

# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΥΠΟΜΝΗΜΑ

**Μαρούσι, Ιούνιος 2012**

Το παρόν υπόμνημα περιλαμβάνει προτάσεις φορέων της αγοράς, επεξεργασμένες από την εταιρεία συμβούλων ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΕ, στο πλαίσιο μελέτης για την ταχυδρομική αγορά, που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της ΕΕΤΤ. Οι απόψεις, που παρατίθενται, δεν αντυπροσωπεύουν απαραίτητα τις θέσεις της ΕΕΤΤ.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	3
ΠΡΟΤΑΣΗ 1: Νέο πλαίσιο εφαρμογής ΦΠΑ στις ταχυδρομικές υπηρεσίες .....	5
ΠΡΟΤΑΣΗ 2: Περιεχόμενο και αποζημίωση Καθολικής Υπηρεσίας .....	6
ΠΡΟΤΑΣΗ 3: Ρύθμιση πρόσβασης ταχυδρομικών εταιρειών στο Ταχυδρομικό Δίκτυο. ....	7
ΠΡΟΤΑΣΗ 4: Ελεύθερη πρόσβαση των ΦΙΧ ταχυδρομικών εταιρειών στο κέντρο της Αθήνας .....	9
ΠΡΟΤΑΣΗ 5: Δημιουργία θέσεων προσωρινής στάθμευσης ταχυδρομικών οχημάτων σε κεντρικά σημεία πόλεων.....	11
ΠΡΟΤΑΣΗ 6: Δυνατότητα έκδοσης αδειών για φορτηγά άνω των 4tn από τις ταχυδρομικές εταιρείες....	12
ΠΡΟΤΑΣΗ 7: Αναδιοργάνωση συστήματος και ανάπτυξη κεντροποιημένης διαχείρισης Ταχυδρομικών Κωδίκων (TK).....	13
ΠΡΟΤΑΣΗ 8: Αντιμετώπιση εισφοροδιαφυγής ταχυδρομικών εταιρειών. ....	15
ΠΡΟΤΑΣΗ 9: Θέσπιση διαδικασιών μέτρησης ποιότητας ταχυδρομικών υπηρεσιών. ....	16
ΠΡΟΤΑΣΗ 10: Σύγχρονες, ανταγωνιστικές και αποτελεσματικές τελωνειακές διαδικασίες για όλες τις ταχυδρομικές εταιρείες. ....	17
ΠΡΟΤΑΣΗ 11: Ηλεκτρονικό εμπόριο και αποτελεσματικότερες ταχυδρομικές υπηρεσίες. ....	19
Συνοπτικός πίνακας ενεργειών.....	21
Πίνακας συντομογραφιών .....	23

## Εισαγωγή

### Η Ελληνική ταχυδρομική αγορά σήμερα και οι προοπτικές της

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες αποτελούν βασικό μέσο επικοινωνίας και ζωτικής σημασίας εργαλείο για το σύνολο των οικονομικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων. Ως εκ τούτου, η διαμόρφωση και η απρόσκοπτη λειτουργία ενός αποτελεσματικού τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών αποτελεί σημαντική, αλλά και αναγκαία προϋπόθεση για την ανάπτυξη της χώρας.

Η ελληνική ταχυδρομική αγορά λειτουργεί, τα τελευταία δέκα χρόνια, υπό καθεστώς σταδιακής απελευθέρωσης, η οποία προκάλεσε σημαντική κινητικότητα στον τομέα. Σήμερα, λειτουργεί ο ΕΛΤΑ ο οποίος αποτελεί και το Φορέα Παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας, έξι επιχειρήσεις με ειδική άδεια και περίπου 500 επιχειρήσεις ταχυμεταφορών (μικρές ή μεγάλες, Ελληνικές και διεθνείς, μαζί με τα ταχυδρομικά τους δίκτυα) με γενική άδεια, οι οποίες απασχολούν συνολικά περίπου 20.000 εργαζομένους. Βασικός στόχος της πλήρους απελευθέρωσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η οποία θα επέλθει στις 01/01/2013, είναι η ποιοτική αναβάθμιση των ταχυδρομικών υπηρεσιών και η σταδιακή επίτευξη μίας ενιαίας εναρμονισμένης ευρωπαϊκής αγοράς.

Στην ΕΕΤΤ έχει ανατεθεί από το νόμο, η ρύθμιση, η εποπτεία και ο έλεγχος της ταχυδρομικής αγοράς. Βασική μέριμνα της Ρυθμιστικής Αρχής είναι η εξυπηρέτηση και προστασία των καταναλωτών, μέσω της διενέργειας διαρκών ελέγχων, αλλά και μέσω ρυθμίσεων και κανονισμών, ώστε με την εδραίωση του υγιούς ανταγωνισμού και τις τεχνολογικές εξελίξεις, οι καταναλωτές να απολαμβάνουν νέες, αποτελεσματικότερες υπηρεσίες και πολλαπλές επιλογές.

#### **Η ελληνική ταχυδρομική αγορά παρουσιάζει την ακόλουθη εικόνα:**

Στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας, με ετήσια έσοδα περίπου 370 εκατ. ευρώ, ο ΕΛΤΑ κατέχει το μεγαλύτερο μερίδιο τόσο επί του συνολικού όγκου αντικειμένων όσο και επί των αντίστοιχων εσόδων, διακινώντας ποσοστό 98% των ταχυδρομικών αντικειμένων και εισπράττοντας το 99% των αντίστοιχων εσόδων. Το υπόλοιπο 2% διακινείται από επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τομέα υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας.

Στον τομέα των Ταχυμεταφορών, με ετήσια έσοδα περίπου 270 εκατ. ευρώ οι συνθήκες διαφέρουν, καθώς δραστηριοποιείται μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων. Το μεγαλύτερο μερίδιο των συνολικών αντικειμένων και των αντίστοιχων εσόδων συγκεντρώνεται συνήθως σε μικρό αριθμό μεγάλων επιχειρήσεων ταχυμεταφορών. Οι εννέα μεγαλύτερες ταχυδρομικές επιχειρήσεις, με έσοδα υψηλότερα των τεσσάρων εκατομμυρίων ευρώ, διακίνησαν περίπου το 87% των συνολικών ταχυδρομικών αντικειμένων του τομέα ταχυμεταφορών, εισπράττοντας το 90% των αντίστοιχων συνολικών εσόδων.

Οι προκλήσεις του κλάδου στο άμεσο μέλλον είναι πολλαπλές, καθώς οι αλλαγές που συντελούνται, τόσο σε πολιτικοοικονομικό, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο, είναι καθοριστικές.

