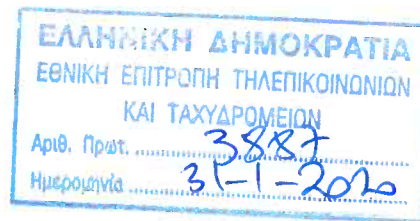


Ελληνικό Ταχυδρομείο ΑΕ



Ημερ.: 31.01.2020  
Α.Π. 1.2/23

**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών &  
Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)  
Λεωφ. Κηφισίας 60  
151 25 ΜΑΡΟΥΣΙ**

**ΘΕΜΑ: «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης επί της Εισήγησης της Ε.Ε.Τ.Τ. προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την τροποποίηση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της Ταχυδρομικής Αγοράς και των Χρηστών».**

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε. συμμετέχουν στην παρούσα διαβούλευση της Αρχής σας επί της Εισήγησης προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την τροποποίηση του Περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της Ταχυδρομικής Αγοράς και των χρηστών, συναισθανόμενα την ευθύνη τους να συμβάλλουν ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (εφεξής Φ.Π.Κ.Υ.) στη διαμόρφωση του θεσμικού πλαισίου της δευτερογενούς νομοθεσίας που διέπει την ταχυδρομική αγορά καθώς και στην προσπάθεια της Αρχής σας ως Ρυθμιστή για την βιώσιμη παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας προς όφελος των χρηστών.

Παρατίθενται οι προτάσεις της εταιρείας μας ανά προτεινόμενη τροποποίηση του κειμένου της διαβούλευσης της Αρχής σας, ως ακολούθως :

**1. Τροποποίηση του άρθρου 2 της Υπουργικής Απόφασης με αριθμ. οικ. 72142/1663: «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β/19.12.2014), ως εξής:**

**Α. Καταργούνται οι στόχοι ποιότητας αλληλογραφίας εσωτερικού, Α' Προτεραιότητας από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (Ημέρα D): D+1 87% και D+3 98% και.**

**B. Ισχύουν, παρακάτω, νέα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού στον παραλήπτη από την Ημέρα D:**

- **D+3 92%**
- **D+5 98%**

Γ. Για το ενδοκοινοτικό **διασυνοριακό ταχυδρομείο** εξακολουθεί να ισχύει ο χρόνος επίδοσης της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εξωτερικού σε D+3 ημέρες και η εξυπηρέτηση των εν λόγω αντικειμένων από τον ΦΠΚΥ με στόχους ποιότητας σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 97/67/ΕΚ και ειδικότερα ως εξής:

- D + 3 : 85%
- D + 5 : 97%

### **Πρόταση ΕΛΤΑ επί της § 1 του κειμένου της διαβούλευσης**

B. Τα ΕΛΤΑ ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, με σκοπό την διασφάλιση την παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών που εμπίπτουν στην Καθολική Υπηρεσία χωρίς διακρίσεις προς όλους του πολίτες της ελληνικής επικράτειας προτείνουν την μείωση του βαθμού επίτευξης του στόχου ποιότητας από **D+3 92% και D+5 98% σε D+3 87% και D+5 98%**.

Γ. Αναφορικά με το στόχο ποιότητας του ενδοκοινοτικού διασυνοριακού ταχυδρομείου, ο οποίος δεν μεταβάλλεται κατά αντιστοιχία με το στόχο ποιότητας των επιστολών Α' προτεραιότητας εσωτερικού, τα ΕΛΤΑ προτείνουν την αναδιατύπωση του σημείου 1, παράγραφος Γ, του κειμένου της διαβούλευσης ως εξής:

Για το ενδοκοινοτικό διασυνοριακό ταχυδρομείο εξακολουθεί να ισχύει ο **επιθυμητός** χρόνος επίδοσης της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εξωτερικού σε D+3 ημέρες και η εξυπηρέτηση των εν λόγω αντικειμένων με **ενδεικτικούς** στόχους ποιότητας σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 97/67/ΕΚ και ειδικότερα:

- D + 3 : 85% και D + 5 : 97%

### **Τεκμηρίωση Πρότασης**

1. Στην εισαγωγική σκέψη της Κοινοτικής Ταχυδρομικής Οδηγίας 2008/6 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 97/67/ΕΚ σχετικά με την πλήρη υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπάρχει η διαπίστωση ότι *οι αγορές ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ευρώπη έχουν υποστεί δραματικές αλλαγές κατά το πρόσφατο παρελθόν, εξέλιξη που απορρέει από την πρόοδο της τεχνολογίας και τον αυξημένο ανταγωνισμό που προήλθε από την κατάργηση των σχετικών ρυθμίσεων. Λόγω της παγκοσμιοποίησης, η υιοθέτηση προορατικής και ευνοϊκής για τις εξελίξεις στάσης είναι ουσιώδης προκειμένου να μη στερηθούν οι πολίτες της Ένωσης τα οφέλη από τις αλλαγές αυτές.*

