

# Περιεχόμενα

1. ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΑΚΚΑΣ (12ος 12)

INFOCOM **01/12**/2012 σελ. 1,3,6-9

---

1. ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΑΚΚΑΣ (12ος 12)

Μέσο: . . . . . INFOCOM

Ημ. Έκδοσης: . . .01/12/2012 Ημ. Αποδελτίωσης: . . .03/01/2013

Σελίδα: . . . . . 1



ΚΩΔ. ΤΑΧ.: 7064

# INFOCOM

ΜΗΝΙΑΙΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Τεύχος 98 • Γ' Περίοδος

## Cover Story

InfoCom World 2012  
It's a Connected World:  
Connecting business &  
opportunities

## Συνέντευξη

Μιχάλης Σακκάς,  
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ

Από τον ταχυδρομικό φάκελο στο e-post

- **Η ΕΠΟΜΕΝΗ ΜΕΡΑ ΤΗΣ TV:** το παραμύθι του Άγνωστου Τηλεθεατή
- **ΕΡΕΥΝΑ ΕΛΣΤΑΤ:** η χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας το 2012
- **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ:** οι δρόμοι της HP περνούν από τον Πειραιά

1. ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΑΚΚΑΣ (12ος 12)

Μέσο: . . . . . INFOCOM

Ημ. Έκδοσης: . . . 01/12/2012 Ημ. Αποδελτίωσης: . . . 03/01/2013

Σελίδα: . . . . . 3



index

# INFO-COM 12\*12

editorial**3** legal matters**4** point of view**5** interview**6**  
cover story**10** έρευνα**22** τάσεις**28** έρευνα**32**  
persona grata**34**



editorial

## Είδε κανείς τον Κλειδάριθμό μου;

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να είναι ένα μεγαλεπήβολο σχέδιο που αρχίζει σιγά-σιγά να μπαίνει στη ζωή μας. Κάτι μέσα από τις εξαγγελίες των εκάστοτε υπουργών, κάτι μέσα από τα σχέδια -και τις υλοποιήσεις- των υπηρεσιών, το όνειρο για την ηλεκτρονική και απομακρυσμένη πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες του Κράτους έρχεται όλο και πιο κοντά.

Στο δρόμο του όμως στέκεται ως νέο τείχος του Βερολίνου ο πανίχυρος Κλειδάριθμος. Χωρίς αυτόν, δεν υπάρχει Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, απομακρυσμένη πρόσβαση και άλλη ηλεκτρονικά καλούδια που ευαγγελίζονται οι παροικούντες τη Βασιλείας Σοφίας. Έτσι ο πολίτης, για να αποκτήσει αυτό το μαγικό νόμμερο, θα πρέπει να περάσει πολλές και δύσκολες πίστες, μέσα από διαδρόμους Δημοσίων Υπηρεσιών, να αποκτήσει το μαγικό χαρτάκι προτεραιότητας, για να κερδίσει τη θέση του στο τέλος μιας ατελείωτης ουράς που μόνι της φιλοδοξία, είναι να υποβάλει τα σέβη της στον υπάλληλο που είναι εξουσιοδοτημένος να κάνει έλεγχο ταυτοπροσωπίας και γνησιότητας του Αστυνομικού Δελτίου Ταυτότητας, να κρίνει ότι μπροστά του στέκεται ο πραγματικός δικαιούχος του Κλειδαριθμού και να του παραδώσει το Δικό Του Προσωπικό Κωδικό.

Θεωρητικά, από αυτό το σημείο και μετά, ο ευτυχής θνητός αποκτά τη δυνατότητα να συναλλάσσεται με το Κράτος χωρίς τη φυσική του παρουσία. Σωστά; Λάθος! Η ίδια διαδικασία, πρέπει να γίνει και στο ΙΚΑ, αλλά και σε οποιαδήποτε υπηρεσία έχει κάνει Ηλεκτρονικά βήματα.

