



Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά 2010



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Έργο της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ

Την ομάδα διεξαγωγής του έργου απαρτίζουν οι:

Χρήστος Αποστόλου	Προϊστάμενος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ
Αναστασία Τσάλτα	Στέλεχος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ
Μάρθα Αγγελή	Στέλεχος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ
Ιωάννα Φίλη	Στέλεχος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	9
1. Ανταγωνιστικό περιβάλλον	10
1.1 Ανάλυση με βάση τις δυνάμεις του Porter	11
1.1.1 Είσοδος νέων παικτών στην αγορά	12
1.1.2 Απειλή από τα υποκατάστατα προϊόντα	13
1.1.3 Διαπραγματευτική δύναμη πελατών	14
1.1.4 Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών	14
1.1.5 Ανταγωνισμός μεταξύ των υφιστάμενων παικτών	15
2. Μεγέθη Αγοράς 2010	18
2.1 Ταχυδρομικές υπηρεσίες	19
2.2 Βασικά μεγέθη ταχυδρομικής αγοράς έτους 2010 και εξέλιξη μεγεθών από 2000-2010....	21
2.3 Επιχειρήσεις Ταχυδρομικού Κλάδου	26
2.4 Μεριδία Ταχυδρομικής Αγοράς ανά Είδος Ταχυδρομικού Αντικειμένου	27
2.5 Κατανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά κάτοικο και γεωγραφική περιοχή	32
2.6 Απασχόληση στην Ταχυδρομική Αγορά	33
2.7 Υποδομές: Κτίρια και Μεταφορικά Μέσα	37
2.8 Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας	40
2.9. Τομέας Ταχυμεταφορών (Courier)	48
2.10. Χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών	56
2.11. Καταγραφή Προβλημάτων στην Παροχή της ΚΥ	57
2.12 Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών καταναλωτών στην ΕΕΤΤ	59
2.12.1 Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών καταναλωτών για την ταχυδρομική αγορά	59
2.12.2 Στατιστικά στοιχεία ΕΕΤΤ για καταγγελίες καταναλωτών για τα ΕΛΤΑ	60
2.12. Οι προτιμήσεις των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών με βάση την έρευνα της Millward Brown για λογαριασμό της ΕΕΤΤ	62
3. Οικονομικά Στοιχεία Παρόχων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	64
4. Νομοθεσία	74
4.1. Ελληνική Νομοθεσία	75
4.2. Κοινοτική Νομοθεσία	76



4.3. Σώμα Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)	77
5. Ευρωπαϊκή αγορά	78
5.1. Πορεία προς την Απελευθέρωση	79
5.2. Τάσεις της Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς	80
5.3. Χρεώσεις των ταχυδρομικών υπηρεσιών στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	82
6. Παραρτήματα	86
6.1 Πίνακας Συντομογραφιών	87
6.2 Ευρετήριο Διαγραμμάτων.....	88
6.3 Ευρετήριο Πινάκων.....	91
6.4 Ευρετήριο Εικόνων	91



Αγαπητέ αναγνώστη,

Η ετήσια μελέτη της ΕΕΤΤ βρίσκεται στα χέρια σας και αυτή τη χρονιά εμπλουτισμένη με νέο υλικό, μεγαλύτερη ανάλυση και, πιστεύω, χρήσιμη όσο ποτέ.

Είναι βέβαιο ότι οι προκλήσεις που έχουμε μπροστά μας θα είναι πολλαπλές και πολύπλοκες, αφού σημαντικά και πρωτόγνωρα, μέχρι σήμερα, θέματα, θα επιδράσουν στη ρύθμιση και τη λειτουργία της Ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς:

- οι επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης είναι πλέον ορατές στον κλάδο, με το 2010 να είναι η δεύτερη συνεχόμενη χρονιά πτώσης των διακινήθόντων ταχυδρομικών αντικειμένων και των συνολικών εσόδων της αγοράς,
- η διάδοση νέων μορφών και τρόπων επικοινωνίας και επιχειρηματικής δραστηριότητας συντελούν στην ολοένα αυξανόμενη υποκατάσταση των παραδοσιακών ταχυδρομικών υπηρεσιών και επιφέρουν περαιτέρω μείωση των διακινούμενων όγκων και συνεπώς των εσόδων,
- η αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου σε συνδυασμό με την επικείμενη απελευθέρωση των μεταφορών θα επηρεάσουν σημαντικά την αγορά διακίνησης δεμάτων,
- η ενδεχόμενη συμμετοχή ιδιωτών επενδυτών στον φορέα παροχής της καθολικής υπηρεσίας (ΕΛΤΑ) εντός του 2012 είναι βέβαιο ότι θα προκαλέσει αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας του και θα επηρεάσει όλη την αγορά,
- σίγουρα το πλήρες άνοιγμα της αγοράς στην Ελλάδα από 1/1/2013 είναι ένα ορόσημο, όμως για να μη γίνει η απελευθέρωση μόνο στα χαρτιά, θα πρέπει να αναπτυχθεί ο ανταγωνισμός, ενώ παράλληλα να διασφαλισθεί η βιωσιμότητα της καθολικής υπηρεσίας, σε μία αγορά και ένα γενικότερο οικονομικό περιβάλλον που βρίσκεται σε βαθειά ύφεση.

Γι' αυτό, λοιπόν, θεωρώ ότι είναι αναγκαίο όλοι μας, πολιτεία και πάροχοι, να δούμε με πολλή προσοχή τη φετινή μελέτη της ΕΕΤΤ, να κοιτάξουμε τα στοιχεία και τις αναλύσεις, τα ευρήματα της έρευνας καταναλωτών και τις τάσεις της αγοράς ώστε, κατάλληλα ενημερωμένοι, να επιτελέσουμε με επιτυχία το έργο μας.



Μιχάλης Σακκάς
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ



Εισαγωγή

Η παρούσα μελέτη για την ταχυδρομική αγορά έχει ως στόχο να πληροφορήσει όλους τους ενδιαφερόμενους, επιχειρήσεις και καταναλωτές, για τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν στην αγορά των ταχυδρομείων στην Ελλάδα αλλά και στην Ευρώπη καθώς για και τις εξελίξεις κατά το 2010.

Στα πλαίσια της μελέτης, αρχικά γίνεται ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς με βάση το μοντέλο των πέντε δυνάμεων του Porter, προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα τους παράγοντες που επηρεάζουν και διαμορφώνουν την ελληνική ταχυδρομική αγορά και οι οποίοι ορίζουν το ανταγωνιστικό πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργούν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις σήμερα.

Στη συνέχεια, αναλύονται τα δεδομένα του κλάδου για το 2010 και παρουσιάζονται οικονομικά στοιχεία συγκριτικά με τα προηγούμενα έτη. Τα βασικά οικονομικά μεγέθη της αγοράς προκύπτουν κατά βάση από ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία που συλλέχθηκαν μέσω των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν στις αδειοδοτημένες από την ΕΕΤΤ ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Αρχικά, παρουσιάζονται τα βασικά μεγέθη για το σύνολο της ταχυδρομικής αγοράς και στη συνέχεια γίνεται επιμέρους ανάλυση των στοιχείων του τομέα Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και του τομέα των Ταχυμεταφορών. Η ανάλυση ολοκληρώνεται με στοιχεία από την πανελλαδική έρευνα αγοράς για την Καθολική Υπηρεσία, που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ στα τέλη του 2010, καθώς και με θέματα που αφορούν τους χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Έπειτα παρουσιάζονται τα βασικά οικονομικά στοιχεία των επιχειρήσεων της ταχυδρομικής αγοράς, όπως προκύπτουν από τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις των αδειοδοτημένων παρόχων για τα έτη 2007-2010. Αν και η ανάλυση στο επίπεδο αυτό περιλαμβάνει και στοιχεία από υπηρεσίες που δεν βρίσκονται εντός των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ, τα αποτελέσματα και οι αριθμοδείκτες που προκύπτουν από τη συγκεκριμένη ανάλυση μας δίνουν μια καλή εικόνα των οικονομικών μεγεθών του ταχυδρομικού κλάδου και των τάσεων που επικρατούν.

Η μελέτη ολοκληρώνεται με την παρουσίαση της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και με επισκόπηση της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς.



1. Ανταγωνιστικό Περιβάλλον



Η ταχυδρομική αγορά στην Ελλάδα αποτελείται από δύο τομείς: α) τον τομέα κτητορικών υπηρεσιών, όπου δραστηριοποιείται ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) 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. Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας που έχει οριστεί από το ελληνικό κράτος, βάσει νόμου, είναι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).

1.1 Ανάλυση με βάση τις δυνάμεις του Porter

Η ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς με βάση το μοντέλο των πέντε δυνάμεων του Porter μας επιτρέπει να κατανοήσουμε καλύτερα τους παράγοντες που επηρεάζουν και καθορίζουν την ελληνική ταχυδρομική αγορά και οι οποίοι ορίζουν το ανταγωνιστικό πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργούν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις σήμερα. Η ανάλυση των οικονομικών δεδομένων του κλάδου για το 2010, που βασίζεται σε στοιχεία που συλλέχθηκαν μέσω ερωτηματολογίων από τις αδειοδοτημένες από την ΕΕΤΤ ταχυδρομικές επιχειρήσεις, καθώς και η έρευνα αγοράς για την Καθολική Υπηρεσία που διενεργήθηκε το 2010 για λογαριασμό της ΕΕΤΤ, επιβεβαιώνουν τα συμπεράσματα της ανάλυσης βάσει του μοντέλου Porter.

Το μοντέλο του Porter εξετάζει το ανταγωνιστικό περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται ένας οργανισμός, προσεγγίζοντας τις επιμέρους δυνάμεις που το συνιστούν. Πιο συγκεκριμένα, οι 5 δυνάμεις είναι οι παρακάτω:

1. Είσοδος νέων παικτών στην αγορά
2. Απειλή από τα υποκατάστατα προϊόντα
3. Διαπραγματευτική δύναμη πελατών
4. Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών
5. Ανταγωνισμός μεταξύ των υφιστάμενων παικτών





Εικόνα 1.1. Μοντέλο των 5 Δυνάμεων του Michael E. Porter

1.1.1 Είσοδος νέων παικτών στην αγορά

Η είσοδος νέων ταχυδρομικών επιχειρήσεων στην αγορά είναι ένας παράγοντας που μπορεί να εντείνει τον ανταγωνισμό, καθώς αυξάνει την προσφορά ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η δυνατότητα εισόδου, βεβαίως, επηρεάζεται από τα επιχειρησιακά αλλά και τα θεσμικά εμπόδια που συναντούν οι νέες επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να εισέλθουν στην αγορά.

Στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας, ο κίνδυνος από την είσοδο νέων επιχειρήσεων στην αγορά είναι σήμερα χαμηλός, λόγω του αποκλειστικού τομέα του ΦΠΚΥ. Μετά την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς από 1/1/2013, αναμένεται η είσοδος νέων επιχειρήσεων στον τομέα των καθολικών υπηρεσιών. Ο ανταγωνισμός, ωστόσο, αναμένεται να είναι ισχυρός σε μερικά μόνο τμήματα της ταχυδρομικής αγοράς, όπως π.χ. στα αστικά κέντρα ή σε σχέση με τους εταιρικούς πελάτες, που διακινούν μεγάλους όγκους αντικειμένων αλληλογραφίας και όχι στο σύνολό της. Βασικοί παράγοντες γι' αυτό είναι τα ιδιαίτερα γεωγραφικά μορφολογικά χαρακτηριστικά της Ελλάδας, που καθιστούν ιδιαίτερα υψηλό το κόστος περισυλλογής και διανομής σε ορισμένες περιοχές της χώρας, η δυσκολία επίτευξης οικονομικών κλίμακας και πυκνότητας σε όλο το εύρος των ταχυδρομικών υπηρεσιών και τα υψηλά κόστη εισόδου στην αγορά λόγω επενδύσεων ανάπτυξης δικτύου, απαιτήσεων τεχνογνωσίας και τεχνολογίας, μέσων μεταφοράς, προσωπικού κλπ.

Η φήμη, η αξιοπιστία και η ποιότητα παροχής υπηρεσιών από τον ΦΠΚΥ είναι άλλοι σημαντικοί παράγοντες που θα επηρεάσουν τον ανταγωνισμό, καθώς καθορίζουν την πρόθεση του

καταναλωτή για αλλαγή σε άλλον πάροχο. Στην έρευνα αγοράς για την Καθολική Υπηρεσία που διενεργήθηκε το 2010 για λογαριασμό της ΕΕΤΤ φαίνεται ότι ανάμεσα στους βασικότερους λόγους για τους οποίους οι καταναλωτές, ιδιώτες και επιχειρήσεις, χρησιμοποιούν τα ΕΛΤΑ, είναι η αξιοπιστία, η ασφάλεια, η καλή ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και το εκτενές δίκτυο καταστημάτων που διαθέτουν.

Η καθιέρωση ενός στέρεου ρυθμιστικού πλαισίου, που θα αποτρέπει τυχόν πρακτικές του ΦΠΚΥ που μπορεί να επηρεάσουν την είσοδο νέων επιχειρήσεων στην αγορά, θα οδηγήσει στην κατεύθυνση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς και του υγιούς ανταγωνισμού σε συνθήκες πλήρους απελευθέρωσης.

Η αγορά ταχυμεταφορών λειτουργεί ήδη σε συνθήκες πλήρους ανταγωνισμού. Στον τομέα αυτόν δραστηριοποιούνται 496 επιχειρήσεις το 2010, μεταξύ των οποίων και επιχειρήσεις που έχουν σημαντική διεθνή παρουσία. Ωστόσο ο μεγαλύτερος βαθμός ανταγωνισμού, τόσο σε όγκους ταχυδρομικών αντικειμένων όσο και σε έσοδα, παρατηρείται μεταξύ 8 επιχειρήσεων, οι οποίες συγκεντρώνουν περίπου το 90% της αγοράς. Οι επιχειρήσεις αυτές δραστηριοποιούνται σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, έχουν εκτεταμένο ταχυδρομικό δίκτυο, παρέχουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και προσφέρουν ανταγωνιστικές τιμές προς τους καταναλωτές. Τα παραπάνω θα μπορούσαν να αποτελέσουν πιθανά επιχειρησιακά εμπόδια εισόδου νέων επιχειρήσεων στον τομέα ταχυμεταφορών ενώ, ουσιαστικά, δεν υπάρχουν θεσμικά εμπόδια. Αξίζει να σημειωθεί ότι στην ετήσια έρευνα της ΕΕΤΤ για το 2010, οι ίδιες οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, σημείωσαν ως βασικότερους παράγοντες που εμποδίζουν την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής τους, τη συνήθεια των πελατών και την άρνησή τους για αλλαγή καθώς και την εμπιστοσύνη που δείχνουν οι πελάτες στον πάροχο με τον οποίο ήδη συνεργάζονται.

1.1.2 Απειλή από τα υποκατάστατα προϊόντα

Το μέγεθος της απειλής από υποκατάστατα προϊόντα εξαρτάται από τη σχετική διαφορά τιμής μεταξύ διαφορετικών προϊόντων που μπορούν να ικανοποιήσουν εξίσου μια ανάγκη των καταναλωτών. Η αυξανόμενη διείσδυση του διαδικτύου έχει εντείνει την τάση ηλεκτρονικής υποκατάστασης της αλληλογραφίας (e-mail, σελίδες κοινωνικής δικτύωσης, e-banking και e-invoicing), που παρατηρείται και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το γεγονός αυτό έχει επηρεάσει κυρίως τις παραδοσιακές ταχυδρομικές υπηρεσίες, όπως το επιστολικό ταχυδρομείο, που παρουσίασε μείωση κατά 7,3% το 2010, ενώ έχει πιο περιορισμένη επίπτωση στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα, όπως και στην Ευρώπη, στρέφονται σταδιακά σε νέες μορφές ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως το υβριδικό ταχυδρομείο (hybrid mail) ή υπηρεσίες ηλεκτρονικής παράδοσης (virtual delivery services), στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις ανάγκες των καταναλωτών για εύκολη, γρήγορη και φθηνή επικοινωνία. Από την άλλη πλευρά, η αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου επηρέασε θετικά τους όγκους των διακινούμενων δεμάτων, που σημείωσαν αύξηση κατά 8,6% το 2010, στο σύνολο της ελληνικής αγοράς.



Ένας άλλος παράγοντας που επηρεάζει το βαθμό απειλής από υποκατάστατα προϊόντα είναι το κόστος αλλαγής από έναν πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άλλο. Η τιμή των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν οι διάφορες επιχειρήσεις επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη διάθεση για αλλαγή. Λόγω του αποκλειστικού τομέα στην καθολική υπηρεσία, ο ΦΠΚΥ παρέχει χαμηλότερες τιμές για τη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων έως 50γρ, οπότε και αποτελεί τον κυρίαρχο πάροχο στον τομέα του επιστολικού ταχυδρομείου. Η ποιότητα και αξιοπιστία στην παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και ο χρόνος παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων, επίσης επηρεάζουν τη διάθεση του καταναλωτή για αλλαγή. Σύμφωνα με την έρευνα της ΕΕΤΤ για την Καθολική Υπηρεσία, η καθυστέρηση στην παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων είναι ο βασικότερος λόγος μη χρήσης των υπηρεσιών ΦΠΚΥ τόσο από τις επιχειρήσεις όσο και από τους ιδιώτες.

1.1.3 Διαπραγματευτική δύναμη πελατών

Οι πελάτες των ταχυδρομικών επιχειρήσεων διακρίνονται σε ιδιώτες (φυσικά πρόσωπα) και σε επιχειρήσεις (νομικά πρόσωπα). Η διαπραγματευτική δύναμη των πελατών επηρεάζεται από παράγοντες όπως το μέγεθος του πελάτη (βάσει του όγκου των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων), η συχνότητα χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ανάγκη για άμεση και ασφαλή διακίνηση των αντικειμένων, το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών, η δυνατότητα αλλαγής παρόχου κ.α. Μεγάλες επιχειρήσεις, τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες και επιχειρήσεις κοινής ωφελείας διαθέτουν μεγάλη διαπραγματευτική δύναμη, κυρίως λόγω του μεγάλου όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούν και της αυξημένης συχνότητας χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών και μπορούν να ασκούν πιέσεις της ταχυδρομικές επιχειρήσεις για μείωση του κόστους των υπηρεσιών. Το 2010, οι μεγάλοι πελάτες με σύμβαση αντιστοιχούν στο 87% του όγκου και στο 82% της αξίας των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούν οι εταιρίες ταχυμεταφορών. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι ο πελάτης χονδρικής απολαμβάνει έκπτωση περίπου 30% σε σύγκριση με τον πελάτη λιανικής. Ο ιδιώτες πελάτες διαθέτουν μικρή διαπραγματευτική δύναμη σε ό,τι αφορά τις τιμές των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ωστόσο, λόγω του πλήθους των ταχυδρομικών επιχειρήσεων με παρεμφερείς υπηρεσίες και τιμές, η διαπραγματευτική της δύναμη αυξάνεται, δεδομένου ότι το κόστος αλλαγής παρόχου είναι πολύ μικρό. Η διαπραγματευτική δύναμη των πελατών, περιορίζεται σημαντικά ή εξαλείφεται τελείως, στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών που βρίσκονται στον αποκλειστικό τομέα παροχής της καθολικής υπηρεσίας από τον ΦΠΚΥ.

1.1.4 Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών

Στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών μπορούμε να διακρίνουμε δυο κατηγορίες προμηθευτών: α) ταχυδρομικές επιχειρήσεις μέλη δικτύων άλλων ταχυδρομικών επιχειρήσεων ή/και ταχυδρομικές επιχειρήσεις που συμμετέχουν σε συνδυασμένη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων και β) εμπορικές επιχειρήσεις οι οποίες προμηθεύουν τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις

με υλικά, μέσα και συστήματα, όπως π.χ. μεταφορικά μέσα, συστήματα και εξοπλισμό για τα καταστήματα και τα κέντρα διαλογής, καύσιμα, ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και λοιπά έγγραφα, στολές προσωπικού κλπ.

Οι παραπάνω προμηθευτές σε γενικές γραμμές, και με εξαίρεση ίσως την αγορά καυσίμων, δε συγκεντρώνουν μεγάλη διαπραγματευτική δύναμη, καθώς τα προϊόντα τους δεν είναι ιδιαίτερα εξειδικευμένα, και γι' αυτό το λόγο η αλλαγή προμηθευτή δεν επιφέρει ιδιαίτερα υψηλό κόστος για την ταχυδρομική επιχείρηση.

1.1.5 Ανταγωνισμός μεταξύ των υφιστάμενων παικτών

Η ελληνική ταχυδρομική αγορά χαρακτηρίζεται από μεγάλο βαθμό συγκέντρωσης. Κυρίαρχη θέση (market leader) με μερίδιο 91,7% έχουν τα ΕΛΤΑ σε ό,τι αφορά τον διακινούμενο όγκο ταχυδρομικών αντικειμένων για το 2010. Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών έχουν μερίδιο της τάξης του 7,3%, ενώ οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια διακινούν το 1% της αγοράς.

Στον τομέα των ταχυμεταφορών, ενώ δραστηριοποιούνται 496 αδειοδοτημένες εταιρείες και άλλες 818 ως δίκτυα τους, η υπο-αγορά παρουσιάζει μεγάλη συγκέντρωση δεδομένου ότι το 88% των εσόδων προέρχεται από μόλις 8 εταιρείες ταχυμεταφορών.

Το επίπεδο ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων στον τομέα των ταχυμεταφορών φαίνεται και από το αποτέλεσμα του δείκτη **Herfindahl - Hirshman** για τη συγκεκριμένη αγορά. Ο δείκτης Herfindahl - Hirshman (HHI) δηλώνει τον βαθμό ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων σε μια αγορά όπου παρατηρείται μεγάλος βαθμός συγκέντρωσης, δηλαδή όταν ένας μικρός αριθμός επιχειρήσεων αντιπροσωπεύει μεγάλο τμήμα της δραστηριότητας στην εν λόγω αγορά. Το αποτέλεσμα που προκύπτει με βάση τα μερίδια αγοράς των εσόδων των εταιρειών ταχυμεταφορών για το 2010 είναι 14%. Συνεπώς, βάσει του δείκτη Herfindal - Hirschmann (HHI) ενώ υπάρχει μεγάλος βαθμός συγκέντρωσης στην αγορά των ταχυμεταφορών, το αποτέλεσμα του δείκτη είναι κάτω από 15%, γεγονός που αποδεικνύει πως υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων.

$$H = \sum_{i=1}^n S_i^2$$

Όπου S_i είναι το μερίδιο αγοράς της εταιρείας i
και n το πλήθος των εταιρειών στην αγορά

H = 14%

Δείκτης για την
Ελληνική Αγορά Ταχυμεταφορών

Εικόνα 1.2 Δείκτης Herfindahl – Hirshman



Μεταξύ των επιχειρήσεων στον τομέα των ταχυμεταφορών παρατηρείται έντονος ανταγωνισμός σε επίπεδο τιμών, στην προσπάθειά τους να αποσπάσουν μεγαλύτερα μερίδια αγοράς, γεγονός που οδηγεί σε συμπίεση των εσόδων τους. Το 2010, η οικονομική κρίση επηρέασε αρνητικά τις επιχειρήσεις, οι οποίες στην προσπάθειά τους να διατηρήσουν το υπάρχον πελατολόγιο τους, εστίασαν στην προσφορά ανταγωνιστικών τιμών, στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών τους και της εξυπηρέτησης των πελατών τους. Σύμφωνα και με την ανάλυση της αγοράς από την ΕΕΤΤ για το 2010, οι επιχειρήσεις θεωρούν τη συμπίεση του τιμολογίου των παρεχόμενων υπηρεσιών και τα αυξημένα κόστη λειτουργίας και μεταφοράς ως τα σημαντικότερα προβλήματα και απειλές της αγοράς ταχυμεταφορών. Επιπλέον, θεωρούν ότι η εξειδικευμένη εξυπηρέτηση των πελατών τους καθώς και η παροχή καινοτόμων προϊόντων και λύσεων είναι οι σημαντικότερες ενέργειες που μπορούν να οδηγήσουν στην αύξηση του μεριδίου αγοράς τους. Συμπερασματικά, αξίζει να αναφερθεί ότι, στην ετήσια έρευνα της ΕΕΤΤ για το 2010, οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών αξιολόγησαν ως πιο σημαντικούς παράγοντες για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην αγορά τον ανταγωνισμό τιμών, τον ανταγωνισμό ποιότητας υπηρεσιών και τη διαπραγματευτική δύναμη των πελατών, ενώ ως λιγότερο σημαντικούς την απειλή από υποκατάστατα προϊόντα, τη διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών και τον κίνδυνο εισόδου άλλων επιχειρήσεων στην αγορά.





2. Μεγέθη Αγοράς 2010



2.1 Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Στην Ελλάδα, η αγορά των ταχυμεταφορών είναι πλήρως ανοικτή στον ανταγωνισμό, ενώ στη αγορά της ΚΥ ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) έχει το μονοπώλιο στη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων με βάρος έως 50γρ.. Ωστόσο, το όριο αυτό δεν ισχύει αν η τιμή είναι ίση ή μεγαλύτερη κατά δύομιση φορές του βασικού τέλους για την επιστολή 20 γρ. Α' προτεραιότητας εσωτερικού.

Βάσει της 3ης Ταχυδρομικής Οδηγίας 2008/6/ΕΚ, στη χώρα μας το πλήρες άνοιγμα της αγοράς προβλέπεται από 1/1/2013, ενώ ήδη έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία δημόσιας διαβούλευσης σχεδίου νόμου που θα μεταφέρει την Οδηγία αυτή στο ελληνικό δίκαιο. Ήδη, βάσει της ανωτέρω Οδηγίας, η ταχυδρομική αγορά των περισσότερων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), που αντιπροσωπεύει και το 95% της συνολικής ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς, έχει απελευθερωθεί πλήρως από 1/1/2010.

Οι καθολικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, 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. Ο ΦΠΚΥ έχει την υποχρέωση πραγματοποίησης μιας περισυλλογής και μιας διανομής την ημέρα, κατ' οίκον ή στις εγκαταστάσεις κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου, για πέντε (5) εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα, με την επιφύλαξη των εκάστοτε καθοριζόμενων εξαιρέσεων.



Ταχυδρομική Αγορά

Καθολική Υπηρεσία

Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ)

Είναι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ)

Έχει την αποκλειστικότητα (μονοπώλιο) στη διακίνηση αλληλογραφίας με βάρος έως 50γρ. *

Συλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχ/κών αντικειμένων βάρους έως 20 κιλά

Εκτεταμένο ταχυδρομικό δίκτυο σε όλη την Επικράτεια

Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια

Είναι 5 επιχειρήσεις στην Ελληνική Αγορά

Αντικείμενα αλληλογραφίας, εφημερίδες, περιοδικά, βιβλία και καταλόγους από 50γρ. έως 2 κιλά *

Συλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχ/κών αντικειμένων βάρους έως 20 κιλά

Διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη

Ταχυμεταφορές

Είναι 496 επιχειρήσεις (με δίκτυο 818) στην Ελληνική αγορά

Επείγουσα διαβίβαση ταχυδρομικών αντικειμένων έως 35 κιλά

Διαφημιστικά αντικείμενα χωρίς δ/νση παραλήπτη (εντός φακέλου ή παρόμοιας συσκευασίας)

Προετοιμασία ταχυδρομικών αντικειμένων

Ανταλλαγή εγγράφων

Εικόνα 2.1 Η Ταχυδρομική Αγορά στην Ελλάδα

* Το όριο των 50 γρ. δεν ισχύει αν η τιμή είναι ίση ή μεγαλύτερη κατά δυόμιση φορές του βασικού τέλους για την επιστολή 20 γρ. α' προτεραιότητας εσωτερικού.

Σε ό,τι αφορά τα τιμολόγια των καθολικών υπηρεσιών του ΦΠΚΥ, αυτά θα 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.

2.2 Βασικά μεγέθη ταχυδρομικής αγοράς έτους 2010 και εξέλιξη μεγεθών από 2000-2010

Η ταχυδρομική αγορά στην Ελλάδα έχει δεχθεί ισχυρό πλήγμα από την κρίση που μαστίζει την εγχώρια οικονομία, η οποία έχει πλέον εισέλθει στη φάση της ύφεσης.

Πιο συγκεκριμένα, ο ρυθμός μεταβολής του ΑΕΠ για το 2010 διαμορφώθηκε στο -4,5%, με αποτέλεσμα να επηρεαστεί αρνητικά και η ταχυδρομική αγορά, η οποία είναι ευθέως εξαρτώμενη από την ιδιωτική κατανάλωση, που αποτελεί κρίσιμο συστατικό του ΑΕΠ.

Στην Ελλάδα, το 2010 παρατηρήθηκε σημαντική μείωση τόσο στο πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινήθηκαν όσο και στα έσοδα και από τους τρεις τομείς της ταχυδρομικής αγοράς (ταχυμεταφορές, ειδικές άδειες και ΦΠΚΥ).

Η συρρίκνωση αυτή της αγοράς οφείλεται κυρίως στους παρακάτω λόγους:

- εκτεταμένη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, η οποία οδήγησε στην μείωση των όγκων της αλληλογραφίας
- μείωση του όγκου του διαφημιστικού ταχυδρομείου λόγω της περικοπής των δαπανών για προβολή εξαιτίας της οικονομικής ύφεσης

Αντίθετη είναι η εικόνα που παρατηρείται στην κατηγορία των δεμάτων όπου στο σύνολο της ταχυδρομικής αγοράς παρατηρήθηκε αύξηση σε σχέση με το 2009 κατά 8,6%. Η αύξηση αυτή, που κατά κύριο λόγο προέρχεται από τις ταχυμεταφορές οφείλεται, αφενός στην άνοδο των πωλήσεων μέσω διαδικτύου και αφετέρου στις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που παρέχουν οι ταχυμεταφορές λόγω της δυνατότητας παρακολούθησης της πορείας των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Η συνολική εικόνα της ταχυδρομικής αγοράς, όπως αυτή προκύπτει από τα αποτελέσματα της μελέτης που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ, απεικονίζεται στους παρακάτω πίνακες.