2. Επίσης, στην εισαγωγική σκέψη 20 της ίδιας Οδηγίας προβλέπεται ότι *θα πρέπει να διατηρηθεί η εδαφική και κοινωνική συνοχή και, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι τα κράτη μέλη μπορούν να αναπροσαρμόσουν ορισμένα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας για να ανταποκριθούν στην τοπική ζήτηση εφαρμόζοντας την ευελιξία που προβλέπει η οδηγία 97/67/ΕΚ, ενδείκνυται να διατηρηθεί πλήρως η καθολική υπηρεσία και οι συναφείς απαιτήσεις ποιότητας που ορίζονται στην εν λόγω οδηγία.*
3. Σύμφωνα με το άρθρο 16 της παραπάνω Οδηγίας προβλέπεται ότι *τα κράτη μέλη μεριμνούν για τον καθορισμό και τη δημοσίευση προδιαγραφών όσον αφορά την ποιότητα της καθολικής υπηρεσίας, ώστε να εξασφαλίζεται καθολική υπηρεσία καλής ποιότητας. Οι προδιαγραφές αυτές καθορίζονται από τα κράτη μέλη, για τις εθνικές υπηρεσίες και από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο για τις ενδοκοινοτικές διασυνοριακές υπηρεσίες.*
4. Στο άρθρο 6 του Ν. 4053/2012 προβλέφθηκε ότι *η ποιότητα των παρεχόμενων καθολικών εθνικών υπηρεσιών, καθώς και των παρεχόμενων ενδοκοινοτικών υπηρεσιών καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και, περαιτέρω, δύνανται να ορίζονται στη σύμβαση ανάθεσης που προβλέπεται στο άρθρο 7. Σύμφωνα δε με το άρθρο 3 της από 19.04.2017 συναφθείσας Σύμβασης Ανάθεσης παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και των ΕΛΤΑ αναφορικά με την ποιότητα προβλέπεται ότι η ΕΛΤΑ Α.Ε. υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις ποιότητας βάσει των διατάξεων του Ν4053/2012 και του παραρτήματος ΙΙ αυτού και των εκάστοτε αποφάσεων που θα εκδίδονται βάσει του εν λόγω νόμου. Ο έλεγχος ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών πραγματοποιείται σύμφωνα με την αριθμ. 72142/1663/04.12 2014 Υπουργική Απόφαση «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχομένων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών».*

Με βάση έρευνα αγοράς καταναλωτών, που έχουν εκπονήσει τα ΕΛΤΑ, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και τις ανάγκες των χρηστών, και σύμφωνα με την νέα τιμολογιακή πολιτική που διαμόρφωσε η εταιρεία μας και αφορά σε αλληλογραφία εσωτερικού με όρους επίδοσης D+3 και είναι σε πλήρη ευθυγράμμιση με την μεταβολή των στόχων ποιότητας που προτείνεται στη πρώτη τροποποίηση του κειμένου της διαβούλευσης, τα ΕΛΤΑ θεωρούν ότι η εν λόγω τροποποίηση δύναται να συμβάλει θετικά:

- στη βιώσιμη παροχή της καθολικής υπηρεσίας,
- στη μείωση του καθαρού κόστους παροχής της καθολικής υπηρεσίας,
- στη παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών καθολικής υπηρεσίας που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των χρηστών.

Ωστόσο, τα ΕΛΤΑ προτείνουν και κρίνουν αναγκαία τη μείωση του ποσοστού επίτευξης στόχου ποιότητας για τις επιστολές Α' προτεραιότητας εσωτερικού με όρους επίδοσης D+3 σε 87%, με σκοπό την διασφάλιση της παροχής Καθολικής ταχυδρομικής Υπηρεσίας σε κάθε γωνιά της χώρας, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις σε κάθε χρήστη λαμβάνοντας υπόψη:

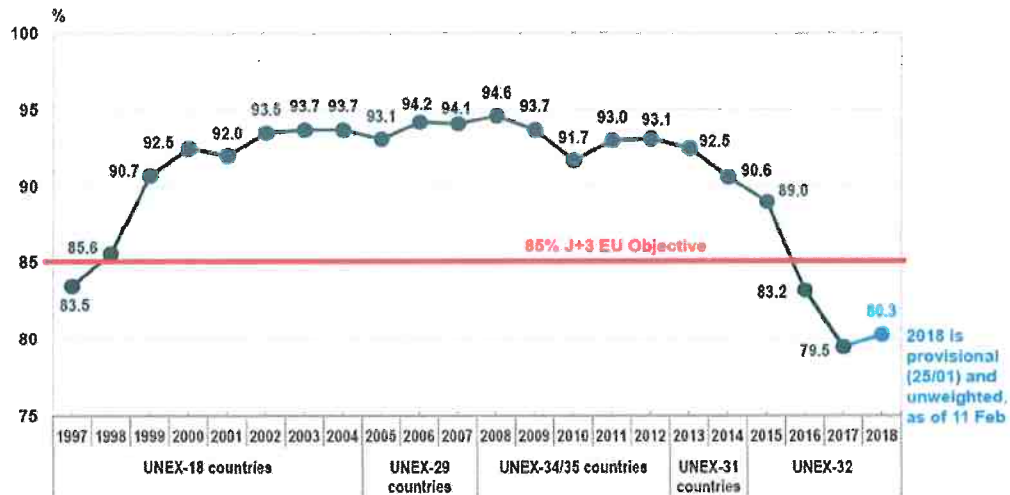
- Τη γεωμορφολογία της Ελλάδας με έντονη νησιωτική παρουσία και μεγάλους ορεινούς όγκους στην ηπειρωτική χώρα.
- Το μονοπώλιο εξυπηρέτησης των περισσότερων νησιών από 1 Ναυτιλιακή Εταιρεία, η οποία προκαλεί δυσχέρεια στη μεταφορά των ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Την ύπαρξη μικρού αριθμού Αεροπορικών εταιρειών που εξυπηρετούν τις νησιωτικές περιοχές με ταυτόχρονο περιορισμένο αριθμό δρομολογίων προς αυτές.
- τη διαμόρφωση των δρομολογίων των πλοίων και πτήσεων πραγματοποιείται ανάλογα με την εποχή (περισσότερα το καλοκαίρι, λιγότερα το χειμώνα) και ανάλογα με την επιβατική και όχι την εμπορευματική ζήτηση.

Σχετικά με τους στόχους ποιότητας του ενδοκοινοτικού διασυνοριακού ταχυδρομείου, ακόμα και σήμερα καθίσταται δύσκολη για τα ΕΛΤΑ η επίτευξη των στόχων ποιότητας του ενδοκοινοτικού διασυνοριακού ταχυδρομείου με κύρια αιτία που δεν αφορά στην ποιότητα επίδοσης των ΕΛΤΑ αλλά στην καθυστερημένη άφιξη του εισερχόμενου ταχυδρομείου Α' προτεραιότητας από λοιπές χώρες.

Το συγκεκριμένο γεγονός λαμβάνει χώρα σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο όπου το D+3 85% είναι πλέον ανέφικτο ακόμη κι αν όλοι οι Ευρωπαϊκοί ΦΠΚΥ επιτύγχαναν τους στόχους επίδοσης στο εσωτερικό τους (συμπέρασμα μελέτης της IPC) λαμβάνοντας υπόψη ότι πολλές χώρες σταδιακά καταργούν το D+1 στο εσωτερικό τους. Επισημαίνεται ότι η συνολική ποιότητα όλων των χωρών στη μέτρηση του E2E έχει πέσει σε επίπεδα κατώτερα και από αυτά του 1997, όταν και ξεκινούσε η εν λόγω μέτρηση, σύμφωνα και με το παρακάτω διάγραμμα όπου παρατίθενται ιστορικά δεδομένα σχετικά με το μέσο όρο επίτευξης του στόχου του διασυνοριακού ταχυδρομείου βάσει στοιχείων της IPC:

## UNEX CEN PUBLICATION 2018 QoS

### CEN QS Results – Line Chart J+3 overall



Με δεδομένες τις αλλαγές στην ταχυδρομική αγορά, κρίνεται σκόπιμη η ανάληψη πρωτοβουλίας της ΕΕΤΤ προκειμένου να προτείνει την αναθεώρηση του προτύπου D+3 που προβλέπεται στην Ευρωπαϊκή Οδηγία 97/67/ΕΚ.

### Απαιτούμενη Διάρκεια Προσαρμογής

Με δεδομένο ότι ο ΦΠΚΥ θα πρέπει να πραγματοποιήσει ολικό ανασχεδιασμό του δικτύου διανομής και ενδεχομένως και της λειτουργίας των κέντρων διαλογής, απαιτούνται τουλάχιστον 12 μήνες προσαρμογής στο νέο καθεστώς υποχρεώσεων της Καθολικής Υπηρεσίας, χρόνος που θα επιτρέψει και την ενσωμάτωση ορισμένων τροποποιήσεων του κοστολογικού μοντέλου του οργανισμού.

