

**Χαιρετισμός του Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ για τον Τομέα των Ταχυδρομικών****Υπηρεσιών, κ. Μιχάλη Σακκά****στο 1<sup>ο</sup> Συνέδριο Ρυθμιστικών Αρχών ΓΕΡΗΕΤ-ΕΕΕΤΤ**

Λευκωσία 4-3-2011

Κυρίες και Κύριοι,

Θα ήθελα με τη σειρά μου να ευχαριστήσω τη Ρυθμιστική Αρχή της Κύπρου και ιδιαίτερα τον Επίτροπο κ. Μιχαηλίδη για τη φιλοξενία στο 1<sup>ο</sup> Συνέδριο ρυθμιστικών αρχών Κύπρου και Ελλάδας που πραγματοποιείται στο πλαίσιο Μνημονίου συνεργασίας, μεταξύ των Αρχών, με στόχο την ανταλλαγή εμπειριών, βέλτιστων πρακτικών και την ανάπτυξη του ταχυδρομικού κλάδου τόσο της Κύπρου όσο και της Ελλάδας

Όπως γνωρίζετε, μέσα από μία διαδικασία σταδιακής απελευθέρωσης του τομέα, που έχει αρχίσει από το 1997, βρισκόμαστε σήμερα στο τελικό στάδιο αφού με την 3<sup>η</sup> Ταχυδρομική Οδηγία του 2008, όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ θα πρέπει να ανοίξουν πλήρως την ταχυδρομική αγορά στον ανταγωνισμό, καταργώντας το μονοπώλιο του Δημόσιων Παρόχων από 1/1/2011 για τα παλαιά κράτη μέλη και από 1/1/2013 για τα νέα κράτη μέλη (όπου ανήκει και η Κύπρος), την Ελλάδα και το Λουξεμβούργο.

Πριν ακούσουμε τους ομιλητές μας, θα ήθελα να σας παρουσιάσω συνοπτικά ποια είναι η κατάσταση στην ελληνική ταχυδρομική αγορά σήμερα, και τις δράσεις και τη στρατηγική της ΕΕΤΤ.

**1 Η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά σήμερα**

Η ΕΕΤΤ διεξάγει κάθε χρόνο μελέτη στην οποία αποτυπώνονται τα μεγέθη και οι τάσεις της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που έχουμε συλλέξει για το έτος 2009, στο σύνολο του ελληνικού ταχυδρομικού κλάδου κυρίαρχο μερίδιο αγοράς από πλευράς εσόδων κατέχει ο ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ) με μερίδιο 60,4 περίπου της συνολικής Ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, ενώ το υπόλοιπο αφορά στους ιδιωτικούς παρόχους που δραστηριοποιούνται στην αγορά υπό καθεστώς Γενικής Άδειας (κούριερ) 39,3% ή Ειδικής Άδειας ( 0,3 %).

**1.1 Αγορά ταχυμεταφορών (πάροχοι με Γενική Άδεια):**

Λειτουργεί σε ανταγωνιστικό περιβάλλον με μεγάλη διαπραγματευτική ισχύ πελατών.

Το 2009 παρατηρήθηκε μείωση των διακινούμενων όγκων κατά 1,3% και των εσόδων κατά 2,5% σε σχέση με το 2008.

Τα προηγούμενα χρόνια ο μέσος ρυθμός αύξησης των εσόδων της αγοράς ήταν 6,6% για την πενταετία 2005-2009, και 16,3% για την πενταετία 2000-2004.

Παρατηρείται υψηλός βαθμός συγκέντρωσης και μεγάλος αριθμός μικρών επιχειρήσεων

- Συνολικά δραστηριοποιούνται περίπου 1.250 επιχειρήσεις, εκ των οποίων 450 είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο της ΕΕΤΤ και 800 μέλη των δικτύου τους
- 9 επιχειρήσεις δηλώνουν έσοδα άνω των 5 εκ. € και κατέχουν πάνω από το 88% της αγοράς
- Οι επιχειρήσεις που δηλώνουν έσοδα κάτω των 200 χιλ. € είναι πάνω από 350 και μοιράζονται το 3,5% της αγοράς

### **1.2 Αγορά Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ/ΕΛΤΑ και 5 πάροχοι με Ειδική Άδεια)**

Το 2009 παρατηρήθηκε μείωση των διακινούμενων όγκων κατά 6,6% και των εσόδων κατά 0,4% σε σχέση με το 2008.