Συμπέρασμα, το μέσο για την είσοδο στον μαγικό κόσμο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Αστυνομική Ταυτότητα. Ένα έντυπο το οποίο έχει ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας, καμία απολύτως ηλεκτρονική βαθμίδα ελέγχου (αφού δεν έχει αλγόριθμο αυθεντικότητας) και φυσικά κανένα αδιάβλητο τρόπο πιστοποίησης της ταυτοπροσωπίας του φέροντος.

Αυτό το Εθνικό Μητρώο Πολιτών, τι να γίνεται άραγε;

B. Ξανθάκης

## INFO-COM

ΕΚΔΟΤΗΣ-ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ: Κώστας Νόσσης

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ:  
Δημήτρης Β. Τριανταφυλλίδης

ΑΡΧΙΣΥΝΤΑΚΤΗΣ: Βαγγέλης Ξανθάκης

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ:  
Γιάννης Καραδημητρίου

ΣΥΝΤΑΞΗ: Α. Σφακιανάκης

ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ: Η. Αραβαντινός, Γ. Γιαγλής,  
Γ. Επιτηδείο, Α. Κωνσταντίνου, Δ. Μαλλας,  
Ν. Μουμούρης, Β. Παπακωνσταντίνου,  
Μ. Γεωργούλης, Μ. Ησθίη, Δ. Ησθίη

ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ: Μ. Βουλγαρέλη

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ: Γ. Ιωσηφέλης

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ: Ε. Μαστρομάνωλη

DTP: Π. Βγενόπουλος, Α. Μηλιδώνης,  
Α. Πουλόπουλος

Consulting by SPEG  
T 210 5238777

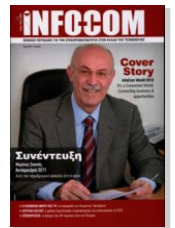
www.speg.gr, info@speg.gr

ΦΩΤΟΓΡΑΦΟΣ: Π. Μαρλαγκούτσος

ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ: Α. Λουλακίς

ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ: SMART PRESS  
ΕΚΔΟΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ Α.Ε.  
Μαγερ 15, 104 38 Αθήνα  
τηλ. 210-5230000, 210-5201500  
fax 210-5211900

οι απόψεις που εκφράζονται σε ενυπόγραφα άρθρα δε συμπίπτουν απαραίτητα με αυτές του περιοδικού



INTERVIEW

## Μιχάλης Σακκάς

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΕΤΤ:

από τον ταχυδρομικό φάκελο στο e-post

**ΘΑ ΘΕΩΡΟΥΣΕ ΚΑΝΕΙΣ ΟΤΙ ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ** είναι μια μορφή επικοινωνίας που έχει πλέον διανύσει τον κύκλο ζωής της και έχει καλυφθεί πλήρως από τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Από την άλλη μεριά θα μπορούσε ο προβληματισμός να αντιστραφεί με το ερώτημα: «Μήπως καταργήθηκαν τα ταξίδια;». Μπορεί πραγματικά η ηλεκτρονική επικοινωνία να έχει υποκαταστήσει σε μεγάλο βαθμό την ανταλλαγή επιστολών, αλλά η διακίνηση αντικειμένων, είτε για εμπορικούς είτε για προσωπικούς λόγους σε καμία περίπτωση δεν έχει υποστεί κάμψη. Αντίθετως έχει αυξηθεί, ενώ οι υποχρεώσεις και οι δεσμεύσεις που καλούνται να αναλάβουν οι πάροχοι αυξάνονται και αυτές ανάλογα με τις απαιτήσεις των καταναλωτών. Η ΕΕΤΤ είναι η ρυθμιστική αρχή για τις Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ο καθ' ύλην αρμόδιος. Αντιπρόεδρος Μιχάλης Σακκάς προθυμοποιήθηκε **ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙ ΣΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΜΑΣ.**

Συνέντευξη στον  
Β. Ξανθάκη

**I-C:** Την 1η Ιανουαρίου του 2013, θα τεθεί σε ισχύ η πλήρης απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς. Ποιες είναι οι ενέργειες που κάνει ή έχει κάνει η Ρυθμιστική Αρχή προς αυτή την κατεύθυνση;