Τα τελευταία τρία χρόνια, η ελληνική ταχυδρομική αγορά έχει υποστεί τις αρνητικές επιπτώσεις, τόσο από τη γενικότερη οικονομική κρίση που μαστίζει την ελληνική οικονομία όσο και από τη μεγάλη μείωση του όγκου της ταχυδρομικής αλληλογραφίας, κυρίως λόγω της εκτεταμένης χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το παρόν Υπόμνημα έχει συνταχθεί έπειτα από καταγραφή και ανάλυση των βασικών προβλημάτων στη λειτουργία των ταχυδρομικών εταιρειών στην Ελλάδα, μέσω συνεντεύξεων με φορείς της αγοράς (ταχυδρομικές επιχειρήσεις, μεγάλοι πελάτες, δημόσιες υπηρεσίες) και συγκριτικής αξιολόγησης με επιλεγμένες ευρωπαϊκές χώρες, με στόχο να συμβάλει στην προώθηση μέτρων και δράσεων που θα επιδράσουν ευεργετικά στην ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς.

**ΠΡΟΤΑΣΗ 1: Νέο πλαίσιο εφαρμογής ΦΠΑ στις ταχυδρομικές υπηρεσίες****Συνοπτική περιγραφή θέματος**

Βάσει του Νόμου 2859/2000 άρθρο 22, οι υπηρεσίες των ΕΛΤΑ απαλλάσσονται από το ΦΠΑ. Η απαλλαγή αυτή δημιουργεί εμπόδια στην ανάπτυξη του υγιούς ανταγωνισμού, καθότι προσδίδει στα ΕΛΤΑ σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των υπολοίπων παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών οι οποίοι υποχρεούνται να προσφέρουν υπηρεσίες κατά 23% ακριβότερα (με ΦΠΑ) σε μια μεγάλη μερίδα πελατών (τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες και ιδιώτες) για τους οποίους το ΦΠΑ δεν εκπίπτει, αλλά ενσωματώνεται στο κόστος.

Και στα ίδια τα ΕΛΤΑ όμως, η συγκεκριμένη απαλλαγή επιβαρύνει με κόστος, αφού εφαρμόζεται η αναλογική έκπτωση ΦΠΑ επειδή δεν μπορούν να συμψηφίσουν μεγάλο μέρος το των δαπανών τους σε ΦΠΑ με το ΦΠΑ των εσόδων τους.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η ειδική μεταχείριση των Φορέων Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) σε θέματα ΦΠΑ των υπηρεσιών τους, αξιολογείται ως σημαντικός παράγοντας παρεμπόδισης του υγιούς ανταγωνισμού στις ταχυδρομικές αγορές. Για το λόγο αυτό, βρίσκονται σε εξέλιξη σχετικές εργασίες για τον καθορισμό ενιαίας πολιτικής εφαρμογής ΦΠΑ στις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Στόχος της ΕΕΤΤ είναι να συνδράμει στην εύρεση της καλύτερης λύσης για την Ελληνική ταχυδρομική αγορά, σε συνεργασία με τις Ευρωπαϊκές ρυθμιστικές αρχές.

**Προτεινόμενη λύση**

- Εφαρμογή κανονικού συντελεστή ΦΠΑ για όλες τις ταχυδρομικές υπηρεσίες **εκτός της ΚΥ** και για όλους τους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένου και του ΦΠΚΥ)
- Περιορισμός της απαλλαγής ΦΠΑ των ταχυδρομικών υπηρεσιών που σήμερα **εμπίπτουν στην ΚΥ** (απαλλαγή στα μεμονωμένα ταχυδρομικά αντικείμενα της ΚΥ και εφαρμογή κανονικού συντελεστή ΦΠΑ για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, οι τιμές των οποίων βασίζονται σε εμπορικές συμβάσεις κατόπιν διαπραγματεύσεων και αφορούν ομαδικές αποστολές επιχειρήσεων).

<b>Επόμενες Ενέργειες</b>	<b>Εμπλεκόμενοι Φορείς</b>
Νομοθετική ρύθμιση εφαρμογής των προτεινόμενων περιορισμών στην απαλλαγή ΦΠΑ των ταχυδρομικών υπηρεσιών.	Υπουργείο Οικονομικών Υπ. Υ. Με. Δ. ΕΕΤΤ

**ΠΡΟΤΑΣΗ 2: Περιεχόμενο και αποζημίωση Καθολικής Υπηρεσίας****Συνοπτική περιγραφή θέματος**

Ο ΦΠΚΥ υποχρεούται στην παροχή Καθολικής Υπηρεσίας σε όλους του Έλληνες πολίτες όπου και αν αυτοί διαμένουν (κοινωνικό αγαθό), κάνοντας χρήση ενός εκτεταμένου δικτύου στην επικράτεια, το οποίο είναι σε μεγάλο βαθμό ανελαστικό και κοστοβόρο, τόσο σε υποδομές όσο και σε ανθρώπινο δυναμικό. Για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της ΚΥ σε μη εμπορικές συνθήκες, ο εκάστοτε ΦΠΚΥ ενδέχεται να απαιτήσει **χρηματοδότηση (αποζημίωση καθαρού κόστους ΚΥ)**.

Η ΚΥ περιλαμβάνει μεγάλο εύρος υπηρεσιών. Ωστόσο, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το εύρος αυτό διαφέρει σημαντικά από χώρα σε χώρα. Θα πρέπει συνεπώς να καθορισθεί το περιεχόμενο της ΚΥ και το περιεχόμενο της Ειδικής Άδειας, καθώς και ποιες υπηρεσίες και με ποιόν τρόπο συνεισφέρουν στην αποζημίωση της ΚΥ, ώστε να εξαλειφθεί κάθε ασάφεια που επηρεάζει αρνητικά τις σχετικές επιχειρήσεις.

Ο νέος ταχυδρομικός νόμος **4053/2012** θέτει το πλαίσιο για τις δράσεις στις οποίες πρέπει να κινηθεί το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και η ΕΕΤΤ για τον καθορισμό τόσο του περιεχομένου όσο και του καθαρού κόστους της ΚΥ και του επιμερισμού της αποζημίωσης στους συμμετέχοντες σ' αυτή, ταχυδρομικούς φορείς.

**Προτεινόμενη λύση**

- Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και η ΕΕΤΤ χρειάζεται να υλοποιήσουν άμεσα δράσεις με στόχο τον επαναπροσδιορισμό του εύρους των ταχυδρομικών υπηρεσιών που εμπíπτουν στην ΚΥ και σε σχέση με τον ορισμό της Ειδικής Άδειας που παρέχεται σε εταιρείες του κλάδου.
- Η ΕΕΤΤ, αξιοποιώντας τα εργαλεία που έχει στη διάθεσή της (αρμοδιότητες από το νέο ταχυδρομικό νόμο, τεχνογνωσία κ.λπ.) θα πρέπει να υπολογίσει με μεγάλη προσοχή το καθαρό κόστος της ΚΥ του ΦΠΚΥ, καθώς και τον επιμερισμό της αποζημίωσης, που προκύπτει, για τους συμμετέχοντες ταχυδρομικούς φορείς, ώστε να μην υπάρξει στρέβλωση στη λειτουργία της αγοράς και την ανάπτυξη του ανταγωνισμού.

