομείς – Λοιπό προσωπικό στο σύνολο της ταχυδρομικής αγοράς



Διάγραμμα 4.20

Επίπεδο εκπαίδευσης εργαζομένων

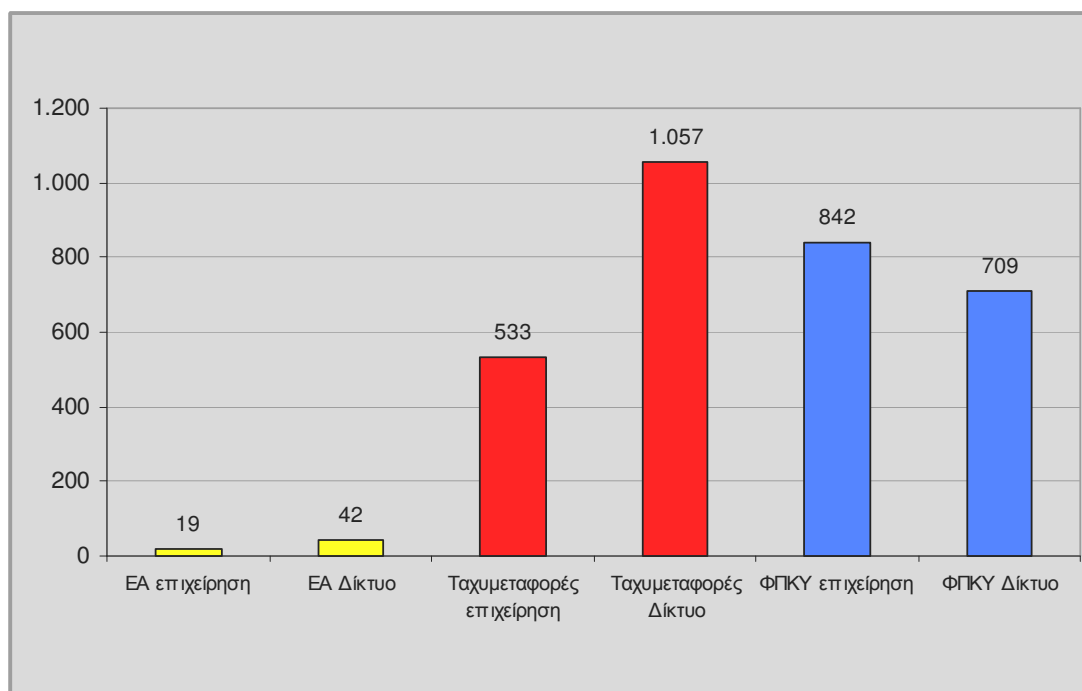


4.5 Υποδομές: Κτίρια, μεταφορικά μέσα

Η φύση της ταχυδρομικής υπηρεσίας, απαιτεί την ύπαρξη σημείων εξυπηρέτησης σε όλη την επικράτεια, καθώς επίσης και σημαντικές επενδύσεις σε μεταφορικά μέσα. Από τις μελέτες που έχει διεξάγει η ΕΕΤΤ τα τελευταία χρόνια, φαίνεται ότι στον τομέα ΚΥ απαιτούνται κτιριακές υποδομές μεγάλης έκτασης, ιδιαίτερα για τη διαλογή των ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ στον τομέα ταχυμεταφορών απαιτείται μεγαλύτερος αριθμός μικρής έκτασης καταστημάτων καθώς είναι απαραίτητη η παρουσία σε πολλά γεωγραφικά σημεία για την ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Και στους δύο τομείς είναι απαραίτητη η επένδυση σε σημαντικό αριθμό δικύκλων που χρησιμοποιούνται στο έργο της ταχυδρομικής διανομής. Σύμφωνα με τα στοιχεία των επιχειρήσεων, τα δίκυκλα αποτελούν περίπου το 70% του στόλου οχημάτων των επιχειρήσεων του κλάδου.

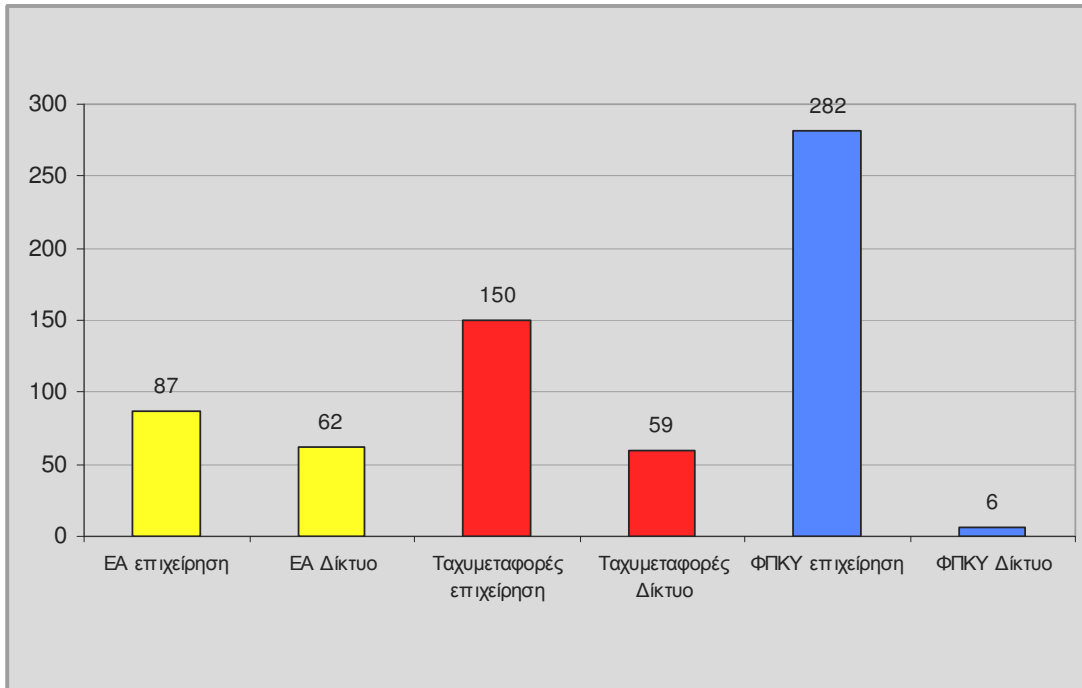
Διάγραμμα 4.21

Σημεία εξυπηρέτησης πελατών (καταστήματα)



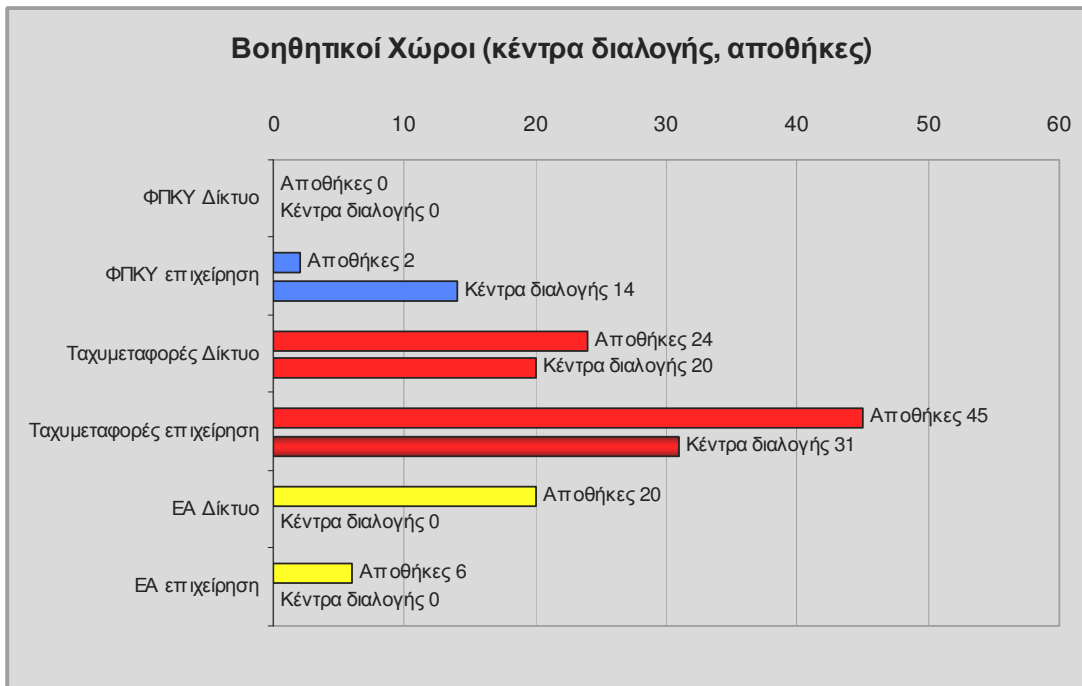
Διάγραμμα 4.22

Μέση έκταση (τ.μ.) σημείων εξυπηρέτησης



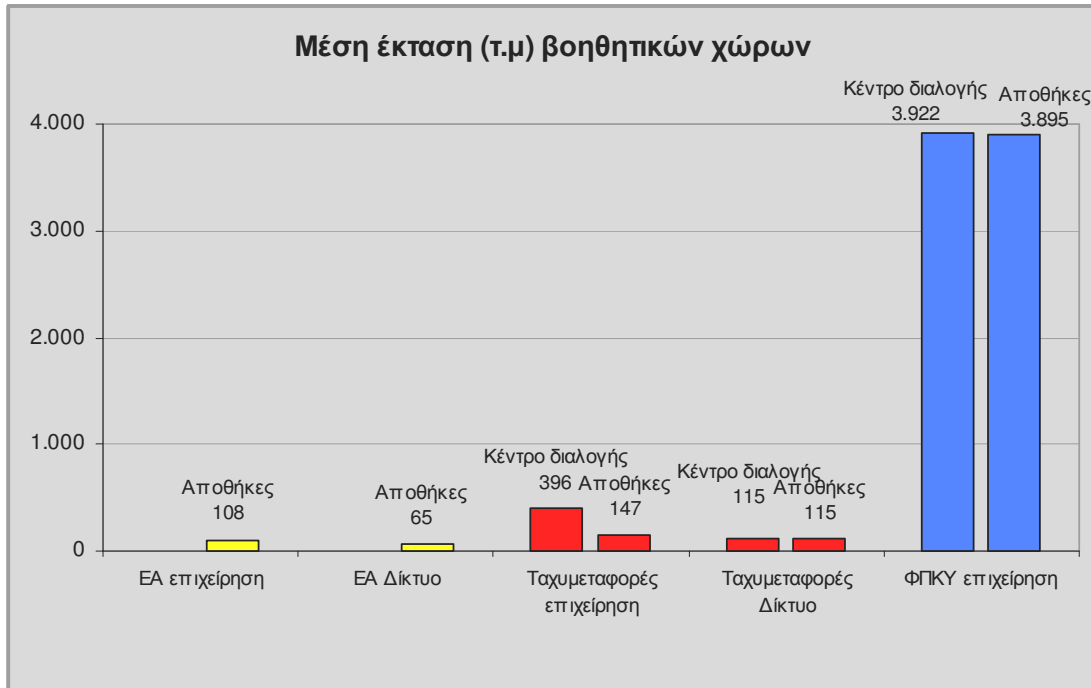
Διάγραμμα 4.23

Βοηθητικοί χώροι (Κέντρα διαλογής, αποθήκες)



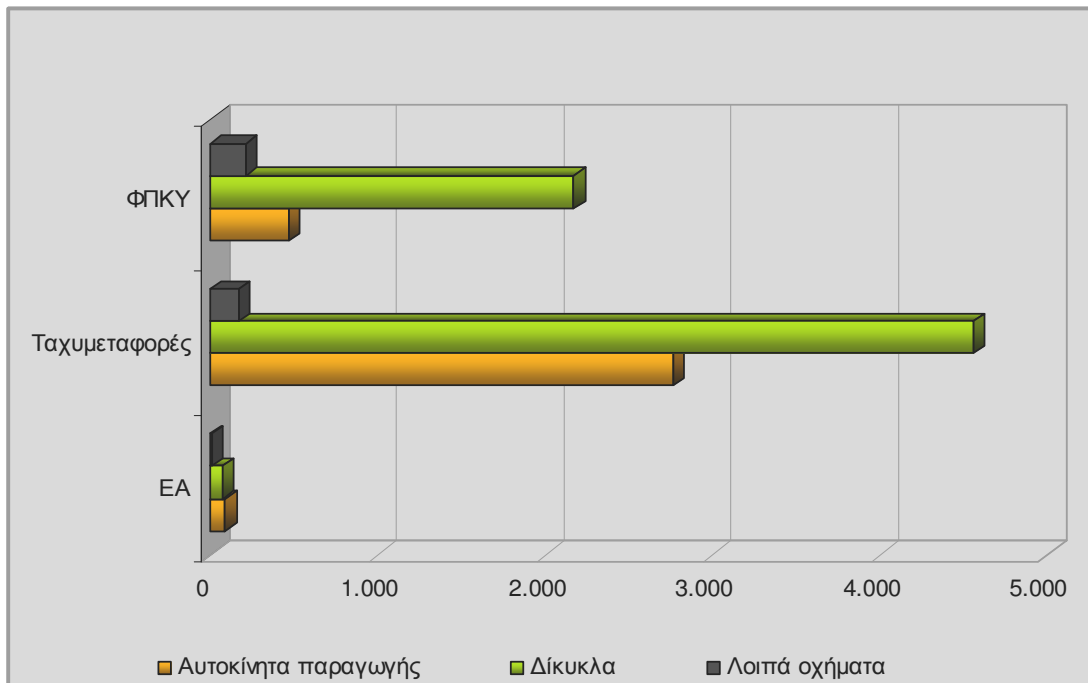
Διάγραμμα 4.24

Μέση έκταση (τ.μ.) βοηθητικών χώρων



Διάγραμμα 4.25

Στόλος οχημάτων



4.6 Τιμές παρεχόμενων υπηρεσιών

Σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει συγκεντρώσει η ΕΕΤΤ, η ζήτηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα έχει ως εξής:

1. περίπου 92% των αντικειμένων διακινούνται στο εσωτερικό της χώρας και μόνο το υπόλοιπο 8% αφορά αλληλογραφία εξωτερικού (0,6% των αντικειμένων αφορούν εισερχόμενη αλληλογραφία εξωτερικού).
2. ποσοστό περίπου 80% των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται στην ελληνική αγορά αφορούν επιχειρήσεις. Ιδιαίτερα στην αγορά ταχυμεταφορών, έχει παρατηρηθεί διαχρονικά ότι περίπου 85% των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται αφορούν εταιρικούς πελάτες των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών.

Οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες, βάσει ζήτησης των υπηρεσιών στον τομέα της ΚΥ, έχουν ως εξής:

1. οι επιχειρήσεις που κατέχουν ΕΑ δραστηριοποιούνται στο εσωτερικό της χώρας και οι κυριότερες υπηρεσίες που παρέχουν είναι οι υπηρεσίες διανομής εφημερίδων έως 2 κ. (55% των αντικειμένων που διακινήθηκαν στο απελευθερωμένο τμήμα της ΚΥ) και διαφημιστικών αντικειμένων με διεύθυνση παραλήπτη (43% των αντικειμένων που διακινήθηκαν στο απελευθερωμένο τμήμα της ΚΥ).
2. από τις τελευταίες δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις του ΦΠΚΥ, φαίνεται ότι το 75% των συνολικών εσόδων του αφορά υπηρεσίες επιστολικού ταχυδρομείου και 3% αφορά διακίνηση δεμάτων. Το υπόλοιπο 22% περίπου των συνολικών εσόδων του ΦΠΚΥ αφορά κυρίως προμήθειες και άλλα εμπορεύματα και υπηρεσίες που παρέχει ο ΦΠΚΥ στο πλαίσιο ανάπτυξης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας.

Στον τομέα των ταχυμεταφορών σημαντικό ρόλο παίζει η ταχύτητα επίδοσης των αντικειμένων, για το λόγο αυτό ακολουθεί μία ανάλυση που αφορά σε κατηγοριοποίηση των ζητούμενων υπηρεσιών σε σχέση με το χρόνο επίδοσης. Σημειώνεται ότι οι τιμές αφορούν στο σύνολο των στοιχείων εσόδων – όγκου που έχουν δηλώσει οι πάροχοι ταχυμεταφορών, συνεπώς δεν υπάρχει διαχωρισμός προσφερόμενων τιμών μεταξύ πελατών χονδρικής – λιανικής. Έχει παρατηρηθεί ότι οι εταιρικοί πελάτες των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών (πελάτες χονδρικής), λόγω των οικονομιών κλίμακος που επιτυγχάνονται, απολαμβάνουν εκπτώσεις που μπορεί να φτάνουν σε ποσοστό 25-30% επί του τιμοκαταλόγου.