Τα προηγούμενα χρόνια ο μέσος ρυθμός μεταβολής των εσόδων της αγοράς ήταν 3,43% για την πενταετία 2005-2009 και 10,6% για την πενταετία 2000-2004. ειδικότερα

Διακινείται ιδιαίτερα μικρός αριθμός αντικειμένων ανά κάτοικο (κάτω του 30% του ευρωπαϊκού μ.ο.),

Η συντριπτική πλειονότητα (78%) των διακινούμενων επιστολών εμπίπτει στα αποκλειστικά δικαιώματα (μονοπώλιο) του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

Σχετικά υψηλές τιμές Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ)

Το βασικό τέλος επιστολής 20 γρ. Α' προτεραιότητας είναι το 5<sup>ο</sup> ακριβότερο σε απόλυτες τιμές στην ΕΕ και το 4<sup>ο</sup> ακριβότερο σε σχέση με την αγοραστική δύναμη.

Πολύ περιορισμένος ανταγωνισμός (από 1% έως 5%), στις απελευθερωμένες υπηρεσίες (αντικείμενα άνω των 50 γρ. όπως εφημερίδες και περιοδικά).

Χαρακτηρίζεται από συνεχώς βελτιούμενη ποιότητα η οποία προσεγγίζει τους στόχους

Σημαντικό ποσοστό του πληθυσμού εξαιρείται των ποιοτικών απαιτήσεων της ΚΥ για πενήθημερη και κατ' οίκον διανομή.

## **2. Δράσεις της ΕΕΤΤ το 2010**

Η ΕΕΤΤ υλοποίησε δράσεις με βάση δύο στρατηγικούς άξονες/στόχους :

1. Την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς και προστασία του καταναλωτή.
2. Τη διασφάλιση της ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας

### **Ανάπτυξη της Ταχυδρομικής Αγοράς και Προστασία του Καταναλωτή**

---

#### **2.1 Συμμετοχή στο Σχέδιο Νόμου για την Οργάνωση του Τομέα Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**

#### **2.2 Υποβολή Προτάσεων προς ΥπΥΜεΔ για τον Κανονισμό Αρχών Τιμολόγησης της Καθολικής Υπηρεσίας.**

#### **2.3 Υποβολή σχεδίου Υπουργικής Απόφασης για την Αποζημίωση των Καταναλωτών**

#### **2.4 Ελαχιστοποίηση της Παράνομης Ταχυδρομικής Δραστηριότητας και Διενέργεια Ελέγχων**

##### **A. Έλεγχοι**

Κλιμάκια της ΕΕΤΤ διενεργούν σε συνεχή βάση επιτόπιους και από απόσταση ελέγχους σε αδειοδοτημένες και μη επιχειρήσεις

##### **B. Διαγραφές**

Κατά το έτος 2010, διαγράφηκαν από το Μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ 31 επιχειρήσεις, μετά από αυτεπάγγελτους ελέγχους της Ρυθμιστικής Αρχής σχετικά με την τήρηση των στοιχείων που έχουν δηλώσει στο Μητρώο της.

##### **Γ. Πρόσβαση στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο (ΔΤΔ)**

Διερεύνηση σημαντικών θεμάτων που αφορούν ενδεχόμενη παράβαση του πλαισίου του ανταγωνισμού από τον ΦΠΚΥ όπως: ενδεχόμενη διακριτική μεταχείριση θυγατρικών, ισότιμη πρόσβαση στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο, ειδικό τελωνειακό καθεστώς, κ.ά.

#### **2.5 Υλοποίηση Εφαρμογής GIS για τα Ταχυδρομικά Καταστήματα**

Μέσω της νέας αυτής εφαρμογής, οι χρήστες θα έχουν πλέον τη δυνατότητα να αναζητούν τα πλησιέστερα ταχυδρομικά καταστήματα στην περιοχή που τους ενδιαφέρει και να βλέπουν αναλυτικά στον ηλεκτρονικό χάρτη το σημείο όπου βρίσκεται το συγκεκριμένο ταχυδρομικό κατάστημα.