**Επόμενες Ενέργειες****Εμπλεκόμενοι Φορείς**

Επαναπροσδιορισμός του εύρους της ΚΥ και έκδοση σχετικού ενημερωτικού ή/και κανονισμού.

Υπ. Υ. Με. Δ.  
ΕΕΤΤ

Ανάπτυξη μεθοδολογίας καθορισμού καθαρού κόστους ΚΥ και επιμερισμού αυτού. Διαβούλευση προτάσεων και έκδοση κανονιστικής ρύθμισης και (στην περίπτωση που απαιτηθεί) νομοθετικής ρύθμισης.

ΕΕΤΤ  
Υπ. Υ. Με. Δ.  
Υπουργείο Οικονομικών  
ΕΛΤΑ  
Ταχυδρομικές εταιρείες Ειδικής Άδειας

### ΠΡΟΤΑΣΗ 3: Ρύθμιση πρόσβασης ταχυδρομικών εταιρειών στο Ταχυδρομικό Δίκτυο

#### Συνοπτική περιγραφή θέματος

Η απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, από 01/01/2013, δίνει την ευκαιρία και σε άλλους ταχυδρομικούς παρόχους να δραστηριοποιηθούν, διεκδικώντας μερίδια της αγοράς από τα οποία ήταν πρακτικά «αποκλεισμένοι», όπως είναι π.χ., ομαδική αλληλογραφία βάρους κάτω των 50 γρ. (καλούμενος αποκλειστικός τομέας). Παρόλα αυτά, στην απελευθερωμένη αγορά είναι δύσκολο να εισέλθει δυναμικά μία εταιρεία χωρίς να διαθέτει κατάλληλες υποδομές. Λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα οικονομική κρίση και τη δυσκολία για επενδύσεις, καταλυτικό ρόλο στην ευκαιρία της απελευθέρωσης θα διαδραματίσουν τα ΕΛΤΑ, μέσω της παροχής των υπηρεσιών τους στις υπόλοιπες εταιρείες (πρόσβαση στο Ταχυδρομικό Δίκτυο - ΤΔ). Τα ΕΛΤΑ δεν θα πρέπει να παραμείνουν μόνον σε ρόλο ανταγωνιστή, αλλά και να μετεξελιχθούν σε συνεργάτη για τις εταιρείες αυτές.

Σε αρκετές Ευρωπαϊκές χώρες, έχει διαμορφωθεί η τάση για ανάπτυξη της πρόσβασης ταχυδρομικών εταιρειών στο ταχυδρομικό δίκτυο του ΦΠΚΥ (ΤΔ), με περισσότερο επιθυμητές θέσεις πρόσβασης τις εγκαταστάσεις κομβικής διαλογής εισόδου / εξόδου. Άλλες πιθανές υπηρεσίες/υποδομές του ΤΔ είναι: βάσεις δεδομένων (και αλλαγής διεύθυνσης), σύστημα ταχυδρομικών κωδικών, γραμματοκιβώτια, επιστροφή στον αποστολέα.

Στο νέο ταχυδρομικό νόμο (**4053/2012**), καθορίζεται ότι είναι πλέον αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ να κρίνει (κατόπιν σχετικής μελέτης) αν είναι απαραίτητο να εκδώσει σχετικό κανονισμό με τον οποίο θα καθορίζονται οι όροι πρόσβασης σε υπηρεσίες και υποδομές του ΦΠΚΥ, με κριτήριο τη διασφάλιση των συμφερόντων των χρηστών και της προώθησης του ανταγωνισμού και εφόσον δεν επιβαρύνεται η καθολική υπηρεσία.

#### Προτεινόμενη λύση

- Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη και τα σχετικά αιτήματα των εταιρειών της ταχυδρομικής αγοράς, θα μελετήσει διεξοδικά τη διαμόρφωση πλαισίου λειτουργίας του ΦΠΚΥ, ώστε να προσδιοριστούν οι όροι και οι προϋποθέσεις με τις οποίες αυτός θα παρέχει στους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών πρόσβαση σε υπηρεσίες και υποδομές του. Οι υπηρεσίες δύνανται να καθοριστούν ως υποχρεωτικές / προαιρετικές, με ανώτερες τιμές χρέωσης ή ελεύθερης διαπραγμάτευσης, καθώς και σε σχέση με τη γεωγραφική διάσταση παροχής τους.
- Οι υποχρεωτικές προσβάσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες του ΦΠΚΥ θα διασφαλίζονται με σχετικό κανονισμό και θα ελέγχονται μέσω της ΕΕΤΤ.

### ΠΡΟΤΑΣΗ 3: Ρύθμιση πρόσβασης ταχυδρομικών εταιρειών στο Ταχυδρομικό Δίκτυο

Επόμενες Ενέργειες	Εμπλεκόμενοι Φορείς
Πραγματοποίηση στοχευμένης μελέτης για τον προσδιορισμό της πρόσβασης φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών σε υποδομές και υπηρεσίες του ΦΠΚΥ.	ΕΕΤΤ Υπ. Υ. Με. Δ. ΕΛΤΑ Ταχυδρομικές εταιρείες
Διαβούλευση προτάσεων μελέτης, διαμόρφωση τελικών λύσεων και έκδοση σχετικού κανονισμού.	ΕΕΤΤ ΕΛΤΑ Ταχυδρομικές εταιρείες



## ΠΡΟΤΑΣΗ 4: Ελεύθερη πρόσβαση των ΦΙΧ ταχυδρομικών εταιρειών στο κέντρο της Αθήνας

### Συνοπτική περιγραφή θέματος

Μετά από ανάλυση των αναγκών των εταιρειών ταχυμεταφοράς, προέκυψε ότι οι περιορισμοί κυκλοφορίας στο κέντρο της Αθήνας (βλ. εφαρμογή του δακτυλίου) προκαλούν δυσλειτουργίες σε όλες τις εταιρείες. Ελεύθερη πρόσβαση στο δακτύλιο έχουν: τα ΕΛΤΑ που διαθέτουν οχήματα με κρατικές πινακίδες και από τα ΦΔΧ και από τα ΦΙΧ μόνο αυτά με επιτρεπόμενο βάρος άνω των 2,2 τόνων (καθορίζεται σε ετήσια βάση όπως το **ΦΕΚ 1640/Β/20.07.11**, με τους περιορισμούς της «ΜΠΛΕ ΖΩΝΗΣ» και του εμπορικού τριγώνου).