Πίνακας 4.9

Κατανομή όγκου αντικειμένων και μέση τιμή χρέωσης ανά προσφερόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, 2009

Υπηρεσία ταχυμεταφορών	% αντικειμένων επί συνόλου αντικειμένων ταχυμεταφορών	Μέσος όρος προσφερόμενης τιμής
Έγγραφα εσωτερικού επίδοση εντός 1 ημέρας	62,4	7,9€ επίδοση την ίδια ημέρα 3,5€ επίδοση την επόμενη ημέρα
Δέματα εσωτερικού επίδοση εντός 1 ημέρας	15,9	7€ επίδοση την ίδια ημέρα 7,2€ επίδοση την επόμενη ημέρα
Έγγραφα εσωτερικού επίδοση εντός 2 ή περισσότερων ημερών	10,2	3,8€
Δέματα εσωτερικού επίδοση εντός 2 ή περισσότερων ημερών	3,6	7,9€
Αλληλογραφία εξωτερικού επίδοση εντός 2 ή περισσότερων ημερών	3,9	12€
Δέματα εξωτερικού επίδοση εντός 2 ή περισσότερων ημερών	3,9	33,4€
	100,0	

Πίνακας 4.10

Μέση τιμή χρέωσης ανά υπηρεσία ταχυμεταφορών 2007-2009

Υπηρεσία	2007	2008	2009	2009/08
Αλληλογραφία εσωτερικού	3,4€	3,5€	3,6€	1,1%
Δέματα εσωτερικού	7,5€	7,1€	8,9€	24,5%
Αλληλογραφία εξωτερικού	14,0€	13,5€	23,1€	70,9%
Δέματα εξωτερικού	34,2€	42,8€	56,5€	32,1%
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	6,1€	5,9€	5,8€	-1,2%

Οι σημαντικές αυξήσεις που παρατηρούνται, ιδίως στα δέματα, θεωρούμε ότι οφείλονται αφ' ενός στη διακίνηση λιγότερων δεμάτων, αλλά μεγαλύτερου βάρους, άρα και αξίας, αφού το 2009 είχαμε και δραματική πτώση των μικροδεμάτων και αφ' ετέρου σε ενδεχόμενη προσπάθεια των εταιρειών να αντισταθμίσουν την γενικότερη πτώση των διακινούμενων όγκων. Επειδή οι μεγαλύτερες αυξήσεις εμφανίζονται στις υπηρεσίες εξωτερικού, πραγματοποιήσαμε μία μικρή έρευνα στους δικτυακούς τόπους και τους τιμοκαταλόγους των πολυεθνικών εταιρειών ταχυμεταφορών που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας, προκειμένου να διερευνηθούν οι χρεώσεις διεθνών εταιρειών σε όμοιες υπηρεσίες στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Τα πρώτα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί. Σημειώνεται ότι, τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα, αφορούν ημερομηνία Ιουνίου 2010, για διακίνηση ενός ταχυδρομικού αντικειμένου βάρους 0,5kg με απαίτηση παράδοσής του εντός μίας ημέρας (ή την πλησιέστερη δυνατή ημερομηνία). Για την εξαγωγή των τιμών εξωτερικού έχει χρησιμοποιηθεί μέση τιμή συναλλαγματικής ισοτιμίας μηνός



Ιουνίου 2010 και οι τιμές έχουν στρογγυλοποιηθεί στην ακέραιη μονάδα. Η έρευνα και η παρακολούθηση των τιμών εξωτερικού θα συνεχισθεί.

Πίνακας 4.11

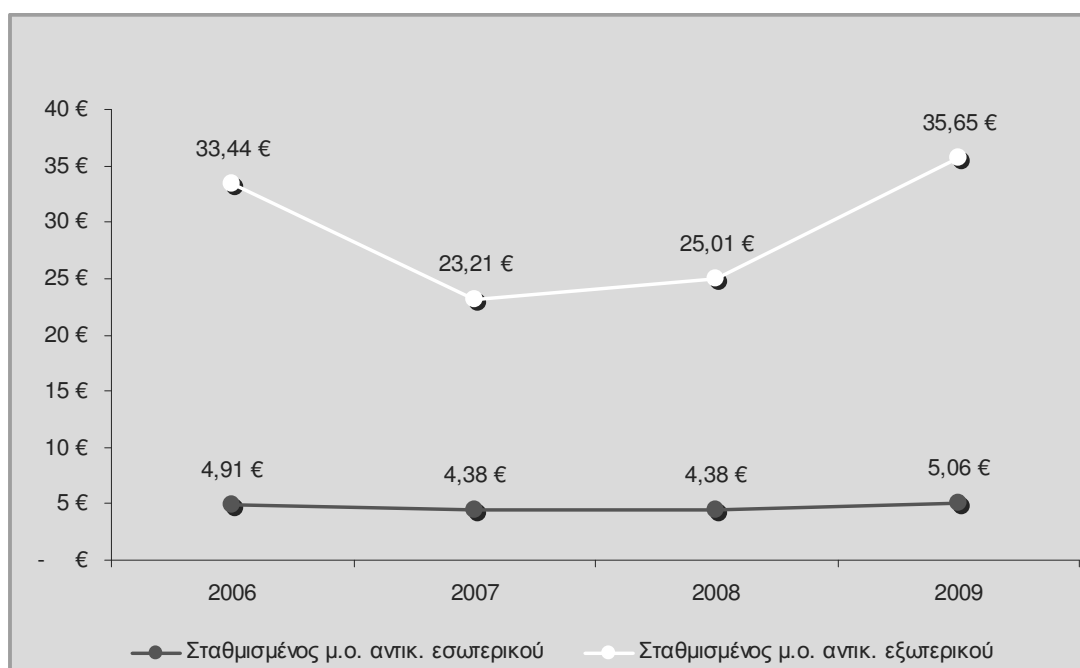
Εύρος τιμών χρέωσης υπηρεσίας διακίνησης ταχυδρομικού αντικειμένου βάρους 0,5kg εντός μίας ημέρας (Συλλογή τιμών: Ιούνιος 2010)

Από \ Προς	Αθήνα	Θεσσαλονίκη	Γερμανία	ΗΠΑ (NY)	Ασία (Κίνα)
Αθήνα			48€ - 64€	65€ - 72€	74€ - 82€
Θεσσαλονίκη			48€ - 64€	65€ - 72€	74€ - 82€
Γερμανία	51€ - 80€	51€ - 80€	20€ - 23€	54€ - 98€	66€ - 117€
ΗΠΑ (NY)	49€ - 74€	49€ - 74€	43€ - 62€	14€ - 18€	49€ - 67€
Ασία (Κίνα)	29€ - 47€	29€ - 47€	29€ - 47€	27€ - 34€	14 €

Πηγή: Διαδικτυακοί τόποι πολυεθνικών επιχειρήσεων ταχυμεταφορών

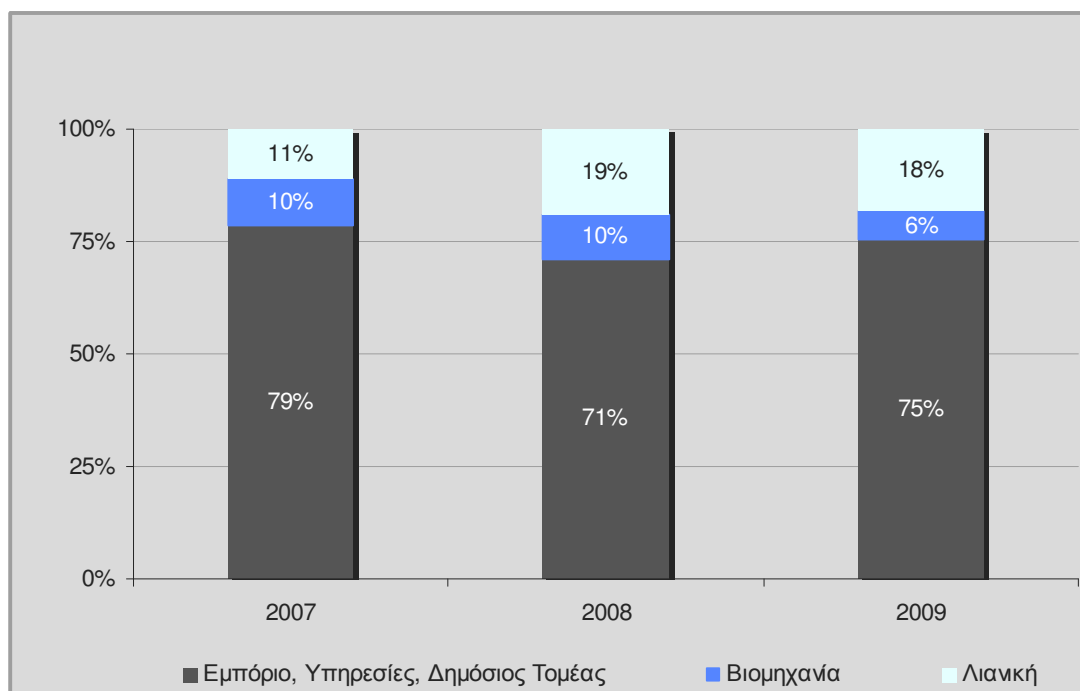
Διάγραμμα 4.26

Τομέας Ταχυμεταφορών: Μέσος όρος τιμών υπηρεσιών εσωτερικού - εξωτερικού



Διάγραμμα 4.27

Τομέας Ταχυμεταφορών: Κυριότεροι πελάτες



Πίνακας 4.12

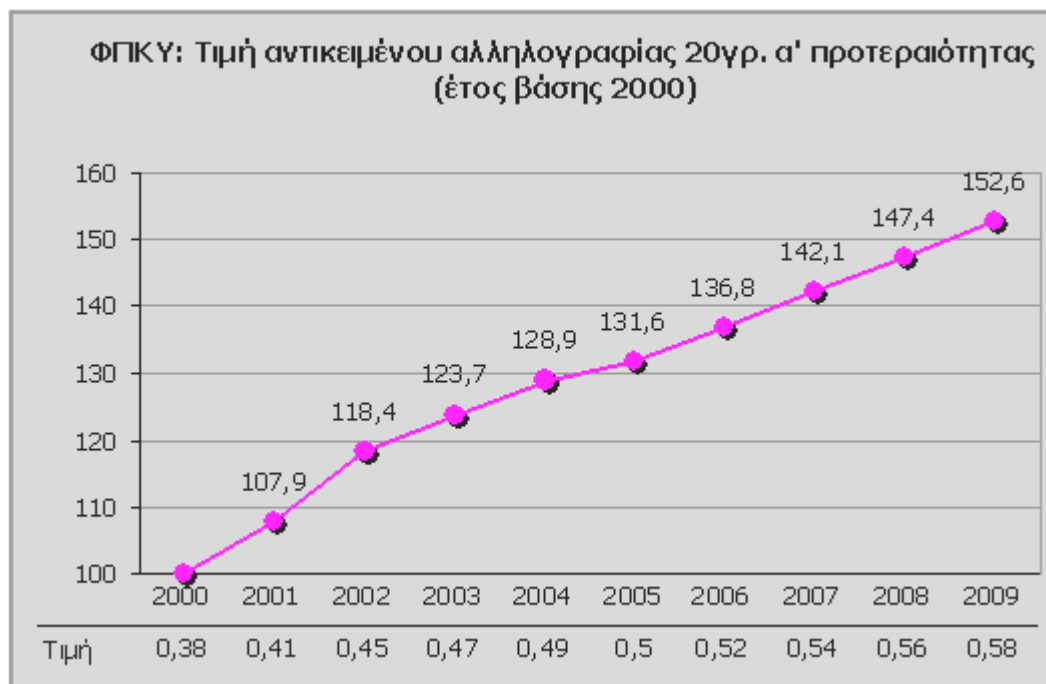
Κατανομή όγκου αντικειμένων και μέση τιμή χρέωσης ανά προσφερόμενη υπηρεσία από τον ΦΠΚΥ, 2009

Υπηρεσία Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας	% αντικειμένων επί συνόλου αντικειμένων ΦΠΚΥ	Μέσος όρος προσφερόμενης τιμής
Αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά	83,5	0,67€
Διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη	3,7	0,59€
Εφημερίδες έως 2 κιλά	10,8	0,60€
Βιβλία – κατάλογοι - περιοδικά	1,7	0,65€
Δέματα έως 20 κιλά	0,3	9,48€
	100,0	



Διάγραμμα 4.28

ΦΠΚΥ: Τιμή αντικειμένου αλληλογραφίας α' προτεραιότητας 20 γρ. (έτος βάσης 2000)



Πίνακας 4.13

Μέση τιμή χρέωσης ανά υπηρεσία τομέα καθολικής υπηρεσίας (ΦΠΚΥ και ΕΑ), 2007-2009

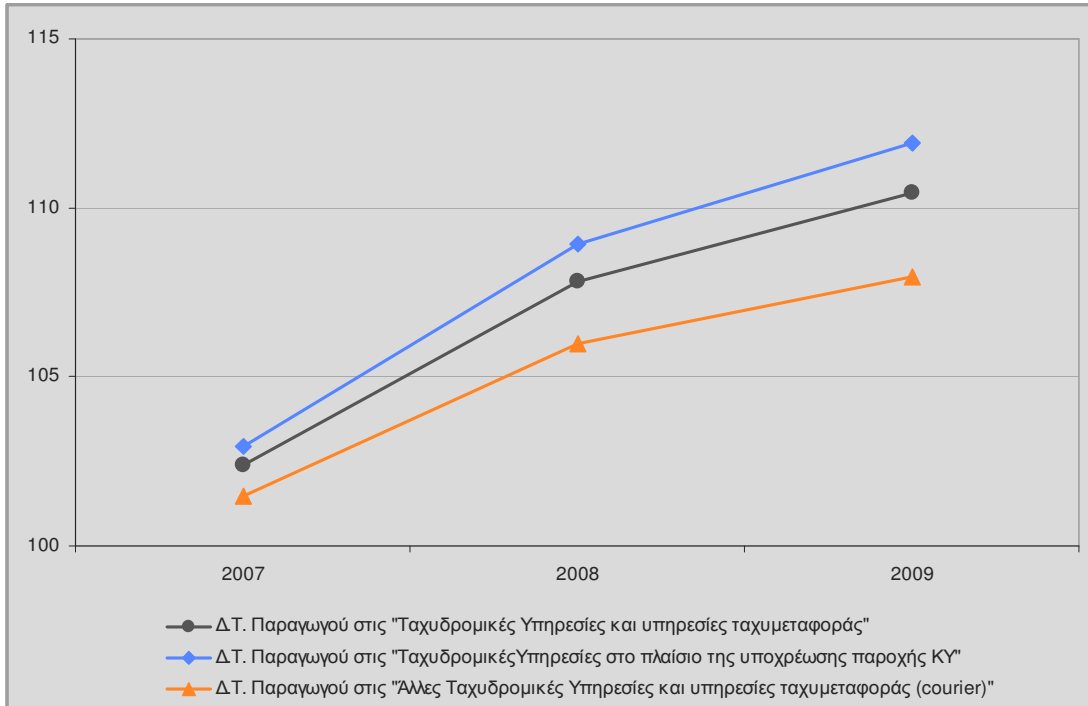
Υπηρεσία	2007	2008	2009	2009/08
Αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά	0,63 €	0,65 €	0,67 €	2,6%
Διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη	0,40 €	0,37 €	0,56 €	52,8%
Εφημερίδες έως 2 κιλά	0,55 €	0,59 €	0,60 €	0,9%
Βιβλία – κατάλογοι - περιοδικά	0,58 €	0,63 €	0,65 €	2,9%
Δέματα έως 20 κιλά	7,98 €	8,81 €	9,48 €	7,6%
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,62 €	0,64 €	0,68 €	7,2%

Η γενική εξέλιξη του κόστους των ταχυδρομικών υπηρεσιών αντικατοπτρίζεται στη διαχρονική πορεία του δείκτη τιμών παραγωγού όπως παρουσιάζεται στα διαγράμματα που ακολουθούν.