Πίνακας 2.1 Έσοδα Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)

	2007	2008	2009	2010	2010/09
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	435.581.237	453.139.150	451.179.897	419.631.664	-7,0%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	432.940.435	450.286.543	448.630.625	417.133.906	-7,0%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	2.640.802	2.852.607	2.549.272	2.497.758	-2,0%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	281.310.098	299.431.578	291.907.160	286.149.110	-2,0%
ΣΥΝΟΛΟ	716.891.335	752.570.728	743.087.057	705.780.774	-5,0%
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	5,1%	5,0%	-1,3%	-5,0%	

Πίνακας 2.2 Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)

	2007	2008	2009	2010	2010/09
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	723.045.301	726.188.933	678.379.349	629.291.191	-7,2%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	716.220.900	718.858.100	671.668.468	622.525.829	-7,3%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	6.824.401	7.330.833	6.710.881	6.765.362	0,8%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	46.470.205	50.650.921	49.986.523	49.186.647	-1,6%
ΣΥΝΟΛΟ	769.515.506	776.839.854	728.365.872	678.477.838	-6,8%
Ετήσιος ρυθμός μεταβολής (%)	4,2%	1,0%	-6,2%	-6,8%	

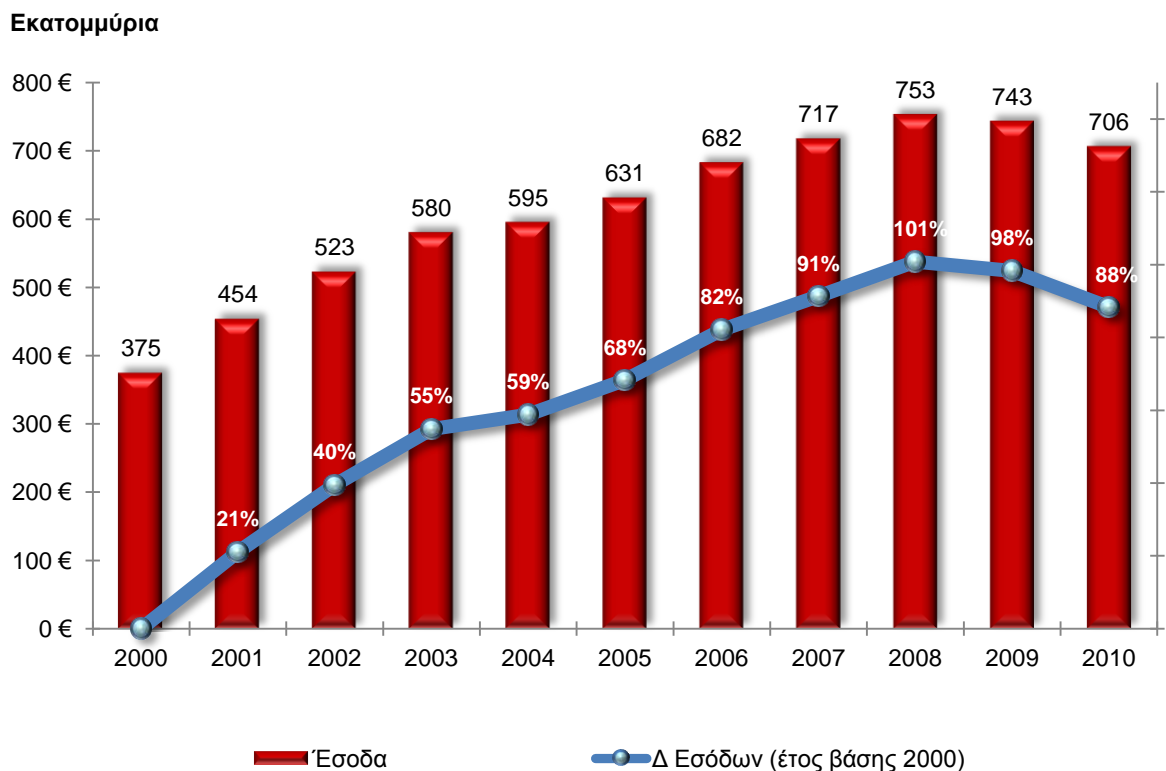
Τα συνολικά έσοδα της ταχυδρομικής αγοράς σημείωσαν πτώση σε σχέση με το 2009 κατά 5%, με πρωταγωνιστή τον ΦΠΚΥ που παρουσίασε πτώση 7,0%, ενώ ο κλάδος των ταχυμεταφορών και οι ειδικές άδειες ακολούθησαν με συγκριτικά μικρότερη πτώση της τάξεως του 2% η κάθε μία. Όσον αφορά τον όγκο των ταχυδρομικών αντικειμένων, η αγορά στο σύνολό της παρουσίασε μείωση σε σχέση με το 2009 κατά 7,2%, με τον ΦΠΚΥ να αποτελεί τον βασικό

συντελεστή της μείωσης με ποσοστό 7,3%. Μικρότερη ήταν η μείωση για τις ταχυμεταφορές με ποσοστό 1,6% ενώ αντίστροφα κινήθηκαν οι ειδικές άδειες με οριακή αύξηση κατά 0,8%. Είναι γεγονός πως τα συνολικά μεγέθη της ταχυδρομικής αγοράς, τόσο από πλευράς όγκου όσο και από πλευράς εσόδων, επηρεάζονται σημαντικά από τις αντίστοιχες μεταβολές του ΦΠΚΥ, ο οποίος κατέχει το μεγαλύτερο μερίδιο της εν λόγω αγοράς.

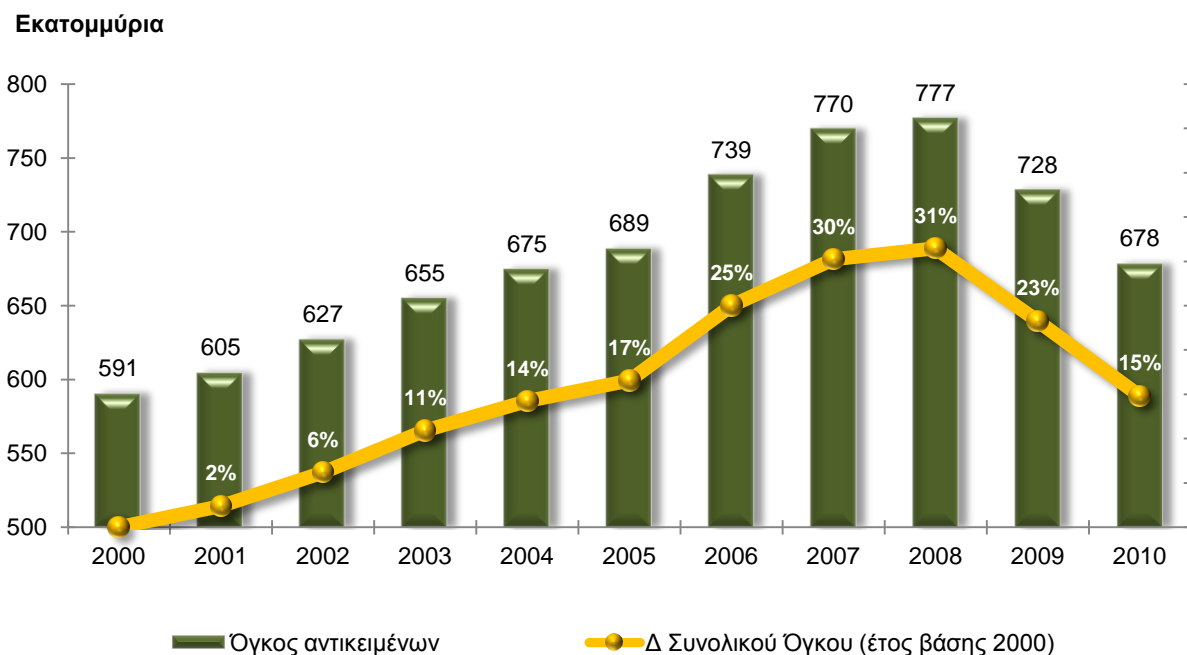
Επιπλέον, η εξέταση της μεταβολής των μεγεθών πλήθους αντικειμένων και εσόδων σε βάθος έντεκα ετών, μας αποδεικνύει πως η ταχυδρομική αγορά έχει υπεισέρθει σε φάση ωρίμανσης δεδομένου ότι ο ρυθμός προσαύξησης των μεγεθών της ταχυδρομικής αγοράς (με έτος βάσης το 2000) βαίνει πλέον μειούμενος κατά 10% από πλευράς εσόδων και 8% από πλευράς όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων.

Στα διαγράμματα που ακολουθούν παρουσιάζεται η εξέλιξη των μεγεθών της ταχυδρομικής αγοράς από το 2000 έως και το 2010.

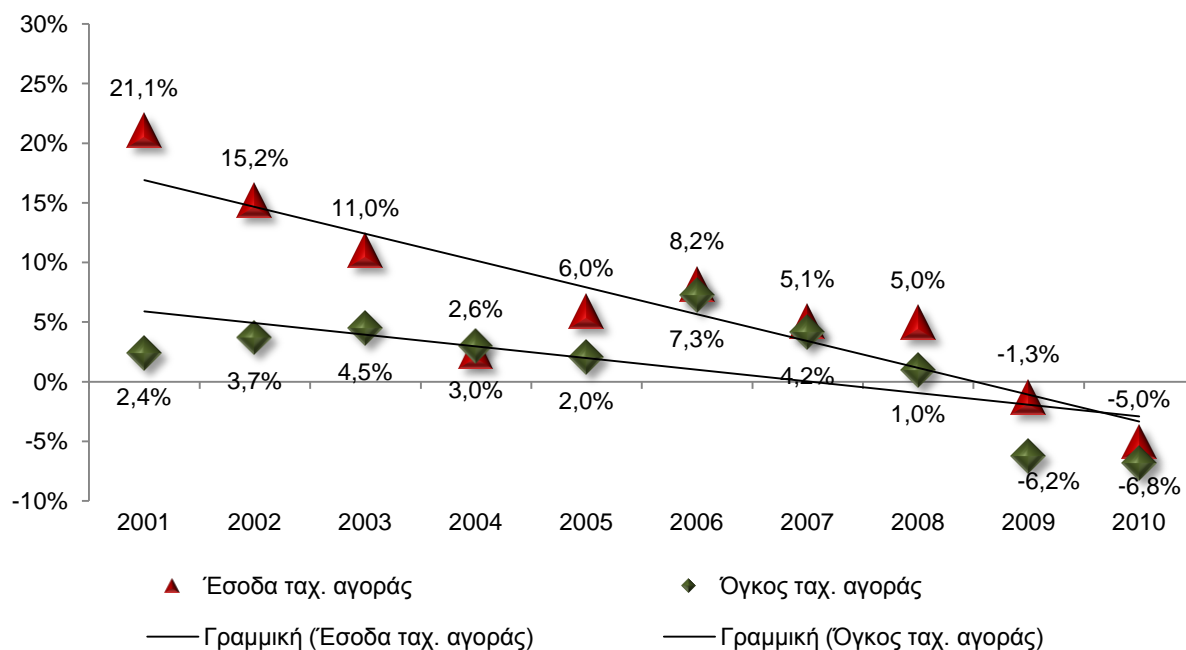
Διάγραμμα 2.1 Εξέλιξη Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς



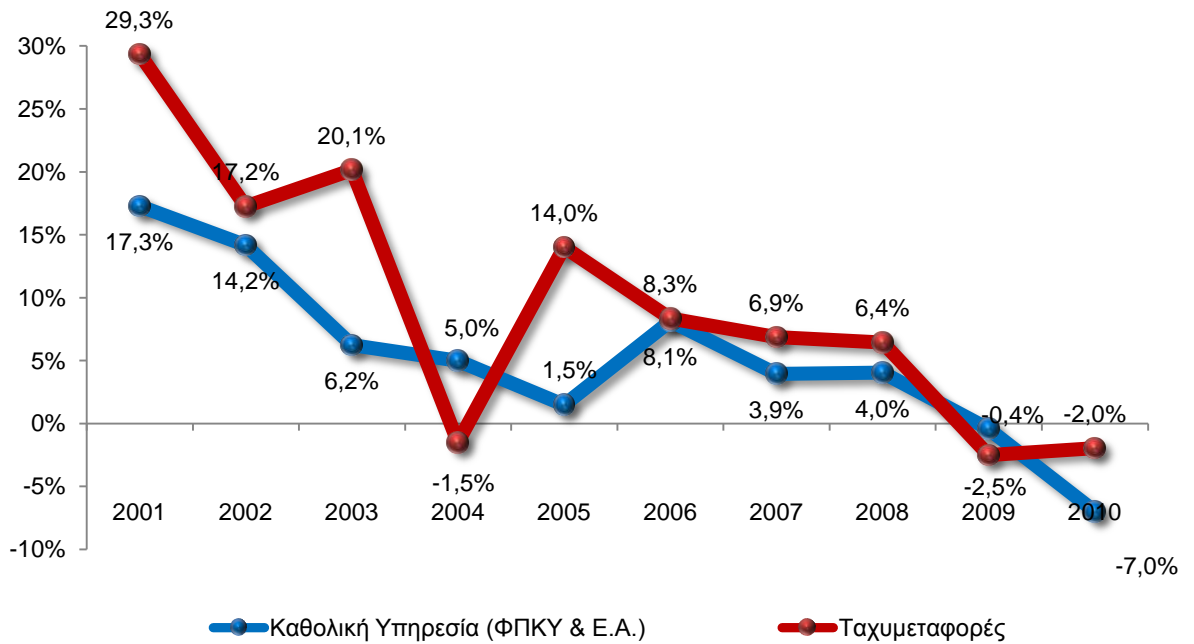
Διάγραμμα 2.2 Εξέλιξη Πλήθους Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς



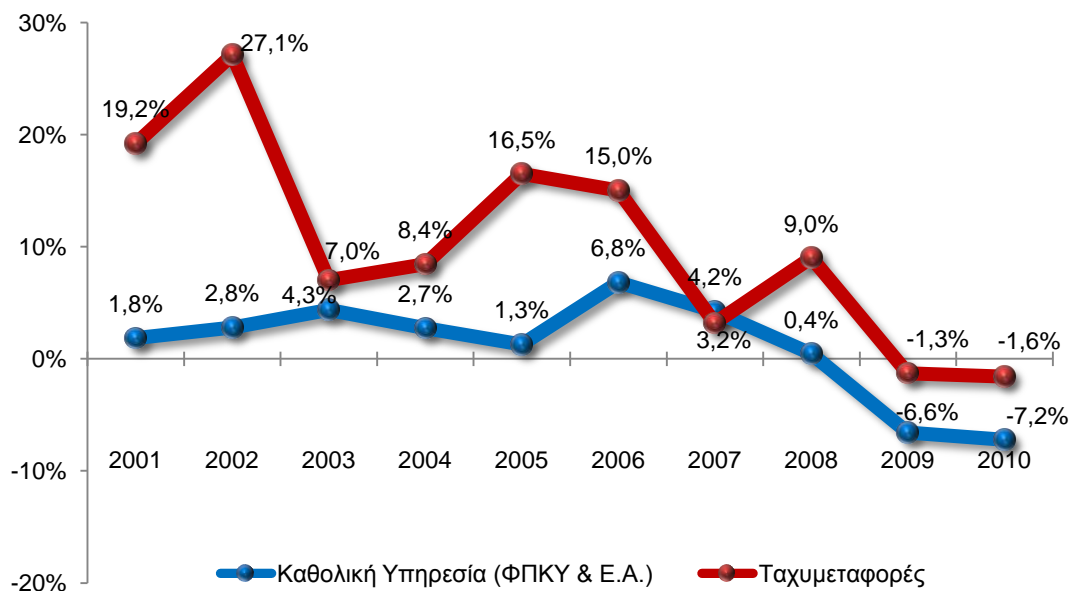
Διάγραμμα 2.3 Ετήσια Μεταβολή Εσόδων & Πλήθους στο Σύνολο της Ταχυδρομικής Αγοράς



Διάγραμμα 2.4 Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (%)
(Καθολική Υπηρεσία & Ταχυμεταφορές)



Διάγραμμα 2.5 Ετήσια Μεταβολή Όγκου Ταχυδρομικής Αγοράς (%)
(Διάκριση μεταξύ ΚΥ και Ταχυμεταφορών)



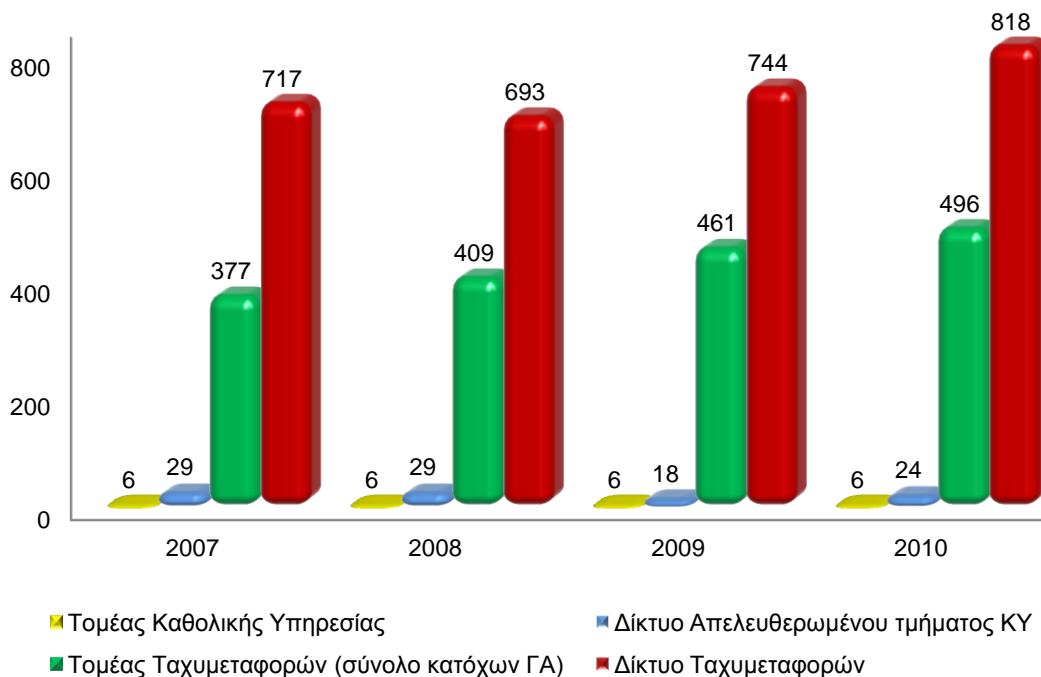
2.3 Επιχειρήσεις Ταχυδρομικού Κλάδου

Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό κλάδο παρουσίασε αύξηση το 2010 κυρίως λόγω του τομέα των ταχυμεταφορών (κάτοχοι Γενικής Άδειας), όπου οι εγγραμμένες στο μητρώο της ΕΕΤΤ ταχυδρομικές επιχειρήσεις ανήλθαν σε 496, αυξημένες κατά 35 σε σχέση με το 2009. Επιπλέον, τα δίκτυα των επιχειρήσεων ταχυμεταφοράς ανήλθαν σε 818 το 2010, αυξημένα κατά 74 συγκριτικά με το 2009. Ο τομέας της Καθολικής Υπηρεσίας παρέμεινε αριθμητικά στα επίπεδα του 2009 απασχολώντας μόνο 6 επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ, ο οποίος κυριαρχεί στην εν λόγω αγορά τόσο από πλευράς εσόδων όσο και από πλευράς όγκου.

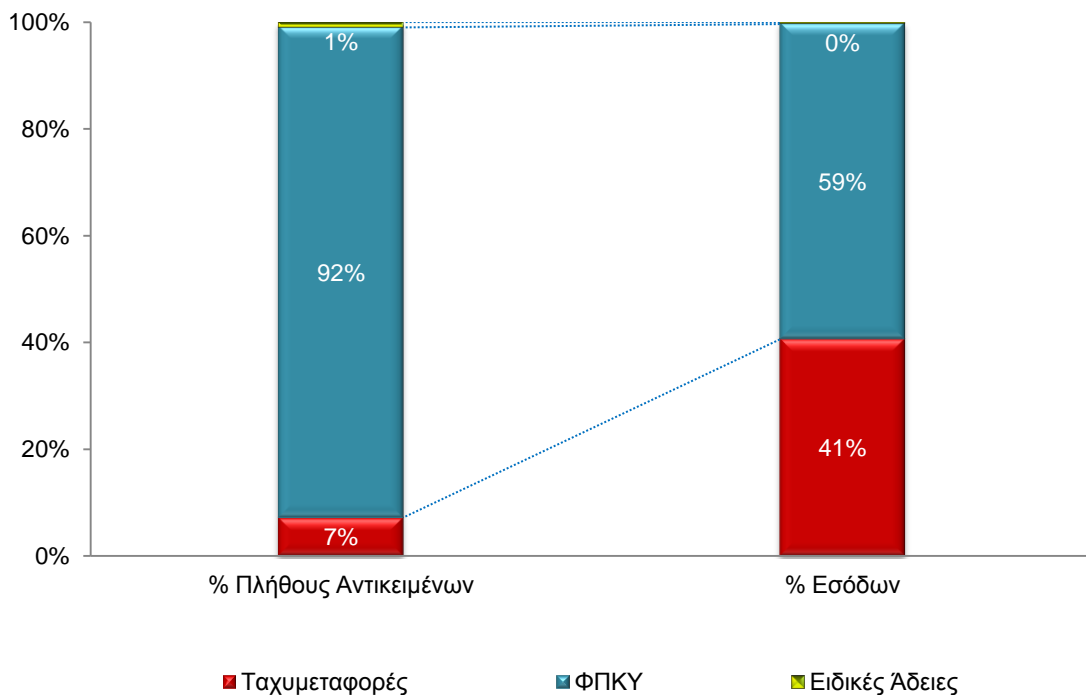
Είναι χαρακτηριστικό πως ο ΦΠΚΥ κατέχει το 92% του μεριδίου αγοράς από πλευράς πλήθους αντικειμένων, ποσοστό που, ωστόσο, αντιστοιχεί μόλις στο 59% των εσόδων της ταχυδρομικής αγοράς.

Από την άλλη πλευρά, οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών κατέχουν μόνο το 7% της αγοράς από πλευράς πλήθους αντικειμένων, που ωστόσο αντιστοιχεί σε 41% μερίδιο από πλευράς εσόδων, λόγω των υψηλών τιμών χρέωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών (πρόκειται για υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας λόγω του χαρακτήρα επείγουσας διαβίβασης και παρακολούθησης σε όλα τα στάδια διακίνησής τους). Τέλος, οι κάτοχοι με ειδική άδεια αποτελούν μόλις το 1% του όγκου της αγοράς και 0,4% των εσόδων της.

Διάγραμμα 2.6 Επιχειρήσεις Ταχυδρομικού Κλάδου



Διάγραμμα 2.7. Μεριδία Ταχυδρομικής Αγοράς σε Πλήθος αντικειμένων και Έσοδα

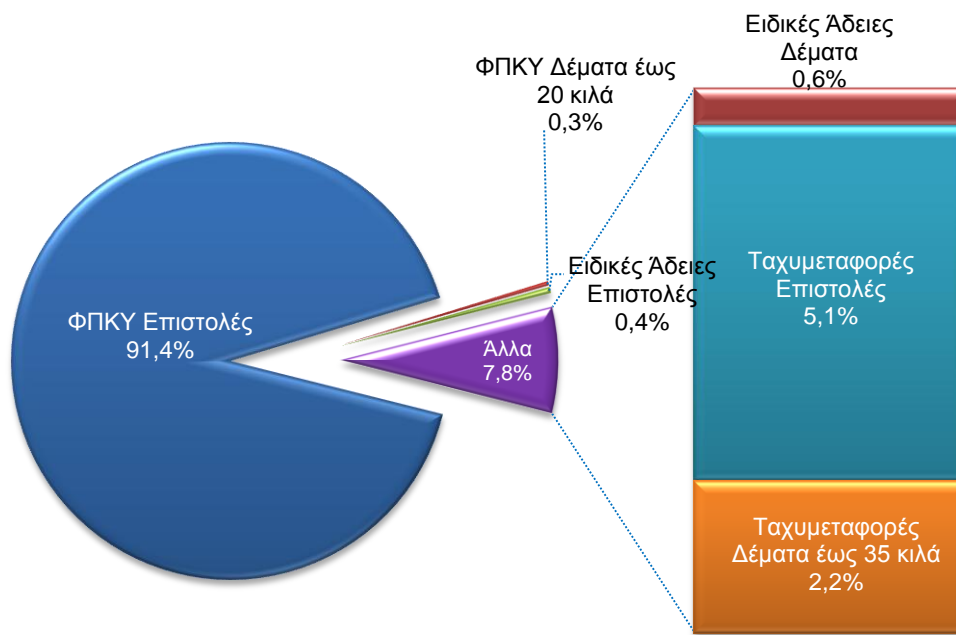


2.4 Μεριδία Ταχυδρομικής Αγοράς ανά Είδος Ταχυδρομικού Αντικειμένου

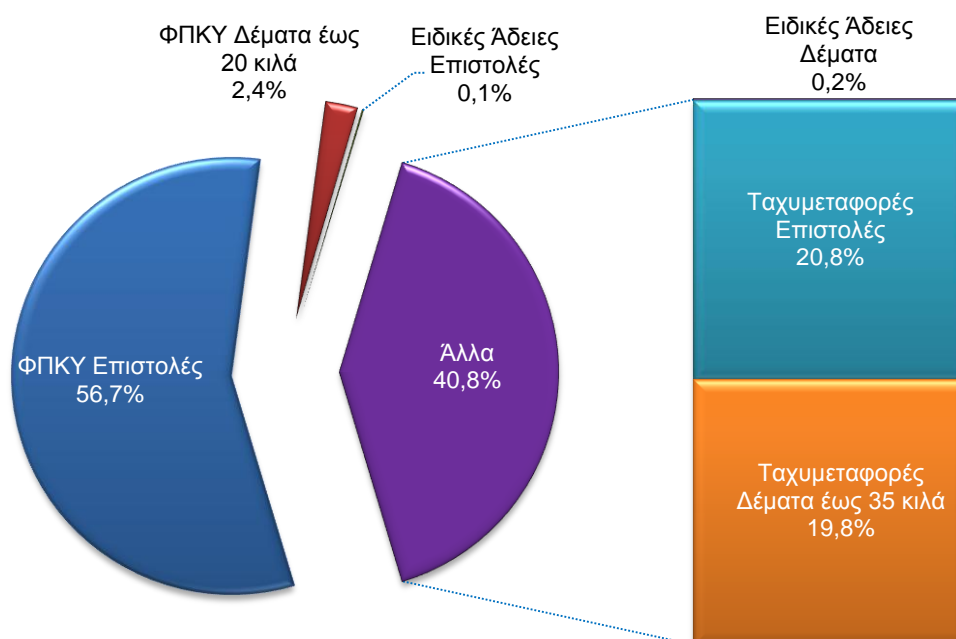
Η πλειονότητα των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων προέρχεται από τον ΦΠΚΥ και αφορά επιστολές σε ποσοστό 91,4%, ενώ τα δέματα που διακινεί ο ΦΠΚΥ αποτελούν μόλις το 0,3% του συνόλου της αγοράς. Το υπόλοιπο 8,3% της αγοράς διακινείται ως επί το πλείστον από τις εταιρείες ταχυμεταφορών, αφού οι εταιρείες Ειδικών Αδειών καταλαμβάνουν μόλις το 1%. Από πλευράς εσόδων η εικόνα διαφοροποιείται ελαφρώς δεδομένου ότι τα έσοδα κατανέμονται σε 59,1% για τον ΦΠΚΥ και 40,6% για τις ταχυμεταφορές ενώ οι Ειδικές Άδειες κατέχουν μόλις το 0,3% της αγοράς.



Διάγραμμα 2.8 Κατανομή Πλήθους Αντικειμένων στο Σύνολο της Αγοράς, 2010

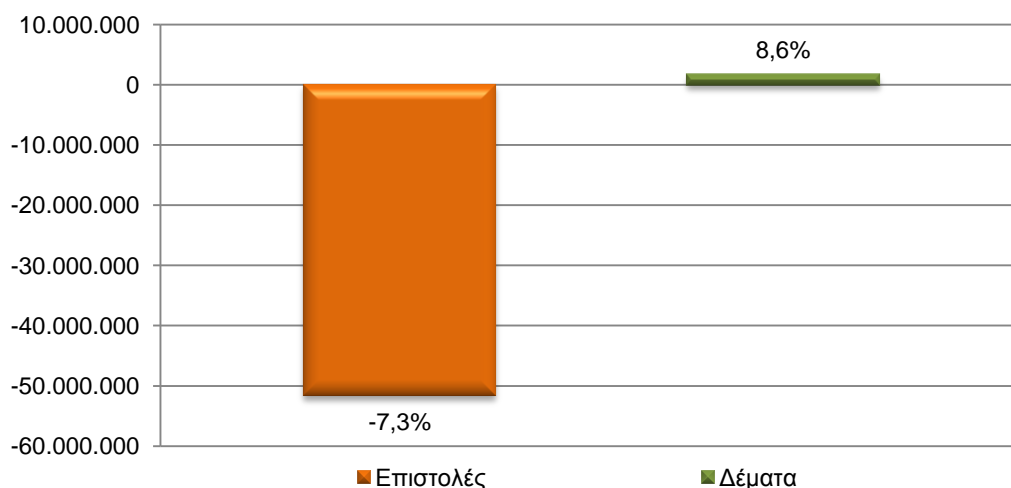


Διάγραμμα 2.9 Κατανομή Εσόδων στο Σύνολο της Αγοράς, 2010



Αξίζει να σημειωθεί ότι η σύνθεση του συνόλου των διακινούμενων ταχυδρομικών ειδών (επιστολές και δέματα) διαφοροποιήθηκε σημαντικά το 2010 σε σχέση με το 2009. Πιο συγκεκριμένα, οι επιστολές μειώθηκαν κατά 7,3% (ή 51,5 εκατ. τεμάχια) σε αντίθεση με τα δέματα, όπου ο διακινούμενος όγκος τους αυξήθηκε κατά 8,6% (ή 1,6 εκατ. τεμάχια). Η εικόνα αυτή, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ο ΦΠΚΥ κατέχει κυρίαρχη θέση στην κατηγορία των επιστολών, εξηγεί τη μεγαλύτερη μείωση σε όγκο ταχυδρομικών αντικειμένων που παρουσίασε ο ΦΠΚΥ, σε σχέση με τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών. Η μείωση στη διακίνηση των επιστολών παρατηρείται και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, κυρίως λόγω της ηλεκτρονικής υποκατάστασης της αλληλογραφίας (e-mail). Αντιθέτως, η θετική εικόνα που παρατηρήθηκε στη διακίνηση των δεμάτων το 2010, οφείλεται στη συνεχή ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (αγορές μέσω internet).