#### 2. Τροποποίηση των παρακάτω διατάξεων:

A. του άρθρου 6 παρ. 7 σχετικά με το περιεχόμενο και την ποιότητα καθολικής υπηρεσίας του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/7.3.2012) και

B. του άρθρου 1 παρ. 2 της ΥΑ αριθμ. οικ.7728/190: «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (Κ.Υ.)» (ΦΕΚ 478/Β'/28.2.2013) ως εξής:

(i) **κατάργηση** του ορισμού ελάχιστου αριθμού (πυκνότητα) σημείων πρόσβασης περισυλλογής της αλληλογραφίας στις αστικές περιοχές, που είναι ένα σημείο πρόσβασης περισυλλογής της αλληλογραφίας ανά 1000 κατοίκους και

(ii) **αντικατάσταση με νέα υποχρέωση ορισμού ελάχιστης πυκνότητας** των σημείων περισυλλογής αλληλογραφίας ώστε να μην απέχουν περισσότερο από 1.000 μέτρα από κάθε κάτοικο στις αστικές περιοχές. Στις αγροτικές περιοχές η πυκνότητα των σημείων περισυλλογής

παραμένει ως έχει, ήτοι 1 σημείο ανά οικισμό (άρθρ. 1 παρ. 2 της ΥΑ αριθμ. οικ.7728/190 (ΦΕΚ 478/Β'/28.2.2013)).

### **Πρόταση ΕΛΤΑ επί της § 2 του κειμένου της διαβούλευσης**

Τα ΕΛΤΑ προκειμένου να είναι σε θέση να υποστηρίξουν επιχειρησιακά, την εν λόγω τροποποίηση, εξασφαλίζοντας τη παροχή Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας σε κάθε γωνιά της χώρας και χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις σε κάθε χρήστη, χωρίς ταυτόχρονα να δυσχεραίνεται περαιτέρω η διαδικασία της περισυλλογής σε περιοχές χαμηλής πληθυσμιακής πυκνότητας (πχ περι-αστικές περιοχές), θα πρέπει εκ των προτέρων να οριστούν σαφώς τα γεωγραφικά όρια των αστικών και αγροτικών περιοχών είτε από τρίτο φορέα είτε σε συνεργασία με τον ΦΠΚΥ. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι το πλήθος των απαιτούμενων γραμματοκιβωτίων περισυλλογής που θα προκύψει μετά το ορισμό των αστικών και αγροτικών περιοχών δεν θα ξεπερνάει το υφιστάμενο πλήθος τους με δεδομένο ότι σήμερα παρατηρούνται αρκετά γραμματοκιβώτια ιδιαίτερα μειωμένης χρήσης.

### **Τεκμηρίωση Πρότασης**

Η προτεινόμενη υποχρέωση ορισμού ελάχιστης πυκνότητας των σημείων περισυλλογής ώστε να μην απέχουν περισσότερο από 1.000 μέτρα από κάθε κάτοικο στις αστικές περιοχές, προϋποθέτει τον σαφή γεωγραφικό προσδιορισμό των ορίων των αστικών περιοχών. Ο εν λόγω προσδιορισμός δεν κατέστη δυνατός σε καμία διοικητική υποδιαίρεση της χώρας σύμφωνα με το πρόγραμμα «Κλεισθένης», καθώς:

- Σε επίπεδο Δήμου παρατηρείται ότι τα γεωγραφικά όρια αυτού εκτείνονται τόσο σε κατοικημένες (αστικές και αγροτικές) όσο και σε μη κατοικημένες περιοχές (πχ Περιφερειακή ενότητα Ροδόπης που αποτελείται από μόλις τέσσερις Δήμους)
- Σε επίπεδο Δημοτικής/Τοπικής Ενότητας, ασχέτως του φορέα (π.χ. ΕΛΣΤΑΤ) και του τρόπου ορισμού της αστικότητας, παρουσιάζεται παρόμοιο πρόβλημα καθώς παρατηρούνται τόσο πυκνοκατοικημένες περιοχές, όσο και περιοχές – οικισμοί με μικρό πληθυσμό, όπως και μη κατοικημένες περιοχές.

### **Απαιτούμενη Διάρκεια Προσαρμογής**

Δεν είναι εφικτή η εκτίμηση του χρόνου προσαρμογής του ΦΠΚΥ, καθώς απαιτείται πρώτα η οριστικοποίηση των γεωγραφικών ορίων των αστικών και αγροτικών περιοχών. Σε κάθε περίπτωση, Ο ΦΠΚΥ θα πρέπει να πραγματοποιήσει ανασχεδιασμό του συστήματος περισυλλογής.



**3. Τροποποίηση του άρθρου 1 παρ. 5 της ΥΑ αριθμ. οικ. 7728/190 (ΦΕΚ 478/Β'/28.2.2013) και των αντίστοιχων διατάξεων του άρθρ. 6 του ν. 4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/7.3.2012)**

**με προσθήκη**, στην εν λόγω παράγραφο, διάταξης ως εξής: «Στο περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας δεν εμπίπτει οποιαδήποτε υπηρεσία της οποίας οι όροι, και ιδίως οι τιμές, έχουν αποτελέσει αντικείμενο μεμονωμένης διαπραγμάτευσης, εμπορικής συμφωνίας, ή ειδικής προσφοράς. Ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας υποχρεούνται να αποτυπώνει διακριτά τις εν λόγω υπηρεσίες στο κοστολογικό του σύστημα, το οποίο εγκρίνεται από την Ε.Ε.Τ.Τ.».