Διάγραμμα 4.29

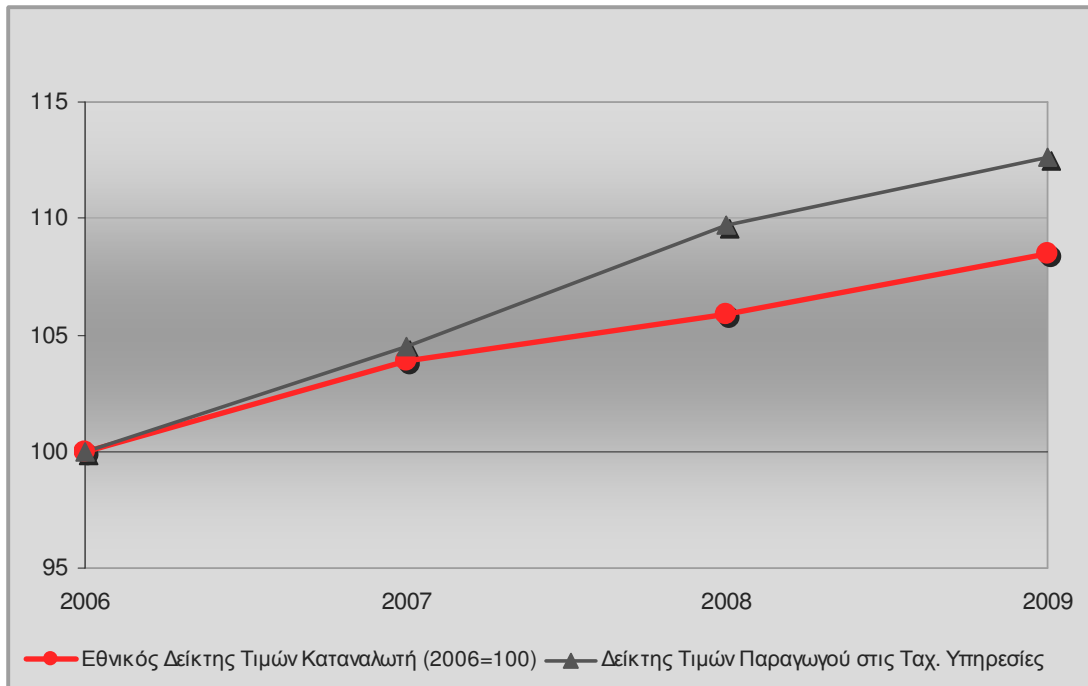
Εξέλιξη Δείκτη Τιμών Παραγωγού ταχυδρομικών υπηρεσιών (έτος 2006=100)



ΠΗΓΗ: ΕΛΣΤΑΤ

Διάγραμμα 4.30

Εθνικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή – Δείκτης Τιμών Παραγωγού στις ταχυδρομικές υπηρεσίες



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ



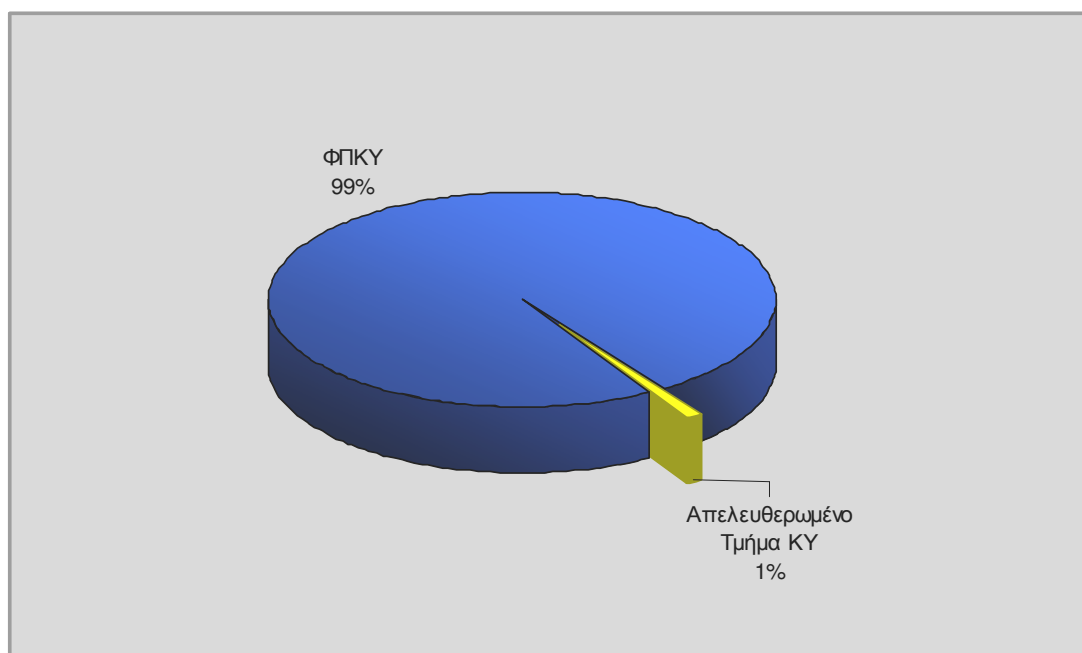
4.7 Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας

Στον τομέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας δραστηριοποιούνται ο ΦΠΚΥ, οι επιχειρήσεις που κατέχουν Ειδική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και οι επιχειρήσεις που ανήκουν στο δίκτυό τους.

Ο τομέας της καθολικής υπηρεσίας δεν είναι πλήρως απελευθερωμένος, αλλά πρόκειται να απελευθερωθεί πλήρως από το 2013. Σαν αποτέλεσμα, ο ανταγωνισμός δεν έχει ακόμα αναπτυχθεί και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα κατέχουν πολύ μικρό μερίδιο αγοράς, το οποίο στο σύνολο του όγκου αντικειμένων που εντάσσονται στα πλαίσια της ΚΥ ανέρχεται σε 1%.

Διάγραμμα 4.31

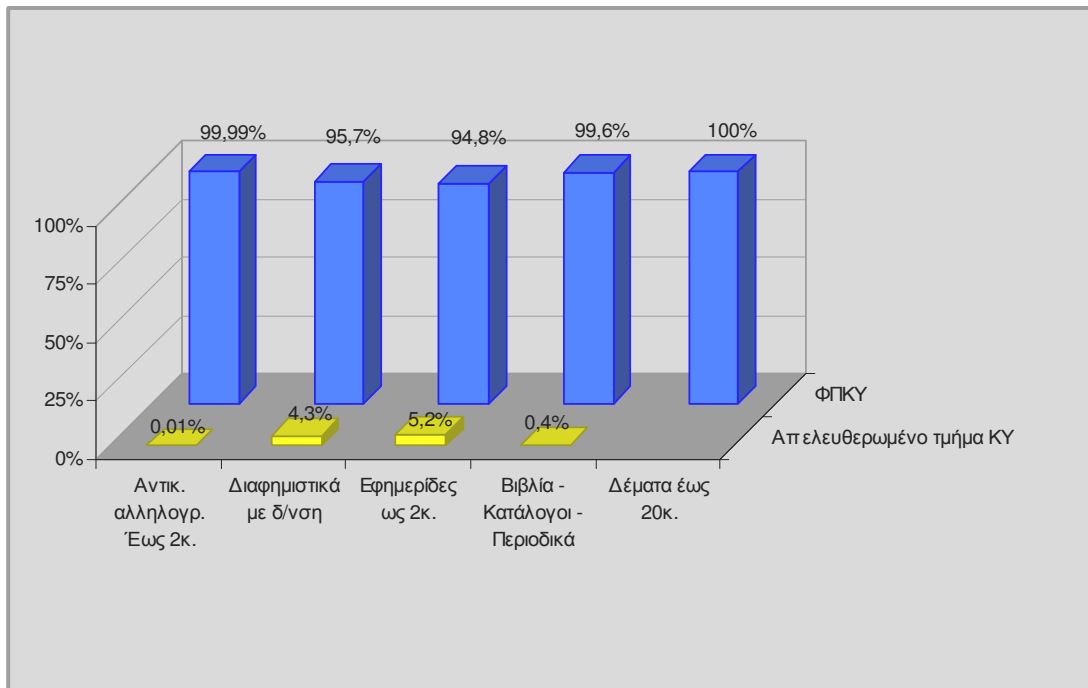
Μερίδια Αγοράς Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας



Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο απελευθερωμένο τμήμα της ΚΥ, έχουν κατορθώσει να αποσπάσουν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς μόνον αναφορικά με τις υπηρεσίες διανομής εφημερίδων και τα διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη. Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα επιμέρους μερίδια όγκου ανά υπηρεσία, τα οποία διατηρούνται σταθερά τα τελευταία 3 χρόνια.

Διάγραμμα 4.32

Μερίδια παρόχων τομέα ΚΥ ανά υπηρεσία, 2009



4.7.1 Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

Κατά το 2009 τόσο τα έσοδα όσο και ο όγκος των αντικειμένων που διακινήθηκαν από τον ΦΠΚΥ παρουσίασαν μείωση. Σημαντικότερη μείωση φαίνεται να παρουσιάζει η διακίνηση αντικειμένων αλληλογραφίας, σύμφωνα και με την τάση που επικρατεί στην Ευρώπη.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον ΦΠΚΥ κατατάσσονται σε πέντε κύριες κατηγορίες. Από τις κατηγορίες αυτές, μόνον οι τρεις πρώτες βρίσκονται στο πεδίο αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ:

- α) επιστολικό ταχυδρομείο εσωτερικού,
- β) επιστολικό ταχυδρομείο εξωτερικού,
- γ) δέματα,
- δ) χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, και
- ε) άλλα προϊόντα και υπηρεσίες (π.χ. φιλοτελισμός).

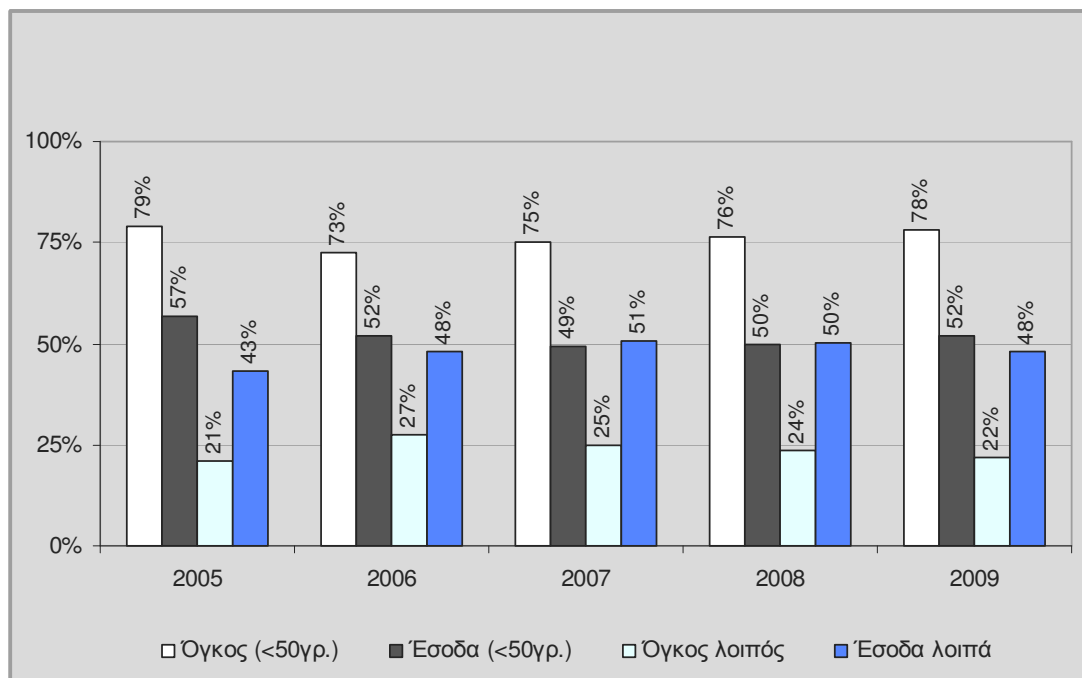
Ο ΦΠΚΥ κατέχει το αποκλειστικό δικαίωμα να διακινεί αντικείμενα αλληλογραφίας βάρους μέχρι 50 γραμμάρια (Αποκλειστικός Τομέας - ΑΤ). Οι ιδιωτικές επιχειρήσεις βάσει της κείμενης νομοθεσίας δύνανται να δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό μόνο αν προσφέρουν την υπηρεσία τους σε τιμή μεγαλύτερη ή ίση δυόμιση φορές του δημόσιου τέλους για ένα αντικείμενο αλληλογραφίας της πρώτης βαθμίδας βάρους της ταχύτερης κατηγορίας.



Ακολουθεί απεικόνιση της κατανομής όγκου και εσόδων του ΦΠΚΥ εντός και εκτός του Αποκλειστικού Τομέα.

Διάγραμμα 4.33

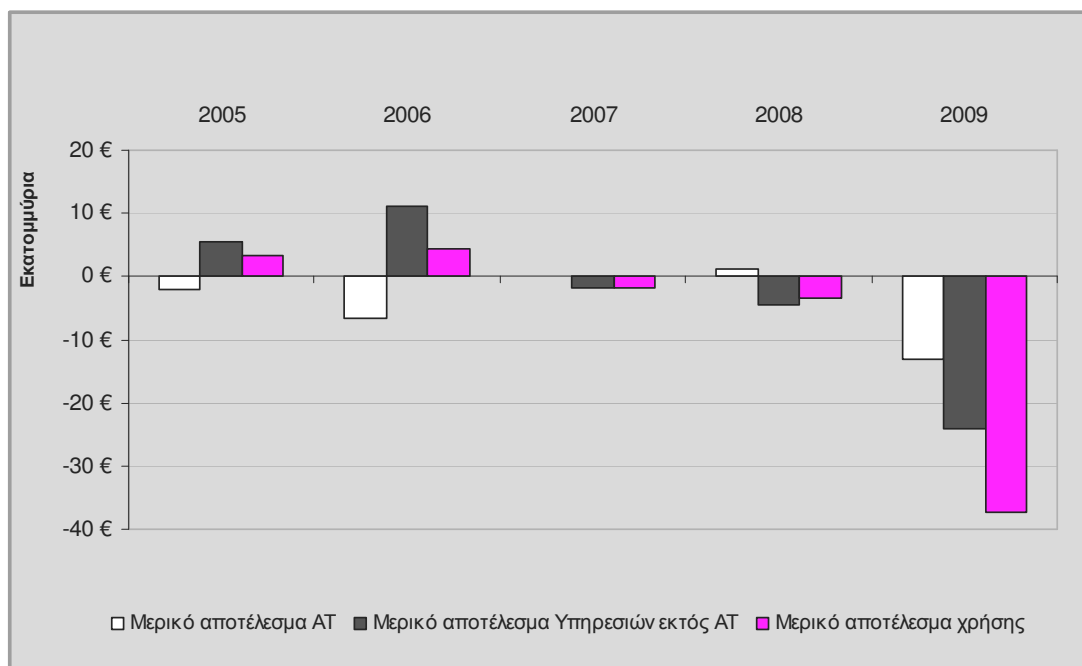
Κατανομή όγκου – εσόδων αποκλειστικού τομέα (<50γρ.) και μη αποκλειστικού τομέα



ΠΗΓΗ: Δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις ΦΠΚΥ

Διάγραμμα 4.34

Μερικό αποτέλεσμα χρήσης αποκλειστικών και μη υπηρεσιών σε σχέση με τα αποτελέσματα χρήσης

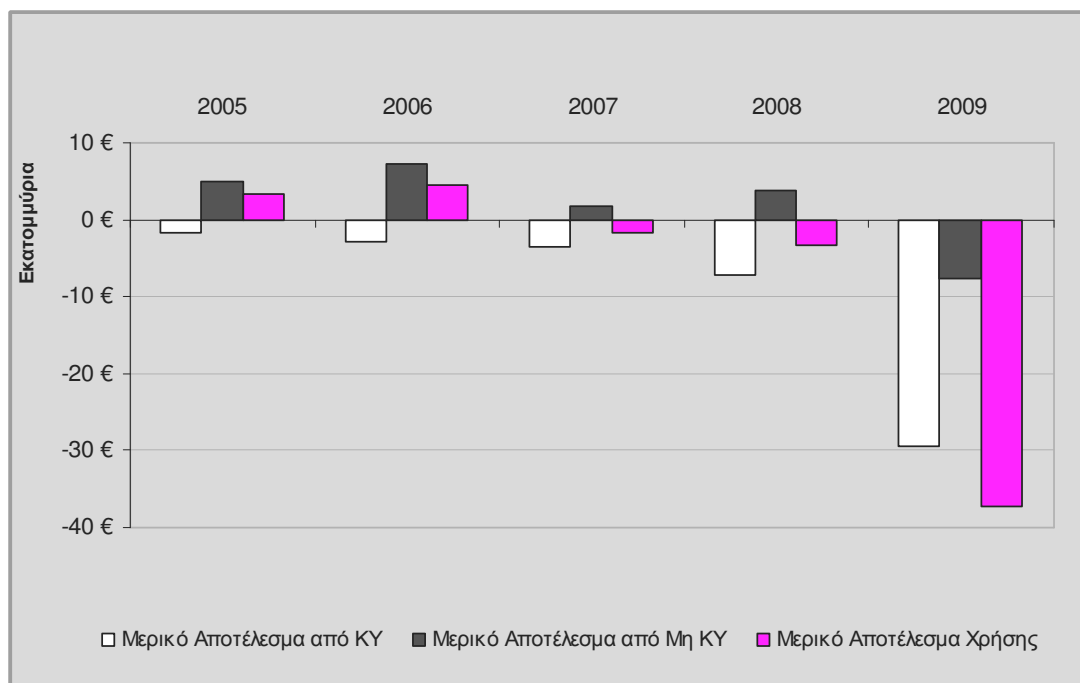


ΠΗΓΗ: Δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις ΦΠΚΥ



Διάγραμμα 4.35

Μερικό αποτέλεσμα χρήσης καθολικών και μη υπηρεσιών σε σχέση με τα αποτελέσματα χρήσης