Με βάση τις ανάγκες των χρηστών, θα πρέπει απαραίτητως να παραδοθεί / παραληφθεί το Ταχυδρομικό Αντικείμενο, που απαιτεί επίδοση ή παραλαβή στην περιοχή του κέντρου. Ως αποτέλεσμα, οι Ταχυδρομικές Εταιρείες διαθέτουν επιπλέον οχήματα για να καλύπτουν τις υποχρεώσεις τους, μειώνοντας όμως την πληρότητα (αξιοποίηση του όγκου) των οχημάτων και κατ' επέκταση την παραγωγικότητα .

Επίσης, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η νέα ρύθμιση για τον «πράσινο δακτύλιο», η οποία αναμένεται να ισχύσει από 01/09/2012, που προβλέπει ελεύθερη πρόσβαση στα οχήματα νέας τεχνολογίας, με άδεια όμως πρώτης κυκλοφορίας από 01/01/2011. Η εξέλιξη αυτή συνεπάγεται ότι οι ταχυδρομικές εταιρείες, που θέλουν να διαθέτουν ελεύθερη πρόσβαση, θα πρέπει να προβούν σε ανάλογες επενδύσεις.

Ήδη η ΕΕΤΤ, έχει ζητήσει από το Υπ.Υ.Με.Δ. να συμβάλλει στη διαμόρφωση της εισήγησης του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Κλιματικής Αλλαγής σχετικά με τον «**πράσινο δακτύλιο**».

### Προτεινόμενη λύση

- Ρύθμιση από το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για την ελεύθερη πρόσβαση σε συγκεκριμένο πλήθος οχημάτων, ανά ταχυδρομική εταιρεία, με έδρα την Αττική, μετά από την υποβολή σχετικού αιτήματος της ΕΕΤΤ. Το πλήθος των οχημάτων θα προσδιοριστεί στη βάση της γεωγραφικής εμβέλειας της άδειας που διαθέτει η κάθε εταιρεία, με στόχο ο συνολικός αριθμός των οχημάτων για πρόσβαση στον δακτύλιο να είναι ο ελάχιστος δυνατός.
- Ρύθμιση από το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ για την μετατροπή των υφιστάμενων ΦΙΧ ταχυδρομικών εταιρειών σε ΦΔΧ, με την προϋπόθεση αξιοποίησης των υφιστάμενων οχημάτων και χωρίς το προβλεπόμενο κόστος απόκτησης άδειας ΦΔΧ.
- Οι ταχυδρομικές εταιρείες μπορούν να αποκτήσουν (σύμφωνα με τα επιχειρηματικά τους σχέδια) άδεια ΦΔΧ, σύμφωνα με τον νόμο **3887/2010 & 4038/2012**, και ως εκ τούτου να έχουν ελεύθερη πρόσβαση στο δακτύλιο. Πρέπει όμως να ληφθούν υπόψη

#### ΠΡΟΤΑΣΗ 4: Ελεύθερη πρόσβαση των ΦΙΧ ταχυδρομικών εταιρειών στο κέντρο της Αθήνας

οι περιορισμοί του «πράσινου δακτυλίου», για τον οποίο αναμένεται σύντομα να γίνουν σχετικές ανακοινώσεις.

Επόμενες Ενέργειες	Εμπλεκόμενοι Φορείς
Προσδιορισμός του πλήθους αυτοκινήτων κάθε εταιρείας, για χορήγηση άδειας ελεύθερης πρόσβασης στο δακτύλιο της Αθήνας και υποβολή σχετικής εισήγησης στο Υπ. Υ.Με.Δ.	Ταχυδρομικές εταιρείες ΕΕΤΤ
Ρύθμιση για την ελεύθερη πρόσβαση σε συγκεκριμένο πλήθος οχημάτων, ανά ταχυδρομική εταιρεία.	Υπ.Υ.Με.Δ. ΕΕΤΤ
Ρύθμιση για τη μετατροπή υφιστάμενων ΦΙΧ οχημάτων ταχυδρομικών εταιρειών σε ΦΔΧ, όπως αναφέρεται στην προτεινόμενη λύση.	Υπ. Υ.Με.Δ. ΕΕΤΤ

## ΠΡΟΤΑΣΗ 5: Δημιουργία θέσεων προσωρινής στάθμευσης ταχυδρομικών οχημάτων σε κεντρικά σημεία πόλεων

### Συνοπτική περιγραφή θέματος

Με δεδομένες τις δυσκολίες στη στάθμευση των οχημάτων ταχυδρομικών εταιρειών, κυρίως στο κέντρο της Αθήνας, αλλά και σε άλλες πόλεις, οι περισσότερες εταιρείες ταχυμεταφοράς θέτουν την ανάγκη για δημιουργία ειδικών θέσεων προσωρινής στάθμευσης σε κεντρικά σημεία των πόλεων, μόνο για οχήματα ταχυδρομικών εταιρειών.

Λόγω δυσκολιών στο παρκάρισμα προκαλούνται προβλήματα στην οργάνωση και εκτέλεση των δρομολογίων, καθυστερήσεις και μειωμένη εξυπηρέτηση, ενώ οι εταιρείες, στα «δύσκολα» αυτά δρομολόγια, αναγκάζονται να έχουν δεύτερο άτομο στο όχημα. Άμεσες συνέπειες είναι ημείωση της παραγωγικότητας και η αύξηση του κόστους λειτουργίας.

Σε σχετική συζήτηση της ΕΕΤΤ με την αρμόδια Διεύθυνση μελετών έργων οδοποιίας του Υπ. Υ. Με.Δ., διαφαίνεται ότι είναι πολύ δύσκολο στο κέντρο της Αθήνας να οριοθετηθούν ειδικές θέσεις προσωρινής στάθμευσης, εφόσον κρίνονται ως επαρκείς οι υφιστάμενες θέσεις (κυρίως εσοχές σε κεντρικές λεωφόρους) προσωρινής επιβίβασης / αποβίβασης, ενώ δεν απαιτείται άδεια της προσωρινής στάθμευσης στα σημεία αυτά.

### Προτεινόμενη λύση

- Περαιτέρω διερεύνηση της δυνατότητας καθορισμού προσωρινών θέσεων σε συγκεκριμένα σημεία του κέντρου της Αθήνας, που θα υποδειχτούν από τις ταχυδρομικές εταιρείες (με προτεραιότητα τη σημαντικότητα της κάθε θέσης), σε συνεργασία με την προαναφερθείσα αρμόδια Υπηρεσία. Η ενέργεια αυτή θα αποτελέσει «πιλότο» για την εφαρμογή λειτουργικής λύσης και σε άλλες μεγάλες πόλεις της χώρας.

### Επόμενες Ενέργειες

### Εμπλεκόμενοι Φορείς

Συνεργασία των ταχυδρομικών εταιρειών με την ΕΕΤΤ για τον προσδιορισμό, σε πρώτη φάση, των πλέον σημαντικών θέσεων προσωρινής στάθμευσης.