**Μ.Σ.:** Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αυξημένων αρμοδιοτήτων που της δίνει ο νέος ταχυδρομικός νόμος, έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε από 01.01.2013 να υπάρχει ένα ξεκάθαρο τοπίο που θα επιτρέψει την αποτελεσματική δραστηριοποίηση υφιστάμενων ή νέων παρόχων σε μία πλήρως απελευθερωμένη αγορά. Οι ενέργειες αυτές περιλαμβάνουν την κατάρτιση της δευτερογενούς νομοθεσίας, την ανάληψη νέων αρμοδιοτήτων, όπως είναι η διεξαγωγή των μετρήσεων ποιότητας της καθολικής υπηρεσίας, αλλά και την εντατικοποίηση των ελέγχων μας στη αγορά. Σε αυτό το σημείο, αξίζει να επισημάνουμε ότι τη χρονιά που διανύουμε έχουν ήδη κληθεί σε Ακρόαση πάνω από 200 ταχυδρομικές εταιρείες για θέματα συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο.

**I-C:** Δεδομένης της θεμελιώδους αλλαγής, σε ποιο στάδιο βρίσκεται η προετοιμασία της δευτερογενούς Νομοθεσίας που απορρέει από την απελευθέρωση;

**Μ.Σ.:** Έχουμε διαμορφώσει το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο, λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία μας από τις συνθήκες και τις ανάγκες της ελληνικής αγοράς, αλλά και το στόχο



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

για τη δημιουργία μίας ενιαίας ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς. Στη διαδικασία αυτή, υιοθετήσαμε μία ανοικτή προσέγγιση προς την αγορά, όπου πέραν των δημοσίων διαβουλεύσεων που κάναμε μέσω του website μας, δίνοντας τη δυνατότητα υποβολής σχολίων σε όλους τους ενδιαφερόμενους, εγκαινιάσαμε τις συναντήσεις εργασίας με φορείς της αγοράς στα γραφεία της ΕΕΤΤ για μία πιο άμεση και έγκαιρη διαβούλευση μέσω ζωντανού διαλόγου. Επίσης έχουμε υποβάλει στο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, κάθε Εισήγηση και Γνώμη της ΕΕΤΤ που μας έχει ζητηθεί και προβλέπει η νομοθεσία.

**I-C:** Πολλοί θεωρούν ότι η έννοια του ταχυδρομείου, ανήκει πλέον στο παρελθόν, δεδομένης της διείσδυσης των ηλεκτρονικών μέσων διαπροσωπικής επικοινωνίας. Εσείς τι απαντάτε σε αυτό;

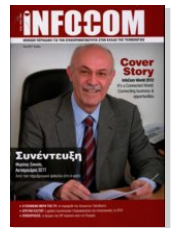
**Μ.Σ.:** Δεν είναι ακριβές. Πράγματι σημειώνεται αυξανόμενη

## 1. ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΑΚΚΑΣ (12ος 12)

Μέσο: . . . . . INFOCOM

Ημ. Έκδοσης: . . . 01/12/2012 Ημ. Αποδελτίωσης: . . . 03/01/2013

Σελίδα: . . . . . 7



διείσδυση των ηλεκτρονικών μέσων. Ωστόσο, οι ταχυδρομικοί πάροχοι επιδιώκουν να επωφεληθούν από αυτή την εξέλιξη, επεκτείνοντας τις δραστηριότητές τους σε νέους τομείς. Ενδεικτικές ψηφιακές ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρονται ήδη από ταχυδρομικούς παρόχους είναι:

- ψηφιακό ταχυδρομείο, που αφορά την ηλεκτρονική (από άκρη σε άκρη) αποστολή επιστολής ή άλλων δεδομένων υπό συνθήκες απόλυτης ασφαλείας
- υβριδικό ταχυδρομείο, το οποίο συνδυάζει ηλεκτρονική και φυσική αποστολή επιστολής ή δεδομένων. Συνήθως, η αποστολή είναι ηλεκτρονική και παραδίδεται στη φυσική μορφή (δηλαδή σε εκτύπωση) στον παραλήπτη.
- διαχείριση εγγράφων, που αφορά την ψηφιακή απεικόνιση (scanning) και αρχειοθέτηση εγγράφων κυρίως για μεγάλους οργανισμούς, με στόχο τη διαφάνεια, την εύκολη προσβασιμότητα στην πληροφορία, καθώς και την ύπαρξη μίας κοινής πηγής ανάκτησης στοιχείων από πολλαπλούς παραλήπτες/ενδιαφερόμενους
- e-invoicing, που αφορά την έκδοση ή/και αποστολή τιμολογίου αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή
- e-billing, που αφορά ηλεκτρονικούς λογαριασμούς σε δομημένη μορφή από τον αποστολέα και με προκαθορισμένες δυνατότητες για λεπτομερή ανάλυση και επεξεργασία από τον παραλήπτη

Επίσης, θα ήθελα να αναφέρω και την πρωτοβουλία της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης η οποία έχει δεσμεύσει την κατάληξη ονομάτων χώρου «.post» για χρήση από τους ταχυδρομικούς παρόχους, με σκοπό τη δημιουργία ενός ασφαλούς και έμπιστου περιβάλλοντος για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανταλλαγής εγγράφων.

### **I-C: Πόσο ευθέως ανάλογη και συναφής είναι η σχέση των ταχυδρομικών υπηρεσιών με την πορεία ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου;**

**Μ.Σ.:** Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου ήδη αποτελεί τον κύριο μοχλό ανάπτυξης των ταχυδρομικών υπηρεσιών διακίνησης δεμάτων και μικροδεμάτων και η τάση αυτή είναι βέβαιο ότι θα ενισχυθεί στο μέλλον. Για να επιτευχθεί όμως η ανάπτυξη λόγω ηλεκτρονικού εμπορίου στο βαθμό που προβλέπεται, θα πρέπει πρώτα να προσφερθούν στους καταναλωτές οι κατάλληλες συνθήκες ως προς τη δυνατότητα επιλογής προϊόντων, τιμής, παράδοσης του αντικειμένου και πληρωμής, δεδομένου ότι υπάρχει ακόμη επιφύλαξη για τη χρήση πιστωτικών καρτών στο internet.

Σε ό,τι αφορά τις παραδόσεις των αντικειμένων πολύ σημαντικά στοιχεία για τους καταναλωτές είναι η ύπαρξη ειδοποίησης για την παραλαβή του αντικειμένου, μέσω sms ή email, η έγκαιρη παράδοση σε προκαθορισμένο χρόνο και η δυνατότητα εύκολης και ανέξοδης διαδικασίας επιστροφής του αντικειμένου, θέματα που θα πρέπει οι



εταιρείες να λάβουν σοβαρά υπόψη. Επίσης το θέμα της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου απασχολεί ιδιαίτερα και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή διότι όπως προκύπτει από τα στοιχεία, μόνο το 10% των καταναλωτών πραγματοποιεί ηλεκτρονικές αγορές από άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, έναντι ποσοστού 40% των καταναλωτών, που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές εντός της χώρας τους. Ένας κύριος λόγος γι' αυτό είναι ότι ακόμη δεν υπάρχει ενιαία ταχυδρομική αγορά στην Ευρώπη και οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε πολλές χώρες αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα λόγω διαφορετικού πλαισίου για τις διανομές τους σε κάθε χώρα. Συνεπώς, είναι απαραίτητο να υπάρξει μία συνετής ταχυδρομική πολιτική σε όλες τις χώρες της Ευρώπης, ώστε να δημιουργηθεί η ενιαία αγορά και να αναπτυχθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εργάζεται εντατικά προς το στόχο αυτό και πρό-

*...δεν υπάρχει ενιαία ταχυδρομική αγορά στην Ευρώπη και οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε πολλές χώρες αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα...*



INTERVIEW



**Τη χρονιά που διανύουμε έχουν ήδη κληθεί σε Ακρόαση πάνω από 200 ταχυδρομικές εταιρείες για θέματα συμμόρφωσης.**

και πα μάλιστα να εκδώσει μέχρι το τέλος του έτους σχετική Πράσινη Βίβλο.