### **Πρόταση ΕΛΤΑ επί της § 3 του κειμένου της διαβούλευσης**

Με δεδομένο ότι:

- το περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας περιλαμβάνει υπηρεσίες εσωτερικού και διασυνοριακού ταχυδρομείου με συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά τα οποία ορίζονται στο άρθρο 1 παρ. 5 της **Υπουργικής Απόφασης 7728/190/2013**,
- οι όροι και οι προϋποθέσεις παροχής των υπηρεσιών, που περιλαμβάνει η Καθολική Υπηρεσία και περιγράφονται αναλυτικά στο Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ) σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 6 της **Υπουργικής Απόφασης 7728/190/2013** δεν διαφοροποιούνται ανάλογα με την τιμή της εκάστοτε παρεχόμενης υπηρεσίας,

τα ΕΛΤΑ θεωρούν ότι, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες με ποιοτικά χαρακτηριστικά που εμπίπτουν στο περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας και υποχρεώνουν τον ΦΠΚΥ να τις παρέχει στο σύνολο της επικρατείας χωρίς διακρίσεις δεν πρέπει να διακρίνονται σε Καθολικές και μη Καθολικές βάσει της τιμής που προσφέρει ο ΦΠΚΥ, καθώς τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας παραμένουν **ίδια** για όλους του χρήστες ανεξαρτήτως τιμής.

Ως εκ τούτου τα ΕΛΤΑ προτείνουν την κατάργηση της προσθήκης της διάταξης:

*«Στο περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας δεν εμπίπτει οποιαδήποτε υπηρεσία της οποίας οι όροι, και ιδίως οι τιμές, έχουν αποτελέσει αντικείμενο μεμονωμένης διαπραγμάτευσης, εμπορικής συμφωνίας, ή ειδικής προσφοράς. Ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας υποχρεούνται να αποτυπώνει διακριτά τις εν λόγω υπηρεσίες στο κοστολογικό του σύστημα, το οποίο εγκρίνεται από την Ε.Ε.Τ.Τ.».*

### **Τεκμηρίωση Πρότασης**

Ο Νόμος 4053/2012 που αφορά στη «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/2012), και ιδιαίτερα στις διατάξεις του άρθρων 6, «περιεχόμενο και ποιότητα της καθολικής υπηρεσίας», ορίζει μεταξύ άλλων τα κάτωθι:

1. Στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της Ελληνικής Επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, παρέχεται μονίμως και σε τιμές προσιτές, καθολική υπηρεσία, συγκεκριμένης ποιότητας, ως κατωτέρω ορίζεται.
2. Το δικαίωμα των χρηστών να λαμβάνουν τις καθολικές υπηρεσίες εξασφαλίζεται:

- I. Με τον καθορισμό της πυκνότητας των σημείων επαφής, πρόσβασης και περισυλλογής, με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητες και τις κοινωνικές συνθήκες.
- II. Με την παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας πέντε (5) εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα πλην εξαιρετικών περιστάσεων ή ιδιαίτερων γεωγραφικών συνθηκών.
- III. Με την πραγματοποίηση μιας (1) περισυλλογής και μιας (1) διανομής την ημέρα στην οικία ή έδρα κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου τουλάχιστον, ή, κατά παρέκκλιση και υπό προϋποθέσεις, σε προσήκουσες εγκαταστάσεις.

Τα ΕΛΤΑ θεωρούν ότι με την εν λόγω τροποποίηση δημιουργείται διάκριση μεταξύ χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς ως χρήστες νοούνται τόσο οι αποστολείς όσο και οι παραλήπτες. Αναφορικά με τους αποστολείς ταχυδρομικών αντικειμένων, η εν λόγω διάταξη θέτει εν αμφιβόλω την αποστολή των ταχυδρομικών αντικειμένων των επιχειρήσεων, οι οποίες λόγω του πανελλαδικού δικτύου των ΕΛΤΑ και της συνεπακόλουθης παροχής καθολικής υπηρεσίας σε κάθε γωνιά της χώρας καθώς και της αξιοπιστίας που προσφέρει ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, έχουν την δυνατότητα μέσω ειδικών τιμολογίων να διανέμουν τα ταχυδρομικά τους αντικείμενα πανελλαδικά σε μία ενιαία και προσιτή τιμή. Αντίστοιχα οι παραλήπτες των ταχυδρομικών αντικειμένων επωφελούνται από τα ειδικά τιμολόγια, καθώς ενδεχόμενη αύξηση των υπηρεσιών στο ύψος των τιμών του τιμοκαταλόγου θα είχε ως αποτέλεσμα την μετακύλιση του επιπλέον κόστους στους καταναλωτές, ήτοι στους παραλήπτες.