Ταχυδρομικές εταιρείες  
ΕΕΤΤ

Υποβολή σχετικού υπομνήματος της ΕΕΤΤ προς την αρμόδια Υπηρεσία Αττικής και περαιτέρω διερεύνηση δυνατότητας δημιουργίας αντίστοιχων θέσεων.

Υπ. Υ.Με.Δ. (Διεύθυνση μελετών έργων οδοποιίας)  
ΕΕΤΤ

## ΠΡΟΤΑΣΗ 6: Δυνατότητα έκδοσης αδειών για φορτηγά άνω των 4tn από τις ταχυδρομικές εταιρίες

### Συνοπτική περιγραφή θέματος

Ομόφωνο αίτημα των εταιρειών ταχυμεταφορών είναι η επί ίσοις όροις μεταχείριση όσον αφορά τη δυνατότητα απόκτησης φορτηγών μικτού βάρους άνω των 4 τόνων (tn), σε σχέση με τα ΕΛΤΑ.

Όταν οι ανάγκες απαιτούν όχημα μικτού βάρους άνω των 4 τόνων για την επίτευξη οικονομικών κλίμακας, θα πρέπει η εταιρεία να έχει τη δυνατότητα να το αποκτήσει, εφόσον το κρίνει συμφέρον, χωρίς να μπαίνουν φραγμοί στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της.

Η άρση του υφιστάμενου περιορισμού θα επιδράσει θετικά σε οποιοδήποτε επενδυτικό ενδιαφέρον στην ταχυδρομική αγορά και θα αυξήσει την ευελιξία των ταχυδρομικών εταιρειών στη διαχείριση και αξιοποίηση των πόρων τους.

Σύμφωνα με τον νόμο **3887/2010** και τις τροποποιήσεις αυτού με τον πρόσφατο νόμο **4038/2012**, μπορεί πλέον μια ταχυδρομική εταιρεία να αποκτήσει φορτηγό μικτού βάρους μεγαλύτερου των 4 τόνων, αρκεί να αποκτήσει και Άδεια Οδικού Μεταφορέα (**ΑΟΜ**) και στη συνέχεια άδεια **ΦΔΧ**.

### Προτεινόμενη λύση

- Οι ταχυδρομικές εταιρίες, οι οποίες θέλουν να αποκτήσουν φορτηγό μικτού βάρους άνω των 4 τόνων, μπορούν πλέον να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες του νόμου (**3887/2010 & 4038/2012**) που διέπει τις εμπορευματικές μεταφορές με φορτηγά Δημόσιας Χρήσης, καθώς και την ίδρυση και λειτουργία μεταφορικών επιχειρήσεων, ακολουθώντας τις προσήκουσες διαδικασίες.

### Επόμενες Ενέργειες

### Εμπλεκόμενοι Φορείς

Συνεργασία της ΕΕΤΤ με τις ταχυδρομικές εταιρίες για τη διαχείριση πιθανών προβλημάτων στην εφαρμογή της προαναφερόμενης νομοθεσίας στην ταχυδρομική αγορά και επίλυσή τους σε συνεργασία με το Υπ. Υ. Με. Δ.

Ταχυδρομικές εταιρίες  
Υπ. Υ. Με. Δ.  
ΕΕΤΤ

## ΠΡΟΤΑΣΗ 7: Αναδιοργάνωση συστήματος και ανάπτυξη κεντροποιημένης διαχείρισης Ταχυδρομικών Κωδίκων (TK)

### Συνοπτική περιγραφή θέματος

Όλες οι εταιρείες εξέφρασαν την άποψη πως το παρόν σύστημα για τη διαχείριση των Ταχυδρομικών Κωδίκων (TK), δεν εξυπηρετεί το γεωγραφικό ανάγλυφο της χώρας. Συγκεκριμένα, «ανόμοιες» γεωγραφικά / πληθυσμιακά περιοχές έχουν το ίδιο TK, ενώ τα σημαντικότερα προβλήματα εντοπίζονται στην επαρχία και τη νησιωτική Ελλάδα.

Με το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις διεθνείς συναλλαγές να παρουσιάζουν μεγάλη ανάπτυξη, το σημείο αναφοράς για την τιμολόγηση των αποστολών δεν είναι άλλο από τους TK.

Επομένως, απαιτείται εξορθολογισμός στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη των TK, με όφελος για την καλή οργάνωση και εκτέλεση των αποστολών, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης καταναλωτών και την αποφυγή λανθασμένης επίδοσης, λόγω της ανακριβούς δρομολόγησης. Θα ευνοηθούν ιδιαίτερα οι παραδόσεις ταχυδρομικών δεμάτων που προέρχονται από το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce), ιδιαίτερα δε αυτά του εξωτερικού.

### Προτεινόμενη λύση

- Κεντρική διαχείριση της πληροφορίας TK, που θα εξυπηρετεί το σύνολο των αναγκών της ταχυδρομικής αγοράς, με ευθύνη της ΕΕΤΤ (η οποία θα φέρει και τη συνολική ευθύνη του ανασχεδιασμού, της ενημέρωσης και συντήρησης) και με δωρεάν πρόσβαση για όλους τους εμπλεκόμενους. Στην ίδια βάση, θα διερευνηθεί και η δημιουργία ενιαίας βάσης δεδομένων διευθύνσεων που θα χρησιμοποιείται από όλες τις ταχυδρομικές εταιρείες.
- Οργάνωση κατάλληλων διαδικασιών, που θα συντηρούν και θα διαχέουν τις απαιτούμενες πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους, υπό τον έλεγχο της ΕΕΤΤ.

### Επόμενες Ενέργειες

### Εμπλεκόμενοι Φορείς

Ανάγκη για τροποποίηση του Συμβολαίου Διοίκησης μεταξύ Ελληνικού Δημοσίου και ΕΛΤΑ, για άρση των αποκλειστικών δικαιωμάτων που εκχωρούνται από το Ελληνικό Δημόσιο στα ΕΛΤΑ, σχετικά με τους TK.

Υπ.Υ.Με.Δ.  
ΕΛΤΑ  
ΕΕΤΤ

Ανάλυση των απαιτήσεων για τη διαχείριση πληροφοριών TK και διευθύνσεων, μέσω κεντρικής βάσης δεδομένων, υπό την ευθύνη της ΕΕΤΤ.

ΕΕΤΤ  
ΕΛΤΑ  
ΟΤΑ  
Ταχυδρομικές Εταιρείες.

**ΠΡΟΤΑΣΗ 7: Αναδιοργάνωση συστήματος και ανάπτυξη κεντροποιημένης διαχείρισης Ταχυδρομικών Κωδίκων (ΤΚ)**

Σχεδιασμός και υλοποίηση IT συστήματος και εφαρμογή διαδικασιών συντήρησης του συνόλου των πληροφοριών, υπό την ευθύνη της ΕΕΤΤ.