**I-C: Έχει καθοριστεί και οριστικοποιηθεί το κόστος παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας;**

**M.Σ.:** Για να ξεκινήσει η διαδικασία υπολογισμού και επαλήθευσης του κόστους παροχής, θα πρέπει πρώτα απ' όλα τα ΕΛΤΑ, ως φορέας παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας, να

καθορίσουν τον τρόπο που θα λειτουργούσαν και θα τοποθετούσαν τον εαυτό τους στην αγορά εάν δεν είχαν καμία υποχρέωση παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας (το λεγόμενο μοντέλο αναφοράς). Το καθαρό κόστος θα προκύψει από τη σύγκριση της λειτουργίας των ΕΛΤΑ με υποχρεώσεις ΚΥ, με τον τρόπο λειτουργίας τους χωρίς τις υποχρεώσεις της ΚΥ (μοντέλο αναφοράς). Όπως καταλαβαίνετε, η διαδικασία καθορισμού του μοντέλου αναφοράς είναι ιδιαίτερα απαιτητική και ενδεχομένως χρονοβόρα, ενώ στο τέλος αυτό θα πρέπει να αξιολογηθεί από την ΕΕΤΤ ως προς την αξιοπιστία και τη βιωσιμότητά του. Συνεπώς, δε νομίζω ότι θα υπάρξουν συγκεκριμένα νούμερα για το κόστος της καθολικής υπηρεσίας πολύ σύντομα.

**I-C: Ποια είναι η εικόνα που παρουσιάζει σήμερα η ελληνική αγορά στον τομέα των Ταχυμεταφορών και πού κατά τη γνώμη σας χρειάζονται παρεμβάσεις;**

**M.Σ.:** Δυστυχώς το 2011, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, τα συνολικά έσοδα της αγοράς ταχυμεταφορών παρουσίασαν πτώση και μάλιστα σημαντική (-6,8%). Για το λόγο αυτό, είναι απαραίτητο σήμερα περισσότερο από ποτέ να βοηθήσουμε την αγορά να λειτουργήσει απρόσκοπτα, χωρίς θεσμικά εμπόδια και δυσχέρειες. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ ανέθεσε σε εταιρεία συμβούλων την εκπόνηση Μελέτης για τις ανάγκες και τις προοπτικές της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς. Η Μελέτη βασίστηκε σε συνεντεύξεις με φορείς του κλάδου (ταχυδρομικές επιχειρήσεις, σημαντικοί πελάτες, δημόσιες υπηρεσίες), αλλά και σε συγκριτική αξιολόγηση της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς με αντίστοιχες ευρωπαϊκές.

Από τη Μελέτη προέκυψαν 11 προτάσεις θεσμικών παρεμβάσεων εντός της αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ, αλλά και άλλων Υπουργείων, που κρίνεται ότι μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά την ανάπτυξη του κλάδου. Ενδεικτικά μπορεί να σας αναφέρω ότι τα κύρια θέματα που αναδείχθηκαν είναι η αδειοδότηση και κυκλοφορία των φορητών, οι διαδικασίες εκτελωνισμού, η απαλλαγή των ΕΛΤΑ από το ΦΠΑ. Από την ΕΕΤΤ η αγορά ζητάει να ρυθμίσει αποτελεσματικά το θέμα ορισμού και αποζημίωσης της ΚΥ, της πρόσβασης στο Δημόσιο Ταχυδρομικό δίκτυο και το σύστημα των ταχυδρομικών κωδικών.

Σε ό,τι αφορά θέματα αρμοδιοτήτων μας, θα λάβουμε υπόψη τις προτάσεις αυτές στις επόμενες ενέργειές μας, ενώ για τα υπόλοιπα θέματα, έχουμε προωθήσει προτάσεις στα αρμόδια Υπουργεία.

