

**ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ κ. Μ. ΣΑΚΚΑ, ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΥ ΕΕΤΤ**  
**2<sup>nd</sup> e-Business World**  
**19 Ιουνίου 2013**

Κυρίες και Κύριοι,

Καταρχήν θα ήθελα να ευχαριστήσω την Οργανωτική Επιτροπή για την πρόσκληση και να σας καλωσορίσω και εγώ, με τη σειρά μου, στη σημερινή ημερίδα.

Όπως ίσως γνωρίζετε, ο ρόλος της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων είναι η ρύθμιση και η εποπτεία των αγορών των τηλεπικοινωνιακών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Δύο αγορές που έχουν άμεση σχέση με την ανάπτυξη του e-business στην Ελλάδα.

Και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αναγνωρίζοντας τη στενή σχέση που υπάρχει μεταξύ του e-business και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, δημιούργησε στη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Αγοράς, ενιαίο Τμήμα Ταχυδρομικών και On-line υπηρεσιών, ώστε να μελετηθούν διεξοδικά και να διαχειρισθούν αποτελεσματικά οι συνέργειες μεταξύ των δύο τομέων.

Είναι βέβαιο ότι βασικός παράγοντας ανάπτυξης του e-business είναι η διείσδυση της ευρυζωνικότητας. Η Ελλάδα είναι, τα τελευταία χρόνια, από τις χώρες με τους υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης, παραμένει όμως στις τελευταίες θέσεις της Ευρώπης στην ευρυζωνική διείσδυση στον πληθυσμό με ποσοστό 22,6%, αρκετά κάτω του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Συνεπώς, ενώ σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες η διείσδυση της ευρυζωνικότητας δεν αποτελεί πλέον πρόβλημα στην ανάπτυξη του e-business και του ηλεκτρονικού εμπορίου ειδικότερα, στην Ελλάδα αποτελεί ένα υπαρκτό εμπόδιο.

Προς την κατεύθυνση βελτίωσης της θέσης της Ελλάδας, ώστε να αποκομίσουμε και τα συνεπακόλουθα οφέλη στην ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας μας εργαζόμαστε για την ανάπτυξη δικτύων επόμενης γενιάς κ.λπ.

Σε ό,τι αφορά ειδικότερα την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου είτε B2B είτε B2C, υπάρχουν πολλοί παράγοντες που την επηρεάζουν (προσφερόμενες επιλογές, τρόπος πληρωμής, κ.ά.) και από τους πιο σημαντικούς είναι ο τρόπος εκπλήρωσης της παραγγελίας με τη παράδοση των φυσικών αγαθών στον πελάτη.

Ως Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων λοιπόν της ΕΕΤΤ θα ήθελα με δύο λόγια να σας δώσω μία εικόνα σε σχέση με το καθεστώς των υπηρεσιών παράδοσης στην Ελλάδα.

Αρχικά σε ό,τι αφορά την εκπλήρωση παραγγελιών από εταιρείες/sites στην Ελλάδα οι προσφερόμενες υπηρεσίες μπορούν να καλύψουν κάθε απαίτηση του πελάτη σχετικά με τρόπους παράδοσης (παράδοση σε συγκεκριμένη ώρα και σε εναλλακτικά σημεία), τρόπους παρακολούθησης και ενημέρωσης για την πορεία του αντικειμένου με SMS και email, διαχείρισης επιστροφών και πληρωμής αντικαταβολών με εξατομικευμένες και προηγμένες τεχνολογικά υπηρεσίες, χωρίς να αναφέρομαι μόνο στις μεγάλες εταιρείες του κλάδου, αλλά και σε πολλές μικρές ελληνικές εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και επενδύουν στην ανάπτυξη καινοτόμων εφαρμογών.

Οι επιχειρήσεις δεν θα πρέπει όμως να ξεχνούν ότι η παράδοση αποτελεί μέρος της συνολικής εμπειρίας του πελάτη και ότι η επιλογή ενός αξιόπιστου παρόχου (ίσως όχι του πιο φτηνού) μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στην ικανοποίηση του πελάτη (σκεφτείτε τι άσχημη εντύπωση μπορεί να κάνει και μόνο η μη προσεγμένη εμφάνιση του διανομέα ή του οχήματός του...)

Από εκεί και πέρα υπάρχουν πολλά θεσμικά θέματα τα οποία θα μπορούσαν να διευκολύνουν τις υπηρεσίες διανομών στην Ελλάδα.

Θα ήταν ίσως ενδεικτικό να σας αναφέρω μόνο ότι σύμφωνα με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο για τις μεταφορές, για τις εταιρείες ταχυμεταφορών προβλέπεται, βάσει ειδικής ΥΑ, η χορήγηση αδειών Φορτηγών ΙΧ μέχρι 4Τ, για τις εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου, δεν υπάρχει καμία αντίστοιχη ειδική πρόβλεψη, για τα ΕΛΤΑ υπάρχει ειδικό καθεστώς χορήγησης αδειών φορτηγών ενώ για τα Φορτηγά ΔΧ υπάρχει πλέον ένα νέο καθεστώς χορήγησης αδειών.