ΕΕΤΤ,  
Εταιρεία πληροφορικής.

**ΠΡΟΤΑΣΗ 8: Αντιμετώπιση εισφοροδιαφυγής ταχυδρομικών εταιρειών****Συνοπτική περιγραφή θέματος**

Η πλειονότητα των εταιρειών εξέφρασε την άποψη ότι η ανασφάλιστη εργασία και η εισφοροδιαφυγή (ή αλλιώς «εισφοροαποφυγή») είναι σοβαρά ζητήματα και πεδίο ανάπτυξης αθέμιτου ανταγωνισμού ανάμεσα στις εταιρίες που είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους και σε αυτές, που λειτουργούν «παράνομα» και άρα με μικρότερο κόστος. Σε αυτό το πλαίσιο, οι περισσότερες εταιρείες απαιτούν να υπάρχει αυστηρότερος έλεγχος και κυρώσεις επί της χορήγησης/ισχύος της εκάστοτε άδειας, αλλά και έλεγχος της ασφαλιστικής / φορολογικής ενημερότητας και επιβολή αντίστοιχων κυρώσεων, στις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης, από την ΕΕΤΤ.

Επομένως, απαιτείται η ανάληψη δράσεων, με στόχο τη διαφύλαξη της ταχυδρομικής αγοράς από φαινόμενα αθέμιτου ανταγωνισμού και μη υγιούς επιχειρηματικής δραστηριότητας, ιδιαίτερα υπό τις σημερινές συνθήκες ύφεσης.

Ο νέος ταχυδρομικός νόμος **4053/2012** προσδίδει έμμεση, αλλά ιδιαίτερη έμφαση στην πάταξη των προαναφερόμενων φαινομένων, αναφέροντας τις υποχρεώσεις των φορέων ταχυδρομικών υπηρεσιών (τήρηση όρων και προϋποθέσεων απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης), αλλά και την παροχή συγκεκριμένων ελεγκτικών αρμοδιοτήτων στην ΕΕΤΤ επί των θεμάτων αυτών (εκδίδει κανονισμό για τη διενέργεια ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων για τη διαπίστωση παράβασης στο πλαίσιο του ταχυδρομικού νόμου).

**Προτεινόμενη λύση**

- Καθορισμός κανονιστικού πλαισίου από την ΕΕΤΤ για τη διασφάλιση βασικών απαιτήσεων ταχυδρομικών εταιρειών, με σκοπό την αντιμετώπιση της εισφοροδιαφυγής (όπως είναι η υποβολή σχετικών ενημερωτικών εγγράφων από τις εταιρείες προς την ΕΕΤΤ, η επιβολή κυρώσεων επί βεβαιωμένων παραβάσεων των αρμόδιων φορέων, οι προϋποθέσεις για την χορήγηση σχετικής άδειας).
- Ενίσχυση συνεργασίας της ΕΕΤΤ με άλλες αρμόδιες Δημόσιες Υπηρεσίες (Επιθεώρηση Εργασίας, Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες) για την επίσπευση των απαραίτητων ελέγχων (σε περιπτώσεις καταγγελιών ή αυτεπάγγελτων ενεργειών).

**Επόμενες Ενέργειες****Εμπλεκόμενοι Φορείς**

Ενσωμάτωση διατάξεων για θέματα ελέγχου και αντιμετώπισης της εισφοροδιαφυγής στους νέους Κανονισμούς για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών με Ειδική και Γενική Άδεια.

ΕΕΤΤ

**ΠΡΟΤΑΣΗ 9: Θέσπιση διαδικασιών μέτρησης ποιότητας ταχυδρομικών υπηρεσιών****Συνοπτική περιγραφή θέματος**

Πολλές από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, κυρίως στο χώρο των ταχυμεταφορών (κάτοχοι Γενικής Άδειας) εξέφρασαν την επιθυμία για την ύπαρξη ενός ανεξάρτητου φορέα μέτρησης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Με τον τρόπο αυτό, οι εταιρείες θα επιτύγχαναν την ανάδειξη και κατ' επέκταση προβολή τους στην αγορά, μέσω ενός αντικειμενικού και έγκυρου μηχανισμού μέτρησης.

Οι εταιρείες που επενδύουν σε σύγχρονα συστήματα και διαδικασίες και διεκδικούν μεγαλύτερο κομμάτι της αγοράς, μέσω ενός τέτοιου μηχανισμού, θα έχουν τη δυνατότητα να αναδείξουν την καλή λειτουργία τους, ενισχύοντας τον ανταγωνισμό. Όφελος θα έχει ο τελικός καταναλωτής, καθώς θα απολαμβάνει πιο ποιοτικές υπηρεσίες σε ανταγωνιστικές τιμές.

Από την άλλη μεριά υπάρχουν εταιρείες που, λόγω κακής εφαρμογής των κανόνων της ταχυδρομικής λειτουργίας, υπόκεινται σε επιβολή κυρώσεων από την ΕΕΤΤ. Η μη συμμόρφωση των εταιρειών στους κανόνες ορθής λειτουργίας, δεν θα πρέπει να περιορίζεται σε χρηματικά πρόστιμα. Αντιθέτως, θα πρέπει να γνωστοποιείται στο ευρύ κοινό, ώστε να αποτελέσει ένα ουσιαστικό μέσο πίεσης για καλύτερη λειτουργία. Συνοψίζοντας, δεν θα πρέπει μία εταιρεία, παρά την καταβολή προστίμου, να συνεχίζει να λειτουργεί εσφαλμένα και αυτό να μη γίνεται γνωστό στην αγορά, από έναν επίσημο και αντικειμενικό φορέα, όπως είναι η ΕΕΤΤ.

**Προτεινόμενη λύση**

- Θέσπιση διαδικασίας μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ, κατ' απαίτηση των εταιρειών που το επιθυμούν (η εκάστοτε εταιρεία) θα αναλαμβάνει πλήρως το κόστος μέτρησης της ποιότητας), ενώ τα αποτελέσματα θα εγκρίνονται και θα ανακοινώνονται επίσημα από την ΕΕΤΤ. Σε καμία περίπτωση, τα αποτελέσματα της μέτρησης της ποιότητας δε θα συνεπάγονται την επιβολή κυρώσεων εις βάρος της συγκεκριμένης εταιρείας από την ΕΕΤΤ.
- Ανακοίνωση των Αποφάσεων της ΕΕΤΤ σχετικά με την επιβολή κυρώσεων σε ταχυδρομικές εταιρείες.

**Επόμενες Ενέργειες****Εμπλεκόμενοι Φορείς**

Σχεδιασμός και ανάπτυξη του συστήματος μέτρησης ποιότητας των υπηρεσιών των ταχυδρομικών εταιρειών.