## **2.6 Ηλεκτρονική Υποβολή Αιτήσεων για τους Παρόχους Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για την ανάπτυξη της αγοράς των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των παρόχων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, έθεσε τον Ιούνιο του 2010 σε εφαρμογή τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων καθώς και των απαραίτητων συνοδευτικών στοιχείων/εγγράφων.

## **2.7 Συναντήσεις της ΕΕΤΤ με Εκπροσώπους της Αγοράς**

Η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε συναντήσεις με τους εκπροσώπους της ταχυδρομικής αγοράς, με αντικείμενο την ανταλλαγή απόψεων για θέματα που απασχολούν τον κλάδο.

## **2.8 Δράσεις ενημέρωσης**

Η ΕΕΤΤ υλοποίησε πλήθος δράσεων ενημέρωσης των καταναλωτών, των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και άλλων φορέων της αγοράς. Αναφέρω ενδεικτικά τη διοργάνωση της ετήσιας ημερίδας στην Αθήνα, τη διανομή 2.000.000 ενημερωτικών εντύπων για την Καθολική υπηρεσία καθώς και την σημαντική αναμόρφωση και εμπλουτισμό των πληροφοριών του δικτυακού μας τόπου.

## **Διασφάλιση της Ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας**

---

### **2.9 Επανακαθορισμός των Ποιοτικών Προδιαγραφών και των Όρων Παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας**

Η ΕΕΤΤ, μέσω των προτάσεων και της επίσημης υποβολής γνώμης προς το ΥπΥΜεΔ, συνέβαλε σημαντικά στην αναβάθμιση της ΥΑ1 για τον επανακαθορισμό των ποιοτικών προδιαγραφών της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.

### **2.10 Μετρήσεις Ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας 2009**

Η ΕΕΤΤ βάσει της Υπουργικής Απόφασης 58134/2275 προχώρησε στη σύναψη σύμβασης για την από κοινού με τον ΕΛΤΑ διεξαγωγή του έργου της μέτρησης της ποιότητας.

Φαίνεται ότι για πρώτη φορά το 2010 ο ΕΛΤΑ πετυχαίνει τους στόχους ποιότητας με ποσοστό επίδοσης επόμενης ημέρας 87,7% και επίδοσης σε τρεις ημέρες 98,9%. (έναντι στόχων 87% και 98% αντίστοιχα)

---

<sup>1</sup> ΥΑ 58134/2275/08-01-2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-01-2010)

### **2.11 Βελτίωση Όρων Διανομής σε Προβληματικές Περιοχές και Προκαθορισμένα Σημεία**

Στο πλαίσιο βελτίωσης της ΚΥ και σε συνέχεια Ακροάσεων αλλά και συνεργασίας με τα ΕΛΤΑ, καθορίστηκαν οι όροι παροχής της ΚΥ σε γραμματοθυρίδες για την επίδοση αντικειμένων ειδικής διαχείρισης (όπως για παράδειγμα συστημένα, δέματα κατ' οίκον) και την εξυπηρέτηση Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ) και ηλικιωμένων.

### **2.12 Έγκριση- Εφαρμογή Νέου Κοστολογικού Μοντέλου ΕΛΤΑ**

Το Φεβρουάριο του 2010, η ΕΕΤΤ με Απόφασή της ενέκρινε το νέο κοστολογικό σύστημα των ΕΛΤΑ, το οποίο και θα εφαρμόζεται μέχρι την πλήρη απελευθέρωση του τομέα της ΚΥ, δηλαδή μέχρι τις 31-12-2012.

## **3 Η Ρυθμιστική Στρατηγική και το Σχέδιο Δράσης της ΕΕΤΤ για το 2011**

---

Η Ρυθμιστική Στρατηγική και το Σχέδιο Δράσης της ΕΕΤΤ για το 2011 διαρθρώνεται σε δύο άξονες δράσης, ως εξής:

### **(α) Ανάπτυξη της Ταχυδρομικής Αγοράς και Προστασία του Καταναλωτή**

- **Εφαρμογή του υπό έκδοση νέου ταχυδρομικού νόμου-έκδοση νέων κανονισμών**  
Με βάση τον αναμενόμενο νόμο για την απελευθερωμένη ταχυδρομική αγορά, η ΕΕΤΤ θα προχωρήσει στην έκδοση νέων κανονισμών λειτουργίας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και στην εκπόνηση γνωμοδοτήσεων για τις νέες ΥΑ.