Τα εν λόγω ειδικά τιμολόγια αποτελούν μέρος της Καθολικής υπηρεσίας και είναι σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 3 του Νόμου 4053/2012, το οποίο ορίζει ότι:

*«Ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας δύναται να εφαρμόζει ειδικά τιμολόγια για ορισμένες υπηρεσίες, όπως είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις, σε αποστολείς μεγάλων ποσοτήτων αλληλογραφίας ή σε φορείς που χρησιμοποιούν μέρος της παρεχόμενης ταχυδρομικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, τα τιμολόγια και οι όροι παροχής των υπηρεσιών πρέπει να τηρούν τις αρχές της διαφάνειας και της αποφυγής διακρίσεων. Τα τιμολόγια αυτά πρέπει να εφαρμόζονται επίσης τόσο προς τρίτους όσο και προς φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες. Κάθε τέτοιο τιμολόγιο πρέπει να είναι στη διάθεση των χρηστών, ιδίως των μεμονωμένων χρηστών και των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό παρόμοιες συνθήκες.»*

Τέλος, οι επιπτώσεις στη λειτουργία του ΦΠΚΥ θα είναι ιδιαίτερα σημαντικές τόσο σε επιχειρησιακό όσο και σε κοστολογικό επίπεδο. Σύμφωνα και με τα στοιχεία που αναφέρονται στην Επισκόπηση Αγορών 2017 της Αρχής σας τα έσοδα του ΦΠΚΥ προήλθαν κατά 63% από πελάτες με σύμβαση και 37% από πελάτες τοις μετρητοίς (ΕΕΤΤ, Επισκόπηση Αγορών 2017). Ως



εκ τούτου η εξαίρεση από την Καθολική Υπηρεσία των υπηρεσιών που παρέχονται υπό καθεστώς ειδικών τιμολογίων, θα συρρικνώσει σημαντικά τα έσοδά της.

Η εξαίρεση της πλειοψηφίας των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται εντός της ελληνικής επικράτειας υποχρεώνει τα ΕΛΤΑ να διατηρούν το ίδιο πανελλαδικό δίκτυο σημείων εξυπηρέτησης και μονάδων διανομής, ενώ θα εξυπηρετούν πολύ μικρότερο όγκο αλληλογραφίας. Το αποτελέσματα της συγκεκριμένης διάταξης θα είναι η ραγδαία αύξηση του Κόστους Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, καθώς η αναποτελεσματικότητα του δικτύου περισυλλογής, ταξινόμησης και διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων θα είναι ιδιαίτερα υψηλή λόγω των υποχρεώσεων της Καθολικής Υπηρεσίας. Η εν λόγω αύξηση του κόστους των παρεχόμενων Καθολικών Υπηρεσιών θα επιβαρύνει τους καταναλωτές είτε άμεσα μέσω σημαντικής αύξησης των τιμών είτε έμμεσα μέσω της αύξησης της αποζημίωσης από τον κρατικό προϋπολογισμό.

Η εν λόγω διάταξη πλήττει τόσο τον πυρήνα της υποχρέωσης παροχής Καθολικής υπηρεσίας που σύμφωνα και με την εισαγωγική σκέψη 20 της Ταχυδρομικής Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Συμβουλίου 97/67/ΕΚ αναγνωρίζεται ως καίριος παράγοντας εδαφικής και κοινωνικής συνοχής όσο και τον στόχο της βιώσιμης παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας προς όφελος των χρηστών.

#### **Απαιτούμενη Διάρκεια Προσαρμογής**

Δεν απαιτείται περίοδος προσαρμογής.

#### **4. Τροποποίηση των παρακάτω διατάξεων:**

*A. του άρθρου 7 με τίτλο «Παροχή καθολικής υπηρεσίας» του ν. 4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α'/7.3.2012) και*

*B. του άρθρου 1 της ΥΑ αριθμ. οικ.7728/190 (ΦΕΚ 478/Β'/28.2.2013)*

#### **με προσθήκη της εξής διάταξης:**

*«Ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να παρέχει τη δυνατότητα προμήθειας ηλεκτρονικού γραμματοσήμου»*

*Η παραπάνω διάταξη θα βοηθήσει στην καλύτερη διαθεσιμότητα γραμματοσήμων και, επίσης, στην αποσυμφόρηση των καταστημάτων από τις ουρές αναμονής, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών από τον ΦΠΚΥ προς όφελος τόσο των ιδιωτών όσο και των επιχειρήσεων.*

#### **Πρόταση ΕΛΤΑ επί της § 4 του κειμένου της διαβούλευσης**

Τα ΕΛΤΑ είναι σύμφωνα με την τροποποίηση σχετικά με την δυνατότητα παροχής ηλεκτρονικού γραμματοσήμου, αλλά προτείνουν την πλήρη εφαρμογή της μετά από εύλογη περίοδο προσαρμογής του ΦΠΚΥ, η οποία εκτιμάται σε 12 μήνες από την ημερομηνία έκδοσης της σχετικής Υπουργικής Απόφασης.