ΕΕΤΤ  
Ταχυδρομικές Εταιρείες

Ανακοίνωση των Αποφάσεων της ΕΕΤΤ σχετικά με την επιβολή κυρώσεων σε ταχυδρομικές εταιρείες.

ΕΕΤΤ



## ΠΡΟΤΑΣΗ 10: Σύγχρονες, ανταγωνιστικές και αποτελεσματικές τελωνειακές διαδικασίες για όλες τις ταχυδρομικές εταιρείες

### Συνοπτική περιγραφή θέματος

Τα ΕΛΤΑ απολαμβάνουν «ειδικής» αντιμετώπισης στα τελωνεία έναντι των εταιρειών ταχυμεταφορών, καθώς θεωρούνται Δημόσια Υπηρεσία και γενικότερα χαίρουν υποστήριξης στα πλαίσια εξυπηρέτησης της Καθολικής Υπηρεσίας. Τα ΕΛΤΑ δεν υποβάλλονται σε όλες τις διαδικασίες με τον τρόπο που υποβάλλονται οι ιδιωτικές εταιρείες. Επιπλέον, επειδή τα ΕΛΤΑ δεν χρησιμοποιούν εκτελωνιστές, δεν υπάρχει σχετική επιβάρυνση για τον τελικό χρήστη.

Γενικότερα το τελωνιακό καθεστώς των ΕΛΤΑ, καθορίζεται από την **ΚΥΑ 2014/1978**, με αποτέλεσμα τα «ειδικά» αυτά δικαιώματα και το μειωμένο κόστος εκτελωνισμού των ΕΛΤΑ να προκαλούν σοβαρό πρόβλημα στους ανταγωνιστές του κλάδου.

Ο δεύτερος άξονας στον οποία πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή για τον κλάδο, αποτελείται από την απλούστευση και την αποτελεσματικότερη εφαρμογή τελωνιακών διαδικασιών, την επίσπευση ολοκλήρωσης της πληροφοριακής υποστήριξής τους (ηλεκτρονικό τελωνείο), καθώς και την ενθάρρυνση υιοθέτησης από τις ταχυδρομικές εταιρείες του θεσμού του **εγκεκριμένου οικονομικού φορέα (ΕΟΦ)**.

Σημαντικό, επίσης, θέμα τίθεται για το νομικό καθεστώς που διέπει το επάγγελμα του «εκτελωνιστή». Οι αρμόδιες Τελωνειακές Υπηρεσίες θα πρέπει να διευκρινίσουν τις δυνατότητες που παρέχονται από τον πρόσφατο νόμο σε μια εταιρεία, ώστε να εκτελεί διαδικασίες εκτελωνισμού.

### Προτεινόμενη λύση

- Κατάρτιση νέου κανονιστικού πλαισίου, ώστε να μην υπάρχει διάκριση στις τελωνειακές διαδικασίες μεταξύ ΕΛΤΑ και της υπόλοιπης αγοράς.
- Εφαρμογή του ηλεκτρονικού τελωνείου και διεύρυνσή του σε ακόμη περισσότερες τελωνειακές διαδικασίες, καθώς και απλούστευση περισσότερων διαδικασιών. Ενθάρρυνση υιοθέτησης του θεσμού του ΕΟΦ από τις ταχυδρομικές εταιρείες.
- Οι ταχυδρομικές εταιρείες θα πρέπει να διερευνήσουν τις δυνατότητες και τα περιθώρια εκτελωνισμού, που παρέχει ο πρόσφατος νόμος περί απελευθέρωσης των επαγγελματιών,καθότι περιλαμβάνει και το επάγγελμα του «εκτελωνιστή».

### Επόμενες Ενέργειες

Κατάρτιση νέου κανονιστικού πλαισίου, ώστε να μην υπάρχει διάκριση στις τελωνειακές διαδικασίες μεταξύ ΕΛΤΑ και της υπόλοιπης αγοράς.

### Εμπλεκόμενοι Φορείς

Υπουργείο Οικονομικών  
ΕΕΤΤ

**ΠΡΟΤΑΣΗ 10: Σύγχρονες, ανταγωνιστικές και αποτελεσματικές τελωνειακές διαδικασίες για όλες τις ταχυδρομικές εταιρείες**

Εφαρμογή του ηλεκτρονικού τελωνείου και διεύρυνσή του σε ακόμη περισσότερες τελωνειακές διαδικασίες, καθώς και απλούστευση περισσότερων διαδικασιών. Ενθάρρυνση υιοθέτησης του θεσμού του ΕΟΦ από τις ταχυδρομικές εταιρείες.

Υπουργείο Οικονομικών  
ΕΕΤΤ

Διερεύνηση των δυνατοτήτων και των περιθωρίων εκτελωνισμού που παρέχει ο πρόσφατος νόμος περί απελευθέρωσης των επαγγελμάτων, καθότι περιλαμβάνει και το επάγγελμα του «εκτελωνιστή».

Ταχυδρομικές εταιρείες  
ΕΕΤΤ

## ΠΡΟΤΑΣΗ 11: Ηλεκτρονικό εμπόριο και αποτελεσματικότερες ταχυδρομικές υπηρεσίες

### Συνοπτική περιγραφή θέματος

Διάφορες μελέτες και πηγές επισημαίνουν την «ωρίμανση» του καταναλωτικού κοινού, στην Ελλάδα, αναφορικά με τις online αγορές, παρά την απόσταση που εξακολουθεί να υπάρχει με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Σε αυτό το πλαίσιο, ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce), στην Ελλάδα, αξιολογείται ως ιδιαίτερα ελπιδοφόρα. Εν μέσω της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας, το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι από τους λίγους τομείς που σημειώνουν ανάπτυξη, και μάλιστα με υψηλούς ρυθμούς, ενώ θεωρείται μία από τις σημαντικότερες ευκαιρίες για την ταχυδρομική αγορά (σε πανευρωπαϊκό επίπεδο), με πελατοκεντρικό χαρακτήρα και χωρίς κοινωνικούς ή γεωγραφικούς αποκλεισμούς.

Στο πλαίσιο αυτής της προοπτικής, οι βασικοί στόχοι, που θα πρέπει να επιτευχθούν για τις παραδόσεις των ταχυδρομικών αντικειμένων, απ' όλες τις ταχυδρομικές εταιρείες, είναι:

- η παρακολούθηση του αντικειμένου τουλάχιστον κατά την αναχώρηση από τον προμηθευτή – αποστολέα, την παράδοση στον τελικό πελάτη και η άμεση ενημέρωσή του με sms ή email
- η παράδοση σε προκαθορισμένο χρόνο και
- η δυνατότητα εύκολης και ανέξοδης διαδικασίας επιστροφής του αντικειμένου.