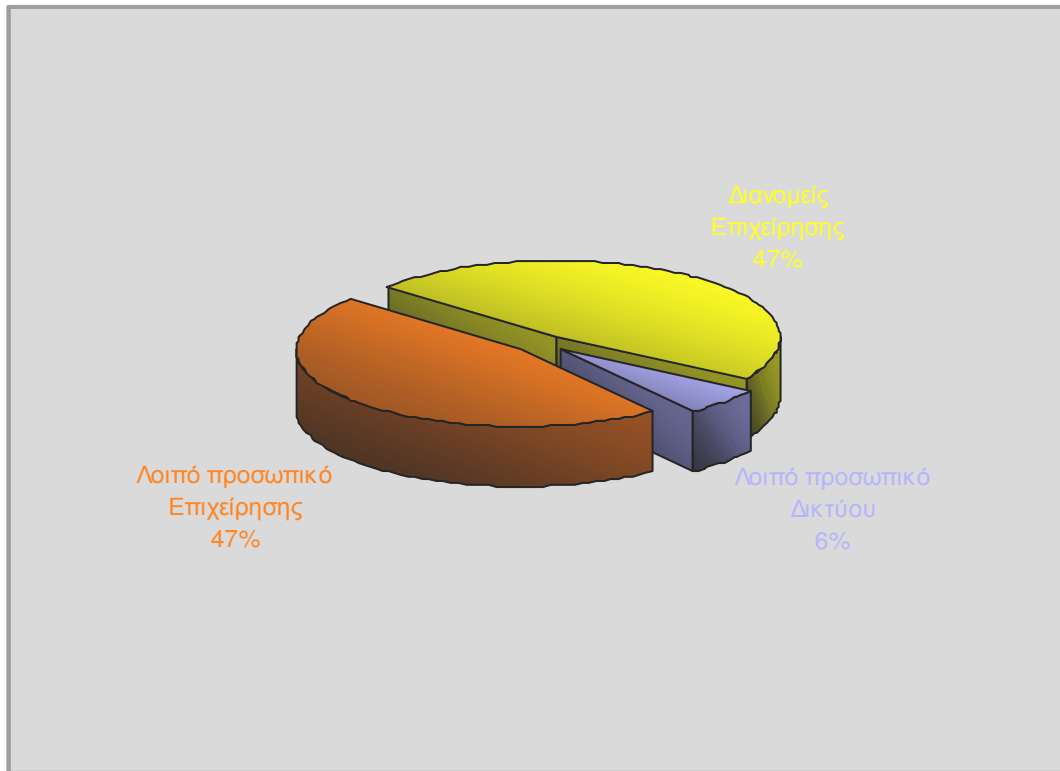
ΠΗΓΗ: Δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις ΦΠΚΥ

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



Διάγραμμα 4.36

ΦΠΚΥ: Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού



Ποσοστό 75% των συνολικών εξόδων του ΦΠΚΥ αποτελείται από αμοιβές και έξοδα προσωπικού, οι οποίες αυξάνουν ετησίως με ρυθμούς μικρότερους του αντίστοιχου ρυθμού των συνολικών εξόδων (κυρίως λόγω παγώματος προσλήψεων). Οι πηγές κόστους, πέρα από τις αμοιβές προσωπικού, περιλαμβάνουν: αποσβέσεις παγίων, κόστος πωληθέντων εμπορευμάτων, έξοδα/παροχές τρίτων, τόκοι και συναφή έξοδα, αναλώσεις υλικών / ανταλλακτικών, διάφορα έξοδα κ.α.

4.7.1.1 Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

Σύμφωνα με το Ν. 2668/98, όπως ισχύει τροποποιηθείς, στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, παρέχονται μονίμως και σε προσιτές τιμές, ταχυδρομικές υπηρεσίες συγκεκριμένης ποιότητας. Η υποχρέωση αυτή συνιστά την Καθολική Υπηρεσία, την οποία στην Ελλάδα παρέχουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) και για το σκοπό αυτό συνιστούν τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ).

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), όπως υπαγορεύεται στην Υπουργική Απόφαση 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-1-2010), δημοσιεύει τα αποτελέσματα



των μετρήσεων της ποιότητας παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) όσον αφορά την Αλληλογραφία Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας και την Διεθνή Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται για την περίοδο 2007-2009 τα αποτελέσματα ποιότητας αλληλογραφίας εσωτερικού. Συγκεκριμένα περιλαμβάνονται: 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 58134/2275/2010 και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης του 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.

Πίνακας 4.14

Αποτελέσματα Ποιότητας ΕΛΤΑ

Έτος	Εξάμηνο	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 58134/2275/2010		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων					
		H+1	H+3	H+1		H+3		Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)	
2007	Α' εξάμηνο	86%	98%	78,7%	78,8%	97,8%	97,8%	1,16	1,18
	78,8%			97,8%		1,19			
2008	Α' εξάμηνο	87%	98%	79,2%	79,9%	98,3%	98,2%	1,14	1,14
	80,8%			98,1%		1,14			
2009 *	Α' εξάμηνο	87%	98%	80,8%	81,5%	98,3%	98,2%	1,14	1,13
	82,3%			98,1%		1,12			

* Σύμφωνα με ανακοίνωση των ΕΛΤΑ, τα αποτελέσματα προέρχονται από μετρήσεις τις οποίες διενήργησε σύμφωνα με το Πρότυπο EN: 13850:02 και δεν περιλαμβάνονται οι εξαιρέσεις.

Η Υπουργική Απόφαση 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-1-2010), καθορίζει τις προδιαγραφές με τις οποίες πρέπει να παρέχεται η Καθολική Υπηρεσία, για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' Προτεραιότητας και την εισερχόμενη/εξερχόμενη διεθνή αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας έως την 31/12/2011. Ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων δύναται να παρατείνει την ισχύ της εν λόγω ΥΑ μέχρι την 31/12/2012, ανάλογα με την πορεία ενσωμάτωσης στο Εθνικό Δίκαιο της 2008/6/EC/20-02-2008 Ευρωπαϊκής Οδηγίας.

4.7.2 Απελευθερωμένο τμήμα Καθολικής Υπηρεσίας (επιχειρήσεις – κάτοχοι Ειδικής Άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών)

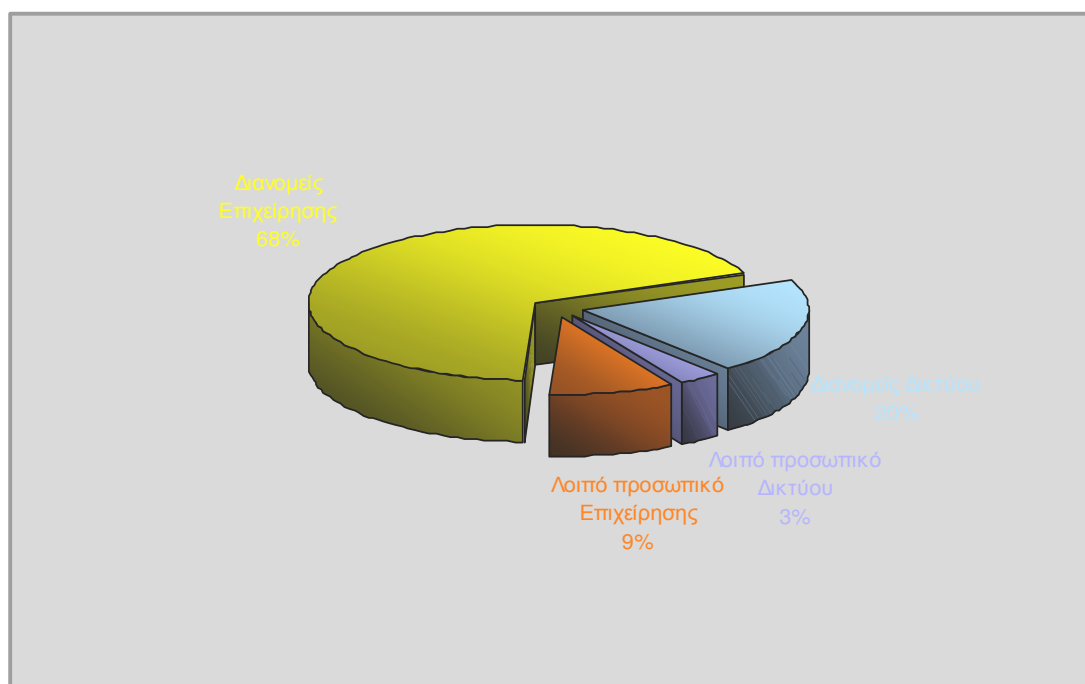
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε αυτό το τμήμα της αγοράς είναι πέντε. Παρέχουν υπηρεσίες που εντάσσονται στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας, αλλά δεν έχουν



εντατικοποιήσει τη δραστηριότητά τους ακόμα, δεδομένου ότι στο τμήμα αυτό της αγοράς εξακολουθούν να υπάρχουν νομικά εμπόδια που ανακόπτουν την ανάπτυξη των εργασιών αυτών των επιχειρήσεων. Στο εγγύς μέλλον με την αναμενόμενη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, αναμένεται ότι οι επιχειρήσεις αυτές θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην ταχυδρομική αγορά.

Διάγραμμα 4.37

Ειδικές Άδειες: Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού



4.8 Τομέας Ταχυμεταφορών (επιχειρήσεις – κάτοχοι Γενικής Άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών)

Ο τομέας των ταχυμεταφορών είναι πλήρως απελευθερωμένος. Έτσι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του διαφέρουν από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας.

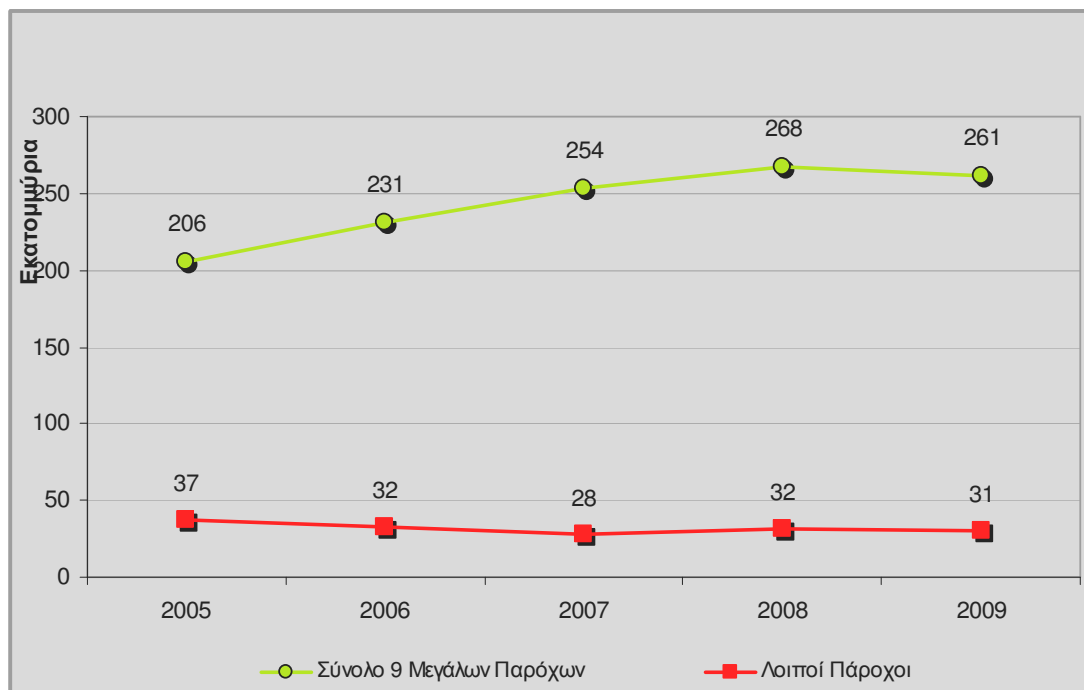
Στον τομέα αυτό η αγορά συγκεντρώνεται σε μικρό αριθμό επιχειρήσεων οι οποίες διαθέτουν οργανωμένο αυτόνομο δίκτυο και αναλαμβάνουν την εξυπηρέτηση του πελάτη από την αρχή μέχρι και το τέλος της συναλλαγής (από άκρο σε άκρο). Οι μικρότερες επιχειρήσεις του κλάδου δραστηριοποιούνται κυρίως σε τοπικό επίπεδο, ενώ για την εξυπηρέτηση των πελατών τους σε μεγαλύτερη γεωγραφική βάση συνεργάζονται με άλλες –συνήθως μεγάλες- ταχυδρομικές επιχειρήσεις.



Το μερίδιο αγοράς που κατέχουν 9 μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου διατηρείται σταθερά την τελευταία πενταετία περίπου στο 88% τόσο από πλευράς διακινούμενων αντικειμένων, όσο και εσόδων.

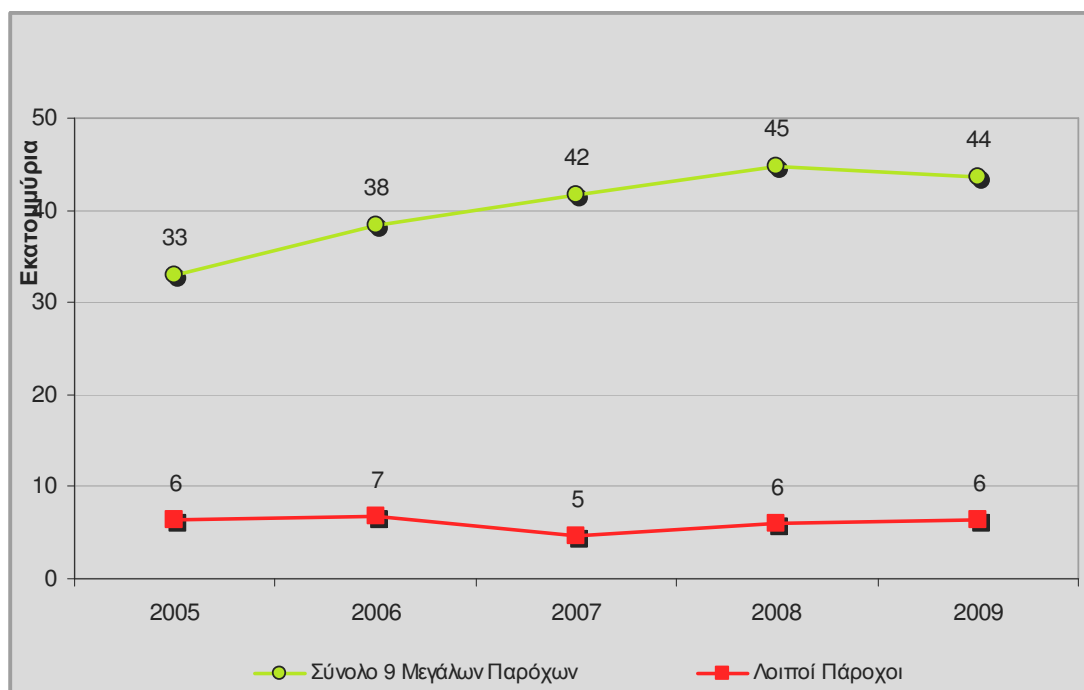
Διάγραμμα 4.38

Έσοδα παρόχων υπηρεσιών ταχυμεταφορών



Διάγραμμα 4.39

Διακινούμενα αντικείμενα υπηρεσιών ταχυμεταφορών



Ο μεγαλύτερος όγκος ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούν οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, αφορά στο εσωτερικό της χώρας. Τα μεγάλα αστικά κέντρα, Αθήνα και Θεσσαλονίκη έχουν τα πρωτεία τόσο στην παραγωγή, όσο και στην αποστολή ταχυδρομικών αντικειμένων.

Από το σύνολο ταχυδρομικών αντικειμένων, που διακινούνται από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, ποσοστό περίπου 3% προορίζεται για χώρες του εξωτερικού. Από αυτά τα αντικείμενα, περίπου το 74% κατευθύνεται σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (το 9% σε χώρες Λοιπής Ευρώπης), 10% σε χώρες της Ασίας και 10% στις ΗΠΑ – Καναδά.