Διάγραμμα 2.10 Ποσοστιαία Μεταβολή Πλήθους Ταχυδρομικών Αντικειμένων (2010/2009)



Πίνακας 2.3 Διακίνηση Επιστολικού ταχυδρομείου (σε εκ. τεμάχια)

Επιστολικό Ταχυδρομείο (εκ. τεμάχια)	2008	2009	2010	2010/09
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	724,3	672,4	623,4	-7,3%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	716,9	669,3	620,4	-7,3%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	7,3	3,1	3,0	-3,3%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	22,2	36,9	34,4	-6,8%
ΣΥΝΟΛΟ	746,4	709,3	657,8	-7,3%

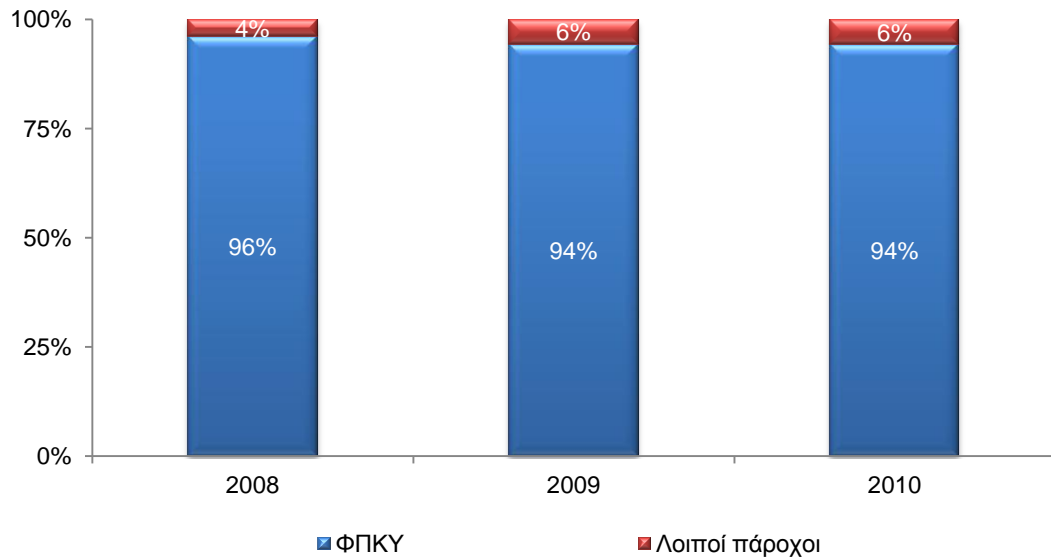
Πίνακας 2.4 Διακίνηση Δεμάτων (σε εκ. τεμάχια)

Δέματα (εκ. τεμάχια)	2008	2009	2010	2010/09
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	1,9	2,3	2,1	-9,1%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	1,9	2,3	2,1	-9,1%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	0,0	0,0	0,0	
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	13,1	10,4	11,8	13,8%
ΣΥΝΟΛΟ	15,0	12,7	13,9	9,6%

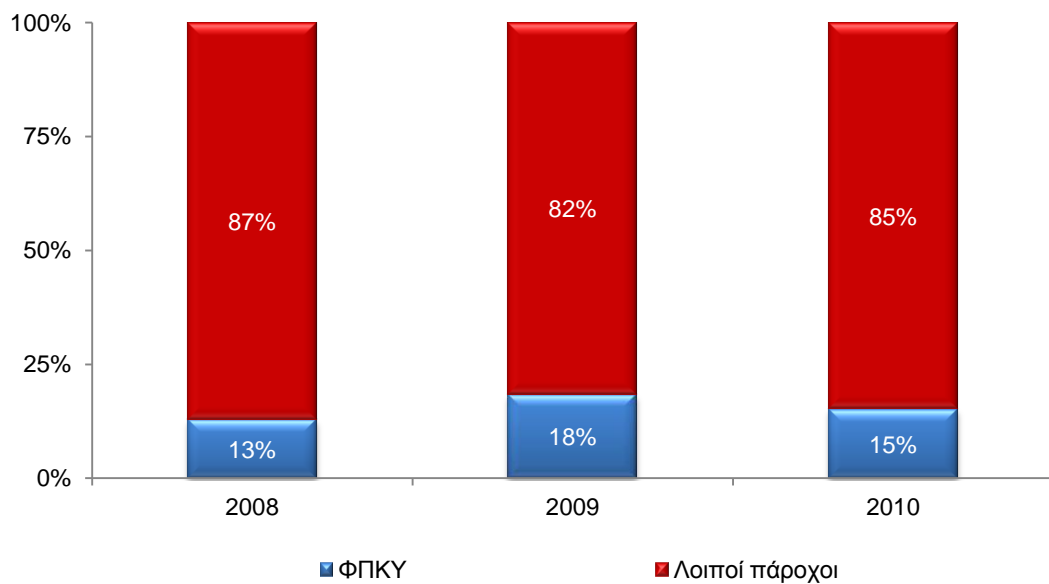
Πίνακας 2.5 Διακίνηση Μικροδεμάτων (σε εκ. τεμάχια)

Μικροδέματα (εκ. τεμάχια)	2008	2009	2010	2010/09
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,0	3,6	3,8	4,3%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	0,0	0,0	0,0	
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	0,0	3,6	3,8	4,3%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	15,8	2,7	3,0	9,6%
ΣΥΝΟΛΟ	15,8	6,3	6,8	6,6%

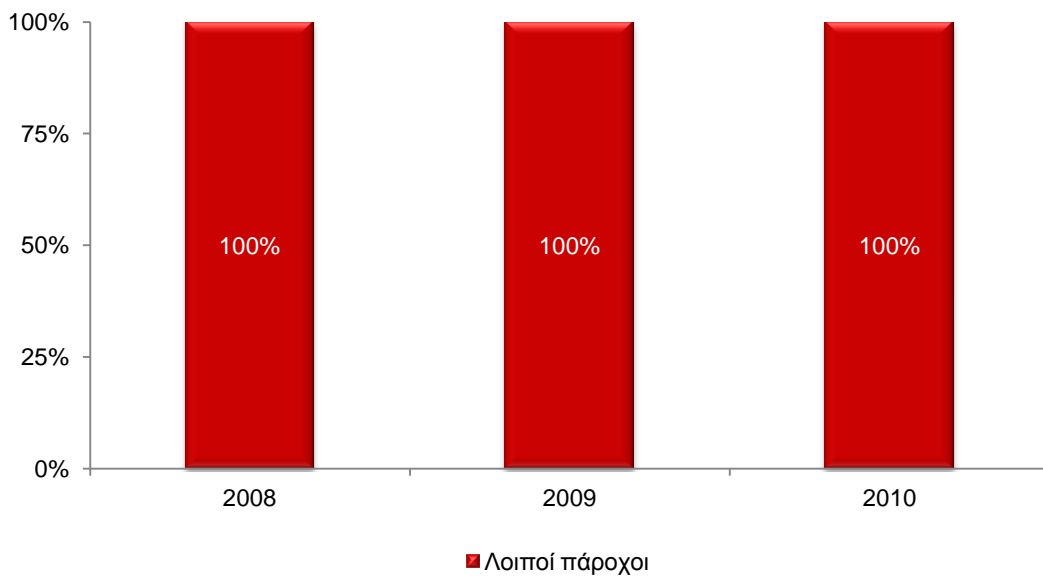
Διάγραμμα 2.11 Επιστολικό Ταχυδρομείο (μερίδια)



Διάγραμμα 2.12 Δέματα από 2 έως 35 κιλά (μερίδια)



Διάγραμμα 2.13 Μικροδέματα έως 2 κιλά (μερίδια)



2.5 Κατανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων ανά κάτοικο και γεωγραφική περιοχή

Ο μεγαλύτερος όγκος των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινείται στα μεγάλα αστικά κέντρα της Αττικής και της Θεσσαλονίκης, όπου παρατηρείται και η μεγαλύτερη συγκέντρωση πληθυσμού και επιχειρήσεων. Είναι χαρακτηριστικό πως και το 2010, πάνω από το 82% των ταχυδρομικών αντικειμένων διακινήθηκε στην Αττική και στη Βόρεια Ελλάδα ενώ το υπόλοιπο 18% μοιράζεται στην υπόλοιπη Ελλάδα.

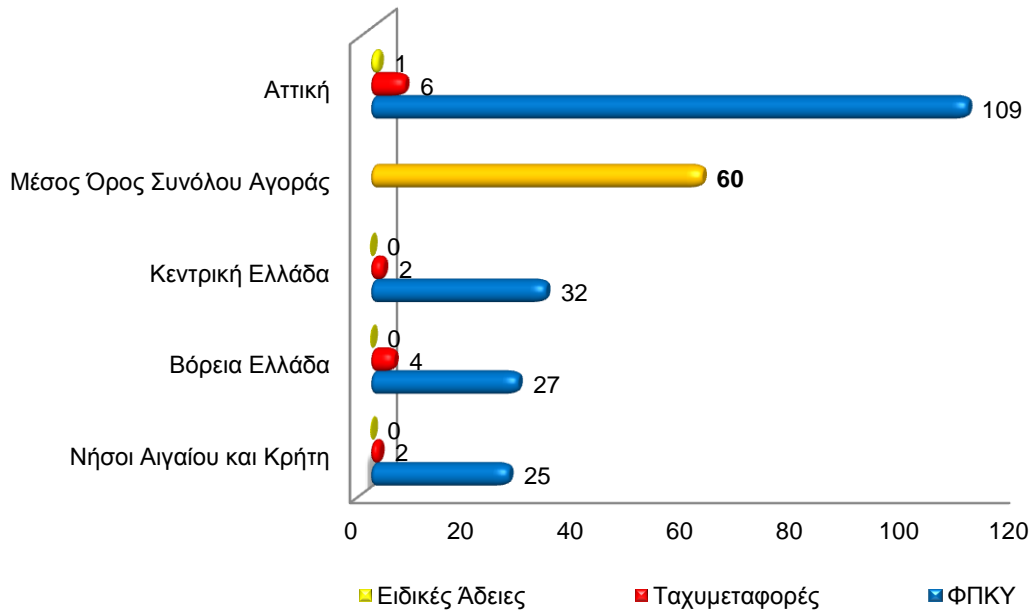
Πίνακας 2.6 Κατανομή Αντικειμένων ανά μεγάλη γεωγραφική περιοχή της Χώρας

Γεωγραφική Περιοχή	Κατανομή Πληθυσμού	Κατανομή Αντικειμένων 2010			Σύνολο Αγοράς
		ΦΠΚΥ	Ταχυμεταφορές	Ειδικές Άδειες	
Αττική	34,3%	67,1%	51,4%	82,1%	66,2%
Κεντρική Ελλάδα	18,4%	10,6%	10,3%	2,9%	10,5%
Βόρεια Ελλάδα	31,6%	15,3%	32,3%	9,4%	16,4%
Νήσοι Αιγαίου και Κρήτη	15,7%	7,1%	6,1%	5,5%	7,0%

Το 2010 διακινήθηκαν στην χώρα μας κατά μέσο όρο 60 ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο. Όπως είναι αναμενόμενο η εικόνα διαφοροποιείται σε κάθε μεγάλη γεωγραφική περιοχή, με την

Αττική να ξεχωρίζει σημαντικά από το μέσο όρο του συνόλου της χώρας διακινώντας κατά μέσο όρο 116 ταχυδρομικά αντικείμενα ανά κάτοικο.

Διάγραμμα 2.14 Ταχυδρομικά Αντικείμενα ανά κάτοικο κάθε μεγάλης γεωγραφικής περιοχής της Χώρας



2.6 Απασχόληση στην Ταχυδρομική Αγορά

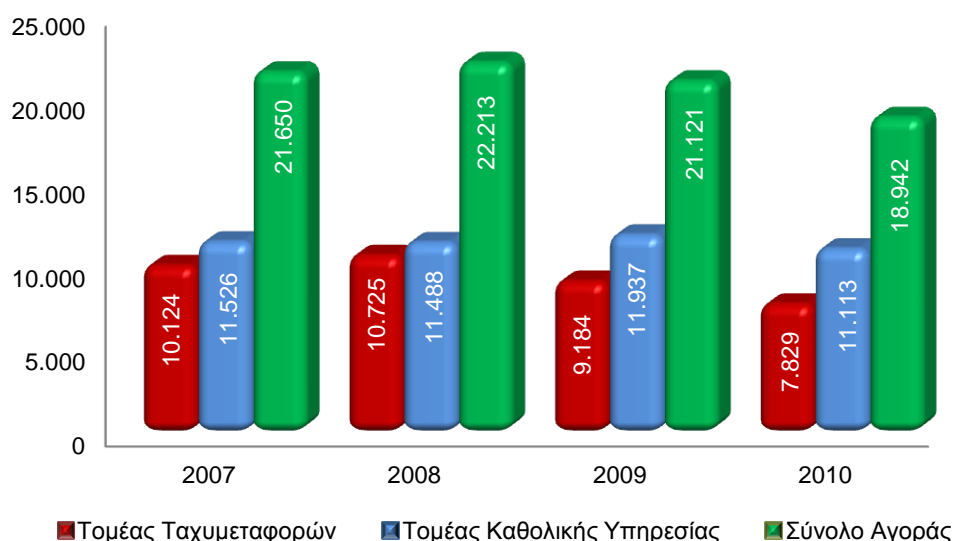
Το 2010 απασχολήθηκαν στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά 18.942 άτομα, σύμφωνα με τα στοιχεία που δήλωσαν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό κλάδο. Η μείωση που παρατηρείται σε σχέση με το 2009 είναι 10,3% στο σύνολο της αγοράς, ενώ ο τομέας των ταχυμεταφορών σημείωσε τις μεγαλύτερες απώλειες, οι οποίες άγγιξαν το 14,8% και ακολούθησε ο ΦΠΚΥ με μείωση της τάξης του 7,0% και τέλος οι Ειδικές Άδειες με μείωση 3,7%.



Πίνακας 2.7 Αριθμός Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά

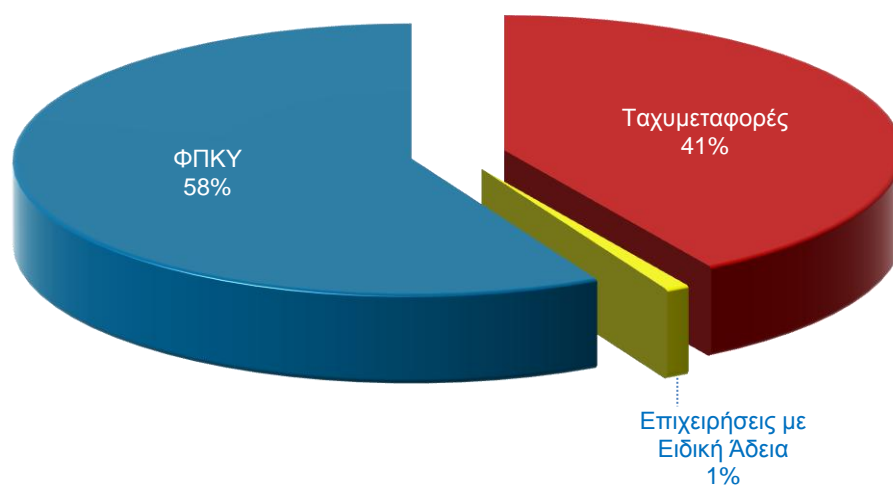
	2009	2010	2010/09
ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	11.937	11.113	-6,9%
Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας	11.746	10.929	-7,0%
Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια	191	184	-3,7%
ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	9.184	7.829	-14,8%
ΣΥΝΟΛΟ	21.121	18.942	-10,3%

Διάγραμμα 2.15 Εξέλιξη Απασχόλησης στην Ταχυδρομική Αγορά



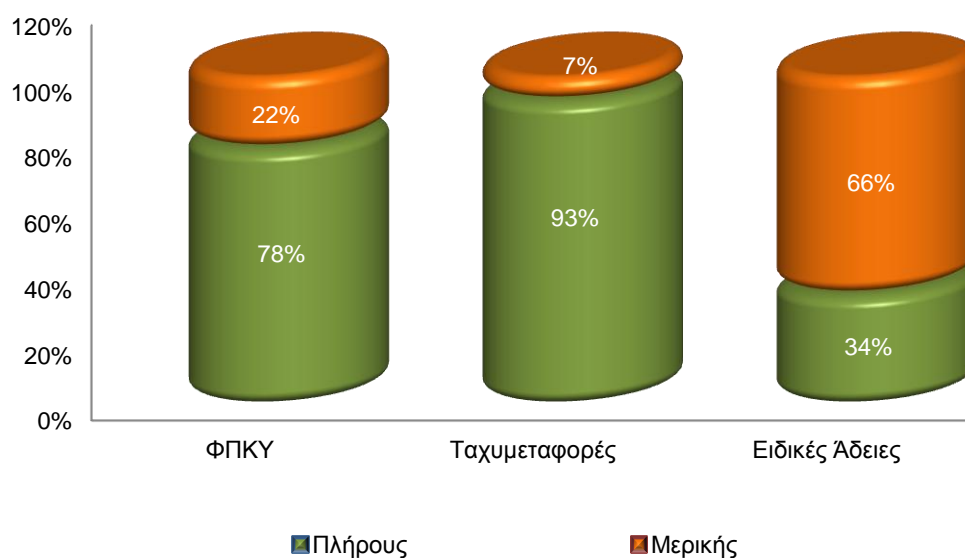
Το 59% των απασχολούμενων στην ταχυδρομική αγορά εργάζονται στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας (58% στον ΦΠΚΥ και 1% στις επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια), ενώ το υπόλοιπο 41% στον τομέα ταχυμεταφορών. Παρόλο που οι εταιρείες ταχυμεταφορών διακινούν πολύ λιγότερα ταχυδρομικά αντικείμενα από τον ΦΠΚΥ, εντούτοις η φύση της εργασίας (παράδοση – παραλαβή, πόρτα-πόρτα) απαιτεί την ύπαρξη σημαντικού αριθμού προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών.

Διάγραμμα 2.16 Κατανομή Εργαζομένων Ταχυδρομικής Αγοράς



Η πλειονότητα των απασχολούμενων υπαλλήλων, τόσο στον ΦΠΚΥ όσο και στις ταχυμεταφορές, αφορά εργαζόμενους με καθεστώς εργασίας πλήρους απασχόλησης, ενώ αντίθετη εικόνα παρουσιάζουν οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια, όπου τα δύο τρίτα των εργαζομένων είναι μερικής απασχόλησης, γεγονός που σε μεγάλο βαθμό αποδίδεται στην φύση των υπηρεσιών που αυτές προσφέρουν (διανομή διαφημιστικών με διεύθυνση παραλήπτη και εφημερίδων έως 2 κιλά).

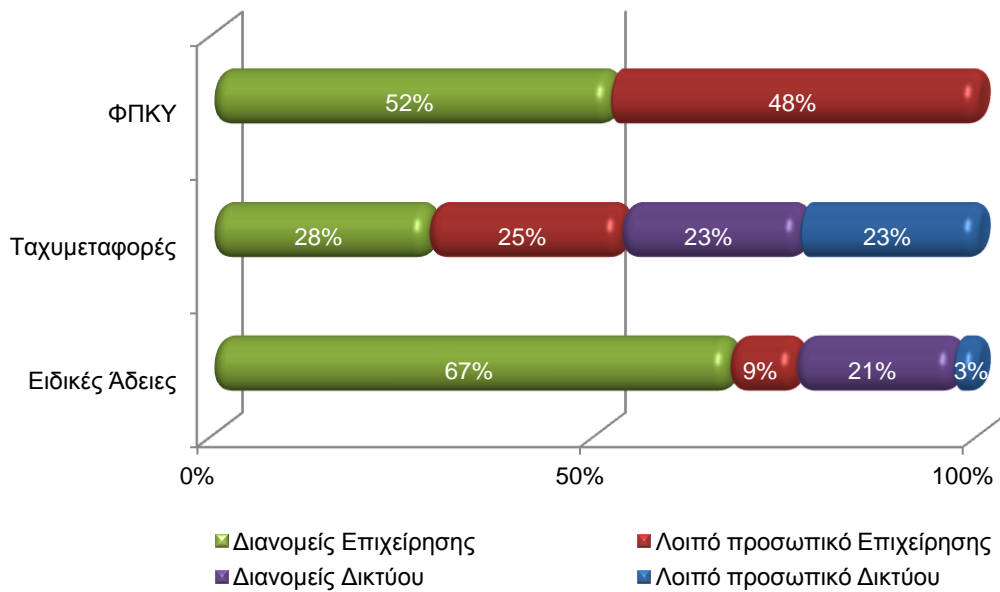
Διάγραμμα 2.17 Καθεστώς Απασχόλησης στην ταχυδρομική αγορά



Το προσωπικό που απασχολείται στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις διακρίνεται στους διανομείς των ταχυδρομικών αντικειμένων και στο λοιπό διοικητικό προσωπικό. Σύμφωνα με τα δηλωθέντα

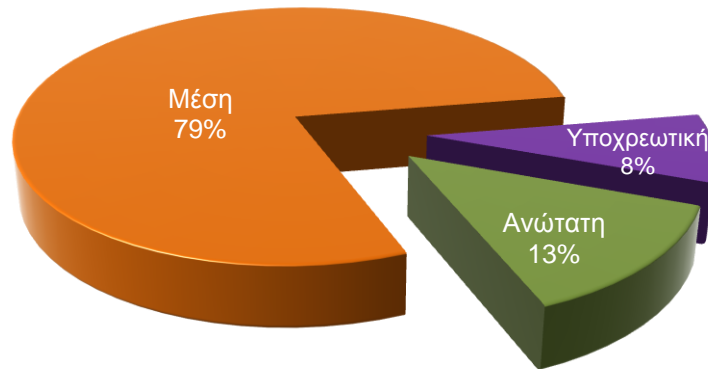
από τις επιχειρήσεις στοιχεία, τόσο στον ΦΠΚΥ όσο και στις εταιρείες ταχυμεταφορών, το προσωπικό μοιράζεται σχεδόν ισόποσα μεταξύ των δύο αυτών κατηγοριών. Η εικόνα αυτή διαφοροποιείται για τις Ειδικές Άδειες, όπου κυριαρχεί το προσωπικό που ασχολείται με τη διανομή.

Διάγραμμα 2.18 Κατανομή Εργαζομένων σε διανομείς και λοιπό προσωπικό στις επιχειρήσεις και στα δίκτυα



Το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων στην ταχυδρομική αγορά είναι στην πλειοψηφία τους (79%) απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης ενώ μόνο το 13% είναι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης και το 8% υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

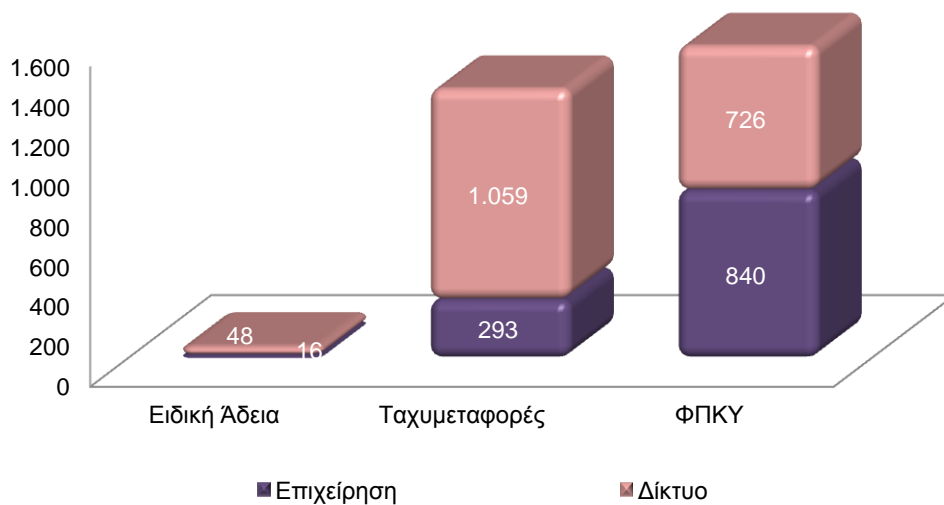
Διάγραμμα 2.19 Επίπεδο Εκπαίδευσης εργαζομένων στην ταχυδρομική αγορά



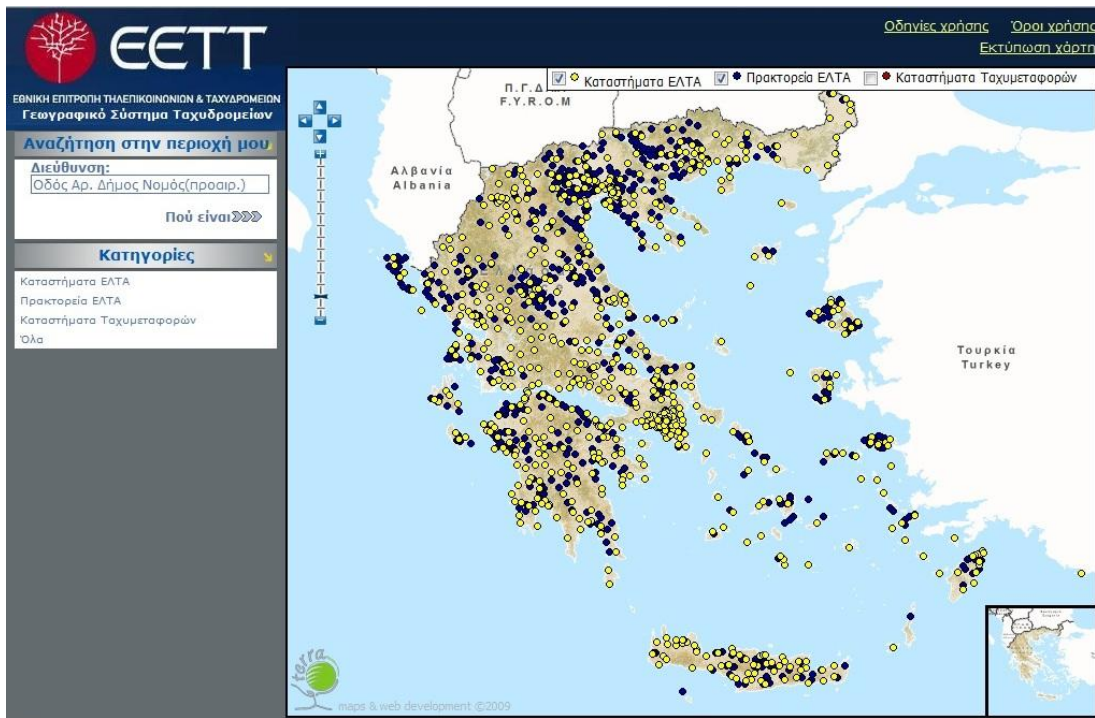
2.7 Υποδομές: Κτίρια και Μεταφορικά Μέσα

Η παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών απαιτεί την ύπαρξη μεγάλου αριθμού σημείων εξυπηρέτησης των χρηστών (καταστήματα) καθώς και σημαντικές επενδύσεις σε μεταφορικά μέσα. Πιο συγκεκριμένα, η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας απαιτεί την κατοχή μεγάλου αριθμού εγκαταστάσεων για την αποτελεσματική δρομολόγηση του σημαντικού όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ οι επιχειρήσεις των ταχυμεταφορών εξυπηρετούν τις ανάγκες των πελατών τους από πιο μικρές και γεωγραφικά διεσπαρμένες εγκαταστάσεις.