Επίσης, από πρόσφατη έρευνα αγοράς που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της ΕΕΤΤ, σε αντιπροσωπευτικό πανελλαδικό δείγμα ιδιωτών και επιχειρήσεων, προκύπτει ότι προσφερόμενες σήμερα ταχυδρομικές υπηρεσίες δεν καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των χρηστών.

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας, οι χρήστες αναμένουν από τις ιδιωτικές εταιρείες να προσφέρουν οικονομικότερες υπηρεσίες, διατηρώντας το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που έχουν, ενώ από τον ΕΛΤΑ αναμένουν βελτίωση της εξυπηρέτησης που προσφέρει στους πελάτες του, διατηρώντας τις οικονομικές τιμές που έχει.

Είναι ευκαιρία τόσο για τους ιδιωτικούς παρόχους όσο και για τον ΕΛΤΑ να πετύχουν την κατάλληλη ισορροπία μεταξύ επιπέδου εξυπηρέτησης και επιπέδου κόστους, καλύπτοντας το κενό και κυρίως συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της αγοράς.

### Προτεινόμενη λύση

- Όλοι οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών θα πρέπει να προχωρήσουν άμεσα σε αξιολογή των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, με γνώμονα την ισορροπία μεταξύ ποιότητας εξυπηρέτησης και του κόστους των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών ιδιαίτερα στη διακίνηση των δεμάτων ηλεκτρονικού εμπορίου.

**ΠΡΟΤΑΣΗ 11: Ηλεκτρονικό εμπόριο και αποτελεσματικότερες ταχυδρομικές υπηρεσίες****Επόμενες Ενέργειες**

Αναδιοργάνωση διαδικασιών των ΕΛΤΑ για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης που προσφέρουν στους πελάτες τους, διατηρώντας τις οικονομικές τιμές που έχουν και προσαρμογή των ιδιωτικών παρόχων, ώστε να προσφέρουν οικονομικότερες υπηρεσίες, διατηρώντας το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που έχουν.

**Εμπλεκόμενοι Φορείς**

ΕΛΤΑ  
Ταχυδρομικές Εταιρείες

**Συγκεντρωτικός Πίνακας ενεργειών**

Α/Α	ΠΡΟΤΑΣΗ	Εμπλεκόμενοι στη λύση							
		ΕΕΤΤ	Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων	Υπουργείο Οικονομικών	Τοπική Αυτοδιοίκηση	Ταχυδρομικές Εταιρείες (Ειδικής Άδειας)	Ταχυδρομικές Εταιρείες (Γενικής Άδειας)	ΕΛΤΑ	Τρίτη Εταιρεία (π.χ. Πληροφορικής)
1	Νέο πλαίσιο εφαρμογής ΦΠΑ στις ταχυδρομικές υπηρεσίες	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
2	Περιεχόμενο και αποζημίωση Καθολικής Υπηρεσίας								
	2.1. Καθορισμός εύρους ΚΥ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
	2.2. Μεθοδολογία υπολογισμού καθαρού κόστους και επιμερισμού	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Ρύθμιση πρόσβασης ταχυδρομικών εταιρειών στο Ταχυδρομικό Δίκτυο	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Ελεύθερη πρόσβαση των ΦΙΧ ταχυδρομικών εταιρειών στο κέντρο της Αθήνας								
	4.1. Προσδιορισμός αναγκών	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	4.2. Ρύθμιση της πρόσβασης	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
	4.3. Ρύθμιση της μετατροπής υφισταμένων ΦΙΧ σε ΦΔΧ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
5	Δημιουργία θέσεων προσωρινής στάθμευσης ταχυδρομικών οχημάτων σε κεντρικά σημεία πόλεων								
	5.1. Προσδιορισμός αναγκών	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	5.2. Υποβολή αιτήματος και διερεύνηση	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
6	Έκδοση αδειών για φορτηγά άνω των 4tn από τις ταχυδρομικές εταιρείες	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Αναδιοργάνωση συστήματος και ανάπτυξη κεντρικοποιημένης διαχείρισης Ταχυδρομικών Κωδίκων (TK)								
	7.1. Τροποποίηση Συμβολαίου Διοίκησης	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	
	7.2. Ανάλυση απαιτήσεων	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	7.3. Υλοποίηση	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>

 **Κύριος αρμόδιος φορέας** Λοιποί εμπλεκόμενοι

**Συγκεντρωτικός Πίνακας ενεργειών**

Α/Α	ΠΡΟΤΑΣΗ	Εμπλεκόμενοι στη λύση							
		ΕΕΤΤ	Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων	Υπουργείο Οικονομικών	Τοπική Αυτοδιοίκηση	Ταχυδρομικές Εταιρείες (Ειδικής Άδειας)	Ταχυδρομικές Εταιρείες (Γενικής Άδειας)	ΕΛΤΑ	Τρίτη Εταιρεία (π.χ. Πληροφορικής)
8	Πρόβλεψη για την αντιμετώπιση εισφοροδιαφυγής ταχυδρομικών εταιρειών σε νέους κανονισμούς	<input checked="" type="checkbox"/>							
9	Θέσπιση διαδικασιών μέτρησης ποιότητας ταχυδρομικών υπηρεσιών								
	9.1. Σχεδιασμός συστήματος	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	9.2. Ανακοίνωση Αποφάσεων ΕΕΤΤ	<input checked="" type="checkbox"/>							
10	Σύγχρονες, ανταγωνιστικές και αποτελεσματικές τελωνειακές διαδικασίες για όλες τις ταχυδρομικές εταιρείες								
	10.1. Κατάρτιση νέου πλαισίου ΕΛΤΑ	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
	10.2. Εφαρμογή ηλεκτρονικού τελωνείου / προώθηση ΕΟΦ	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
	10.3. Διερεύνηση περιθωρίων εκτελωνισμού	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Ηλεκτρονικό εμπόριο και αποτελεσματικότερες ταχυδρομικές υπηρεσίες	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

 **Κύριος αρμόδιος φορέας** Λοιποί εμπλεκόμενοι

## Πίνακας συντομογραφιών

<i>ERGP</i>	<i>European Regulators Group for Postal Services</i>
<i>IPC</i>	<i>International Post Corporation</i>
<i>ΓΑ</i>	<i>Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών</i>
<i>ΕΑ</i>	<i>Ειδική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών</i>
<i>ΕΕ</i>	<i>Ευρωπαϊκή Ένωση</i>
<i>ΕΕΤΤ</i>	<i>Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων</i>
<i>ΕΛΤΑ</i>	<i>Ελληνικά Ταχυδρομεία</i>
<i>ΚΥ</i>	<i>Καθολική Υπηρεσία</i>
<i>ΥΑ</i>	<i>Υπουργική Απόφαση</i>
<i>ΦΠΚΥ</i>	<i>Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας</i>
<i>Υπ. Υ. Με. Δ.</i>	<i>Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων</i>