Κατά τη διάρκεια του 2009 και σύμφωνα με το νέο ΚΓΑ που εκδόθηκε, αυξήθηκε το όριο βάρους της ρυθμιζόμενης περιοχής από ανώτερο όριο τα 20 κιλά σε 35 κιλά. Λόγω προφανώς της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας η επίδραση που είχε η τροποποίηση της ρύθμισης δεν ήταν η αναμενόμενη, καθώς ο όγκος των δεμάτων που διακινήθηκαν από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών παρουσίασε μείωση. Πιο αναλυτικά, σύμφωνα με τα στοιχεία που δηλώθηκαν από τους παρόχους της αγοράς:

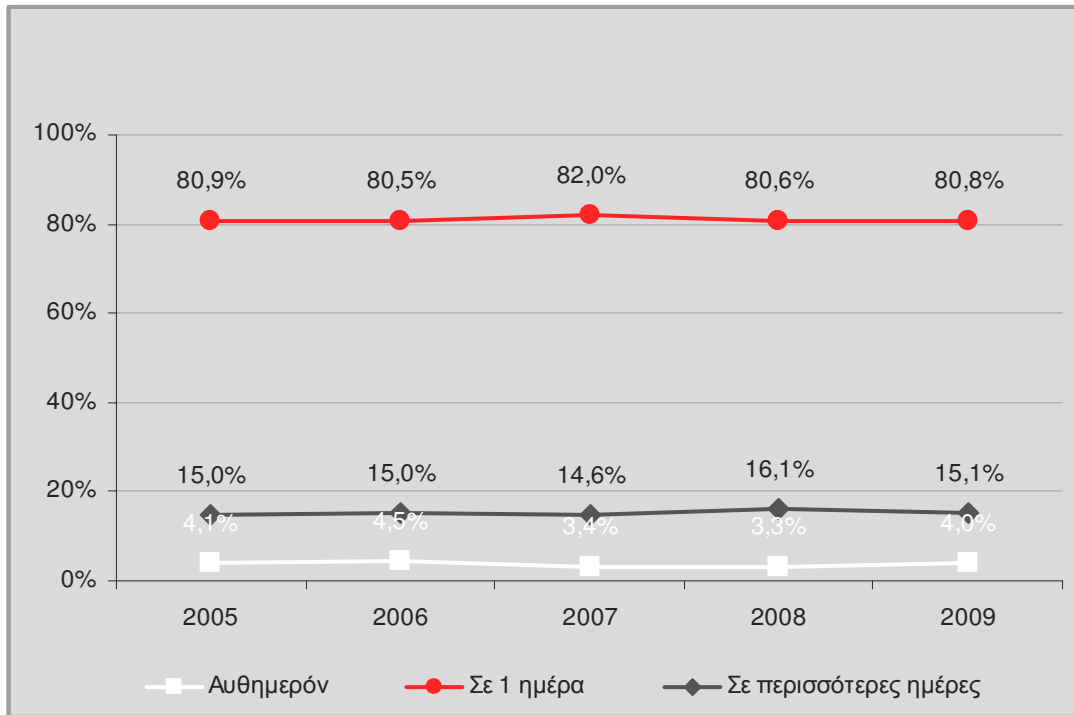
- τα δέματα έως 35 κιλά παρουσίασαν μείωση κατά 18%
- τα αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά παρουσίασαν αύξηση κατά 62%, ενώ
- τα μικροδέματα έως 2 κιλά παρουσίασαν μείωση κατά 83%.

Η ταχύτητα επίδοσης των αντικειμένων ταχυμεταφορών δεν έχει μεταβληθεί, καθώς το ίδιο ποσοστό αντικειμένων, περίπου 85% παραδίδεται εντός της ίδιας ή της επόμενης ημέρας.



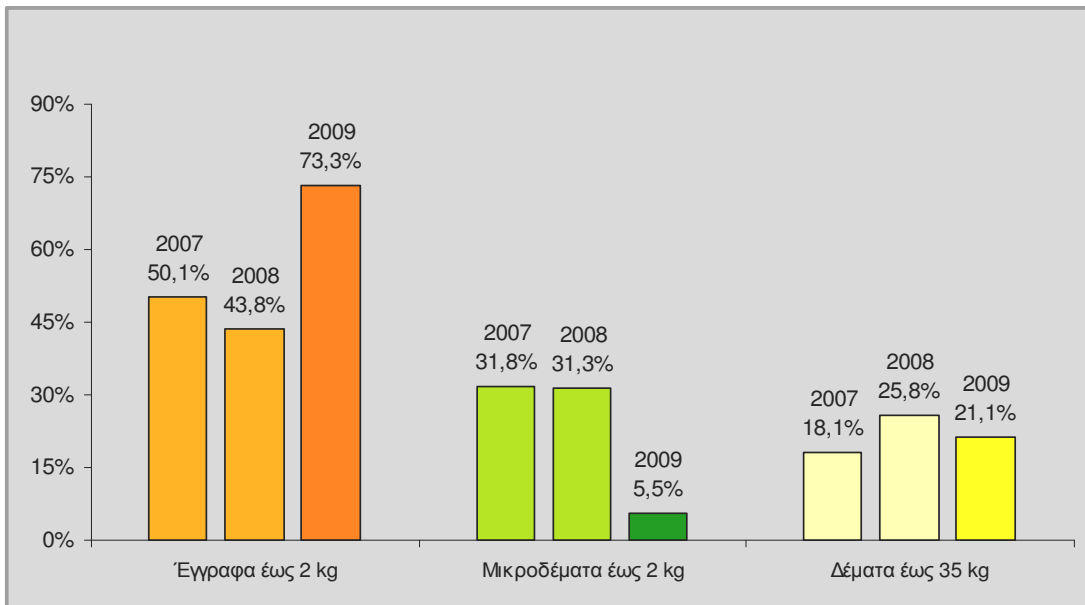
Διάγραμμα 4.40

Τομέας Ταχυμεταφορών: Χρόνος επίδοσης αντικειμένων εσωτερικού



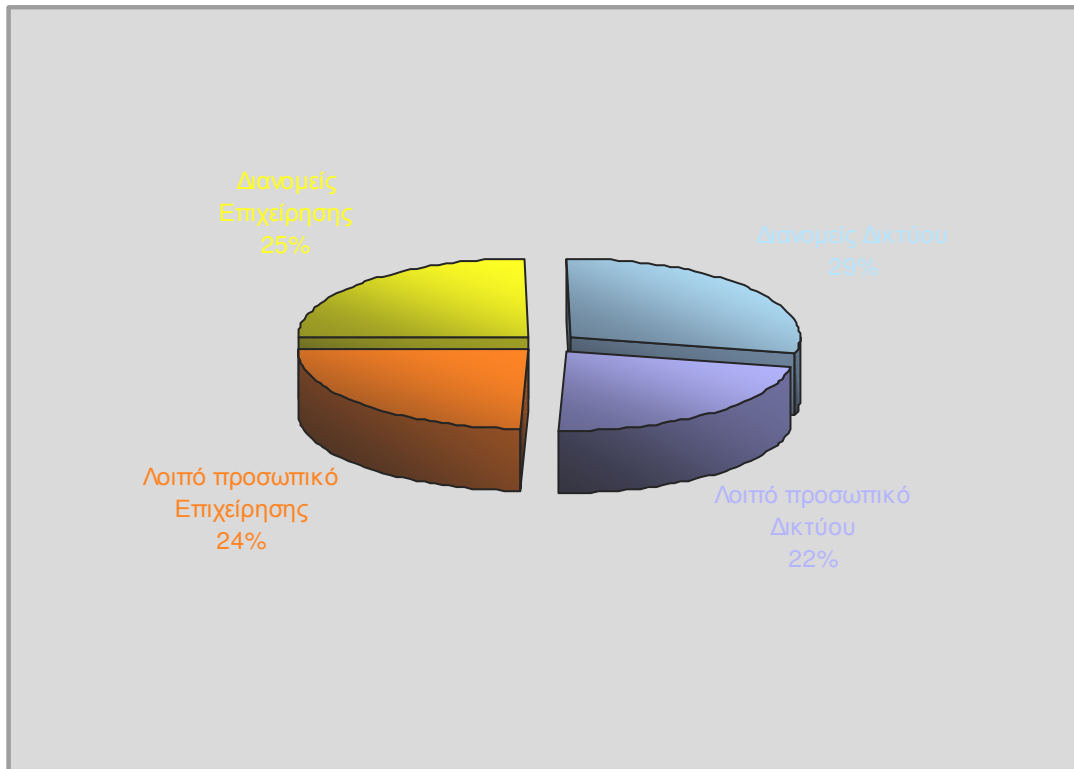
Διάγραμμα 4.41

Τομέας Ταχυμεταφορών: Βάρος αντικειμένων ταχυμεταφορών



Διάγραμμα 4.42

Ταχυμεταφορές: Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού



4.9 Οικονομικά Στοιχεία Παρόχων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα βασικά οικονομικά στοιχεία των επιχειρήσεων της Ταχυδρομικής Αγοράς, όπως προέκυψαν από τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις των αδειοδοτημένων παρόχων για τα έτη 2005-2009. Οι οικονομικές τους καταστάσεις παρουσιάζονται σύμφωνα με το ΕΓΛΣ (Ελληνικό Γενικό Λογιστικό Σχέδιο), ενώ υπάρχει μικρός αριθμός παρόχων που χρησιμοποιεί παρουσίαση σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ). Η πλειοψηφία των αδειοδοτημένων επιχειρήσεων δεν υποχρεούται να δημοσιεύει οικονομικές καταστάσεις, καθώς πρόκειται για ατομικές επιχειρήσεις. Στην ανάλυση που ακολουθεί, έχουν επιπλέον ληφθεί υπόψη στοιχεία που συλλέγει η ΕΕΤΤ από τους αδειοδοτημένους παρόχους σε ετήσια βάση, σχετικά με τον κύκλο εργασιών, το απασχολούμενο προσωπικό κτλ.

Σημειώνεται ότι στον κύκλο εργασιών των επιχειρήσεων της ταχυδρομικής αγοράς περιλαμβάνονται και στοιχεία από υπηρεσίες που δεν βρίσκονται εντός των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ. Για το λόγο αυτό υπάρχει μικρή απόκλιση από τα αποτελέσματα της ταχυδρομικής αγοράς που αναλύονται στην ενότητα 1 (όπου παρουσιάζονται αποκλειστικά στοιχεία που αφορούν την ρυθμιζόμενη περιοχή).



Όπως προκύπτει από την ανάλυση που ακολουθεί, η οικονομική ύφεση έχει οδηγήσει σε επιδείνωση των οικονομικών μεγεθών του ταχυδρομικού κλάδου ο οποίος επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την ιδιωτική κατανάλωση. Ιδιαίτερα για τον ΦΚΠΥ, έχει ξεκινήσει και αναμένεται να έχει μακροπρόθεσμο χαρακτήρα (όπως προκύπτει και από τις ετήσιες δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις της εταιρίας), η σταδιακή μείωση των όγκων της συναλλακτικής αλληλογραφίας (λόγω της ηλεκτρονικής υποκατάστασης) που αποτελούν τον αιμοδότη της Καθολικής Υπηρεσίας.

Επιπλέον απότομη είναι και η μείωση στους όγκους του διαφημιστικού ταχυδρομείου λόγω των περικοπών των δαπανών για διαφήμιση και προβολή εν μέσω οικονομικής ύφεσης, ενώ αντίθετη εικόνα παρουσιάζει η υπηρεσία διανομής δεμάτων η οποία έχει ωφεληθεί από τις πωλήσεις μέσω διαδικτύου, και η οποία έχει εν μέρει αντισταθμίσει τις απώλειες των υπολοίπων υπηρεσιών.

Τα σημαντικότερα στοιχεία που προκύπτουν από την ανάλυση των οικονομικών στοιχείων των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ταχυδρομική αγορά, έχουν ως εξής:

- Η μείωση (σε σχέση με το 2008) του Κύκλου Εργασιών και των Μικτών Κερδών στο σύνολο της ταχυδρομικής αγοράς κατά -2,8% και -31,0% αντίστοιχα, οφείλεται στις αρνητικές επιπτώσεις από την μείωση τόσο του διακινούμενου όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων (ως απόρροια της οικονομικής κρίσης), όσο και στην ηλεκτρονική υποκατάσταση της επιστολικής αλληλογραφίας (που αποτελεί πάνω από το 90% του διακινούμενου όγκου).
- Η συσχέτιση μεταξύ των μεγεθών του Κύκλου Εργασιών, των Μικτών Κερδών και του Ενεργητικού διαφοροποιείται για κάθε επί μέρους κλάδο της ταχυδρομικής αγοράς και πιο συγκεκριμένα:
Η αγορά των *Ταχυμεταφορών* χαρακτηρίζεται από ψηλό κύκλο εργασιών κυρίως λόγω των τιμών χρέωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών. Πρόκειται για υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας λόγω του χαρακτήρα επείγουσας διαβίβασης και παρακολούθησης σε όλα τα στάδια διακίνησής τους. Το 2009 όμως ο κύκλος εργασιών παρουσίασε μείωση σε σχέση με το 2008 κατά 5,5% γεγονός που οφείλεται κυρίως στην παύση εργασιών μεγάλης ταχυδρομικής εταιρίας καθώς επίσης και στη μείωση του όγκου δεμάτων εξωτερικού (πάνω από 50%) μιας από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις του κλάδου.
Οι επιχειρήσεις με *Ειδική Άδεια* παρουσιάζουν επίσης, αυξημένο κύκλο εργασιών σε σχέση με το ύψος των υπολοίπων οικονομικών τους μεγεθών. Το γεγονός αυτό οφείλεται στον τύπο των υπηρεσιών που προσφέρουν οι οποίες αφορούν κεντρικές



συμφωνίες εκτέλεσης έργου, μεγάλων ως επί το πλείστον πελατών από τους οποίους παραλαμβάνουν συνολικά τα ταχυδρομικά αντικείμενα, περιορίζοντας έτσι την ανάγκη ύπαρξης πολλών γεωγραφικά διεσπαρμένων σημείων εξυπηρέτησης πελατών.

Είναι γεγονός πως ο ΦΠΚΥ κατέχει το μεγαλύτερο σε απόλυτο μέγεθος ύψος Ενεργητικού από όλους τους υπόλοιπους κλάδους της ταχυδρομικής αγοράς γεγονός που οφείλεται τόσο στο μεγαλύτερο ύψος των παγίων, όσο και στο ύψος του Κυκλοφορούντος Ενεργητικού. Συγκεκριμένα η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας απαιτεί την κατοχή μεγάλου αριθμού εγκαταστάσεων για την αποτελεσματική δρομολόγηση του μεγάλου όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ οι επιχειρήσεις των Ταχυμεταφορών εξυπηρετούν τις ανάγκες των πελατών τους από πιο μικρές και γεωγραφικά διεσπαρμένες εγκαταστάσεις. Ενώ η σχέση που παρουσιάζει ο κύκλος εργασιών σε σχέση με τα μικτά κέρδη δηλώνει τα ψηλά κόστη πωλήσεων με τα οποία λειτουργεί ο ΦΚΠΥ λόγω του εκτεταμένου δικτύου διανομής που κατέχει και των ποιοτικών προδιαγραφών της καθολικότητας της υπηρεσίας που προσφέρει (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).

Για μια ακόμα φορά ο Φορέας Καθολικής Υπηρεσίας υπερτερεί σε απόλυτο μέγεθος του κύκλου εργασιών σε σχέση με τον κλάδο των ταχυμεταφορών και τις ειδικές άδειες δεδομένου ότι ο ΦΚΠΥ διακινεί το 92.2% του συνολικού όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων οι οποίες όμως του αποφέρουν μόνο το 60.4% των εσόδων του συνόλου της ταχυδρομικής αγοράς. Σε αντίθεση με τον τομέα των ταχυμεταφορών ο οποίος ενώ διακινεί το μόνο το 6.9% του συνολικού διακινούμενου όγκου, κατέχει το 39.3% των συνολικών εσόδων της αγοράς. Τόσο ο κλάδος των ταχυμεταφορών όσο και ο ΦΚΠΥ παρουσιάζουν πτώση του κύκλου εργασιών σε σχέση με το 2008 κατά -5.5% και -1.0% αντίστοιχα.