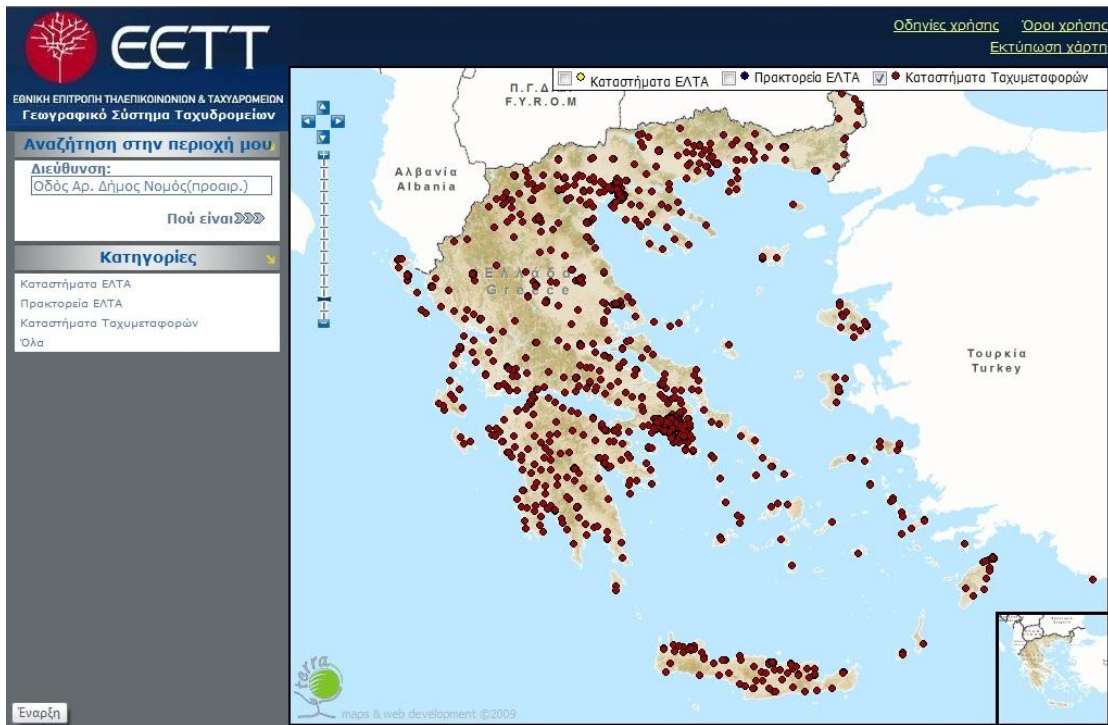
Διάγραμμα 2.20 Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών (Καταστήματα)



Διάγραμμα 2.21 Καταστήματα και πρακτορεία ΕΛΤΑ στην Ελλάδα



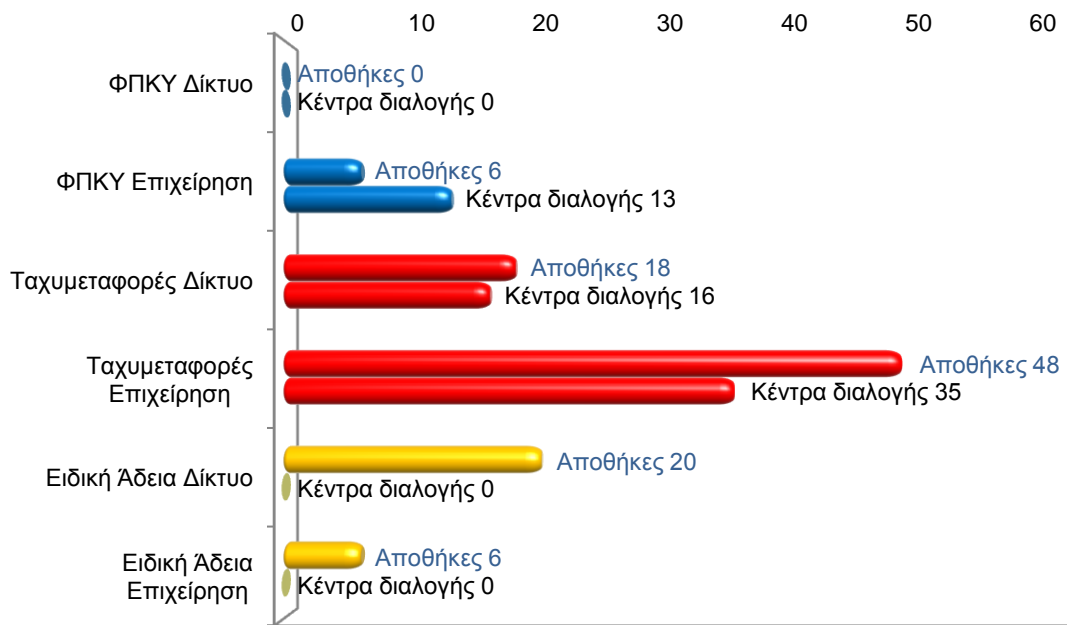
Διάγραμμα 2.22 Καταστήματα ταχυμεταφορών στην Ελλάδα



Διάγραμμα 2.23 Μέση Έκταση (τ.μ.) σημείων εξυπηρέτησης πελατών (Καταστημάτων)



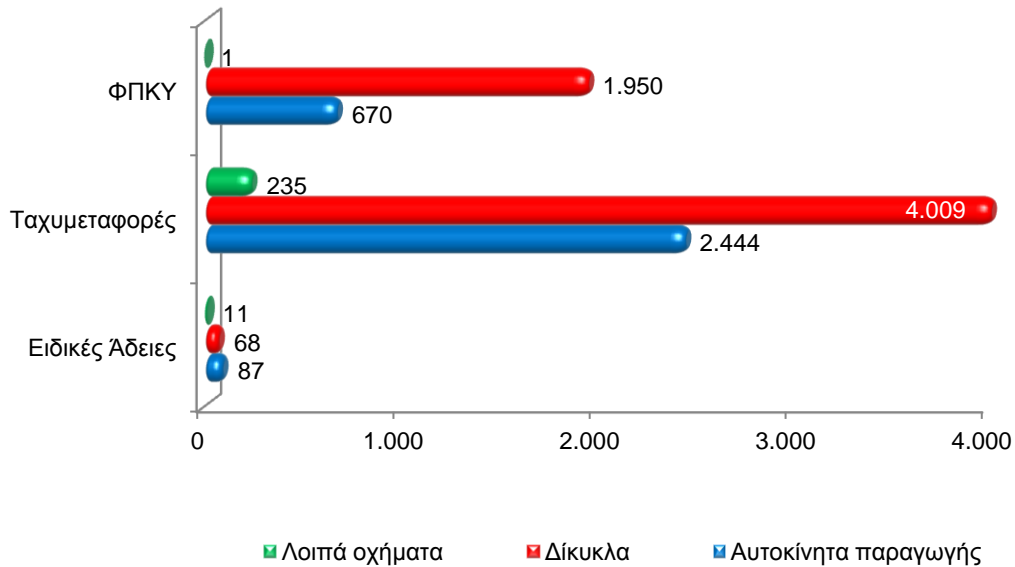
Διάγραμμα 2.24 Βοηθητικοί χώροι (Κέντρα Διαλογής, Αποθήκες)



Τόσο η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας όσο και οι υπηρεσίες των ταχυμεταφορών απαιτούν την ύπαρξη μεγάλου αριθμού αυτοκινήτων και δικύκλων. Είναι χαρακτηριστικό πως στο σύνολο της αγοράς, βάσει των δηλωθέντων στοιχείων από τις επιχειρήσεις, χρησιμοποιούνται πάνω από έξι χιλιάδες δίκυκλα (ή 64% των οχημάτων) και πάνω από τρεις χιλιάδες αυτοκίνητα (ή 34% των οχημάτων).



Διάγραμμα 2.25 Στόλος Οχημάτων



2.8 Τομέας Καθολικής Υπηρεσίας

Η Καθολική Υπηρεσία περιλαμβάνει:

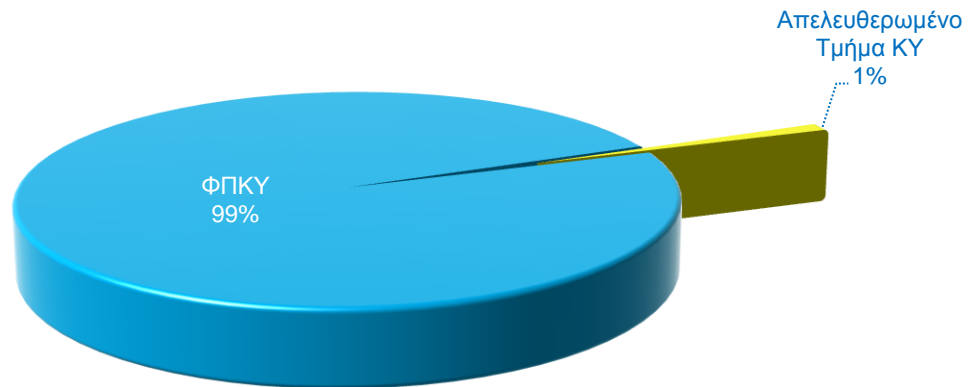
- την περισυλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους μέχρι 2 κιλά (επιστολές, λογαριασμοί, κάρτες, βιβλία, κατάλογοι, εφημερίδες, περιοδικά, κ.λπ.), εσωτερικού και εξωτερικού,
- τη συλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών δεμάτων βάρους μέχρι 20 κιλά, εσωτερικού και εξωτερικού,
- συστημένες επιστολές καθώς και αποστολές δηλωμένης αξίας (που μπορούν να ασφαλιστούν για καταστροφή, απώλεια, κ.λπ.).

Σε αυτή την κατηγορία της ταχυδρομικής αγοράς το 2010 δραστηριοποιήθηκαν 5 επιχειρήσεις ιδιωτικών συμφερόντων (Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια) και 1 επιχείρηση δημόσιου χαρακτήρα, που είναι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ), η οποία και αποτελεί τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ).

Ο ΦΠΚΥ κατέχει το αποκλειστικό δικαίωμα να διακινεί αντικείμενα αλληλογραφίας βάρους μέχρι 50 γρ., ενώ οι ιδιωτικές επιχειρήσεις, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, δύναται να δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτόν μόνον εάν προσφέρουν την υπηρεσία τους σε τιμή μεγαλύτερη ή ίση με 2,5 φορές το δημόσιο τέλος για ένα αντικείμενο αλληλογραφίας της α' βαθμίδας βάρους της ταχύτερης κατηγορίας (τέλη εσωτερικού απλής επιστολής α' προτεραιότητας έως 20 γραμμάρια).

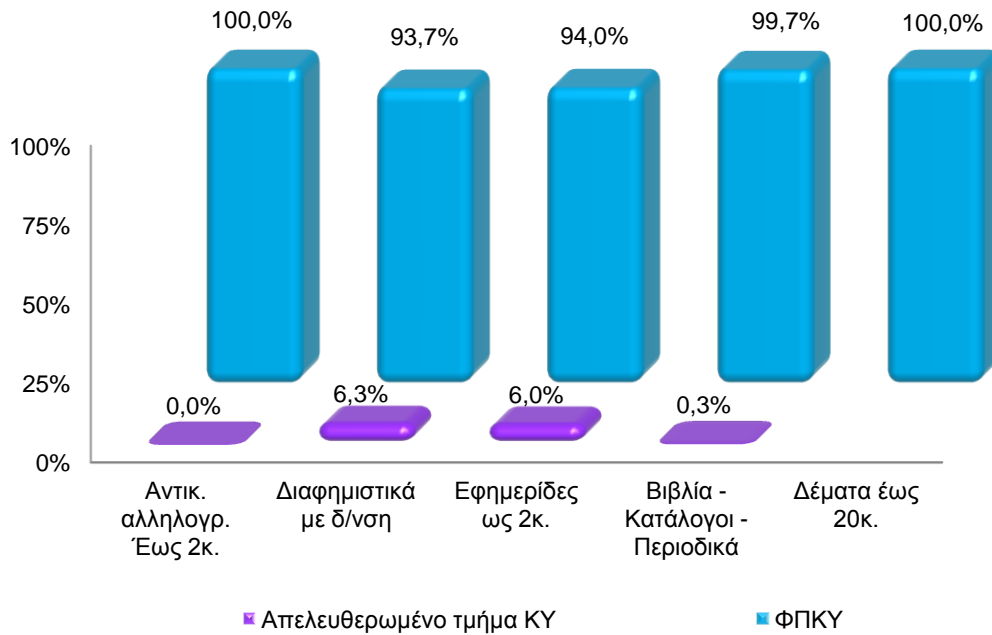
Η δεσπόζουσα θέση του ΦΠΚΥ, ο οποίος κατέχει το 99% της ΚΥ τόσο σε μερίδιο αξίας όσο και σε όγκο θα μπορεί να διαφοροποιηθεί με την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς από 1/1/2013.

Διάγραμμα 2.26 Μεριδία Αγοράς Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας, 2010



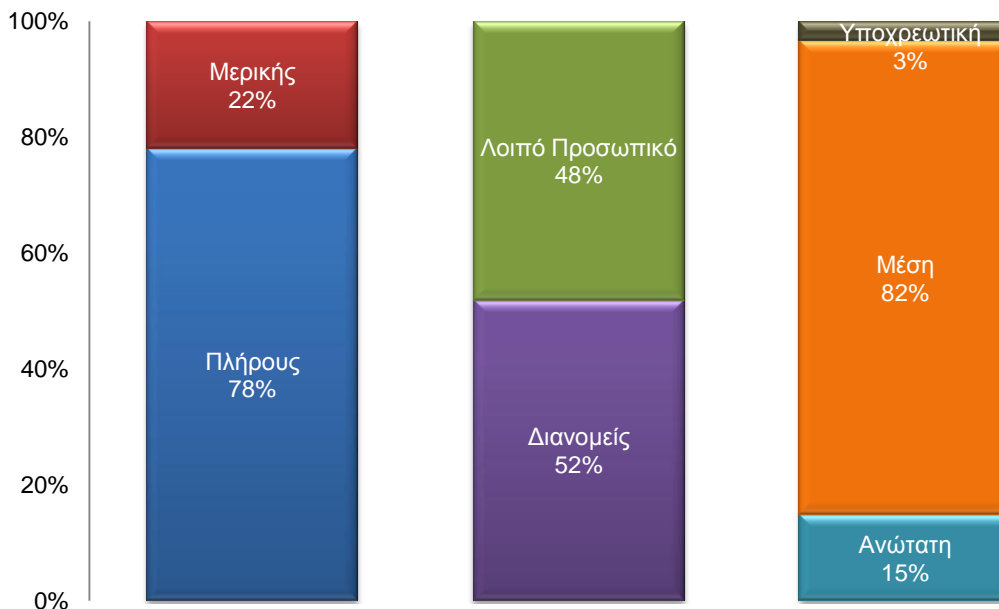
Οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια ειδικεύονται κυρίως στην αποστολή διαφημιστικών εντύπων με διεύθυνση παραλήπτη καθώς και στην αποστολή εφημερίδων και περιοδικών, όπου και κατέχουν μερίδιο 6% των συγκεκριμένων κατηγοριών.

Διάγραμμα 2.27 Μεριδία Παρόχων Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας ανά υπηρεσία σε όγκο, 2010



Αναφορικά με το απασχολούμενο προσωπικό του ΦΠΚΥ, η πλειοψηφία του αφορά μόνιμους υπαλλήλους (78%), κυρίως μέσης εκπαίδευσης (85%), ενώ κατά το ήμισυ είναι διανομείς των ΕΛΤΑ.

Διάγραμμα 2.28 Κατανομή εργαζομένων στον ΦΠΚΥ



Αξίζει να σημειωθεί ότι το μέσο έσοδο των διακινηθέντων αντικειμένων προς το εξωτερικό μειώθηκε το 2010, με εντονότερη τη μείωση στα διακινηθέντα δέματα εξωτερικού (-7,2%).

Πίνακας 2.8 Μέσο έσοδο διακινηθέντων ταχ. αντικειμένων, ΦΠΚΥ 2008-2010

Υπηρεσία	2008	2009	2010	2010/09
Αλληλογραφία Εσωτερικού	0,58 €	0,62 €	0,63 €	1,2%
Δέματα Εσωτερικού	5,25 €	5,43 €	5,72 €	5,3%
Αλληλογραφία Εξωτερικού	0,80 €	0,83 €	0,80 €	-3,3%
Δέματα Εξωτερικού	20,37 €	12,92 €	11,99 €	-7,2%
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	0,63 €	0,67 €	0,67 €	0,3%

Ο βασικός όγκος ταχυδρομικών αντικειμένων του ΦΠΚΥ αποτελείται από αντικείμενα αλληλογραφίας έως τα 2 κιλά - επιστολικό ταχυδρομείο – (με 81,5%). Τα δέματα, όπου για το 2010 έχουμε δει ότι αυξήθηκαν σε όγκο, δεν αποτελούν ισχυρή κατηγορία διακίνησης για τον ΦΠΚΥ (μόνο 0,3%).

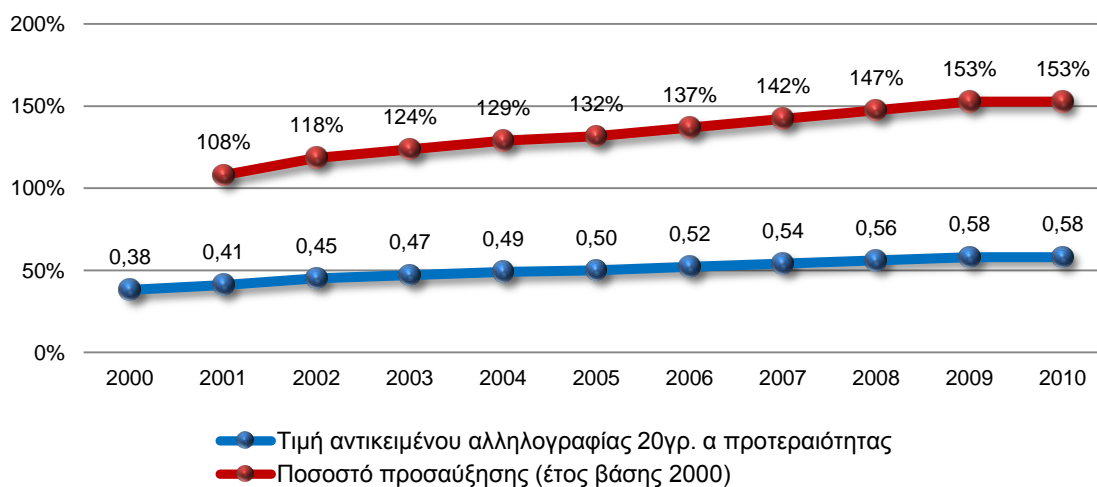
Πίνακας 2.9 Κατανομή πλήθους αντικειμένων και μέση τιμή χρέωσης ανά προσφερόμενη υπηρεσία από τον ΦΠΚΥ

	% πλήθους αντικειμένων ανά υπηρεσία	Μέσος όρος προσφερόμενης τιμής
Αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά	81,5%	0,66 €
Διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη	6,9%	0,49 €
Εφημερίδες έως 2 κιλά	9,6%	0,61 €
Βιβλία - Κατάλογοι - Περιοδικά	1,6%	0,68 €
Δέματα έως 20 κιλά	0,3%	9,06 €
	100,0%	

Το 2010 οι τιμές του ΦΠΚΥ παρέμειναν ίδιες με αυτές του 2009. Παρατηρείται αύξηση της τάξης του 53% σε διάστημα μιας δεκαετίας σε ό,τι αφορά την αποστολής αλληλογραφίας 20 γρ. α' προτεραιότητας.

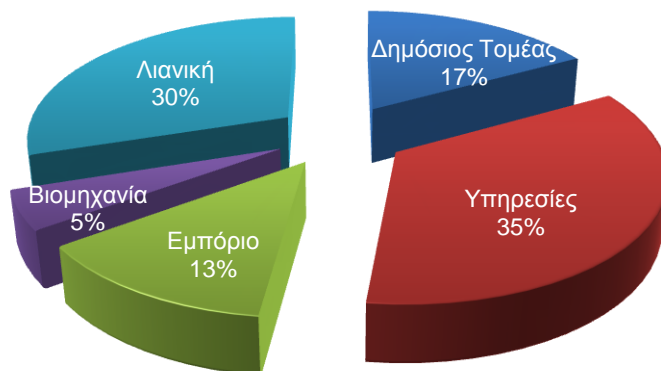


Διάγραμμα 2.29 Τιμή αντικειμένου αλληλογραφίας 20γρ. α' προτεραιότητας



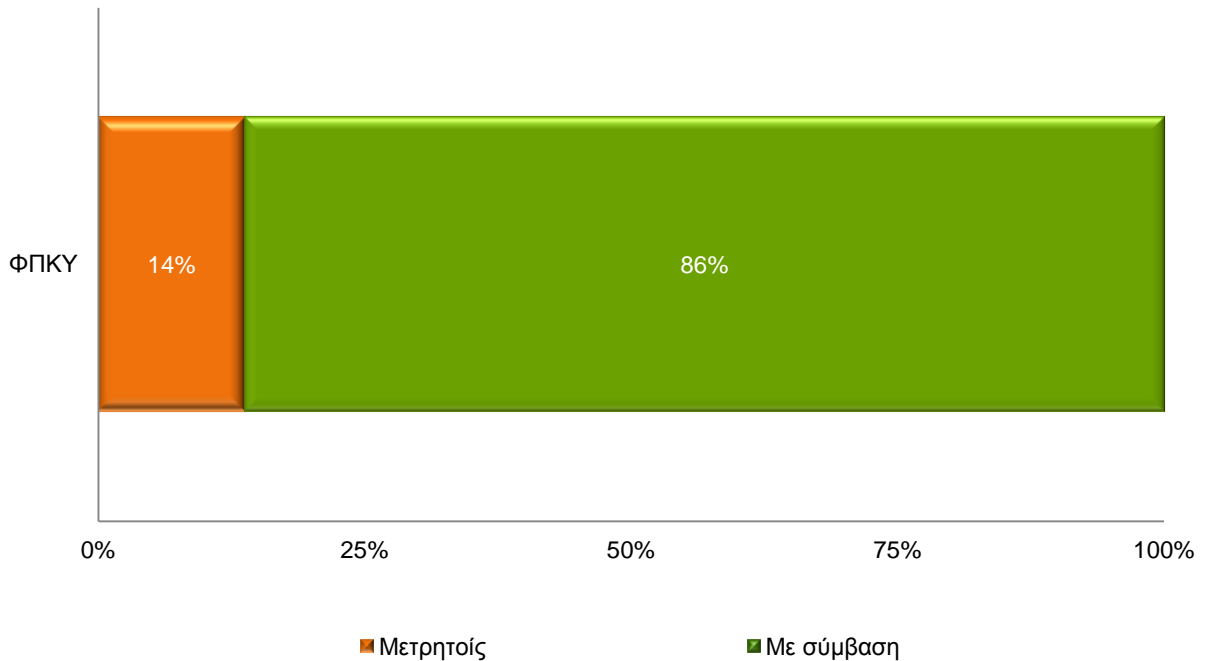
Κυριότεροι πελάτες του ΦΠΚΥ είναι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών (Τράπεζες, Ασφαλιστικές, κ.λπ.) με ποσοστό 35%, ακολουθούν οι πελάτες λιανικής (όπου κυρίως είναι πελάτες μετρητοίς) με 30% και τέλος κάποιοι άλλοι τομείς όπως του Δημόσιου Τομέα, Εμπορίου και Βιομηχανίας.

Διάγραμμα 2.30 Κυριότεροι πελάτες ΦΠΚΥ



Το 86% των εσόδων του ΦΠΚΥ προέρχεται από πελάτες με τους οποίους έχει σύμβαση, όπου σε αυτή την περίπτωση είναι ιδιωτικές ή δημόσιες επιχειρήσεις, ενώ το υπόλοιπο 14% αφορά πελάτες μετρητοίς.

Διάγραμμα 2.31 Κατανομή πελατών (με βάση τα έσοδα)



Η ΕΕΤΤ βάσει της ΥΑ 58134/2275/2010 προχώρησε στη σύναψη σύμβασης για την από κοινού με τα ΕΛΤΑ διεξαγωγή του έργου της μέτρησης της ποιότητας για το έτος 2010. Με τη συγκεκριμένη ΥΑ καθορίζεται ο στόχος ποιότητας για τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού Α' προτεραιότητας στον παραλήπτη εντός μιας εργάσιμης ημέρας (H+1) και εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (υπό την προϋπόθεση ότι η αλληλογραφία κατατίθεται στα σημεία πρόσβασης των ΕΛΤΑ έως τη 12:00 μεσημβρινή της ημέρας). Επίσης, σε ό,τι αφορά την εισερχόμενη/εξερχόμενη διεθνή αλληλογραφία πρώτης προτεραιότητας, οι μετρήσεις πραγματοποιούνται από την IPC και αφορούν τα ποσοστά επίδοσης εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

2.8.1. Εγχώρια Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα ετήσια αποτελέσματα των μετρήσεων για τα έτη 2008 – 2010, καθώς και η μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης. Τα ποσοστά καταδεικνύουν την ποιότητα παροχής ΚΥ από τα ΕΛΤΑ σε ολόκληρη τη χώρα.

Πίνακας 2.10 Αλληλογραφία Εσωτερικού Α΄ Προτεραιότητας

Έτος	Υποχρέωση ΕΛΤΑ (H+1)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ (H+1)	Υποχρέωση ΕΛΤΑ (H+3)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ (H+3)	Μέση διάρκεια Επίδοσης (σε ημέρες)
2008	87%	79,9%	98%	98,2%	1,14
2009*		81,5%		98,2%	1,13
2010		87,7%		98,9%	1,03

(H+1): εντός μιας εργάσιμης ημέρας
(H+3): εντός τριών εργάσιμων ημερών
(*) Η πηγή των αποτελεσμάτων του 2009 είναι τα ΕΛΤΑ και τα αποτελέσματα προέρχονται από μετρήσεις τις οποίες διενήργησαν σύμφωνα με το Πρότυπο EN 13850:02 και δεν περιλαμβάνονται οι εξαιρέσεις

2.8.2. Διεθνής Αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας

Οι μετρήσεις της ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας α΄ προτεραιότητας πραγματοποιούνται για όλες τις χώρες της ΕΕ από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation - IPC). Το σύνολο των χωρών που συμμετείχαν στη μέτρηση IPC UNEX το 2010 ήταν 34.

Σε ό,τι αφορά τα συνολικά αποτελέσματα του 2010 και για τις 34 χώρες, παρατηρείται ότι:

- Το ποσοστό επίδοσης εντός τριών εργάσιμων ημερών είναι 91,7% και 97,6% εντός πέντε εργάσιμων ημερών. Και οι δύο αυτοί δείκτες ξεπερνούν τους στόχους που έχουν τεθεί με την Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Οδηγία για 85% και 97% αντίστοιχα.
- Ο μέσος χρόνος επίδοσης είναι 2,3 ημέρες και είναι βελτιωμένος κατά μισή ημέρα συγκριτικά με το 1998 και κατά μία ολόκληρη ημέρα συγκριτικά με το 1994.

Στην Ευρώπη, η επίδοση της αλληλογραφίας εξαρτάται κυρίως από τις αεροπορικές μεταφορές. Ειδικά για το 2010, λόγω της έκρηξης του ηφαιστείου Eyjafjallajökull στην Ισλανδία και τη μεταφορά καπνού και τέφρας, τα αεροδρόμια πολλών ευρωπαϊκών χωρών έκλεισαν για κάποιο διάστημα, με αποτέλεσμα η συνολική ευρωπαϊκή απόδοση να μειωθεί κατά 2 ποσοστιαίες μονάδες συγκριτικά με το 2009 για παράδοση εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και κατά 1 ποσοστιαία μονάδα για παράδοση εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5).

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται αναλυτικά για το έτος 2010:

- Τα ποσοστά επίδοσης της διεθνούς αλληλογραφίας α΄ προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, που προβλέπει η ΥΑ 58134/2275/2010 και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από τα ΕΛΤΑ.
- Τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από τα ΕΛΤΑ, για τη διεθνή αλληλογραφία α΄ προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.
- Η μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

Πίνακας 2.11 Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας στις Χώρες της «Ζώνης Α»

Χώρα Προορισμού (από Ελλάδα)	Εξερχόμενη (H+3)		Εξερχόμενη (H+5)		Μέσος Όρος Ημερών Επίδοσης
	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 58134/2275/2010 (σε %)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2010 (σε %)	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 58134/2275/2010 (σε %)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2010 (σε %)	
<i>Ζώνη Α*</i>					
Αυστρία	85,0%	95,4%	97,0%	99,3%	2,1
Βέλγιο	85,0%	92,2%	97,0%	98,3%	2,2
Βουλγαρία	85,0%	81,3%	97,0%	100,0%	2,4
Κύπρος	85,0%	89,6%	97,0%	98,3%	2,4
Τσεχία	85,0%	94,1%	97,0%	100,0%	2,4
Δανία	85,0%	86,4%	97,0%	97,8%	2,4
Γαλλία	85,0%	91,1%	97,0%	96,9%	2,4
Γερμανία	85,0%	91,2%	97,0%	96,4%	2,5
Ουγγαρία	85,0%	83,8%	97,0%	97,7%	2,6
Ιταλία	85,0%	89,7%	97,0%	96,6%	2,5
Λουξεμβούργο	85,0%	88,0%	97,0%	99,6%	2,5
Ολλανδία	85,0%	94,8%	97,0%	99,0%	2,1
Πολωνία	85,0%	80,0%	97,0%	99,2%	2,9
Ρουμανία	85,0%	90,7%	97,0%	98,8%	2,3
Ισπανία	85,0%	88,9%	97,0%	98,8%	2,4
Σουηδία	85,0%	84,3%	97,0%	98,0%	2,6
Ελβετία	85,0%	96,8%	97,0%	99,6%	2,1
Ην. Βασίλειο	85,0%	85,5%	97,0%	96,0%	2,5
H= Ημέρα κατάθεσης της αλληλογραφίας					
*Ζώνη Α : Χώρες με καθημερινή απευθείας πτήση από την Ελλάδα (όλες οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης πλην αυτών της ζώνης Β)					



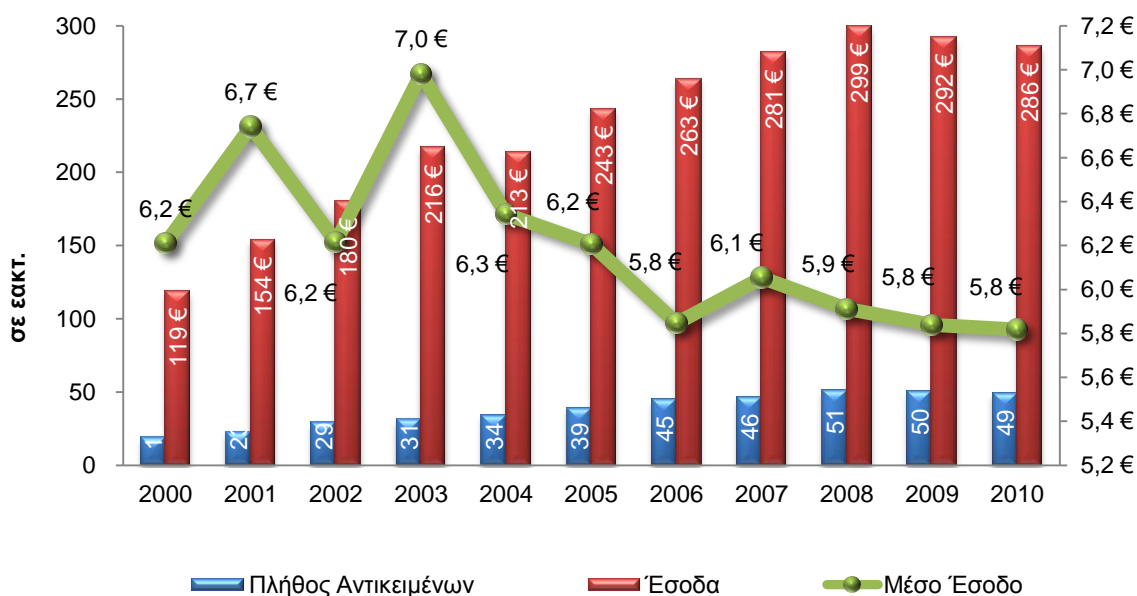
Πίνακας 2.12 Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας στις Χώρες της «Ζώνης Β»

Χώρα Προορισμού (από Ελλάδα)	Εξερχόμενη (H+3)		Εξερχόμενη (H+5)		Μέσος Όρος Ημερών Επίδοσης
	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 58134/2275/2010 (σε %)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2010 (σε %)	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 58134/2275/2010 (σε %)	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ 2010 (σε %)	
<u>Ζώνη Β**</u>					
Κροατία	80,0%	58,1%	95,0%	95,3%	3,7
Εσθονία	80,0%	78,8%	95,0%	100,0%	2,6
Φινλανδία	80,0%	84,2%	95,0%	98,7%	2,6
Ισλανδία	80,0%	73,5%	95,0%	97,4%	2,8
Ιρλανδία	80,0%	83,3%	95,0%	98,7%	2,6
Λετονία	80,0%	75,5%	95,0%	90,6%	2,9
Λιθουανία	80,0%	74,5%	95,0%	96,1%	2,9
Μάλτα	80,0%	84,9%	95,0%	100,0%	2,9
Νορβηγία	80,0%	74,4%	95,0%	97,5%	3,0
Πορτογαλία	80,0%	68,9%	95,0%	98,4%	3,0
Σλοβακία	80,0%	84,3%	95,0%	98,5%	2,5
Σλοβενία	80,0%	57,1%	95,0%	87,8%	3,8
H= Ημέρα κατάθεσης της αλληλογραφίας					
**Ζώνη Β : Χώρες χωρίς καθημερινή απευθείας πτήση από την Ελλάδα (όπως Πορτογαλία, Ιρλανδία, Νορβηγία, Φινλανδία, Ισλανδία, κ.ά.)					