Θεωρούμε ότι ένα πλαίσιο με τόσες διαφορές, στα είδη αδειών, στα όρια τόνων φορτηγών, στα όρια βάρους των αντικειμένων, στην πρόσβαση στο δακτύλιο και στα απαιτούμενα συνοδευτικά έγγραφα δυσχεραίνει την ανάπτυξη της αγοράς και του ανταγωνισμού, αλλά και τους ελέγχους των αρμόδιων αρχών όπως οι υπηρεσίες μεταφορών της Περιφέρειας, η Τροχαία και η ΕΕΤΤ. Επίσης, είναι βέβαιο ότι ακόμη λείπει η συνολική αντιμετώπιση των κλάδων των ταχυμεταφορών/ταχυδρομείων, logistics και μεταφορών, βάσει εθνικής στρατηγικής.

Ήδη όμως βλέπουμε σημαντικές κυβερνητικές πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση αυτή οι οποίες ελπίζουμε να ενισχυθούν και να διευρυνθούν.

Εμείς ως ΕΕΤΤ με μοναδικό στόχο την ανάπτυξη της ελληνικής αγοράς συμβάλλουμε όσο μπορούμε στην άρση των θεσμικών αυτών δυσχερειών με συνεχείς προτάσεις και παρεμβάσεις στους αρμόδιους φορείς.

Σε ό,τι αφορά τις διασυνοριακές παραδόσεις εκεί φαίνεται ότι τα προβλήματα είναι περισσότερα. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προχώρησε στην έκδοση Πράσινης Βίβλου σχετικά με το διασυνοριακό ταχυδρομείο δεμάτων, με στόχο τη δημιουργία μία ενιαίας αγοράς διακίνησης δεμάτων και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο λόγος που οδήγησε την ΕΕ στην πρωτοβουλία αυτή είναι τα στοιχεία που δείχνουν ότι:

- μόνο το 9% των ευρωπαίων καταναλωτών και το 18% των επιχειρήσεων λιανικής χρησιμοποιούν το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο
- το μερίδιο του e-commerce στη λιανική ήταν 3,5% το 2010, αλλά το δυναμικό του φτάνει το 15%
- υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση στο κόστος διακίνησης από χώρα σε χώρα
- το θέμα της παράδοσης των αντικειμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου θεωρείται εμπόδιο από το 57% των επιχειρήσεων λιανικής και λόγος ανησυχίας από το 47% των καταναλωτών.

Ειδικότερα, οι κυριότεροι λόγοι ανησυχίας των καταναλωτών είναι:

- Η συνεπής ιχνηλασιμότητα της αποστολής τους (track & trace) και αντίστοιχης ενημέρωσης
- Ο απλός και χωρίς κόστος τρόπος επιστροφής του προϊόντος
- Η συνεπής παράδοση σε προσυμφωνημένο χρόνο
- Η ευέλικτη επιλογή τρόπου παράδοσης (σπίτι, κατάστημα, θυρίδες παραλαβής)

Η Πράσινη Βίβλος έδωσε το έναυσμα για δράση και ενδεικτικά αναφέρω ότι πολύ πρόσφατα, στις 30/05, στο πλαίσιο της IPC (International Post Corporation), οι επικεφαλής των 20 μεγαλύτερων ταχυδρομικών φορέων παγκοσμίως συμφώνησαν να αναλάβουν κοινή δράση, ώστε να προσφέρουν στους καταναλωτές ένα ενιαίο παγκόσμιο ταχυδρομικό δίκτυο παραδόσεων ηλεκτρονικού εμπορίου.

Κλείνοντας, θα ήθελα να αναφέρω το προφανές, ότι οι νέες τεχνολογίες επηρεάζουν με πολλούς τρόπους όλους τους τομείς της κοινωνικής και οικονομικής ζωής του τόπου μας,

Αν μιλήσουμε για τον ταχυδρομικό κλάδο, η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προκαλεί σημαντική μείωση του ταχυδρομικού έργου (διεθνείς οίκοι προβλέπουν πτώση κατά 50% στον όγκο της διακινούμενης αλληλογραφίας τα επόμενα δέκα χρόνια), προσφέρει όμως και σημαντικές

ευκαιρίες αφού η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να δώσει μεγάλη ώθηση στη διακίνηση των δεμάτων και την ανάπτυξη του ταχυδρομικού κλάδου.

Είναι σημαντικό λοιπόν να εργασθούμε όλοι μαζί και ο καθένας από το πόστο του, ώστε να εκμεταλλευτούμε τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται και να ξεπεράσουμε τις δύσκολες εποχές που περνάμε.

Σας ευχαριστώ πολύ για την προσοχή σας και είμαι βέβαιος ότι η σημερινή ημερίδα και τα αποτελέσματά της θα συμβάλλουν στη διαμόρφωση μιας νέας, καλύτερης πραγματικότητας για την κοινωνία και την οικονομία της χώρας.

Μιχάλης Σακκάς  
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