- Ενδιαφέρον παρουσιάζει το ποσοστό των Μικτών Κερδών ως προς τον Κύκλο Εργασιών για κάθε κλάδο ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ο τομέας των *Ειδικών Αδειών* και συγκεκριμένα οι υπηρεσίες της διακίνησης «Εφημερίδων έως 2 κιλά» και τα «Διαφημιστικά αντικείμενα με δ/ση παραλήπτη» είναι οι υπηρεσίες που καλύπτουν το 94% των εσόδων των επιχειρήσεων αυτών, οι οποίες σε ποσοστό 82% παρέχονται εντός του νομού Αττικής. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με το εταιρικό πελατολόγιο με τις κεντρικές συμφωνίες (σε ποσοστό 90%), οδηγεί σε μεγάλες οικονομίες κλίμακας και κατ' επέκταση σε ψηλότερα ποσοστά μικτών κερδών (24.6% το 2009) σε σχέση με τους άλλους δύο κλάδους της αγοράς.

Το ύψος του ποσοστού των Μικτών Κερδών του τομέα των *Ταχυμεταφορών* ήταν 17,2% για το έτος 2009 μειωμένο κατά 0.6 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το



2008. Είναι γεγονός πως ο υψηλός ανταγωνισμός της τιμολογιακής πολιτικής μεταξύ των επιχειρήσεων του τομέα των Ταχυμεταφορών (ειδικά για τους εταιρικούς πελάτες) συρρικνώνει τα περιθώρια κέρδους των εταιριών του κλάδου.

Επιπλέον, παρόλο που οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών είναι ακριβότερες σε σχέση με τις κλασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες λόγω των ποιοτικών τους προδιαγραφών, το ποσοστό των Μικτών Κερδών που αποφέρουν συρρικνώνεται από τα υψηλά κόστη των αμοιβών προσωπικού (πρόκειται για επιχειρήσεις εντάσεως εργασίας) και από τα υψηλά έξοδα συντήρησης και κίνησης των μεταφορικών μέσων των επιχειρήσεων.

Όσον αφορά τον ΦΚΠΥ, το 83,5% του όγκου των διακινουμένων αντικειμένων αφορά τα «Αντικείμενα Αλληλογραφίας έως 2 κιλά» με τιμές χρέωσης που οφείλουν να είναι προσιτές και ενιαίες σε όλη τη επικράτεια. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με τα υψηλά κόστη λόγω της μεγάλης γεωγραφικής διασποράς (το 67% διακινείται εντός του νομού Αττικής ενώ το υπόλοιπο 33% είναι διεσπαρμένο στην υπόλοιπη Ελλάδα) οδηγεί σε μικρότερα συγκριτικά με τους άλλους τομείς των μεταφορών περιθώρια μικτού κέρδους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο αποκλειστικός τομέας σε ποσοστό 78% για το 2009 απέφερε στον ΦΚΠΥ μόνο το 52% των εσόδων του, ενώ οι λοιπές υπηρεσίες που αποτελούν το 22% του διακινούμενου όγκου απέφεραν το 48% των εσόδων.

Για ακόμα μια φορά η επιδείνωση των μεγεθών για το έτος 2009 αποτυπώνεται και στην πτώση του ποσοστού των Μικτών Κερδών (σε σχέση με το 2008) κατά 5 ποσοστιαίες για τον ΦΚΠΥ και 0,5 για τις ταχυμεταφορές.

- Ο αριθμοδείκτης της *Γενικής Ρευστότητας* (ο λόγος του Κυκλοφορούντος Ενεργητικού προς τις Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις) για τους τομείς των ταχυμεταφορών και τις ειδικές άδειες είναι μεγαλύτερος από την μονάδα, γεγονός που σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις αυτές έχουν την ικανότητα να αντιμετωπίζουν τις βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις τους με ρευστοποιήσιμα στοιχεία του Κυκλοφορούντος Ενεργητικού. Όσον αφορά τον ΕΛΤΑ παρατηρούμε ότι ο δείκτης για το έτος 2009 είναι κατώτερος από την μονάδα γεγονός που ερμηνεύεται στην μείωση του κυκλοφορούντος ενεργητικού (και κυρίως των ταμειακών διαθεσίμων) σε μεγαλύτερο ποσοστό σε σχέση με την μείωση που παρουσίασαν οι Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις (-28% και -19,5% αντίστοιχα). Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι ο δείκτης γενικής ρευστότητας του ΦΚΠΥ επηρεάζεται σημαντικά, από υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΤΑ ως διαμεσολαβητής (συντάξεις, πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ, κ.λπ.) οι οποίες δεν αφορούν την ταχυδρομική του δραστηριότητα αλλά βελτιώνουν σημαντικά την εικόνα του δείκτη.



- Το γεγονός ότι ο δείκτης *Κυκλοφοριακής Ταχύτητας Ενεργητικού* είναι μεγαλύτερος από την μονάδα σημαίνει πως οι επιχειρήσεις του ταχυδρομικού κλάδου είναι εντάσεως κυκλοφορούντων μέσων (κυρίως απαιτήσεων) γεγονός απόλυτα φυσιολογικό για εταιρίες υπηρεσιών. Δεν ισχύει το ίδιο για τον ΕΛΤΑ επειδή έχει υψηλά πάγια σε σχέση με τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών και ειδικών αδειών.
- Ο αριθμοδείκτης δείκτης *Ταχύτητας Είσπραξης Απαιτήσεων* παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον εξεταζόμενος στους τρεις διαφορετικούς τομείς του ταχυδρομικού κλάδου. Το γεγονός ότι οι ημέρες είσπραξης απαιτήσεων είναι μεγαλύτερες στις ειδικές άδειες ερμηνεύεται από το γεγονός ότι οι εταιρίες αυτές έχουν πιο μικρά σε ποσότητα πελατολόγια με κεντρικές συμφωνίες εκτέλεσης έργου ενώ ο τομέας των ταχυμεταφορών και ακόμα περισσότερο ο ΕΛΤΑ έχουν και αρκετούς πελάτες στον τομέα των λιανικών πωλήσεων όπου οι μέρες είσπραξης είναι μικρότερες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η επιδείνωση στις ημέρες είσπραξης το 2009, τόσο στον ΦΚΠΥ τόσο στις ταχυμεταφορές είναι απόρροια της οικονομικής κρίσης, η οποία έχει πλήξει και τον ταχυδρομικό κλάδο.
- Ο αριθμοδείκτης της *Αποδοτικότητας των Ιδίων Κεφαλαίων* (που παρουσιάζει ποιο είναι το κέρδος της επιχείρησης από την δραστηριότητά της, σε σχέση με τα κεφάλαια που έχει καταβάλει), καταγράφει διαχρονικά (από το 2005) πτωτική πορεία. Το 2009 για τον ΦΚΠΥ και τις ταχυμεταφορές παρουσίασε αρνητικό πρόσημο λόγω του ζημιογόνου αποτελέσματος, τόσο του ΕΛΤΑ όσο και σε 5 από τις μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου των ταχυμεταφορών.



Πίνακας 4.15

Οικονομικά στοιχεία παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, 2005-2009

Κύκλος Εργασιών (εκ. ευρώ)	2005	2006	2007	2008	2009
ΕΛΤΑ (ΦΠΚΥ)	495,5	523,4	552,5	576,5	570,6
Εταιρείες Ταχυμεταφορών	276,6	311,4	340,1	365,5	345,5
Εταιρείες κάτοχοι Ειδικής Άδειας	12,2	12,1	13,6	12,5	11,8
Σύνολο	784,4	846,9	906,2	954,5	927,9

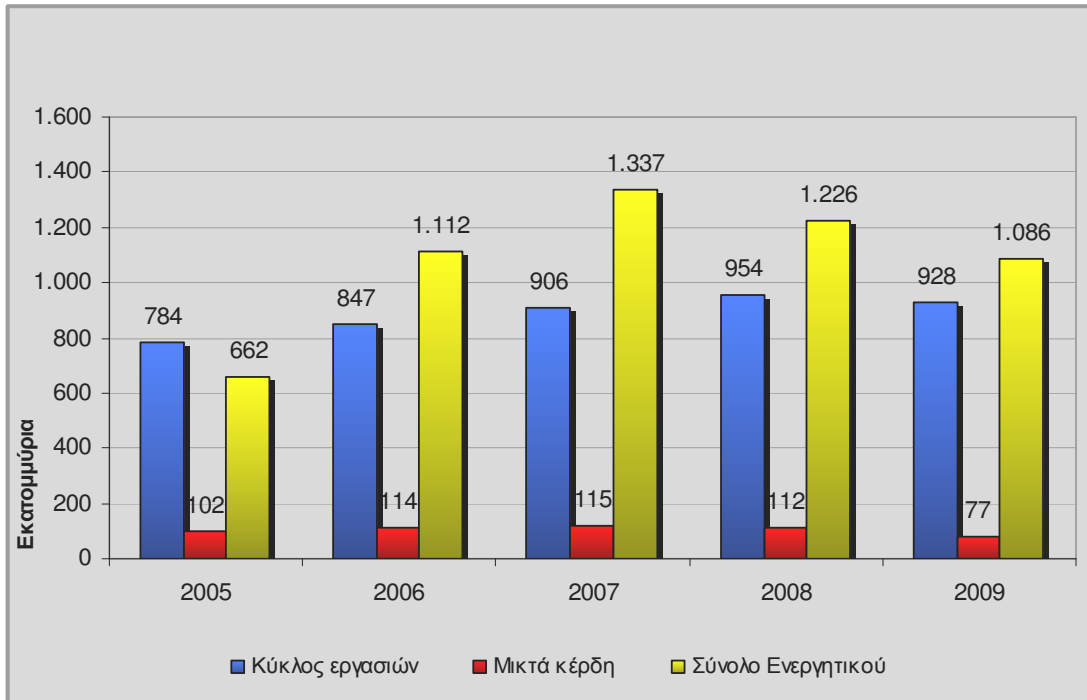
Μικτά Κέρδη (εκ. ευρώ)	2005	2006	2007	2008	2009
ΕΛΤΑ (ΦΠΚΥ)	45,1	50,1	45,3	43,9	14,6
Εταιρείες Ταχυμεταφορών	54,4	61,1	66,9	65,0	59,6
Εταιρείες κάτοχοι Ειδικής Άδειας	2,5	2,5	3,1	2,9	2,9
Σύνολο	101,9	113,7	115,3	111,7	77,1

Σύνολο Ενεργητικού (εκ. ευρώ)	2005	2006	2007	2008	2009
ΕΛΤΑ (ΦΠΚΥ)	540,0	974,4	1.192,7	1.064,9	925,0
Εταιρείες Ταχυμεταφορών	116,1	131,3	137,1	153,0	154,1
Εταιρείες κάτοχοι Ειδικής Άδειας	5,7	6,2	7,0	8,1	6,8
Σύνολο	661,6	1.111,9	1.336,8	1.225,9	1.085,8



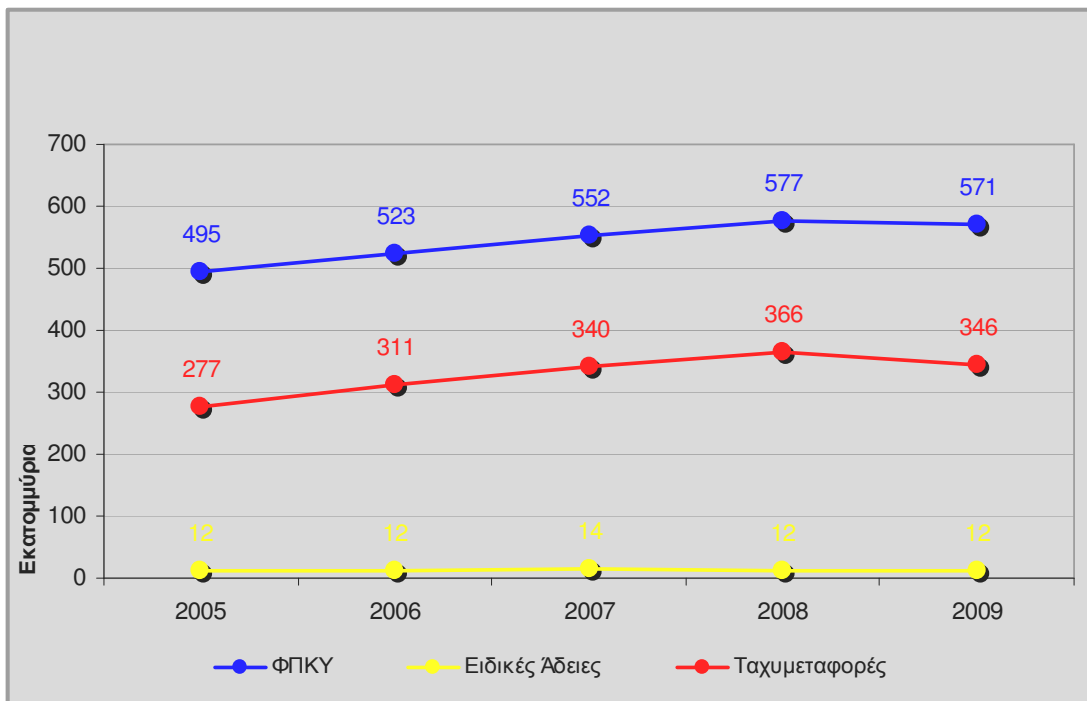
Διάγραμμα 4.43

Εξέλιξη βασικών οικονομικών μεγεθών παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών



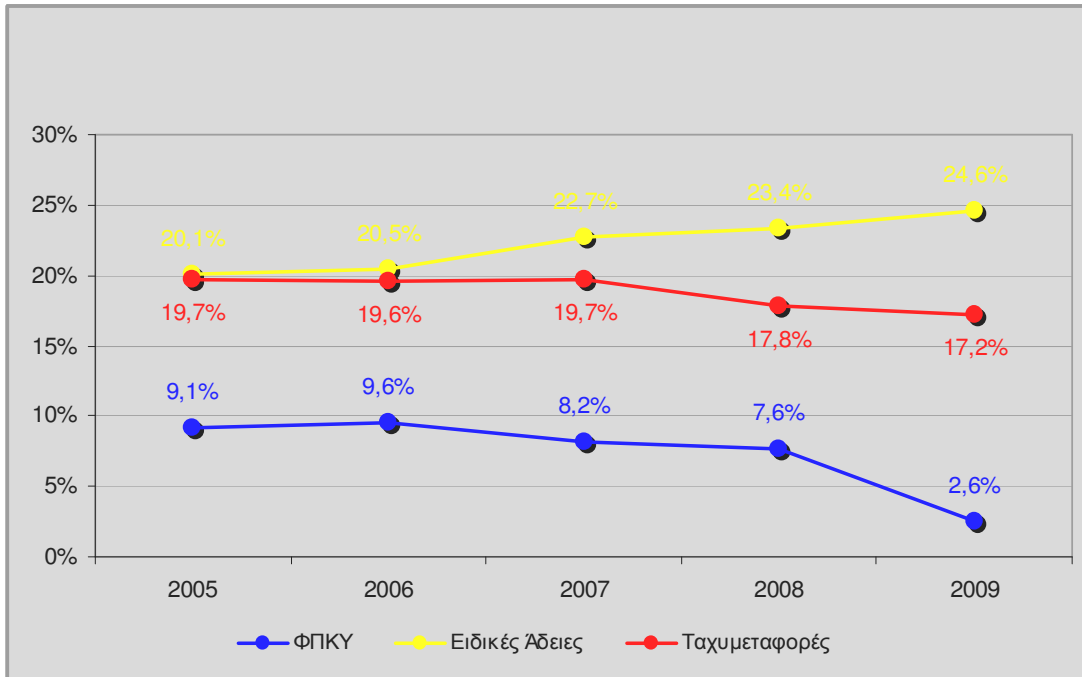
Διάγραμμα 4.44

Κύκλος Εργασιών ταχυδρομικής αγοράς



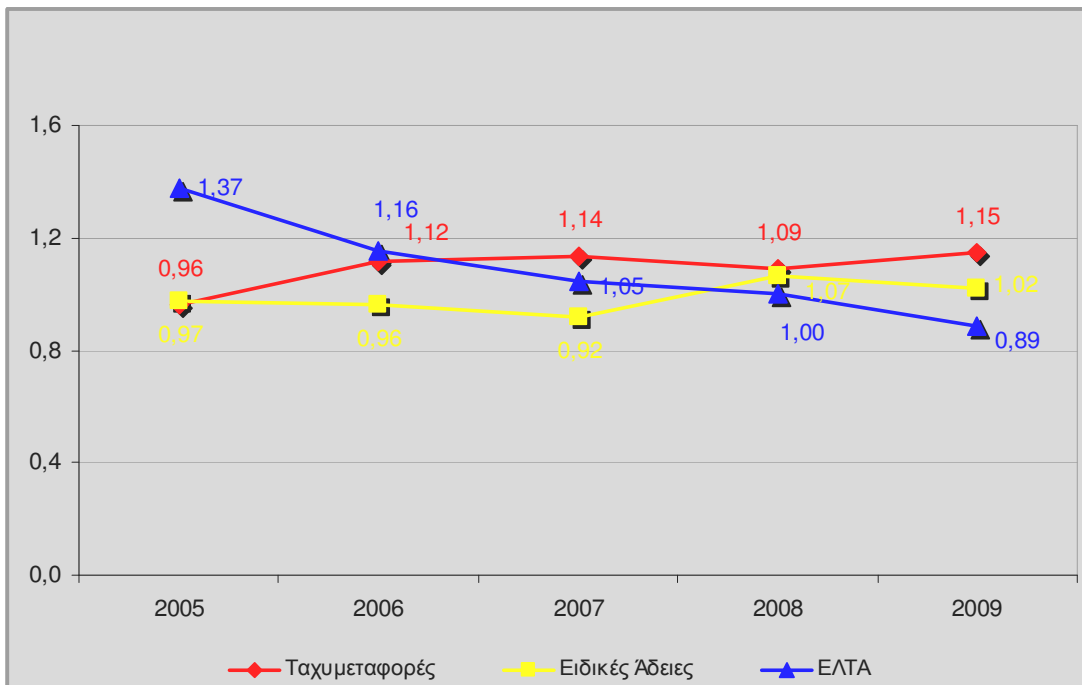
Διάγραμμα 4.45

Μικτά Κέρδη (%) Επιχειρήσεων ταχυδρομικής αγοράς



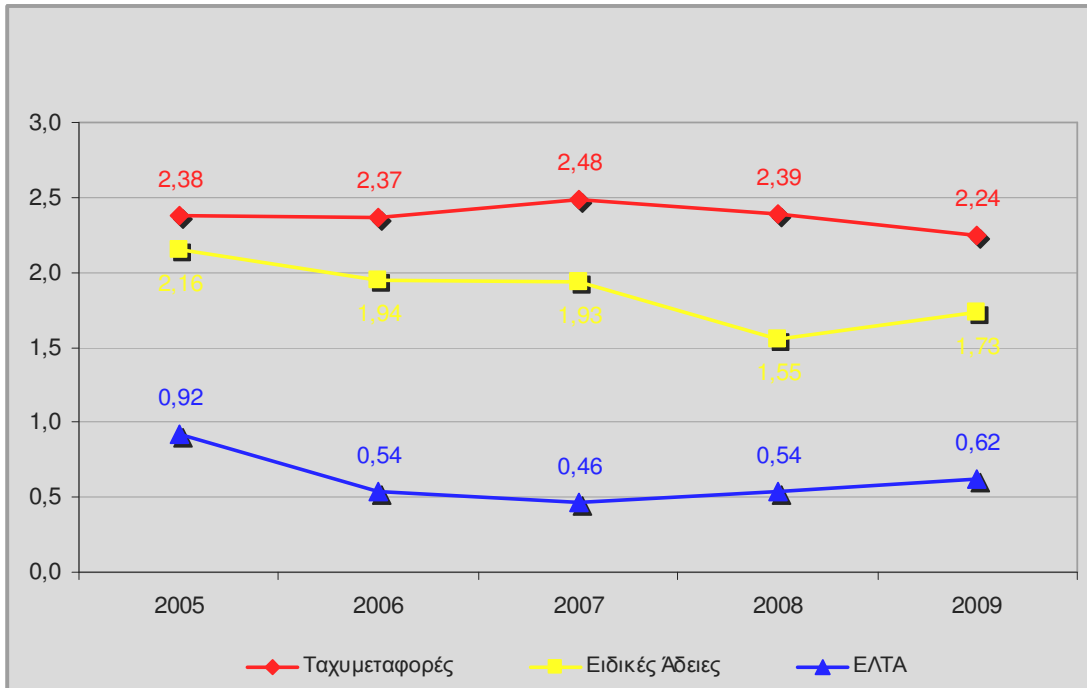
Διάγραμμα 4.46

Δείκτης Γενικής Ρευστότητας



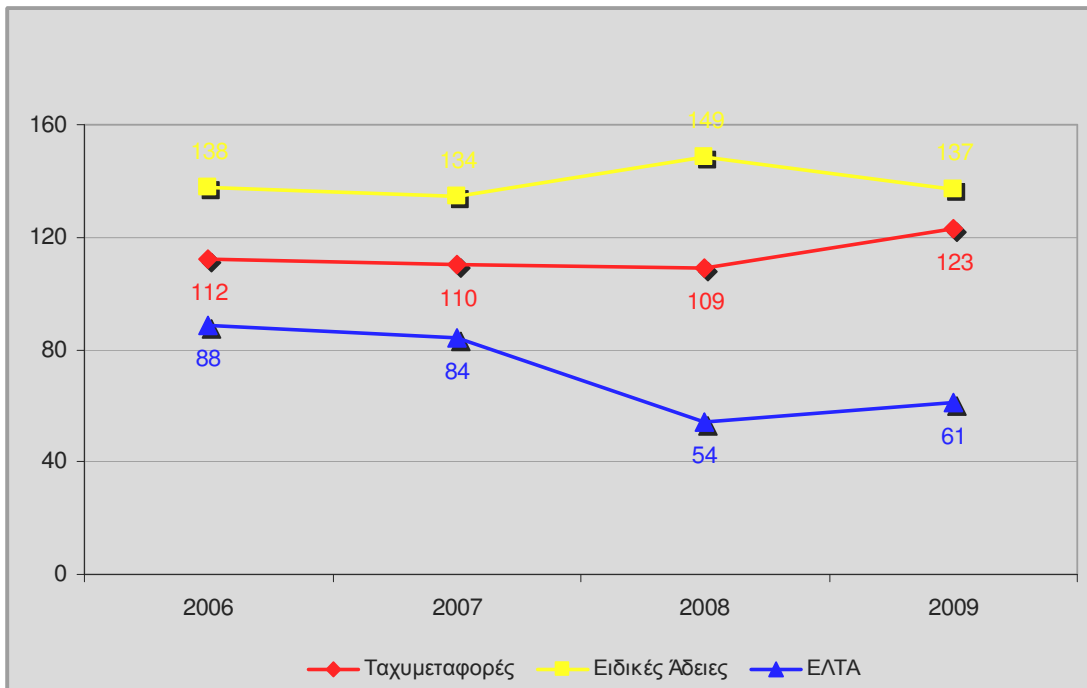
Διάγραμμα 4.47

Δείκτης κυκλοφοριακής ταχύτητας Ενεργητικού



Διάγραμμα 4.48

Δείκτης ταχύτητας εισπραξης απαιτήσεων





ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Καταναλωτές

5.1 Θέματα που αφορούν στην προστασία του χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών

Η ΕΕΤΤ, είναι η Ανεξάρτητη Αρχή η οποία αποτελεί τον Εθνικό Ρυθμιστή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ασκεί τις αρμοδιότητες Επιτροπής Ανταγωνισμού στις εν λόγω αγορές.

Η ΕΕΤΤ, βάσει της υφιστάμενης νομοθεσίας, είναι αρμόδια για:

- Την αδειοδότηση επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Την τήρηση Μητρώου Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων κατόχων γενική ή ειδικής άδειας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Τον έλεγχο τήρησης των κανόνων ανταγωνισμού και τη συμμόρφωση των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους όρους της αδειοδότησής τους.
- Τον έλεγχο ποιότητας παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας.
- Τη διασφάλιση της τήρησης των όρων σύμβασης μεταξύ του καταναλωτή και της ταχυδρομικής επιχείρησης, όπως αυτοί αναφέρονται στο συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς του ταχυδρομικού αντικειμένου.
- Την παροχή πληροφοριών προς τους καταναλωτές για τις εξελίξεις στο χώρο των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των δικαιωμάτων τους.
- Την εξέταση παραπόνων χρηστών που αφορούν ταχυδρομικές υπηρεσίες και την εισήγηση για τη λήψη μέτρων για την αντιμετώπισή τους ή / και την επιβολή κυρώσεων, όπου κατά Νόμο επιβάλλονται.



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

Η ΕΕΤΤ επιτελεί το έργο της λαμβάνοντας τα κατάλληλα ρυθμιστικά μέτρα, ενώ συμμετέχει ενεργά στην ενδυνάμωση του ταχυδρομικού τομέα συνεκτιμώντας τις συνθήκες και τις εξελίξεις που διαμορφώνουν τη λειτουργία της αγοράς, προς όφελος του πολίτη, των επιχειρήσεων και της εθνικής οικονομίας. Στην κατεύθυνση αυτή, η ΕΕΤΤ προέβη στην αναμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου, την εντατικοποίηση των ελεγκτικών της ενεργειών και την υποβολή πλήθους προτάσεων στους αρμόδιους φορείς, με στόχο τη διασφάλιση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, την ανάπτυξη της αγοράς και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Κατά τη διάρκεια του 2009, η ΕΕΤΤ κατάρτισε Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στους Καταναλωτές, ο οποίος, σύμφωνα με το Ν. 2668/98, έχει διαβιβασθεί στον Υπουργό προς έγκριση. Ο Κώδικας Δεοντολογίας οριστικοποιήθηκε κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης που διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ, προκειμένου να εξετασθούν οι απόψεις ταχυδρομικών επιχειρήσεων, χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και σημαντικών παραγόντων της αγοράς.

Η ανάγκη για την κατάρτιση Κώδικα Δεοντολογίας και τη συμπλήρωση του ισχύοντος κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου προέκυψε από το έργο «Μελέτη και Έρευνα της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς – Στοιχεία της Ευρωπαϊκής» που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ με ανεξάρτητο φορέα, από τις απόψεις των εκπροσώπων της ταχυδρομικής αγοράς, όπως καταγράφονται από τη Διεύθυνση Ταχυδρομείων, αλλά και ενόψει της επικείμενης απελευθέρωσης της Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς, σύμφωνα με την Οδηγία 2008/6/ΕΚ.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας έχει στόχο να θέσει τις γενικές αρχές παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, και να καθορίσει τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθεί κάθε Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής ή ειδικής άδειας προς τους Καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένου και του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας στο βαθμό που αυτές δεν έρχονται σε αντίθεση με ειδικές νομοθετικές ρυθμίσεις που ισχύουν για το Φορέα.

Προς την κατεύθυνση καλύτερης εξυπηρέτησης του καταναλωτή, η ΕΕΤΤ εισήγαγε ενιαίο κείμενο Όρων και Προϋποθέσεων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών που αφορά στους παρόχους υπηρεσιών είτε στον τομέα της ΚΥ είτε στον τομέα των ταχυμεταφορών. Στις



διατάξεις του κειμένου αυτού οφείλουν να συμμορφώνονται όλοι οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών που κατέχουν γενική ή ειδική άδεια από την ΕΕΤΤ. Με προσανατολισμό στον καταναλωτή, στο κείμενο αυτό, μεταξύ άλλων γίνεται αναφορά στα ζητήματα που αφορούν στην προστασία του χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Έτσι, στις υποχρεώσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων περιλαμβάνονται κατευθύνσεις σχετικά: α) με την επαρκή δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με την ταχυδρομική επιχείρηση, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που παρέχει καθώς και τις καταβαλλόμενες αποζημιώσεις σε περιπτώσεις πλημμελειών, και β) την εξυπηρέτηση των πελατών με καθορισμό απλών και δίκαιων διαδικασιών επίλυσης διαφορών με τους καταναλωτές. Στο κείμενο αυτό καθορίζονται και οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών (π.χ. ανωτέρα βία).

Από την πλευρά των δικαιωμάτων των χρηστών αναφέρεται ότι οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου

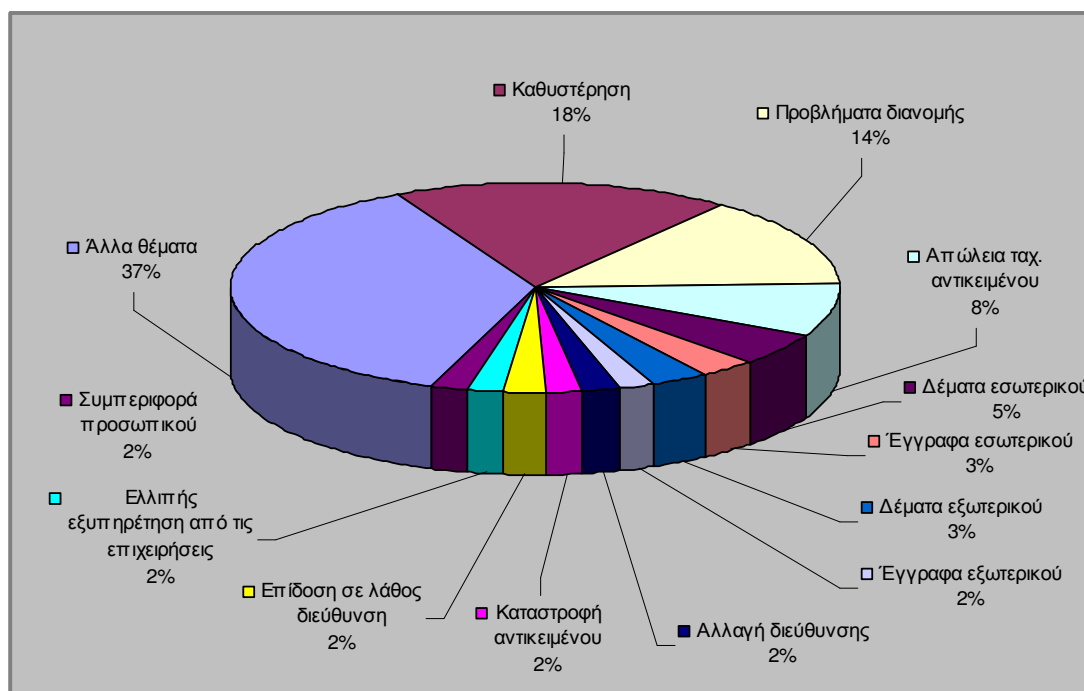
5.2 Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών καταναλωτών στην ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ το 2009 έλαβε 219 γραπτά αιτήματα / καταγγελίες καταναλωτών αναφορικά με τον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών. Αυτά αφορούσαν κατά 54% θέματα σχετικά με την καθολική υπηρεσία, και κατά 46% θέματα σχετικά με τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, κ.α. Κατά κανόνα οι καταγγελίες που αφορούν υπηρεσίες ταχυμεταφορών σχετίζονται με την καθυστερημένη επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη. Ακολουθεί διάγραμμα που παρουσιάζει την κατηγοριοποίηση των γραπτών αιτημάτων / καταγγελιών καταναλωτών που έλαβε η ΕΕΤΤ το 2009.



Διάγραμμα 5.1

Κατηγοριοποίηση γραπτών αιτημάτων / καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες, 2009



ΠΗΓΗ: ΤΕΚ ΕΕΤΤ

Στα πλαίσια παρακολούθησης της αγοράς, η ΕΕΤΤ συλλέγει στοιχεία και από τους ίδιους τους παρόχους σχετικά με τις περιπτώσεις που παρουσιάζεται διαφορά με καταναλωτές, και τον τρόπο αντιμετώπισής τους. Τα συγκεντρωτικά στοιχεία παρουσιάζονται στα διαγράμματα που ακολουθούν και αφορούν στον τομέα των ταχυμεταφορών. Για τον τομέα ΚΥ δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία σχετικά με το είδος των πλημμελειών και τον τρόπο αντιμετώπισής τους.