## Τεκμηρίωση Πρότασης

Με δεδομένο ότι θα απαιτηθεί πληροφοριακή υποστήριξη, και κατ' επέκταση υλοποίηση, για τη δυνατότητα παροχής ηλεκτρονικών γραμματοσήμων με τέτοιο τρόπο ούτως ώστε να διασφαλίζονται η ορθή χρήση της υπηρεσίας από τους χρήστες και η ορθή αντιστοίχιση τέλους γραμματοσήμου και παρεχόμενης ταχυδρομικής υπηρεσίας, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν επενδύσεις με σκοπό την δημιουργία τους. Επιπλέον, τα ΕΛΤΑ εμπίπτουν στο νόμο 4412/2016 που αφορά στις δημόσιες συμβάσεις, γεγονός που δυσχεραίνει την άμεση υιοθέτηση και εφαρμογή της πρότασης, καθώς θα απαιτηθεί σημαντικός χρόνος για την διεξαγωγή διαγωνιστικής διαδικασίας για την επιλογή του Αναδόχου.

## Απαιτούμενη Διάρκεια Προσαρμογής

Τα ΕΛΤΑ προκειμένου να είναι σε θέση να υποστηρίξουν την συγκεκριμένη πρόταση που αφορά στη διάθεση ηλεκτρονικών γραμματοσήμων, επισημαίνουν ότι θα απαιτηθούν τουλάχιστον 12 μήνες προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι κάτωθι ενέργειες:

- Σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών
- Διαγωνιστική Διαδικασία
- Ανάπτυξη και υλοποίηση ηλεκτρονικού γραμματοσήμου
- Πιλοτική εφαρμογή και ενημέρωση καταναλωτών.

### **5. Τροποποίηση των παρακάτω διατάξεων:**

*A. του άρθρου 6 με τίτλο «Περιεχόμενο και ποιότητα καθολικής υπηρεσίας» του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/7.3.2012) και*

*B. του άρθρου 1 της ΥΑ αριθμ. οικ.7728/190*

### **με προσθήκη της παρακάτω διάταξης:**

*«Ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να παρέχει δυνατότητα ιχνηλάτησης των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην Καθολική Υπηρεσία ως πρόσθετη ειδική διαχείριση. Η υπηρεσία ιχνηλάτησης θα παρέχεται τουλάχιστον με τις κάτωθι ποιοτικές προδιαγραφές:*

*α. Μία (1) σάρωση του ταχυδρομικού αντικειμένου κατά την ολοκλήρωση της περισυλλογής του (κατάστημα ή Κέντρο Διαλογής)*

*β. Μία (1) σάρωση κατά την επίδοση του αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη*

*Η υπηρεσία δύναται να προσφέρεται με αποδεικτικό ορθής επίδοσης του αντικειμένου, δηλαδή να υπάρχει απόδειξη επίδοσης του αντικειμένου στη σωστή διεύθυνση, κατά την σάρωση του αντικειμένου στη οικία του παραλήπτη, η οποία θα είναι διαθέσιμη με ηλεκτρονικά μέσα».*

### **Πρόταση ΕΛΤΑ επί της § 5 του κειμένου της διαβούλευσης**

Τα ΕΛΤΑ είναι σύμφωνα με την τροποποίηση σχετικά με την παροχή δυνατότητα ιχνηλάτησης των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην Καθολική Υπηρεσία ως πρόσθετη ειδική διαχείριση, αλλά προτείνεται η αναδιτύπωση του σημείου 5 της διαβούλευσης ως εξής:

*«Ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να παρέχει δυνατότητα ιχνηλάτησης των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην Καθολική Υπηρεσία ως πρόσθετη ειδική διαχείριση. Η υπηρεσία ιχνηλάτησης θα παρέχεται τουλάχιστον με τις κάτωθι ποιοτικές προδιαγραφές:*

*α. Μία (1) σάρωση του ταχυδρομικού αντικειμένου κατά την **κατάθεση του σε θυρίδα καταστήματος του ΦΠΚΥ***

*β. Μία (1) σάρωση κατά την επίδοση του αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη.*

***Η υπηρεσία δύναται να προσφέρεται με βεβαίωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία θα είναι διαθέσιμη με ηλεκτρονικά μέσα.***

***Η δυνατότητα ιχνηλάτησης στο διασυνοριακό ταχυδρομείο εξαρτάται από τη δυνατότητα υποστήριξης της υπηρεσίας στη χώρα προορισμού».***