2.9. Τομέας Ταχυμεταφορών (Courier)

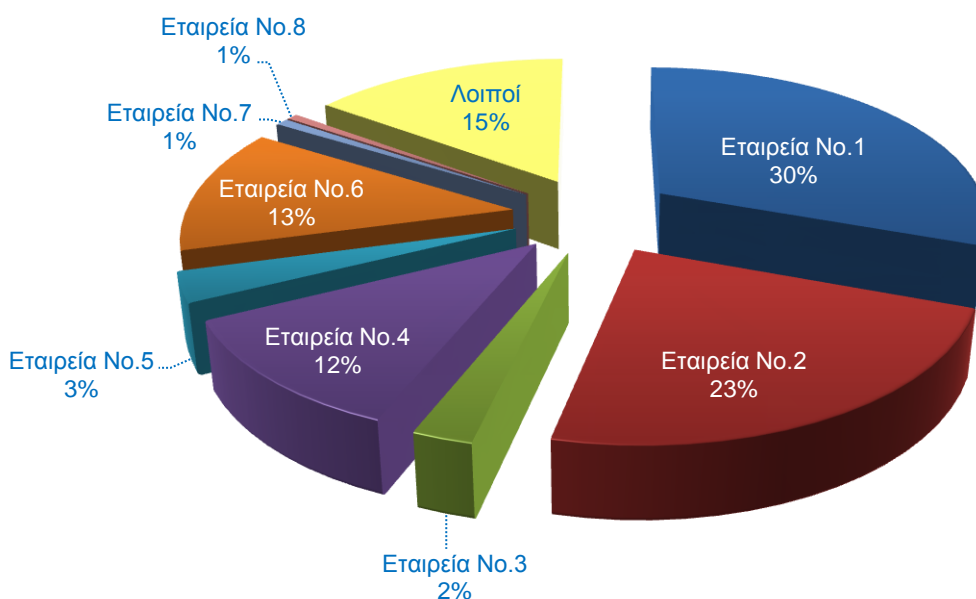
Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Το 2010 διακινήθηκαν περίπου 49 εκατομμύρια ταχυδρομικά αντικείμενα μέσω των επιχειρήσεων ταχυμεταφοράς, δηλαδή ένα εκατομμύριο λιγότερα σε σχέση με το 2009, ενώ τα συνολικά έσοδα των ταχυμεταφορών εξακολούθησαν να είναι πτωτικά σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά κατά 6 εκατομμύρια ευρώ.

Διάγραμμα 2.32 Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών

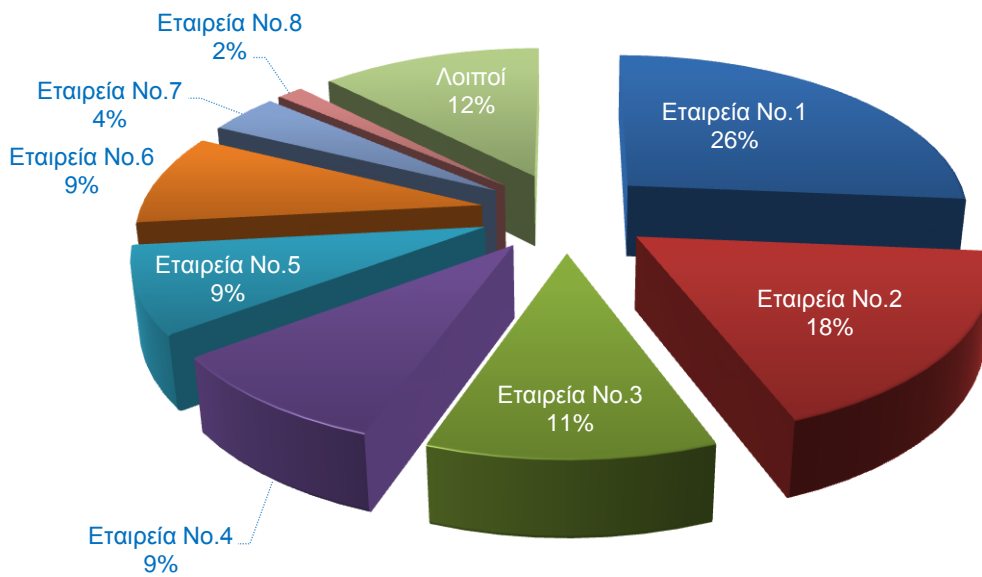


Σε αντίθεση με την προηγούμενη κατηγορία της αγοράς - την Καθολική Υπηρεσία - η κατηγορία των ταχυμεταφορών είναι πλήρως απελευθερωμένη. Στη συγκεκριμένη κατηγορία της ταχυδρομικής αγοράς, υπάρχει μεγάλη συγκέντρωση, αφού χαρακτηριστικά οι 8 μεγαλύτερες επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν το 85% των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων και το 88% των εσόδων στο σύνολο των 496 επιχειρήσεων ταχυμεταφοράς που ήταν εγγεγραμμένες το 2010.

Διάγραμμα 2.33 Ποσοστά πλήθους αντικειμένων των 8 μεγαλύτερων εταιρειών ταχυμεταφοράς



Διάγραμμα 2.34 Ποσοστά εσόδων των 8 μεγαλύτερων εταιρειών ταχυμεταφοράς

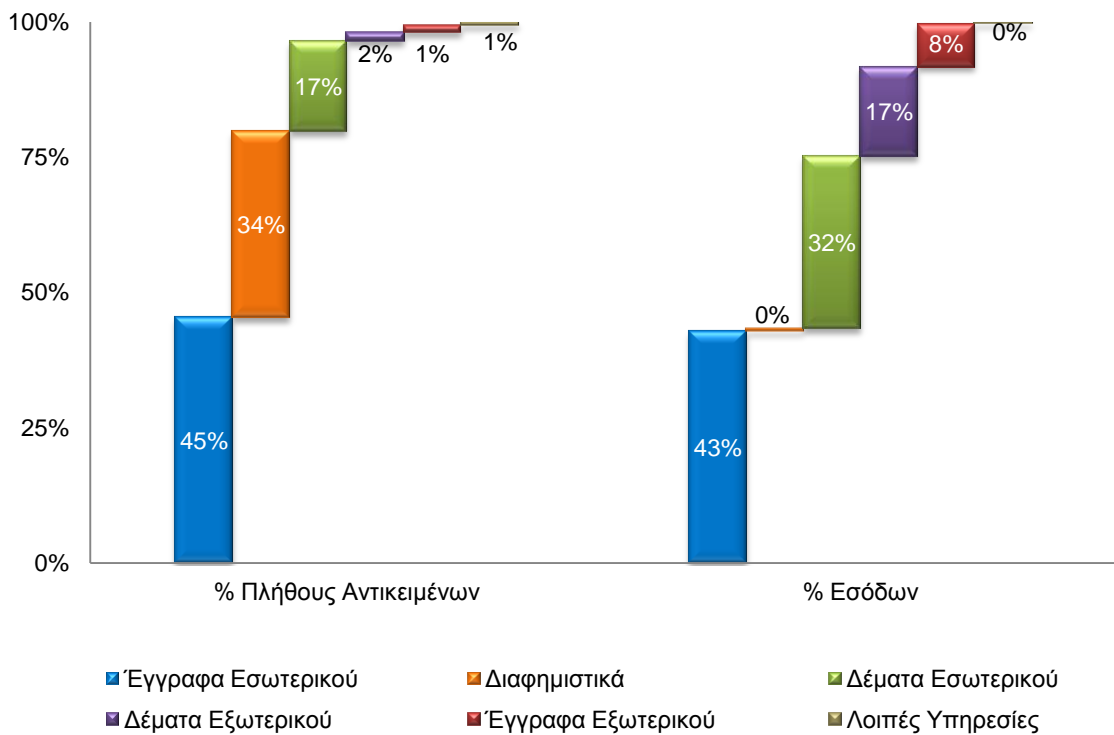


Οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών αφορούν κυρίως :

- έγγραφα εσωτερικού
- έγγραφα εξωτερικού
- δέματα εσωτερικού
- δέματα εξωτερικού
- διαφημιστικά αντικείμενα χωρίς διεύθυνση παραλήπτη

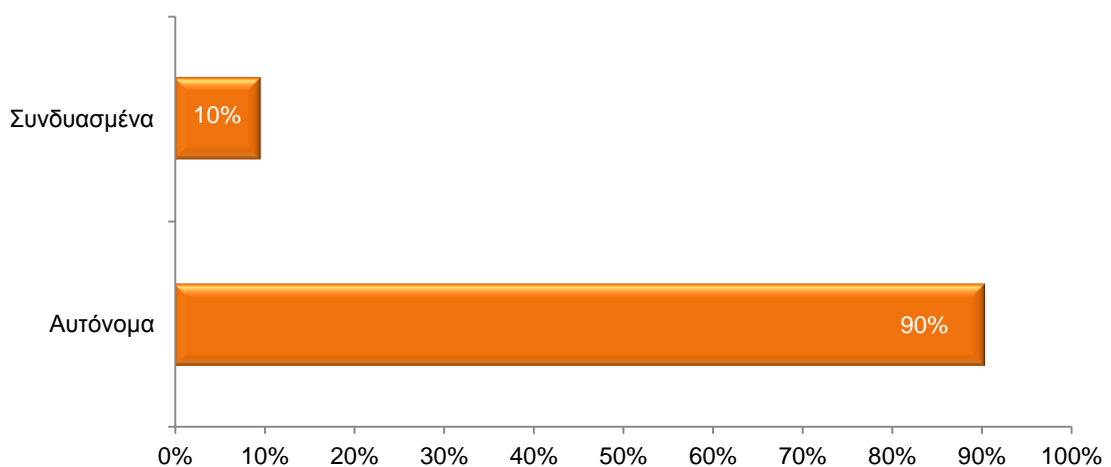
Αξίζει να σημειωθεί ότι η σημαντικότερη δραστηριότητα των ταχυμεταφορών αφορά στη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού (επιστολές ή δέματα εντός της Ελλάδας), που αντιπροσωπεύει το 62% του όγκου και το 75% των εσόδων τους. Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων προς ή από το εξωτερικό, παρόλο που είναι μόλις το 3% του διακινούμενου όγκου από τις ταχυμεταφορές, αντιστοιχεί στο 25% των εσόδων τους.

Διάγραμμα 2.35 Μεριδία προσφερόμενων υπηρεσιών ταχυμεταφορών 2010



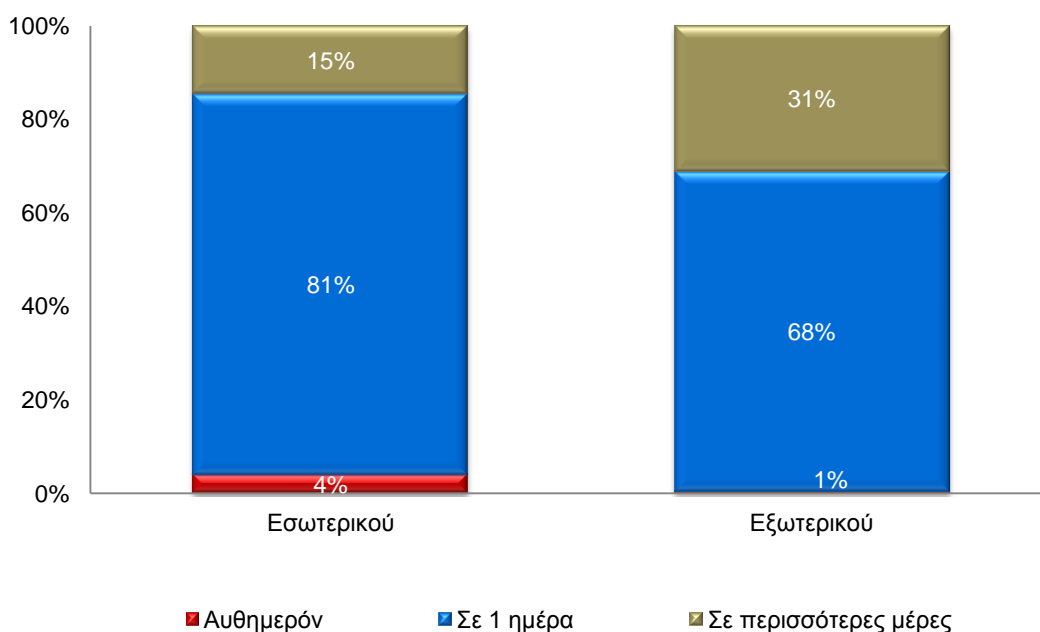
Η αυτόνομη διακίνηση, η οποία αφορά στην παραλαβή και διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων από τη ίδια την ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της, όπως αυτό έχει ορισθεί, αποτέλεσε τον πιο διαδεδομένο τρόπο διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων το 2010. Με συνδυασμένη διακίνηση, δηλαδή παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από μία ταχυδρομική επιχείρηση και την επίδοση από άλλη ταχυδρομική επιχείρηση με Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και αντίστροφα, διακινήθηκε το 10% του συνόλου των ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά των ταχυμεταφορών.

Διάγραμμα 2.36 Τρόπος διακίνησης αντικειμένων από τις εταιρείες ταχυμεταφορών



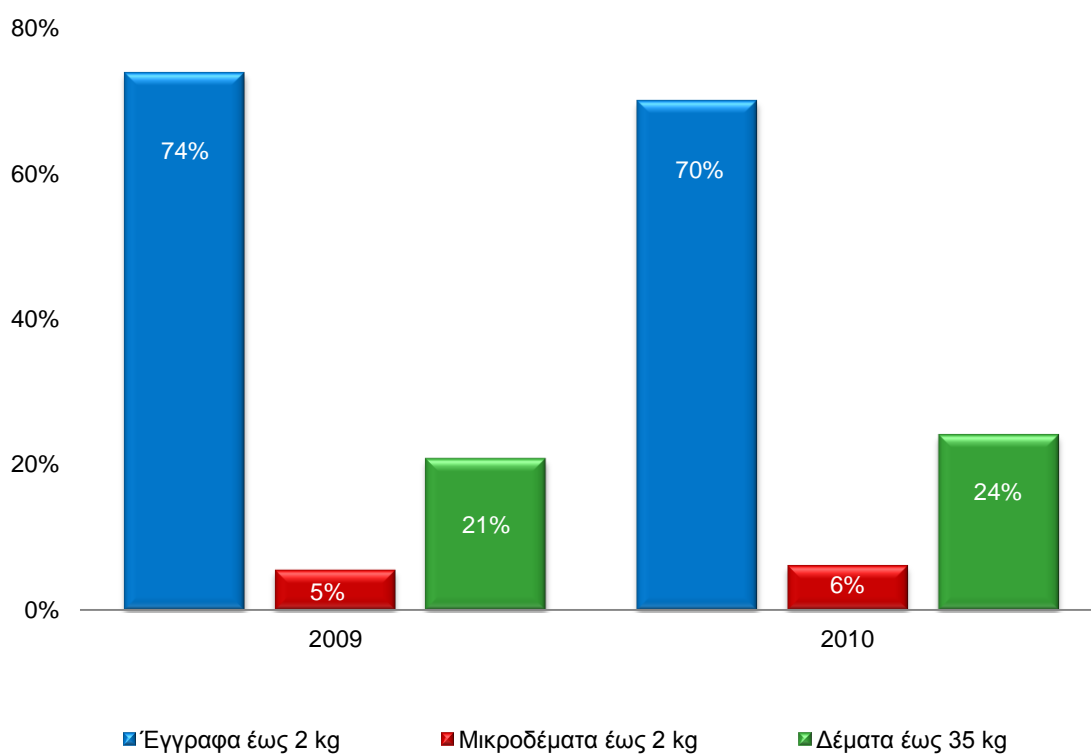
Σημαντικό χαρακτηριστικό στοιχείο των ταχυμεταφορών είναι η ταχύτητα διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων. Το 2010, η διακίνηση της πλειοψηφίας των ταχυδρομικών αντικειμένων ολοκληρώθηκε εντός μίας ημέρας από την παραλαβή, είτε πρόκειται για αντικείμενα εσωτερικού είτε εξωτερικού.

Διάγραμμα 2.37 Χρόνος διακίνησης αντικειμένων εσωτερικού και εξωτερικού από τις εταιρείες ταχυμεταφορών



Σε ό,τι αφορά το βάρος και το είδος των ταχυδρομικών αντικειμένων, το 2010 παρατηρείται τροποποίηση της σύνθεσης του διακινούμενου είδους και βάρους υπέρ των δεμάτων (αύξηση κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το 2009) με αντίστοιχη μείωση των επιστολών.

Διάγραμμα 2.38 Βάρος ταχυδρομικών αντικειμένων τομέα ταχυμεταφορών



Σε γενικές γραμμές το 2010 το μέσο έσοδο από τη διακίνηση των επιστολών παρέμεινε σταθερό. Το μέσο έσοδο ανά προσφερόμενη υπηρεσία από τις ταχυμεταφορές παρουσίασε σημαντική μείωση σε ό,τι αφορά τόσο τα δέματα του εσωτερικού όσο και του εξωτερικού.

Πίνακας 2.13 Μέσο έσοδο ανά υπηρεσία ταχυμεταφορών 2008-2010

Υπηρεσία	2008	2009	2010	2010/09
Αλληλογραφία Εσωτερικού	3,50 €	3,57 €	3,60 €	0,9%
Δέματα Εσωτερικού	7,10 €	8,87 €	7,28 €	-17,9%
Αλληλογραφία Εξωτερικού	13,50 €	23,09 €	23,29 €	0,9%
Δέματα Εξωτερικού	42,80 €	56,50 €	38,37 €	-32,1%
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	5,90 €	5,84 €	5,82 €	-0,4%

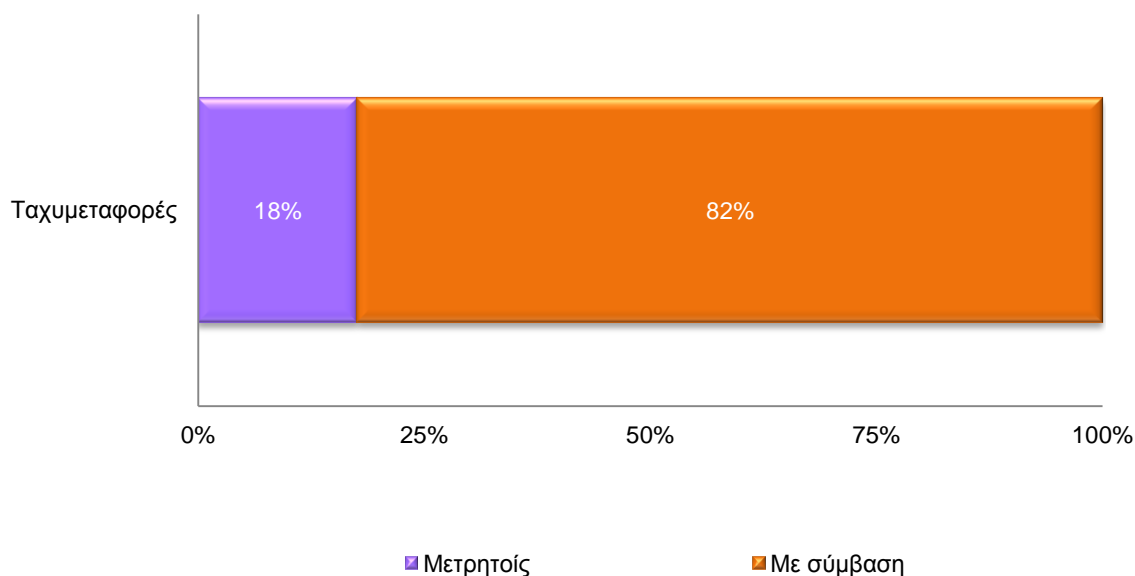
Διαχρονικά, οι ταχυμεταφορές στηρίζονται ολοένα και περισσότερο στους μεγάλους πελάτες για την τόνωση των εσόδων τους. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι ο πελάτης χονδρικής απολαμβάνει έκπτωση περίπου 30% σε σύγκριση με τον πελάτη λιανικής.

Πίνακας 2.14 Μέσο έσοδο ταχυδρομικών υπηρεσιών ανά είδος πελάτη από επιχειρήσεις ταχυμεταφορών

	2008	2009	2010	2010/09
Μετρητοίς	7,68 €	7,49 €	8,10 €	8,2%
Σύμβαση	5,64 €	5,59 €	5,48 €	-1,9%

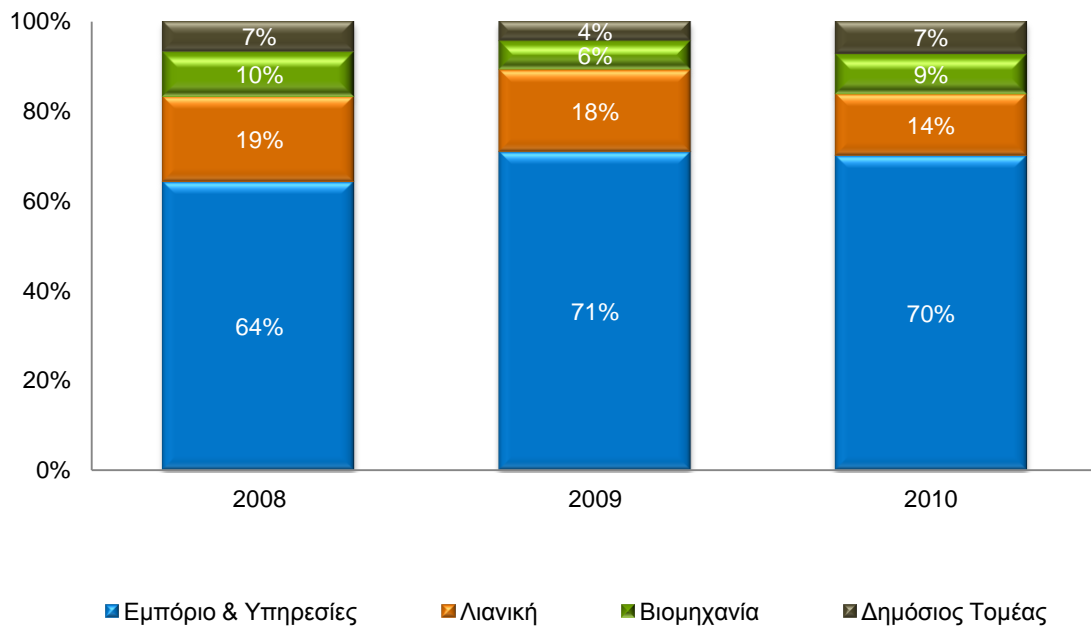
Οι πελάτες των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών είναι κατά κανόνα επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται στο εμπόριο και τις υπηρεσίες, με σημαντικούς ετήσιους όγκους διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων και ως εκ τούτου, έχουν σημαντική διαπραγματευτική ισχύ κατά τη σύναψη της σύμβασης με τη συνεργαζόμενη εταιρία ταχυμεταφορών. Για το 2010, οι πελάτες με σύμβαση αντιστοιχούν στο 87% του όγκου που διακινούν οι εταιρίες ταχυμεταφορών και στο 82,3% σε αξία.

Διάγραμμα 2.39 Κατανομή πελατών (με βάση τα έσοδα)



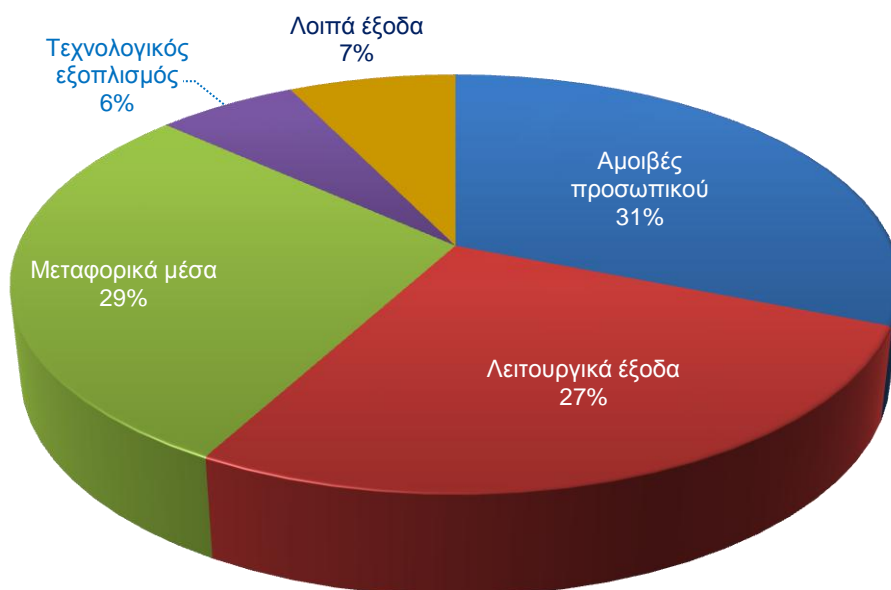
Οι βασικότερες κατηγορίες πελατών των ταχυμεταφορών αφορούν επιχειρήσεις εμπορίου & υπηρεσιών, βιομηχανίες, δημόσιο τομέα και τέλος, πελάτες λιανικής (όπου κυρίως είναι πελάτες μετρητοίς).

Διάγραμμα 2.40 Κυριότεροι πελάτες τομέα ταχυμεταφορών (% επί των εσόδων)



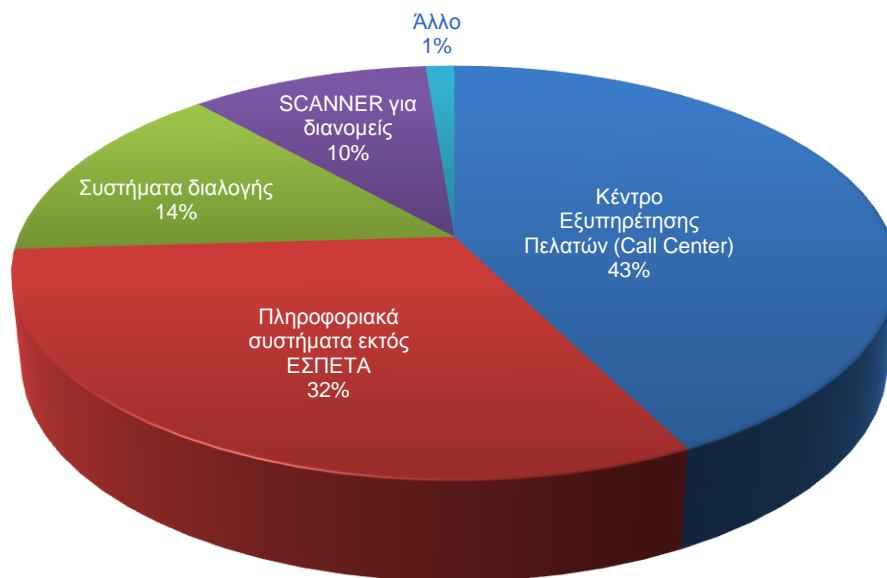
Τα σημαντικότερα κόστη στις ταχυμεταφορές σχετίζονται με τις αμοιβές του προσωπικού, τα μεταφορικά μέσα και τα λειτουργικά έξοδα.

Διάγραμμα 2.41 Κατανομή κόστους στις εταιρείες ταχυμεταφορών



Αρκετά σημαντικός αριθμός επιχειρήσεων ταχυμεταφορών (43%) διαθέτει Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Center) ενώ σε αρκετές περιπτώσεις (32%) υπάρχουν πληροφοριακά συστήματα εκτός του Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. Επίσης κάποιες επιχειρήσεις διαθέτουν τόσο αυτοματοποιημένα συστήματα διαλογής (14%) όσο και αυτοματοποιημένα συστήματα παρακολούθησης και καταγραφής της πορείας διακίνησης του ταχυδρομικού αντικειμένου μέσω scanner (10%).

Διάγραμμα 2.42 Κατανομή τεχνολογικής υποδομής στις εταιρείες ταχυμεταφορών



2.10. Χρήστες 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. Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της η ΕΕΤΤ μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους καταναλωτές για τις εξελίξεις στο χώρο των ταχυδρομικών υπηρεσιών και τα δικαιώματά τους, για την εξέταση παραπόνων χρηστών που αφορούν ταχυδρομικές υπηρεσίες και την εισήγηση για τη λήψη μέτρων για την αντιμετώπισή τους ή / και την επιβολή κυρώσεων.

2.11. Καταγραφή Προβλημάτων στην Παροχή της ΚΥ

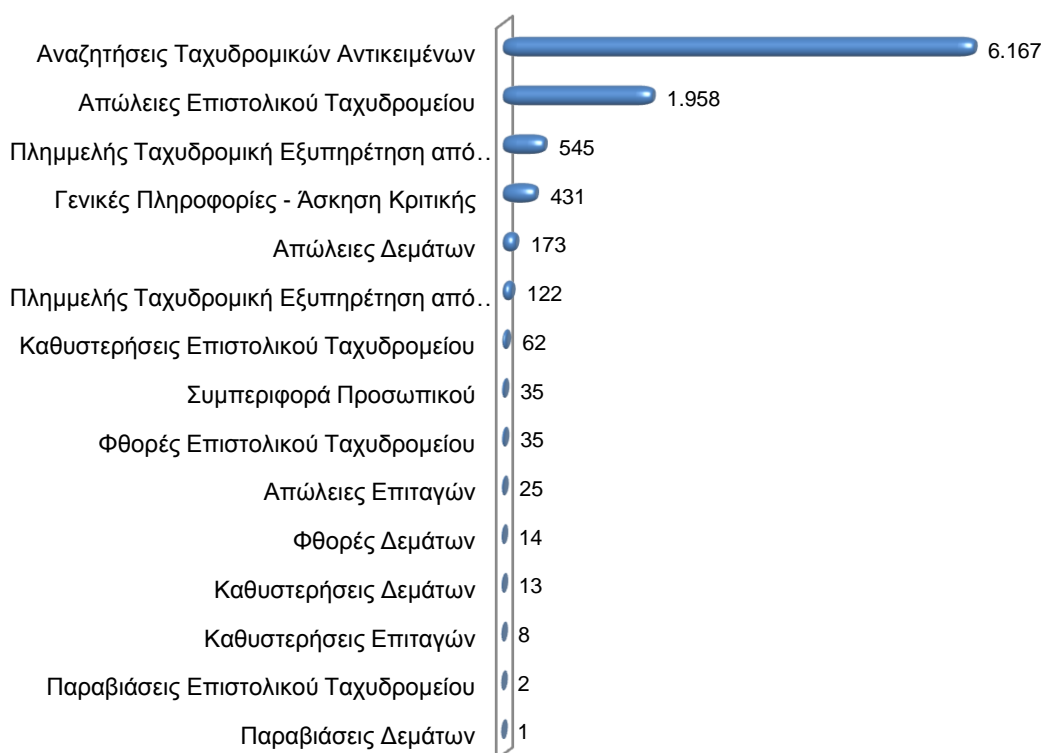
Με απώτερο στόχο την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών που υπάγονται στην Καθολική Υπηρεσία, προβλέπεται η ηλεκτρονική καταγραφή των στοιχείων που αφορούν σε καταγγελίες ή προβλήματα κατά την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Τόσο, λοιπόν, ο ΦΠΚΥ όσο και η ΕΕΤΤ έχουν αναπτύξει και συντηρούν ανεξάρτητα πληροφοριακά συστήματα στα οποία καταγράφονται και αποθηκεύονται τα παράπονα και οι καταγγελίες των καταναλωτών σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΕΛΤΑ.

Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών καταναλωτών προς στα ΕΛΤΑ

Για το 2010 και σύμφωνα με τα στοιχεία που διατηρεί ο ΦΠΚΥ σημειώθηκαν 9.591 παράπονα. Η μεγάλη πλειοψηφία των καταγγελιών αφορά κυρίως αναζητήσεις ταχυδρομικών αντικειμένων ή απώλειες αυτών.

Διάγραμμα 2.43 Κατηγορίες Καταγγελιών προς τα ΕΛΤΑ το 2010



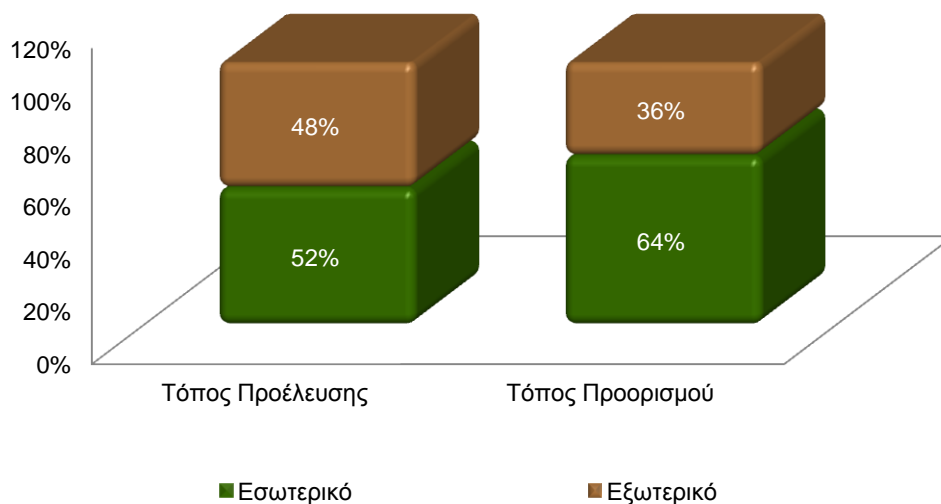
Πηγή Δεδομένων: Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ), επεξεργασία φύλλων υπολογισμού και διαμόρφωση γραφημάτων από Ε.Ε.Τ.Τ.

Αναφορικά με τις καταγγελίες που έγιναν προς τον ΕΛΤΑ το 16% αυτών αφορούν ταχ. αντικείμενα εσωτερικού και το 84% ταχ. αντικείμενα εξωτερικού.



Περίπου 50% των καταγγελιών αφορούν ταχυδρομικά αντικείμενα με τόπο προέλευσης την Ελλάδα (εσωτερικό) ενώ το άλλο μισό αφορά ταχυδρομικά αντικείμενα με τόπο προέλευσης το εξωτερικό. Διαφοροποίηση παρατηρείται σε ό,τι αφορά τον τόπο προορισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία έγινε η καταγγελία, όπου εκεί η πλειοψηφία των αντικειμένων προοριζόταν για το εσωτερικό της χώρας (64%), ενώ το 36% είχε προορισμό το εξωτερικό.

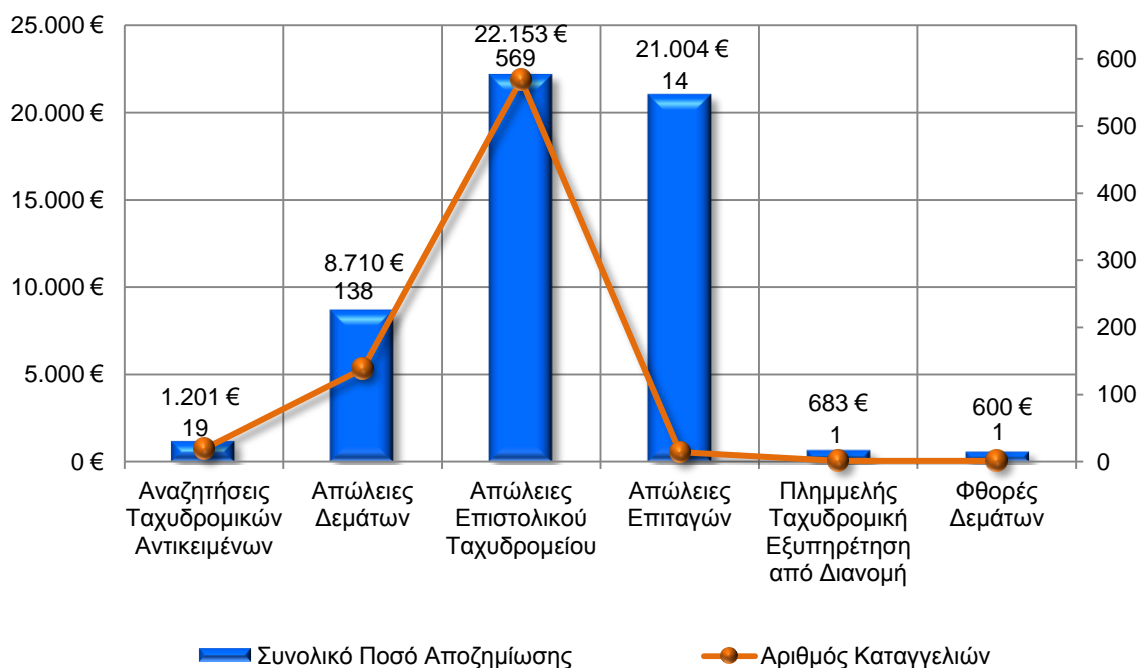
Διάγραμμα 2.44 Κατανομή Καταγγελιών προς τα ΕΛΤΑ ανάλογα με τον τόπο προέλευσης και προορισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου – 2010



Πηγή Δεδομένων: ΕΛΤΑ, επεξεργασία φύλλων υπολογισμού και διαμόρφωση γραφημάτων από ΕΕΤΤ

Για τις καταγγελίες που έχει καταγραφεί από τα ΕΛΤΑ η ημερομηνία επίλυσης, ο μέσος χρόνος επίλυσης ενός παραπόνου/καταγγελίας είναι 12 εργάσιμες ημέρες. Από το σύνολο των καταγεγραμμένων παραπόνων για το 2010 (9.591 περιπτώσεις), 742 περιπτώσεις έλαβαν αποζημίωση από τα ΕΛΤΑ, δηλαδή ποσοστό 7,74%. Το συνολικό ποσό αποζημίωσης που κατέβαλαν τα ΕΛΤΑ για το 2010 ανήλθε στα 54.351 ευρώ. Η πλειοψηφία των καταγεγραμμένων από τα ΕΛΤΑ καταγγελιών που αποζημιώθηκαν αφορούσε απώλειες επιστολικού ταχυδρομείου.

Διάγραμμα 2.45 Αριθμός καταγγελιών και ποσό αποζημίωσης από τα ΕΛΤΑ ανά κατηγορία καταγγελίας για το 2010



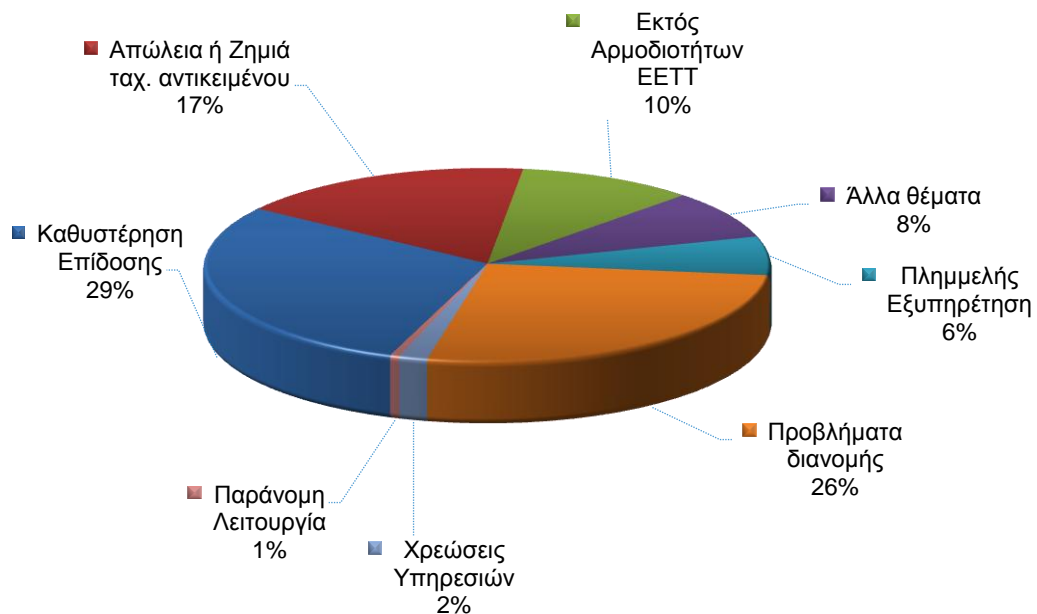
Πηγή Δεδομένων: ΕΛΤΑ, επεξεργασία φύλλων υπολογισμού και διαμόρφωση γραφημάτων από ΕΕΤΤ

2.12 Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών καταναλωτών στην ΕΕΤΤ

2.12.1 Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών καταναλωτών για την ταχυδρομική αγορά

Το 2010 η ΕΕΤΤ έλαβε συνολικά 185 καταγγελίες καταναλωτών για το σύνολο της ταχυδρομικής αγοράς. 99 καταγγελίες αφορούν τα ΕΛΤΑ και 86 αφορούν εταιρείες ταχυμεταφορών. Οι πιο συνηθισμένοι λόγοι καταγγελίας σχετίζονται με την καθυστέρηση στην επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων στον τελικό παραλήπτη καθώς και γενικότερα προβλήματα στη διανομή.

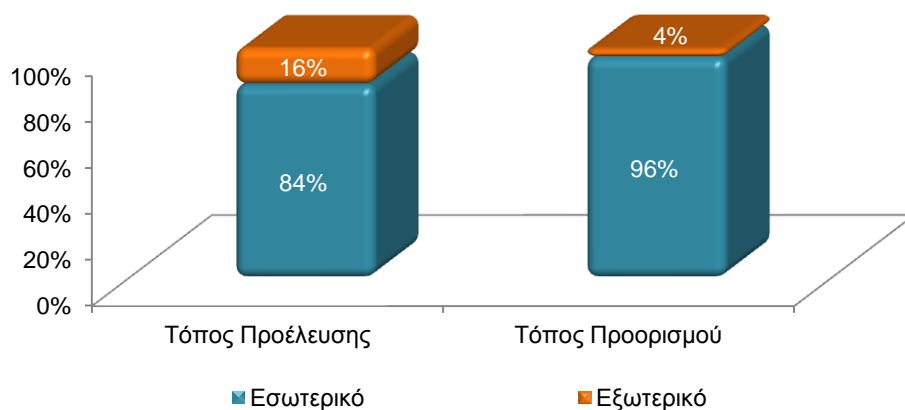
Διάγραμμα 2.46 Κατηγοριοποίηση γραπτών αιτημάτων / καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες, 2010



2.12.2 Στατιστικά στοιχεία ΕΕΤΤ για καταγγελίες καταναλωτών για τα ΕΛΤΑ

Σε ό,τι αφορά τις καταγγελίες που έλαβε η ΕΕΤΤ και που αφορούσαν αποκλειστικά τον ΦΠΚΥ, το 80% αυτών αφορούν ταχ. αντικείμενα εσωτερικού και το 20% ταχ. αντικείμενα εξωτερικού δηλ. παρατηρείται αντίθετη κατανομή σε σχέση με τις καταγγελίες που υπεβλήθησαν απευθείας στον ΦΠΚΥ. Η πλειοψηφία αυτών σχετίζεται με αλληλογραφία με τόπο προέλευσης το εσωτερικό (84%) και τόπο προορισμού κατά κύριο λόγο επίσης το εσωτερικό (96%).

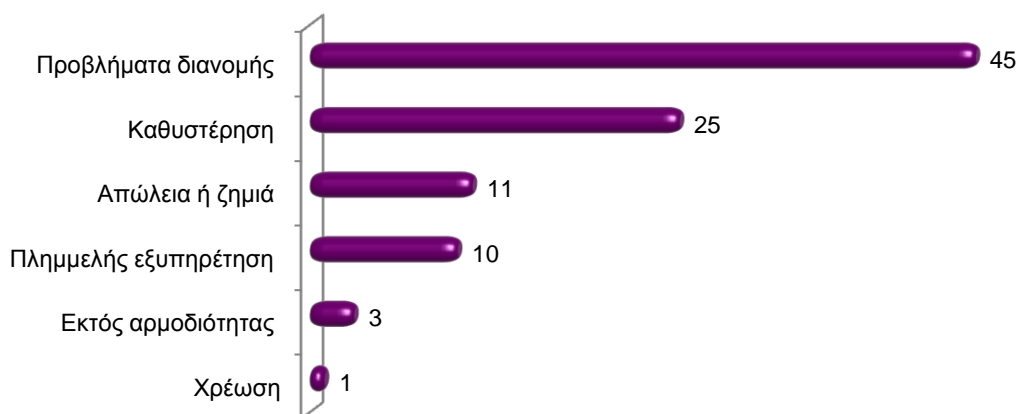
Διάγραμμα 2.47 Κατανομή Καταγγελιών που αφορούν τα ΕΛΤΑ προς την ΕΕΤΤ ανάλογα με τον τόπο προέλευσης και προορισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου – 2010



Επιπλέον, αναφορικά με τις καταγγελίες που δέχτηκε η ΕΕΤΤ το 2010 για τον ΦΠΚΥ, ο μέσος χρόνος διαχείρισης/επίλυσης ήταν 32 εργάσιμες ημέρες.

Τα σημαντικότερα προβλήματα με τον ΦΠΚΥ, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΕΤΤ, έχουν να κάνουν με προβλήματα διανομής και καθυστερήσεις στην επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Διάγραμμα 2.48 Κατανομή Καταγγελιών που αφορούν στα ΕΛΤΑ ανάλογα με το είδος της καταγγελίας



2.12. Οι προτιμήσεις των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών με βάση την έρευνα της Millward Brown για λογαριασμό της ΕΕΤΤ

Όλοι οι καταναλωτές, από τους πιο μικρούς χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών έως τους πιο μεγάλους, επιθυμούν ταχυδρομικές υπηρεσίες και προϊόντα που είναι καινοτόμα, σε προσιτές τιμές και με υψηλή ποιότητα, που ανταποκρίνονται στις ατομικές τους ανάγκες.

Οι ανάγκες αλλά και ο βαθμός ικανοποίησης από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος των καταναλωτών, δηλαδή εάν είναι ιδιώτες ή επιχειρήσεις.

Η πραγματικότητα αυτή επιβεβαιώνεται χαρακτηριστικά τόσο από ευρωπαϊκές μελέτες όσο και από την πανελλαδική έρευνα που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ προκειμένου να αποτυπώσει τη συμπεριφορά, τις συνήθειες αλλά και το επίπεδο ικανοποίησης των ιδιωτών και των επιχειρήσεων, αναφορικά με την ταχυδρομική αγορά γενικότερα.

Η ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με την εταιρεία ερευνών Millward Brown RI, διεξήγαγε στις αρχές του 2011, πανελλαδική έρευνα σε ιδιώτες καταναλωτές και επιχειρήσεις για την Καθολική Υπηρεσία.


Τα βασικά αποτελέσματα της έρευνας και τα συμπεράσματα που μπορούν να εξαχθούν είναι τα ακόλουθα:

- Οι επιχειρήσεις είναι οι πιο έντονοι χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών, παραλαμβάνοντας κατά μέσο όρο 4 ταχυδρομικά αντικείμενα την εβδομάδα και στέλνοντας ταχυδρομικά αντικείμενα περίπου 1,5 φορά την εβδομάδα. Τα βασικότερα αντικείμενα που αποστέλλουν είναι λογαριασμοί, τιμολόγια, δέματα εσωτερικού, επιστολές, κάρτες και προσκλήσεις. Για την αποστολή των ταχυδρομικών αντικειμένων τους, οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν σε αρκετά μεγάλο βαθμό (41%) εναλλακτικούς παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Οι ιδιώτες πραγματοποιούν λιγότερη χρήση των ταχυδρομικών υπηρεσιών, παραλαμβάνοντας κατά μέσο όρο 1 ταχυδρομικό αντικείμενο την εβδομάδα και στέλνοντας περίπου 1 φορά το μήνα. Σχεδόν στο σύνολό τους οι ιδιώτες λαμβάνουν λογαριασμούς δημοσίων υπηρεσιών ή ιδιωτικών εταιρειών, ενώ ένας στους δυο ιδιώτες παραλαμβάνει προσωπική αλληλογραφία και ενημερωτικές επιστολές, καταλόγους και φυλλάδια με ονοματεπώνυμο παραλήπτη. Τα αντικείμενα που αποστέλλουν είναι κατά κύριο λόγο προσωπική αλληλογραφία και δέματα εσωτερικού. Η πλειοψηφία των ιδιωτών (88%) χρησιμοποιεί τα καταστήματα ΕΛΤΑ για τις ταχυδρομικές τους ανάγκες, αλλά η συχνότητα επίσκεψής τους είναι περίπου μια φορά τον μήνα και ο μέσος χρόνος αναμονής σε αυτά 19 λεπτά.
- Σε γενικές γραμμές η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών των ΕΛΤΑ στους ιδιώτες έχει παραμείνει η ίδια σε σχέση με το παρελθόν, με εξαίρεση μια μείωση που παρατηρείται στην απλή επιστολή και αύξηση στην αποστολή express. Στις επιχειρήσεις όμως υπάρχει μια σαφής μείωση. Οι κύριοι λόγοι μείωσης της χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών των ΕΛΤΑ από τους ιδιώτες είναι η αντικατάστασή τους με άλλες μορφές επικοινωνίας όπως είναι το email και οι σελίδες κοινωνικής δικτύωσης αλλά και το υψηλό κόστος. Στις

επιχειρήσεις η μείωση οφείλεται κυρίως στην μείωση του τζίρου της επιχείρησης αλλά και στην αντικατάσταση των παραδοσιακών μέσων επικοινωνίας με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

- Συγκρίνοντας την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν τα ΕΛΤΑ έναντι των άλλων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, διαφαίνεται ότι τα ΕΛΤΑ εμφανίζουν περισσότερες αδυναμίες απ' ότι δυνάμεις σε σχέση με τους άλλους ταχυδρομικούς παρόχους, και μάλιστα σε χαρακτηριστικά τα οποία είναι σημαντικά στην συνολική ικανοποίηση που μπορεί να δημιουργείται στους καταναλωτές καθώς και στον δείκτη ικανοποίησης και πιστότητας αυτών. Η αξιοπιστία, το εκτενές δίκτυο καταστημάτων και το χαμηλό κόστος των ΕΛΤΑ είναι οι κύριοι λόγοι που οι ιδιώτες χρησιμοποιούν τα ΕΛΤΑ για τις ταχυδρομικές τους ανάγκες, ενώ στις επιχειρήσεις, ο βασικός λόγος είναι το χαμηλό κόστος. Αντιθέτως, οι καθυστερήσεις στην αποστολή των ταχυδρομικών αντικειμένων αλλά και η εξυπηρέτηση που προσφέρουν τα ΕΛΤΑ γενικά, συμβάλλουν στην μεγαλύτερη προτίμηση των χρηστών προς τους άλλους παρόχους για τις ταχυδρομικές ανάγκες τους.
- Θέματα που έχουν να κάνουν με την βελτίωση και αναβάθμιση της εξυπηρέτησης που προσφέρουν τα ΕΛΤΑ είναι τα κύρια σημεία που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην υψηλότερη ικανοποίηση των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, οι επιθυμητοί τομείς βελτίωσης των ΕΛΤΑ είναι η καλύτερη, γρηγορότερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των πελατών, η μείωση του χρόνου αναμονής για εξυπηρέτηση, η ταχύτερη παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων και η διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας των καταστημάτων ΕΛΤΑ.
- Τα κύρια οφέλη που αναμένουν οι καταναλωτές, ιδιώτες και επιχειρήσεις, από την επικείμενη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς είναι καλύτερες τιμές στις προσφερόμενες υπηρεσίες και η πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών, αναμένοντας από τον ΦΠΚΥ να βελτιώσει το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρει και από τους ιδιωτικούς παρόχους να προσφέρουν υπηρεσίες με χαμηλότερο κόστος.



A stack of five Euro coins is placed on a map of Greece and the Balkans. The top coin is a 20-cent gold-colored coin, followed by a 10-cent gold-colored coin, a 5-cent gold-colored coin, a 2-cent copper-colored coin, and a 1-cent silver-colored coin. The map shows Greece, Bulgaria, and parts of Ukraine and Belarus. The text '3. Οικονομικά Στοιχεία Παρόχων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών' is overlaid on the image.

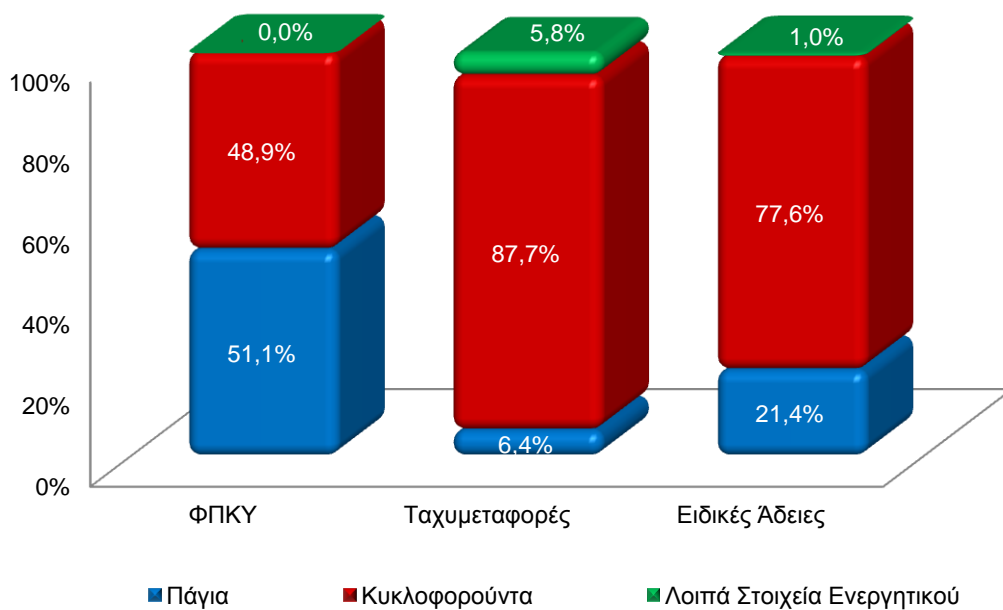
3. Οικονομικά Στοιχεία Παρόχων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

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 2007-2010. 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.

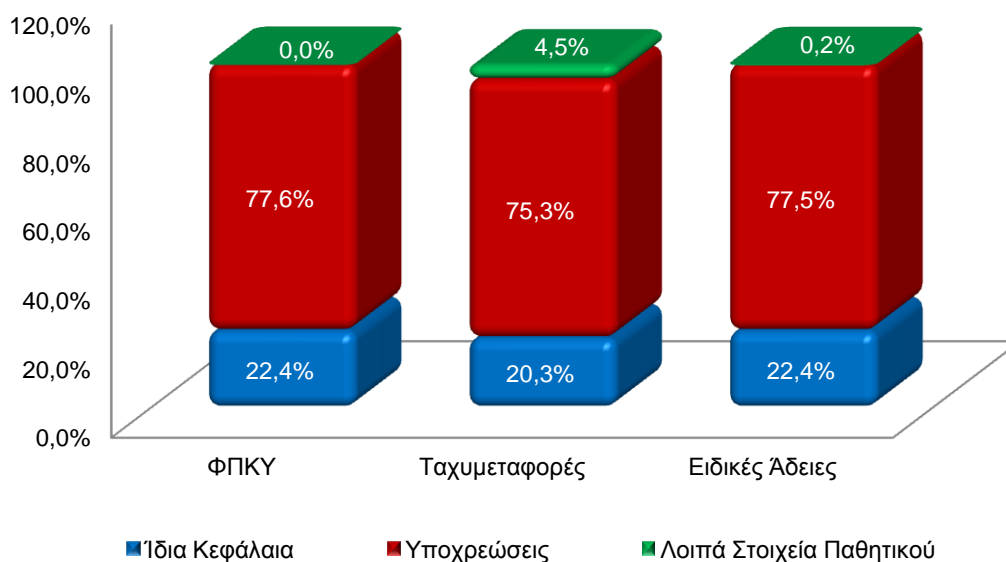
Το σύνολο των κεφαλαίων της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών παρουσίασε πτώση ύψους 17,4% σε σχέση με το 2009. Η μείωση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στη σημαντική μείωση των κεφαλαίων του ΦΠΚΥ, ο οποίος κατέχει την πλειονότητα των κεφαλαίων της αγοράς. Οι εταιρείες ταχυμεταφορών, αναγνωρίζοντας την αναγκαιότητα ύπαρξης κεφαλαίων τα οποία δύναται να ρευστοποιηθούν σε βραχύ χρονικό διάστημα (κυκλοφορούν ενεργητικό), διατηρούν την πλειονότητα των κεφαλαίων τους διαχρονικά (85%) στη μορφή αυτή. Αντιθέτως, ο ΦΠΚΥ, για τον οποίο το Ελληνικό Δημόσιο έχει επενδύσει μακροχρόνια σε υποδομές, έχει σχεδόν το 50% των κεφαλαίων του επενδεδυμένα σε πάγιο εξοπλισμό, ενώ το υπόλοιπο 50% αφορά στοιχεία 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. Όσον αφορά την διάρθρωση του Παθητικού, αυτή δεν έχει διαφοροποιηθεί σημαντικά σε σχέση με το 2009 τόσο για τον ΦΠΚΥ όσο και για τις εταιρείες ταχυμεταφορών. Σχεδόν το 75% με 77% του συνόλου του Παθητικού αποτελείται κυρίως από λοιπές (προμηθευτές) και όχι από τραπεζικές υποχρεώσεις.



Διάγραμμα 3.1 Κατανομή Ενεργητικού Ταχυδρομικής Αγοράς έτους 2010



Διάγραμμα 3.2 Κατανομή Παθητικού Ταχυδρομικής Αγοράς έτους 2010

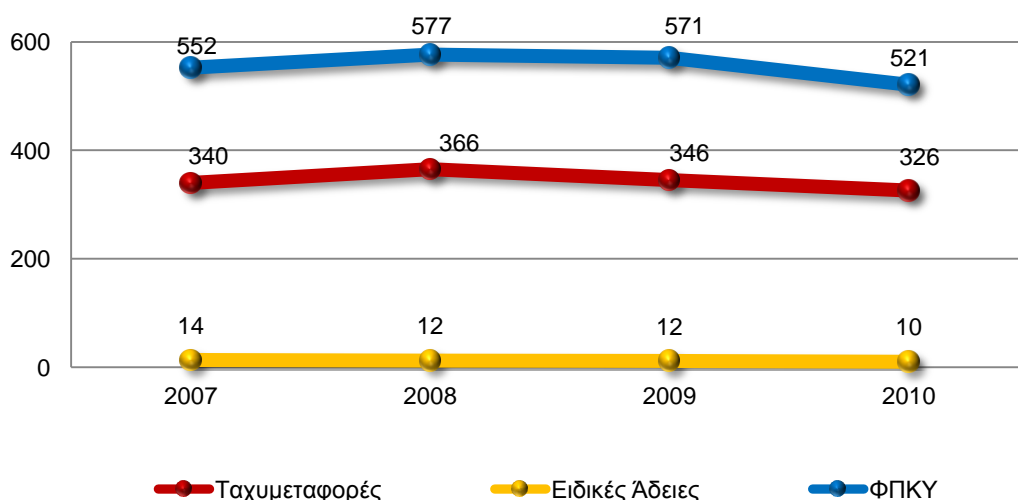


Ο κύκλος εργασιών των επιχειρήσεων της ταχυδρομικής αγοράς που παρουσιάζεται από τα δημοσιευμένα οικονομικά στοιχεία, περιλαμβάνει και στοιχεία από υπηρεσίες που δεν βρίσκονται εντός των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ. Για το λόγο αυτό υπάρχει μικρή απόκλιση του μεγέθους αυτού σε σχέση με τα έσοδα που αναλύονται στα υπόλοιπα κεφάλαια της μελέτης, όπου παρουσιάζονται αποκλειστικά στοιχεία που αφορούν την ρυθμιζόμενη περιοχή. Η

εικόνα του κύκλου εργασιών το 2010 συνέχισε την πτωτική πορεία του προηγούμενου έτους λόγω της οικονομικής ύφεσης που μαστίζει την ελληνική οικονομία. Είναι γεγονός πως ο ταχυδρομικός κλάδος επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την ιδιωτική κατανάλωση, γεγονός που ερμηνεύει την μείωση του κύκλου εργασιών κατά 5,6% για τις ταχυμεταφορές, 11,6% για τις ειδικές άδειες και 8,7% για τον ΦΠΚΥ. Πιο συγκεκριμένα στον ΦΚΠΥ αναμένεται σταδιακή και μακροπρόθεσμη 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.

Διάγραμμα 3.3 Κύκλος Εργασιών Ταχυμεταφορών, Ειδικών Αδειών, ΦΠΚΥ σε εκατ. €



Το ποσοστό των Μικτών Κερδών ως προς τον Κύκλο Εργασιών παρουσίασε αύξηση σε σύγκριση με το 2009 και στους τρεις τομείς της Ταχυδρομικής Αγοράς λόγω της προσπάθειας όλων των εταιρειών του ταχυδρομικού κλάδου να περιορίσουν τόσο τα κόστη όσο και τα λειτουργικά έξοδα ώστε να αντισταθμίσουν τη μείωση του κύκλου εργασιών, λόγω της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας.

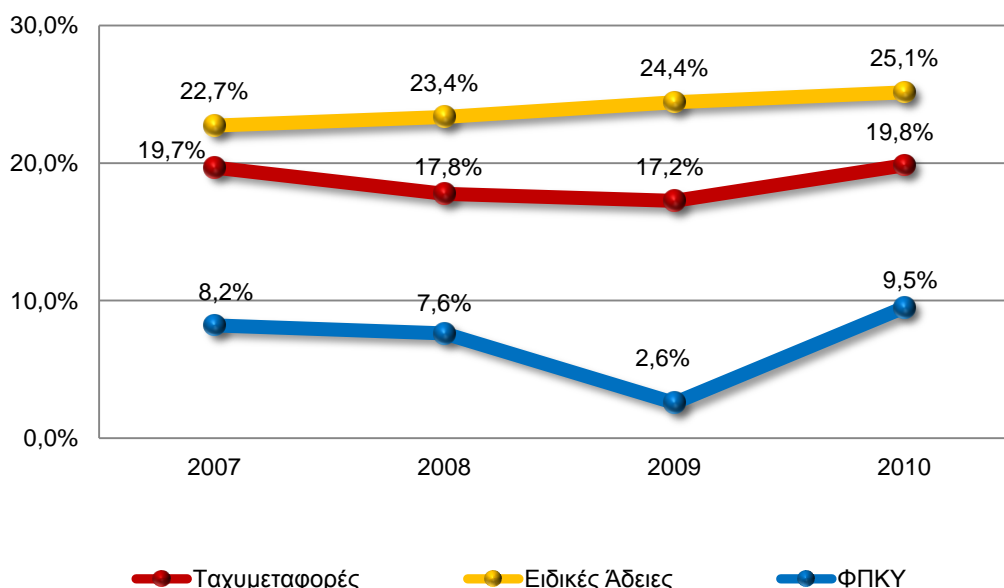
Πιο συγκεκριμένα, στον τομέα των ταχυμεταφορών το ποσοστό του Μικτού Κέρδους ως προς τον Κύκλο Εργασιών ήταν 19,8% για το έτος 2010, αυξημένο κατά 2,6 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το 2009. Είναι γεγονός πως ο υψηλός ανταγωνισμός της τιμολογιακής πολιτικής μεταξύ των επιχειρήσεων του τομέα των ταχυμεταφορών (ειδικά για τους εταιρικούς πελάτες), τα υψηλά κόστη των αμοιβών προσωπικού (πρόκειται για επιχειρήσεις εντάσεως εργασίας) και τα έξοδα συντήρησης και κίνησης των μεταφορικών μέσων, εμποδίζουν τις επιχειρήσεις στο να



εμφανίζουν ψηλά περιθώρια κέρδους. Οι επιχειρήσεις του τομέα των ειδικών αδειών λειτουργούν ως επί το πλείστον με εταιρικό πελατολόγιο και κεντρικές συμφωνίες (σε ποσοστό 90%), γεγονός που οδηγεί σε μεγάλες οικονομίες κλίμακας και κατ' επέκταση σε ψηλότερα ποσοστά μικτών κερδών (25,1% το 2010) σε σχέση με τους άλλους δύο κλάδους της αγοράς.

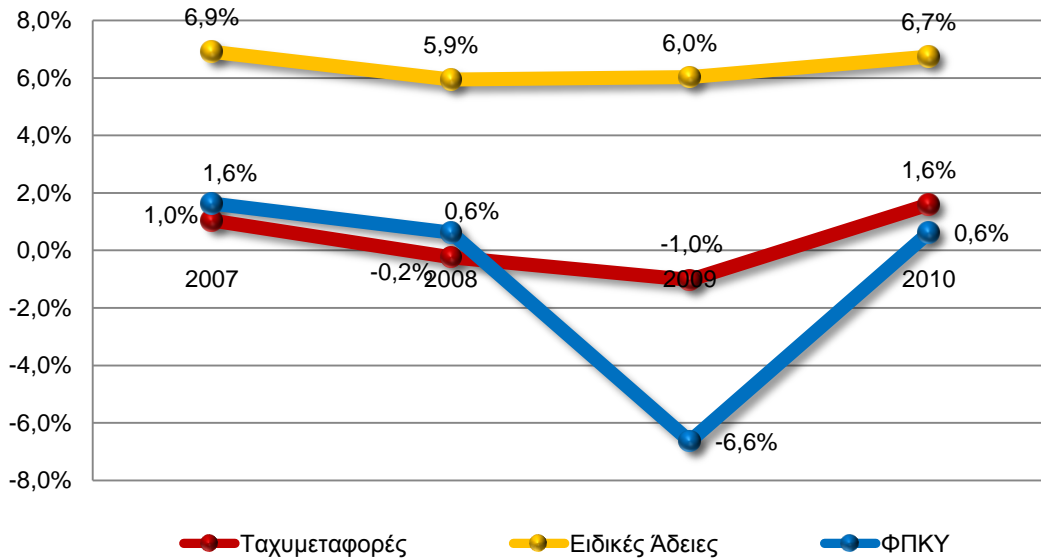
Όσον αφορά τον ΦΠΚΥ, πάνω από το 80% του όγκου των διακινουμένων αντικειμένων αφορά τα «Αντικείμενα αλληλογραφίας έως 2 κιλά» με τιμές χρέωσης που οφείλουν να είναι προσιτές και ενιαίες σε όλη τη επικράτεια. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τα υψηλά κόστη λόγω της μεγάλης γεωγραφικής διασποράς, οδηγεί σε μικρότερα συγκριτικά με τους άλλους τομείς των μεταφορών περιθώρια μικτού κέρδους για το 2010 (9,5%).

Διάγραμμα 3.4 Ποσοστό Μικτού Κέρδους ως προς τον Κύκλο Εργασιών



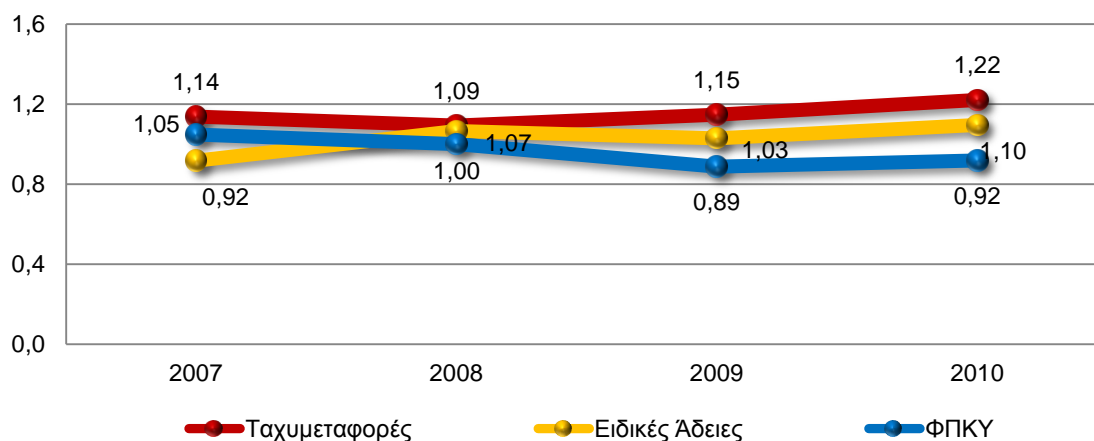
Το ποσοστό Καθαρού Κέρδους ως προς τον Κύκλο Εργασιών παρουσίασε βελτίωση και στους τρεις τομείς της ταχυδρομικής αγοράς. Πιο συγκεκριμένα, για τον ΦΠΚΥ 2010 σηματοδότησε την επιστροφή της επιχείρησης σε επίπεδα κερδοφορίας, ακολουθώντας μια ζημιογόνο χρήση (το 2009). Η οικονομική κρίση απετέλεσε για τον ΦΠΚΥ αφορμή για διορθωτικές κινήσεις όπως την ολοκλήρωση μεγάλης έκτασης επενδυτικού προγράμματος, το οποίο οδήγησε σε αναδιοργάνωση και εκσυγχρονισμό της παραγωγικής διαδικασίας όσον αφορά την ταξινόμηση, τις διαβιβάσεις και την διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων. Έτσι παρ' όλη την μεγάλη μείωση του Κύκλου Εργασιών κατά 8,7%, η εξοικονόμηση που επιτεύχθηκε υπερκάλυψε τις απώλειες των εσόδων και οδήγησαν τον ΦΠΚΥ σε θετικό αποτέλεσμα. Παράλληλα, αύξηση του δείκτη σημείωσαν και αρκετές από τις μεγάλες εταιρείες ταχυμεταφορών καθώς και όλες οι εταιρείες ειδικών αδειών, χάρη στην προσπάθεια όλων των εταιρειών του ταχυδρομικού κλάδου να περιορίσουν τόσο τα κόστη όσο και τα λειτουργικά έξοδα ώστε να αντισταθμίσουν την μείωση του κύκλου εργασιών.

Διάγραμμα 3.5 Ποσοστό Καθαρού Κέρδους ως προς τον Κύκλο Εργασιών



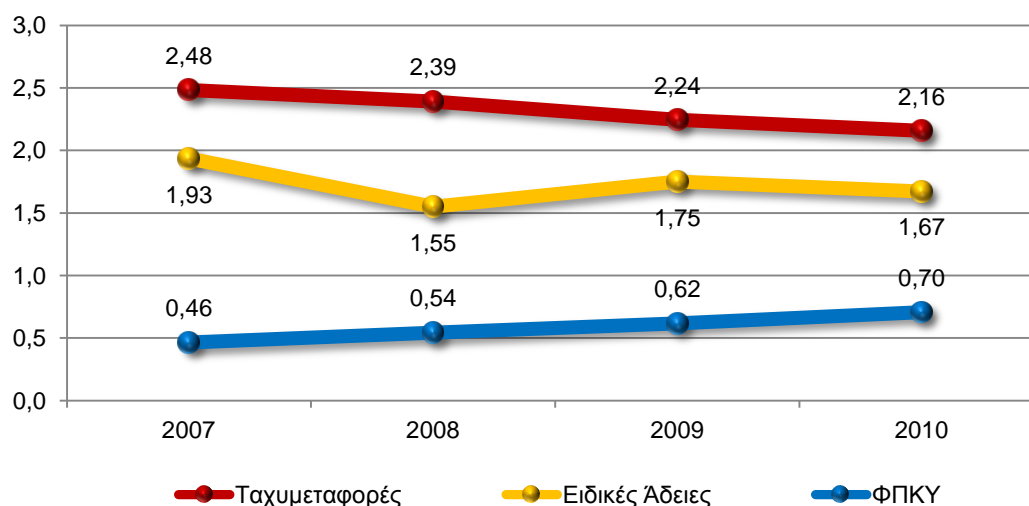
Ο δείκτης Γενικής Ρευστότητας είναι ο λόγος του Κυκλοφορούντος Ενεργητικού προς τις Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις και αποτελεί το μέτρο του περιθωρίου ασφαλείας που πρέπει να διατηρεί η επιχείρηση για να καλύψει την αναπόφευκτη ανισότητα στη ροή των κεφαλαίων μέσω των λογαριασμών κυκλοφορούντος ενεργητικού και των βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων. Ο αριθμοδείκτης της Γενικής Ρευστότητας 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 ΦΠΚΥ παρατηρούμε ότι ο δείκτης τόσο διαχρονικά όσο και για το έτος 2010 είναι κατώτερος από την μονάδα δεδομένου ότι ο ΦΠΚΥ διατηρεί υψηλό ποσοστό κεφαλαίων υπό μορφή παγίων. Επιπλέον, για τα ΦΠΚΥ μέχρι στιγμής, ο κυριότερος μέτοχος είναι το Ελληνικό Δημόσιο, γεγονός που εξηγεί το λόγο που η επιχείρηση δεν έχει δυσκολευτεί στη λήψη δανείων από τις τράπεζες ούτε στη χορήγηση πίστωσης από προμηθευτές.

Διάγραμμα 3.6 Δείκτης Γενικής Ρευστότητας



Ο δείκτης Κυκλοφοριακής Ταχύτητας Ενεργητικού απεικονίζει το βαθμό ανακύκλωσης των στοιχείων του Ενεργητικού κατά την διάρκεια της οικονομικής χρήσης. 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 τα ΕΛΤΑ επειδή έχουν υψηλά πάγια σε σχέση με τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών και ειδικών αδειών.

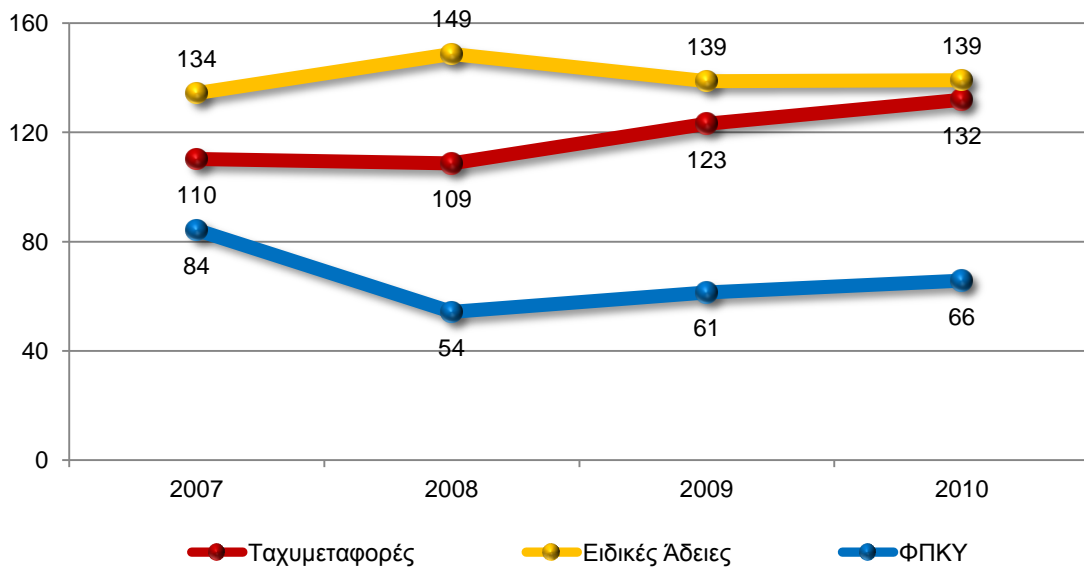
Διάγραμμα 3.7 Δείκτης Κυκλοφοριακής Ταχύτητας Ενεργητικού



Ο αριθμοδείκτης Ταχύτητας Είσπραξης Απαιτήσεων παρουσίασε επιδείνωση το 2010, τόσο για τις εταιρίες ταχυμεταφορών όσο και για τον ΦΠΚΥ, λόγω της οικονομικής κρίσης που έχει πλήξει και τον ταχυδρομικό κλάδο, ενώ διατηρήθηκε σε σταθερά επίπεδα στις ειδικές άδειες. Είναι γεγονός πως ο ΦΠΚΥ έχει τις μικρότερες μέρες είσπραξης από τους άλλους δύο τομείς,

δεδομένου ότι το 47% των πελατών του προέρχεται από τους τομείς λιανικής και δημοσίου. Αντιθέτως, στις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών και ειδικών αδειών οι μέρες είσπραξης είναι περισσότερες, καθώς το 70% των πελατών τους προέρχεται από το εμπόριο και τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών.

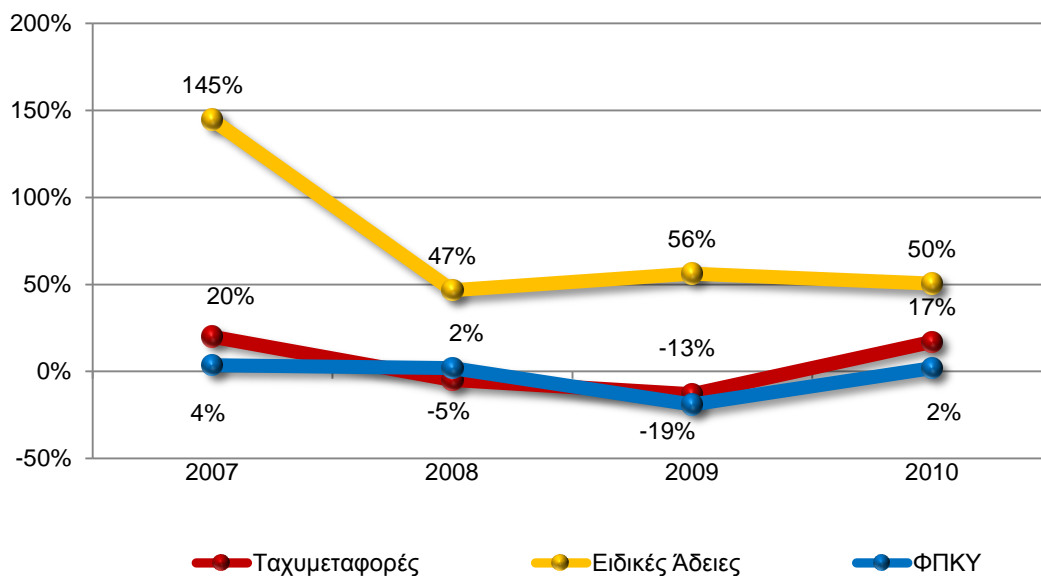
Διάγραμμα 3.8 Δείκτης Ταχύτητας Είσπραξης Απαιτήσεων



Ο αριθμοδείκτης της Αποδοτικότητας των Ιδίων Κεφαλαίων παρουσιάζει ποιο είναι το κέρδος της επιχείρησης από την δραστηριότητά της, σε σχέση με τα κεφάλαια που έχει καταβάλει. Το 2010 οι εταιρείες με Ειδική Άδεια παρουσίασαν μείωση του δείκτη λόγω της οικονομικής δυσχέρειας που συνεπάγεται η παρούσα οικονομική συγκυρία. Στον κλάδο των εταιρειών ταχυμεταφοράς ο δείκτης για το 2010 παρουσίασε θετικό πρόσημο γεγονός που εξηγείται διότι οι μεγάλες εταιρείες ταχυμεταφορών, με εξαίρεση μόνο μια (που παρέμεινε με ζημίες), παρουσίασαν αύξηση στα Καθαρά Κέρδη προ Φόρων αντιστρέφοντας τα περσινά αρνητικά πρόσημα. Ο ΦΚΠΥ αντέστρεψε το δείκτη από αρνητικά σε θετικά επίπεδα, λόγω της υπερκάλυψης των απωλειών εσόδων από την πολύ σημαντική εξοικονόμηση δαπανών που επιτεύχθηκε μέσα στο 2010.



Διάγραμμα 3.9 Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων



Πίνακας 3.1 Οικονομικά στοιχεία παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, 2007-2010

Κύκλος Εργασιών (εκ. ευρώ)	2007	2008	2009	2010	2010/09
ΦΠΚΥ	552	577	571	521	-8,7%
Εταιρείες Ταχυμεταφορών	340	366	346	326	-5,6%
Εταιρείες κάτοχοι Ειδικής Άδειας	14	12	12	10	-11,6%
Σύνολο	906	954	928	858	-7,6%

Μικτά Κέρδη (εκ. ευρώ)	2007	2008	2009	2010	2010/09
ΦΠΚΥ	45	44	15	50	239,3%
Εταιρείες Ταχυμεταφορών	67	65	60	65	8,5%
Εταιρείες κάτοχοι Ειδικής Άδειας	3	3	3	3	-9,0%
Σύνολο	115	112	77	117	51,6%



Καθαρά Κέρδη (εκ. ευρώ)	2007	2008	2009	2010	2010/09
ΦΠΚΥ	9	4	-38	3	-108,4%
Εταιρείες Ταχυμεταφορών	4	-1	-4	5	-247,2%
Εταιρείες κάτοχοι Ειδικής Άδειας	1	1	1	1	-1,0%
Σύνολο	14	3	-41	9	-122,4%

Σύνολο Ενεργητικού (εκ. ευρώ)	2007	2008	2009	2010	2010/09
ΦΠΚΥ	1.193	1.065	925	740	-20,0%
Εταιρείες Ταχυμεταφορών	137	153	154	151	-1,8%
Εταιρείες κάτοχοι Ειδικής Άδειας	7	8	7	6	-7,3%
Σύνολο	1.337	1.226	1.086	897	-17,4%



4. Νομοθεσία



4.1. Ελληνική Νομοθεσία

Η Ελληνική Νομοθεσία αποσκοπεί στην οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και τη θέσπιση των κανόνων λειτουργίας του.

Το 2010 εκδόθηκε τροποποίηση υπουργικής απόφασης, με την οποία ρυθμίζονται οι προϋποθέσεις χορήγησης αδειών κυκλοφορίας φορτηγών ιδιωτικής χρήσης (Φ.Ι.Χ) σε εταιρείες ταχυμεταφορών, με στόχο την εναρμόνιση με το κοινοτικό δίκαιο για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επίσης, στις αρχές του 2011 εκδόθηκε κανονισμός για τον καθορισμό της διαδικτυακής εφαρμογής της ΕΕΤΤ, ως μέσου ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, ύστερα από πετυχημένη πιλοτική λειτουργία της διαδικτυακής εφαρμογής κατά το 2010.

Τέλος, αναμένεται η ψήφιση νέου νόμου για την μεταφορά της 3ης ταχυδρομικής οδηγίας 2008/6/ΕΚ στο εθνικό δίκαιο. Πέραν του καθορισμού του τρόπου μετάβασης σε καθεστώς πλήρους απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς από την 1/1/2013 ο νέος νόμος αναμένεται να συμβάλει στην προώθηση της ανάπτυξης της αγοράς, στη διασφάλιση της προστασίας των χρηστών των υπηρεσιών αυτών και στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Οι νόμοι, κανονισμοί και οι υπουργικές αποφάσεις που διέπουν την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, τόσο από τον ΦΠΚΥ όσο και από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, είναι οι εξής:

Νόμοι

- *N.2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998) «Οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις»,*
- *N.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 (ΕΛΤΑ) και άλλες διατάξεις»,*
- *N.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 το Ελληνικό Δημόσιο (αρ. 6, παρ.1, εδάφιο ζ του Ν. 2668/1998).



Κανονισμοί

- 504/145/2008 (ΦΕΚ 46/Β/19-01-2009) «Κανονισμός Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
- 529/230/2009 (ΦΕΚ 1445/Β/17-07-2009) «Τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών επαναπροσδιορίζοντας το ανώτατο όριο βάρους των υπό ρύθμιση αντικειμένων Ταχυμεταφοράς από 20 σε 35 κιλά»,
- 529/229/2009 (ΦΕΚ 1439/Β/17-07-2009) «Κανονισμός Ειδικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
- 593/096/2011 (ΦΕΚ 540/Β/7-4-2011) «Καθορισμός της Διαδικτυακής Εφαρμογής της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) ως μέσου ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων από τις Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις».

Υπουργικές Αποφάσεις

- ΥΑ 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/2010) «Επανακαθορισμός των ποιοτικών προδιαγραφών και των όρων παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας»,
- ΥΑ 36608/1026/18-6-2004 (ΦΕΚ 970/Β/2004) «Κανονισμός Ακροάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) 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»,
- ΥΑ 29030/816/2000 (ΦΕΚ 683/Β/2000) «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
- ΥΑ 74196/1885/2005 (ΦΕΚ 1887/Β/30-12-2005) «Ανώτατα όρια βάρους και τιμής των αποκλειστικών υπηρεσιών του φορέα παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας»,
- ΥΑ Α11/οικ. 50640/4810/2010 (ΦΕΚ 1664/Β/19-10-2010) «Τροποποίηση της υπ' αριθμ. Α2/29542/5347/1991 (ΦΕΚ Β' 707/5-9-1991) Υπουργικής Απόφασης "Χορήγηση αδειών κυκλοφορίας Φ.Ι.Χ. κατά το Ν. 1959/91"»

4.2. Κοινοτική Νομοθεσία

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.

4.3. Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (ERGP)

Λόγω της απελευθέρωσης των ταχυδρομικών αγορών στην Ευρώπη, κρίθηκε επιτακτική η ανάγκη για στενή συνεργασία μεταξύ των ανεξάρτητων Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών. Για το λόγο αυτό, στις 10 Αυγούστου 2010 ιδρύθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Σώμα Ευρωπαίων Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Regulators Group for Postal Services-ERGP), το οποίο συνεδρίασε για πρώτη φορά την 1^η Δεκεμβρίου 2010.

Η ΕΕΤΤ συμμετέχει ενεργά στο ERGP με σκοπό να αποκομίσει και να μεταφέρει στην ελληνική ταχυδρομική αγορά τεχνογνωσία και βέλτιστες πρακτικές από χώρες που έχουν προηγηθεί στη διαδικασία απελευθέρωσης.

Τα τέσσερα σημαντικότερα χαρακτηριστικά του ERGP, που διαφοροποιούν τη λειτουργία του από οποιοδήποτε άλλο ευρωπαϊκό όργανο για τα ταχυδρομεία, συνίστανται στα ακόλουθα:

- Συμμετέχοντες είναι μόνο οι ανεξάρτητες ρυθμιστικές Αρχές κάθε χώρας-μέλους.
- Οι συμμετέχοντες περιορίζονται μόνο στις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ).
- Οι χώρες-μέλη εκπροσωπούνται σε ανώτατο επίπεδο (Πρόεδροι των Ρυθμιστικών Αρχών).
- Στις συνεδριάσεις παρίσταται εκπρόσωπος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών, η Ομάδα ERGP κατά τα έτη 2011-12 θα ασχοληθεί κυρίως με τα ακόλουθα θέματα:

- Κοστολογικά θέματα και καθορισμός τιμών.
- Καθαρό κόστος της υποχρέωσης παροχής ΚΥ-ο ΦΠΑ σαν όφελος/βάρος.
- Ικανοποίηση του τελικού χρήστη και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της αγοράς.
- Θέματα διασυνοριακού ταχυδρομείου (προϊόντα και τιμολόγηση/καταληκτικά τέλη).
- Ρύθμιση της πρόσβασης στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο.



5. Ευρωπαϊκή Αγορά



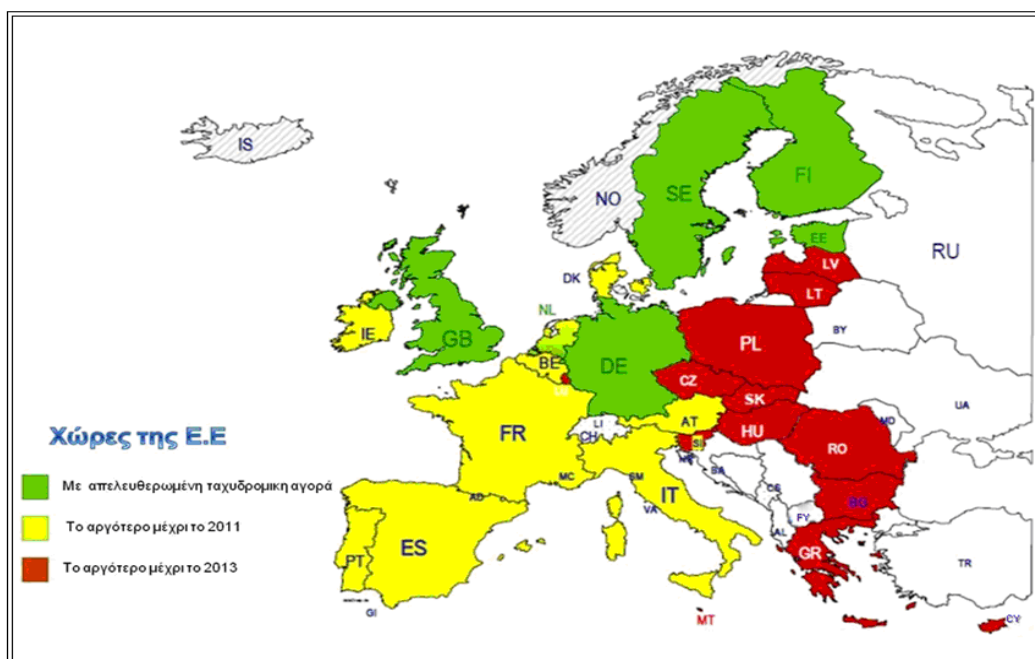
5.1. Πορεία προς την Απελευθέρωση

Η Ευρωπαϊκή Ένωση συνεχίζει την πορεία της προς την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς. Στις 31/12/2010, σε ακόμη έντεκα χώρες-μέλη (Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Δανία, Γαλλία, Ιρλανδία, Ιταλία, Μάλτα, Πορτογαλία, Σλοβενία και Ισπανία) έληξε το μονοπώλιο των ταχυδρομικών υπηρεσιών (αποκλειστικό τομέα) των ΦΠΚΥ τους και από 1/1/2011 απελευθερώθηκε πλήρως η ταχυδρομική τους αγορά. Παρά το γεγονός ότι το 2010 η Οδηγία 2008/6/ΕΚ δεν είχε ενσωματωθεί στο εθνικό δίκαιο της Πορτογαλίας και της Ιρλανδίας, η ταχυδρομική αγορά θεωρείται πλήρως απελευθερωμένη στις δυο αυτές χώρες.