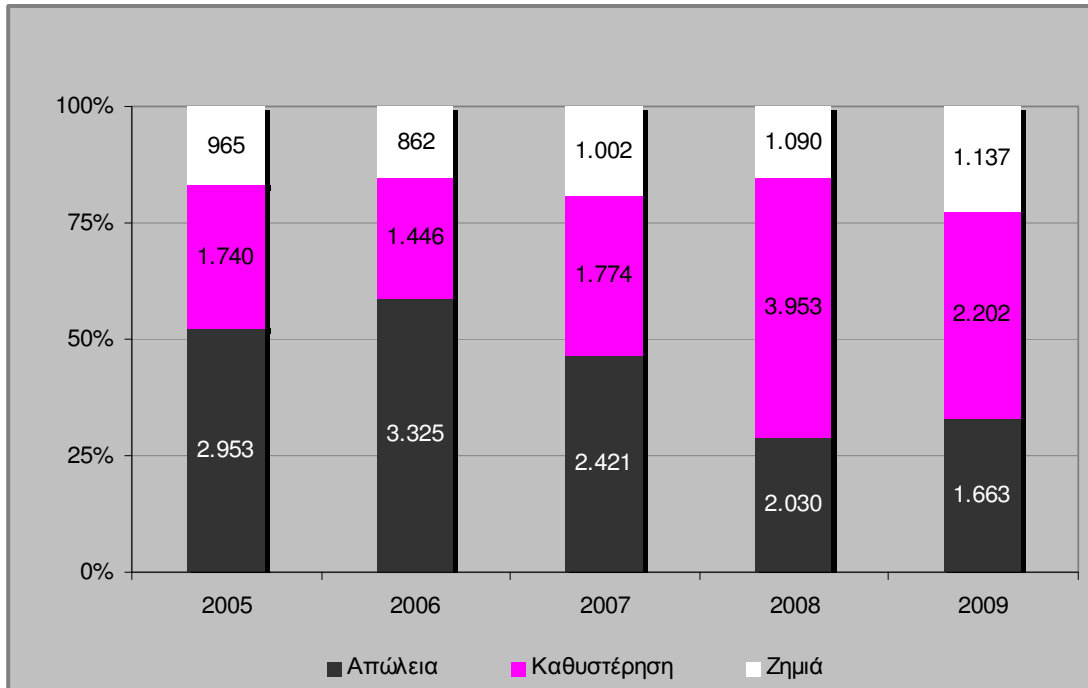
Σύμφωνα με τα στοιχεία των παρόχων παρατηρούνται τα εξής:

- Κατά τη διάρκεια του 2009 καταγράφηκαν πέντε χιλιάδες περιπτώσεις πλημμέλειας, οι οποίες αντιστοιχούν σε πολύ μικρό ποσοστό επί των συνολικών αντικειμένων που διακινήθηκαν στην αγορά ταχυμεταφορών (0,01%).
- Ο πιο συνηθισμένος λόγος για τον οποίο προκύπτει διαφορά με καταναλωτές είναι η καθυστέρηση στην παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων στον τελικό παραλήπτη. Αφορά ποσοστό 44% επί των συνολικών περιπτώσεων πλημμέλειας.
- Οι επιχειρήσεις αποζημιώνουν τους καταναλωτές με μεγαλύτερα ποσά στις περιπτώσεις απώλειας των ταχυδρομικών αντικειμένων. Οι αποζημιώσεις που αφορούσαν απώλειες αποτέλεσαν το 68% των συνολικών αποζημιώσεων που δόθηκαν κατά το 2009.
- Το σύνολο σχεδόν των περιπτώσεων πλημμελειών (97%) διευθετείται με φιλικό διακανονισμό μεταξύ των επιχειρήσεων και τον καταναλωτών.



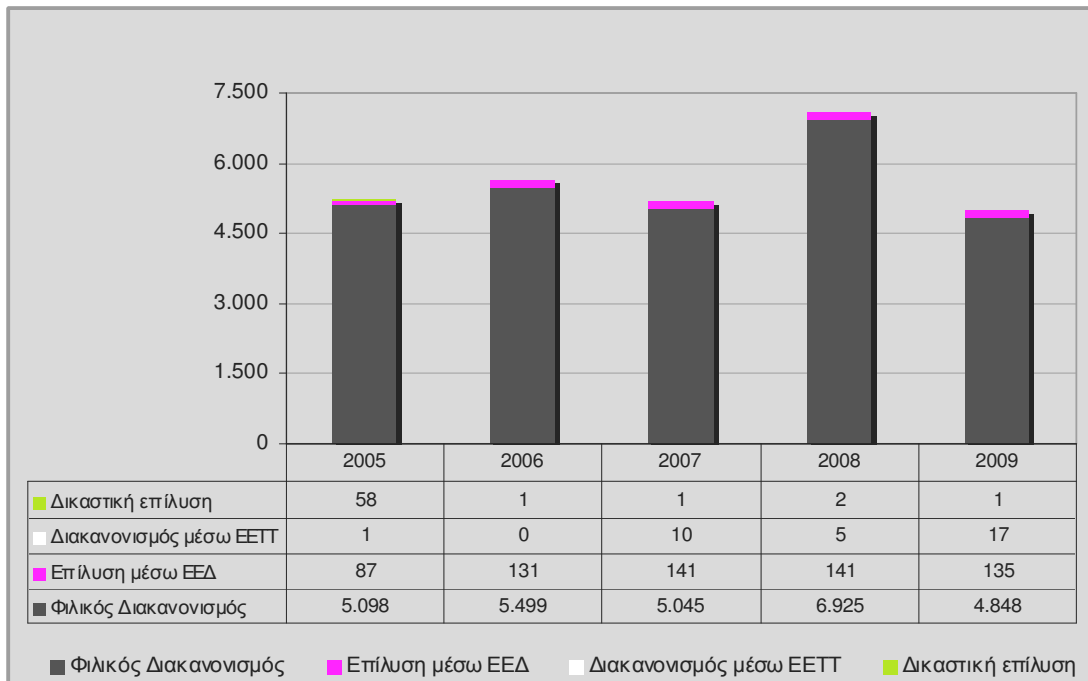
Διάγραμμα 5.2

Περιπτώσεις για τις οποίες δημιουργήθηκε πλημμέλεια



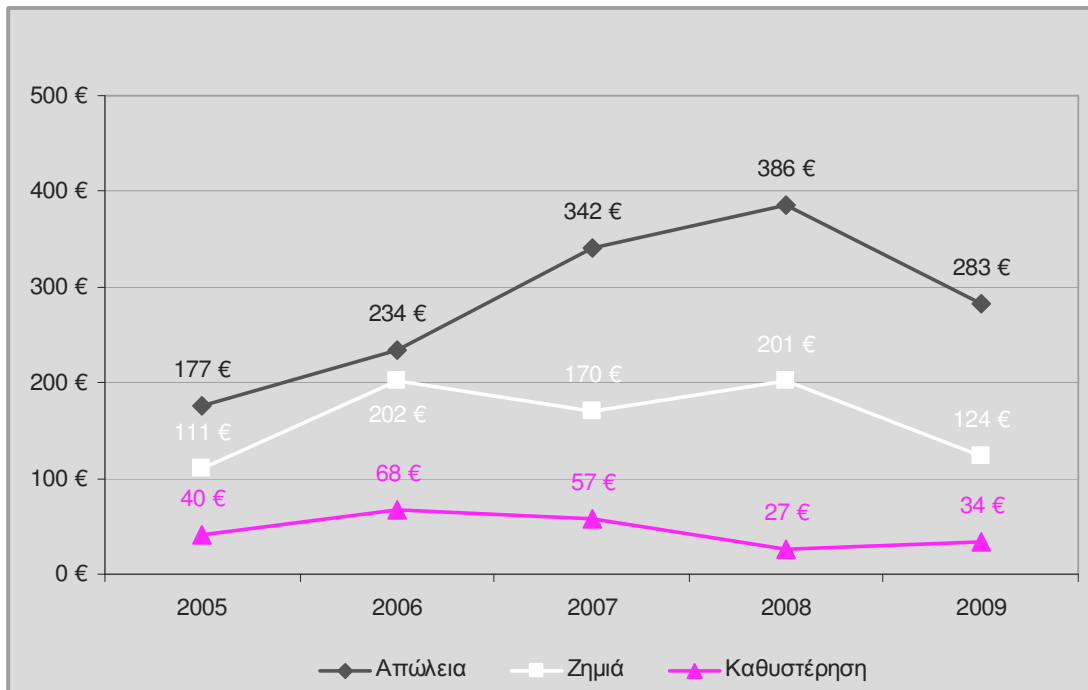
Διάγραμμα 5.3

Τρόπος Επίλυσης Διαφορών



Διάγραμμα 5.4

Μέσος όρος αποζημίωσης



Παράρτημα



Πίνακας Συντομογραφιών

ΑΜ ΕΕΤΤ	Αριθμός Μητρώου Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΑΤ	Αποκλειστικός Τομέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (βάσει Ν. 2668/1998, όπως ισχύει τροποποιηθείς)
ΓΑ	Γενική Άδεια
ΕΑ	Ειδική Άδεια
ΕΕΔ	Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΛΣΤΑΤ	Ελληνική Στατιστική Αρχή
ΚΓΑ	Κανονισμός Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΦΕΚ 46/Β/19-01-2009 και 1445/Β/17-07-2009)
ΚΕΑ	Κανονισμός Ειδικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΦΕΚ 1439/Β/17-07-2009)
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΜΤΕ	Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην ΕΕΤΤ (βάσει Ν. 2668/1998, όπως ισχύει τροποποιηθείς)
ΥΠΥΜΕΔ	Υπουργείο Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας



Ευρετήριο Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 3.1 Κόστος Αποστολής Επιστολής εσωτερικού (έως 20 γρ,. απλή, α' προτεραιότητας)	20
Διάγραμμα 3.2 Κόστος Αποστολής Επιστολής Εξωτερικού (έως 20 γρ,. απλή, α' προτεραιότητας)	21
Διάγραμμα 3.3 Διαχρονική εξέλιξη της τιμής αποστολής επιστολής εσωτερικού στις χώρες της Ε.Ε 1999-2009	22
Διάγραμμα 4.1 Κατανομή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς	29
Διάγραμμα 4.2 Κατανομή Όγκου Ταχυδρομικής Αγοράς	29
Διάγραμμα 4.3 Εξέλιξη Εσόδων και Όγκου αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς	31
Διάγραμμα 4.4 Ετήσια Μεταβολή Εσόδων και Όγκου Ταχυδρομικής Αγοράς	31
Διάγραμμα 4.5 Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (έτος βάσης 2000).....	32
Διάγραμμα 4.6 Μεταβολή Όγκου αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (έτος βάσης 2000).....	32
Διάγραμμα 4.7 Επιστολικό Ταχυδρομείο (μερίδια).....	33
Διάγραμμα 4.8 Δέματα (μερίδια)	34
Διάγραμμα 4.9 Μικροδέματα έως 2 κιλά (μερίδια).....	35
Διάγραμμα 4.10 Κατανομή Εσόδων στο Σύνολο της Αγοράς, 2009	36
Διάγραμμα 4.11 Κατανομή Όγκου Ταχυδρομικών Αντικειμένων στο Σύνολο της Αγοράς, 2009	36
Διάγραμμα 4.12 Ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο κάθε μεγάλης γεωγραφικής περιοχής της Χώρας	38
Διάγραμμα 4.13 Διακινήθοντα αντικείμενα αλληλογραφίας κατά κεφαλήν, 2005-2006	38
Διάγραμμα 4.14 Επιχειρήσεις Ταχυδρομικού Κλάδου	40
Διάγραμμα 4.15 Συνολική απασχόληση στην ταχυδρομική αγορά	42
Διάγραμμα 4.16 Ετήσια μεταβολή απασχολούμενου προσωπικού στην ταχυδρομική αγορά ..	43
Διάγραμμα 4.17 Καθεστώς απασχόλησης στην ταχυδρομική αγορά	43
Διάγραμμα 4.18 Καθεστώς απασχόλησης στην ταχυδρομική αγορά 2006-2009.....	44
Διάγραμμα 4.19 Διανομείς – Λοιπό προσωπικό στο σύνολο της ταχυδρομικής αγοράς.....	44
Διάγραμμα 4.20 Επίπεδο εκπαίδευσης εργαζομένων.....	45
Διάγραμμα 4.21 Σημεία εξυπηρέτησης πελατών (καταστήματα)	46
Διάγραμμα 4.22 Μέση έκταση (τ.μ.) σημείων εξυπηρέτησης	47
Διάγραμμα 4.23 Βοηθητικοί χώροι (Κέντρα διαλογής, αποθήκες)	47
Διάγραμμα 4.24 Μέση έκταση (τ.μ.) βοηθητικών χώρων.....	48
Διάγραμμα 4.25 Στόλος οχημάτων	48
Διάγραμμα 4.26 Τομέας Ταχυμεταφορών: Μέσος όρος τιμών υπηρεσιών εσωτερικού - εξωτερικού	51
Διάγραμμα 4.27 Τομέας Ταχυμεταφορών: Κυριότεροι πελάτες	52



Διάγραμμα 4.28 ΦΠΚΥ: Τιμή αντικειμένου αλληλογραφίας α' προτεραιότητας 20 γρ. (έτος βάσης 2000)	53
Διάγραμμα 4.29 Εξέλιξη Δείκτη Τιμών Παραγωγού ταχυδρομικών υπηρεσιών (έτος 2006=100)	54
Διάγραμμα 4.30 Εθνικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή – Δείκτης Τιμών Παραγωγού στις ταχυδρομικές υπηρεσίες	54
Διάγραμμα 4.31 Μεριδία Αγοράς Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας.....	55
Διάγραμμα 4.32 Μεριδία παρόχων τομέα ΚΥ ανά υπηρεσία, 2009	56
Διάγραμμα 4.33 Κατανομή όγκου – εσόδων αποκλειστικού τομέα (<50γρ.) και μη αποκλειστικού τομέα	57
Διάγραμμα 4.34 Μερικό αποτέλεσμα χρήσης αποκλειστικών και μη υπηρεσιών σε σχέση με τα αποτελέσματα χρήσης	57
Διάγραμμα 4.35 Μερικό αποτέλεσμα χρήσης καθολικών και μη υπηρεσιών σε σχέση με τα αποτελέσματα χρήσης	58
Διάγραμμα 4.36 ΦΠΚΥ: Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού	59
Διάγραμμα 4.37 Ειδικές Άδειες: Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού	61
Διάγραμμα 4.38 Έσοδα παρόχων υπηρεσιών ταχυμεταφορών	62
Διάγραμμα 4.39 Διακινούμενα αντικείμενα υπηρεσιών ταχυμεταφορών.....	62
Διάγραμμα 4.40 Τομέας Ταχυμεταφορών: Χρόνος επίδοσης αντικειμένων εσωτερικού	64
Διάγραμμα 4.41 Τομέας Ταχυμεταφορών: Βάρος αντικειμένων ταχυμεταφορών	64
Διάγραμμα 4.42 Ταχυμεταφορές: Κατανομή απασχολούμενου προσωπικού.....	65
Διάγραμμα 4.43 Εξέλιξη βασικών οικονομικών μεγεθών παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών	71
Διάγραμμα 4.44 Κύκλος Εργασιών ταχυδρομικής αγοράς	71
Διάγραμμα 4.45 Μικτά Κέρδη (%) Επιχειρήσεων ταχυδρομικής αγοράς.....	72
Διάγραμμα 4.46 Δείκτης Γενικής Ρευστότητας	72
Διάγραμμα 4.47 Δείκτης κυκλοφοριακής ταχύτητας Ενεργητικού	73
Διάγραμμα 4.48 Δείκτης ταχύτητας είσπραξης απαιτήσεων	73
Διάγραμμα 5.1 Κατηγοριοποίηση γραπτών αιτημάτων / καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες, 2009.....	78
Διάγραμμα 5.2 Περιπτώσεις για τις οποίες δημιουργήθηκε πλημμέλεια	79
Διάγραμμα 5.3 Τρόπος Επίλυσης Διαφορών	79
Διάγραμμα 5.4 Μέσος όρος αποζημίωσης.....	80



Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 4.1 Έσοδα Ταχυδρομικής Αγοράς.....	28
Πίνακας 4.2 Όγκος αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς.....	28
Πίνακας 4.3 Μέση μεταβολή εσόδων - όγκου	30
Πίνακας 4.4 Διακίνηση Επιστολικού ταχυδρομείου	33
Πίνακας 4.5 Διακίνηση Δεμάτων	34
Πίνακας 4.6 Διακίνηση Μικροδεμάτων.....	35
Πίνακας 4.7 Παραγωγή αντικειμένων εσωτερικού ανά μεγάλη γεωγραφική περιοχή της Χώρας	37
Πίνακας 4.8 Στατιστικά Στοιχεία Απασχολούμενου Προσωπικού στις Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις	42
Πίνακας 4.9 Κατανομή όγκου αντικειμένων και μέση τιμή χρέωσης ανά προσφερόμενη υπηρεσία από τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, 2009	50
Πίνακας 4.10 Μέση τιμή χρέωσης ανά υπηρεσία ταχυμεταφορών 2007-2009	50
Πίνακας 4.11 Εύρος τιμών χρέωσης υπηρεσίας διακίνησης ταχυδρομικού αντικειμένου βάρους 0,5kg εντός μίας ημέρας (Συλλογή τιμών: Ιούνιος 2010).....	51
Πίνακας 4.12 Κατανομή όγκου αντικειμένων και μέση τιμή χρέωσης ανά προσφερόμενη υπηρεσία από τον ΦΠΚΥ, 2009	52
Πίνακας 4.13 Μέση τιμή χρέωσης ανά υπηρεσία τομέα καθολικής υπηρεσίας (ΦΠΚΥ και ΕΑ), 2007-2009.....	53
Πίνακας 4.14 Αποτελέσματα Ποιότητας ΕΛΤΑ.....	60
Πίνακας 4.15 Οικονομικά στοιχεία παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, 2005-2009.....	70

Ευρετήριο Εικόνων

Εικόνα 3.1 Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς	19
Εικόνα 4.1 Η Ταχυδρομική Αγορά στην Ελλάδα	25