**I-C: Υπάρχει η πιθανότητα να θεσπιστεί σύστημα αξιολόγησης των Ταχυδρομικών Εταιρειών;**

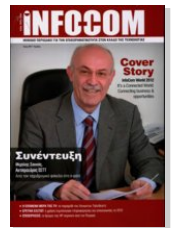
**M.Σ.:** Υποχρεώσεις και στόχους ποιότητας έχει σήμερα μόνο ο καθορισμένος φορέας για την παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΕΛΤΑ) και ειδικότερα για το χρόνο διακίνησης

Κάτοπτρο Καριέρας



Ο Μιχάλης Σακκάς είναι Μηχανολόγος-Ηλεκτρολόγος του ΕΜΠ. Έχει εργαστεί ως τηλεπικοινωνιακός μηχανικός στις Διευθύνσεις Προγραμματισμού και Εγκαταστάσεων του ΟΤΕ, ως Τεχνικός Διευθυντής και Σύμβουλος Τηλεπικοινωνιών σε επιχειρήσεις του κλάδου και ως Καθηγητής σε Τεχνικές και Επαγγελματικές Σχολές. Διετέλεσε Αν. Διευθύνων Σύμβουλος στον ΟΤΕ, Γ. Γραμματέας στα Υπουργεία Πολιτισμού και Παιδείας, Γραμματέας του Κοινοβουλευτικού Τομέα Μεταφορών-Επικοινωνιών,

Διευθύνων Σύμβουλος της ΕΘΕΛ και Πρόεδρος του ΟΑΣΑ, ενώ διετέλεσε Τεχνικός Σύμβουλος στην Εθνική Επιτροπή της Βουλής για την Προστασία του Απορρήτου των Επικοινωνιών. Είναι μέλος της Ένωσης Τηλεπικοινωνιακών Μηχανικών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (FITCE). Υπήρξε μέλος στην Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων και μέλος στην Οργανωτική Επιτροπή του «FORUM Επικοινωνιών» στην ΕΕΤΤ. Διετέλεσε επίσης μέλος στην Εθνική Επιτροπή Καταπολέμησης του Αναλφαιτισμού, των Μόνιμων Επιτροπών Τηλεπικοινωνιών και Κοινωνίας της Πληροφορίας, του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΤΕΕ) και στην Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων. Επίσης διετέλεσε επί σειρά ετών αιρετό μέλος της Κεντρικής Αντιπροσωπείας του ΤΕΕ και του Κεντρικού Πειθαρχικού του Συμβουλίου, καθώς και Μέλος του Δ.Σ. του Πανελληνίου Συλλόγου Μηχανολόγων-Ηλεκτρολόγων. Έχει συγγράψει δύο βιβλία και έχει επιμεληθεί αρκετών άλλων. Επίσης, μελέτες και άρθρα του έχουν δημοσιευθεί σε επιστημονικά (τεχνικά και οικονομικά) περιοδικά.



σης επιστολών Α' προτεραιότητας. Οι μετρήσεις ποιότητας του ΦΠΚΥ διεξάγονται σήμερα από την ΕΕΤΤ από κοινού με τα ΕΛΤΑ, ενώ στο εξής, βάσει του νέου ταχυδρομικού νόμου θα γίνονται με αποκλειστική αρμοδιότητα και δαπάνη της ΕΕΤΤ. Δεν υπάρχει κάποια σχετική πρόβλεψη ή υποχρέωση στο υφιστάμενο εθνικό ή ευρωπαϊκό πλαίσιο για σύστημα μέτρησης ποιότητας ή άλλης αξιολόγησης των υπολοίπων ταχυδρομικών εταιρειών. Η αλήθεια είναι όμως ότι από την Μελέτη που σας ανέφερα πιο πάνω προέκυψε η ιδέα αυτή ως πρόταση των ιδίων των ταχυδρομικών παρόχων, δηλαδή να καθορισθεί από την ΕΕΤΤ μία διαδικασία μέτρησης της ποιότητας και οποία εταιρεία επιθυμεί να μετρηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει, να αναλαμβάνει το κόστος της μέτρησης, ενώ τα αποτελέσματα θα εγκρίνονται και θα ανακοινώνονται επίσημα από την ΕΕΤΤ. Στόχος μίας τέτοιες ενέργειας θα ήταν η προβολή των εταιρειών που προσφέρουν καλύτερη ποιότητα και όχι η επιβολή κυρώσεων. Επίσης μία δεύτερη πρόταση είναι η δημοσίευση των Αποφάσεων της ΕΕΤΤ σχετικά με την επιβολή κυρώσεων σε ταχυδρομικές εταιρείες την οποία και σκεφτόμαστε να εφαρμόσουμε.

**I-C: Ποια θα είναι η θέση των ΕΛΤΑ στο νέο περιβάλλον;**

**Μ.Σ.:** Η απάντηση σε αυτό το ερώτημα είναι δύσκολη, τη στιγμή μάλιστα που υπάρχει η δηλωμένη βούληση της κυβέρνησης για την ιδιωτικοποίηση των ΕΛΤΑ, η οποία δεν γνωρίζουμε πότε και πώς θα εξελιχθεί. Σε κάθε περίπτωση δύο πράγματα είναι βέβαια:

Το πρώτο είναι ότι τα ΕΛΤΑ έχουν ορισθεί, βάσει νόμου, ως ο φορέας παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας για τα επόμενα 15 χρόνια, άρα σίγουρα θα συνεχίσει να έχει ένα πολύ σημαντικό ρόλο στην ελληνική ταχυδρομική αγορά για πολλά χρόνια ακόμα.

Το δεύτερο είναι ότι σύμφωνα με έρευνα αγοράς που έκανε η ΕΕΤΤ το 2011, προέκυψε μία υστέρηση των ΕΛΤΑ σε θέματα ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των καταναλωτών, ενώ παράλληλα αναδείχθηκαν τα δυνατά του σημεία που είναι κυρίως το εκτενές δίκτυο των καταστημάτων που διαθέτει, το χαμηλό κόστος των υπηρεσιών που προσφέρει και το γεγονός ότι είναι η πιο γνωστή από τις ταχυδρομικές εταιρείες.

Συνεπώς, η θέση των ΕΛΤΑ στο νέο περιβάλλον θα εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από το κατά πόσο ο ίδιος ο οργανισμός καταφέρει να αξιοποιήσει τα δυνατά του σημεία, βελτιώσει το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρει και προσφέρει νέες υπηρεσίες ακόμη και εκτός των κλασικών ταχυδρομικών. Ενδεικτικά, αναφέρω ότι σε πρόσφατη συνέντευξη του Διευθύνοντος Συμβούλου των ΕΛΤΑ στο περιοδικό σας, αναφέρθηκαν οι νέες υπηρεσίες που ήδη προσφέρουν ή πρόκειται να προσφέρουν σύντομα τα ΕΛΤΑ όπως υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας, ασφαλιστικά



και χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες και ψηφιακές εφαρμογές και λύσεις οι οποίες θα μετατρέψουν το κλασικό ταχυδρομείο σε Digi-Post, σύμφωνα με τα πρότυπα πολλών ευρωπαϊκών χωρών. Επίσης, τα ΕΛΤΑ σύντομα θα προσφέρουν στους πελάτες τους υπηρεσίες όπως το ηλεκτρονικό τιμολόγιο (e-invoice), ενώ παράλληλα θα ξεκινήσουν τη διάθεση εισιτηρίων για σινεμά, θέατρο και αθλητικά γεγονότα.

Σε ό,τι αφορά τη ρυθμιστική πολιτική της ΕΕΤΤ σε σχέση με τα ΕΛΤΑ, ο στόχος μας είναι διττός: από τη μία, τα ΕΛΤΑ να έχουν την εμπορική ελευθερία να ανταγωνισθούν τους άλλους παρόχους, σύμφωνα πάντα με τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού, από την άλλη, να διασφαλισθεί η παροχή μίας αποτελεσματικής, βιώσιμης και ποιοτικής καθολικής υπηρεσίας σε όλη την Ελλάδα.

*Δυστυχώς το 2011, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, τα συνολικά έσοδα της αγοράς ταχυμεταφορών παρουσίασαν πτώση και μάλιστα σημαντική.*