Μαζί με τις έξι χώρες, που έχουν ήδη απελευθερώσει την ταχυδρομική τους αγορά (Εσθονία, Φινλανδία, Γερμανία, Ολλανδία, Σουηδία και Ην. Βασίλειο), αποτελούν περίπου το 95% της ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς.

Οι υπόλοιπες δέκα χώρες-μέλη, (Ελλάδα, Κύπρος, Τσεχία, Λουξεμβούργο, Ουγγαρία, Λεττονία, Λιθουανία, Πολωνία, Ρουμανία και Σλοβακία) ωστόσο, έχουν πάρει παράταση για άλλα δυο χρόνια, προκειμένου για την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς τους.

Εικόνα 5.1. Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς



5.2. Τάσεις της Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς

Οι μακροχρόνιες τάσεις στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά συνεχίζονται και κατά το 2010: ο όγκος των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων μειώνεται, κυρίως λόγω της ηλεκτρονικής υποκατάστασης της αλληλογραφίας και της οικονομικής κρίσης, η απασχόληση στους παρόχους καθολικής υπηρεσίας και στις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών μειώνεται και τα μερίδια αγοράς των εναλλακτικών παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών παραμένουν σχεδόν αμετάβλητα.

Οι τομείς που επηρεάζονται περισσότερο από την οικονομική κρίση είναι οι εκδόσεις, το διαφημιστικό ταχυδρομείο και τα αντικείμενα αλληλογραφίας χωρίς διεύθυνση παραλήπτη, όπου οι τιμές είναι χαμηλότερες. Αυτό δεν αποτελεί έκπληξη, καθώς οι τομείς αυτοί επηρεάζονται άμεσα από την μειούμενη ιδιωτική κατανάλωση των τελευταίων ετών και τα σχετικά έξοδα για marketing και διαφήμιση. Το διασυνοριακό ταχυδρομείο και τα δέματα παρουσιάζουν επίσης μείωση, αν και σε ορισμένες χώρες η αναζήτηση φθηνότερων προϊόντων μέσω internet και οι αγορές μέσω διαδικτύου, έδωσαν ώθηση στις συγκεκριμένες ταχυδρομικές υπηρεσίες. Η παραδοσιακή αλληλογραφία επίσης μειώνεται, αλλά σε μικρότερο βαθμό, κυρίως λόγω της φύσης της υπηρεσίας (επιχείρηση προς καταναλωτή – B2C, περιοδική). Το ίδιο ισχύει και για ταχυμεταφορές, πιθανώς λόγω της έλλειψης πραγματικών εναλλακτικών τρόπων επείγουσας διαβίβασης ταχυδρομικών αντικειμένων.

Η μείωση των θέσεων απασχόλησης στους παρόχους καθολικής υπηρεσίας οφείλεται περισσότερο στις τεχνολογικές εξελίξεις παρά στην απελευθέρωση της αγοράς και τον επικείμενο ανταγωνισμό, καθώς η ηλεκτρονική υποκατάσταση της αλληλογραφίας (e-mail, e-banking και e-invoicing) εξελίσσεται με πολύ γρηγορότερους ρυθμούς απ' ό,τι η είσοδος νέων ταχυδρομικών επιχειρήσεων στην αγορά. Οι τεχνολογικές εξελίξεις έχουν οδηγήσει σε αυξημένη αυτοματοποίηση και στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τον καταναλωτή, σε όλες σχεδόν τις ευρωπαϊκές χώρες. Πολλές επιχειρήσεις παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών προσφέρουν ήδη ή σκοπεύουν να προσφέρουν από το 2010, υπηρεσίες υβριδικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικής παράδοσης καθώς και άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως αγορά γραμματοσήμων και καρτ ποστάλ μέσω internet, υπηρεσίες e-banking και ψηφιακά πιστοποιητικά. Η στροφή των ταχυδρομικών επιχειρήσεων προς τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, έχει οδηγήσει σε μείωση του κόστους τους, λόγω των διαρθρωτικών αλλαγών και της μεγαλύτερης αυτοματοποίησης των διαδικασιών τους. Παρά το γεγονός αυτό αλλά και τη δημιουργία νέων ευκαιριών απασχόλησης, η μειωμένη ζήτηση για ταχυδρομικές υπηρεσίες, έχει τελικά ως αποτέλεσμα τη μείωση των θέσεων εργασίας στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επίσης, παρατηρείται μια στροφή προς εναλλακτικές μορφές απασχόλησης, όπως η μερική απασχόληση ή/και η αυταπασχόληση, καθώς και μείωση του αριθμού των δημοσίων υπαλλήλων στους ΦΠΚΥ, αποτέλεσμα της αποκρατικοποίησης των επιχειρήσεων αυτών σε πολλές χώρες.

Παρά την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς στις περισσότερες χώρες, ο ανταγωνισμός μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων δεν είναι ουσιαστικός. Ο ΦΠΚΥ παραμένει κυρίαρχος σε

πολλούς τομείς της αγοράς, η είσοδος των νέων επιχειρήσεων συναντά αρκετά εμπόδια και εγείρονται ποικίλες υποθέσεις σε θέματα ανταγωνισμού.

Παρά το γεγονός ότι στο τέλος του 2010 ο αποκλειστικός τομέας παύει να υφίσταται στις μεγαλύτερες ευρωπαϊκές αγορές, διαφαίνεται μια τάση πως ο πραγματικός ανταγωνισμός θα συνεχίσει να λαμβάνει χώρα μόνο σε μερικούς τομείς της ταχυδρομικής αγοράς. Οι φορείς παροχής καθολικής υπηρεσίας συνεχίζουν να παίζουν το βασικό ρόλο στον τομέα της παραδοσιακής αλληλογραφίας. Ο ανταγωνισμός είναι ισχυρότερος έξω από τον τομέα αυτό, ειδικότερα στις ταχυμεταφορές και στα δέματα και σε μικρότερο βαθμό στο διασυνοριακό ταχυδρομείο, το διαφημιστικό ταχυδρομείο και τις εκδόσεις.

Ανάμεσα στους βασικούς λόγους για την επιλογή μιας ταχυδρομικής επιχείρησης διαφορετικής από τον ΦΠΚΥ, είναι το χαμηλότερο κόστος των ταχυδρομικών υπηρεσιών, το μεγαλύτερο εύρος των υπηρεσιών και η καλύτερη ποιότητα ή/και μεγαλύτερη αξιοπιστία που προσφέρουν οι επιχειρήσεις αυτές στους χρήστες τους. Από την άλλη πλευρά οι βασικοί λόγοι για τους οποίους οι χρήστες παραμένουν «πιστοί» στον ΦΠΚΥ είναι ότι οι εναλλακτικοί πάροχοι δεν προσφέρουν τις επιθυμητές υπηρεσίες ή δεν μπορούν να προσφέρουν την επιθυμητή ποιότητα ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και ότι πολλές φορές η διαφορά στο κόστος είναι πολύ μικρή ώστε να δικαιολογήσει τη στροφή των χρηστών στις νέες ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Στις απελευθερωμένες αγορές ο ανταγωνισμός φαίνεται να είναι χαμηλότερος από αυτόν που θεωρητικά θα μπορούσε να επιτευχθεί κάτω από τις τρέχουσες συνθήκες απελευθέρωσης των αγορών. Ένας σημαντικός παράγοντας γι' αυτό είναι τα εμπόδια εισόδου στην αγορά που συναντούν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τα σημαντικότερα από αυτά είναι η ειδική μεταχείριση του ΦΠΚΥ σε θέματα Φ.Π.Α. των υπηρεσιών του, η παρουσία του αποκλειστικού τομέα (στις χώρες που υπάρχει ακόμη) που επηρεάζει μεγάλο μέρος της αγοράς (ειδικότερα την αλληλογραφία των επιχειρήσεων), ορισμένες ειδικές διατάξεις στη νομοθεσία για την απασχόληση και τη ρύθμιση της χρηματοδότησης της καθολικής υπηρεσίας καθώς και η έλλειψη εγκεκριμένων μεθόδων για τον υπολογισμό του κόστους της τελευταίας.

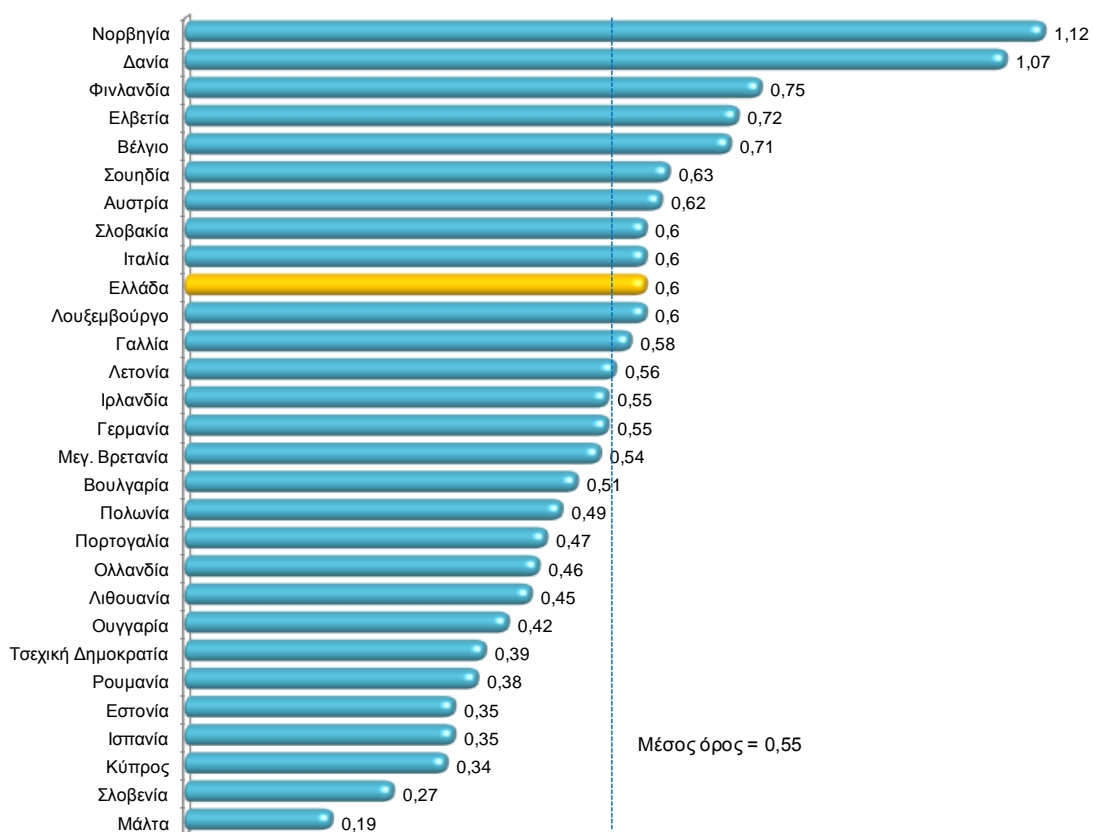


5.3. Χρεώσεις των ταχυδρομικών υπηρεσιών στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Απλές Επιστολές Εσωτερικού

Η μέση τιμή, στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την αποστολή επιστολής εσωτερικού το 2011 ήταν 0,55 ευρώ. Η χώρα με την ακριβότερη τιμολόγηση είναι η Νορβηγία (με 1,12€) 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 0,60€. Σε αρκετές χώρες οι τιμές παρέμειναν ίδιες με αυτές του 2010, ενώ η Φινλανδία είναι η μόνη χώρα στην οποία η τιμή μειώθηκε κατά 0,05€ σε σχέση με το 2010. Την μεγαλύτερη αύξηση τιμής, σε σχέση με το 2010, παρουσίασαν η Δανία (0,33€) και η Νορβηγία (0,15€).

Διάγραμμα 5.1 Κόστος Αποστολής Επιστολής εσωτερικού (έως 20 γρ., απλή, α' προτεραιότητας)

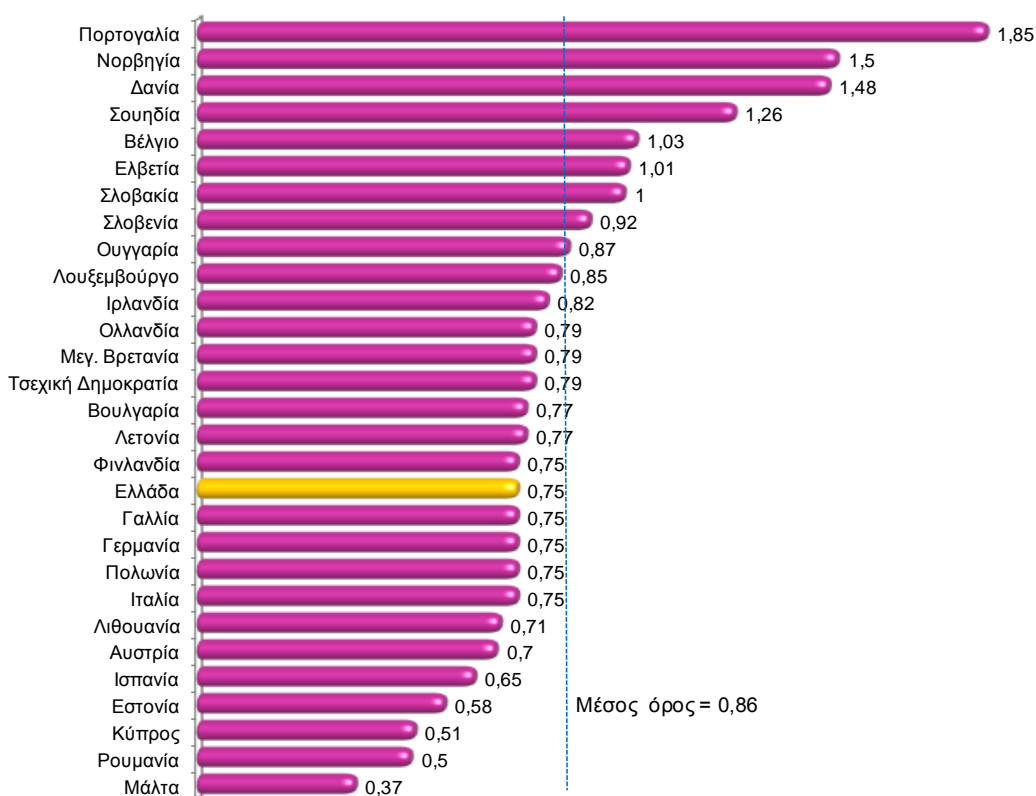


Πηγή: Deutsche Post, Letter Prices in Europe, Μάρτιος 2011

Απλές Επιστολές Εξωτερικού

Σε ό,τι 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 0,75€. Επίσης μεταξύ των χωρών της Ε.Ε στις ακριβότερες συγκαταλέγονται οι χώρες της Βορείου Ευρώπης: Νορβηγία, Δανία, Σουηδία. Μάλιστα, η Νορβηγία και η Δανία είχαν τη μεγαλύτερη αύξηση τιμής σε σχέση με το προηγούμενο έτος (0,34€ η Δανία και 0,24€ η Νορβηγία). Η Φινλανδία είναι η μοναδική χώρα που εφαρμόζει την ίδια χρέωση στην αποστολή εξωτερικού και εσωτερικού και η οποία μάλιστα μείωσε τις τιμές της κατά 0,05€ σε σχέση με το 2010 (0,75€).

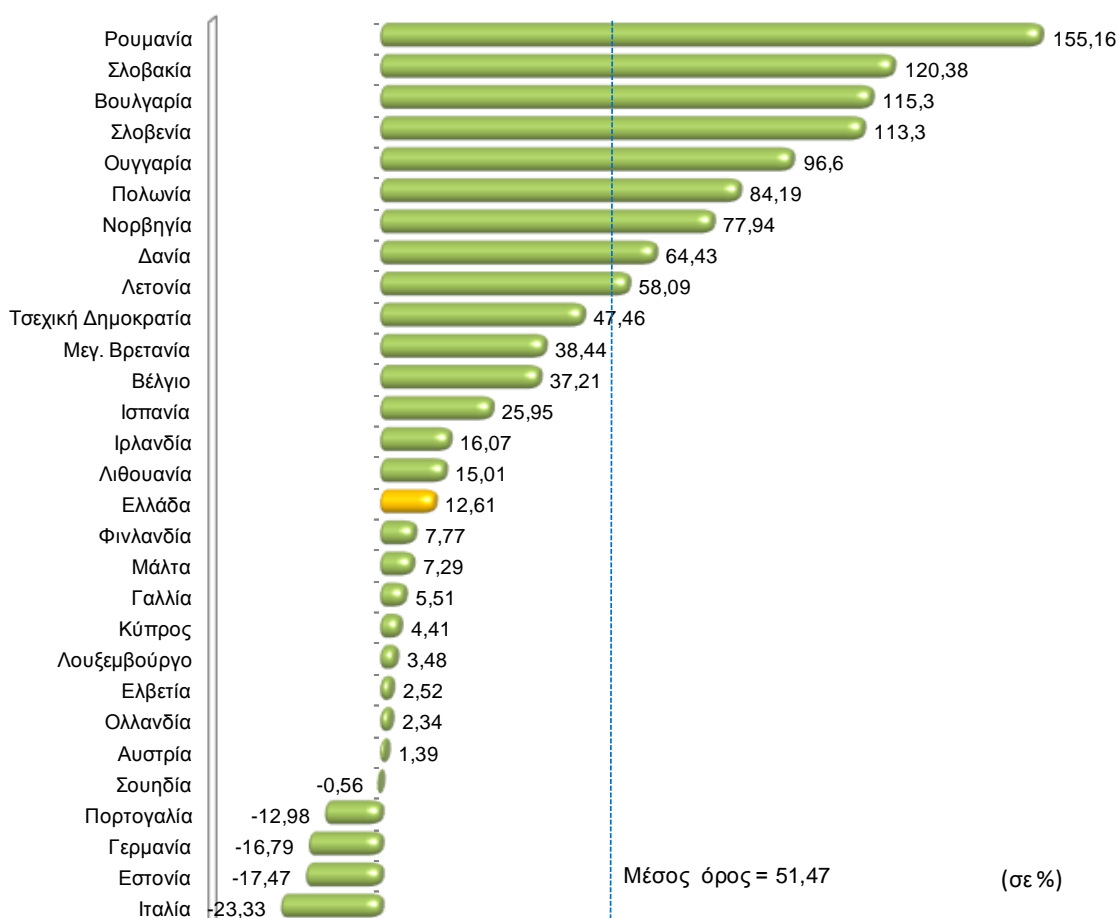
Διάγραμμα 5.2 Κόστος Αποστολής Επιστολής Εξωτερικού (έως 20 γρ., απλή, α' προτεραιότητας)



Πηγή: Deutsche Post, Letter Prices in Europe, Μάρτιος 2011



Διάγραμμα 5.3 Διαχρονική εξέλιξη της τιμής αποστολής επιστολής εσωτερικού στις χώρες της Ε.Ε 2000-2010



Πηγή: Deutsche Post, Letter Prices in Europe, Μάρτιος 2011

Σημείωση: 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 ΕΕ κατά τη δεκαετία 2000-2010. Για να είναι απόλυτα συγκρίσιμες οι τιμές μεταξύ των χωρών έχει υπολογιστεί ο πληθωρισμός ανά έτος για κάθε χώρα και έχει απαλειφθεί η επίπτωση που έχει στις τιμές (αποπληθωρισμένες τιμές). Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι κατά μέσο όρο το κόστος αποστολής επιστολής εντός των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει αυξηθεί πάνω από 51% στη δεκαετία 2000-2010. Σε 24 χώρες, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας, οι τιμές έχουν αυξηθεί, ενώ μόνο σε 5 χώρες οι τιμές έγιναν πιο συμφέρουσες με πρώτη χώρα την Ιταλία.





6. Παραρτήματα

6.1 Πίνακας Συντομογραφιών

ERGP	European Regulators Group for Postal Services
IPC	International Post Corporation
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
ΓΑ	Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.	Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΚΥ	Καθολική Υπηρεσία
ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.	Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΦΠΚΥ	Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας



6.2 Ευρετήριο Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 2.1 Εξέλιξη Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς	23
Διάγραμμα 2.2 Εξέλιξη Πλήθους Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς	24
Διάγραμμα 2.3 Ετήσια Μεταβολή Εσόδων & Πλήθους στο Σύνολο της Ταχυδρομικής Αγοράς ..	24
Διάγραμμα 2.4 Ετήσια Μεταβολή Εσόδων Ταχυδρομικής Αγοράς (%)	25
Διάγραμμα 2.5 Ετήσια Μεταβολή Όγκου Ταχυδρομικής Αγοράς (%) (Διάκριση μεταξύ ΚΥ και Ταχυμεταφορών)	25
Διάγραμμα 2.6 Επιχειρήσεις Ταχυδρομικού Κλάδου	26
Διάγραμμα 2.7. Μεριδία Ταχυδρομικής Αγοράς σε Πλήθος αντικειμένων και Έσοδα	27
Διάγραμμα 2.8 Κατανομή Πλήθους Αντικειμένων στο Σύνολο της Αγοράς, 2010	28
Διάγραμμα 2.9 Κατανομή Εσόδων στο Σύνολο της Αγοράς, 2010.....	28
Διάγραμμα 2.10 Ποσοστιαία Μεταβολή Πλήθους Ταχυδρομικών Αντικειμένων (2010/2009)	29
Διάγραμμα 2.11 Επιστολικό Ταχυδρομείο (μερίδια)	31
Διάγραμμα 2.12 Δέματα από 2 έως 35 κιλά (μερίδια)	31
Διάγραμμα 2.13 Μικροδέματα έως 2 κιλά (μερίδια)	32
Διάγραμμα 2.14 Ταχυδρομικά Αντικείμενα ανά κάτοικο κάθε μεγάλης γεωγραφικής περιοχής της Χώρας	33
Διάγραμμα 2.15 Εξέλιξη Απασχόλησης στην Ταχυδρομική Αγορά	34
Διάγραμμα 2.16 Κατανομή Εργαζομένων Ταχυδρομικής Αγοράς.....	35
Διάγραμμα 2.17 Καθεστώς Απασχόλησης στην ταχυδρομική αγορά.....	35
Διάγραμμα 2.18 Κατανομή Εργαζομένων σε διανομείς και λοιπό προσωπικό στις επιχειρήσεις και στα δίκτυα	36
Διάγραμμα 2.19 Επίπεδο Εκπαίδευσης εργαζομένων στην ταχυδρομική αγορά.....	37
Διάγραμμα 2.20 Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών (Καταστήματα).....	37
Διάγραμμα 2.21 Καταστήματα και πρακτορεία ΕΛΤΑ στην Ελλάδα	38
Διάγραμμα 2.22 Καταστήματα ταχυμεταφορών στην Ελλάδα	38
Διάγραμμα 2.23 Μέση Έκταση (τ.μ.) σημείων εξυπηρέτησης πελατών (Καταστημάτων).....	39
Διάγραμμα 2.24 Βοηθητικοί χώροι (Κέντρα Διαλογής, Αποθήκες)	39
Διάγραμμα 2.25 Στόλος Οχημάτων	40
Διάγραμμα 2.26 Μεριδία Αγοράς Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας, 2010.....	41
Διάγραμμα 2.27 Μεριδία Παρόχων Τομέα Καθολικής Υπηρεσίας ανά υπηρεσία σε όγκο, 2010 ..	42



Διάγραμμα 2.28 Κατανομή εργαζομένων στον ΦΠΚΥ	42
Διάγραμμα 2.29 Τιμή αντικειμένου αλληλογραφίας 20γρ. α' προτεραιότητας	44
Διάγραμμα 2.30 Κυριότεροι πελάτες ΦΠΚΥ	44
Διάγραμμα 2.31 Κατανομή πελατών (με βάση τα έσοδα)	45
Διάγραμμα 2.32 Διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων στην αγορά ταχυμεταφορών	49
Διάγραμμα 2.33 Ποσοστά πλήθους αντικειμένων των 8 μεγαλύτερων εταιρειών ταχυμεταφοράς	49
Διάγραμμα 2.34 Ποσοστά Εσόδων των 8 μεγαλύτερων εταιρειών ταχυμεταφοράς.....	50
Διάγραμμα 2.35 Μεριδία προσφερόμενων υπηρεσιών ταχυμεταφορών 2010	51
Διάγραμμα 2.36 Τρόπος διακίνησης αντικειμένων από τις εταιρείες ταχυμεταφορών	51
Διάγραμμα 2.37 Χρόνος διακίνησης αντικειμένων εσωτερικού και εξωτερικού από τις . εταιρείες ταχυμεταφορών.....	52
Διάγραμμα 2.38 Βάρος ταχυδρομικών αντικειμένων τομέα ταχυμεταφορών	53
Διάγραμμα 2.39 Κατανομή πελατών (με βάση τα έσοδα)	54
Διάγραμμα 2.40 Κυριότεροι πελάτες τομέα ταχυμεταφορών (% επί των εσόδων).....	55
Διάγραμμα 2.41 Κατανομή κόστους στις εταιρείες ταχυμεταφορών	55
Διάγραμμα 2.42 Κατανομή τεχνολογικής υποδομής στις εταιρείες ταχυμεταφορών	56
Διάγραμμα 2.43 Κατηγορίες Καταγγελιών προς τα ΕΛΤΑ το 2010	57
Διάγραμμα 2.44 Κατανομή Καταγγελιών προς τα ΕΛΤΑ ανάλογα με τον τόπο προέλευσης και προορισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου – 2010.....	58
Διάγραμμα 2.45 Αριθμός καταγγελιών και ποσό αποζημίωσης από τα ΕΛΤΑ ανά κατηγορία καταγγελίας για το 2010	59
Διάγραμμα 2.46 Κατηγοριοποίηση γραπτών αιτημάτων / καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες, 2010.....	60
Διάγραμμα 2.47 Κατανομή Καταγγελιών που αφορούν τα ΕΛΤΑ προς την ΕΕΤΤ ανάλογα με τον τόπο προέλευσης και προορισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου – 2010.....	61
Διάγραμμα 2.48 Κατανομή Καταγγελιών που αφορούν στα ΕΛΤΑ ανάλογα με το είδος της καταγγελίας.....	61
Διάγραμμα 3.1 Κατανομή Ενεργητικού Ταχυδρομικής Αγοράς έτους 2010	66
Διάγραμμα 3.2 Κατανομή Παθητικού Ταχυδρομικής Αγοράς έτους 2010	66
Διάγραμμα 3.3 Κύκλος Εργασιών ταχυμεταφορών, Ειδικών Αδειών, ΦΠΚΥ σε εκατ. €.....	67
Διάγραμμα 3.4 Ποσοστό Μικτού Κέρδους ως προς τον Κύκλο Εργασιών	68



Διάγραμμα 3.5 Ποσοστό Καθαρού Κέρδους ως προς τον Κύκλο Εργασιών	69
Διάγραμμα 3.6 Δείκτης Γενικής Ρευστότητας	70
Διάγραμμα 3.7 Δείκτης Κυκλοφοριακής Ταχύτητας Ενεργητικού	70
Διάγραμμα 3.8 Δείκτης Ταχύτητας Είσπραξης Απαιτήσεων.....	71
Διάγραμμα 3.9 Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων.....	72
Διάγραμμα 5.1 Κόστος Αποστολής Επιστολής εσωτερικού (έως 20 γρ,. απλή, α' προτεραιότητας)	82
Διάγραμμα 5.2 Κόστος Αποστολής Επιστολής Εξωτερικού (έως 20 γρ,. απλή, α' προτεραιότητας)	83
Διάγραμμα 5.3 Διαχρονική εξέλιξη της τιμής αποστολής επιστολής εσωτερικού στις χώρες της Ε.Ε 2000-2010	84



6.3 Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 2.1 Έσοδα Ταχυδρομικής Αγοράς (σε ευρώ)	22
Πίνακας 2.2 Πλήθος Αντικειμένων Ταχυδρομικής Αγοράς (σε τεμάχια)	22
Πίνακας 2.3 Διακίνηση Επιστολικού ταχυδρομείου (σε εκ. τεμάχια)	30
Πίνακας 2.4 Διακίνηση Δεμάτων (σε εκ. τεμάχια)	30
Πίνακας 2.5 Διακίνηση Μικροδεμάτων (σε εκ. τεμάχια)	30
Πίνακας 2.6 Κατανομή Αντικειμένων ανά μεγάλη γεωγραφική περιοχή της Χώρας	32
Πίνακας 2.7 Αριθμός Απασχολούμενων στην Ταχυδρομική Αγορά	34
Πίνακας 2.8 Μέσο έσοδο διακινηθέντων ταχ. αντικειμένων, ΦΠΚΥ 2008-2010	43
Πίνακας 2.9 Κατανομή πλήθους αντικειμένων και μέση τιμή χρέωσης ανά προσφερόμενη υπηρεσία από τον ΦΠΚΥ	43
Πίνακας 2.10 Αλληλογραφία Εσωτερικού Α΄ Προτεραιότητας	46
Πίνακας 2.11 Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας στις Χώρες της «Ζώνης Α»	47
Πίνακας 2.12 Ποσοστά Επίδοσης Αλληλογραφίας στις Χώρες της «Ζώνης Β»	48
Πίνακας 2.13 Μέσο έσοδο ανά υπηρεσία ταχυμεταφορών 2008-2010	53
Πίνακας 2.14 Μέσο έσοδο ταχυδρομικών υπηρεσιών ανά είδος πελάτη από επιχειρήσεις ταχυμεταφορών	54
Πίνακας 3.1 Οικονομικά στοιχεία παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, 2007-2010	72

6.4 Ευρετήριο Εικόνων

Εικόνα 1.1. Μοντέλο των 5 Δυνάμεων του Michael E. Porter	12
Εικόνα 1.2 Δείκτης Herfindahl – Hirshman	15
Εικόνα 2.1 Η Ταχυδρομική Αγορά στην Ελλάδα	20
Εικόνα 5.1. Απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς	79



Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων
Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι
Τηλ: 210 6151000, Fax: 210 6105049
www.eett.gr, info@eett.gr



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