- **Εποπτικές δράσεις**

Κατά το 2011 θα συνεχισθεί με αμείωτη ένταση η διενέργεια τακτικών και έκτακτων ελέγχων σε επιχειρήσεις με ταχυδρομική δραστηριότητα με σκοπό τη διερεύνηση του βαθμού συμμόρφωσής τους με το κανονιστικό πλαίσιο αλλά και την προστασία των καταναλωτών κατά τη χρήση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

- **Διερεύνηση θεμάτων ανταγωνισμού – ρύθμιση της πρόσβασης στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο**

Στο πλαίσιο των εποπτικών της αρμοδιοτήτων, η ΕΕΤΤ θα διερευνήσει ενδεχόμενες παραβιάσεις του πλαισίου του ανταγωνισμού από το ΦΠΚΥ, και θα εξετάσει την

ενδεχόμενη ανάγκη ρύθμισης της ισότιμης πρόσβασης όλων των ταχυδρομικών επιχειρήσεων στο Δημόσιο Ταχυδρομικό Δίκτυο.

- **Ενημέρωση αγοράς**

Η ΕΕΤΤ θα συνεχίσει την ενημέρωση καταναλωτών και επιχειρήσεων μέσω εντύπων, μελετών, διαδικτύου και ημερίδων σχετικά με τα δικαιώματά τους, τις εξελίξεις και τα στατιστικά στοιχεία της αγοράς καθώς και τα κίνητρα που παρέχονται στις επιχειρήσεις για υλοποίηση δράσεων που αφορούν στην πράσινη ανάπτυξη και οικονομία.

- **Επέκταση διαδικτυακών διαδικασιών**

Κατά το 2011 θα αυτοματοποιηθούν και απλοποιηθούν οι υπάρχουσες διαδικασίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων/βεβαιώσεων με στόχο να καταστεί η επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τους ρυθμιζόμενους φορείς πιο αποτελεσματική, πιο «πράσινη» και λιγότερο γραφειοκρατική.

## **(β) Διασφάλιση της Ποιότητας της Καθολικής Υπηρεσίας**

- **Έλεγχος Ποιότητας ΚΥ**

Διενέργεια μετρήσεων ποιότητας της ΚΥ βάσει ευρωπαϊκών προτύπων και αξιολόγηση των περιοχών που εξαιρούνται της προκαθορισμένης ποιότητάς της .

- **Έρευνα Αγοράς για την Καθολική Υπηρεσία και υποβολή προτάσεων**

Η ΕΕΤΤ σχεδίασε και ξεκίνησε στα τέλη του 2010 την υλοποίηση πανελλαδικής έρευνας αγοράς για την αποτύπωση της συμπεριφοράς, των συνηθειών αλλά και του επιπέδου ικανοποίησης τόσο των ιδιωτών καταναλωτών όσο και των επιχειρήσεων, αναφορικά με τις υπηρεσίες που εντάσσονται στην ΚΥ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αγοράς που θα ολοκληρωθεί σύντομα θα επεξεργαστούν ώστε να καταρτιστούν προτάσεις για βελτίωση της ΚΥ, οι οποίες θα υποβληθούν στο ΥΠΥΜεΔ, αφού πρώτα τεθούν σε δημόσια διαβούλευση.

Κυρίες και Κύριοι,

Είμαι βέβαιος ότι και η σημερινή ημέρα του Συνεδρίου θα είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα και παραγωγική και εύχομαι τα συμπεράσματα που θα ακουσθούν σήμερα να αξιοποιηθούν όσον το δυνατόν καλύτερα και να συμβάλουν, στο βαθμό που τους αναλογεί, στην



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

αντιμετώπιση της παγκόσμιας οικονομικής και κοινωνικής κρίσης που όλοι βιώνουμε σήμερα.