### **Τεκμηρίωση Πρότασης**

Με δεδομένο ότι δεν υπάρχει δυνατότητα ιχνηλάτησης των ταχυδρομικών αντικειμένων κατά την εισαγωγή τους εάν αυτά δεν κατατίθενται σε κατάσταση ΕΛΤΑ, καθώς η προμήθεια της εν λόγω ειδικής διαχείρισης γίνεται στο κατάστημα και η πρώτη σάρωση πραγματοποιείται από τον υπάλληλο της θυρίδας παρουσία του πελάτη, κρίνεται απαραίτητη η αναδιτύπωση των ποιοτικών προδιαγραφών και η αντικατάσταση της φράσης «...ολοκλήρωση της περισυλλογής του (κατάστημα ή Κέντρο Διαλογής)» με σαφή αναφορά σε κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ΕΛΤΑ.

Επίσης, η φράση «...αποδεικτικό ορθής επίδοσης του αντικειμένου ...» προκαλεί σύγχυση και ενδέχεται να παρερμηνευθεί, καθώς μπορεί να θεωρηθεί ότι αυτή αφορά σε επίδοση στον (αναγραφόμενο στον φάκελο) παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, και κατ' επέκταση προτείνεται η ανωτέρω αναδιτύπωση.

Αναφορικά με το διασυνοριακό ταχυδρομείο, η υποχρέωση παροχής δυνατότητας ιχνηλάτησης δεν μπορεί να εφαρμοστεί πλήρως στα αντικείμενα διασυνοριακού ταχυδρομείου, καθώς η δυνατότητα αυτή εξαρτάται από τη συμμετοχή ή μη κάθε χώρας σε σχετικές διεθνείς πολυμερείς συμφωνίες. Τα ΕΛΤΑ συμμετέχουν σε όλες όσες είναι σε ισχύ και ως εκ τούτου η παροχή ή μη των σχετικών μηνυμάτων εξαρτάται από την εκάστοτε αντισυμβαλλόμενη χώρα.

### **Απαιτούμενη Διάρκεια Προσαρμογής**

Τα ΕΛΤΑ προκειμένου να είναι σε θέση να υποστηρίξουν την συγκεκριμένη πρόταση που αφορά στην ιχνηλάτηση όλων των ταχυδρομικών Υπηρεσιών, θα πρέπει να επαναπροσδιορίσουν τις τεχνικές προδιαγραφές της νέας υπηρεσίας και ενδεχομένως να ορίσουν νέο τέλος για την παροχή

της εν λόγω ειδικής διαχείρισης, το οποίο στη συνέχεια θα πρέπει να εγκριθεί από την ΕΕΤΤ. Η συνολική διάρκεια προσαρμογής εκτιμάται σε 6 μήνες από την οριστική τροποποίηση του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας.

**6. Τροποποίηση του άρθρου 1 με τίτλο «Περιεχόμενο και ποιότητα καθολικής υπηρεσίας» της ΥΑ αριθμ. οικ.7728/190 (ΦΕΚ 478/Β'/28.2.2013) ,**

**με προσθήκη της παρακάτω διάταξης:**

*«Οι ανάγλυφες εκτυπώσεις και οι φωνητικές ταινίες των τυφλών που αποστέλλονται από τυφλούς προς Ιδρύματα/Συλλόγους τους και αντίστροφα θα διακινούνται ατελώς από τον ΦΠΚΥ.»*

### **Πρόταση ΕΛΤΑ επί της § 6 του κειμένου της διαβούλευσης**

Τα ΕΛΤΑ είναι σύμφωνα με την τροποποίηση σχετικά με την ατελή διακίνηση από τον ΦΠΚΥ των ανάγλυφων εκτυπώσεων και των φωνητικών ταινιών που αποστέλλονται από τυφλούς προς Ιδρύματα/Συλλόγους τους και αντίστροφα, αλλά προτείνουν τον ορισμό ανώτατου ορίου βάρους αποστολής. Ειδικότερα, προτείνεται η αναδιατύπωση του σημείου 6 της διαβούλευσης ως εξής:

***«Οι ανάγλυφες εκτυπώσεις και οι φωνητικές ταινίες των τυφλών, με ανώτατο όριο βάρους τους είναι 7 κιλά, που αποστέλλονται από τυφλούς προς Ιδρύματα/Συλλόγους τους και αντίστροφα, θα διακινούνται ατελώς από τον ΦΠΚΥ.»***

### **Τεκμηρίωση Πρότασης**

Το όριο των 7 κιλών προβλέπεται στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση - Άρθρο 17 (Βασικές υπηρεσίες), παρ. 2.3.

### **Απαιτούμενη Διάρκεια Προσαρμογής**

Δεν απαιτείται περίοδος προσαρμογής.

**Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ**



**ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ**