



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ημερίδα με θέμα:

**“Η Ταχυδρομική Αγορά
στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”**

Τετάρτη, 25 Απριλίου 2012

Ξενοδοχείο “Divani Caravel”

Επιμέλεια Έκδοσης



“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Καλωσόρισμα

κ. Μιχάλης Σακκάς,

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ για τον τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Χαιρετισμός

Δρ. Λεωνίδας Κανέλλος, Πρόεδρος ΕΕΤΤ & Αντιπρόεδρος BEREC

Ευαρκτήρια Ομιλία

κ. Μάκης Βορίδης, Υπουργός Υποδομών Μεταφορών & Δικτύων

1^η Ευότητα:

“Ρυθμιστικό Πλαίσιο για την Απελευθέρωση της Αγοράς”

Συντονιστής: Δρ. Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ για τον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

κ. Werner Stengg,

Επικεφαλής Μονάδας “On-line and Postal Services”,
Ευρωπαϊκή Επιτροπή

κ. Luc Hindryckx,

Πρόεδρος Ρυθμιστικής Αρχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών &
Τηλεπικοινωνιών Βελγίου (BIPT) & Αντιπρόεδρος ERGP

κα. Boryana Stoeva,

Επικεφαλής Τμήματος Ρύθμισης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών,
Ρυθμιστική Αρχή Επικοινωνιών Βουλγαρίας (CRC)

κ. Χρήστος Βαρσάμης, Διευθύνων Σύμβουλος ΕΛΤΑ ΑΕ

κ. Γεράσιμος Αγοράνος, Διευθύνων Σύμβουλος Speedex ΑΕ

κ. Χρήστος Αποστόλου,

Προϊστάμενος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ

Συζήτηση – Ερωτήματα

2^η Ενότητα:
“Στην υπηρεσία του Καταναλωτή”

Συντονιστής: κ. Μιχάλης Σακκάς,
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ για τον Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

κ. Ιωάννης Βασιλειάδης,
Ανώτερος Λειτουργός Οικονομικών Θεμάτων,
Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και
Ταχυδρομείων Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ)

κ. Σοφία Μαργαρίτη,
On-line ταχυδρομικές υπηρεσίες,
Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Αγοράς και Υπηρεσιών,
Ευρωπαϊκή Επιτροπή

κ. Δημήτρης Λογοθέτης,
Διευθυντής Operations Digital Shopping SA-Get it now
Δρ. Κλειώ Καλλιμάνη, Ειδική Επιστήμων ΕΕΤΤ

Συζήτηση – Ερωτήματα

3^η Ενότητα:
“Ηλεκτρονικές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ανάπτυξη Αγοράς”

Κεντρική Ομιλία

Δρ. Ανδρέας Ταπραντζής,
Πρόεδρος Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συμβουλίου –
Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (ΡΟC-UPU)

Συντονιστής: Καθηγητής Παναγιώτης Κωττής, Μέλος ΕΕΤΤ

κ. Σάββας Δάνδολος,
Γενικός Διευθυντής Επιχειρησιακών Λειτουργιών ΕΛΤΑ ΑΕ

κ. Mesut Tomruk,
Αν. Γενικός Διευθυντής Softaktif Yazılım Ve İletişim Hizm SA, Τουρκία
Δρ. Αλέξανδρος Τριανταφυλλάκης, Partner, Διαδικασία ΑΕ

Καθηγητής Σεραφείμ Κάπρος,
Παν/μιο Αιγαίου & Μέλος Επιτροπής Εφοδιαστικής Αλυσίδας
κα. Αναστασία Τσάλτα, Ειδική Επιστήμων ΕΕΤΤ

Συζήτηση – Συμπεράσματα

“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

ΕΝΑΡΞΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΗΜΕΡΙΔΑΣ

Τετάρτη, 25 Απριλίου 2012

**“Η Ταχυδρομική Αγορά
στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”**

**Master of Ceremonies: Μιχάλης Σακκάς –
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ
για τον τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**

Καλωσόρισμα

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - MC: Κύριε Υπουργέ, κύριε Αντιπρόεδρε του ERGP, κύριοι Εκπρόσωποι των Ρυθμιστικών Αρχών, κύριοι Εκπρόσωποι της Ταχυδρομικής Αγοράς, κυρίες και κύριοι, η φετινή -καθιερωμένη, πλέον- Ημερίδα της ΕΕΤΤ για την Ταχυδρομική Αγορά συμπίπτει με μία κρίσιμη συγκυρία, τόσο για τη χώρα μας και τους πολίτες όσο και για τον ταχυδρομικό κλάδο, γενικότερα· και, βέβαια, η ημερομηνία της 25^{ης} Απριλίου είχε επιλεγεί εδώ και 3 μήνες και δεν έχει καμία σχέση με τις επικείμενες εκλογές, γιατί η ΕΕΤΤ, ως Ανεξάρτητη Ρυθμιστική Αρχή, δεν έχει σχέση με τον προγραμματισμό των πολιτικών διαδικασιών.

Διανύουμε τους τελευταίους μήνες, πριν την πλήρη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, εντός των οποίων καλούμαστε, τόσο η Πολιτεία -και ιδιαίτερα εμείς ως Ανεξάρτητη Αρχή- όσο και οι συντελεστές της σχετικής αγοράς, να εναρμονιστούμε νομοθετικά αλλά και οργανωτικά, για να αντιμετωπίσουμε τις επικείμενες προκλήσεις· αν και η χώρα μας άργησε -όχι με τις διαδικασίες του Υπουργείου- 2 χρόνια σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης των 15, αλλά και

σε σχέση με μερικές χώρες της Ευρώπης των 27, εν τούτοις τήρησε τις προθεσμίες και ετοιμάζεται πυρετωδώς για την πλήρη προσαρμογή της!

Η ΕΕΤΤ προχωρεί στην προετοιμασία της δευτερογενούς νομοθεσίας που απορρέει από τον σχετικό Νόμο, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, αλλά και με τον πάροχο της καθολικής υπηρεσίας και τις επιχειρήσεις της αγοράς.

Στη σημερινή Ημερίδα, θα αναλυθούν διεξοδικά, από διακεκριμένους ομιλητές από την Ελλάδα και το εξωτερικό, το νέο ρυθμιστικό νομικό πλαίσιο για την απελευθέρωση της αγοράς, η προστασία και διευκόλυνση του πολίτη-καταναλωτή των ταχυδρομικών υπηρεσιών, στην υπηρεσία του οποίου αποσκοπεί ο υγιής ανταγωνισμός, οι συνέργειες και η σύγκλιση των νέων ταχυδρομικών υπηρεσιών με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, η συνάφεια των οποίων ολοένα και αυξάνεται, προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης της αγοράς, βέβαια.

Αφού ευχαριστήσω τους εκλεκτούς ομιλητές για την ανταπόκρισή τους, αλλά και τους Συνέδρους για τη συμμετοχή τους, καλώ τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ να έρθει στο βήμα για έναν χαιρετισμό.

Χαιρετισμός

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Α.: Καλημέρα σας.

Κύριε Υπουργέ, κύριοι Πρόεδροι Ανεξάρτητων Αρχών, εκλεκτοί προσκεκλημένοι, κυρίες και κύριοι, με μεγάλη μου χαρά, σας καλωσορίζω στη σημερινή Ημερίδα του τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ, η οποία λαμβάνει χώρα σε ένα κομβικό σημείο, δηλαδή αμέσως μετά την ψήφιση από τη Βουλή του νέου ταχυδρομικού Νόμου, του 4053/2012, με τον οποίο θεσμοθετείται η απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς μέχρι το τέλος του τρέχοντος έτους.

Ο νέος ταχυδρομικός Νόμος, προϊόν αγαστής συνεργασίας μεταξύ ΕΕΤΤ και Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, που αποτελεί

ένα από τα δύο σημαντικά νομοθετήματα που στη σύντομη θητεία του ο κύριος Υπουργός ψήφισε, σε αντίθεση με κάποιες καθυστερήσεις που είχαν σημειωθεί στο παρελθόν, αποτελεί ένα επιτυχημένο παράδειγμα έγκαιρης και ορθής προσαρμογής της ελληνικής νομοθεσίας στο ευρωπαϊκό κεκτημένο. Παράλληλα, θέτει τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της αγοράς και τη διασφάλιση της καθολικής υπηρεσίας.

Με στόχο να διασφαλιστεί ότι η απελευθέρωση δε θα μείνει στα χαρτιά, δε θα μείνει στη θεωρία, αλλά θα μετουσιωθεί σε πράξη προς όφελος του υγιούς ανταγωνισμού και των Ελλήνων καταναλωτών, ενισχύεται σημαντικά ο ρόλος της ΕΕΤΤ με την ανάθεση προς αυτή και νέων αρμοδιοτήτων, μεταξύ των οποίων οι εξής...

Η ΕΕΤΤ καταρτίζει το κανονιστικό πλαίσιο γενικών και ειδικών αδειών.

Ελέγχει την εφαρμογή του Νόμου 3959/2011 για την τήρηση των κανόνων υγιούς ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά.

Θεσπίζει και εφαρμόζει το ενισχυμένο πλαίσιο προστασίας των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Μερικώς για την έγκριση των τιμολογίων της καθολικής υπηρεσίας.

Αναλαμβάνει τον έλεγχο του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, δηλαδή των Ελληνικών Ταχυδρομείων Α.Ε.

Υποβάλλει εισήγηση για επανεξέταση από το ΥπΥΜεΔ των όρων σύμβασης του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας τουλάχιστον ανά εξαετία.

Καθορίζει το καθαρό κόστος παροχής της καθολικής υπηρεσίας και του τρόπου επιμερισμού της στους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Μερικώς για την είσπραξη και απόδοση των ποσών που αναλογούν στον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, ενώ διεξάγει ετήσιο αντικειμενικό έλεγχο της ποιότητας της καθολικής υπηρεσίας σε διάφορα σημεία της ελληνικής επικράτειας και προβαίνει στη δημοσίευση των σχετικών αποτελεσμάτων.

Καθορίζει τους όρους διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, καθώς και πιθανές παρεκκλίσεις ανά περιοχή.

Ρυθμίζει την πρόσβαση τρίτων φορέων στις υποδομές και υπηρεσίες του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας.

Εκτός από την κατάρτιση της δευτερογενούς νομοθεσίας, η ΕΕΤΤ συνεχίζει τις πάγιες δράσεις της για την ανάπτυξη του κλάδου, μεταξύ των οποίων:

Η συμμετοχή στο Σώμα Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (European Group for Postal Services – ERGP), με στόχο την εφαρμογή των βέλτιστων διεθνών πρακτικών και στη χώρα μας.

Η διεξαγωγή ποιοτικής έρευνας με αντικείμενο την ανάλυση των προβλημάτων στη λειτουργία των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, τα πρώτα αποτελέσματα της οποίας θα ανακοινωθούν στη σημερινή Ημερίδα μας.

Η επέκταση της χρήσης διαδικτυακών εφαρμογών για τους παρόχους (μέσω ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων και πληρωμών, χορήγησης βεβαιώσεων και ούτω καθεξής).

Η επέκταση της εφαρμογής του γεωγραφικού συστήματος πληροφοριών, που -σήμερα- είναι διαθέσιμη από τον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ. Με τη χρήση αυτής, που είναι δυνατή και μέσω έξυπνου κινητού τηλεφώνου, ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει το πλησιέστερο σε αυτόν κατάστημα ή γραμματοθυρίδες των ΕΛΤΑ ή κατάσταση εταιρίας ταχυμεταφορών.

Η αναβάθμιση της επικοινωνίας με την ταχυδρομική αγορά με άτυπες, τακτικές συναντήσεις με όλους τους φορείς και τακτική αποστολή προς αυτούς ηλεκτρονικού newsletter, δεδομένου ότι υπάρχει ανάγκη να καταγραφεί η γνώμη τους και να εξασφαλιστεί η συμμετοχή τους εν όψει έκδοσης νέων κανονισμών και ρυθμίσεων, κατ' εφαρμογή του νέου ταχυδρομικού Νόμου.

Οι έλεγχοι συμμόρφωσης της αγοράς με το κανονιστικό πλαίσιο.

Πριν ολοκληρώσω τον χαιρετισμό μου, θα ήθελα να μοιραστώ μαζί σας μερικά στοιχεία που χαρακτήρισαν την ταχυδρομική αγορά για το δύσκολο, όπως αποδείχθηκε, έτος 2011.

Κυρίες και κύριοι, είναι χαρακτηριστικό ότι ο αριθμός των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων γύρισε 11 χρόνια πίσω, δηλαδή στα επίπεδα του έτους 2000 με διακίνηση 590 εκατομμυρίων αντικειμένων, ήτοι μείωση ύψους 13% σε σχέση με το 2010. Σε ό,τι αφορά τα έσοδα, η αγορά επέστρεψε στο παρελθόν -βέβαια, όχι στο 2000, αλλά στο 2005- με συνολικά έσοδα 643 εκατομμύρια ευρώ, δηλαδή μείωση 9% σε σχέση με το 2010. Σε ό,τι αφορά τον αριθμό των απασχολούμενων στην ταχυδρομική αγορά, προστέθηκαν -δυστυχώς- άλλοι 2.000 εργαζόμενοι στον “χορό” αυτών που από το 2011 έπαψαν να απασχολούνται στον ταχυδρομικό κλάδο, δηλαδή περαιτέρω μείωση 11% σε σχέση με το 2010.

Για να αναστραφεί το κλίμα αυτό, που αποτελεί, πλέον, επιτακτική ανάγκη για την αγορά, θα ήθελα -από τη θέση του Ρυθμιστή- να στείλω το εξής μήνυμα προς τις επιχειρήσεις του κλάδου:

Η απάντηση στην κρίση προϋποθέτει και απαιτεί εκ μέρους σας μία άλλη, περισσότερο ευέλικτη και πελατο-κεντρική προσέγγιση με έμφαση στην τεχνολογική και εμπορική καινοτομία, σε ό,τι αφορά την εφοδιαστική αλυσίδα, τα νέα προϊόντα και μία νέα σχέση μεταξύ παρόχου και πελάτη. Μόνο μία τέτοια προσέγγιση θα δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας, θα προσθέσει αξία και θα προσαρμόσει την καταναλωτική εμπειρία στις ανάγκες του χρήστη.

Δράττομαι της ευκαιρίας να επισημάνω ότι, εν όψει της πλήρους απελευθέρωσης, θα πρέπει να γίνουν κάποια βήματα και να εγκαταλειφθούν κάποιες κακές συνήθειες του παρελθόντος, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά κάποιες πρακτικές ταχυδρομικών των Ελληνικών Ταχυδρομείων, που -για δικούς τους λόγους- απέφευγαν να ανεβαίνουν σε κτίρια που δεν είχαν ασανσέρ, για να παραδώσουν τις συντάξεις ή τα

γράμματα σε κάποιους ηλικιωμένους, καθώς επίσης να εγκαταλειφθούν πρακτικές που τα συστημένα δεν παραδίδονταν στους αποδέκτες τους, αλλά αφηνόταν μία ειδοποίηση για να πάει ο ίδιος ο καταναλωτής και να στηθεί στην ουρά, στο ταχυδρομικό γραφείο, για να εισπράξει μία σύνταξη ή για να παραλάβει ένα συστημένο, για το οποίο είχαν πληρωθεί τα αντίστοιχα τέλη και ούτω καθεξής.

Η Ρυθμιστική Αρχή βρίσκεται δίπλα σας για να σας διευκολύνει, να μοιραστεί μαζί σας τη γνώση και την εμπειρία της και να σας βοηθήσει να αξιοποιήσετε τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, ώστε να γίνετε πιο ανταγωνιστικοί προς όφελος των επιχειρήσεών σας, του καταναλωτή και της εθνικής οικονομίας!

Ολοκληρώνοντας, καλώ στο βήμα τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων κύριο Μάκη Βορίδη, για να απευθύνει την κεντρική του ομιλία.

Σας ευχαριστώ πολύ.

Ευαρκτήρια Ομιλία

ΒΟΡΙΔΗΣ Μ.: Κυρίες και κύριοι, κατ' αρχάς, θα ήθελα να ευχαριστήσω τη Διοίκηση της ΕΕΤΤ και ειδικά τον Πρόεδρό της κύριο Λεωνίδα Κανέλλο για την πρόσκληση να είμαι σήμερα κοντά σας.

Η αλήθεια είναι ότι, αυτό το σύντομο χρονικό διάστημα που είμαι στο Υπουργείο, η συνεργασία που είχαμε με την ΕΕΤΤ, σε μία σειρά από ζητήματα, ήταν εξαιρετικά παραγωγική και νομίζω ότι αυτό έχει αποτυπωθεί και στον τρόπο με τον οποίο ενσωματώθηκε το μεγαλύτερο μέρος της κοινοτικής νομοθεσίας. Νομίζω -για την ακρίβεια- ότι έχουμε, πια, τελειώσει τις υποχρεώσεις μας απέναντι στο Ευρωπαϊκό Δίκαιο και την Ευρωπαϊκή Ένωση, έχοντας ενσωματώσει το σύνολό της· νομίζω, με ένα Προεδρικό Διάταγμα, που μας λείπουν κάποιες υπογραφές που μαζεύουμε σήμερα, τελειώνει η όλη διαδικασία.

**“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”**

Είναι, λοιπόν, ιδιαίτερη χαρά η συμμετοχή μου στη σημερινή Ημερίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, μιας και η σημερινή Ημερίδα μου δίνει τη δυνατότητα να μοιραστώ μαζί σας τις εξελίξεις που συντελέστηκαν αυτή την περίοδο, δηλαδή τις νέες δράσεις στις οποίες προέβη το Υπουργείο μας, διαμορφώνοντας νέα δεδομένα, τα οποία αλλάζουν καταλυτικά το τοπίο της ταχυδρομικής αγοράς.

Είναι, πλέον, γνωστό ότι η πλήρης απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς θα λάβει χώρα την 01^η.01.2013. Από 07.03.2012, ισχύει και ο νέος ταχυδρομικός Νόμος, ο 4053, με τον οποίο μεταφέρεται στο Εθνικό Δίκαιο η Ευρωπαϊκή Οδηγία 2008/6/ΕΚ και στον οποίο προβλέπεται -μεταξύ άλλων- η κατάργηση του υφιστάμενου μονοπωλίου των ΕΛΤΑ και το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στον ανταγωνισμό, δηλαδή από 01.01.2013 καταργείται το υφιστάμενο μονοπώλιο των ΕΛΤΑ στις επιστολές βάρους κάτω των 50 γραμμαρίων και αυτό -ας σημειωθεί- αποτελεί πάνω από το 70% των ταχυδρομικών εσόδων του.

Η ψήφιση του νέου Νόμου αποτελεί ένα επιτυχημένο παράδειγμα έγκαιρης και ορθής μεταφοράς της Ευρωπαϊκής Οδηγίας στο Εθνικό Δίκαιο – και αυτό γιατί η διαδικασία κατάρτισης και διαβούλευσης του νομοσχεδίου ξεκίνησε από το Υπουργείο μας έγκαιρα, υπήρξε ουσιαστική εμπλοκή των ενδιαφερομένων φορέων, πραγματοποιήθηκαν πολύ σημαντικές βελτιωτικές τροποποιήσεις στην πορεία του και η ψήφισή του έγινε 10 μήνες πριν την καταληκτική ημερομηνία της Οδηγίας.

Ο νέος Νόμος, λοιπόν, ήταν απαραίτητος για να μπορέσει να λειτουργήσει και να αναπτυχθεί η αγορά στο νέο αυτό καθεστώς, να διασφαλιστεί η προστασία των χρηστών των υπηρεσιών αυτών, να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών προς όφελος των

χρηστών, αλλά και να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση των ταχυδρομικών επιχειρήσεων προς τους κανόνες του ανταγωνισμού.

Με τον συγκεκριμένο Νόμο:

Προωθήθηκε η ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς.

Διασφαλίστηκε η προστασία των χρηστών των υπηρεσιών αυτών, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και η εξασφάλιση των μέσων συμμόρφωσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων προς τους κανόνες του ανταγωνισμού.

Εκχωρήθηκαν στην ΕΕΤΤ αρκετές αρμοδιότητες του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, τουλάχιστον σε ό,τι αφορά τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Καθορίστηκε το περιεχόμενο, οι όροι παροχής, οι όροι ανάθεσης, η χρηματοδότηση του κόστους, η τιμολόγηση και οι απαιτήσεις ποιότητας της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, καθώς και οι απαιτήσεις των εσωτερικών λογιστικών συστημάτων του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας.

Καθορίστηκαν οι όροι άσκησης παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών μέσω γενικής ή ειδικής άδειας, καθώς και οι υποχρεώσεις των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των χρηστών, θεσπίστηκε η υποχρέωση των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών να διαθέτουν σαφείς, απλές και χαμηλού κόστους διαδικασίες, που να είναι διαθέσιμες στο κοινό και που αφορούν την αντιμετώπιση παραπόνων των χρηστών, τα οποία σχετίζονται ιδίως με την απώλεια, την κλοπή, την καταστροφή ή τη μη συμμόρφωση με πρότυπα ποιότητας.

Καθορίστηκαν οι αποζημιώσεις που δικαιούνται οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών σε περίπτωση πλημμελούς παροχής τους, καθώς και οι κυρώσεις που επιβάλλονται στους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών σε περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεών τους.

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

Προβλέφθηκε η διατήρηση, μέχρι 31.12.2012, του αποκλειστικού δικαιώματος του φορέα παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, των ΕΛΤΑ, ρυθμίστηκαν ειδικά θέματα των ΕΛΤΑ και ορίστηκαν μεταβατικά ως φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας, μέχρι 31.12.2028, τα ΕΛΤΑ Α.Ε.

Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων διασφαλίζει την παροχή της καθολικής υπηρεσίας και η ΕΕΤΤ ασκεί έλεγχο της τήρησης των όρων της σύμβασης και επιβάλλει κυρώσεις. Ο Υπουργός αναθέτει -μετά από διαγωνιστική διαδικασία- την παροχή καθολικής υπηρεσίας και συνάπτει σύμβαση ανάθεσης, βάσει της οποίας ρυθμίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις παροχής της καθολικής υπηρεσίας, η διάρκεια ισχύος της εν λόγω σύμβασης, οι κυρώσεις, καθώς και η μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση των χρηστών.

Τουλάχιστον ανά εξαετία, ο Υπουργός Υποδομών δύναται να επανεξετάζει -μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ- τους όρους και τον τρόπο παροχής καθολικής υπηρεσίας και -αν τυχόν κρίνει- να ζητήσει επαναδιαπραγμάτευση των σχετικών όρων της σύμβασης ανάθεσης.

Τέλος, ο Νόμος θέτει κάποιους βασικούς κανόνες για την τιμολόγηση της καθολικής υπηρεσίας. Ειδικότερα, προβλέπει ότι τα τιμολόγια των ταχυδρομικών υπηρεσιών πρέπει να είναι προσιτά και σύμφωνα με την αρχή της κοστοστρέφειας.

Θα πρέπει να εκδοθεί Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, η οποία θα καθορίζει το μέρος του καθαρού κόστους παροχής της καθολικής υπηρεσίας που επιβαρύνει τον κρατικό προϋπολογισμό. Στην ίδια απόφαση, μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ, καθορίζεται και ο τρόπος επιμερισμού του μέρους του καθαρού κόστους που επιβαρύνει τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Αυτά ήταν -εν συντομία- τα βασικά σημεία του Νόμου του Υπουργείου μας, σχετικά με τη "Ρύθμιση Λειτουργίας της

Ταχυδρομικής Αγοράς, Θεμάτων των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις”.

Επιπλέον, στο πλαίσιο μίας πιο πελατο-κεντρικής στρατηγικής και αξιοποιώντας την παρουσία τους στην ελληνική περιφέρεια, το υπάρχον δίκτυο και την παροχή ασφαλούς επικοινωνίας, από σημείο σε σημείο και πρόσωπο με πρόσωπο, το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων και τα ΕΛΤΑ υπέγραψαν ένα μνημόνιο συνεργασίας -αυτό έγινε πολύ πρόσφατα, στις 11.04.2012- για την επέκταση εξυπηρέτησης πολιτών μέσα από τα ΚΕΠ και τα καταστήματα των ΕΛΤΑ. Για τον σκοπό αυτόν, μένει να εκδοθεί μία Κοινή Υπουργική Απόφαση, η οποία θα καθορίζει τις λεπτομέρειες για το καθεστώς λειτουργίας των ταχυδρομικών καταστημάτων ως ΚΕΠ.

Το διαδίκτυο και η ψηφιακή επανάσταση αλλάζουν ριζικά τον κόσμο των επικοινωνιών και του εμπορίου. Η μετάβαση σε ένα νέο ψηφιακό τοπίο είναι, ήδη, σε εξέλιξη. Τα νέα δεδομένα μάς δείχνουν μία νέα πραγματικότητα. Παγκοσμίως, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να αντιμετωπίσουν το γεγονός ότι ο όγκος των επιστολών έχει, πια, μειωθεί σε ποσοστό 40%. Είναι ανάγκη, οι επιχειρήσεις αυτές να εξετάσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, να δράσουν νέες ευκαιρίες, που παρουσιάζονται σε αυτή τη νέα πραγματικότητα, ώστε να επιτευχθεί η βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους και, κυρίως, η μακρόχρονη βιωσιμότητά τους σε αυτό το νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Σε αυτή τη νέα πραγματικότητα, η οποία θα διαμορφωθεί μετά την 01^η Ιανουαρίου του 2013, οι προκλήσεις θα είναι πολλές, τόσο για τον καθολικό πάροχο, που μέχρι το 2028 θα είναι τα ΕΛΤΑ, όσο και για τους υπόλοιπους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών. Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων είναι έτοιμο να συμβάλλει ουσιαστικά και να ενθαρρύνει τις πρωτοβουλίες των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, ώστε να επωφεληθούν όλοι οι φορείς

**“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”**

ταχυδρομικών υπηρεσιών, κυρίως και πρωτίστως όλοι οι Έλληνες πολίτες!

Εύχομαι η Ημερίδα σας και τα συμπεράσματά της να αποτελέσουν εφελκυστικό καινοτόμων υπηρεσιών και παροχών προς τον πολίτη, για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς στη νέα εποχή που διανύουμε.

Ευχαριστώ πολύ.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ.: Ευχαριστούμε πολύ.

1^η Ενότητα

“Ρυθμιστικό Πλαίσιο για την Απελευθέρωση της Αγοράς”

Συντονιστής: Δρ. Κωνσταντίνος Δεληκωστόπουλος –

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ

για τον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Χαίρετε και από εμένα, κύριοι Πρόεδροι, κύριε Υπουργέ, κυρίες και κύριοι.

Θα ξεκινήσουμε, τώρα, την 1^η Ενότητα συζήτησής μας με αντικείμενο το “Ρυθμιστικό Πλαίσιο για την Απελευθέρωση της Αγοράς”.

Έχουμε κοντά μας κάποιους διακεκριμένους ομιλητές, τόσο από την Ελλάδα όσο και από το εξωτερικό.

Θα ξεκινήσουμε με τον κύριο Werner Stengg, ο οποίος θα παρέμβει στην Ημερίδα μας με ένα video που έχει στείλει. Ο κύριος Stengg είναι επικεφαλής της Μονάδας On-line και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Αγοράς και Υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Δυστυχώς, δεν μπορεί να είναι σήμερα μαζί μας, διότι έχει μία συμμετοχή στο Συμβούλιο των Υπουργών, όμως μας έχει στείλει μία σύντομη -αλλά πολύ ενδιαφέρουσα- παρουσίαση, σχετικά με τις εξελίξεις στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά, καθώς και σχετικά με τα επόμενα βήματα που σχεδιάζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Ο κύριος Stengg θα αναφερθεί ιδιαίτερα στο θέμα της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ευκαιριών που ανακύπτουν για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην εποχή της λεγόμενης “ηλεκτρονικής υποκατάστασης”.

‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’

STENGG W.: Good day, ladies and gentlemen, I have been kindly invited by the conference organizers to contribute to the debate on the regulatory framework towards the liberalization of the postal market. Unfortunately, I cannot be in Athens today because I have to attend an important meeting at the Council of Ministers.

The regulatory framework towards liberalization is already older than one might realize. It is already 20 years ago that the reform process was launched through a so-called Green Paper. Since then, three postal Directives have been adopted in 1997, 2002 and 2008, all of which aimed at facilitating a gradual and controlled market opening. The ultimate objective of the reform process is to provide users with high quality and affordable postal services, both within the scope of universal service and beyond. A key contributor to this is the development of sustainable competition and the efficiency gains that can be expected from such competition.

As regards the speed of market opening, we need to distinguish between two groups of countries. The first group had to transpose the third Directive by the 1st of January of 2011 and represent some 95% of the EU market. The second group was granted an extension until the 1st of January of next year and included a number of the new Member States following enlargement as well as Luxembourg and Greece. The derogation for Greece was based on the geographic complexity of your country. Well, Greece is one of the first countries of the second group that has transposed the postal Directive and that well in advance of the deadline.

I would like to take this opportunity to thank the Greek Authorities, the regulator and all the market players for their willingness to cooperate with the Commission in this process. They have all engaged in a constructive dialogue on how a sustainable postal market could best be achieved in Greece. I do hope this

willingness to cooperate will serve as a yardstick for the months and years to come when we will move from transposition to implementation. Experience in other Member States has shown that timely transposition is one thing; correct transposition is another and successful implementation on a daily basis is yet another thing.

Member States, as you know, have quite some room for maneuver when implementing a Directive; for instance, when it comes to defining the scope of the universal service obligation, the requirements for obtaining any license, the conditions for access to the postal network and many other important issues. What is important, when making these and other choices, is to understand the spirit of the 3rd postal Directive and to act accordingly.

For the correct application of the postal Directive it is also crucial that the national independent regulators are given not only sufficient competences but also enough resources to be able to perform their crucial tasks.

In this context it is important to know that in 2010 we created the European Regulators Group for Postal Services, the ERGP, in order to ensure active cooperation amongst the national regulators at a European level. This group has already become a very efficient mechanism to exchange information and good practice amongst regulators which are quite heterogeneous in terms of competences, resources and experience. Of course, also the European Commission continues to support the implementation process even after the Directive has been implemented by Member States. We are monitoring developments on the markets very closely to stay informed about all sorts of developments, be they regulatory, economic, social or technological.

One of the key trends in the market is, as you all perfectly know, the continued trends towards e-substitution which puts the traditional letter business under increasing pressure. It is therefore

“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

all the more important for postal operators to benefit also from the positive effects of increased online activities, of business and consumers alike.

Due to the rapid growth of e-commerce the parcels market is developing very favorably. However, various surveys and studies confirm that the full potential of e-commerce is not yet fully exploited, not least due to delivery problems which I experienced in particular by small e-tailers and by consumers. Both are asking for more transparency and choice, for lower prices and for more convenience. All of these issues are even more relevant when it comes to cross-border transactions where the issue of interoperability is particularly important.

Acknowledging the close link between the online e-commerce world and the offline postal world, my unit at DG MARKT has been given responsibility for both areas to better exploit any synergies among these areas. The first tangible result of this is our decision to launch a Green Paper on cross-border parcel delivery by the end of this year. This will be a consultation document aimed at identifying possible options to improve cross-border parcel delivery.

I very much look forward to obtaining also your views and ideas on this in due course. As for now, I would like to reiterate my regrets of not being in Athens today and I wish you all a very interesting and fruitful day.

Thank you.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - **Συντονιστής:** Μετά από αυτή τη σύντομη παρουσίαση του κυρίου Stengg, θα περάσουμε στους καλεσμένους μας.

Ο πρώτο ομιλητής είναι ο κύριος Hindryckx, ο οποίος είναι ο Πρόεδρος της Ρυθμιστικής Αρχής για τα Ταχυδρομεία και τις

Τηλεπικοινωνίες του Βελγίου, καθώς και Αντιπρόεδρος της ομάδας των Ευρωπαϊών Ρυθμιστών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, δηλαδή του ERGP (European Group for Postal Services).

Ο κύριος Hindryckx πρόκειται να αναφερθεί -μεταξύ άλλων- στο ERGP, στην ομάδα αυτή των Ευρωπαϊών Ρυθμιστών και στο πρόγραμμα εργασιών της, καθώς και στην εμπειρία του Βελγίου σχετικά με την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, η οποία εκεί έχει συντελεστεί από 01.01.2011.

Thank you for being with us, Mr. Hindryckx... Bienvenue, vous avez la parole.

HINDRYCKX L.: Thank you very much for the invitation. It's an honor for me to be here today. And as just presented, I will present you a little bit who is BIPT, the Belgium Institute for Postal Services and Telecommunication, as well as what we do, our experience and then speak about the ERGP program and all these together.

So, if we look at BIPT, what our scope of competence is, I think it must be close to what you have in Greece. So we have four major poles of competences. The first one is the regulation of the electronic communication. So as it is written in the European framework, we have to promote the competition to contribute to developing the internal market and to protect the end-users' interest.

A second one, which is a little specific to Belgium, for those who know Belgium, you know that we have different linguistic communities and so we are in charge of broadcasting and media regulation, however with some restrictions. We regulate broadcasters if they do not broadcast exclusively in Dutch or exclusively in French. For example, the previous national French speaking broadcaster is situated in Brussels but is regulated to the French speaking media regulator, the same for Dutch. But Alarab TV, which broadcasts in Arab and is also situated in Brussels but it does not

broadcast exclusively in French or in Dutch, we regulate them. We also regulate on terms of authorization and so on.

The third part is the regulation of the spectrum and the control of the spectrum, through what we call scarce resources and numbering.

And the last important point, the point of why I am here today, is the regulation of the postal services. As has just been said, the market has been liberalized on the 1st of January, 2011. Just to give you an idea, the Belgian law that transposed the latest framework was published, if I remember well, the 30th or the 31st of December 2010, so one day before the date it had to be done. We also have a couple of other responsibilities, in terms of network securities and equipment control and so on, an ethics commission, and many things.

The way we look at it is that we published last year a three year strategy plan that we call “Moving forward to a strong and independent BIPT”. In fact, as mentioned by Werner Stengg, an independent regulator is an important element to go forward in all this process and having enough resources. So we defined eight strategic axes on which we will focus principally, efficient regulation and then within each strategic axis we define priorities on which we focus.

So the eight axes are efficient regulating.

Scarce resource management; we put a focus on the promotion on the interest of the consumer, on the social cohesion where we define the priorities on all universal services and so on.

Dialog and communication; we find that as a regulator we have to be open and certainly engaging, I would say in dialog and communication and what we call, we engage in what we called an

active listening offensive, which is a little bit of a paradox in the words but it is what we did.

Also, within the organization, we focus on moving the culture. So we want to move the organization to a culture more result-oriented.

We also find it important to define all the control and control the obligation of all the operators on the telecom side but also on the postal side. I will come back to it.

We have also to make sure that we increase the administrative efficiency of our organization.

After we had done the strategic plan, we reorganized BIPT to make sure that we could deliver on the strategic plan. For example, we created a specific pool that will look at the interest of the consumers.

If we look at the key figures of the Belgian postal market in 2010, the overall postal sector has a turnover of 3,2 billion Euros, it is 0.65% of the GDP. It represents 1.1% of the employment. If we look at the major Belgian post operators, the historical one which is Universal Services Provider until 2018, it has a turnover of 2,3 billion Euros, it has an EBITDA of 440 million Euros, a positive EBITDA. We put there ± but it is a positive one. It has more than 33,000 employees. And, if you want, I can tell more about the evolution on that. It has also 1,400 points of sales and in the points of sales, for a couple of years now, they introduced what we called postal points. So they remain with 700 post offices which is a requirement by law, so every municipality has to have its post office. But to bring more flexibility to the consumers, they made agreements with, for example, shops or libraries or all kinds of shops that have more important opening hours, where you can get the basic postal services. Also, if the postman comes to your home with a registered letter or a parcel and you are not there, you are not obliged anymore to get it back to

**‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’**

the post office; it will be delivered at the closest postal point which means that, for example for my home, if they come with a registered letter or with a parcel, I can go and have it taken at the super market. So if I want to have my registered letter Saturday morning or even Saturday evening, or Friday evening, because the Saturday market closes at 9:00pm, I can still have it on Friday evening.

I will say that we engage in control and satisfactory service and the Bpost is also doing the same. If we look at user satisfaction about these two things, globally the Belgian consumer is satisfied with the services delivered but on the postal office they complain about two things; the opening hours that are not good for people that work and the second point that they complain about a lot about is the queuing, there is too much queuing. If now we go to the postal points, they are very happy with the opening hours but they complain a little bit about the services that they get because if the consumer begins to ask questions about more complex products, the people cannot answer. In super markets it is not always the same people and so on. That is a kind of balance that needs to be found between the service you get and the benefits you get out of the opening hours.

If you look at the volumes, there are more or less 12 million mail items and 90,000 parcels handled every day. If we look at the population, I think we are close to what the Greek population is, from what I understood yesterday; we are 11 million people in Belgium.

If we will now look at other operators, we have operators active in mail, parcels, express and express and value added services. We may say that we have more or less 950 operators with a turnover of 850 million Euros and employ more or less 5,000.

Why do I say more or less? Because, as a regulator, it is difficult to understand and to see, to identify each party that is active in the postal services. We have even had court cases with some of them because in the past, legislations of before the 1st of January 2011, operators needed in a specific way, depending on their turnover, participate to the financing of the mediation service. So there is a mediation service where an ombudsmen, when people complain, where they can file their complaint and there all operators tended to express that they were not postal operators. So there were huge discussions on “are you a postal operator or are you not a postal operator?”.

A negative effect of the new transposition is that before, normally, all those operators were obliged to make a kind of notification and now either you have a license or there is nothing you need to do. So it is difficult sometimes to understand who is an operator or not an operator. So, if I had to choose, I would say that it would be better to have in the law some kind of obligation where they are obliged to explain or to notify to the regulator what they do. This would allow the regulator to have a better overview and to continue to monitor in a better view what they are all doing, which is important, as we will see also in the activities of the ERGP.

We didn't stop with our strategic plan because the strategic plan is somewhat conceptual, it is defining the strategic lines so it's eye-level, it's defined. We know that we go to a mountain that we see at 20 kilometers from here, but we do not explain that we will take the train to go there and then take a taxi and so on. So every year we make what we call an operational plan. It's the plan for 2012 that we submit also two weeks for consultation and in which we defined all kinds of specific actions that we do.

On the postal side, I put here the five essential ones, but they are more than that. The first one is the calculation of the net cost of the

universal service and for that we require and will make use of a consultant. Because one of the first things we have to do, and when we require a consultant, we require a consultant with also a law firm and to have a complete analysis in the way that they see the Belgian and the European law, because sometimes not all parties agree on how to interpret a law. So we will have to make a choice of the method, the development of the model and the calculation of the net cost of the universal service. So that is a very important one that will be started this year.

What we also do, and I explained it just before, is that we monitor the quality of service of Bpost. We already started last year and we will publish the results this year. So the measurement of the transit time of the five key services of Bpost; we also make a survey by an external party on the satisfaction of Bpost. That is why I can give you the figures I explained to you before, where they complained about the queuing or where they complain about the quality of the service on the postal points. We also control the field on Bpost postal and retail network.

How do we do that? I just showed before in our organization that we are in charge of controlling spectrum. We say controlling spectrum; you need a lot of people, so I would say it is 27% of our resources are people that control the spectrum and that are dispatching in five different cities through the country. So, we ask those people, for example, to post letters everywhere and we make use of statistics to identify a representative sample. What we also check is; in Belgium we have the red external post boxes where the people can put their mail, they have to indicate at what time the mail will be collected. They also have to indicate where is the nearest post box with a later collecting time. So we verify that mail is collected on due times. If it is said that mail will be collected at 2:00 pm it is not

at 1:45 and so on. So we make very extensive control of the quality by our own resources. Bpost does this as well and then we compare the results.

What we also do is the observatory of the postal sector. It is what I said, so, transparency, get more in depth knowledge of the market and observation of trends and European benchmark. This area -it is always certainly one of the objectives of the ERGP- is to measure and look at what has been the impact of the full liberalization and all the markets involved, to have data and to understand what are the key figures of the sector and to try to identify year after year what is the evolution and what are the driving forces behind the evolutions and to do that you need data.

Then, another one is price monitoring of the universal services products. I heard this also in the speeches before; the affordability, non-discrimination and transparency. So there is in the Belgian law foreseen that Bpost has a management contract with the Belgian state on which they are, for example, allowed to increase their prices above the index if they reach some quality indices. I would say I find that a bad way to do that because it is easy to always increase your prices. But we control that they achieve the quality results and that the price increases that they introduce are not too much or respect the law. Then we have ex-ante monitoring of the small user basket.

Then there is also a very important point. It is the access regulation. In the way that the Directive has been transposed, parties have to commercially agree on the condition and the way that a third party would access the elements of Bpost infrastructures and access the postal network. So, as long as everything goes well, we can not intervene as a regulator. However, if after six months the parties do not reach an agreement, then one of the parties can request the BIPT to intervene and then we can fix the conditions of the commercial agreement. Now we received one request for intervention so we will

**‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’**

also launch a study on the all together access to the postal network for third parties, which also represents an intensive piece of work because it will fix lots of conditions on how it works. We think it is an important element to allow competition to enter the market.

If you now come to the ERGP, Werner Stengg said it, the first meeting of the ERGP took place on the 2nd of December, I think, 2010, in Brussels and so it has been installed by the Commission’s decision of the 10th of August 2010. That created the European Regulatory Group for Postal Services, with a view to consolidating the internal market for postal services and ensuring the consistent application of all Member States of the Directives. The motivation of the Commission’s decision; the ministries design policies and there are NRAs implement it on the ground. And as Werner said, a transposition on time is one, correct transposition is the second but what is even more important is the way that it is implemented and how markets develop.

What is also important, because I remember lots of journalists calling me on the 30th or the 31st of January and would say “Ok, what will happen on the 1st of January?” and then on the 5th of January or the 4th of January, they would say “Much new items entered the market” and I said “But it’s not like that. It’s not because you have a deadline. The market is completely different, it doesn’t work like that”.

So what will the ERGP do? They will generate soft coordination based on common interest and best practices for an open market; will advise to have a consistent application of the Directive; will be a source of know-how for the NRAs; will focus on cross-border regulatory issues and that is certainly something that the European Commission stresses a lot; will consult with market participant consumer and end-user in an open and transparent manner.

What we also see, if we would make the parallel with BEREC, that has a longer experience and Leonidas will be the Chair next year and Vice-Chair this year, has a longer experience, you see that it's a forum where all regulators can exchange experience and even on the important topics. I will come to the work program when it comes to common cost allocation, one can say "in our country we did it that way" or "the postal operator wanted to do it that way" and we say "ok, but we did it that way for this and this reason...". So, it is really very important that all regulators can in an open way discuss amongst each other and to go to a more harmonized implementation and harmonized approach.

Then, how is it working? So there are in the rules of procedure, so the National Regulatory Authorities are represented by the heads of the plenary meeting. There is one Chair which is the Swedish regulator PTS and is the person of Goran Marby. There are two Vice-Chairs, ARCEP and myself from BIPT. It works a little bit at the BEREC with a Troika. The Vice-Chair of one year becomes the Chair of the year after and the Chair of one year, on the third year is again Vice-Chair. This is a way to assure a kind of continuity in achieving the program and the results.

ERGP has published and defined, at the beginning, a two year work program, certainly for the first one that has been fine-tuned this year, and the work program in fact is set together. It's the NRA that decides on the most important topics and also we have input from the European Commission on some issues that they want us to analyze. Hence this means that it reflects the needs of the NRAs and that would be a waste of time if the ERGP would work on topics that nobody is interested in; has been on public consultation, so it has been published; I think the website of ERGP, if you Google "ERGP" you will find it, and there will be some updates in the coming days and it will be easier to find all the documents. It is adopted by the

ERGP members and coherent with their interest, of course, because somehow reflects their need so this point is quite logical. It reaches central issues for postal regulations or regulatory accounting. Regulation cost accounting is a very important issue. Net cost of the universal service. I think that there is no discussion on postal services without speaking about the cost of the universal service; end-user satisfaction and monitoring of market outcomes; cross-border product market analysis and access regulation.

So, how is it structured? There is so far one plenary; in the future it might be depending on the evolutions more than that but there is once a year a plenary. Plenary now is scheduled; the final date has not been fixed but sometime in November, in Stockholm. There is a contact network; it is twice a year where all the experts and people leading the working groups come together and the board. There are five working groups working on achieving the program.

If you now will look at the program -and for full details on the program you can easily find it on the website, the version that has been put up for consultation- the first one is regulatory accounting and the allocation of common cost by a multiple product operator. This is really a very important one because it will come and define the right cost of the universal service which is the second one. So it is the common cost allocation that derives from article 14 of the Directive.

Of course, when an operator of multi-services, it is important that you allocate the common cost in the right way because the way that you will allocate the cost will influence materially regulatory decisions and the way you do it. I would take for example, if you will look at the round of the postman, which is an important cost, the way that you will allocate and even if you would allocate -I would say the allocation keys- 60% of it to the universal service, it might be

that allocating 65% changes completely or makes the difference between the ability for a competitor to compete on the market or not. So they are substantial in the postal sector, mainly in any network industry it seems that they are substantial.

We have to do an analysis of the appropriate scope and level of decomposition for competitive neutral allocation of common costs. That is also an important thing. So we need to define the right level of allocation, in which detail we go to allocate them. The analysis of the relevance of bottom-up models in cost allocation to supplement top-down accounting data. So we have top-down accounting data that we have to reconcile with bottom-up models. That is very important.

So if we would look at what will be the deliverables for this year; and I have to say, all those work programs, all the points have been started last year and some documents have already been put to public consultation and all the reports will be finalized. So it is the report on common cost allocation and the common position of the ERGP and competitive neutral methodology of cost allocation. And I think that the competitive neutral is very important. I will comment also on the second point, on defining the net cost of the universal service because we need to make sure that the decision we take does not distort the competitive environment.

The second point is certainly even more important or is, of course, linked to the first one, you cannot disassociate the two of them, it is the net cost of the universal service. In fact, here we write the VAT as a benefit or a burden. It is a point that has been asked by the European Commission and it's a little more than that. It's all kinds of benefits that the historical postal operator would benefit and how it influences the net cost of the universal service. So, it is the application of the Annex I of the Directives where we have to define counterfactual or reference scenario there. So already the discussion

about the scenario is important and the VAT exemption is regarded as an important barrier to entry.

In the net cost, in fact, what is important is in the way that if you would define that as a cost on the universal service, the way that it would be compensated or calculated needs to be neutral in terms of competition. So by saying that, the Commission asked us to also look at what is the impact of other benefits or we may assume -a priori- that they are benefits but it could also be extra costs of some advantages and the VAT is one. So when assessing the cost of universal service, we should also from that take into account the benefit from the VAT regimes from which the postal operators may make use of. On the deliverables, we will deliver a report on the cost calculations and the determination of the reference scenarios, we will do it and we will also deliver a report, an opinion on the value added tax treatment in the universal service obligation net cost calculation.

Then we have a third work group that looks to the end-user satisfaction and monitoring of the market outcomes which is divided in two topics. The first topic is the quality of service and end-user satisfaction. There, the benchmark has been done and so following-up the quality of service issues of the Directive, so it is in chapter six; monitor the effect of postal liberalization through appropriate quality of service indicators. So we define quality of service indicators and this will be a recurring working finding because of the time we will look at the quality of service, is it improving, is it declining and so on; assessing end-user complaints procedure to ensure consumers’ protection. The deliverables for this year will be a report on quality of service and end-user satisfaction and a report on the assessment of complaint handling procedure and consumer protection. In each country as a consumer has a complaint it is always handled and

there, the good way in the EGRP is that by definition and then you have benchmark among all the countries in Europe.

Topic Two is also linked, it is market developments. There it is linked to article 22 and it's the data collection. So, as I explained before, in our work, without data we cannot work. So the data is the basis of all our work and there we have also to have the data to be able to have an opinion on all the markets involved. So we will report on the methodology and indicators to measure market development after full market opening; benchmarking effectiveness of regulation to promote competition. So, the deliverable is a report on indicators on postal market including data if possible. The more data we have, the better we can do our work.

Then there are two other workgroups that have been addressed by Werner in his video speech: it is cross-border product analysis, to focus on cross-border universal obligation services, data availability and assessment of the application of termination charges. There, the delivery is a report to the European Commission on data, availability on cross-border products. So we just spoke about it.

The last one is the access regulation, wholesale access condition and consolidation, application of article 11 and the fifth indent of article 12 of the Directive; ensure non-discriminatory access to postal network and infrastructure. And the deliverable is a report on access to the postal network and infrastructure element.

I want to say a little bit more about the cross-border product analysis. So, as Werner said, we see a clear opportunity and a growth trend in parcel delivery and I think it is certainly a result of the evolution on the electronic communication market and the online shopping by more and more people. And why is it an opportunity? Because it is not only market developments that happen, driven by market forces, but it's also an objective of the digital agenda 2020. But in the digital agenda, and I have to apologize, I forget the

“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

number, but there are objectives in percentage of European cities that will buy online cross-border. Indeed today, I don't know those that already bought online, but if you buy a book on Amazon, you can buy it in the United States, from Belgium; I buy them in the UK or I buy them in France, but I buy cross-border. So it's more and more. And the other objective that is linked to that is the digital agenda...

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συγγραφέας: I am sorry; we are running out of time.

HINDRYCKX L.: It is ok, I conclude.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συγγραφέας: Thank you, I am sorry.

HINDRYCKX L.: It is in fact to make certain percentage of enterprises also engage in cross-border business.

Thank you.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συγγραφέας: Ευχαριστούμε θερμά τον κύριο Hindryckx για την παρέμβασή του.

Η επόμενη ομιλήτρια είναι η κυρία Boryana Stoeva, η οποία είναι επικεφαλής του Τμήματος Ρύθμισης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της Ρυθμιστικής Αρχής Επικοινωνιών της Βουλγαρίας και η οποία θα αναφερθεί στην εμπειρία της Βουλγαρίας και της Ρυθμιστικής Αρχής της Βουλγαρίας, σχετικά με την πλήρη απελευθέρωση της εθνικής ταχυδρομικής αγοράς, η οποία έχει συντελεστεί από 01.01.2011.

Mrs. Stoeva...

STOEVA B.: Good morning, ladies and gentlemen. My name is Boryana Stoeva and I am Head of Postal Services Department with the Communications Regulation Commission.

First of all, I would like to express my gratitude to our host for providing us with the opportunity to be here in this high level forum. Our Chairman of the Commission, Mr. Bozhkov, is not able to come, so it is my pleasure to present to you the main priorities of Communications Regulation Commission within the process of liberalization of the postal market.

As a short introduction, I would like to present the CRC as a regulator. The Communications Regulation Commission is an independent state body performing the functions of regulation and control of carrying out electronic communications and provision of postal services. The body is consisted of five members. The Chairman of the Commission is appointed by a decision of the Council of Ministries and the Deputy Chairman and two members of the CRC are elected by the National Parliament, and the last member is appointed by the President of the Republic.

CRC is responsible for the obligation of the legislative acts; you see them on the slides. So it is law on electronic communications, postal services act and law for the electronic document and the electronic signature.

Based on the listed acts on the previous slide, you can see that Communications Regulation Commission has a lot of competencies. There is not enough time to mention all of them but perhaps I will mention the market analyses that are done by the Commission in order to ensure the level playing field under the different markets. Also the Commission has the power to intervene in case if there is non-negotiation for access and interconnection rules. Also the CRC's regulator can intervene in cases of undertakings with significant

market power. He has a significant market power which behaves in the respect of subjective and respective ex-ante regulation.

I will focus more on the postal services because actually that is the subject of today’s presentation.

So the postal sector in Bulgaria... Postal services in Bulgaria are provided under two regimes: licensing for the services part of the universal postal service and the service postal money order and notifications for the services part of non-universal postal services. In that respect, CRC issues three types of individual licenses. One is for the provision of the universal postal service; this is to the operator with universal service obligations. The second type is individual license for the provision of the services within the scope of universal postal service and here we have alternative operators. The third license is for the provision of the service postal money order.

The difference between the two types of licenses for the provision of the universal postal and the provision of the services within the scope of universal postal service is mainly the universal service obligation. Just to clarify only the designated operator is obliged to maintain and to provide postal network that covered the whole territory of the country, to meet the quality standards adopted and defined by the regulator to form cost-oriented, uniform and affordable prices, again coordinated by the regulator, to give obligatory access to each postal network and to apply systems for cost allocation. The other alternative licensed operators that provide services within the scope of universal postal service are free to choose what services to provide, where to provide them, what quality to follow and, of course, they are free to form their prices based on the supply-demand on the market.

The designated operator is Bulgarian Post, POC, it’s our historical operator. The duration of the universal service obligation is

15 years, starting from the beginning of 2011. The Bulgarian Post POC has a well-developed postal network that covers the whole territory. You can see approximately 3,000 post offices and it provides a universal postal service, non-universal postal services and other activities. Also, it has more than 30,000 employees. For the period between 2006 and 2010, Bulgarian Post reported positive results from the provision of universal postal service. That is why the service hasn't been compensated for that period. Unfortunately, for 2011 we expect losses, so we are going to start the whole key procedure with net cost calculations and respectively with the compensation of the operator in case universal service obligation represents an unfair burden to him. We have 5 alternative operators that provide services within the scope of universal postal service. We have 12 operators that provide service postal money order and 103 operators for non-universal postal services.

The scope of our postal market is defined as a sum of all services that are part from the universal postal service and non-universal postal service. Because 2009 and 2010 was the year when we have implemented the Directive, the Postal Services Act has been changed twice. So respectively, the scope of the services also has been changed but you can see on the slide the previous situation. Now, the current situation; you can see that in the scope of universal postal service we have items of correspondence up to two kilograms, small packets up two kilograms, printed matters. We have also postal parcels and additional services and we have four services part of the non-universal postal service, courier services, the service that combines electronic tools and postal technologies, a service called hybrid mail, we have postal money orders and direct mail. You can see that our scope of universal postal services is relatively large and this causes a difficulty when we start to calculate net costs.

For 2010, the volume of the entire market, estimated on the basis of the gained revenue from the provision of all postal services, both domestic and international outgoing level is 237 million -this is in Bulgarian currency- and the total number of postal items is 204 million units. Compared to 2009, in 2010 the total amount of the revenues increased by 5%, but the increase is due to the positive trend of development of the non-universal postal service, especially courier services. This is perhaps one of the special features of our market and this is the feature that the volume and the trends in the market have been determined by the provision of non-universal postal service because they form the main part of the revenues coming from the postal services up 60%.

Since 2011, our market has been liberalized, so it is one of the Member States that the Directive has opened its postal market since the beginning of 2011. The process of preparation of the liberalization of the market was related January to make amendments in the primary and secondary legislation but for us, from a regulatory point of view, it was challenging to find the balance between the scope of the new regulatory framework and the level of the development of the postal market. Now, one year after the liberalization, we -as the regulator- have faced a lot of challenges, a lot of new activities, but before and after the implementation of the Directive, our priorities were and are almost the same. You can see them: Establishment of an effective regulatory framework, ensuring conditions for effective competition on the postal market, protection of consumers’ interests and ensuring conditions for the provision of universal postal service.

We established our regulatory framework in two phases. Each of them lasted approximately one year. During the first phase of amendments that were completed by the end of 2009, we tried to

introduce the barriers for entering the market and respectively to promote the competition within the provision of universal postal services. The second phase of amendments was dedicated to the definition of the universal service obligation, net cost calculation, determination of what the universal service obligation represents an unfair burden and mechanism for financing the universal service obligation. And the last amendments ended in the end of 2010. I hope that we have elaborated in the end an effective framework but it will be seen in the future.

So this is perhaps the most challenging slide; how to enhance the competition, especially within the provision of universal postal service. The CRC annually analyzes the level of competition within provision of postal services, taking into account several indicators; existing barriers for entering the market; changes in the revenues from universal postal service and non-universal postal services; changes in the number of players in the market; size of the market share of different players and degree of market concentration.

The state of the competition differs in the universal postal service and non-universal postal segments. In Bulgaria, for 2009 and for 2010, the designated operator has formed approximately 95% from the revenue coming from the universal postal service. So we can see that in this segment there is practically no competition, contrary to the segment of the non-universal postal services that are provided in the strong competition environment. Since 2009 we did different activities in order to enhance the competition, especially within the provision of universal postal services. We have a reduction in the requirements for the alternative providers of services within the scope of universal postal service; reduction in the amount of the license for the provision of universal postal service; introduction of new transparent procedure for issuing the individual licenses; establishing for the access regime, I mean access to the postal

**‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’**

network to designated operator in order to ensure that all alternative licensed operators will receive the access to the postal network of the designated operator with transparent and equal conditions.

And last but not least, we removed the reserved area. I hope that finally we were able to enhance the competition and that really would be one of our real achievements as the regulator.

Protection of the consumers’ interest is perhaps one also one of the very important priorities of the CRC activities. According to the power of the Commission, CRC coordinates the general conditions of the contract with consumers of postal services for all postal operators and issues statements on disputes between users and postal operators. In this relation we have elaborated a model of general conditions of the contract with consumers of postal services and also we introduced transparent and simple claims procedure and maintained sufficient organization of handling complaints.

CRC requires annually from all postal operators information about the number of handled complaints, including types and causes, how much of them are classified as value and are settled by payment. The information is published as part of the annual report of the CRC.

The third priority of our work as a regulator is how to ensure that the universal postal service will be provided within the national territory. So we have four points, key elements in our activities. First of all, adoption of a concept for development of the universal postal service. In our case it is a work sharing concept. We will encourage the downstream access instead of end-to-end competition; also, the definition of the universal service obligation. We try to define our universal service obligation as an optimum scope in order to meet the needs of the individual users on the one hand and on the other, not to be extended in case to avoid overcompensation of the

operator. In our case, we have divided components of the universal service obligation as a combination between the services included with it the universal postal service and the following elements: performance of all services in the scope of universal postal services within the national territory, so that every customer can use the service regardless of geographical location; provision of all services within the scope at the appointed access points coordinated and defined by the CRC; provision of the universal postal service with the quality targets, again adopted by the CRC; provision of the universal service and the affordable and uniform prices.

The third point is designation of the universal service operator, the operator with the universal service obligation, with designated Bulgarian Post by the law; and the duration of the universal service obligation is 15 years as I said starting from the beginning of 2011. We have determined mechanism for financing of the universal service obligation that reflects the specific national features on the one hand and on the other is in accordance with the level of development of the postal market.

Our mechanism for the new service obligation is, let's say, state eight, according to the Postal Services Act, postal operator service obligation shall receive compensation from the state budget when the universal service obligation results in net costs and causes unfair burden on him. The amount of the unfair financial burden shall be determined on the basis of the calculated net cost from the universal postal service and the compensation shall be provided only after the positive decision of the European Commission.

The key points in our mechanism for compensation. The first one is establishment of a cost-accounting framework that will impede the operator to apply a cost-accounting system and also will define the rules for its verification. The second point is introduction of the method for net cost calculation. We developed this document and it

was adopted in the beginning of June of last year and it is in accordance with the provisions of Annex I of the Directive. It is based on the development and the reference scenario. Also, a very important part of the mechanism for financing of universal service obligation is introduction of the rules for the verification of net cost calculations.

Perhaps for us, in a regulatory point of view, the most difficult point is the definition of the indicators for the determination whether the calculated cost leads to unfair burden or not. This is the area which is a little bit not too developed in the documents and there is not so many best practices existing in that relation. And an also very important part is to distinguish the role between the operator and the regulator within the process of net cost calculations. In our case and CRC as a regulator we have determined rules and procedure for net cost calculations. Bulgarian Post does the exact calculations and incorporates during their verifications.

So, what is the role of the CRC within the liberalized market one year after the liberalization? In a liberalized market CRC needs to take into account on the one hand the observed patterns on the market which are on a global level such as deploying the consumption of traditional postal services; penetration of the new IT-based services, in our case it is especially expansion of the hybrid mail. On the other hand, changes in the behavior of the market players after removing of the reserved area.

The liberalization of the market has affected all players but in a different way. The designated operator in practice has faced more difficulties compared to the other postal operators, due to the fact that it is less flexible with the changes. In this situation the role of the CRC is to, on the one hand create a level playing field for postal operators, to stimulate the entrance of the new market players, to

enhance the competition with the provision of postal services and to do annual analysis of the state of the postal market and, of course, to focus regulation mainly on the operator with universal service obligation, in order to guarantee financing of the universal service obligation, opening the network of the designated operator to providing the quality of postal services to the users at the same time.

For that purpose you can see on the slide that the CRC will do the following things: Organizes annual inspection for the application of the system for cost allocation, as a result, Commission can impose binding instruction toward the designated operator for changing of the system for cost allocation; organizes verification of documents related to the calculation of the net cost from the universal service obligation and regardless to the independent auditor and to determine the amount of the compensation of the universal service obligation; organizes annual inspections of the result of the measurement of the quality of the service and the efficiency by the independent body. Based on the results, the CRC can find the designated operator in case he doesn't fulfill the quality targets. Ensures that all licensed operators can gain access to the postal network of designated operator in equal and transparent conditions; performs analysis on a five year period regarding the universal service obligation. In case it doesn't meet the needs of individual users or it is too extended, the CRC can propose to the company and to authorities with the power to initiate, can start legislative proposals and amendments in the Postal Services Act.

Thank you for your attention.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - *Συντονιστής*: Thank you Mrs. Stoeva... Ευχαριστούμε πολύ την κυρία Stoeva.

Προχωρούμε, τώρα, στον επόμενο ομιλητή μας· θα έλεγα, πάμε στα καθ' ημάς περισσότερο.

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

Ο κύριος Βαρσάμης είναι γνωστός, είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος των ΕΛΤΑ με μακρά επαγγελματική σταδιοδρομία στον ευρύτερο χώρο των τηλεπικοινωνιών.

Κύριε Βαρσάμη, έχετε τον λόγο.

ΒΑΡΣΑΜΗΣ Χ.: Καλή σας μέρα και από εμένα.

Κατ' αρχάς, να ευχαριστήσω τη Διοίκηση της ΕΕΤΤ για την πρόσκληση να είμαι ομιλητής στη σημερινή Ημερίδα. Είναι η τρίτη φορά που παίρνω μέρος στη συγκεκριμένη Ημερίδα και θεωρώ ότι η φετινή είναι η πιο κρίσιμη, η πιο σημαντική θα έλεγα, γιατί, πραγματικά, βρισκόμαστε στην τελική ευθεία πριν από την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς την 01^η.01.2013.

Αρα, θεωρώ ότι θα είναι κρίσιμη και η συζήτηση που θα γίνει στη συνέχεια και τα συμπεράσματα αυτής της Ημερίδας, γιατί χρειάζεται όλοι να αντλήσουμε -σίγουρα- εμπειρίες από τους εκλεκτούς ξένους καλεσμένους από τις αγορές που ήδη απελευθερώθηκαν, αλλά και όσον αφορά τους Έλληνες “παίκτες” της αγοράς οι οποίοι θα δραστηριοποιηθούν το επόμενο διάστημα, προκειμένου αυτή η αγορά να απελευθερωθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, να αποφύγουμε λάθη -ενδεχομένως- που έγιναν στο άνοιγμα άλλων αγορών· νομίζω ότι υπάρχει σημαντική εμπειρία στην ΕΕΤΤ, η οποία παρακολουθεί και την άλλη σημαντική αγορά των τηλεπικοινωνιών, ούτως ώστε να λειτουργήσουμε -επαναλαμβάνω- και προς όφελος των καταναλωτών, βεβαίως να πάνε καλά και όλες οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Στη δική μου παρουσίαση, λοιπόν, θεώρησα σκόπιμο να κάνω μία αναφορά και μία ανάλυση τού τι περιλαμβάνει ο νέος ταχυδρομικός Νόμος, ο 4053/2012, που -όπως ειπώθηκε προηγουμένως- πριν από λίγο καιρό, συγκεκριμένα πριν από 2 μήνες περίπου, ψηφίστηκε από την Ελληνική Βουλή -είναι, πλέον, Νόμος του κράτους- και, ουσιαστικά, θέτει το πλαίσιο για την απελευθέρωση της ταχυδρομικής

αγοράς· θεώρησα σκόπιμο να ομαδοποιήσω το περιεχόμενο του Νόμου, για να γίνει πιο κατανοητός σε όλους όσοι δεν είναι εξοικειωμένοι με τον Νόμο και να αναλύσουμε λίγο ποια είναι τα καινούργια που φέρνει στη ζωή των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Ξεκινώντας, θα κάνω μία πολύ γρήγορη αναφορά για το πώς οδηγηθήκαμε ή πώς οδηγούμαστε στην απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς. Κατ' αρχάς, η απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς δεν είναι “κεραυνός εν αιθρία”. είναι μία διαδικασία η οποία, στην Ελλάδα, ξεκίνησε από το 1997 με τη μείωση του ορίου βάρους του αποκλειστικού τομέα στα 350 γραμμάρια, προχωρήσαμε στο δεύτερο στάδιο -το 2002- με τη μείωση στα 150 γραμμάρια, στο τρίτο στάδιο -το 2006- με τη μείωση στα 50 γραμμάρια και προχωράμε στο τέταρτο στάδιο, το οποίο, για την πλειοψηφία των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχει ξεκινήσει από την 01^η.01.2011 και ολοκληρώνεται την 01^η.01.2013.

Να δούμε, λίγο, τι έγινε στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης... Κατ' αρχάς, έχουμε έναν πυρήνα 6 χωρών, που οι αγορές τους, ήδη, είχαν απελευθερωθεί μέχρι την 01^η.01.2010. Στη συνέχεια, την 01^η.01.2011, απελευθερώθηκε το υπόλοιπο -εκτός δύο χωρών- όλων των λεγόμενων παλαιών χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 15. Από αυτές τις χώρες, όπως βλέπετε, απουσιάζει η Ελλάδα και το Λουξεμβούργο, που η αγορά τους απελευθερώνεται το 2013. Για την Ελλάδα, ειδικά, που μας ενδιαφέρει, η εξαίρεση αυτή και η μετάθεση της ημερομηνίας απελευθέρωσης δόθηκε σαν αναγνώριση των ιδιαιτεροτήτων που έχει η ελληνική επικράτεια· γνωρίζουμε πάρα πολύ καλά τις δυσκολίες που έχει η διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων λόγω της γεωγραφικής κατανομής (των νησιών, των βουνών κλπ.), επομένως δόθηκε στην Ελλάδα άλλη μία διετία προκειμένου να προετοιμαστεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, οπότε το 2013 απελευθερώνονται και οι υπόλοιπες χώρες των 27 και ολοκληρώνεται, κατ' αυτόν τον τρόπο, η διαδικασία απελευθέρωσης των ταχυδρομικών αγορών.

**‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’**

Ο νέος ταχυδρομικός Νόμος, λοιπόν, ο οποίος βάζει τις βάσεις, δημιουργεί το πλαίσιο για να απελευθερωθεί η ταχυδρομική αγορά, έχει μία -θα έλεγα- ομαδοποίηση σε 7 ενότητες, κάθε μία εκ των οποίων ασχολείται με μία ομάδα θεμάτων.

Η πρώτη ομάδα ασχολείται με τις γενικές αρχές που διέπουν τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και αναφέρεται στην εμπιστευτικότητα της αλληλογραφίας, στη διασφάλιση του απορρήτου της ταχυδρομικής επικοινωνίας, στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, στον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής -είναι θέματα γνωστά και οικεία σε όλους- και στη διαφύλαξη των δικαιωμάτων της πνευματικής ιδιοκτησίας, καθώς επίσης στην τήρηση των όρων και των προϋποθέσεων των καθεστώτων απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης των εργαζομένων στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, που είναι πάρα πολύ σημαντικό θέμα και θα το ξαναδούμε παρακάτω, γιατί έχω να κάνω ένα σχόλιο σαν Ελληνικά Ταχυδρομεία. Επιπλέον, η πρώτη ενότητα αναφέρεται στην τήρηση και δημοσιοποίηση του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή -επίσης πάρα πολύ σημαντικό- και στο ότι τα τιμολόγια θα πρέπει να πληρούν τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού και τους κανόνες διαφάνειας και δημοσιότητας.

Η επόμενη ενότητα θεμάτων που ασχολείται ο Νόμος έχει να κάνει με τις αρμοδιότητες του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. Συγκεκριμένα, λοιπόν, ο Υπουργός έχει την αρμοδιότητα -ύστερα από τη γνώμη, βέβαια, της ΕΕΤΤ- να αναθέτει και να συνάπτει τη σύμβαση ανάθεσης παροχής καθολικής υπηρεσίας, να καθορίζει τις προϋποθέσεις και τα κριτήρια της επιλογής για τον καθορισμό του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, να καθορίζει την ποιότητα των καθολικών, εθνικών και ενδοκοινοτικών υπηρεσιών, να καθορίζει τις υπηρεσίες που εμπίπτουν στην καθολική υπηρεσία και να αναπροσαρμόζει το μέγιστο ύψος προστίμου, εφόσον υπάρχουν

παραβάσεις στην παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ύστερα -πάλι- από εισήγηση της ΕΕΤΤ.

Ερχόμαστε στην επόμενη ενότητα που είναι οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ. Όπως ακούσατε και από τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ και από τον Υπουργό, ο Νόμος αναβαθμίζει -θα έλεγα- τον ρόλο της ΕΕΤΤ· όπως βέβαια και στις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες, στις χώρες που απελευθερώνεται η ταχυδρομική αγορά, ο ρόλος της Εθνικής Ρυθμιστικής Αρχής είναι πάρα-πάρα πολύ σημαντικός και κρίσιμος, και όσον αφορά την πορεία για την απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς, κυρίως όμως για την παρακολούθηση και τη ρύθμιση της απελευθερωμένης, πλέον, αγοράς.

Οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ είναι:

Ο καθορισμός του τρόπου υπολογισμού καθαρού κόστους της καθολικής υπηρεσίας και επαλήθευσής του· πολύ σημαντικό, πάρα πολύ κρίσιμο κομμάτι, που ειπώθηκε και προηγουμένως από τους αρμόδιους της Ρυθμιστικής Αρχής της Βουλγαρίας και του Βελγίου.

Η διαχείριση της αποζημίωσης του καθαρού κόστους της καθολικής υπηρεσίας, δηλαδή το πώς θα συμμετέχουν και πώς θα ορίζεται η κατανομή της συμμετοχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών και, στη συνέχεια, πώς αυτά τα χρήματα -εφόσον προκύπτει, βέβαια, αποζημίωση- θα πηγαίνουν στον πάροχο της καθολικής υπηρεσίας.

Ο καθορισμός της μέγιστης κατ' αποκοπή αποζημίωσης στους χρήστες· έχει την αρμοδιότητα να καθορίζει τη μέγιστη αποζημίωση που μπορεί να λάβει ένας χρήστης για κακή παροχή υπηρεσιών.

Η έγκριση των περιοχών εγκατάστασης γραμματοθυρίδων· το γνωρίζετε πάρα πολύ καλά, το θέμα έχει αναλυθεί πάρα πολλές φορές εδώ.

Οι προϋποθέσεις διανομής ταχυδρομικών αντικειμένων και πιθανές παρεκκλίσεις· σε ποιες περιοχές θα μπορούσε να υπάρχει εξαίρεση από τη διανομή, που η καθολική υπηρεσία ορίζει ότι πρέπει να γίνεται σε καθημερινή βάση.

**‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’**

Η αξιολόγηση και η έγκριση των τιμολογίων του φορέα καθολικής υπηρεσίας· ούτως ή άλλως, γίνεται και σήμερα αυτό.

Η έγκριση του λογιστικού συστήματος και ο έλεγχος τήρησης χωριστού λογαριασμού· και αυτό -σε έναν μεγάλο βαθμό- γίνεται και σήμερα, δηλαδή παρακολουθεί και εγκρίνει το λογιστικό σύστημα που έχει ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας, για να παρακολουθεί το κόστος καθολικής υπηρεσίας.

Η επιβολή κυρώσεων και η εισήγηση -στον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων- αναπροσαρμογής του μέγιστου ύψους προστίμου.

Ο έλεγχος της τήρησης των όρων σύμβασης που θα υπογραφεί ανάμεσα στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων και στον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, μέσα από την οποία (σύμβαση) θα προκύπτουν, φυσικά, οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του φορέα παροχής της καθολικής υπηρεσίας· βέβαια, μπορούν να επιβληθούν κυρώσεις, εφόσον δεν τηρείται η σύμβαση που θα υπογραφεί.

Επόμενη ενότητα είναι το περιεχόμενο και η ποιότητα της καθολικής υπηρεσίας. Εδώ, λοιπόν, ακόμα και με τους προηγούμενους Νόμους, που ίσχυαν πριν από τον 4053/2012, ορίζεται ποια είναι η καθολική υπηρεσία.

Σαφέστατα, με τον 4053/2012, υπάρχουν υψηλές ποιοτικές προδιαγραφές:

Προβλέπει τις διαδικασίες για την εγκατάσταση γραμματοθυρίδων. Εδώ, η ευθύνη είναι στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού, όπου υπάρχει ελλιπής οδαρίθμηση ή δεν υπάρχουν μοναδικές ονομασίες οδών, ένα πολύ μεγάλο πρόβλημα, που το αντιμετωπίζουμε εμείς καθημερινά και θα πρέπει, κάποια στιγμή, να λυθεί. Υπάρχει Δήμος στην Αττική που έχει 12 οδούς με το ίδιο όνομα. Στον ίδιο Δήμο, υπάρχουν άλλες 7 οδοί με το ίδιο όνομα και ούτω καθεξής. Είναι ένα

χαρακτηριστικό παράδειγμα, από το οποίο καταλαβαίνετε πώς μπορεί ένας ταχυδρόμος να κάνει διανομή!...

Η διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων στη διεύθυνση του παραλήπτη είναι βασικότερη υποχρέωση, εφόσον η διεύθυνση είναι σωστή και πλήρης. Βεβαίως, εφόσον η διεύθυνση είναι σωστή και πλήρης, να γίνει διανομή όπως πρέπει και όταν πρέπει και με τη συχνότητα που πρέπει, αλλά -σε συνέχεια των προηγούμενων δυσκολιών που ανέφερα- επαναλαμβάνω ότι, ακόμα και εντός της Αττικής, τα προβλήματα είναι τρομακτικά όσον αφορά διευθύνσεις, αριθμήσεις και ούτω καθεξής και είναι ένα θέμα το οποίο, κάποια στιγμή, πρέπει να δρομολογηθεί και να λυθεί.

Ο υπολογισμός του καθαρού κόστους καθολικής υπηρεσίας, παρά-πέρα πολύ σημαντικό θέμα, που το έθιξαν και οι προηγούμενοι ομιλητές. Καθαρό κόστος παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας είναι κάθε κόστος το οποίο έχει σχέση και είναι αναγκαίο για τη λειτουργία της παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

Ποιος είναι ο τρόπος υπολογισμού του; Υπολογίζεται ως η διαφορά μεταξύ του καθαρού κόστους της λειτουργίας του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας με υποχρεώσεις παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και του κόστους λειτουργίας του ίδιου φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών χωρίς, όμως, τις υποχρεώσεις παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας (η διαφορά των δύο είναι το κόστος για την παροχή της καθολικής υπηρεσίας). Πολύ κρίσιμο, λοιπόν, είναι να γίνεται -κάνει μνεία και ο Νόμος σε αυτό- ορθή εκτίμηση των στοιχείων του κόστους τα οποία επηρεάζουν το τελικό κόστος παροχής καθολικής υπηρεσίας.

Σε συνέχεια του προηγούμενου, η ενότητα που ασχολείται με τον μηχανισμό και τη χρηματοδότηση του κόστους της καθολικής υπηρεσίας. Οι πηγές χρηματοδότησης -κατά τον Νόμο- του κόστους καθολικής υπηρεσίας είναι ο κρατικός προϋπολογισμός και ο λογαριασμός κόστους της καθολικής υπηρεσίας.

**Ἡ Ταχυδρομικὴ Ἀγορὰ στὴν τελικὴ εὐθεία γιὰ τὴν Ἀπελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα**

Τι εἶναι ὁ λογαριασμός κόστους τῆς καθολικῆς υπηρεσίας; Στον λογαριασμό αὐτόν, συμμετέχει ὁ φορέας παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας κατὰ τὸ ποσοστὸ τοῦ ποῦ ἔχει νὰ κάνει με τὴν παροχὴ τῆς καθολικῆς υπηρεσίας (με υπηρεσίες καθολικῆς υπηρεσίας) καὶ ὅλοι οἱ φορεῖς παροχῆς ταχυδρομικῶν υπηρεσιῶν ἐντὸς τῆς καθολικῆς υπηρεσίας, ἀρα ἡ συμμετοχὴ εἶναι μόνο στο κομμάτι ποῦ ἀφορὰ τὴν παροχὴ καθολικῶν υπηρεσιῶν.

Στὴ συνέχεια, με Κοινὴ Υπουργικὴ Απόφαση τοῦ Υπουργοῦ Υποδομῶν, Μεταφορῶν & Δικτύων καὶ τοῦ Υπουργοῦ Οικονομικῶν, καὶ μετὰ ἀπὸ εισηγήση τῆς Ἐθνικῆς Επιτροπῆς Τηλεπικοινωνιῶν & Ταχυδρομείων, καθορίζεται ὁ τρόπος ἐπιμερισμοῦ τοῦ μέρους τοῦ καθαρῦ κόστους ποῦ ἐπιβαρύνει τοὺς φορεῖς παροχῆς ταχυδρομικῆς υπηρεσίας. Αὐτό, ὅπως θα δούμε καὶ στὴ συνέχεια, εἶναι μίᾳ σημαντικῆ ἐκκρεμότητα, ἡ ὁποία πρέπει στὸ ἐπόμενο διάστημα νὰ διευθετηθεῖ προκειμένου νὰ ολοκληρωθεῖ τὸ νομοθετικὸ πλαίσιο τῆς ταχυδρομικῆς ἀγορᾶς.

Τώρα, ἡ παροχὴ πρόσθετων υπηρεσιῶν, πέραν τῶν υποχρεώσεων τῆς καθολικῆς υπηρεσίας, παραδείγματος χάριν ἡ διανομὴ τῶν συντάξεων, τῶν χρηματικῶν ἐνταλμάτων, τῶν ἐπιταγῶν κλπ., δὲν ὑπόκειται σὲ μηχανισμούς ἀποζημίωσης. Ἐξαιρεῖται, δὲν εἶναι καθολικὴ υπηρεσία, ποῦ σημαίνει ὅτι δὲν υποχρεοῦται κανένας νὰ συμμετέχει στὴν ἀποζημίωση αὐτῶν τῶν υπηρεσιῶν, ἐνῶ ἡ ἐνδεχόμενη χρηματοδότηση γίνεται, πάντα, σύμφωνα με τοὺς κανόνες τοῦ ἐυρωπαϊκοῦ Δικαίου περὶ κρατικῶν ἐνισχύσεων, ἀρα αὐτό ἔχει νὰ κάνει καθαρὰ με τὸ Δημόσιο καὶ τὸν φορέα παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας.

Ὁ ἐπιμερισμός τοῦ κόστους γίνεται πάντα με τρόπο διαφανή, ἀντικειμενικὸ καὶ οὐδέτερο, λαμβάνοντας -μεταξὺ ἄλλων- ὑπ' ὄψιν τὴ γεωγραφικὴ κατανομὴ -πολὺ σημαντικό αὐτό, κρατήστε το- τοῦ ἐκτελούμενου ἀπὸ κάθε φορέα ταχυδρομικοῦ ἔργου καὶ τὰ ἀντιστοιχοῦντα σὲ αὐτὸ ἔσοδα – αὐτά, ὅλα, εἶναι λεκτικὰ ἀπὸ τὸν Νόμο.

Η ΕΕΤΤ, τώρα, είναι αρμόδια για τον υπολογισμό και την εξατομίκευση των εισφορών του κάθε φορέα παροχής ταχυδρομικής υπηρεσίας και για την είσπραξη και απόδοση στον δικαιούχο φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας των αναλογούντων ποσών, άρα ο ρόλος της ΕΕΤΤ είναι εξαιρετικά σημαντικός σε όλη αυτή τη διαδικασία.

Επόμενη ενότητα με την οποία ασχολείται ο Νόμος, η προστασία των χρηστών των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η ΕΕΤΤ, λοιπόν, σε περιπτώσεις προβλημάτων ή ελλειπών ταχυδρομικής υπηρεσίας, ελέγχει την επάρκεια των διαδικασιών αποζημίωσης των καταναλωτών ή -αν θέλετε- των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και, βέβαια, κάνει προτάσεις για τη βελτίωση των διαδικασιών αποζημίωσης, ενώ υπάρχει και υποχρέωση να δημοσιεύεται ετήσια έκθεση -από όλες τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις- για τα παράπονα των χρηστών που είχαν υποβληθεί και για τον τρόπο χειρισμού τους. Αυτό γίνεται στο πρώτο τετράμηνο του κάθε έτους για το προηγούμενο έτος και είναι, πλέον, υποχρεωτικό.

Δύο άλλα σημεία, εκτός των ενοτήτων, τα οποία είναι σημαντικά για εμάς, αλλά -νομίζω- και για την υπόλοιπη αγορά, είναι ότι τα ΕΛΤΑ, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, παραμένουν φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας έως τις 31 Δεκεμβρίου 2028 και, βέβαια, το ότι ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ, τουλάχιστον ανά εξαετία, μπορεί να επανεξετάζει τους όρους και τους τρόπους παροχής της καθολικής υπηρεσίας και μπορεί να ζητήσει επαναδιαπραγμάτευση των σχετικών όρων της σύμβασης ανάθεσης, άρα υπάρχει μία ασφαλιστική δικλείδα, αν κάτι δεν πάει καλά, να γίνει αναθεώρηση.

Όσον αφορά την ευρωπαϊκή εμπειρία από αντίστοιχους Νόμους, επικεντρώνομαι -λίγο- στη χρηματοδότηση του καθαρού κόστους καθολικής υπηρεσίας. Εκεί, λοιπόν, υπάρχει η εξής εμπειρία... Στις χώρες που, ήδη, έχουν απελευθερωθεί, πηγές χρηματοδότησης του καθαρού κόστους καθολικής υπηρεσίας είναι ο κρατικός

προϋπολογισμός, ὁ κρατικὸς προϋπολογισμός καὶ ὁ λογαριασμός ἀποζημίωσης (ὅπως σε ἐμᾶς), ὁ λογαριασμός ἀποζημίωσης μόνο, ἐνὸς ὑπάρχουν καὶ χώρες στὶς ὁποῖες ὑπάρχει αὐτοχρηματοδότηση, δηλαδὴ ὁ φορέας παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας δὲν λαμβάνει καμία ἀποζημίωση (ἀπὸ πουθενά). Αὐτές εἶναι χώρες οἱ ὁποῖες, ταχυδρομικά, εἶναι πολὺ ανεπτυγμένες, χώρες με πολὺ εὐκόλη τὴν παροχὴ καθολικῆς υπηρεσίας, χώρες flat, χωρὶς γεωγραφικὲς ἰδιαιτερότητες ὅπως αὐτές που χαρακτηρίζουν τὴ χώρα μας.

Ποια εἶναι τὰ κρίσιμα θέματα που -αυτὴ τὴ στιγμή- εἶναι σε ἐκκρεμότητα καὶ τὰ ὁποῖα θὰ πρέπει νὰ ἐπιλυθοῦν τὸ ἀργότερο μέχρι τὶς 31 Δεκεμβρίου -ἐγὼ θὰ ἔλεγα καὶ νωρίτερα, ἀλλὰ τὸ τελευταῖο ὁρόσημο εἶναι τότε- τρέχοντος ἔτους, πρὶν τὴν ἀπελευθέρωση;

Ἡ ἄμεση ρύθμιση ὅλων τῶν θεμάτων σχετικὰ με τὴ χρηματοδότηση τοῦ κόστους καθολικῆς υπηρεσίας καὶ τὴ λειτουργία τοῦ σχετικοῦ μηχανισμοῦ. Ὅπως εἰπώθηκε καὶ ἀπὸ τὸν Υπουργό, προηγουμένως, ἀναμένεται ἡ ἐκδοση μίας Κοινῆς Υπουργικῆς Ἀπόφασης -ἐννοεῖται, φυσικά, με εἰσήγηση καὶ συμμετοχὴ τῆς ΕΕΤΤ- που θὰ ρυθμίζει αὐτὸ τὸ καθεστῶς λειτουργίας τοῦ σχετικοῦ μηχανισμοῦ.

Επίσης, ἡ ὀρθολογικὴ ἐκτίμηση τῶν στοιχείων τοῦ καθαρῦ κόστους παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας -ἐννοεῖται, φυσικά, με τὰ δεδομένα που ἔχει ἡ ἐλληνικὴ ἀγορὰ, που ἔχει πάρα πολλές ἰδιαιτερότητες, ὅπως ξέρετε πολὺ καλά- με εὐθύνη τῆς ΕΕΤΤ, κάτι που ἀποτελεῖ μίᾳ ἀπὸ τὶς δύο ἐκκρεμότητες.

Νὰ προχωρήσουμε σε μίᾳ ἐνότητα που περιλαμβάνει ἐνδεκόμενους κινδύνους καὶ προβλήματα που βλέπουμε ἐμεῖς μέσα ἀπὸ τὴ διαδικασία τῆς ἀπελευθέρωσης καὶ στὴ συνέχεια...

Τὸ πρῶτο σημαντικό κομμάτι ἀφορᾷ τὴν προστασία τοῦ ἀνταγωνισμοῦ μετὰ τῶν ταχυδρομικῶν ἐπιχειρήσεων. Ποιοὶ εἶναι οἱ κίνδυνοι; Νὰ μὴ γίνῃ πλήρης συμμόρφωση ὅλων τῶν παρόχων τῆς ταχυδρομικῆς υπηρεσίας, νὰ μὴ τηροῦνται -θυμηθεῖτε, τὸ ἀνέφερα καὶ

προηγουμένως- οι Νόμοι που αφορούν την εργασία και την ασφάλιση, ενώ κάνει μνεία ο Νόμος πάνω σε αυτό· θα μιλάμε, βέβαια, για αθέμιτο ανταγωνισμό. Να μην τηρούνται οι όροι από τις άδειες που θα δοθούν για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπου επίσης θα έχουμε αθέμιτο ανταγωνισμό.

Κάτι πολύ σημαντικό, που αφορά τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, δηλαδή τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, είναι ότι σε ένα περιβάλλον πλήρους απελευθέρωσης, όπως αυτό που θα ισχύσει από 01^{ης}.01.2013, ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας πρέπει να έχει ανάλογη με τους ανταγωνιστές του δυνατότητα για γρήγορη προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς· κάτι που σήμερα δεν το έχει λόγω του καθεστώτος λειτουργίας του, άρα σε μία απελευθερωμένη αγορά, σίγουρα, πρέπει να λειτουργήσει και πρέπει να αντιδράσει πολύ διαφορετικά.

Όσον αφορά την προστασία των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπάρχουν θέματα τα οποία είναι κρίσιμα και έχουν να κάνουν με την παραβίαση του απορρήτου της επικοινωνίας και των προσωπικών δεδομένων, με θέματα πληροφόρησης σχετικά με τα δικαιώματα και τη διασφάλιση της ισότιμης μεταχείρισης όλων των χρηστών, τόσο στην περιφέρεια όσο και σε απομακρυσμένες περιοχές (να έχουμε ίση αντιμετώπιση ανάμεσα στην υπηρεσία που παρέχεται στις πόλεις και, αντίστοιχα, στην ύπαιθρο).

Δε θα σας κουράσω άλλο...

Κλείνοντας, θα ήθελα να πω ότι ο Νόμος, σίγουρα, έβαλε τις βάσεις. Πραγματικά, έγινε μία πολύ σημαντική δουλειά, ήμασταν συνεπείς με τις υποχρεώσεις μας απέναντι στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ο δε Νόμος περιλαμβάνει διατάξεις που τις επιβάλλει το Κοινοτικό Δίκαιο. Από εκεί και πέρα, όμως, έχει σημασία πώς θα εφαρμοστεί ο Νόμος, πώς θα εφαρμοστούν οι κανονιστικές διατάξεις που θα εκδοθούν και, γενικά, πώς θα πάει η απελευθερωμένη -από 01^{ης}.01.2013- αγορά, κυρίως με την εφαρμογή· επαναλαμβάνω, το

Ή Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

πρώτο κομμάτι έγινε, το έχουμε μπροστά μας, πραγματικά είναι πολύ σημαντικό βήμα, αλλά έχουμε να κάνουμε πολύ σημαντικά βήματα και στην εφαρμογή του.

Ευχαριστώ πάρα πολύ.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε, κύριε Βαρσάμη.

Επόμενος ομιλητής, ο κύριος Γεράσιμος Αγοράνος, Γενικός Διευθυντής της εταιρίας ταχυμεταφορών SPEEDEX, εδώ και 10 χρόνια πλέον, ενώ έχει και μία μακρά εμπειρία γενικότερα στη διοίκηση των επιχειρήσεων.

Κύριε Αγοράνε, έχετε τον λόγο. Ο χρόνος μας, δυστυχώς, δεν είναι ανεξάντλητος. Να είστε σύντομος, κατά το δυνατόν· δε θέλουμε να σας αδικήσουμε σε σχέση με τους άλλους.

ΑΓΟΡΑΝΟΣ Γ.: Καλημέρα σας.

Κατ' αρχάς, να ευχαριστήσω την ΕΕΤΤ για την πρόσκλησή της. Με τον τρόπο αυτόν, δίνει την ευκαιρία σε έναν εκπρόσωπο ιδιωτικής επιχείρησης -και δυνητικό "παίκτη" σε μία προσεχώς απελευθερωμένη αγορά- να εκφράσει τις απόψεις του και να καταθέσει τις προτάσεις του ώστε το νομοθετικό πλαίσιο να μετουσιωθεί σε μία πραγματικότητα.

Θα πω λίγα λόγια για την ταχυδρομική -αυτή- αγορά και θα κάνω μία ανάλυση των στοιχείων αυτών. Θα μιλήσω για τις ευκαιρίες και τις απειλές που φέρνει η απελευθέρωσή της και το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο, τα θετικά και τα αρνητικά σημεία που μένουν προς επίλυση, προτάσεις που θα διευκολύνουν την απελευθέρωσή της, καθώς και για τον ρόλο της SPEEDEX στην επόμενη μέρα.

Για ποια αγορά μιλάμε;...

Κάποια στοιχεία -που φθάνουν μέχρι το 2010· γιατί, σήμερα, θα παρουσιαστούν τα νεώτερα στοιχεία της αγοράς, για το 2011- δείχνουν

ότι η αγορά για την οποία συζητάμε είναι περίπου στα 417 εκατομμύρια ευρώ. Μέχρι τώρα, ένα μεγάλο κομμάτι αυτής της αγοράς (περίπου το 75%) είναι ακόμα σε περιορισμό, ήτοι το 25% -περίπου της αγοράς (άρα, περίπου 100 εκατομμύρια) είναι απελευθερωμένο· μάλιστα, από το 2006, ο περιορισμός είναι μόνο μέχρι τα 50 γραμμάρια, επομένως διακρίνουμε ότι η είσοδος των επιχειρήσεων στο απελευθερωμένο κομμάτι της καθολικής υπηρεσίας είναι πολύ περιορισμένη.

Τι συμβαίνει σήμερα;...

Υπάρχει μία οικονομία σε ύφεση, από το 2008, είμαστε στον 5^ο συνεχόμενο χρόνο, πιθανόν μία παγκόσμια πρωτοτυπία, καθώς επίσης ένα θέμα το οποίο θα μας απασχολήσει ως προς το πόσο μπορούν να δοθούν ευκαιρίες σε αυτή την αγορά. Η αγορά αυτή συρρικνώνεται, όπως είδαμε και στα προηγούμενα slides. Από το 2009, υπάρχει μία καθοδική πορεία. Η διείσδυση των επιχειρήσεων παραμένει πάρα πολύ μικρή στο απελευθερωμένο κομμάτι, μόνο 2,5% -υπολογίζω πάντα τα 100 εκατομμύρια αυτής της αγοράς, τα οποία είναι πάνω από 50 γραμμάρια και είναι, ήδη, απελευθερωμένα- και αυτό παρά το γεγονός ότι, συγκρίνοντας τα στοιχεία για το 2010, θα παρατηρήσουμε ότι οι επιχειρήσεις με ειδική άδεια επιχειρήσαν να διεισδύσουν σε αυτή την αγορά χρησιμοποιώντας ως “όπλο” την τιμή. Η μέση τιμή των επιχειρήσεων με ειδική άδεια ήταν 0,37 €, ενώ η μέση τιμή του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας 0,67 €. Να προσθέσω σε αυτό ότι το βάρος στον απελευθερωμένο τομέα είναι σαφώς υψηλότερο από το συνολικό βάρος που διακινεί ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας, ακόμα ένα επιβαρυντικό στοιχείο για το ότι -παρά τις χαμηλές τιμές- δεν έχει υπάρξει σοβαρή διείσδυση άλλων επιχειρήσεων.

Ποιες ευκαιρίες ανοίγονται στο επόμενο χρονικό διάστημα;

Η απελευθέρωση της αγοράς είναι, πλέον, μία πραγματικότητα με τον Νόμο που κατατέθηκε και ψηφίστηκε στη Βουλή. Ένα σημαντικό γεγονός, που ήδη επηρέασε τα δεδομένα, είναι η διακοπή της κρατικής

επιδότησης στὴ διανομὴ εφημερίδων καὶ περιοδικῶν. Μέχρι σήμερα, ἡ διανομὴ τῶν εντύπων αὐτῶν ἔχαιρε τῆς επικορήγησης τοῦ κρατικοῦ μηχανισμοῦ καὶ αὐτὸ καθιστοῦσε ἀπαγορευτικὴ τὴν εἴσοδο τῶν νέων “παικτῶν” σὲ αὐτὴ τὴν ἀγορὰ. Μέσα στο 2011, περίπου στα μέσα τῆς χρονιάς, σταμάτησε αὐτὴ ἡ επικορήγηση καὶ ἔχουμε δεῖ τα πρῶτα δείγματα διείσδυσης τοῦ ἰδιωτικοῦ τομέα.

Ἐνα κομμάτι το ὁποῖο βρῖσκεται ἰδιαίτερα χαμηλὰ στὴν Ελλάδα, εἶναι ὁ τομέας τοῦ διαφημιστικοῦ ταχυδρομείου. Ἀπὸ τὴν παρουσίαση τοῦ Προέδρου τῆς Ρυθμιστικῆς Αρχῆς τοῦ Βελγίου, θὰ παρατηρήσατε ὅτι τὰ νούμερα γιὰ μίαν πληθυσμιακὰ ἀνάλογη χώρα, ὅπως τὸ Βέλγιο, ποῦ ὁ πληθυσμὸς τοῦ εἶναι περίπου 11 ἑκατομμύρια, ὅσο περίπου καὶ ὁ δικὸς μας, εἶναι ἐξαιρετικὰ διαφορετικὰ. Ὁ τομέας τῶν ταχυδρομικῶν υπηρεσιῶν ἀγγίζει τὰ 3,15 δισεκατομμύρια ευρώ, τὴ στιγμὴ ποῦ ἡ ἐλληνικὴ ἀγορὰ ἀγγίζει τὰ 750 ἑκατομμύρια ευρώ. Εἶναι περίπου 4 φορές ἡ ἐλληνικὴ ἀγορὰ με τὸν ἴδιο πληθυσμὸ, ἀρα εἶναι δύο συγκρίσιμα μεγέθη, γι’ αὐτὸ τὰ ἀναφέρω στὴν ἐκδήλωση αὐτὴ· θεωρῶ ὅτι ἡ μὴ ἀνάπτυξη τοῦ διαφημιστικοῦ ταχυδρομείου εἶναι ἕνα σημαντικό κομμάτι ποῦ δημιουργεῖ αὐτὴ τὴ διαφοροποίηση.

Μία ἐπίσης ευκαιρία, ποῦ συνεχῶς μεγαλώνει αὐτὴ τὴν ἀγορὰ, εἶναι ἡ ἀνάπτυξη τοῦ e-commerce. Αὐτὸ θὰ δώσει μίαν ὄθηση στὴ διακίνηση τῶν δεμάτων, διότι, συνέχεια, ὅλο καὶ μεγαλύτερο μέρος τοῦ πληθυσμοῦ ἐξοικειώνεται με τὸν υπολογιστὴ, ἐξοικειώνεται με τὸ internet καὶ ἐμπιστεύεται τὶς ἀγορὲς μέσω υπολογιστῆ.

Ποιες εἶναι οἱ ἀπειλές;

Διαφαίνεται, ἤδη, μίαν μεγάλη συρρίκνωση ἐνὸς κομματιοῦ τῆς ἀλληλογραφίας, ποῦ εἶναι οἱ λογαριασμοί, εἴτε μέσω τῆς υποκατάστασης με τὴν ἠλεκτρονικὴ ἀποστολὴ εἴτε καὶ μέσω τῆς μείωσης τῆς συχνότητας ἀποστολῆς τῶν λογαριασμῶν. Τελευταία, θὰ ἔχουμε παρατηρήσει ὅτι -ἀντὶ γιὰ κάθε μῆνα- ἀποστέλλονται κάθε τρίμηνο, καὶ αὐτὸ εἶναι κάτι ποῦ -φαντάζομαι- θὰ συνεχιστεῖ καὶ θὰ

ενταθεί. Αντίστοιχα, ένας άλλος μεγάλος τομέας διακίνησης είναι τα τιμολόγια των επιχειρήσεων, όπου εκκρεμεί η εφαρμογή της νομοθεσίας -η οποία, όπως θα δείτε, έχει ψηφιστεί από το 2006- της ηλεκτρονικής τιμολόγησης (paperless invoicing) και της ανταλλαγής δεδομένων καθαρά ηλεκτρονικά, η υλοποίηση της οποίας (νομοθεσίας) παραμένει μία εκκρεμότητα του Υπουργείου. Το νομοθετικό πλαίσιο υπάρχει και, φαντάζομαι, σύντομα θα δούμε την εφαρμογή του.

Η συνέχιση της οικονομικής ύφεσης είναι ένας μεγάλος τομέας που δημιουργεί ανασφάλεια και αδυναμία εισόδου νέων επιχειρήσεων. Είναι γεγονός ότι, αυτή τη στιγμή, πολλές επιχειρήσεις δίνουν αγώνα επιβίωσης και, πιθανότατα, δε θα εξετάσουν την είσοδο σε μία νέα αγορά.

Το τελευταίο, που δε θα το έλεγα λιγότερο σημαντικό, είναι η δεσπόζουσα θέση που κατέχουν τα ΕΛΤΑ λόγω της -μέχρι σήμερα- μονοπωλιακής παρουσίας τους σε αυτόν τον τομέα και των οικονομικών κλιμάκων που διαθέτουν. Είναι δεδομένο ότι η ταχυδρομική αγορά είναι μία αγορά με οικονομία κλίμακας, θα λέγαμε και με οικονομία πυκνότητας· πολύ απλά, αντιλαμβάνεστε έναν διανομέα ο οποίος αφήνει 50 φακέλους σε μία πολυκατοικία και έναν διανομέα ο οποίος πηγαίνει σε ένα τετράγωνο να αφήσει έναν φάκελο και πηγαίνει στο άλλο τετράγωνο για να αφήσει τον επόμενο, ήτοι αντιλαμβάνεστε την παραγωγικότητα του ενός και την παραγωγικότητα του άλλου.

Το ανωτέρω παράδειγμα είναι κάτι το οποίο έχουν κατακτήσει, σήμερα, τα ΕΛΤΑ λόγω της μονοπωλιακής θέσης την οποία έχουν· άλλωστε και η ευρωπαϊκή εμπειρία, μέχρι σήμερα, σε χώρες που έχουν ήδη απελευθερωθεί, έχει δείξει ότι δεν είναι εύκολη η διείσδυση νέων “παικτών”, επομένως η απελευθέρωση δεν είναι μία εύκολη υπόθεση.

Το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο αναλύθηκε αρκετά από τους προηγούμενους ομιλητές. Πράγματι, προβλέπει την απελευθέρωση από 01^{ης}.01.2013 και, βεβαίως, ταυτόχρονα, ορίζει τα ΕΛΤΑ ως φορέα

παροχής καθολικής υπηρεσίας έως το τέλος του 2028, ήτοι για 15 χρόνια.

Ως ένα θετικό στοιχείο, θα πρέπει να αναφέρουμε ότι, πράγματι, ορίζει -για πρώτη φορά- μέγιστη κατ’ αποκοπή αποζημίωση, σε αντίθεση με τη μέχρι σήμερα πρόβλεψη μέσω της Υπουργικής Απόφασης 29030, που όριζε ελάχιστη κατ’ αποκοπή αποζημίωση. Αυτό είναι ένα θετικό βήμα, που αφορά όλες τις επιχειρήσεις του ταχυδρομικού κλάδου, οι οποίες αντιμετωπίζουν συχνά προστριβές με τους καταναλωτές και, αρκετές φορές, σε τέτοιες ατυχείς περιπτώσεις, παρά το γεγονός ότι είναι ξεκάθαρο στους όρους μεταφοράς, οι οποίοι είναι κατατεθειμένοι στη δημόσια Εποπτική Αρχή, δημοσιεύονται στο site των εταιριών και αναγράφονται στα ΣΥΔΕΤΑ, υπάρχουν αντιδικίες με τους καταναλωτές και προσφυγές στα Δικαστήρια, όπου δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο να θεωρούν τους όρους αυτούς καταχρηστικούς και να καταδικάζουν τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις!... Άρα, από την πλευρά μας, θεωρούμε ότι είναι ένα βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση· βεβαίως, αυτό δε σημαίνει ότι η κάθε επιχείρηση δεν μπορεί να ορίσει υψηλότερη αποζημίωση από αυτή που θα οριστεί από την ΕΕΤΤ – αναμένεται η σχετική απόφαση.

Εκκρεμούν θέματα, κατά τη γνώμη μας, τα οποία θα ενθαρρύνουν την ισότιμη λειτουργία, καθώς επίσης την είσοδο νέων “παικτών” στην αγορά.

Θέματα τα οποία παραμένουν από το παρελθόν, τα δύο πρώτα... Συγκεκριμένα...

Η έκδοση των αδειών φορητών I.X. για πάνω από 4 τόνους, ένα θέμα που απασχολεί και τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών επί σειρά ετών, αφού είναι γνωστό ότι τα ΕΛΤΑ έχουν τη δυνατότητα να διαθέτουν φορητά πάνω από 4 τόνους, ενώ οι εταιρίες ταχυμεταφορών, οι υπόλοιπες ταχυδρομικές εταιρίες, δεν έχουν αυτή τη δυνατότητα.

Επίσης, θα πρέπει, επιτέλους, να αρθούν όλοι οι περιορισμοί κυκλοφορίας στον δακτύλιο και την μπλε ζώνη, όπου μονίμως δημιουργείται πρόβλημα. Μονίμως, δυστυχώς, έχουμε την υποχρέωση να καταφεύγουμε στα μέσα και σε διάφορους γνωστούς για να μπορέσουμε να κινηθούμε και να λειτουργήσουμε μέσα σε αυτόν τον χώρο της Αθήνας και να εκπληρώσουμε ουσιαστικά τις υποχρεώσεις μας έναντι των καταναλωτών, διότι στους καταναλωτές δεν υπάρχει δυνατότητα να παραδίδουμε νωρίς το πρωί ή αργά το απόγευμα και το βράδυ, αλλά πρέπει να παραδίδουμε τις εργάσιμες ώρες της ημέρας.

Τρίτο θέμα και πολύ σημαντικό, το θέμα του ΦΠΑ. Τα ΕΛΤΑ δεν έχουν την υποχρέωση, δεν επιβαρύνονται από ΦΠΑ, ενώ όλες οι υπόλοιπες επιχειρήσεις έχουν αυτή την υποχρέωση. Αντιλαμβάνεστε ότι αυτό δημιουργεί μία ανισότητα στον ανταγωνισμό. Ο ΦΠΑ που ισχύει για τον κλάδο αυτόν, σήμερα, είναι 23%, άρα υπάρχει μία άνιση τιμολογιακή πολιτική της τάξεως αυτής. Είναι πάρα πολύ σημαντικό θέμα, το οποίο θα θέλαμε, επιτέλους, να αντιμετωπιστεί από την Πολιτεία.

Τέταρτο θέμα... Εφόσον θέλουμε πραγματικά να μπουν νέοι “παικτες” σε αυτή την αγορά, είναι βέβαιο ότι αυτοί θα πρέπει να ξεκινήσουν από κάποιες περιοχές και, σταδιακά, να επεκτείνονται στην ελληνική επικράτεια. Είναι αδύνατον, σε μία μέρα, ξαφνικά, να εμφανιστεί ένα δίκτυο σε όλη την ελληνική επικράτεια και να μπορέσει να ανταγωνιστεί απ’ ευθείας τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας. Άρα, για να μπορέσει να ενθαρρυνθεί η είσοδος νέων “παικτών”, θα πρέπει να υπάρξουν διαφανείς και ισότιμοι όροι πρόσβασης των εναλλακτικών φορέων στον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας. Για τη διασφάλιση αυτής της διαφάνειας και των ισότιμων όρων, εμείς προτείνουμε να υπάρχει έλεγχος, να παίξει καθοριστικό ρόλο η ΕΕΤΤ σε αυτόν τον τομέα και να μην αφήνεται στη διαπραγμάτευση της κάθε εταιρίας με τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας. Σαφώς, η πρότασή μας είναι ότι οι εναλλακτικοί φορείς θα πρέπει να

**Ἡ Ταχυδρομικὴ Αγορὰ στὴν τελικὴ εὐθεία γιὰ τὴν Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα**

αντιμετωπίζονται ὡς μεταπωλητές, διότι μεταπωλοῦν στους τελικοὺς χρήστες, ἀρα θὰ πρέπει στὶς συμφωνηθεῖσες τιμές νὰ λαμβάνεται ὑπ' ὄψιν αὐτὸ καὶ νὰ μπορούμε νὰ ἔχουμε τὶς λεγόμενες "τιμές χονδρικής".

Ἐνα θέμα, ἐπίσης, ποὺ θὰ βοηθοῦσε μικρὲς επιχειρήσεις νὰ δοκιμάσουν τὶς δυνάμεις τους σὲ αὐτὴ τὴν ἀγορὰ, εἶναι ἡ μείωση τοῦ ελάχιστου τέλους τῆς ΕΕΤΤ γιὰ τὴν εἰδικὴ ἄδεια, ποὺ, σήμερα, ἀνέρχεται στὰ 3.000 €. Εἶναι κάτι το ὁποῖο δε συμφέρει τὴν ἐπιχείρησή μου, γιὰτὶ ἀνήκει στὶς μεγάλες επιχειρήσεις· παρ' ὅλα αὐτά, μιλώντας γενικότερα γιὰ τὸ τι θὰ βοηθοῦσε τὴν ἀπελευθέρωση τῆς ἀγορᾶς, θεωροῦμε ὅτι ἡ μείωσή του θὰ ἔδινε τὴν εὐκαιρία σὲ μικρὲς επιχειρήσεις νὰ δοκιμάσουν – καὶ εἶναι πραγματικὰ ἀπαραίτητο, σήμερα, νὰ δοκιμάσουν, διότι δὲν ὑπάρχει ἄλλος τρόπος γιὰ νὰ δουν ὅτι μποροῦν νὰ τὰ καταφέρουν.

Μεγάλο κομμάτι, ποὺ τέθηκε προηγουμένως, εἶναι ἡ χρηματοδότηση τῆς καθολικῆς υπηρεσίας. Εἶναι γεγονός ὅτι ὁ νέος Νόμος ἐνσωματώνει τὴν Κοινοτικὴ Οδηγία ποὺ κινεῖται στὴν κατεύθυνση τοῦ νὰ δημιουργηθεῖ ἓνα ταμεῖο γιὰ τὴ χρηματοδότηση στὴν ὁποία θὰ συμμετέχουν καὶ οἱ ἰδιωτικὲς ταχυδρομικὲς επιχειρήσεις οἱ ὁποῖες θὰ παρέχουν υπηρεσίες στὸν τομέα τῆς καθολικῆς υπηρεσίας.

Κατὰ τὴν ἀποψή μας, δὲν εἶναι δυνατὸ μία ἰδιωτικὴ ἐπιχείρηση νὰ ἐνισχύσει τὸν δημόσιο φορέα, τὸν ἀνταγωνιστὴ σὲ αὐτὴ τὴν ἀγορὰ. Ἡ παροχὴ τῆς καθολικῆς υπηρεσίας εἶναι ἓνα κοινωνικὸ ἀγαθὸ, τὸ ὁποῖο σεβόμαστε ἀπολύτως, ὅπως ἡ υγεία, ἡ παιδεία, ἡ σύνδεση ἀκριτικῶν νησιῶν. Βεβαίως καὶ θὰ πρέπει νὰ ὑπάρχει γιὰ τὴν ἐξυπηρέτηση τοῦ πολίτη, ἀλλὰ δὲν ἀντιλαμβανόμαστε γιὰτὶ αὐτὸ τὸ κοινωνικὸ ἀγαθὸ θὰ τὸ στηρίζουν οἱ ἀνταγωνίστριες εἰταιρίες τοῦ φορέα παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας!... Δὲν ἔχω ὑπ' ὄψιν μου -καὶ, ἀν ὑπάρχει κάτι τέτοιο, ἀς μας ἐνημερώσει κάποιος- καὶ δε θυμάμαι τὰ ἰδιωτικὰ Νοσοκομεία νὰ ἐνισχύουν τὰ κρατικὰ Νοσοκομεία, τὰ ἰδιωτικὰ ἐκπαιδευτήρια νὰ

ενισχύουν τα δημόσια σχολεία, γενικότερα να υπάρχει τέτοιο προηγούμενο σε μία αγορά.

Επίσης, στα ακριτικά νησιά υπάρχει σύνδεση, αλλά υπάρχει διαγωνισμός και το κράτος αναλαμβάνει το επιπλέον ποσό που χρειάζεται για να είναι βιώσιμη αυτή η υπηρεσία.

Άποψη μας, λοιπόν, είναι ότι η χρηματοδότηση αυτή θα πρέπει να ληφθεί εξ ολοκλήρου από το κράτος. Η τυχόν συμμετοχή των ιδιωτικών επιχειρήσεων θα αποτελεί ένα πολύ σημαντικό “barrier to entry”, θα μπορούσε να θεωρηθεί ως ένα “penalty” για να μην εισέλθουν σε αυτή την αγορά ή ως ένα “entry fee” προς το κράτος, το οποίο, πραγματικά, δεν μπορώ να το καταλάβω!...

Για να μπορέσει να λειτουργήσει αυτή η απελευθέρωση, εκείνοι οι οποίοι πρέπει να ενισχυθούν, να ενθαρρυνθούν, να εκσυγχρονιστούν, να επιδοτηθούν, είναι οι νέες εταιρίες που θα προσπαθήσουν να μπουν σε έναν τέτοιο τομέα. Θα χρησιμοποιήσω το παράδειγμα των χερσαίων οδικών μεταφορών, όπου υπήρξε σχετικό πρόγραμμα ενίσχυσης και εκσυγχρονισμού, επιδότηση η οποία υπήρξε και εντάχθηκε στο πρόγραμμα ΕΣΠΑ. Θεωρώ ότι και η ΕΕΤΤ θα μπορούσε να βοηθήσει σε αυτή την κατεύθυνση, να εξετάσει αυτή την πρόταση, έτσι ώστε να μπορέσουν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις που θα αποπειραθούν να μπουν στην αγορά της καθολικής υπηρεσίας να ενισχυθούν από τέτοιου είδους προγράμματα.

Η SPEEDEX είναι μία από τις τρεις μεγάλες εταιρίες που θα πρέπει να παίξουν έναν ρόλο σε αυτή την αγορά.

Μερικά στοιχεία για την εταιρία... Ανήκει σε δύο μεγάλους και αξιόπιστους Ομίλους “Φουρλής” και “Σφακιανάκης”, καλύπτει με αυτόνομο δικό της δίκτυο 200 καταστημάτων όλη την ελληνική επικράτεια, διαθέτει δικό της αυτόνομο δίκτυο χερσαίων μεταφορών που συνδέει όλα τα καταστήματα και είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2008, που δείχνει και τη σημασία που δίνουμε στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ή Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

Η εταιρία μας, ήδη, προετοιμάζει την αίτησή της για την απόκτηση ειδικής άδειας. Θα είμαστε παρόντες σε αυτή την αγορά, προσπαθώντας να αξιοποιήσουμε το υπάρχον δίκτυο καταστημάτων και τις υπόλοιπες υποδομές από τη δραστηριότητα στον τομέα των ταχυμεταφορών, προσπαθώντας επίσης να έχουμε αυτές τις οικονομίας κλίμακας -που είπαμε πως είναι πρωταρχικής σημασίας- μέσα από τις συνέργειες με τις παρεχόμενες, σήμερα, υπηρεσίες ταχυμεταφορών· βεβαίως, η πρόσβαση στον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας είναι απαραίτητη για να μπορέσει αυτό το βήμα να πραγματοποιηθεί.

Σας ευχαριστώ πολύ για την προσοχή σας.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πολύ τον κύριο Αγοράνο για την παρουσίασή του. Κάθε χρόνο, στην Ημερίδα μας, προσκαλούμε κάποιον εκ των Ρυθμιζόμενων, ο οποίος δεν είναι πάντα ο ίδιος, βεβαίως· φέτος, ήταν η SPEEDEX από αυτό το κομμάτι της αγοράς.

Τον λόγο έχει ο κύριος Αποστόλου, Προϊστάμενος Διεύθυνσης Ταχυδρομείων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων.

Συντόμως, παρακαλώ, κύριε Διευθυντά, να κάνετε την παρουσίασή σας· η οποία, ομολογώ, έχει ενδιαφέρον!

ΑΠΟΣΤΟΛΟΥ Χ.: Κυρίες και κύριοι, καλημέρα.

Κλείνοντας την πρώτη ενότητα, θα ήθελα να κάνω κι εγώ μία γενική παρουσίαση του πλαισίου. Θα είμαι πολύ σύντομος, δε θα επαναλάβω όσα ήδη ακούστηκαν. Εξάλλου, ο κύριος Βαρσάμης έκανε μία πολύ αναλυτική παρουσίαση του νέου Νόμου, οπότε θα ήθελα πολύ γενικά να δούμε το πώς φθάσαμε μέχρι εδώ, τι προβλέπει ο νέος Νόμος και τι να περιμένουμε από την 01^η Ιανουαρίου 2013.

Όπως ειπώθηκε, είναι μία ιστορία ήδη 20 χρόνων το πλήρες άνοιγμα της αγοράς, οπότε κανένας από εμάς δεν μπορεί να πει ότι δεν το περίμενε. Ξεκίνησε- το 1992- με την Πράσινη Βίβλο της Επιτροπής και συνέχισε -το 1994- με το Ψήφισμα του Συμβουλίου.

Εδώ, να αναφέρουμε ότι οι κύριοι στόχοι που τέθηκαν ήταν η εξασφάλιση της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών σε όλους τους ευρωπαίους πολίτες -και αυτό γιατί είχε παρατηρηθεί ότι οι δημόσιοι πάροχοι είχαν καταστεί “γερασμένοι”, μη αποδοτικοί οργανισμοί, που δεν εξυπηρετούσαν τους πολίτες- και η ολοκλήρωση μίας ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, οπότε η απελευθέρωση δεν ήταν αυτοσκοπός, αλλά κρίθηκε ο καλύτερος τρόπος για να επιτευχθούν οι στόχοι αυτοί.

Διαδοχικά, είχαμε τις Οδηγίες, τον περιορισμό του μονοπωλίου και φθάνουμε -για την Ελλάδα- στον Νόμο του 2012. Το τι προβλέπει ο νέος Νόμος, ειπώθηκε αναλυτικά, δε χρειάζεται να το επαναλάβουμε. Για την καθολική υπηρεσία, θα ήθελα να τονίσω ότι υπάρχει ξεχωριστή πρόβλεψη για τον καθορισμό του ποια υπηρεσία ανήκει στην καθολική υπηρεσία και ποια όχι, καθώς επίσης γιατί αυτό πρέπει να είναι μία δυναμική διαδικασία, που να καθορίζεται βάσει των αναγκών των χρηστών, των εξελίξεων στην τεχνολογία αλλά και της πορείας της αγοράς, οπότε μία υπηρεσία που θεωρούμε ότι καλύπτεται, πλέον, από την αγορά, δε θα χρειάζεται να ρυθμίζεται εκ των προτέρων ή αν έχει καταστεί παρωχημένη λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων. Αυτό είναι πολύ σημαντικό, και με το θέμα της χρηματοδότησης που αναφέρθηκε εκτενώς, γιατί δεν έχει νόημα να προσφέρουμε μία ακριβή καθολική υπηρεσία σε κάποιον που δεν τη χρειάζεται!...

Η ΕΕΤΤ έχει έναν αναβαθμισμένο ρόλο στον έλεγχο και την εφαρμογή του νομικού πλαισίου.

Σχετικά με τη χρηματοδότηση, ειπώθηκε αναλυτικά το τι προβλέπει ο Νόμος. Θα ήθελα να προσθέσω ότι -σε ευρωπαϊκό επίπεδο- δεν υπάρχει αντίστοιχη εμπειρία ταμείου αποζημίωσης· και αυτό είναι

προφανές, γιατί, ουσιαστικά, δεν υπήρξε ανταγωνισμός μέχρι τώρα, οπότε δεν υπήρχαν και οι εταιρίες που θα συμμετείχαν στο ταμείο της αποζημίωσης. Υπάρχουν κάποια σποραδικά παραδείγματα κρατικής επιχορήγησης, τα οποία, όμως, είναι πολύ περιορισμένα· περιορίζονται, κυρίως, στις υποχρεώσεις που θέτει το κράτος για την τήρηση ενός μεγάλου δικτύου καταστημάτων, τα οποία χρησιμοποιούνται και για προσφορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, άρα όχι αποκλειστικά ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επειδή ενδιαφέρει όλους τους κατόχους γενικής άδειας που παρέχουν ταχυμεταφορές, είναι ξεκάθαρο με τον νέο Νόμο ότι αυτοί δε συμμετέχουν στο κόστος της καθολικής υπηρεσίας.

Τώρα, σχετικά με το τι να περιμένουμε από την 01^η Ιανουαρίου του 2013, θα έλεγα... μάλλον τίποτα ιδιαίτερο. Η μέχρι τώρα εμπειρία από κράτη που έχουν απελευθερώσει εδώ και αρκετά χρόνια, μας δείχνει ότι ο ανταγωνισμός στην ταχυδρομική αγορά, ειδικά στην παροχή υπηρεσιών end to end, αργεί πολύ να αναπτυχθεί· ίσως ο λόγος γι’ αυτό να είναι ότι οι δημόσιοι πάροχοι -εν όψει της απελευθέρωσης της αγοράς- έχουν σε μεγάλο βαθμό εκσυγχρονιστεί και έχουν καταστεί ανταγωνιστικές εταιρίες, κάτι που σημαίνει ότι ο βασικός στόχος της ευρωπαϊκής πολιτικής για τη βελτίωση των υπηρεσιών στους ευρωπαίους πολίτες έχει -σε έναν βαθμό- επιτευχθεί από τους δημόσιους παρόχους και αναμένουμε την ανάπτυξη του ανταγωνισμού για περαιτέρω βελτίωση.

Ο δεύτερος στόχος της πολιτικής της Ευρώπης για μία ενιαία ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά με εναρμονισμένες κανονιστικές ρυθμίσεις απέχει πάρα πολύ από την υλοποίησή του. Είναι χαρακτηριστικά τα σχόλια των μεγάλων εταιριών που κάνουν διανομές πανευρωπαϊκά, είτε είναι επιχειρήσεις e-commerce είτε είναι εκδοτικοί οίκοι, οι οποίοι αναφέρουν πάρα πολλά προβλήματα με το κάθε κράτος που πρέπει να συνεργαστούν, το οποίο ζητάει διαφορετικές

τυποποιήσεις, διαφορετικές ταξινομήσεις, διαφορετικά τυπώματα, διαφορετικούς όρους παροχής και τιμολόγησης· αυτό δεν αποκλείει, βέβαια, το να έχουμε ιδιαιτερότητα στην ελληνική αγορά κατά τρόπον ώστε να έχουμε μία διαφορετική ανάπτυξη του ανταγωνισμού.

Θα ήθελα, εδώ, να αναφέρω δύο σημεία... Αυτό το σχεδιάγραμμα είναι λίγο παλιό, δεν έχει βγει καινούργιο, αλλά ισχύει ακριβώς όπως είναι· εξάλλου, επιβεβαιώνεται και από τα νούμερα του Βελγίου που ειπώθηκαν προηγουμένως.

Η Ελλάδα έχει πάρα πολύ χαμηλό όγκο αλληλογραφίας ανά κάτοικο. Είμαστε περίπου στο 25 με 30% του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Αν το δούμε θετικά, και μόνο το να φθάσουμε τον ευρωπαϊκό μέσο όρο, θα σήμαινε μία ανάπτυξη της τάξης του 200 με 300%.

Ένα άλλο σημείο που θα ήθελα να δω, που το είχαμε δείξει και στην Ημερίδα της προηγούμενης χρονιάς, είναι από έρευνα της αγοράς που έκανε η ΕΕΤΤ σε αντιπροσωπευτικό δείγμα, τόσο ιδιωτών όσο και επιχειρήσεων, σε όλη την Ελλάδα. "Εδώ", είναι τα στοιχεία από τις επιχειρήσεις, από 600 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα. Μας δείχνει ποια είναι η εικόνα που έχουν οι επιχειρήσεις για τους ταχυδρομικούς παρόχους. Βλέπουμε ότι θεωρούν πως τα ΕΛΤΑ δεν παρέχουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, αλλά είναι γνωστά, έχουν καλό δίκτυο καταστημάτων και χαμηλές τιμές, ενώ για τους ιδιώτες παρόχους θεωρούν ότι παρέχουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, αλλά έχουν πολύ ακριβές τιμές. Συνεπώς, φανερό είναι ότι υπάρχει ένα κενό, που θεωρούμε ότι ο ανταγωνισμός θα έρθει να το καλύψει με υπηρεσίες αξιόπιστες και σε χαμηλό κόστος.

Συμπερασματικά, λοιπόν, μπορούμε να πούμε ότι ο νέος Νόμος παρέχει το πλαίσιο που θα επιτρέψει την ανάπτυξη του ανταγωνισμού και τη διασφάλιση της καθολικής υπηρεσίας. Είναι "στο χέρι" της ΕΕΤΤ να διασφαλίσει ότι το πλήρες άνοιγμα δε θα μείνει στα χαρτιά, αλλά θα λειτουργήσει προς όφελος και των χρηστών και της εθνικής οικονομίας.

**‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’**

Τέλος, θεωρούμε ότι η ελληνική αγορά, πράγματι, προσφέρει ευκαιρίες, αλλά το ποιος τελικά θα τις εκμεταλλευθεί, αν θα βελτιωθεί ο δημόσιος πάροχος ή αν θα προστεθούν νέες υπηρεσίες από τους ιδιωτικούς παρόχους, θα το δείξει η ίδια η πορεία της αγοράς!

Ευχαριστώ για την προσοχή σας.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συυττουισστής: Ευχαριστούμε τον κύριο Αποστόλου.

Πριν προχωρήσουμε σε ενδεχόμενες ερωτήσεις, απλώς να πω, πολύ γρήγορα, δύο κουβέντες... Με όλον τον σεβασμό, δεν είμαι βέβαιος ότι μετά την 01^η Ιανουαρίου του 2013 δε θα συμβεί τίποτα το ιδιαίτερο. Οπωσδήποτε, ο κύριος Αποστόλου το στηρίζει αυτό βασιζόμενος στα τεχνοκρατικά δεδομένα, αλλά η εμπειρία μας στην Εθνική Επιτροπή μάς έχει δείξει ότι, τελικώς, στις αγορές που αποκτούν μία δυναμική, πάντα συμβαίνει κάτι το ιδιαίτερο· εκτός κι αν, πράγματι, η ύφεση το καθυστερήσει, μία παράμετρος που δεν μπορούμε να αγνοήσουμε.

Τώρα, εάν υπάρχουν ερωτήσεις από το κοινό, θα τις δεχθούν οι ομιλητές και μετά θα κάνουμε ένα σύντομο -παρακαλώ- διάλειμμα, γιατί έχουμε ξεφύγει λίγο από τον χρόνο, κάτι που είναι και η παθογένεια των Συνεδρίων· όχι μόνο των δικών μας, αλλά όλων των Συνεδρίων.

Οπότε ερωτήσεις...

Βλέπω τον κύριο Παπαπαύλου εκ της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ που θέλει να ρωτήσει κάτι. Παρακαλώ...

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ.: I will ask the question in English because it is a question to Mr. Hindryckx and to Mrs. Stoeva.

I am George Papapavlou, member of the Board of the EETT. I have to be frank, I have doubts that EETT, given the new responsibilities imposed by the law on postal services and by the law

on telecommunications, both of which have been recently enacted by the Greek Parliament, will have the resources to exercise its tasks as effectively as I would wish. There are difficulties currently in Greece with regards to resources. So my question is, to what extent BIPT and CRC have the liberty of recruitment and what is the comparison between the average salary of the staff of your NRAs compared to the average public sector in your country?

HINDRYCKX L.: Thank you for the question.

It is an interesting one because, as I said earlier, the independence of the regulator is not only a matter of the structure, it's also a matter of the resources that the regulator can get. And to answer "do we have the possibility to recruit enough staff and so on", the answer is very simple, no. Because our staff is civil servants and the staff is fixed in a royal decree. So we are financed by the sector, so almost I would say 95% or 90% come from the electronic communications sector and since the 1st of January 2011, also the postal sector. And even on the postal sector, it's a direct relationship. So, all the staff that would work on postal issues, all the cost of that, we can directly ask the postal service sector to finance it. So, it's not a matter of money, it's a matter of the fact that we are not allowed to use it and that we are.

Nevertheless, we tackled that in another way. One more point on the staff, I want to say, is that if we would make an international benchmark on the staff with university degree, I think there are two countries in Europe that have less staff than BIPT, it's Malta and Letonia. But we solved that in another way, we asked consultants to do the job. So what we have done is that we have asked for extra budget or permission to use the extra budget for the two main or the three main objectives that we fixed in the postal service. One is to make all the study on the access, so we will launch a request for

‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’

proposals and there will be consultants that will work on that and we do the same for the calculation of the cost of the universal service. So if we look at our operational plan, the way that we foresee to achieve those objectives is via external consultancy. So, I am confident that we, unlike the fact that we have very limited staff, that we will be able to deliver on what we want to achieve.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Would you like to add something?

STOEVA B.: Well, it’s a really very interesting question, thank you for it.

I don’t know about the future plans for recruiting the new, let’s say, employees for the CRC, I would just say that the CRC Department of Postal Services that is dealing with all postal issues consists of six members. And considering the market analysis, we use the benefits coming from the other departments, from the telecom sector, so we do our analysis by ourselves.

Concerning the net cost calculations, we organize public tender for the verification of the results coming from the independent body. So this is not assistance but based on the remarks and the conclusions of the audit reports, we make our decision whether for example the universal service application represents or not the fair burden. We also organize public tenders for the verification of the system for cost allocation, again via the independent body. So, based on the conclusions of the auditors’ report, we can impose some obligation. But other things we have done by ourselves.

Thank you.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συνομιστής: Mr. Papapavlou wants to know about the salaries, please.

STOEVA B.: Again, a very difficult question.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συνομιστής: Perhaps Mr. Hindryckx would like...

HINDRYCKX L.: On the salaries, the people at BIPT cannot complain. Several years ago, so before my time, we saw that we could not recruit experts because compared to the private sector they were not high enough and now we increased the salaries. So, I think BIPT is probably one of the organizations that paid most of the civil servants and so we don't have difficulties to recruit economists or engineers and all these kinds based on the salary. That is absolutely not a problem. The problem we have is that, as I said, the number of the staff is defined in a royal decree so we know how many engineers there are, how many lawyers and so on.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συνομιστής: Thank you Mr. Hindryckx...

Mrs. Stoeva... Yes, please.

STOEVA B.: About the salary. Of course, our salary is much less than the salary of the Belgian regulator, I suppose. But we are not civil servants for the moment but our salaries are equal to the salary for the civil servant in our country.

HINDRYCKX L.: I would say each country has to ask itself what they want to achieve with the regulators. But the regulators, in fact have a crucial role to play in all this process and we must not forget that

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

it's not about the specific sector, it's about, in fact, in what we believe the evolution of the welfare into Europe, in whatever we want to achieve, that must be what would have better effects on one sector or one company may lose but on the benefits of others and on the benefit for the welfare of everybody. And in the quality of the job, we have to say that regulators are at the center of what happens. So if people want to have an interesting job, working for regulators is certainly a very good place to be.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Οι παρατηρήσεις του κυρίου Hindryckx έχουν ενδιαφέρον!

Κατ' αρχάς, σε ό,τι αφορά το θέμα του προσωπικού κατά το μοντέλο του ηπειρωτικού δικαίου, και η ΕΕΤΤ έχει καθορισμένο αριθμό προσώπων που εργάζονται γι' αυτή, επομένως -κατ' αντιστοιχία με αυτό που είπε ο κύριος Hindryckx- δεν έχουμε την ευελιξία να προσλάβουμε πέραν αυτού του συγκεκριμένου αριθμού, ο οποίος, ήδη, πληρούται. Όμως, νομίζω ότι η ερώτηση του κυρίου Παπαπαύλου, ο οποίος είναι έμπειρος και στα ευρωπαϊκά θέματα λόγω της μακρόχρονης θητείας του στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, κατατείνει στο να αναδείξει τα πρακτικά ζητήματα που αντιμετωπίζει ο Ρυθμιστής. Η Ρυθμιστική Αρχή έχει οπωσδήποτε τη βούληση και τη διάθεση να επιτελέσει την αποστολή της όσο καλύτερα γίνεται και με πληρότητα, δηλαδή διαπνέεται και εμφορείται από ένα πολύ θετικό πνεύμα και μία καλή διάθεση, όμως υπάρχει και ένα ζήτημα των μέσων που διαθέτει για να πετύχει αυτόν τον σκοπό· και, βεβαίως, όπως είπε ο κύριος Hindryckx, αλλά και η κυρία Stoeva, κυρίως ο κύριος Hindryckx, εκεί προκύπτει το ζήτημα των προτεραιοτήτων της συντεταγμένης Πολιτείας.

Κάθε Πολιτεία αποφασίζει ότι έχει κάποιες προτεραιότητες και αποφασίζει ότι θέλει να ενισχύσει την πραγματοποίηση αυτών των προτεραιοτήτων· στην παρούσα συγκυρία, αυτό δεν είναι εύκολο.

Τίθεται κι ένα άλλο θέμα, βεβαίως, συμπληρωματικά, εκείνο των προσδοκιών που έχουν οι ρυθμιζόμενοι, οι πάροχοι, είτε στις τηλεπικοινωνίες είτε στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, από τη στιγμή που πληρώνουν ανταποδοτικά τέλη, να βρίσκουν μία ποιοτική και αποτελεσματική ανταπόκριση από τις Διοικητικές Αρχές· πόσο μάλλον από τις Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές, που χρηματοδοτούνται και έχουν οικονομική αυτοτέλεια μέσα από αυτή τη μέθοδο.

Τα τελευταία 2-3 χρόνια, έχουμε κι εμείς αντιμετωπίσει πολλές δυσκολίες, στο πλαίσιο των περιορισμών της καινούργιας νομοθεσίας, των μνημονίων και ούτω καθεξής. Υπό αυτή την έννοια, ήταν ενδιαφέρουσα η παρατήρηση του κυρίου Παπαπαύλου, η οποία αναδεικνύει και αυτό το ζήτημα, των μέσων που έχουμε.

Άλλες ερωτήσεις, παρακαλώ; Κύριε Πρόεδρε, εσείς;... Υπάρχει κι ένας κύριος στο βάθος, στην τελευταία σειρά αυτής της διάταξης. Δεν ξέρω αν θέλετε να παραχωρήσετε τη θέση σας... Ωραία...

ΚΟΥΡΝΙΩΤΗΣ Ι.: Είμαι ο Γιάννης ο Κουρنيώτης, Πρόεδρος της ΕΠΑΜ, του Συνδέσμου των Εταιριών Πωλήσεων από Απόσταση και Άμεσου Μάρκετινγκ.

Τώρα που μάθαμε για τους μισθούς, καλό θα είναι να μιλήσουμε λίγο για την αγορά!... Όλοι οι ομιλητές τόνισαν κάτι... Ότι η αγορά είναι υποβαθμισμένη. Είναι 4 φορές λιγότερη από την αγορά του Βελγίου. Νομίζω, το μέγα ερώτημα που πρέπει να τεθεί, κυρίως προς την ΕΕΤΤ, αφορά το ποιοι είναι οι στόχοι που θέλουμε να πιάσουμε, δηλαδή πόσο θέλουμε να αναπτύξουμε την αγορά, σε πόσο χρόνο και ποια είναι η στρατηγική για να το πετύχουμε.

Επειδή στο σημερινό Συνέδριο δεν ακούστηκε η φωνή της αγοράς, δηλαδή των χρηστών, αν και έχω συμμετάσχει σε αυτή τη διαδικασία σε ένα άλλο Συνέδριο της ΕΕΤΤ, θα ήθελα να τονίσω ότι είμαστε στη διάθεση της Επιτροπής να προσφέρουμε στοιχεία, αλλά και

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

στρατηγικές με τις οποίες θα μπορέσουμε να αναπτύξουμε την αγορά μας.

Θα ήθελα να ρωτήσω την υπεύθυνη ηγεσία της ΕΕΤΤ, αν -αυτή τη στιγμή- υπάρχει ένα σχέδιο για το πού θέλουμε να φθάσουμε και ποια είναι τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουμε.

Ευχαριστώ.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συυτονιστής: Κύριε Πρόεδρε, θέλετε να απαντήσετε εσείς; Βεβαίως, ελάτε...

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Λ.: Ήθελα να κάνω μία ερώτηση· τελικά, ήταν σωστή επιλογή το να αφήσω τον κύριο να προηγηθεί, γιατί θα δώσω, σε πρώτη φάση, μία απάντηση και, στη συνέχεια, θα κάνω κι εγώ τη δική μου ερώτηση.

Όπως γνωρίζετε, η ΕΕΤΤ δεν είναι επιχειρηματίας, η ΕΕΤΤ δεν επενδύει, δε δραστηριοποιείται στην ταχυδρομική αγορά, αλλά εφαρμόζει και υλοποιεί το πλαίσιο που θα επιτρέψει στις επιχειρήσεις να δραστηριοποιηθούν σε αυτή. Υπό αυτή, λοιπόν, την έννοια, η ΕΕΤΤ δεν έχει ένα συγκεκριμένο -αν θέλετε- στόχο υπό μορφή ανακατανομής εσόδων μεταξύ ΕΛΤΑ και εταιριών ταχυμεταφορών. Αυτό είναι κάτι που θα το καθορίσουν οι Διοικήσεις, είναι κάτι το οποίο θα προκύψει μέσα από τη δυναμική της αγοράς.

Στόχος της ΕΕΤΤ είναι να δημιουργήσει εκείνες τις προϋποθέσεις που θα επιτρέψουν σε όλους τους παρόχους να δραστηριοποιηθούν υπό τους ίδιους ακριβώς όρους και χωρίς να υπάρχουν στρεβλώσεις της αγοράς – και αυτόν τον στόχο η ΕΕΤΤ είναι σίγουρο ότι θα τον πετύχει!

Πρώτα-πρώτα, θα υλοποιηθεί με έναν ταχύ ρυθμό η δευτερογενής νομοθεσία. Νομίζουμε ότι, σε συνεργασία με άλλους συναρμόδιους φορείς, θα λυθούν τα ζητήματα κάποιων διακρίσεων που μπορεί να υπάρχουν και που αναφέρθηκαν από τον κύριο Αγοράνο, σε σχέση με

τον ΦΠΑ ή με το καθεστώς πρόσβασης στον δακτύλιο και διάφορα άλλα τεχνικά ζητήματα.

Με αυτή την απάντηση, θα ήθελα να αξιοποιήσω την ευκαιρία να ρωτήσω και τον κύριο Βαρσάμη και τον κύριο Αγοράνο, που εκπροσωπούν δύο διαφορετικές τάσεις της αγοράς.

Εσάς, κύριε Βαρσάμη, αν θεωρείτε την πλήρη απελευθέρωση ως μία ευκαιρία για τα Ελληνικά Ταχυδρομεία και -αν ναι- υπό ποιους όρους θα μπορούσατε να αξιοποιήσετε πλήρως τις επιχειρηματικές σας ικανότητες και σχέδια· γιατί αντιλαμβανόμαστε ότι, μέχρι στιγμής, είχατε κάποια -επιτρέψτε μου την έκφραση- “βαρίδια”, τα οποία προέρχονται από το καθεστώς του δημόσιου τομέα.

Κι εσάς, κύριε Αγοράνε, ως εκπρόσωπο της ιδιωτικής αγοράς, πώς θα μπορούσατε να αξιοποιήσετε πλήρως την απελευθέρωση, αφενός μεν παίρνοντας μερίδιο αγοράς από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία στις υπηρεσίες, στα $\frac{3}{4}$ που -όπως προείπατε- δεν είναι απελευθερωμένες, αφετέρου δε με ποια δυναμική σκοπεύετε να αναπτύξετε νέα προϊόντα, νέες υπηρεσίες, ούτως ώστε να δώσετε μία συνολική ώθηση της αγοράς και να δώσετε μεγαλύτερη αξία.

ΒΑΡΣΑΜΗΣ Χ.: Ευχαριστώ για την ερώτηση, κύριε Πρόεδρε.

Κατ’ αρχάς, όπως καταλαβαίνετε, επειδή εμείς είμαστε ο μεγαλύτερος ρυθμιζόμενος, όταν πηγαίνεις σε μία απελευθερωμένη αγορά η οποία είναι προστατευμένη, δεν αισθάνεσαι πάντα ευτυχής.

Πέρα από αυτό, όμως, σαφέστατα, αυτή η απειλή -μπορεί να είναι θεωρητικά απειλή, μπορεί και πρακτικά· θα δούμε τι θα γίνει από 01^{ης}.01.2013- είναι, για εμάς, πολύ μεγάλη πρόκληση να γίνει ευκαιρία. Τι εννοώ;... Είναι μία μοναδική ευκαιρία, πραγματικά, να εκσυγχρονίσουμε την επιχείρηση, δηλαδή να ολοκληρώσουμε ένα πρόγραμμα εκσυγχρονισμού που έχει ξεκινήσει εδώ και χρόνια με πολύ πιο γρήγορους ρυθμούς. Να μπούμε σε καινούργιους τομείς, τους οποίους -μέχρι τώρα- δεν τους αγγίζαμε και έχουν να κάνουν

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

περισσότερο με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, που ταιριάζουν, τελικά, με το ταχυδρομείο. Να φτιάξουμε καινούρια προϊόντα και υπηρεσίες, κάτι που σχεδιάζαμε να το κάνουμε, αλλά τώρα οφείλουμε να το κάνουμε πολύ πιο γρήγορα, πολύ πιο αποτελεσματικά, γιατί υπάρχει ο κίνδυνος -θεωρητικά, επαναλαμβάνω - απώλειας εσόδων, ιδιαίτερα τον πρώτο καιρό, από τη στιγμή που θα απελευθερωθεί η αγορά και θα μπουν και καινούργιοι “παίκτες”.

Με αυτή την έννοια, για εμάς, πράγματι, είναι μία πολύ μεγάλη ευκαιρία να εμφανίσουμε ένα νέο πρόσωπο, να είμαστε πολύ πιο πελατο-κεντρικοί, αυτά τα “βαρίδια” -στα οποία αναφέρεστε- να τα αποβάλλουμε στην πορεία και, σίγουρα, να είμαστε μία πιο “εμπορική” εταιρία, μία εταιρία η οποία “ακούει” πάνω απ’ όλα τις ανάγκες του πελάτη, αφουγκράζεται τις ανάγκες του πελάτη και σχεδιάζει προϊόντα τα οποία καλύπτουν τις ανάγκες του πελάτη και όχι προϊόντα τα οποία δεν έχουν σχέση με τις ανάγκες του πελάτη και, ουσιαστικά, εξυπηρετούν μία αναγκαιότητα.

Προς αυτή την κατεύθυνση λειτουργούμε και προετοιμαζόμαστε, άρα -μάλιστα, στο τελευταίο μέρος, υπάρχει και μία παρουσίαση ενός εκπροσώπου των Ελληνικών Ταχυδρομείων, που θα παρουσιάσει τα καινούργια πράγματα που σχεδιάζουν τα ΕΛΤΑ, όσον αφορά τη νέα εποχή- το βλέπουμε πραγματικά σαν μία ευκαιρία, σαν μία πρόκληση.

Ευχαριστώ.

ΑΓΟΡΑΝΟΣ Γ.: Όπως προείπα και στην παρουσίαση, είναι δύσκολο να πει κάποιος, σήμερα, μεγάλα λόγια για το τι μερίδιο αγοράς μπορεί να κατακτήσει, τη στιγμή που υπάρχουν σημαντικές δυσκολίες στην είσοδο σε αυτή την αγορά.

Η ευρωπαϊκή εμπειρία σε ήδη απελευθερωμένες αγορές δε μας κάνει ιδιαίτερα αισιόδοξους. Φαίνεται ότι σε αγορές που είναι

απελευθερωμένες εδώ και 3, 4, 5 χρόνια δεν έχει κατακτηθεί σημαντικό μερίδιο αγοράς από τους εναλλακτικούς πάροχους.

Εμείς, ως SPEEDEX, αυτή τη στιγμή, εξετάζουμε τι διαφοροποιημένες υπηρεσίες θα μπορούμε να προσφέρουμε, έτσι ώστε να μπούμε σε αυτή την αγορά, όχι μόνο με το “όπλο” της τιμής, που φαίνεται ότι χρησιμοποιείται αυτή τη στιγμή.

Πάντως, ως μην ξχνάμε ότι είναι μία φθίνουσα αγορά. Η οικονομία μας δε βοηθάει στο να αντιστραφεί αυτό το κλίμα. Συνεχίζει επί 5 χρόνια να μικραίνει αυτή η αγορά και αντιλαμβάνεστε ότι η είσοδος νέων “παικτών” σε φθίνουσα αγορά είναι ό,τι πιο δύσκολο μπορεί να γίνει.

Άρα δε θα ήθελα να πω μεγάλα λόγια, άλλωστε δε μου αρέσουν· πάντως, ως εταιρία, θα είμαστε παρόντες.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Ο κύριος...

ΓΙΑΚΟΥΒΑΚΗΣ: Καλημέρα σας, Γιακουβάκης από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία.

Η ερώτησή μου απευθύνεται στον κύριο Δεληκωστόπουλο... Ποια είναι τα στοιχεία στα οποία βασίζετε την αντίρρησή σας προς τον κύριο Αποστόλου και τον κύριο Αγοράνο. Ποια είναι τα αποτελέσματα από την απελευθέρωση της αγοράς που έχει πραγματοποιηθεί στις υπόλοιπες χώρες;

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Μία αίσθηση περί τα πράγματα εκδήλωσα· άλλωστε, είπα ότι η άποψη του κυρίου Αποστόλου έχει μεγαλύτερη αυθεντία, γιατί βασίζεται στα τεχνοκρατικά στοιχεία.

Απλώς, αν έκανα εγώ την παρουσίαση, δε θα έγραφα «...μάλλον τίποτα το ιδιαίτερο». Η εμπειρία μου, στην ΕΕΤΤ, στα τρία χρόνια, δείχνει ότι, τελικά, πάντα κάτι συμβαίνει που είναι ιδιαίτερο. Οι αγορές αυτές είναι δυναμικές, υπάρχει μία κινητικότητα. Κράτησα, όμως, την

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

επιφύλαξη της ύφεσης, η οποία είναι τόσο σοβαρή, απ' ό,τι φαίνεται· αν λάβουμε υπ' όψιν και τα χθεσινά στοιχεία της έκθεσης, παρατείνεται τόσο πολύ, που μπορεί, πράγματι, να μην υπάρξει τίποτα το ιδιαίτερο.

Καταλληλότερος να απαντήσει τη συγκεκριμένη ερώτηση, ίσως, είναι ο κύριος Αποστόλου, ο οποίος είπε και τη φράση.

ΑΠΟΣΤΟΛΟΥ Χ.: Θα ήθελα, απλώς, να πω ότι αυτό δείχνει η ευρωπαϊκή εμπειρία, όμως -μετά- έδειξα και κάποια στοιχεία της ελληνικής αγοράς που ενδεχομένως να βοηθήσουν στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού, με την έννοια, όχι μόνο του απλού περάσματος μεριδίων από τον έναν πάροχο στον άλλον, αλλά και της ανάπτυξης της αγοράς με την προσφορά νέων υπηρεσιών, όπου φαίνεται ότι υπάρχει κάποιο σημαντικό περιθώριο.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Ο κύριος...

ΓΕΩΡΓΑΝΤΖΗΣ Α.: Γεια σας... Είμαι ο Απόστολος Γεωργαντζής, Διευθύνων Σύμβουλος της ACS.

Θα ήθελα να αναφέρω για την εταιρία μας ότι διαθέτει ειδική άδεια από το 2005 με σκοπό την ένταξη και τη λειτουργία της μέσα στο απελευθερωμένο πλαίσιο που θα ερχόταν· αρχικά ήταν το 2007, μετά πήγε το 2009 και, σήμερα, στα μέσα του 2012, μιλάμε για την απελευθέρωση της αγοράς το 2013!...

Απ' όσο έχω καταλάβει, αλλά και η δικιά μας άποψη είναι ότι δεν κινούμαστε προς μία πραγματική απελευθέρωση της αγοράς αφού υπάρχουν δύο βασικά εμπόδια σε αυτό...

Υπάρχει το θέμα του ΦΠΑ, που σήμερα είναι 23% και -άμα δείτε- δεν υπάρχει καμία εταιρία που να έχει τόσο μεγάλο περιθώριο, ούτως ώστε να μπορεί να ανταγωνιστεί επί ίσοις όροις τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, σε ένα πολύ μεγάλο κομμάτι αγοράς όπου το ΦΠΑ είναι

κόστος. Το κομμάτι αυτό της αγοράς είναι οι τράπεζες, οι ασφαλιστικές εταιρίες και οι ιδιώτες.

Το δεύτερο κομμάτι είναι σε σχέση με την ίση μεταχείριση του ΦΠΚΥ, γιατί ακούσαμε για ίση μεταχείριση, αλλά έχω την εντύπωση ότι η ίση μεταχείριση θα είναι μεταξύ των νέων παρόχων στο απελευθερωμένο κομμάτι. Δεν θα υπάρχει ίση μεταχείριση αυτών σε σχέση με τα ΕΛΤΑ, που διατηρούν κάποια διαφορετικότητα σε σχέση με τη μεταχείρισή τους, γιατί πάρα πολλά πράγματα θα αποφασίζονται από το Υπουργείο. Το Υπουργείο είναι η Κυβέρνηση και η Κυβέρνηση είναι ο μέτοχος, αυτή τη στιγμή, των ΕΛΤΑ και αναμένεται η Κυβέρνηση να υπογράψει μία σύμβαση για 15 χρόνια, αναθέτοντας στα ΕΛΤΑ τον ρόλο του ΦΠΚΥ.

Για να επαναφέρω το ερώτημα, λοιπόν, θα ήθελα να ρωτήσω, τόσο την ΕΕΤΤ όσο και τον εκπρόσωπο -είναι ο κύριος Κάτσικας, αν βλέπω καλά- του Υπουργείου, τι θα κάνουν στο θέμα του ΦΠΑ και της ίσης μεταχείρισης των νέων παρόχων που θέλουν να δραστηριοποιηθούν, σε σχέση με τον ΦΠΚΥ, καθώς δεν είναι σίγουρο ότι η υφιστάμενη νομοθεσία, αυτή που ψηφίστηκε και για την οποία μιλάμε, δίνει επί ίσοις όροις δυνατότητες στους νέους παρόχους να δραστηριοποιηθούν και, όπως αναφέρθηκε από πολλούς παρόχους, είναι πολύ πιθανόν να μην υπάρχει κάποια σοβαρή δραστηριοποίηση.

Ευχαριστώ.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Κύριε Γενικέ...

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: Καλημέρα, κατ' αρχάς, και από εμένα.

Να δώσω μία απάντηση στα δύο θέματα...

Πρώτα απ' όλα, ο ΦΠΑ δεν είναι θέμα αρμοδιότητας νομοθετικής πρωτοβουλίας του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, αλλά -καθαρά- θέμα που αφορά το Υπουργείο Οικονομικών. Δεν έχω ασχοληθεί με το θέμα· έχω ασχοληθεί μόνο τόσο, ώστε να ξέρω ότι είναι

ένα ζήτημα το οποίο απασχολεί γενικότερα την Ευρώπη και που νομίζω ότι δεν πρέπει να έχει ξεκαθαρίσει σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ξαναλέω, μέχρι εκεί είναι η ασχολία μου με το θέμα, επομένως σε σχέση με το τι θα γίνει με το ΦΠΑ και αν έτσι ή αλλιώς, αυτό είναι απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών και, προφανώς, δεν πρόκειται να ληφθεί τώρα, αλλά μετά τις εκλογές.

Κάτι άλλο, όμως, μου έκανε εντύπωση, πάλι πάνω στο ίδιο ζήτημα. Διέτρεξα -δεν μπορώ να πω ότι μελέτησα- τη μελέτη της ταχυδρομικής αγοράς που κάνει η ΕΕΤΤ αυτή τη στιγμή -δεν ξέρω αν την έχει τελειώσει, τουλάχιστον είδα κάποια πρώτα αποτελέσματα- και, ως προς το θέμα του ΦΠΑ, τουλάχιστον έτσι όπως είναι ο ΦΠΑ, αν το κατάλαβα σωστά, διαπιστώνεται ότι δεν είναι προνόμιο των ΕΛΤΑ, γιατί η πρόταση τού να σταματήσουν τα ΕΛΤΑ να έχουν την απαλλαγή του ΦΠΑ θα αποφέρει -έτσι, τουλάχιστον, αναφέρεται από τους μελετητές- κέρδος στα ΕΛΤΑ λόγω της ελάττωσης του overhead που θα έχουν από την pro-rata εφαρμογή του ΦΠΑ στις υπόλοιπες υπηρεσίες. Ομολογώ ότι μου έκανε εντύπωση, όμως ξαναλέω ότι δε μελέτησα, απλώς διέτρεξα τη μελέτη.

Ως προς το δεύτερο, δε νομίζω ότι υπάρχει -καμία- ειδική μεταχείριση των ΕΛΤΑ σε σχέση με τους υπόλοιπους παρόχους. Υπάρχει μία διαφορετική μεταχείριση του όποιου παρόχου της καθολικής υπηρεσίας, αλλά σε θέματα τα οποία, προφανώς, δεν έρχονται σε αντίθεση με τις επιταγές τη Οδηγίας. Τα περισσότερα θέματα, πολύ απλά, αν κοιτάξετε τον Νόμο, θα δείτε ότι έχουν πάει στην ΕΕΤΤ. Νομίζω ότι το μόνο το οποίο διατηρεί το Υπουργείο είναι η σύμβαση που κάνει με τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, που τυχαίνει να είναι τα ΕΛΤΑ και θα είναι για τα επόμενα 15 χρόνια· ακολουθώντας, όπως πολύ καλά ξέρετε, την ευρωπαϊκή πρακτική, γιατί παντού αυτό έγινε, δηλαδή στον πρώην εγκατεστημένο πάροχο ανατέθηκε η καθολική υπηρεσία για πολύ μεγάλα χρονικά διαστήματα,

τα οποία ξεκινούν από 5 χρόνια και φθάσουν σε 25, άρα εμείς είμαστε και κάπου στη μέση.

Όλα τα υπόλοιπα είναι αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ... Κι απ' ό,τι ξέρω γι' αυτές τις νομοθετικές επιλογές που έχουμε κάνει, πρέπει να σας πω ότι δεν είναι ασύμβατες με την Οδηγία, όπως τουλάχιστον θεωρώ ότι έτσι πιστεύει και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα θέματα αυτά – με την οποία, βέβαια, είχαμε ανταλλαγή απόψεων και πρέπει να σας πω ότι, από το αρχικό σχέδιο το οποίο είχε βγει στη διαβούλευση, θα δείτε -με μία μικρή αντιπαραβολή- ότι έχουμε κάνει αλλαγές, και μάλιστα στην κατεύθυνση της παροχέτευσης αρμοδιοτήτων που αφορούν τον καθολικό πάροχο, από το Υπουργείο προς την ΕΕΤΤ.

Με την ευκαιρία, ένα μικρό σχόλιο για την καθολική υπηρεσία, συγκεκριμένα για τη χρηματοδότησή της. Πέρα από τις δημοσιονομικές συνθήκες που έχει η χώρα αυτή τη στιγμή, και τις οποίες θα μπορούσε κάποιος να επικαλεστεί ως επιχείρημα· δε θα το κάνω, γιατί αυτό δεν είναι σωστό συνολικά – αν, δηλαδή, δεν είχε τις συγκεκριμένες δημοσιονομικές συνθήκες, θα έπρεπε η καθολική υπηρεσία να χρηματοδοτείται αποκλειστικά από το κράτος;

Η απάντηση είναι... σαφώς όχι! Και δεν είναι δική μου απάντηση αυτή· είναι σαφής απάντηση και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία λέει «...ή το ένα ή το άλλο», όμως προτιμά τη χρηματοδότηση από τον κλάδο, γιατί η άλλη επιδότηση μπορεί να θεωρηθεί και κρατική ενίσχυση σε -συνήθως- δημόσιους φορείς.

Η ταχυδρομική αγορά, άλλωστε, δεν είναι το μοναδικό παράδειγμα· στην τηλεπικοινωνιακή αγορά, το κόστος της καθολικής υπηρεσίας χρηματοδοτείται αποκλειστικά από τους εναλλακτικούς παρόχους με καθόλου, μάλιστα, συμμετοχή του κράτους εκεί.

Το αν πρέπει να είναι έτσι ή δεν πρέπει, νομίζω, είναι μία μεγάλη κουβέντα, που πολύ ευχαρίστως να την κάνουμε, αλλά δεν είναι η κατάλληλη στιγμή. Νομίζω ότι, στον συλλογισμό που κάνατε, το λάθος είναι στο αν είναι κοινωνικό αγαθό -ή όχι- η ταχυδρομική καθολική

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

υπηρεσία. Γιατί, βεβαίως, κοινωνικό αγαθό είναι η παιδεία και σωστά είπατε ότι τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια δε συμμετέχουν -συνολικά- στο κόστος της εκπαίδευσης, όπως και τα ιδιωτικά νοσοκομεία δε συμμετέχουν στο κόστος της ιδιωτικής υγείας, όμως νομίζω ότι εκεί βρίσκεται μία μικρή διαφορά, το ότι εδώ δε μιλάμε για ένα κοινωνικό αγαθό, αλλά για μία υπηρεσία γενικού οικονομικού συμφέροντος, που είναι ελαφρά διαφορετικό – η δε καθολική υπηρεσία έρχεται σαν ένα δίκτυ προστασίας του κράτους, φυσικά, από την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε φαινόμενα κοινωνικού αποκλεισμού και σε τίποτα παραπάνω.

Ξαναλέω, όμως, μην το ανοίξουμε, είναι μεγάλη κουβέντα· πολύ ευχαρίστως να την κάνουμε οποιαδήποτε στιγμή.

Ευχαριστώ.

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Λ.: Θα ήθελα να προσθέσω κάτι σε σχέση με το ερώτημα, το οποίο νομίζω ότι θα μας δώσει τη δυνατότητα να έχουμε μία απάντηση μέσω μίας ερώτησης, την οποία θα κάνω στον Συνάδελφό μου κύριο Hindryckx.

We heard that here in Greece, due to the bad economic climate and due to the recession, there is little chance that the fully liberalized market is going to change radically. So, my question to you, Luc, is the following: You have the experience of a liberalized market in Belgium, which was liberalized some two years ago, without any recession, without any financial constraints similar to the ones that we are currently facing in Greece, but despite this positive, let's say, climate, we didn't see -based on the figures you displayed on the screen- that some radical changes have occurred.

So, my question to you is, what is the reason -is that the reason that the Belgian Post is operating in a very small and efficient way? Is the reason that the alternative operators didn't manage to have an

extensive network and attractive service offering? - for which, despite the different structure of the Belgian market, the figures do not show that there is a big, radical, disruptive change between the Post and the pre-liberalization era?

HINDRYCKX L.: Thank you for the question, Leonidas.

It's not a simple question because it is something, and -as I said previously- market changes do not happen during the night, it's not that you wake up and at once you have plenty of new competitors and then plenty of things and there are many barriers to entries and there is one important thing. If you would look at the way that the Directive has been transposed in Belgian law, to be a full postal operator from end to end chain, there are lots of conditions that after one or two years of operation you have to deliver; the mail two days a week, after five years you have to cover 80% of the territory and you have to cover it equally over the three regions, so it's not that you could say I cover Brussels 80% and I don't care about the others; and it's 10% the first year, 20% the second year, 40% the third year, 60% the fourth year and 80% the fifth year. That's one.

The other element where we saw that in all those discussions we do not have to forget that the postal market is a business market compared to the telecoms one, it's more or less equal business vs. consumer, is that we believe that consolidators would be parties that -routers as we call them- would enter easily (or potential entrance) in the market. And there, what we have seen is that the Belgian Post has changes in wholesale tariffs where routers could benefit from different discounts that in the past, or before 2010, allowed them to consolidate and still have a margin when they were offering prices to corporations, that the Belgian Post changes tariffs to a model that they call percenter, so let's say that you have consolidated that as offer services to three companies and that one company has a

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

volume of 100,000 and the second company a volume of 200,000 and the third company a volume of 300,000; the percenter model does not allow any more the consolidator to have global discounts on all the aggregated volumes, so it will not have the discount of the 600,000 volume, but it would have a dedicated discount for the first customer of 100,000, a dedicated discount for the 200,000 customer and so on.

And he would have also to provide the name of its end customer for the Bpost, so you can understand that this is quite anticompetitive and we had to put a fine on the Belgian post to oblige them to change their tariffs, so last year we put a fine of 2-3 million Euros to the Belgian Post because their tariffs were not conformed to what the Directives would say, and also there was a total lack of transparency.

And so, all this kind of stuff, you put extra barriers to entry on the market. What we see however is that, as I said, we know that the first player that asked BIPT to intervene in having access to the postal network, so we liberalized on the 1st of January, so it has been 15 months that we have been busy and we will see how the market will evolve.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - *Συντονιστής:* Ο κύριος περιμένει πολύ ώρα – τελευταία ερώτηση.

ΡΟΥΣΣΟΣ Γ.: Καλημέρα σας, κατ' αρχάς...

Να σας συστηθώ... Είμαι ο κύριος Ρούσσος, εκπροσωπώ τον Τομέαρχη Ανάπτυξης του Λαϊκού Ορθόδοξου Συναγερμού και είμαι προσκεκλημένος από την Επιτροπή να μετάσχω.

Πήρα τον λόγο για το θέμα του ΦΠΑ. Όπως γνωρίζετε, ο ΦΠΑ επεβλήθη με την 6^η Κοινοτική Οδηγία. Γι' αυτό, χωρίς να έχω μελετήσει

ειδικότερα το θέμα, κι επειδή από το πεδίο του ΦΠΑ εξαιρούνται τα νερά, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες, τα έργα τέχνης, τα γραμματόσημα, πιθανόν να μη χρειαστεί μόνο μία Υπουργική απόφαση τύπου -για να εξισωθεί το ΦΠΑ- "...ή θα έχετε και οι δύο ή δε θα έχει κανένας". Πιθανόν να χρειαστεί να τροποποιηθεί η 6^η Οδηγία, που σημαίνει ότι θα πρέπει τα 27 κράτη-μέλη να συμφωνήσουν για το αν θα μπει ΦΠΑ ή δε θα μπει ΦΠΑ στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, αν θα μπει στον υψηλό ή στον χαμηλό συντελεστή. Αυτό είναι κάτι που πιθανόν να μην εξαρτάται και από την ίδια την Ελλάδα, γιατί η 6^η Οδηγία έχει γίνει -δε θυμάμαι πότε ακριβώς- πολύ νωρίτερα, πριν από το '93. Εμείς το εφαρμόσαμε το '97 και είναι από τους βασικούς Νόμους που για να αλλάξει - γι' αυτό βλέπετε και τις δυσκολίες που έχουμε στις μετατάξεις των αγαθών, πολλές φορές, δηλαδή στο πώς θα πάρουμε ένα αγαθό που είναι στον υψηλό συντελεστή, να το πάμε στον χαμηλό.

Τα κράνη, παραδείγματος χάριν, των μοτοσυκλετών, που είναι είδη ασφάλειας, είναι στον υψηλό συντελεστή. Έχουμε κάνει προσπάθειες να τα πάμε στον χαμηλό, αλλά μας λένε «...αν δεν συμφωνήσουν τα 27 κράτη-μέλη, δεν μπορείτε να το κάνετε, γιατί θα σας πάνε στο Ευρωπαϊκό Δικαστήριο».

Αυτά και ευχαριστώ πολύ.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - *Συντονιστής*: Ευχαριστούμε πολύ.

Άλλη μία ερώτηση...

ΦΩΤΕΙΝΟΣ Φ.: Φωτεινός Φώτης, από την Ισοτιμία και το metaforespress.gr.

Μία ερώτηση για τον κύριο Βαρσάμη... Σε ποιο στάδιο βρίσκεται η αποκρατικοποίηση των ΕΛΤΑ, αν έχει εκδηλωθεί κάποιο ενδιαφέρον και αν πιστεύετε ότι είναι αναγκαία η εξεύρεση στρατηγικής συμμαχίας.

**“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”**

Μία ερώτηση και για τον κύριο Αγοράνο... Αν πιστεύετε ότι, τώρα που απελευθερώνεται η αγορά, θα έχουμε κάποιες συγχωνεύσεις ή εξαγορές εταιριών.

Ευχαριστώ.

ΒΑΡΣΑΜΗΣ Χ.: Όσον αφορά τη διαδικασία της αποκρατικοποίησης, τη χειρίζεται αποκλειστικά το Ταμείο Αξιοποίησης της Κρατικής Περιουσίας. Εμείς, σαν επιχείρηση, αυτό που κάνουμε είναι να παρέχουμε τα στοιχεία που μας ζητούνται προκειμένου να φτιαχτεί ο φάκελος, για να προχωρήσει στην επόμενη φάση που είναι η εξεύρεση επενδυτή.

Είμαστε σε διαδικασία εξέλιξης· δεν έχει ολοκληρωθεί, ακόμα, η δημιουργία του φακέλου, κατά συνέπεια δε γνωρίζουμε αν αυτή τη στιγμή υπάρχει ή δεν υπάρχει ενδιαφερόμενος κλπ. Υπάρχει μία άκρατη φημολογία, η οποία, νομίζω, δεν έχει νόημα να αναπαραχθεί σε αυτή την αίθουσα, εδώ, δεδομένου ότι δεν υπάρχει κανένα επίσημο ενδιαφέρον αυτή τη στιγμή, αφού δεν έχει ολοκληρωθεί η δημιουργία του φακέλου.

Με ρωτήσατε ποια είναι η άποψή μου; Δε νομίζω ότι ενδιαφέρει η δική μου άποψη!... Εγώ εκπροσωπώ τον μέτοχο, κατά συνέπεια ακολουθώ τις εντολές του μετόχου όπως γίνεται σε όλες τις επιχειρήσεις, είτε είναι ιδιωτικές είτε είναι δημόσιες. Η όποια άποψή μου είναι καθαρά προσωπική, δε νομίζω ότι αφορά το συγκεκριμένο ακροατήριο· επαναλαμβάνω, εκπροσωπώ τις αποφάσεις και τις απόψεις του μετόχου.

Ευχαριστώ.

ΑΓΟΡΑΝΟΣ Γ.: Εγώ θα ήθελα να διευκρινίσω κάτι σχετικά με το θέμα της χρηματοδότησης της καθολικής υπηρεσίας, που ειπώθηκε προηγουμένως. Σαφώς, εάν μία επιχείρηση κάνει χρήση των υπηρεσιών

του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, εννοείται ότι θα πληρώνει γι' αυτές τις υπηρεσίες. Δεν κατανοώ, όμως, αν εγώ δεν κάνω χρήση, γιατί θα πρέπει να ενισχύω τον φορέα!...

Αυτό είπα· και να προσθέσω στο παράδειγμα ότι, πράγματι, κάποτε δεν υπήρχε η ιδιωτική υγεία, παρά μόνο η δημόσια υγεία και ότι, όταν ανοίχθηκε αυτή η αγορά, δεν υπήρξε σχετική πρόβλεψη να ενισχύσουν τα δημόσια νοσοκομεία στον τομέα αυτόν – αυτή είναι η παρατήρησή μου.

Σχετικά με το αν θα υπάρξουν εξαγορές ή συγχωνεύσεις, δεν έχω καμία τέτοια πληροφόρηση, σε αυτή τη χρονική στιγμή· δε γνωρίζω τι θα συμβεί στο μέλλον.

Ευχαριστώ.

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πολύ όλους τους προσκεκλημένους και ομιλητές, για όλες τις παρεμβάσεις τους. Ήταν μία ενδιαφέρουσα συζήτηση· φάνηκε και από τις ερωτήσεις, που ήταν πολλές και ενδιαφέρουσες.

Ευχαριστούμε πολύ.

Λήξη 1^{ης} Ενότητας

“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

2^η Ενότητα

“Στην υπηρεσία του Καταναλωτή”

Συντονιστής: Μιχάλης Σακκάς –

Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ

για του τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συντονιστής: Θα ξεκινήσουμε, τώρα, τη 2^η Ενότητα συζήτησής μας με θεματικό τίτλο “Στην υπηρεσία του Καταναλωτή”. Όπως καταλαβαίνουμε όλοι, τόσο οι νομοθετικές ρυθμίσεις όσο και οι ρυθμιστικές πρακτικές αλλά και όλα αυτά τα οποία συζητούσαμε στην πολύ ενδιαφέρουσα πρώτη ενότητα, τελικό στόχο έχουν την εξυπηρέτηση του καταναλωτή με ποιοτικές υπηρεσίες, βεβαίως και με φθηνές -όσο είναι δυνατόν- υπηρεσίες.

Σε αυτή την ενότητα, μετέχουν ο κύριος Ιωάννης Βασιλειάδης, Ανώτερος Λειτουργός Οικονομικών Θεμάτων στο Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών & Ταχυδρομείων της Κύπρου (ΓΕΡΗΕΤ, όπως ονομάζεται), ο οποίος θα αναφερθεί στο θέμα του ελέγχου της τιμολόγησης του παρόχου της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, η κυρία Σοφία Μαργαρίτη, On-line ταχυδρομικές υπηρεσίες, Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Αγοράς και Υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία πρόκειται να αναφερθεί στην τρέχουσα μελέτη διερεύνησης κατάλληλης μεθοδολογίας για την οικονομική αποτίμηση των προσδοκιών των καταναλωτών σε σχέση με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, ο κύριος Δημήτρης Λογοθέτης, Διευθυντής Λειτουργιών, Digital Shopping S.A. Get it now, που θα αναφερθεί στην ανάπτυξη του e-commerce στην Ελλάδα και στη χρήση των βέλτιστων ταχυδρομικών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση του καταναλωτή, καθώς και η κυρία Κλειώ Καλλιμάνη, Ειδική Επιστήμων της ΕΕΤΤ, που θα

αναφερθεί στην ανάπτυξη και προσφορά νέων τεχνολογικών εφαρμογών για την παροχή ψηφιακών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Θα τους παρακαλούσα να τηρήσουν τους χρόνους, επειδή καθυστερήσαμε -δικαιολογημένα- στην πρώτη ενδιαφέρουσα ενότητα, χωρίς, βέβαια, να περιορίζουν το θεματικό τους αντικείμενο.

Θα παρακαλούσα να έρθει στο βήμα ο κύριος Ιωάννης Βασιλειάδης, ο οποίος έχει Master στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων από το Πανεπιστήμιο Muenster της Γερμανίας και BA στην Ευρωπαϊκή Οικονομική Διαχείριση από το Bangor North Wales στο Ηνωμένο Βασίλειο, εργάστηκε στην Τράπεζα Κύπρου ως Σύμβουλος Επενδύσεων και σε διάφορες χρηματιστηριακές εταιρίες (σε διευθυντικές θέσεις), εργάζεται στο ΓΕΡΗΕΤ (στο Γραφείο Επιτρόπου της Ρυθμιστικής Αρχής της Κύπρου) από το 2002, αρχικά ως Λειτουργός Οικονομικών Θεμάτων, από το 2008 ως Ανώτερος Λειτουργός και προϊστάται τόσο του Τμήματος Οικονομικών Θεμάτων του Λογιστηρίου όσο και του Τομέα Ρύθμισης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Κύριε Βασιλειάδη...

ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ Ι.: Ευχαριστώ πολύ.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την ΕΕΤΤ για την πρόσκληση και τη δυνατότητα που μας δίνει να παρουσιάσουμε την εργασία που κάνουμε στην Κύπρο σχετικά με τον έλεγχο των τιμολογίων του παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

Η σημερινή παρουσίαση αποτελείται από πέντε ενότητες... Θα αναφερθώ εν συντομία στις νομοθετικές πρόνοιες που έχει η κυπριακή νομοθεσία, την υφιστάμενη τιμολογιακή πολιτική των Κυπριακών Ταχυδρομείων, τα αποτελέσματα του κοστολογικού συστήματος των Κυπριακών Ταχυδρομείων, το κοστολογικό μοντέλο Bottom Up που έχει αναπτύξει η Ρυθμιστική Αρχή, που σχετίζεται πάλι με τα αποτελέσματα του κοστολογικού συστήματος των Κυπριακών Ταχυδρομείων, καθώς και τη διαδικασία επιβολής του πλαισίου τελών.

Νομοθετικὲς πρόνοιες... Σύμφωνα με τὸν Νόμο 112/2004 (ἄρθρο 20), ἡ αρμοδιότητα τοῦ Επιτρόπου εἶναι νὰ ρυθμίζει τὸ πλαίσιο τελῶν πρὸς διασφάλιση θεμιτοῦ καὶ υγιοῦς ανταγωνισμοῦ τοῦ παροχέα καθολικῆς υπηρεσίας. Σύμφωνα με τὸ ἄρθρο 124 τοῦ ἰδίου Νόμου, τὰ τέλη οφείλουν νὰ εἶναι προσιτά, νὰ επιτρέπουν τὴν πρόσβαση τῶν χρηστών, νὰ αντικατοπτρίζουν τὸ κόστος, νὰ εἶναι ομοιόμορφα παντοῦ ἀνὰ τὴν Κύπρο καὶ νὰ βασίζονται στὴν ἀρχὴ τῆς διαφάνειας καὶ τῆς μὴ διάκρισης. Επιπρόσθετα, σὲ ἐπίπεδο δευτερογενοῦς νομοθεσίας, ἔχουμε ἐκδώσει ἓνα διάταγμα τὸ ὁποῖο καθορίζει τὴ μεθοδολογία καὶ τὴ διαδικασία με τὴν ὁποία ὁ παροχέας καθολικῆς ταχυδρομικῆς υπηρεσίας οφείλει νὰ ἐφαρμόζει γιὰ τὴν κοστολόγηση τῶν παρεχόμενων υπηρεσιῶν τὸν τρόπο πὸς θὰ ἐκδίδει τοὺς χωριστοὺς λογαριασμοὺς, καθὼς ἐπίσης νὰ ἔχει τὴν πρόνοια γιὰ τὴν ἴδρυση, λειτουργία καὶ διαχείριση τοῦ ταμείου ἀποζημίωσης. Ὁ σκοπὸς αὐτοῦ τοῦ διατάγματος εἶναι ἡ ἀποτροπὴ μεροληπτικῆς μεταχείρισης σὲ σχέση με τὴν αὐτοπρομήθεια, ἡ ἀποφυγὴ σταυροειδῶν ἐπιδοτήσεων καὶ ἡ δίκαιη, ἀντικειμενικὴ καὶ διαφανὴ κατανομὴ τοῦ κόστους.

Ἡ τιμολογιακὴ πολιτικὴ τῶν Κυπριακῶν Ταχυδρομείων δὲν ἔχει μεταβληθεῖ ἀπὸ τὸ 2003. Τὸ βασικὸ τέλος γιὰ ἐπιστολὲς μέχρι 20 γραμμαρίων βρίσκεται σήμερα στὰ € 0,34, κάτι τὸ ὁποῖο ἔχει καθοριστεῖ τὸ 2003, ἐκτοτε δὲν ἔχει τροποποιηθεῖ καὶ δὲν εἶναι προϊόν ὁποιασδήποτε μελέτης, εἴτε κοστολογικῆς εἴτε λογιστικῆς εἴτε οικονομικῆς.

Τώρα, γιὰ τὰ αποτελέσματα τοῦ κοστολογικοῦ συστήματος πὸς μας ἔχουν δώσει μέχρι σήμερα τὰ Κυπριακὰ Ταχυδρομεία... Γιὰ τὰ ἔτη 2007 καὶ 2008, ἦταν ἐλλιπὴ καὶ ἀναξιόπιστα· καὶ αὐτὸ δὲν τὸ εἶχαμε πει εμεῖς, ἀλλὰ οἱ ἴδιοι οἱ Ἐλεγκτὲς τῶν Κυπριακῶν Ταχυδρομείων στὴ σχετικὴ τους ἔκθεση. Ἀπὸ τὸ 2003 μέχρι τὸ 2007, δὲν εἶχαμε ὁποιαδήποτε αποτελέσματα. Γιὰ τὸ ἔτος 2009, δὲν ἔχουν δώσει ὁποιαδήποτε στοιχεῖα ἢ αποτελέσματα γιὰ τὴς παρεχόμενες υπηρεσίες.

Για το 2010, έχουν δώσει τα απολογιστικά του έτους και προϋπολογιστικά για το έτος 2011.

Αξιίζει να σημειωθεί ότι τα συγκεκριμένα αποτελέσματα που έχουμε πάρει για το 2010 και το 2011 έχουν βελτιωθεί σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια και περιλαμβάνουν ανάλυση του κόστους για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία, τον όγκο των ταχυδρομικών αντικειμένων ανά υπηρεσία, τους χωριστούς λογαριασμούς, τις οικονομικές καταστάσεις, καθώς επίσης την έκθεση με τις κλειδές επιμερισμού του κόστους και εισοδημάτων.

Όμως, αυτές οι πληροφορίες δεν ήταν ικανοποιητικές ώστε εμείς να μπορέσουμε να καταλήξουμε σε ένα αξιόπιστο αποτέλεσμα, άρα η απουσία -ειδικά- των κοστολογικών στοιχείων για τα έτη 2007 μέχρι 2009 μάς οδήγησε να αναπτύξουμε ένα ισχυρό εργαλείο στη δημιουργία ενός κοστολογικού μοντέλου Bottom Up, το οποίο εξομοιώνει τις υπηρεσίες που παρέχει ο καθολικός πάροχος με απώτερο σκοπό να καθοριστεί, να υπολογιστεί το κόστος. Αυτό το μοντέλο έχει αναπτυχθεί λαμβάνοντας υπ' όψιν τις βέλτιστες πρακτικές που έχουν εκφραστεί μέσω των διαφόρων εγγράφων του ERGP, συγκεκριμένα του εγγράφου για το common cost allocation και το access to the postal network. Τα κύρια χαρακτηριστικά του μοντέλου είναι ότι βασίζεται σε έναν αποδοτικό παροχέα, ικανοποιείται ο υφιστάμενος όγκος ζήτησης και χρησιμοποιείται η υπάρχουσα τοπολογία του δικτύου. Το μοντέλο διακρίνεται για τη διαφάνεια, τη δομημένη κοστολόγηση και την ευελιξία και έχουμε μία σειρά από υπηρεσίες οι οποίες κοστολογούνται (εθνική και διεθνής αλληλογραφία, κατεπείγουσα και συστημένη αλληλογραφία, ομαδική αλληλογραφία, πακέτα, EMS, datapost).

Να δούμε, τώρα, τη δομή του μοντέλου... Αποτελείται από 4 εργαλεία. Είναι το GEO-model, το γεωγραφικό εργαλείο που εξομοιώνει όλες τις διαδρομές στην Κύπρο, συλλογής και παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων. Όλες αυτές οι διαδρομές εισάγονται στο

κυρίως μοντέλο, μετατρέπονται σε κόστος και -με την κατανομή του κόστους στις διάφορες υπηρεσίες- έχουμε το αποτέλεσμα. Το αποτέλεσμα αυτό εισάγεται σε ένα άλλο εργαλείο, το Competition Tool, ένα εργαλείο με το οποίο ελέγχουμε τον ανταγωνισμό, αν μπορεί να δουλέψει ο ανταγωνισμός. Ταυτόχρονα, έχουμε ένα άλλο εργαλείο, το Scenario Analysis, το οποίο μας επιτρέπει να αλλάζουμε διάφορα στοιχεία του μοντέλου χωρίς να γίνεται οποιαδήποτε αλλαγή - εισαγωγή νέων στοιχείων, έτσι ώστε να δούμε, παραδείγματος χάριν, αν αυξηθεί ή μειωθεί ο όγκος της συγκεκριμένης υπηρεσίας κατά 10%, τι συμβαίνει με το κόστος όλων των άλλων υπηρεσιών.

Η προσέγγιση που έχουμε χρησιμοποιήσει για να κτίσουμε αυτό το μοντέλο είναι η scorched node, δηλαδή χρησιμοποιούμε την τοπολογία του υφιστάμενου δικτύου σαν σταθερή -δεν υπάρχει οποιαδήποτε τροποποίηση του υφιστάμενου δικτύου- και αφήνουμε τα υπόλοιπα στοιχεία ως μεταβλητές· μεταβλητές είναι ο αριθμός των ατόμων, των υπαλλήλων, οι διαδρομές, το κόστος των διαδρομών, οι οποίες μπορούν να εισαχθούν στο μοντέλο.

Βλέπετε “εδώ” -με τα κίτρινα σημεία- τα σημεία των Κυπριακών Ταχυδρομείων, τα σημεία πρόσβασης των Κυπριακών Ταχυδρομείων. Άρα εμείς έχουμε σχεδιάσει όλες τις διαδρομές από και προς αυτά τα σημεία, προς τα ταχυδρομικά κιβώτια και προς τα υποστατικά των καταναλωτών, έτσι ώστε να μπορέσουμε να κοστολογήσουμε την κάθε διαδρομή.

Η τοπολογία του δικτύου από τη συλλογή μέχρι την παράδοση παρουσιάζονται σε “αυτό” το γραφικό που χωρίζεται σε δύο μεγάλες κατηγορίες, αστικής και αγροτικής περιοχής. Υπάρχουν τα περιφερειακά κέντρα, τα οποία συλλέγουν την αλληλογραφία, η οποία καταλήγει στο κέντρο διαλογής, στο μοναδικό κέντρο διαλογής που υπάρχει στην Κύπρο, έξω από την Λευκωσία, και από εκεί, ανάλογα με

την επεξεργασία, γίνεται η αποστολή της ξανά προς τα περιφερειακά κέντρα και στα κατά τόπους γραφεία που θα γίνει η παράδοση.

Το μοντέλο καλύπτει όλες τις δραστηριότητες, σε κάθε στάδιο της επεξεργασίας και χειρισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων, και είναι σημαντικό με την απελευθέρωση της αγοράς να γνωρίζουμε το κάθε στάδιο της διαδικασίας πόσο κοστίζει. Αυτό αποκτά ιδιαίτερη σημασία όταν υπολογίσουμε τις χονδρικές τιμές του δικτύου, διότι ο κάθε πάροχος θα μπορεί να αναλαμβάνει υπηρεσίες ανάλογα με τις ανάγκες του, άρα είναι σημαντικό να ξέρουμε το κόστος της συλλογής, της διαλογής, της μεταφοράς και της παράδοσης.

Το μοναδιαίο κόστος των υπηρεσιών – βλέπετε τη μορφή του, τα αποτελέσματα του μοντέλου. Για κάθε υπηρεσία και για κάθε βαθμίδα βάρους, έχουμε ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα και μπορούμε να προσθέσουμε νέες κατηγορίες βάρους, νέες υπηρεσίες με διαφορετικά χαρακτηριστικά, δηλαδή υπάρχει αρκετά μεγάλη ευελιξία στο συγκεκριμένο μοντέλο.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων είναι το πιο σημαντικό μέρος του μοντέλου. Βλέπουμε την ανάλυση του κόστους της κανονικής αλληλογραφίας σε σχέση με την ομαδική αλληλογραφία. Παραδείγματος χάριν, αν συγκρίνουμε τις δύο κύριες κατηγορίες, που είναι η αλληλογραφία μέχρι 20 γραμμάρια στην ομαδική και στην κανονική αλληλογραφία, βλέπουμε ότι το κόστος της κανονικής αλληλογραφίας είναι περίπου 46% πιο μεγάλο από της ομαδικής αλληλογραφίας. Αν δούμε τις κατηγορίες του κόστους της κάθε υπηρεσίας, το κόστος συλλογής για την ομαδική αλληλογραφία είναι περίπου 5% του συνολικού κόστους, ενώ στην κανονική αλληλογραφία είναι 29%. Το κόστος παράδοσης στην ομαδική αλληλογραφία είναι το 64% του συνολικού κόστους, ενώ στην κανονική αλληλογραφία είναι το 43%. Με αυτόν τον τρόπο, εμείς γνωρίζουμε όλες τις συνιστώσες κόστους μίας υπηρεσίας.

Γεωγραφική ανάλυση του μοναδιαίου κόστους, επίσης σημαντικό, ειδικά για την ανάπτυξη του ανταγωνισμού. Βλέπουμε τις διάφορες περιοχές που έχουμε χωρίσει την Κύπρο. Είναι οι επαρχίες Λευκωσίας, Λεμεσού, Πάφου, Λάρνακας και Αμμοχώστου. Αν τραβήξουμε μία γραμμή στα € 0,34, που είναι το λιανικό τέλος μίας κανονικής επιστολής, δεξιά της γραμμής βλέπουμε τις υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται σήμερα με ζημιά, ήτοι όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται στις αγροτικές περιοχές, σήμερα, παρουσιάζουν ζημιά, ενώ αριστερά της γραμμής βλέπουμε όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται στα κέντρα των πόλεων, στις πόλεις, που είναι κερδοφόρες. Μπορούμε να δούμε και συγκεκριμένες διαφορές, δηλαδή μία παράδοση ενός γράμματος στην πόλη της Λευκωσίας σε σχέση με την αγροτική περιοχή της Λευκωσίας, όπου στοιχίζει περίπου 69% περισσότερο, ενώ διαφορετική είναι η κατάσταση στην Πάφο, παραδείγματος χάριν, όπου στοιχίζει 39% περισσότερο. Άρα αυτό το εργαλείο μας προσφέρει ένα μεγάλο βοήθημα με αρκετές πληροφορίες που μπορούμε εμείς να αναλύσουμε και με σκοπό να βγάλουμε τα σωστά λιανικά και χονδρικά τέλη.

Σε σχέση με τη μελέτη ευαισθησίας που μπορεί να γίνει με το μοντέλο, υπάρχουν 68 μεταβλητές που μπορούμε εμείς να αλλάξουμε και να δούμε πώς διαφοροποιείται το αποτέλεσμα.

Το δε εργαλείο ελέγχου του ανταγωνισμού είναι ένα σημαντικό εργαλείο το οποίο θα μας πει αν τα τέλη -τα λιανικά και τα χονδρικά- που θα βγάλουμε, κάποια στιγμή, στο μέλλον, είναι συμβατά με την αγορά. Βλέπουμε το μοναδιαίο χονδρικό κόστος, που υπολογίζεται σύμφωνα με τη μεθοδολογία LRIC, το λιανικό τέλος, που -για σκοπούς της παρουσίασης- είναι το υφιστάμενο λιανικό τέλος που χρησιμοποιείται σήμερα από τα Κυπριακά Ταχυδρομεία, καθώς και το μοναδιαίο λιανικό κόστος.

Αν, παραδείγματος χάριν, πάρουμε τα αντικείμενα χιλίων γραμμαρίων, έχουμε μία ζημιά, αυτή τη στιγμή, διότι το λιανικό κόστος

είναι πολύ υψηλότερο από το λιανικό τέλος, της τάξης του 148%. Θα μου πείτε ότι αυτή η κατηγορία δεν είναι δημοφιλής, δεν υπάρχουν αρκετά αντικείμενα σε αυτή τη συγκεκριμένη κατηγορία. Αν δούμε τα ταχυδρομικά αντικείμενα βάρους μέχρι 50 γραμμάρια, που είναι και πιο δημοφιλής κατηγορία, υπάρχει κέρδος περίπου 20% σε σχέση με το λιανικό τέλος. Άρα, με όλες αυτές τις αναλύσεις, εμείς μπορούμε να βρούμε το σωστό τέλος που θα πρέπει να εφαρμοστεί στην αγορά.

Όσον αφορά τη διαδικασία επιβολής πλαισίου τελών, θα κάνουμε έλεγχο των αποτελεσμάτων των Κυπριακών Ταχυδρομείων, καθώς επίσης θα προχωρήσουμε στη “συμφιλίωσή” τους με το μοντέλο που έχουμε αναπτύξει. Όταν καταλήξουμε σε μία συγκεκριμένη πρόταση, σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο τελών, αυτό θα μπει σε δημόσια ακρόαση, έτσι ώστε να λάβουμε τα σχόλια της αγοράς. Μετά θα οριστικοποιήσουμε την απόφαση, η οποία θα δημοσιευθεί στην επίσημη εφημερίδα της Δημοκρατίας και θα πρέπει το Κυπριακό Ταχυδρομείο -με τη δημοσίευσή της- να την εφαρμόσει.

Ευχαριστώ.

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συυττουισστής: Ευχαριστούμε τον κύριο Βασιλειάδη για την αναλυτική παρουσίαση και τα χρήσιμα στοιχεία τα οποία μας έδωσε και παρακαλώ να ανέβει στο βήμα η κυρία Σοφία Μαργαρίτη, από τη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Αγοράς & Υπηρεσιών της Commission, να μας αναλύσει τη μελέτη διερεύνησης κατάλληλης μεθοδολογίας για την οικονομική αποτίμηση των προσδοκιών των καταναλωτών σε σχέση με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Η κυρία Μαργαρίτη γεννήθηκε στην Αθήνα, σπούδασε Λογιστική και Χρηματοοικονομική στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, όπου συνέχισε τις σπουδές της και στο International MBA. Είναι απόφοιτος της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης, εργάστηκε στο Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας, από το 2007, στο πεδίο των κρατικών ενισχύσεων, ειδικότερα στην υλοποίηση εθνικών και ευρωπαϊκών αναπτυξιακών

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

προγραμμάτων. Τα τελευταία δύο χρόνια, εργάζεται στην Commission, στο Τμήμα Ταχυδρομικών & Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και είναι υπεύθυνη για την εκπόνηση οικονομικής ανάλυσης σε θέματα που άπτονται της αγοράς ταχυδρομείων.

Κυρία Μαργαρίτη...

ΜΑΡΓΑΡΙΤΗ Σ.: Ευχαριστώ πολύ για την πρόσκληση, καθώς και για την ωραία εισαγωγή.

Θα σας παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα της μίας από τις δύο μελέτες που διοργάνωσε το Τμήμα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, τη χρονιά που μας πέρασε, που αφορά τη διερεύνηση των προσδοκιών των καταναλωτών σε σχέση με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες· έχει ενταχθεί στο πλαίσιο της ικανοποίησης των καταναλωτών, αλλά δεν είναι μία έρευνα πελατειακής ικανοποίησης.

Στόχο έχει την οικονομική αποτίμηση της αξίας που προσδίδουν καταναλωτές και επιχειρήσεις σε σχέση με το σύνολο ταχυδρομικών υπηρεσιών. Για να δώσουμε λίγο το γενικότερο πλαίσιο, παραδοσιακά, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες θεωρούνται ως υπηρεσίες γενικότερου οικονομικού ενδιαφέροντος. Με αυτή την έννοια, κι επειδή προσφέρουν το δίκτυο ανταλλαγής προϊόντων και πληροφορίας, θεωρούνται ότι προσφέρουν μεγάλη αξία σε μία δεδομένη οικονομία επειδή βρίσκονται στο σταυροδρόμι δύο καίριων νευραλγικών κλάδων, του εμπορίου και της επικοινωνίας.

Κι επειδή θεωρείται ότι ενέχουν μία έντονη κοινωνική διάσταση, παραδοσιακά, ρυθμίζονται και ως τέτοιες και -με αυτή την έννοια- συνδέονται με την έννοια της καθολικής υπηρεσίας. Η καθολική υπηρεσία ερμηνεύεται ως ένα δικαίωμα, ένα οικονομικό δικαίωμα όπου πρέπει να έχει πρόσβαση ο κάθε καταναλωτής σε μία δεδομένη οικονομία, οπότε τα δομικά στοιχεία της καθολικής υπηρεσίας είναι,

βασικά, δύο: α. η έννοια της καθολικότητας της πρόσβασης και β. η προσιτότητα στην τιμή.

Στην περίπτωση του ταχυδρομικού προϊόντος, όπως και σε κάθε άλλη υπηρεσία γενικότερου οικονομικού ενδιαφέροντος, το καθολικό προϊόν έχει συνδεθεί με μία σειρά από διάφορα ποιοτικά χαρακτηριστικά, οπότε -με αυτή την έρευνα- θα θέλαμε να δούμε αν εξακολουθεί το ταχυδρομικό προϊόν, πλέον, να προσφέρει αξία στην οικονομία όπως έχει διαμορφωθεί σήμερα.

Στόχος της έρευνας -με μία πρόταση- είναι η εκτός αγοράς οικονομική αποτίμηση των χαρακτηριστικών της ταχυδρομικής υπηρεσίας.

Λέμε «...εκτός αγοράς», γιατί θεωρούμε -και, εν πολλοίς, έτσι είναι- ότι, όσο πηγαίνουμε στον πυρήνα της καθολικής υπηρεσίας, τόσο πιο δύσκολο είναι, τα κλασικά οικονομικά εργαλεία (η μελέτη της προσφοράς και της ζήτησης) να μας δώσουν έγκυρη πληροφορία για την αξία η οποία διαχέεται στην οικονομία – και αυτό, γιατί ο ανταγωνισμός τώρα ξεκινάει να διαμορφώνεται.

Λέμε «...οικονομική αποτίμηση», γιατί θέλαμε η αξία να ποσοτικοποιηθεί σε όρους τιμής.

Λέμε «...των χαρακτηριστικών της ταχυδρομικής υπηρεσίας», γιατί δε θέλαμε, φυσικά, να τιμολογήσουμε το ταχυδρομικό προϊόν· θέλαμε να δούμε πώς η αξία διαχέεται στα διάφορα χαρακτηριστικά του ταχυδρομικού προϊόντος, έτσι όπως έχουν αποκρυσταλλωθεί στην εθνική νομοθεσία και στην πραγματική οικονομία.

Η μεθοδολογία η οποία είναι σε θέση να μας δώσει αυτή την πληροφορία είναι γνωστή -στη βιβλιογραφία- ως Stated Preference Techniques και είναι βασισμένη στη θεωρία της επιλογής.

Για να το δώσουμε λίγο σχηματικά, βλέπουμε -αριστερά- παραδείγματα των χαρακτηριστικών που κάθε φορά τιμολογήσαμε. Καλέσαμε τους ερωτώμενους να προβούν σε υποθετικά διλήμματα εναλλακτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών, οπότε οι καταναλωτές -με την

επιλογή τους- θα μας έδιναν μία εκτίμηση της αξίας η οποία αποδίδεται στην επιθυμητή ταχυδρομική υπηρεσία.

Εκθέσαμε τρία πειράματα... Το ένα αφορούσε το επιστολικό ταχυδρομείο, το δεύτερο τα δέματα και το τρίτο -και ξεχωριστό- το ταχυδρομικό δίκτυο, συνολικά. Σε σχέση με το επιστολικό ταχυδρομείο και τα δέματα, αποτιμήσαμε ακριβώς τα ίδια χαρακτηριστικά, δηλαδή την ταχύτητα, το μέρος και την ώρα παράδοσης, το ποσοστό αξιοπιστίας και τα ποσοστά απώλειας. “Σπάσαμε”, όμως, τα δύο αυτά πειράματα, γιατί θεωρήσαμε ότι οι καταναλωτές, όταν αντιδρούν σε ερωτήσεις οι οποίες αφορούν το επιστολικό ταχυδρομείο, ενδεχομένως να δίνουν διαφορετικές εκτιμήσεις αξίας, σε σχέση με το προϊόν “δέμα”, πράγμα το οποίο επιβεβαιώθηκε και στη συνέχεια, όπως θα δούμε. Σε σχέση με το ταχυδρομικό δίκτυο, αποτιμήσαμε τα χαρακτηριστικά της καθολικότητας στην κάλυψη, της ενιαίας τιμολογιακής πολιτικής, της προσβασιμότητας στο ταχυδρομικό δίκτυο και του ωραρίου του ταχυδρομικού καταστήματος.

Την έρευνα την εκτελέσαμε σε τρεις χώρες – “πιλότους”, γιατί βρέθηκε ότι αυτές οι χώρες ικανοποιούν έναν βαθμό διαφοροποίησης σε χαρακτηριστικά τα οποία ήταν σημαντικά για τα δεδομένα της έρευνας. Ρωτήσαμε περί τους 1000 μεμονωμένους καταναλωτές και περί τις 400 επιχειρήσεις, ενώ μελετήσαμε ξεχωριστά το κομμάτι των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και του ευαίσθητου καταναλωτικού κοινού.

Θα αναφερθούμε μόνο, φυσικά, στα κύρια συμπεράσματα της έρευνας. Σε σχέση με τις επιχειρήσεις, βρέθηκε ότι αυτές εμφανίζουν ενιαίες προτιμήσεις, ανεξάρτητα από τη χώρα προέλευσης, δηλαδή ο παράγοντας “χώρα” δεν επηρεάζει την αξία η οποία αποδίδεται στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του ταχυδρομικού προϊόντος. Αυτό δεν είναι παράλογο συμπέρασμα, δεν αντίκειται στην κοινή λογική, γιατί, ενδεχομένως, οι επιχειρήσεις έχουν ενιαία επιχειρηματικά κριτήρια με βάση τα οποία παίρνουν και λαμβάνουν τις επιχειρηματικές τους

αποφάσεις. Στο πεδίο των καταναλωτών, όμως, δεν μπορούμε να το πούμε αυτό, δηλαδή ο παράγοντας "χώρα προέλευσης" φαίνεται να επηρεάζει τις ανάγκες οι οποίες εκφράζονται από μεμονωμένους καταναλωτές.

Αυτό, σαν συμπέρασμα, βρίσκεται σε αρμονία με την ευρωπαϊκή πολιτική για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, η οποία επιτρέπει έναν βαθμό προσαρμογής ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε κράτους. Παρ' όλα αυτά, όταν αναλύσαμε αυτά τα επιμέρους χαρακτηριστικά, βρήκαμε ότι εμφανίζουν έναν πολύ μεγάλο βαθμό συνέπειας, πράγμα που μας επιτρέπει να εξάγουμε τα συμπεράσματα στον γενικότερο πληθυσμό.

Περνώντας στα επιμέρους χαρακτηριστικά, το χαρακτηριστικό το οποίο αποτιμήθηκε ως πιο σημαντικό απ' όλα είναι τα χαμηλά ποσοστά απώλειας. Αυτό, κατ' αρχάς, ενδεχομένως να ερμηνεύει τη μεγάλη, αυξημένη ζήτηση γύρω από τα προϊόντα track and trace που φαίνεται ότι υπάρχει στην οικονομία· από την άλλη, αναδεικνύει ένα πληροφοριακό κενό, δηλαδή ενώ σε άλλα χαρακτηριστικά -και μιλάω για την ταχύτητα, για παράδειγμα- υπάρχει η δομή η οποία να μας δίνει έγκυρη, αξιόπιστη και ενιαία πληροφορία για όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, σε σχέση με αυτό το χαρακτηριστικό (τα ποσοστά απώλειας) δε φαίνεται να έχει αναπτυχθεί ένα πληροφοριακό σύστημα που να μας επιτρέπει να βγάλουμε συμπεράσματα για την πραγματική επίδοση των παρόχων σε σχέση με αυτό το χαρακτηριστικό.

Σε σχέση με την ταχύτητα, φαίνεται οι επιχειρήσεις να αποτιμούν ως σημαντικές τις υπηρεσίες παράδοσης την επόμενη μέρα, ενώ οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις και οι μεμονωμένοι καταναλωτές φαίνεται ότι είναι ικανοποιημένοι σε ένα επίπεδο υπηρεσίας J+2 – και αυτό είναι σε αρμονία με την ευρωπαϊκή αλλά και με τις εθνικές πολιτικές γύρω από το χαρακτηριστικό "ταχύτητα".

Ερχόμενοι στο τρίτο χαρακτηριστικό, την κατ' οίκον παράδοση, κι επειδή υπάρχει μία γενικότερη συζήτηση για το αν πράγματι υπάρχει

ανάγκη οι καταναλωτές να λαμβάνουν τα γράμματα στο σπίτι τους, εμείς βλέπουμε ότι, ναι, υπάρχει αυτή η ανάγκη και την εκφράζουν οι καταναλωτές ακόμα και με οικονομικούς όρους· και αυτή η ανάγκη δεν αναφέρεται μόνο στα γράμματα, αλλά και στα δέματα, και αυτό θεωρούμε ότι είναι, ίσως, από τα πιο βασικά συμπεράσματα της έρευνας.

Γενικεύοντας, όλα τα χαρακτηριστικά τα οποία αναφέρονταν στο προϊόν “δέμα” αποτιμώνται ως πιο σημαντικά από αυτά που αναφέρονται στο προϊόν “γράμμα”, και όχι επειδή το δέμα είναι μία υπηρεσία πιο ακριβή από τη φύση της· δεδομένου ότι είναι πιο ακριβή υπηρεσία, ο λόγος “αξίας-τιμής” κλίνει προς τα δέματα.

Και εδώ φαίνεται ότι υπάρχει μία ρυθμιστική ανισορροπία. Ενώ, δηλαδή, το focus της ρύθμισης βρίσκεται στο επιστολικό ταχυδρομείο, φαίνεται ότι η καταναλωτική ανάγκη κλίνει προς τα δέματα. Φαίνεται, επίσης, από δεδομένα άλλων ερευνών ότι η αγορά των δεμάτων δε λειτουργεί πολλές φορές ομαλά. Προς επίρρωση αυτών που λέω, με μία πρόταση, αν γίνεται να συμπυκνώσουμε το συμπέρασμα της δεύτερης έρευνας που “τρέξαμε” τη χρονιά που μας πέρασε, η διασυννοριακή διακίνηση των δεμάτων τείνει να είναι 100% πιο ακριβή για τους μεμονωμένους καταναλωτές και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ειδικά όταν εδρεύουν στην περιφέρεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και 100% πιο ακριβή από αυτό που υπολογίστηκε ότι θα ήταν μία δίκαιη τιμή.

Τα προβλήματα γύρω από τη μεταφορά των δεμάτων, σίγουρα, επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Συγγνώμη για τα αγγλικά σε “αυτή” τη διαφάνεια, απλά θεωρώ ότι είναι σημαντικό να τη δούμε. Η κάρτα αναφέρεται μόνο στην Ελλάδα και δείχνει τα μερίδια ηλεκτρονικού εμπορίου σε σχέση με τη συνολική εμπορική δραστηριότητα. Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι στη σκούρα επιφάνεια και βλέπουμε την κατάταξη της Ελλάδας να είναι μάλλον προς το τέλος, αν όχι στη μέση, αλλά σίγουρα φαίνεται καθαρά ότι το

πρόβλημα του ηλεκτρονικού εμπορίου δεν είναι ελληνικό· μάλλον είναι ένα ευρωπαϊκό πρόβλημα, γιατί απέχουμε πολύ από το να φθάσουμε τη μεγαλύτερη δυναμικότητα η οποία φαίνεται να υπάρχει, άμα συγκρίνουμε τα αποτελέσματα με άλλες χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οπότε όλα αυτά τα προβλήματα και όλη η συζήτηση γύρω από το ηλεκτρονικό εμπόριο έχουν επικυρωθεί από την Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η οποία υιοθετήθηκε στις αρχές του 2012, αναγνώρισε τα προβλήματα γύρω από την αγορά δεμάτων, ειδικά γύρω από τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων, και πρότεινε κάποιες λύσεις.

Μία από αυτές τις λύσεις είναι η υιοθέτηση μίας Πράσινης Βίβλου. Η Πράσινη Βίβλος, όπως ξέρετε, είναι μία διαδικασία δημόσιας διαβούλευσης. Στόχο θα έχει τον έλεγχο πολιτικών γύρω από ηλεκτρονικό εμπόριο σε σχέση με τη διασυνοριακή διακίνηση δεμάτων, καθώς επίσης να συλλέξει όλη την πληροφορία από όλες τις ομάδες συμφερόντων, προκειμένου να δούμε εάν χρειάζεται να ληφθεί πολιτική δράση.

Με αυτή την έννοια, σας καλούμε όλους να συμμετέχετε. Δεν μπορώ να πω πολλές λεπτομέρειες, γιατί είμαστε ακόμα στο στάδιο της επεξεργασίας του πώς θα τεθούν τα ερωτήματα προς διαβούλευση, αλλά φαίνεται ότι θα δοθεί στη δημοσιότητα το κείμενο, τον Δεκέμβριο του 2012. Θα γίνει μία γενικότερη εκστρατεία· θα ενημερωθείτε, φαντάζομαι, για το ακριβές χρονοδιάγραμμα.

Σας καλούμε να συμμετέχετε και -γι' αυτόν τον λόγο- σας καλούμε να επισκέπτεστε συχνά την ιστοσελίδα μας, όπου φαίνονται όλα τα νέα και οι δημοσιεύσεις με δράσεις τις οποίες προωθούμε, καθώς επίσης το e-mail όπου μπορείτε να απευθύνετε οποιαδήποτε ερώτηση σε σχέση με την ταχυδρομική αγορά.

Ευχαριστώ πολύ.

Ή Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συntonιστής: Ευχαριστούμε πολύ την κυρία Μαργαρίτη για την παρουσίαση της πολύ ενδιαφέρουσας μελέτης· μια και καταλήξαμε στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ας καλέσουμε τον κύριο Δημήτρη Λογοθέτη, άνθρωπο της αγοράς, να μας αναπτύξει το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα και, βεβαίως, προς όφελος του καταναλωτή, τη χρήση των βέλτιστων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ο κύριος Λογοθέτης γεννήθηκε στην Αθήνα, σπούδασε οικονομικά στο Πανεπιστήμιο Αθηνών και ολοκλήρωσε το Master σε Πανεπιστήμιο της Αγγλίας. Είναι απόφοιτος του MBA του ALBA, εργάστηκε σε διάφορες εταιρίες από το 2001, ενώ εργάζεται ως Διευθυντής Λειτουργιών, εδώ και 2 χρόνια, στον Όμιλο Εταιριών Γερμανού (Public, Multirama, Get-it-now).

Είναι ενδιαφέρον να ακούσουμε αυτά που θα μας πει.

ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ Δ.: Ευχαριστώ πολύ, αρχικά, για την πρόσκληση.

Νομίζω ότι είναι σημαντικό, σε συνέχεια και της προηγούμενης παρουσίασης, να κοιτάξουμε -και αυτός είναι ο στόχος της παρουσίασης- πώς θα προσεγγίσουμε τον Έλληνα καταναλωτή e-commerce. Υπάρχουν πολλά κοινά σημεία με την προηγούμενη παρουσίαση, όμως υπάρχουν και ιδιαιτερότητες, λόγω της γεωγραφικής μορφής της Ελλάδας αλλά και του Έλληνα καταναλωτή.

Σίγουρα, θα πρέπει να ξεκινήσουμε -γιατί πολλοί θα αναρωτιούνται- από κάποια ερωτήματα: Αυτή η αγορά η e-commerce, στην Ελλάδα, υπάρχει; Υπάρχει. Είναι μεγάλη; Είναι σημαντική; Ας συνειδητοποιήσουμε κάτι... 18 χρόνια πριν, δεν υπήρχε e-commerce, παγκοσμίως. Με βάση εκτιμήσεις, ο τζίρος από ηλεκτρονικές αγορές υπηρεσιών και εμπορευμάτων, παγκοσμίως, το 2010, ξεπέρασε τα 600 δις. Βασιζόμενοι στη μελέτη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, αντίστοιχη εξέλιξη φαίνεται ότι υπάρχει και στην Ελλάδα, το 2011,

όπου μιλάμε για αγορές υπηρεσιών και εμπορευμάτων, περισσότερες από 1,7 δις ευρώ.

Το projection για το 2012 είναι ότι -στη χειρότερη- θα είμαστε στα ίδια επίπεδα με το 2011, παρ' όλη την κρίση. Αν συνυπολογίσουμε σε αυτό ότι ένας στους πέντε Έλληνες χρήστες του διαδικτύου προχωρούν και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο (το internet) για ηλεκτρονικές αγορές, τη στιγμή που το αντίστοιχο ποσοστό στην Ευρώπη είναι τουλάχιστον διπλάσιο, φαίνεται -και δεν αναφέρομαι, βέβαια, σε Αγγλία, Γερμανία, Δανία, που τα ποσοστά πλησιάζουν το 60 και το 70%- ότι, πραγματικά, υπάρχουν σημαντικά περιθώρια εξέλιξης.

Πριν προχωρήσω στο κύριο κομμάτι της παρουσίασης, θα ήθελα να παρουσιάσω το getitnow.gr, πάνω στο οποίο θα στηριχθεί όλη μας η ανάλυση και το case study. Είναι εταιρία που δραστηριοποιείται σε αυτόν τον χώρο (του e-commerce) που σας παρουσίασα προηγουμένως, λειτουργεί εδώ και 1,5 χρόνο και κύριο motto, για εμάς, είναι αυτό που λέμε ενδοεταιρικά *"...εκεί που η πρωτοπορία συναντάει την εξυπηρέτηση του πελάτη"*. Στο τέλος της παρουσίασης, θα καταλήξουμε να αναλύσουμε ποιες είναι αυτές οι απαιτήσεις του πελάτη και πώς το getitnow.gr έχει προσαρμοστεί σε αυτές για να τις ικανοποιήσει.

Σήμερα, το getitnow.gr είναι το μεγαλύτερο ελληνικό αμιγώς ηλεκτρονικό κατάστημα, με πάνω από 5 εκατομμύρια επισκέπτες τον τελευταίο 1,5 χρόνο. Πώς το καταφέραμε; Κάποια σημαντικά κομβικά σημεία της πορείας μας, αυτόν τον 1,5 χρόνο. Έχουμε πετύχει αναγνωρισιμότητα του brand πάνω από 90%, οι επισκέψεις μας έχουν πλησιάσει σχεδόν το 80% των Leaders της αγοράς, η ικανοποίηση του πελάτη -από έρευνες που τρέχουν σε καθημερινή βάση- θα τα συζητήσουμε και στα επόμενα slides- ξεπερνούν το 90% και, βέβαια, το getitnow.gr επισφραγίζεται με δύο κορυφαίες διακρίσεις από το Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών και από το e-volution Awards του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, και οι δύο πάνω στην εξυπηρέτηση πελάτη!

**“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”**

Πώς το καταφέραμε αυτό;... Θεωρούσαμε ότι είναι πάρα πολύ σημαντικό να παρέχουμε πρωτοποριακές υπηρεσίες και να υπάρχει εξυπηρέτηση σε όλο το ταξίδι του καταναλωτή – πριν την αγορά (με πρωτότυπες παρουσιάσεις προϊόντων), κατά την αγορά (με πολλαπλούς τρόπους επικοινωνίας και customer service) και μετά την αγορά (με πολλές επιλογές παρακολούθησης και παράδοσης), που εκεί θα επικεντρωθούμε.

Τι ζητάει ο Έλληνας καταναλωτής; Η εμπειρία μας, αυτόν τον 1,5 χρόνο, μας έχει δείξει ότι ο Έλληνας καταναλωτής ζητάει 4 βασικά πράγματα:

Φυσικά σημεία παραλαβής – θέλει να έχει δυνατότητα να πάει να παραλάβει από ένα φυσικό σημείο· και μου κάνει εντύπωση με την προηγούμενη παρουσίαση, αφού ο Έλληνας δε θέλει, απαραίτητα, κατ' οίκον παράδοση, αλλά να έχει και τη δυνατότητα να πάει σε ένα σημείο εξυπηρέτησης και να το παραλάβει.

Ευελιξία στην ώρα παράδοσης.

Ικνηλασιμότητα της παραγγελίας – να νοιώθει ασφαλής σε όλα τα στάδια της παραγγελίας του.

Και, βεβαίως, φθηνά μεταφορικά και αντικαταβολή.

Και όλα αυτά, κάτω από την “ομπρέλα” που λέγεται “αξιοπιστία και συνέπεια”. Αυτό που δεσμεύεσαι ότι θα του παραδώσεις και στον χρόνο που του έχεις δεσμευτεί, θέλει να το τηρήσεις.

Πώς προσπαθήσαμε να ανταποκριθούμε σε αυτές τις απαιτήσεις του καταναλωτή; Δημιουργώντας ένα μοντέλο που κινείται σε δύο άξονες. Ο πρώτος άξονας είναι να προσφέρουμε ανταγωνιστικές τιμές στον τόπο, στον χρόνο και στον τρόπο παραλαβής, δίνοντας τη δυνατότητα στον Έλληνα καταναλωτή, ουσιαστικά, να δημιουργήσει το δικό του customized shopping pattern, δηλαδή να μπορεί να διαμορφώσει σε όλη τη σειρά της αγοραστικής εμπειρίας, έτσι όπως τον εξυπηρετεί και του αρέσει. Ο δεύτερος άξονας, βεβαίως, είναι να

δημιουργήσουμε μέσα σε ένα πλαίσιο μοντέλου που να είναι και μετρήσιμο και αξιόπιστο.

Ξεκινάω από τα φυσικά σημεία παραλαβής... Όπως σας είπα και προηγουμένως, ο Έλληνας καταναλωτής θέλει να έχει τη δυνατότητα και την ευελιξία να μπορεί να πάει σε ένα φυσικό σημείο και να το παραλάβει. Λαμβάνοντας υπ' όψιν την γεωγραφική δομή της Ελλάδας, με πολλά νησιά και δυσπρόσιτες απομακρυσμένες περιοχές (χωριά κλπ.), το κόστος είναι ιδιαίτερα υψηλό. Έπρεπε, λοιπόν, για να μπορέσουμε να πετύχουμε αυτό που λέμε, να πάμε πραγματικά το e-commerce σε κάθε γωνιά της Ελλάδας, να βρεθεί ένα optimum μοντέλο, που θα κάνει την υπηρεσία ελκυστική αλλά και οικονομικά προσβάσιμη. Δημιουργήσαμε, λοιπόν, σε συνεργασία με δύο από τις μεγαλύτερες courier εταιρίες στην Ελλάδα, SPEEDEX και ΕΛΤΑ Courier, ένα δίκτυο 752 φυσικών σημείων παραλαβής καλύπτοντας, ουσιαστικά, κάθε γωνιά της Ελλάδας.

Η ικνηλασιμότητα της παραγγελίας είναι η δεύτερη απαίτηση που έχει θέσει ο καταναλωτής. Θέλει να νοιώθει ασφαλής και θέλει να μπορεί να βλέπει πού βρίσκεται η παραγγελία του, σε κάθε σημείο. Δημιουργήσαμε τρεις τρόπους για να μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτήν την παραγγελία. Πέρα από το τυπικό ότι υπάρχει ένα Call Center που μπορεί να πάρει τηλέφωνο και να ρωτήσει, έχει τη δυνατότητα, μέσω site, να μπει και να δει το ιστορικό παραγγελιών του, να μπορέσει να γίνει και re-direct -αν το θέλει- στα sites των συνεργατών μας και να μπορεί, ουσιαστικά, να εντοπίζει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η εξέλιξη της παραγγελίας. Το δεύτερο, το οποίο είναι αυτοματοποιημένος τρόπος ενημέρωσης, είναι μέσω SMS και e-mail. Αυτόματο, αφού ενημερώνεται και μέσω SMS και μέσω e-mail, όταν η παραγγελία περνάει κομβικά σημεία όπως η αναχώρηση από τη ράμπα της αποθήκης, η άφιξη στο pick-up point των εταιριών, η απόπειρα παράδοσης, η τελική παράδοση. Στην ικνηλασιμότητα, ουσιαστικά, δίνουμε τη δυνατότητα στον πελάτη να επιλέξει τον τρόπο που τον εξυπηρετεί.

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

Ευελιξία στην ώρα παραλαβής... Αντιμετωπίσαμε αρκετούς καταναλωτές οι οποίοι δεν ήταν ευχαριστημένοι με το τυπικό 09:00-17:00. Γιατί;... Γιατί, ουσιαστικά, ένοιωθαν εγκλωβισμένοι μέσα στο σπίτι για να παραλάβουν μέσα σε ένα μεγάλο χρονικό διάστημα. Δώσαμε, λοιπόν, τη δυνατότητα -πέρα από τη regular παράδοση- αυτού που εμείς ονομάζουμε "premium παράδοση", με την καταχώρηση της παραγγελίας, τη στιγμή που καταχωρεί, να μπορεί ο πελάτης, αν θέλει, να επιλέξει -και είναι ιδιαίτερα σημαντικό αυτό που σας λέω- να παραλάβει σε ζώνη -και σε ποια ζώνη- παράδοσης (τρίωρη ζώνη, πρωινή, μεσημεριανή, απογευματινή) ή και να έχει δυνατότητα παραλαβής το Σάββατο.

Πάμε σε έναν από τους βασικούς άξονες-απαιτήσεις του καταναλωτή, τα φθηνά μεταφορικά και τη φθηνή αντικαταβολή. Προσπαθήσαμε να δημιουργήσουμε ένα μίγμα υπηρεσιών που θα βασίζονται σε δύο βασικούς άξονες, την ευκολία που θέλει ο πελάτης να απολαύσει και το κόστος που είναι διατεθειμένος να πληρώσει γι' αυτά.

Δημιουργήσαμε, ουσιαστικά, 4 διαφορετικές υπηρεσίες:

Την πρώτη υπηρεσία, την ονομάζουμε pick-up point simple και πρόκειται για απλή παράδοση σε φυσικό σημείο παραλαβής. Ο πελάτης επισκέπτεται ένα από τα 600 σημεία ΕΛΤΑ Courier και παραλαμβάνει το προϊόν του. Έχει δυνατότητα να πληρώσει και με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό και με χρήση πιστωτικής κάρτας. Από την άλλη, έχει μερική ενημέρωση στο traceability, θα έλεγα σε ένα ποσοστό 80% των κινήσεων και του πού βρίσκεται η παραγγελία του - κόστος μηδέν για τον πελάτη.

Pick up point premium, σημεία εξυπηρέτησης SPEEDEX, όπου έχει δυνατότητα όλων των προηγούμενων, 100% ικνηλασιμότητα της παραγγελίας του και δυνατότητα πληρωμής με αντικαταβολή στο σημείο.

Πάμε και στις δύο τελευταίες υπηρεσίες, που αφορούν παράδοση κατ' οίκον και πρόκειται για τη home simple και τη home premium. Η διαφορά είναι ότι το home simple δεν έχει συγκεκριμένη ζώνη παράδοσης, αλλά είναι -πάλι- full traceability μέχρι το σημείο που θα πάμε έξω από την πόρτα του για να προσπαθήσουμε να το παραδώσουμε. Το home premium έχει δυνατότητα ζώνης παράδοσης, το premium delivery που σας παρουσίασα προηγουμένως.

Πρακτικά, αυτό που προσπαθήσαμε να κάνουμε είναι να μπορέσουμε να δημιουργήσουμε μία σειρά υπηρεσιών και κάθε πελάτης να μπορεί να επιλέξει αυτή που ταιριάζει καλύτερα στην τσέπη του και στην ευκολία που θέλει να “γευτεί”.

Και, βέβαια, είναι πάρα πολύ σημαντικό να μιλήσουμε για την “ομπρέλα” γύρω από όλα αυτά, και αναφέρομαι στην αξιοπιστία και τη συνέπεια. Θα μπορούσε αυτό από μόνο του να είναι μία παρουσίαση, γιατί νομίζω ότι είναι το πιο σημαντικό. Μπορεί να γίνει πολύ μεγάλη συζήτηση γύρω από την αξιοπιστία και τη συνέπεια και το πώς, τελικά, μπορείς να πετύχεις όλα τα προηγούμενα. Ενδεικτικά, όμως, θα ήθελα να συζητήσουμε, σήμερα, τρεις μηχανισμούς που εμείς δουλεύουμε αυτή τη στιγμή και μας βοηθούν να μπορούμε να πετυχαίνουμε αυτά τα επίπεδα δεικτών που θέλουμε.

Ο πρώτος μηχανισμός αφορά το monitoring. Έχουμε καθημερινή παρακολούθηση συγκεκριμένων δεικτών σε συνεργασία με τις εταιρίες Courier. Ενδεικτικοί δείκτες είναι το on time delivery, η επιτυχημένη, ολοκληρωμένη παράδοση και οι παραδόσεις που εκκρεμούν, “σπασμένες” σε αιτιολογίες καθυστέρησης ή μη παράδοσης μέχρι εκείνη τη στιγμή.

Σας αναφέρω και κάποια νούμερα... Μιλάμε για το καθαρά courier κομμάτι, της διανομής, μιλάμε για on time deliveries πάνω από 90% και επιτυχημένες παραδόσεις κοντά στο 95%. Εδώ έχει αρκετό ενδιαφέρον, γιατί οι επιτυχημένες παραδόσεις είναι κατά τι καλύτερες

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

από το 95% όταν μιλάμε για home delivery και λίγο χειρότερες από το 95% όταν μιλάμε για pick up point.

Ο δεύτερος μηχανισμός αφορά το alert team. Έχει δημιουργηθεί μία dedicated ομάδα και από τις δύο πλευρές, η οποία, ουσιαστικά, παρακολουθεί τους δείκτες και δρα επάνω σε προβληματικές περιπτώσεις, για να μπορέσουμε να εξασφαλίσουμε αυτά τα SLA.

Ο τρίτος μηχανισμός είναι μία καθημερινή έρευνα που “τρέχει” εσωτερικά στην εταιρία. Επικοινωνούμε με ένα σημαντικό ποσοστό των πελατών που παρέλαβαν την προηγούμενη μέρα και τους κάνουμε δύο βασικές ερωτήσεις: Να μας βαθμολογήσουν αν έμειναν ευχαριστημένοι και αν θα σύστηναν το κατάστημα σε έναν φίλο. Με αυτόν τον τρόπο, προσπαθούμε να πάρουμε και την τελική “γεύση” και εικόνα που παίρνει ο δικός μας καταναλωτής, που περιλαμβάνει και το σημαντικό κομμάτι της ταχυμεταφοράς, βέβαια. Αυτός ο δείκτης είναι σταθερά πάνω από 90% σε ποσοστό ικανοποίησης.

Καλούμενος εδώ να μιλήσω για τον Έλληνα καταναλωτή, θεώρησα σκόπιμο να μιλήσω για τον τελικό καταναλωτή, γιατί θα μπορούσε κάποιος να πει ότι και το Get it now είναι καταναλωτής και πελάτης όλων των εταιριών Courier που ρυθμίζει και η Επιτροπή. Θεωρώ ότι ο τελικός καταναλωτής καθορίζει τις ανάγκες προς το e-commerce και, ουσιαστικά, όλοι οι εμπλεκόμενοι του e-commerce πρέπει να προσαρμοστούν σε αυτές τις ανάγκες του τελικού καταναλωτή.

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε κι εμείς τον κύριο Λογοθέτη για τα όσα ενδιαφέροντα ανέπτυξε.

Απλώς, να κάνω ένα σχόλιο εδώ, συγκεκριμένα ότι, στις ρυθμίσεις και στον έλεγχο που -πλέον- θα κάνουμε, επειδή αναπτύσσονται υπηρεσίες οι οποίες είναι στα όρια και σε συνέργεια με τις καθ' εαυτόν ταχυδρομικές υπηρεσίες, πρέπει να δούμε πώς θα γίνει όλη αυτή η

διαδικασία του ελέγχου, γιατί θα έρθουν παράπονα από τον καταναλωτή, που δε θα ξέρουμε αν είναι στο κομμάτι του κυρίου Λογοθέτη ή στο κομμάτι των ταχυμεταφορών, επομένως θα πρέπει να δούμε τα όρια.

Να δώσουμε, τώρα, τον λόγο στην κυρία Κλειώ Καλλιμάνη, στέλεχος της ΕΕΤΤ, η οποία έχει αποφοιτήσει από την Πρότυπο Σχολή Αναβρύτων, έχει πτυχίο Φυσικής από το Πανεπιστήμιο Αθηνών με βαθμό "Άριστα", MSc in Telecommunication and Information Systems και PHD in Electronic Systems Engineering από το University of Essex. Έλαβε υποτροφία και βραβεία από το NATO, από το ΙΚΥ και από ιδιωτικές εταιρίες, υπηρέτησε στους τομείς έρευνας και ανάπτυξης των εταιριών Hewlett Packard και British Telecom, εργάστηκε ως επιστημονικός συνεργάτης στο Essex και ως μέλος του ακαδημαϊκού προσωπικού στο University of Bath στην Αγγλία, το 1997 προσελήφθη στον ΟΤΕ και από το 2011 είναι στέλεχος και ειδική επιστήμων στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων.

Κυρία Καλλιμάνη.

Δρ. ΚΑΛΛΙΜΑΝΗ Κ.: Καλημέρα σας.

Εγώ θα σας μιλήσω για τη σύγχρονη ψηφιακή τεχνολογία και το πώς έχει επηρεάσει τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, γιατί -όπως όλοι ξέρουμε- η ταχυδρομική αγορά αναπτύσσεται γρήγορα και δυναμικά, σε συνδυασμό -πάντα- με τις τηλεπικοινωνίες, τη διαφήμιση και την πληροφορική.

Θα ξεκινήσω παρουσιάζοντας την εφαρμογή GIS των ταχυδρομείων. Είναι η αναβαθμισμένη εφαρμογή της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, που αναπτύχθηκε από την Διεύθυνση Ταχυδρομείων σε συνεργασία με το Τμήμα Πληροφορικής της ΕΕΤΤ. Η εφαρμογή βρίσκεται στην κεντρική ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, στο εικονίδιο με τίτλο "βρείτε το πλησιέστερο σημείο ταχυδρομικής εξυπηρέτησης" και αφορά την εύρεση των σημείων ταχυδρομικής

εξυπηρέτησης, σε όλη την Ελλάδα, βασισμένη στο γεωγραφικό πληροφοριακό σύστημα, το γνωστό σε όλους GIS. Στον χάρτη της εφαρμογής απεικονίζονται οι θέσεις των καταστημάτων και πρακτορείων ΕΛΤΑ, των καταστημάτων εταιριών ταχυμεταφορών και των γραμματοθυρίδων.

Βλέπετε μία εικόνα του Νομού Αττικής που περιλαμβάνει και την Αθήνα. Ζήτησα να εμφανίσει το πρόγραμμα όλα τα καταστήματα των ΕΛΤΑ και των εταιριών ταχυμεταφορών, καθώς και τις γραμματοθυρίδες. Δεξιά στην εικόνα, τα εικονίδια απεικονίζουν, κυρίως, γραμματοθυρίδες που υπάρχουν στο Νομό Αττικής. Μελλοντικά, στο πρόγραμμα θα προστεθούν οι θέσεις των γραμματοκιβωτίων και -με ειδική σήμανση πάνω στον χάρτη- περιοχές που εξαιρούνται από την πενθήμερη ταχυδρομική εξυπηρέτηση.

Τα εικονίδια του χάρτη περιέχουν πληροφορίες για την επωνυμία του καταστήματος, την ταχυδρομική του διεύθυνση και το τηλέφωνό του. Μελλοντικά, μας έχει ζητηθεί να δίνεται και η πληροφορία για τα δίκτυα των εταιριών ταχυμεταφορών που εξυπηρετούν τα καταστήματα, γιατί υπάρχουν κάποια καταστήματα που εξυπηρετούν και περισσότερα του ενός δίκτυα εταιριών ταχυμεταφορών.

Υπάρχουν τρόποι αναζήτησης των σημείων ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, είτε μέσω ταχυδρομικής διεύθυνσης (οδός και αριθμός) είτε μέσω ονομασίας της περιοχής ή της πόλης που θέλουμε. Η αναζήτηση, επίσης, μπορεί να γίνει με τα εργαλεία πλοήγησης που υπάρχουν στον χάρτη, εκείνα της σμίκρυνσης, της μεγέθυνσης και της μετακίνησης, ενώ -μελλοντικά- θα προσθέσουμε και πεδίο αναζήτησης μέσω της επωνυμίας ή του διακριτικού τίτλου της εταιρίας.

Σας έχω ένα παράδειγμα... Έψαξα ένα χωριό, έβαλα το όνομα του χωριού, μου έβγαλε μία λίστα από επιλογές, διάλεξα αυτό που πραγματικά αναζητούσα -είναι με κόκκινους χαρακτήρες- και με πήγε εκεί που ήθελα. Μετά, του ζήτησα να μου εμφανίσει όλα τα

καταστήματα που υπάρχουν στην περιοχή και έχουν σχέση με ταχυδρομική εξυπηρέτηση. Στη συνέχεια, πήγα σε κάποιο εικονίδιο, έκανα κλικ και μου έδωσε την πληροφορία της εταιρίας όπου ανήκει, της ακριβούς θέσης του, της διεύθυνσής του.

Το πρόγραμμα παρέχει δυνατότητα για διορθώσεις. Μπορεί να γίνει αναφορά σφάλματος ή εισαγωγή νέας επιχείρησης και, βέβαια, οι διορθώσεις ή οι προσθήκες γίνονται μετά από τον έλεγχο των αρμόδιων Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ, δηλαδή αποστέλλεται ένα e-mail στον διαχειριστή του προγράμματος, η ΕΕΤΤ ελέγχει την παρατήρηση που υπάρχει στο e-mail αυτό και προχωρεί στην αντίστοιχη ενέργεια.

Βλέπουμε ένα παράδειγμα, την εισαγωγή επιχείρησης σε κάποιο σημείο. Έχουμε δώσει το όνομα της θέσης, μας οδηγεί εκεί το πρόγραμμα, κάνουμε κλικ στη σειρά που γράφει "εισαγωγή επιχείρησης στο σημείο αυτό", ανοίγει ένα παράθυρο διαλόγου, συμπληρώνουμε τις πληροφορίες και κάνουμε αποστολή. Το ίδιο, αν θέλουμε να γίνει μία διόρθωση. Έχουμε, δηλαδή, ένα κατάστημα, στο οποίο βλέπει κάποιος χρήστης ότι κάτι υπάρχει λάθος -βέβαια, αυτό εδώ, απλά, είναι παράδειγμα- και μπορεί να κάνει αναφορά σφάλματος, ανοίγοντας πάλι το εικονίδιο διαλόγου, συμπληρώνοντας τις παρατηρήσεις του και στέλνοντας το μήνυμα στον διαχειριστή της εφαρμογής.

Στη συνέχεια, θα αναφερθώ σε κάποιες ψηφιακές υπηρεσίες που έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια και αφορούν την ταχυδρομική εξυπηρέτηση.

Θα ξεκινήσω από το ψηφιακό γραμματόσημο μέσω κινητού τηλεφώνου. Αυτή είναι μία εφαρμογή που ανέπτυξε η Post Denmark και είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο. Δε χρειάζεται να μεταβεί ο συνδρομητής σε Ταχυδρομείο για να αγοράσει γραμματόσημο, αρκεί να στείλει ένα SMS προς την Post Denmark, μετά από μερικά λεπτά λαμβάνει ένα απαντητικό SMS το οποίο περιλαμβάνει έναν 9ψηφιο κωδικό, ο κωδικός γράφεται στην πάνω δεξιά πλευρά του φακέλου αντί

Ἡ Ταχυδρομικὴ Αγορὰ στὴν τελικὴ εὐθεία γιὰ τὴν Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

κόλλησης ἐνὸς γραμματοσήμου καὶ ὁ φάκελος εἶναι ἑτοιμὸς γιὰ ταχυδρόμηση. Ἡ χρέωση γίνεται μετὰ τὸν λογαριασμὸ κινητοῦ τηλεφώνου τοῦ συνδρομητῆ· ἀν πρόκειται γιὰ i-phone ἢ android, ἡ χρέωση μπορεῖ νὰ γίνῃ καὶ μέσω πιστωτικῆς κάρτας. Σας ἔχω ἓνα παράδειγμα ἐνὸς τέτοιου φακέλου – υποτίθεται, πάνω δεξιά, ἔχει γραφῆ μετὰ τὸ χέρι ὁ 9ψήφιος κωδικός, ὁ ὁποῖος καὶ διαβάζεται στὰ κέντρα διαλογῆς ἀπὸ τὰ μηχανήματα ποὺ κάνουν διαλογῆ τῆς ταχυδρομικῆς ἀλληλογραφίας.

Ἡ ἐπόμενη εφαρμογὴ εἶναι τὸ ψηφιακὸ γραμματοκιβώτιο, ποὺ τὸ ἔχει ἀναπτύξει ἡ Swiss Post καὶ ἀφορὰ πελάτες “ἐν κινήσει”. Γίνεται ἠλεκτρονικὴ σάρωση τῆς ἐξωτερικῆς ὀψέως τῶν φακέλων καὶ ἀποστέλλεται ἡ εἰκόνα στὸ κινητὸ τηλέφωνο ἢ στὸν φορητὸ υπολογιστὴ τοῦ πελάτη· ὁ πελάτης, μετὰ, ἀποφασίζει ἀν θέλει οἱ υπάλληλοι τῆς Swiss Post νὰ ἀνοίξουν τὸν φάκελο, νὰ σαρώσουν ψηφιακὰ τὰ περιεχόμενα καὶ νὰ τοῦ τα ἀποστέλουν σὲ ἠλεκτρονικὴ μορφή.

Ἄλλη υπηρεσία, πάλι ἀπὸ τὴ Swiss Post, εἶναι ἡ προσαρμοσμένη ἐφημερίδα ἢ, ἀλλιῶς, customised newspaper (στὰ ἀγγλικά). Ὁ συνδρομητὴς συνδέεται σὲ μίαν διαδικτυακὴν πλατφόρμα καὶ, μέσα ἀπὸ μίαν λίστα 30 ἐκδόσεων, ἐπιλέγει τὰ ἀρθρα ποὺ τὸν ἐνδιαφέρει νὰ διαβάσῃ. Οἱ ἐφημερίδες μετὰ τὸ ἐπιλεγμένο περιεχόμενο τυπώνονται τὴ νύχτα ἀπὸ τοὺς υπαλλήλους τῆς Swiss Post καὶ παραδίδονται στοὺς ἀναγνώστες τῶν υποστηριζόμενων περιοχῶν. Μελλοντικὰ, θὰ ὑπάρχει καὶ διαδικτυακὴ ἐκδοση, διαθέσιμη σὲ ὅλους τοὺς καταναλωτὲς μέσω φορητῶν ἠλεκτρονικῶν συσκευῶν ἢ ἠλεκτρονικοῦ ταχυδρομείου.

Ἄλλη εφαρμογὴ εἶναι ἡ camera phone postcards, ποὺ ἀφορὰ “ἔξυπνα” κινητὰ. Μπορεῖ ὁ κάτοχος τοῦ κινητοῦ νὰ κάνει λήψη φωτογραφίας καὶ νὰ τὴ στείλῃ σὲ ἓνα ἐκτυπωτικὸ κέντρο μαζί με ἓνα μικρὸ κείμενο καὶ τὰ στοιχεῖα κάποιου παραλήπτη, ἐκεῖ νὰ τυπωθῇ αὐτὴ ὡς καρτ-ποστάλ καὶ νὰ ἀποσταλεῖ στὸν παραλήπτη μετὰ ἓνα χαμηλὸ κόστος. Δὲ χρειάζεται –οὔτε σὲ αὐτὴν τὴν περίπτωσιν– χρῆση

γραμματοκιβωτίου ή μετάβαση σε ταχυδρομικό κατάστημα για αγορά γραμματοσήμου.

Επίσης, το υβριδικό ταχυδρομείο, το οποίο είναι -πια- μία έννοια αρκετά γνωστή. Οι επιστολές αποστέλλονται σε ηλεκτρονική μορφή μαζί με τον κατάλογο παραληπτών σε κέντρα υποδοχής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, όπου μετατρέπονται σε φυσικές επιστολές που ταχυδρομούνται προς τους παραλήπτες. Την υπηρεσία την χρησιμοποιούν εταιρίες, τράπεζες, δημόσιες υπηρεσίες για διακίνηση εγγράφων. Επιτυγχάνεται εξοικονόμηση ανθρωποωρών, μείωση αποτυπώματος του άνθρακα, μείωση διεθνών ταχυδρομικών εξόδων.

Τώρα, θα παρουσιάσω κάποιες εφαρμογές οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στα ταχυδρομεία. Πρώτα απ' όλα, η χρήση του κωδικού γρήγορης απόκρισης. Αυτός ο κωδικός έχει τη μορφή που βλέπετε στην εικόνα. Είναι γνωστός -αλλιώς- και ως δισδιάστατος, δηλαδή δύο διαστάσεων κωδικός, και αντικαθιστά, σταδιακά, το γνωστό σε όλους μας bar code, τον γραμμικό κωδικό. Περιέχει πολύ περισσότερες πληροφορίες από τον γραμμικό κωδικό, είναι αναγνώσιμος από τα έξυπνα κινητά των καταναλωτών με χρήση κατάλληλης εφαρμογής, πολλές φορές περιέχει διασύνδεση σε κάποιο link του διαδικτύου και, έτσι, όταν περιέχεται σε κάρτες, γράμματα ή φακέλους, μπορεί να συνδυάζεται με προσφορές προς τον καταναλωτή, με διαφήμιση προώθησης προϊόντων, με περιεχόμενο εκπαιδευτικού ή εμπορικού σκοπού, με σύνδεση στις αντίστοιχες ιστοσελίδες, βέβαια. Τα αμερικανικά ταχυδρομεία προωθούν τη χρήση αυτού του κωδικού· είχαν δώσει και κάποια έκπτωση στα γράμματα και φακέλους που τον χρησιμοποιούσαν.

Υπάρχουν, επίσης, τα “έξυπνα” γραμματοκιβώτια, συστήματα γραμματοκιβωτίων τα οποία είναι εφοδιασμένα με κατάλληλο λογισμικό για να λειτουργούν σε σημεία αυτοεξυπηρέτησης και one-stop shopping. Αυτά εξασφαλίζουν ασφαλή, οικονομική απόθεση και παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την

Ή Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

εβδομάδα. Τοποθετούνται σε μεγάλα αστικά κέντρα, σε εμπορικά κέντρα, σε επιχειρήσεις και σε ταχυδρομεία. Όσον αφορά τις αγορές μέσω διαδικτύου, έχει δοθεί η δυνατότητα, ο συνδρομητής, εγγραφόμενος σε κατάλληλη υπηρεσία, να ειδοποιείται με e-mail για την άφιξη της παραγγελίας του στο πλησιέστερο “έξυπνο” γραμματοκιβώτιο, ήτοι τα έξυπνα γραμματοκιβώτια συνδέονται με την αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Τέλος, μία εφαρμογή μέσω ψηφιακής τηλεόρασης, που την ανακάλυψα πολύ πρόσφατα και είναι στην Κροατία. Στα Κροατικά Ταχυδρομεία έχουν διατεθεί κάποια κανάλια ψηφιακής τηλεόρασης και εκπέμπουν δικό τους πρόγραμμα. Ο συνδρομητής δε χρειάζεται να συνδεθεί στο internet, αρκεί να πάει σε ένα ταχυδρομικό κατάστημα και να πάρει μία ειδική συσκευή. Παράλληλα, όμως, με τα κανάλια τηλεοπτικού περιεχομένου, μπορεί να απολαύσει μία καινοτόμα υπηρεσία, αυτή του εικονικού ταχυδρομείου. Μπορεί, δηλαδή, από το σπίτι του, μέσω της συσκευής τηλεόρασης, να βλέπει τη ληφθείσα αλληλογραφία του και να επιλέξει ποια από αυτή επιθυμεί να λάβει σε φυσική μορφή.

Θα περάσω σε μία άλλη ενότητα, που αφορά την ασφαλή ηλεκτρονική αλληλογραφία. Πιστεύω ότι εδώ υπάρχει μία πραγματική καινοτομία, η οποία θα αλλάξει σημαντικά τη μορφή του επιστολικού ταχυδρομείου, όπως τη γνωρίζουμε σήμερα.

Πρώτα-πρώτα, θα ξεκινήσω με την υπηρεσία De-Mail. Αυτή είναι μια υπηρεσία ασφαλούς ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, η οποία αναπτύχθηκε από το Υπουργείο Εσωτερικών της Γερμανίας σε συνεργασία με εξειδικευμένα στελέχη από την Οικονομία, τη Δημόσια Διοίκηση και τις Επιχειρήσεις. Βασίζεται στον Νόμο De-Mail Act 2011, συνδυάζει την ασφάλεια και την αξιοπιστία του επιστολικού ταχυδρομείου με την ταχύτητα του e-mail. Δίνει τη δυνατότητα για εμπιστευτική και πιστοποιημένη διανομή εγγράφων στο διαδίκτυο,

είναι πάρα πολύ σημαντική για χρονοκρίσιμα έγγραφα, όπως αυτά που έχουν προθεσμία απάντησης, γιατί με αυτήν την υπηρεσία γίνεται επιβεβαίωση λήψης της επιστολής και του χρόνου λήψης της επιστολής. Επίσης, ο Νόμος De-Mail Act ορίζει μία πάρα πολύ αυστηρή διαδικασία διαπίστευσης των παρόχων De-Mail, γιατί είναι οι ιδιωτικές εταιρίες που θα γίνουν πάροχοι του De-Mail. Επίσης, πρέπει να λειτουργεί σωστά η ασφαλής μεταφορά De-Mail από τον έναν πάροχο στον άλλον. Όσον αφορά τις διευθύνσεις που θα έχουν οι πάροχοι του De-Mail, για τους μεν ιδιώτες θα υπάρχει το ονοματεπώνυμο, μετά το @ το όνομα του παρόχου και η κατάληξη de-mail.de, για τις δε εταιρίες θα υπάρχει πάλι ονοματεπώνυμο, μετά το @ το όνομα της εταιρίας και η κατάληξη de-mail.de. Εταιρίες που, ήδη, έχουν δική τους διεύθυνση, μπορούν αυτή να την εντάξουν στο de-mail ως υπο-χώρο, καθώς επίσης μπορεί να υπάρξουν και ομαδοποιημένες διευθύνσεις, σαν λειτουργία γραμματοκιβωτίου -να το πω έτσι- για ομάδες χρηστών De-Mail.

Το De-Mail, όπως είπα, είναι μία υπηρεσία που ανέπτυξε το κράτος και είναι ανταγωνιστική του E-Post Brief. Εδώ, δε θα αναφερθώ πολύ εκτεταμένα, γιατί, ήδη, το E-Post Brief έχει παρουσιαστεί σε προηγούμενες ημερίδες, απλά το E-Post Brief είναι -πάλι- υπηρεσία ασφαλούς ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, το οποίο, όμως, έχει αναπτύξει η Deutsche Post και χρησιμοποιείται -και αυτό- για διακίνηση αλληλογραφίας στο internet με ασφαλή τρόπο.

Τέλος, θα αναφερθώ στον διαδικτυακό χώρο .post της UPU, που θεωρείται ως το πιο καινοτόμο έργο της UPU. Η ίδια η UPU θεωρεί ότι η έναρξη λειτουργίας του .post είναι ισοδύναμη με την ίδρυσή της, έχει την ίδια σημασία με την ίδρυσή της. Είναι ένας δικτυακός τόπος περιορισμένης πρόσβασης, που θα ελέγχεται από τα ταχυδρομεία και την UPU και θα έχει προηγμένη ασφάλεια. Η πιστοποίηση προσώπων και εταιριών θα γίνεται από τα ταχυδρομεία, θα παρέχεται εχεμύθεια και εμπιστοσύνη στην επικοινωνία, εφάμιλλη αυτής του φυσικού

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

ταχυδρομείου ή της διαπροσωπικής επικοινωνίας. Η έναρξη λειτουργίας θα γίνει Σεπτέμβριο-Οκτώβριο του 2012, κάτι που κατέστη δυνατόν χάρη σε μία πολύ γενναιόδωρη προσφορά από την Poste Italiane, 500.000 €, γι' αυτόν τον σκοπό.

Τα πλεονεκτήματα, βέβαια, από τη χρήση της ασφαλούς ηλεκτρονικής αλληλογραφίας είναι η σημαντική εξοικονόμηση στην κατανάλωση χάρτου, η σημαντική εξοικονόμηση χρόνου -δεν απαιτείται εκτύπωση εγγράφων, τοποθέτηση αυτών σε φάκελο, αναζήτηση γραμματοσήμου και μετάβαση σε ταχυδρομικό κατάστημα- και η σημαντική μείωση του κόστους διακίνησης του ταχυδρομείου. Η Deutsche Post εκτιμά ότι θα έχει και όφελος μέχρι και 60%, αν υιοθετήσει την ασφαλή ηλεκτρονική αλληλογραφία. Βέβαια, στο μέλλον, θα πρέπει όλοι αυτοί οι πάροχοι διευθύνσεων ασφαλούς ηλεκτρονικής αλληλογραφίας να μπορούν να επικοινωνούν και μεταξύ τους, δηλαδή ένας αποστολέας που είναι πιστοποιημένος σε έναν πάροχο να μπορεί να στείλει μία επιστολή σε κάποιον παραλήπτη ο οποίος, όμως, είναι πιστοποιημένος σε άλλον πάροχο.

Αυτή ήταν η παρουσίασή μου, σας ευχαριστώ πολύ για την προσοχή σας.

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε πολύ την κυρία Καλλιμάνη για τις ενδιαφέρουσες εφαρμογές που μας παρουσίασε. Είναι η πρώτη φορά που δίνουμε τέτοια μεγάλη διάσταση σε Ημερίδα των Ταχυδρομείων, γιατί βλέπουμε να έρχεται -έχει, ήδη, έρθει- η συνέργεια, η σύγκλιση, η συνάρθρωση -είναι διάφορες λέξεις, δεν έχει καθιερωθεί η ορολογία, ακόμα- μεταξύ των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επειδή έχουμε ξεφύγει αρκετά -όχι στο παρόν πάνελ, και ευχαριστώ πολύ που τήρησαν τον χρόνο του τετάρτου οι εκλεκτοί ομιλητές- από τον χρόνο, θα δεχθούμε 2-3 ερωτήσεις.

Ο κύριος;...

ΚΑΡΑΚΙΟΥΛΑΦΗΣ: Λέγομαι Καρακιουλάφης και είμαι φανατικός και τακτικός αγοραστής του ηλεκτρονικού εμπορίου επί ευρωπαϊκού επιπέδου.

Από τη μεγάλη μου εμπειρία στο ηλεκτρονικό εμπόριο, έχω διαπιστώσει ότι πρέπει να γίνουν δύο πράγματα...

Πρώτον, πρέπει να γίνει ένα νέο ρυθμιστικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς επίσης μία Επιτροπή Ελέγχου του ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως εσείς ελέγχετε τις επικοινωνίες και τα ταχυδρομεία. Μάλιστα, μία πρόταση θα ήταν ότι θα μπορούσατε να το αναλάβετε και εσείς, γιατί τη μία “αδελφή” την έχετε, τη μεταφορά· πάρτε και την άλλη, εύκολο είναι.

Δεύτερον, πρέπει να γίνει ένα rating. Στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στις ιστοσελίδες, εμφανίζονται πάρα πολλοί. Εμφανίζονται μέχρι και άνθρωποι τους οποίους ούτε καν τηλεφωνικά μπορείς να βρεις ούτε να ξέρεις πού βρίσκονται, που σου προσφέρουν διάφορα προϊόντα. Αυτό το rating είναι κάτι ανάλογο με αυτό που ξέρουμε από την αγορά ομολόγων. Όταν μία εταιρία είναι AAA και βγάζει ομόλογα, ξέρουμε ότι είναι AAA. Όταν εγώ κάνω το κλικ και ανοίγω την ιστοσελίδα και βλέπω το AAA, τότε ξέρω ότι έχω αξιοπιστία και συνέπεια. Συνεπώς, ποιος θα το κάνει αυτό; Οπωσδήποτε κάποια Αρχή και όχι, όπως έχω ακούσει, παραδείγματος χάριν ότι το Οικονομικό Πανεπιστήμιο αρχίζει κάποιο rating. Όχι επί αυτού του επιπέδου, αλλά επί επιπέδου Αρχής.

Αυτές είναι οι δύο προτάσεις μου...

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συυτοιιστής: Ευχαριστούμε πάρα πολύ και τις καταγράφουμε, για να μπορέσουμε να τις υλοποιήσουμε.

Ο κύριος Πρόεδρος.

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Α.: Στο ερώτημα που έθεσε ο κύριος, κατ' αρχάς, οφείλω να τον ενημερώσω ότι υπάρχει μία Ευρωπαϊκή Οδηγία περί ηλεκτρονικού εμπορίου, η οποία θεσπίζει συγκεκριμένες υποχρεώσεις για ηλεκτρονικά καταστήματα. Για παράδειγμα, πρέπει να αναφέρεται η φυσική διεύθυνση του παροχέα υπηρεσιών, πρέπει να αναφέρονται οι χρόνοι επιστροφής, όπως καθορίζεται και από τη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων.

Σε ό,τι αφορά τα άλλο ζήτημα το οποίο θέσατε, για μία αξιολόγηση των ιστοσελίδων, αυτό είναι ένα πολύ δύσκολο ζήτημα, διότι δεν υπάρχουν σαφή κριτήρια με ποιους όρους θα γίνει αυτό το rating -που είπατε- των ιστοσελίδων, ενώ σχετίζεται και με το γενικότερο ζήτημα της εποπτείας του internet, των κανόνων του internet. Αυτή τη στιγμή, υπάρχει διάλογος σε διεθνές επίπεδο -είμαι σίγουρος ότι το γνωρίζετε- για το ποιος ελέγχει το internet. Υπάρχουν διάφορες τάσεις· όσο και αν φαίνεται ελκυστικό αυτό που λέτε και μπορεί να είναι χρήσιμο από πλευράς χρήστη, είναι πάρα πολύ δύσκολο να υλοποιηθεί, διότι προϋποθέτει συνέργειες μεταξύ διαφόρων φορέων κλπ.

Πάντως, καταγράφουμε την πρότασή σας και θα δούμε πώς θα μπορούσε αυτή να αξιοποιηθεί.

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συνομιλητής: Άλλος κύριος;...

ΣΑΡΣΑΡΟΥΔΗΣ Γ.: Σαρσαρούδης Γιώργος... Το ερώτημά μου απευθύνεται προς τους εκπροσώπους της ΕΕΤΤ, τον κύριο Πρόεδρο, τον κύριο Αντιπρόεδρο...

Σχετικά με τα μοντέλα Bottom Up, είδαμε το μοντέλο που εφαρμόζεται στην Κύπρο και, πραγματικά, είναι εντυπωσιακό, θα έλεγα· προς τιμήν της Αρχής στην Κύπρο, η οποία φαίνεται να έχει κατανοήσει ότι, σε μία ελεύθερη αγορά, τα τιμολόγια -τόσο τα χονδρικά όσο και τα λιανικά- του καθολικού παρόχου πρέπει να μην

εμπεριέχουν -τυχόν- αναποτελεσματικότητα του φορέα, γι' αυτό και χρησιμοποιούν τα μοντέλα Bottom Up.

Το ερώτημά μου, λοιπόν, είναι, η ΕΕΤΤ πότε θα είναι έτοιμη να εφαρμόσει ένα παρόμοιο μοντέλο στην περίπτωση του καθολικού παρόχου στην Ελλάδα.

Παρακαλώ, διευκρινίζω... Δε ρωτάω αν θα το κάνει η ΕΕΤΤ· ρωτάω πότε θα το κάνει η ΕΕΤΤ.

Ευχαριστώ.

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συυτοιιστής: Κατ' αρχήν, να πω ότι στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ήδη, εφαρμόζεται αυτό και όλες οι μελέτες -και μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων- γίνονται στα πλαίσια του μοντέλου Bottom Up. Τα στελέχη, δηλαδή, το χρησιμοποιούν εδώ και 4-5 χρόνια, αν δεν κάνω λάθος, κύριε Πρόεδρε.

Για τα ταχυδρομεία, σιγά-σιγά... Τώρα μπαίνουμε στη διαδικασία της απελευθέρωσης και, βεβαίως, όλες αυτές οι εφαρμογές θα χρησιμοποιηθούν. Το πότε, δεν μπορούμε να το πούμε... Το συντομότερο δυνατόν. Τώρα έγινε ο Νόμος της απελευθέρωσης, τώρα θα προσαρμοστούμε σε όλη αυτή τη διαδικασία, και της καθολικής υπηρεσίας και του μοντέλου Bottom Up και σε όλα τα άλλα κοστολογικά.

Να συμπληρώσει ο κύριος Αποστόλου...

ΑΠΟΣΤΟΛΟΥ Χ.: Απλά, θα ήθελα να αναφέρω ότι, απ' ό,τι νομίζω, ούτε στην Κύπρο έχει εφαρμοστεί -έχει υπάρξει μελέτη, αλλά δεν έχει περάσει στη πράξη- ούτε ευρωπαϊκά υπάρχει κάποιο παράδειγμα. Το θέμα της ρύθμισης είναι πιο πολύπλοκο από αυτό που λέτε. Πρέπει να περιορίσουμε τη ρύθμιση εκεί που χρειάζεται και να αφήσουμε την εμπορική ελευθερία στον πάροχο, να επιβιώσει του ανταγωνισμού. Δεν είναι το θέμα να βγάλουμε όλα τα τιμολόγια σε συνθήκες εργαστηρίου, οπότε θα τα εξετάσουμε όλα, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή πρακτική.

“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συνομιλητής: Ναι, κύριε Πρόεδρε.

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Λ.: Θα ήθελα να προσθέσω κι εγώ το εξής...

Μπορεί να ρυθμίζουμε δύο τομείς, εκ των οποίων ο ένας είναι ο τομέας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ο δεύτερος των ταχυδρομικών υπηρεσιών, πλην όμως πρέπει να λάβουμε υπ’ όψιν ότι υπάρχουν κάποιες ουσιαστικές διαφορές σε ό,τι αφορά τη δομή των δύο αγορών· επιτρέψτε μου, σε ένα και μόνο λεπτό, να τις εκθέσω.

Σε ό,τι αφορά τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, έχουμε ένα και μοναδικό δίκτυο, το δίκτυο του κυρίαρχου φορέα, του ΟΤΕ, πάνω στο οποίο βασίζεται όλη η διαδικασία του ανταγωνισμού. Σε ό,τι αφορά τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, δεν έχουμε ένα και μοναδικό δίκτυο με την έννοια ενός backbone δικτύου, το οποίο χρησιμοποιείται απ’ όλες τις εταιρίες, αλλά έχουμε ένα ταχυδρομικό δίκτυο που είναι των Ελληνικών Ταχυδρομείων, ενώ μπορεί να υπάρξουν και παράλληλα δίκτυα, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν τεχνικοί περιορισμοί. Υπάρχουν, ίσως, εμπορικοί περιορισμοί, κατά την έννοια ότι δεν είναι λογικό ένα χωριό των Αγράφων να εξυπηρετείται από περισσότερα δίκτυα, δεδομένου ότι οι δυνητικοί πελάτες είναι πάρα πολύ μικροί σε αυτό το χωριό.

Πού θέλω να καταλήξω;...

Ακούσατε πριν τον εκπρόσωπο της SPEEDEX, ο οποίος έθεσε το ζήτημα της συμμετοχής ή μη μίας επιχείρησης η οποία δραστηριοποιείται σε ολόκληρη την επικράτεια και -κατά συνέπεια- δε χρησιμοποιεί το δίκτυο των ΕΛΤΑ στο κόστος της καθολικής υπηρεσίας, το οποίο είναι ένα βάσιμο επιχείρημα. Υπάρχει, φυσικά, και το αντεπιχείρημα ότι, αν δραστηριοποιείσαι σε μία αγορά στην οποία από κάποιον πρέπει να καλυφθεί το κόστος της καθολικής υπηρεσίας,

προφανώς και όλοι οι δραστηριοποιούμενοι -σε αυτή την αγορά- θα πρέπει να συμμετάσχουμε με τον Α ή Β τρόπο.

Η μοντελοποίηση μίας κατάστασης, λοιπόν, όπως εξέθεσε και ο κύριος Αντιπρόεδρος και ο κύριος Αποστόλου, προϋποθέτει να έχει κάποιος όλες τις παραμέτρους του μοντέλου. Δεν μπορούμε εμείς να βάλουμε την αγορά σε μία “προκρούστειο κλίνη” και είτε να της “κόψουμε τα πόδια” (αν περισσεύει) είτε να την “τραβήξουμε” (αν είναι πιο κοντή), για να μπει στο μοντέλο. Εκεί θέλω να καταλήξουμε. Φυσικά, θέλουμε να υπάρξει ένα μοντέλο, το οποίο -όμως- να μοντελοποιεί μία πραγματική κατάσταση και όχι μία ιδεατή κατάσταση, διότι η μοντελοποίηση μίας ιδεατής κατάστασης θα καταλήξει σε μη αποτελεσματική ρύθμιση και σε αδικίες!...

Ευχαριστώ πολύ.

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - **Συντονιστής:** Αν δεν υπάρχει άλλη ερώτηση, να ολοκληρώσουμε τη συγκεκριμένη ενότητα.

Ευχαριστούμε πολύ.

Λήξη 2^{ης} Ενότητας

“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

3^η Ενότητα

“Ηλεκτρονικές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ανάπτυξη της Αγοράς”

Συντονιστής: Καθηγητής Παναγιώτης Κωττής (Μέλος ΕΕΤΤ)

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Καλησπέρα σας, είμαι ο Παναγιώτης Κωττής, Μέλος της Ολομέλειας της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων και σας καλωσορίζω στην 3^η Ενότητα της σημερινής Ημερίδας των Ταχυδρομείων, με αντικείμενο «Ηλεκτρονικές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ανάπτυξη της Αγοράς».

Θα καλέσω στο βήμα τον κύριο Ανδρέα Ταπραντζή, Πρόεδρο του Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συμβουλίου, ο οποίος θα κάνει την κεντρική ομιλία της Ενότητας αυτής.

Θα παρακαλέσω τους εκλεκτούς προσκεκλημένους μας να κρατήσουν ένα λογικό χρόνο στις παρουσιάσεις τους, ο οποίος να μην υπερβεί τα 15 λεπτά.

Κύριε Ταπραντζή.

Κεντρική Ομιλία

Δρ. ΤΑΠΡΑΝΤΖΗΣ Α.: Ευχαριστώ πολύ κι ευχαριστώ την ΕΕΤΤ για τη σημερινή πρόσκληση.

Το αντικείμενο έχει να κάνει με τον τρόπο που οι νέες τεχνολογίες επηρεάζουν τον ταχυδρομικό κλάδο, ιδιαίτερα εν όψει της απελευθέρωσης.

Η απελευθέρωση, ήδη, θα έπρεπε να έχει λειτουργήσει και νομίζω ότι, σε έναν μεγάλο βαθμό, ήδη, έχει λειτουργήσει πολύ θετικά στην ανάπτυξη, στην προσπάθεια όλων των ταχυδρομικών παρόχων για

καινοτομία, δηλαδή την ανάγκη να βρουν εναλλακτικούς τρόπους προσδοκώντας κάποια μείωση· ειδικότερα οι παρόχοι καθολικής υπηρεσίας, προσπαθώντας να δουν με διαφορετικό τρόπο τα έσοδά τους, έχουν -εδώ και μεγάλο χρονικό διάστημα- μπει στην προσπάθεια να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες, όχι μόνο για την εξοικονόμηση κόστους για τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών, αλλά και για τη δημιουργία εσόδων.

Επειδή αυτό είναι μία παγκόσμια τάση, δηλαδή κάτι που απασχολεί τον ταχυδρομικό κλάδο επί σειρά ετών, έχει ενσωματωθεί, ήδη, εδώ και 4 χρόνια, στη στρατηγική της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, η οποία μιλάει για τις τρεις διαστάσεις του ταχυδρομικού κλάδου: α. τη φυσική διάσταση, που έχει να κάνει με τη φυσική μεταφορά των ταχυδρομικών αντικειμένων (επιστολών, δεμάτων), β. την ηλεκτρονική διάσταση, που είναι το αντικείμενο της σημερινής συζήτησης και που έχει να κάνει με υπηρεσίες με χρήση τεχνολογίας, γ. την οικονομική διάσταση που έχει να κάνει είτε με τη μεταφορά κεφαλαίων μέσω του ταχυδρομικού δικτύου είτε με τη δυνατότητα πώλησης μέσω ταχυδρομείου με χρήση τρίτων, δηλαδή του ταχυδρομικού δικτύου.

Δε θα επιμείνω ιδιαίτερα σε "αυτή" την διαφάνεια. Την εμφανίζω, μόνο για να πω ότι, ήδη, απασχολεί για μεγάλο χρονικό διάστημα τον κλάδο σε παγκόσμιο επίπεδο και ότι έχουν γίνει σημαντικά βήματα για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας. Ένα από τα ενδιαφέροντα ζητήματα, λοιπόν, ήταν να δούμε με ποιον τρόπο έχει αναπτυχθεί αυτός ο μηχανισμός παραγωγής εσόδων -γιατί, προφανώς, είναι διαφορετικός- και, έτσι, έχει υλοποιηθεί μία σχετική μελέτη, για να δούμε τι ακριβώς συμβαίνει σε παγκόσμιο επίπεδο. Κατ' αρχάς, θα πω ότι η μελέτη αυτή υλοποιήθηκε πρόσφατα, ολοκληρώθηκε πριν από περίπου 6 μήνες και είχε να κάνει, κατ' αρχήν, με την επίσημη -για πρώτη φορά- καταγραφή των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω ταχυδρομείου, οι οποίες ταξινομήθηκαν σε 4 μεγάλες κατηγορίες:

**Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα**

Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν οι ηλεκτρονικές ταχυδρομικές υπηρεσίες... Ενδεικτικά, εδώ μιλάμε για το ηλεκτρονικό -είναι, ίσως, γνωστό ότι υπάρχει εταιρία που ασχολείται με το άνοιγμα και το σκανάρισμα των επιστολών και τη δημιουργία ενός virtual mailbox, όπου μπορεί κάποιος να έχει πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο στον κόσμο- ταχυδρομικό κουτί, προφανώς το direct mail, το υβριδικό ταχυδρομείο, την ηλεκτρονική υπογραφή και μία σειρά από υπηρεσίες που εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία των ταχυδρομικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Προφανώς, ως δεύτερη κατηγορία, υπάρχουν οι ηλεκτρονικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - μιλάμε για τις ηλεκτρονικές τιμολογήσεις, τη δυνατότητα διαχείρισης πολλών λογαριασμών ή πληρωμής λογαριασμών (bill management και bill payments, αντίστοιχα).

Η τρίτη κατηγορία έχει να κάνει με τις υπηρεσίες που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο - εδώ έχουμε σειρά υπηρεσιών με online καταστήματα, εγγραφές σε περιοδικό τύπο, έκδοση πιστοποιητικών υψηλής ασφάλειας, δηλαδή έκδοση πιστοποιητικών για την ηλεκτρονική μεταφορά μεγάλων αρχείων.

Βέβαια, υπάρχουν και οι λεγόμενες κυβερνητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπου γίνεται μία προσπάθεια αποκατάστασης της επαφής του πολίτη με κυβερνητικές υπηρεσίες, μέσω του ταχυδρομείου. Σε αυτή την κατηγορία, πραγματικά, υπάρχει μεγάλη ανάπτυξη και, ίσως, είναι από τα πιο αναπτυσσόμενα τμήματα αυτού του χώρου των υπηρεσιών. Έχει να κάνει με τη δυνατότητα να εκδίδει κάποιος διάφορα πιστοποιητικά μέσα στο ταχυδρομείο, είτε είναι ταυτότητα είτε είναι διαβατήριο είτε είναι άδεια οδήγησης, τη δυνατότητα -ακόμα- να παίρνει ιατρικά πιστοποιητικά μέσω υπηρεσιών που παρέχει το ταχυδρομείο, καθώς επίσης τη δυνατότητα -σε εμπορικό επίπεδο- να

κάνει τελωνειακές πράξεις και εξαγωγές - εισαγωγές με αυτοματοποιημένο τρόπο και μία σειρά άλλες υπηρεσίες.

Όλες αυτές (οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω ταχυδρομείου), λοιπόν, έχουν καταγραφεί και είναι 55 σε παγκόσμιο επίπεδο, χωρισμένες σε αυτές τις 4 κατηγορίες.

Το βασικό αποτέλεσμα από την έρευνα δείχνει τρία βασικά συμπεράσματα:

Το ένα συμπέρασμα είναι -που είναι και λίγο αναμενόμενο- ότι, προφανώς, υπάρχει μεγάλη διαφορά στην ανάπτυξη των υπηρεσιών αυτών μεταξύ των αναπτυγμένων και των αναπτυσσόμενων χωρών. Η μελέτη αυτή έδειξε ότι, σε παγκόσμιο επίπεδο, υπάρχει ένα πολύ μεγάλο κενό, περίπου 1 προς 2, δηλαδή ότι οι αναπτυσσόμενες χώρες παρέχουν στους πολίτες τους διπλάσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες απ' ό,τι οι αναπτυσσόμενες. Επίσης, έδειξε ότι οι υπηρεσίες αυτές αναπτύσσονται με γεωμετρικό ρυθμό και στις αναπτυγμένες και στις αναπτυσσόμενες χώρες, που σημαίνει ότι, σε μικρό χρονικό διάστημα, θα βρίσκει κάποιος την πλήρη παροχή αυτών των υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το αν μιλάμε για πλούσια, ανεπτυγμένη ή αναπτυσσόμενη χώρα.

Το δεύτερο, που είναι επίσης σημαντικό, είναι ότι έχει καταρτιστεί ένας δείκτης, ας πούμε παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ο οποίος καταγράφει και την πρόοδο με την οποία εξελίσσονται αυτές οι υπηρεσίες. Είναι ενδιαφέρον να δει κάποιος ότι δεν είναι τόσο ο πλούτος της χώρας που υποκινεί ή παρακινεί την ανάπτυξη αυτών των υπηρεσιών, αλλά -πολύ περισσότερο- η δυνατότητα καινοτομίας που έχει κάθε χώρα και ειδικότερα κάθε ταχυδρομικός φορέας στο να εξελίξει και να αναπτύσσει νέες υπηρεσίες. Έτσι, συναντά κανείς πρωταθλητές στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως τα Φινλανδικά και τα Ιταλικά Ταχυδρομεία, ενώ άλλα πολύ ανεπτυγμένα Ταχυδρομεία, όπως τα Γερμανικά, ενώ παρέχουν σειρά υπηρεσιών, δεν είναι από τους Leaders στον συγκεκριμένο χώρο!...

Το τρίτο και επίσης ενδιαφέρον -θα αναφερθώ και στο τέλος της ομιλίας- είναι το γεγονός ότι, ενώ όλοι ασχολούνται με το θέμα της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δεν έχει γίνει ακόμα δυνατόν αυτές οι υπηρεσίες να αποκομίσουν σημαντικά έσοδα και -με αυτόν τον τρόπο- να πει κάποιος ότι μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στη διαφοροποίηση των εσόδων μίας ταχυδρομικής υπηρεσίας ενός ταχυδρομικού οργανισμού. Όλοι δείχνουν ενδιαφέρον και, στρατηγικά, βάζουν πολύ ψηλά τον πήχη· ουσιαστικά και πρακτικά, δεν έχει φανεί ακόμα -με την εξαίρεση, ίσως, της Φινλανδίας- χώρα που να μπορεί να πει ότι στηρίζεται ή ότι μπορεί να στηρίξει το μέλλον της σε αυτές τις υπηρεσίες.

Θέλω να αναφερθώ, επίσης, μιας και μιλάμε για την UPU, σε μία ιδιαίτερη πρωτοβουλία της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, μία πρωτοβουλία που ξεκίνησε περίπου πριν από 2,5-3 χρόνια και έχει να κάνει με την ανάπτυξη του λεγόμενου .post – ίσως σας είναι γνωστό· είναι -αν θέλετε- εκείνη η πρωτοβουλία της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης που προσπαθεί να ενώσει όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε μία πλατφόρμα.

Κατ’ αρχήν, τι είναι το .post; Το .post προσπαθεί να δημιουργήσει, όπως μόλις είπα, μία ολοκληρωμένη, διεθνή πλατφόρμα επικοινωνίας. Έχει προκύψει η κατ’ αρχήν “σύλληψη” του μετά από μεγάλη προσπάθεια και πολύμηνες διαπραγματεύσεις με τον ICANN (ο ICANN είναι ο Οργανισμός που δίνει διευθύνσεις internet στον κόσμο). Εν πάση περιπτώσει, έγινε δυνατόν -εδώ και περίπου 1,5 χρόνο- να δοθεί στην UPU η δυνατότητα να φέρει το .post ως domain name.

Τι διαφορά έχει, κατ’ αρχήν, η δυνατότητα αυτή από το να έχει κανείς το .gr αντί του .post; Είναι πολλές. Όσο και αν φαίνεται απλό, οι δυνατότητες που αναπτύσσονται, που μπορούν να αναπτυχθούν με το domain name του .post είναι σημαντικές και έχουν να κάνουν με την

ασφάλεια, αλλά και με τα standards, την τυποποίηση των εφαρμογών, δηλαδή, που μπορούν να αναπτυχθούν πάνω σε αυτή την πλατφόρμα.

Ουσιαστικά, με το .post μπορούμε, από ένα απλό ταχυδρομικό domain, να μεταφερθούμε σε ένα διεθνές ταχυδρομικό domain, ενώ και οι δυνατότητες ανάπτυξης εφαρμογών είναι, προφανώς, πάρα πολλές – έχει να κάνει και με τη στρατηγική της ΠΤΕ να αναπτύσσει τεχνολογίες που βοηθούν τη διασύνδεση των ταχυδρομικών φορέων, αλλά και την ασφάλεια των ταχυδρομικών δικτύων.

Δημιουργώντας, λοιπόν, μία τέτοια πλατφόρμα, μπορεί κάποιος να δει όλες τις προηγούμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που συζητούσαμε με μία ενιαία τυποποίηση και ένα ενιαίο περιεχόμενο. Ένα από τα προβλήματα που προέκυψε, και από την έρευνα που σας ανέφερα πριν, είναι το γεγονός ότι δεν έχει μελετηθεί με τον ίδιο τρόπο σε κάθε χώρα το τι ακριβώς παρέχει η κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία, δηλαδή ποια είναι η προστιθέμενη αξία της στον πελάτη, στον χρήστη, κατά συνέπεια υπάρχουν και θέματα στο να δημιουργήσει έσοδα και όλα τα συναφή που ανέφερα πριν.

Με το .post, δίνεται η δυνατότητα να συνδυάσουμε τέσσερα διαφορετικά πράγματα σε ένα. Το πρώτο, που ανέφερα ήδη, είναι ότι έχουμε ένα βιομηχανικού επιπέδου standard κι ένα ενιαίο brand, που είναι επίσης πολύ σημαντικό. Το δεύτερο είναι η ασφάλεια. Δεν είναι, πλέον, εύκολο -θα έλεγα ότι είναι εξαιρετικά δύσκολο- να γίνει hacking συστημάτων με ένα domain name που διαχειρίζεται κεντρικά. Επίσης, η δυνατότητα να έχουμε regulated portals για την παροχή διαδικτυακών παροχών - υπηρεσιών. Ένα από τα θέματα, ξέρετε, που εμποδίζουν την ανάπτυξη των υπηρεσιών μέσω internet είναι η ασφάλεια σε επίπεδο συναλλαγών. Δύσκολα θα δώσει κάποιος στοιχεία πιστωτικής κάρτας για να κάνει συναλλαγή μέσα από το διαδίκτυο. Εάν αυτό γίνεται μέσα από έναν χώρο ο οποίος είναι ασφαλής, με ένα τέτοιο επίπεδο ασφάλειας, είναι βέβαιο ότι οι συναλλαγές μέσα από το domain μπορούν να αναπτυχθούν με εκθετικό βαθμό. Τέλος, βέβαια,

είναι αυτό που μπορεί κάποιος να δει σαν μία πολύ μεγάλη δυνατότητα για όλους τους ταχυδρομικούς “παίκτες”, το ότι μπορεί να αναπτυχθεί ένας premium, πρώτης διαλογής διαδικτυακός προορισμός, ιδιαίτερα μεγάλης εμπιστοσύνης από το κοινό.

Το .post, λοιπόν, είναι ένας ιδιαίτερος συνδυασμός, δεν υπάρχουν έτοιμες εφαρμογές ακόμα, αλλά μπορούμε πάνω σε αυτό να κτίσουμε σειρά εφαρμογών, που μόνο η καινοτομία και το δυναμικό καινοτομίας κάθε Οργανισμού περιορίζει. Ανέφερα, ήδη, μερικές εφαρμογές. Από αυτές, μπορεί κάποιος να διακρίνει, κυρίως, θέματα που έχουν να κάνουν με το branding, δηλαδή τη δυνατότητα να παρέχονται υπηρεσίες με την επωνυμία .post, άρα ο πολίτης αντιλαμβάνεται ότι είναι σε ένα ασφαλές domain name, καθώς επίσης τη δυνατότητα να παρέχει κανείς ιδιαίτερες, προσωπικές, προσωποποιημένες υπηρεσίες, customized στους πελάτες του και μία σειρά από άλλα πλεονεκτήματα.

Μιας και έχουμε μία πίεση χρόνου, να προχωρήσω λίγο πιο γρήγορα. Να πω ότι η επίσημη πρώτη του .post προγραμματίζεται να γίνει στο Παγκόσμιο Ταχυδρομικό Συνέδριο της Ντόχα, δηλαδή Σεπτέμβριο με Οκτώβριο του 2012, φέτος. Ήδη, σε πειραματική λειτουργία είναι το uru.post και το ems.post, άρα για τους χρήστες του EMS, πολύ σύντομα, θα υπάρχει δυνατότητα για εξαιρετικά αναβαθμισμένο portal με υπηρεσίες ποιότητας και μία σειρά άλλες υπηρεσίες σχετικές με την υπηρεσία EMS, καθώς επίσης, ήδη, υπάρχουν δύο μέλη της UPU, ταχυδρομικοί φορείς, ταχυδρομικοί οργανισμοί, που θα χρησιμοποιήσουν το .post για ασφαλείς συναλλαγές.

Κλείνοντας το θέμα του .post, να πω ότι -για να μας μείνει αυτό- δεν είναι μόνο ένα domain name, δεν είναι απλά .post αντί για .gr, αλλά πολύ περισσότερα. Σας ανέφερα ότι, πίσω από αυτή τη δυνατότητα, υπάρχουν σειρές πλεονεκτημάτων με προεξάρχοντα τα θέματα της ασφάλειας και της δυνατότητας να δημιουργήσουμε μία

παγκόσμια ταχυδρομική πλατφόρμα για την παροχή ψηφιακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών -που είναι, νομίζω, και το ζητούμενο της σημερινής συζήτησης- και με υπηρεσίες που θα συνδυάζονται με ολοκληρωμένο τρόπο όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και, βεβαίως, το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Στα πιο μακροπρόθεσμα οφέλη, μπορεί κανείς να δει ότι, μέσα από αυτή τη διαδικασία του .post, μπορεί κάποιος να κτίσει ή να αναπτύξει με ένα συστηματικό τρόπο, ακόμα και αν υπολείπεται των υπόλοιπων, τις υπηρεσίες του και την παροχή των υπηρεσιών αυτών προς τους πελάτες του. Οι πρακτικές ευκαιρίες για άμεσα ενδιαφέροντα είναι ότι πολλές από τις υπηρεσίες που ήδη παρέχει η ΠΤΕ μπορούν να είναι πολύ πιο γρήγορες και πολύ πιο ασφαλείς, και αυτό έχει να κάνει με συγκεκριμένες υπηρεσίες που αφορούν το υβριδικό ταχυδρομείο και το postal certification mark, που ήδη παρέχονται, καθώς και το ηλεκτρονικό mailbox, που είναι μία υπηρεσία με πολύ ιδιαίτερη ανάπτυξη, τα τελευταία χρόνια.

Κλείνοντας, για να υπάρχει και ο χρόνος για συζητήσεις και ερωτήσεις, θα ήθελα να αναφέρω ότι σε μία πορεία προς την απελευθέρωση, αφού το 2013 -και η Ελλάδα, ήδη, τελευταία, ακολουθεί αυτή την εξέλιξη- θα έχουμε, πλέον, μία πλήρως απελευθερωμένη ευρωπαϊκή αγορά, όλα τα μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα έχουν ανοικτές τις ταχυδρομικές τους αγορές, άρα αυτό δημιουργεί όχι μόνο κίνδυνο, αλλά -ενδεχομένως- και ευκαιρίες, δηλαδή ευκαιρίες για τους “παίκτες” της ταχυδρομικής αγοράς, από τα ΕΛΤΑ, αλλά και τους άλλους “παίκτες”, να ανοικτούν σε γειτονικές αγορές όπως π.χ. η Βουλγαρία, που είναι ήδη ανοικτή, εδώ και 1,5 χρόνο, νομίζω.

Το ζητούμενο που δημιουργείται;... Ήδη, ανέφερα ότι, ναι μεν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι κάτι με το οποίο όλοι ασχολούμαστε, είναι στο επίκεντρο της στρατηγικής μας, είναι απαραίτητες, διότι βοηθούν, αφενός στην ποιότητα και στην εξοικονόμηση του κόστους,

αφετέρου στὴ βελτίωση τοῦ προϊόντικου καρτοφυλακίου, ὅμως -πρὸς το παρόν- δε δημιουργοῦν ἔσοδα καὶ δε συνεισφέρουν στὰ κέρδη.

Κατὰ συνέπεια, σὲ αὐτὴ τὴν πορεία, εἶναι σημαντικό νὰ δεῖ κάποιος μὲ ποιὸν τρόπο - μηχανισμό μπορούμε νὰ δημιουργήσουμε τέτοια ταχυδρομικὴ αγορά που νὰ παράγει σημαντικὰ κέρδη, τόσο γιὰ τοὺς χρήστες ὅσο καὶ γιὰ τοὺς “παίκτες” τῆς. Ἀν ακολουθήσουμε τὸ παράδειγμα ἄλλων χωρῶν -που προηγήθηκαν ἡμῶν- καὶ καταλήξουμε σὲ μίᾳ μάχη τιμῶν ἢ μίᾳ μάχη κόστους, ἐπηρεάζοντας κυρίως τὰ λειτουργικὰ κόστη, θεωρῶ -καὶ ἡ ἱστορία δείχνει- ὅτι δε θὰ εἶναι κάτι ἀπὸ τὸ ὁποῖο θὰ βγουν κερδοσήμενοι, συνολικὰ, οἱ “παίκτες” καὶ οἱ χρήστες. Ἐχουμε πολλὰ νὰ μάθουμε ἀπὸ χώρες που, ἤδη, ἔχουν κάνει μεγάλα βήματα σὲ τὸ ἀνοίγμα τῶν αγορῶν τοὺς, ξεκινώντας ἀπὸ τὴν Ἀγγλία, τὴ Γερμανία καὶ ἄλλες χώρες, ὅπου μπορεῖ κανεὶς νὰ διαπιστώσει ὅτι τὰ επιχειρηματικὰ τοὺς μοντέλα εἶναι τέτοια που προσπαθοῦν, ἀφενὸς μὲν νὰ ἀντιμετωπίσουν τὴ μεγάλη μείωση που ἔχει ὁ βασικὸς κορμὸς τῆς αγοράς, δηλαδὴ οἱ ἐπιστολές, που φθίνουν συνολικὰ, αφετέρου δε νὰ συνδυάσουν τὴν ἀπαραίτητη -καὶ βασικὴ, ἀν θέλετε- ἐπιλογή τοῦ νὰ παραμείνει ζωντανὴ ἡ καθολικὴ υπηρεσία. Εἶναι πολὺ σημαντικό νὰ παρέχεται ἡ ταχυδρομικὴ υπηρεσία, εἰδικὰ στὴν Ελλάδα, ἡ ὁποία -πέρα τῶν ἄλλων- ἔχει καὶ τὴ μικρότερη ταχυδρομικὴ κατανάλωση· θὰ μπορούσαμε νὰ δούμε ὅλα αὐτὰ μὲ τὴ βοήθεια τῆς ΕΕΤΤ, που θὰ πρέπει νὰ δεῖ τὸν ρόλο τῆς, τὸν ρυθμιστικὸ τῆς ρόλο ἀσφαλῶς, ἀλλὰ μὲ ἓναν τρόπο που νὰ μπορεῖ νὰ τονώνει τὴ ζήτηση.

Κλείνοντας, θέλω νὰ πῶ ὅτι, μὲ μίᾳ σειρά ἀπὸ ευκαιρίες που παρουσιάζει ἡ σημερινὴ ἐποχὴ γιὰ τὴ δημιουργία ταχυδρομικοῦ αντικειμένου, μίᾳ σειρά ἀπὸ παρεμφερεῖς ευκαιρίες σὲ οικονομικοὺς κλάδους, εἴτε εἶναι ὁ τραπεζικὸς εἴτε εἶναι ὁ ασφαλιστικὸς εἴτε εἶναι ἄλλος, ὅσο προχωράμε σὲ πιο εξατομικευμένη ἐξυπηρέτηση καὶ μὲ μίᾳ τάση νὰ μειωθεῖ ἡ διεπαφὴ τοῦ πολίτη, εἴτε μὲ κυβερνητικὲς υπηρεσίες εἴτε μὲ ἄλλα δίκτυα (γιὰ παράδειγμα, μίᾳ τράπεζα θέλει νὰ μειώσει τὰ

δίκτυά της ή μία ασφαλιστική υπηρεσία θέλει να μειώσει τα δίκτυά της), αναδεικνύεται όλο και περισσότερο ο ρόλος και η ανάγκη να υπάρχει ένας φορέας -όπως ένας ταχυδρομικός φορέας- που έρχεται σε φυσική, καθημερινή επαφή με αυτούς τους πολίτες.

Αυτό είναι ένα μοναδικό πλεονέκτημα, το οποίο θα πρέπει κάποιος να δει με ποιον τρόπο το αξιοποιεί. Όταν, για παράδειγμα, υπάρχουν ευρωπαϊκές Οδηγίες που επιβάλλουν, όταν γίνεται μία συναλλαγή, να ενημερώνεται αμέσως ο πελάτης -μίας τράπεζας, για παράδειγμα- και αυτό δε γίνεται, άρα δεν παράγεται ταχυδρομικό αντικείμενο ή -αν θέλετε- μία σειρά από άλλα πράγματα, που δεν είναι, ίσως, της παρούσης να τα πούμε, αλλά που έχουν να κάνουν και με την τεχνολογική αναβάθμιση του ταχυδρομείου, γενικότερα της ταχυδρομικής αγοράς, θα πρέπει να το δούμε με ένα τέτοιο πρίσμα ώστε να αξιοποιήσουμε, συνολικά σαν αγορά, σαν ταχυδρομική αγορά, τις ευκαιρίες εκείνες που θα μας επιτρέψουν, κατ' αρχάς, να μεγαλώσουμε την "πίτα".

Ευχαριστώ πάρα πολύ, στη διάθεσή σας για όποιες ερωτήσεις θέλετε.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συνομιλητής: Ευχαριστούμε τον κύριο Ταπραντζή για τη συνεκτική ομιλία του.

Θα δώσω, τώρα, τον λόγο στον κύριο Σάββα Δάνδολο, Γενικό Διευθυντή Επιχειρησιακών Λειτουργιών των ΕΛΤΑ, να μας παρουσιάσει τις απόψεις του πάνω στην καλύτερη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση ταχυδρομικών υπηρεσιών.

ΔΑΝΔΟΛΟΣ Σ.: Να καλησπερίσω και από μέρους μου και να ευχαριστήσω τη Διοίκηση της ΕΕΤΤ για την πρόσκληση και την τιμή που μου έκανε να με καλέσει να μιλήσω σε αυτή τη συνάντηση, καθώς επίσης να ευχαριστήσω τις Συναδέλφισσες και τους Συναδέλφους που

ἔχουν τὴν υπομονή, αὐτὸ το ἀπόγευμα, νὰ καθίσουν καὶ νὰ συζητήσουμε αὐτὸ το ενδιαφέρον θέμα.

Νομίζω, τὸ βασικὸ ερώτημα στὸ ὁποῖο θὰ πρέπει νὰ ἀπαντήσουμε, ἢ θὰ πρέπει νὰ ψάξουμε τὴν ἀπάντηση, εἶναι ἀν σε αὐτὸ το ψηφιακὸ περιβάλλον, ποὺ εἴμαστε “καταδικασμένοι” νὰ ζοῦμε, υπάρχουν εὐκαιρίες καὶ δυνατότητες γιὰ τὴν ταχυδρομικὴ ἀγορὰ καὶ εἰάν ἔχουμε ἀκόμα τὶς δυνατότητες αὐτές νὰ τὶς αξιοποιήσουμε ἢ εἰάν το “τρένο ἔχει φύγει” καὶ ἔχουμε μείνει πίσω -ὅπως, ἴσως, σε κάποιες ἄλλες δραστηριότητες- ὡς χώρα τῆς περιφέρειας.

Γιὰ νὰ ἀπαντήσουμε σε αὐτὰ τὰ ερωτήματα, θὰ κάνουμε μίᾳ προσπάθεια νὰ δοῦμε τὶς τάσεις ποὺ διαμορφώνονται, εἴτε στὴ ταχυδρομικὴ ἀγορὰ εἴτε στὸ ψηφιακὸ περιβάλλον ποὺ δημιουργεῖται σε αὐτὴ τὴν ἀγορὰ, τὶς εὐκαιρίες ποὺ δημιουργοῦνται, τὸν σχεδιασμὸ τῶν ΕΛΤΑ, ἀλλὰ καὶ τὸν σχεδιασμὸ ποὺ θὰ ἔπρεπε μίᾳ οποιαδήποτε ἐπιχείρηση νὰ ἔχει, ἐφόσον θέλει νὰ ἀνταγωνίζεται σε αὐτὸ το περιβάλλον καὶ νὰ συνεχίσει νὰ εἶναι βιώσιμη.

Ἐγιναν κάποιες συγκεκριμένες ἀναφορὲς ἀπὸ τὸν κύριο Ταπραντζή γιὰ κάποιες τάσεις ἢ γιὰ μελέτες οἱ ὁποῖες ἔχουν γίνῃ σε ἐπίπεδο τῆς Παγκόσμιας Ταχυδρομικῆς Ἐνώσης. Με τὴν εὐκαιρία τῶν ἀναφορῶν ποὺ ἔγιναν, σε κάποιες ἀπὸ αὐτές θὰ ἐμβαθύνουμε λίγο περισσότερο, νὰ δοῦμε ὅτι πραγματικὰ υπάρχουν εὐκαιρίες καὶ ἔχουμε τὸν χρόνον νὰ τὶς αξιοποιήσουμε.

Ὅσον ἀφορὰ τοὺς ὄγκους, ποῖο εἶναι τὸ περιβάλλον τῆς “καρδιάς” τοῦ ταχυδρομείου, ποῖες εἶναι οἱ τάσεις καὶ οἱ προβλέψεις ποὺ γίνονται γιὰ τὰ ἐπόμενα χρόνια; Τα στοιχεῖα ποὺ βλέπετε, εἶναι ἀπὸ μίᾳ μελέτη ποὺ ἔχει κάνει ἡ IPC. Ἐχουμε, βασικά, πέντε κατηγορίες ἀλληλογραφίας, τὴ συναλλακτικὴ ἀλληλογραφία (τράπεζες, ασφαλιστικὰ ταμεία), τὴν ἀλληλογραφία τῆς Δημόσιας Διοίκησης πρὸς τοὺς πολῖτες, τὴν ἐπικοινωνία τῆς διαφήμισης, τὶς ἐκδόσεις καὶ τὴν

απλή, καθημερινή, κοινωνική επικοινωνία που γίνεται μέσω της αλληλογραφίας.

Οι προβλέψεις των ειδικών του χώρου είναι ότι θα υπάρξει μία σημαντική μείωση τα επόμενα χρόνια σε όλες αυτές τις κατηγορίες. Οι ειδικοί της αγοράς, που βλέπουν την αγορά από μέσα, εκτιμούν ότι το 2020 θα έχουμε μία πώση μέχρι το 26%. ειδικοί οι οποίοι βρίσκονται εκτός της αγοράς, experts της επικοινωνίας, εκτιμούν ότι η ταχυδρομική αγορά, αυτή καθ' εαυτήν σαν όγκος, θα έχει φθάσει στο μισό, θα έχει μειωθεί κατά 50%.

Έγινε μία αναφορά από τον κύριο Ταπραντζή, προηγουμένως. Δεν υπάρχει και δεν έχει διαπιστωθεί, μέχρι τώρα, μία πραγματικά στενή συσχέτιση της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης με τους όγκους. Παραδείγματος χάριν, σε ανεπτυγμένες χώρες, όπου μετά την κρίση του 2009 υπήρχε υψηλή ψηφιοποίηση, η μείωση των όγκων μειώθηκε, επιβραδύνθηκε. Αντίστοιχα, σε χώρες όπου η ψηφιοποίηση ήταν μικρότερη, που ήταν μικρότερη η διείσδυσή της, η μείωση των όγκων συνέχιζε να επιταχύνεται. Ας κρατήσουμε, λοιπόν, εδώ το ότι -από μόνη της- η ψηφιοποίηση δεν οδηγεί στην μείωση των όγκων – ένα το κρατούμενο.

Δεύτερο που πρέπει να κρατήσουμε, το ότι ζούμε μεν σε μία ψηφιακή εποχή, όμως -στην πραγματικότητα- μιλάμε για ψηφιακές διευκολύνσεις στην πραγματική οικονομία, π.χ. στη φυσική διακίνηση των αγαθών, που ποτέ δεν πρόκειται να σταματήσει. Δημιουργούνται, όμως, νέες απαιτήσεις, σε ό,τι αφορά τις οποίες πρέπει οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις -αν θέλουν να υπάρχουν και αύριο- να έρθουν να καλύψουν ανταποκρινόμενες στις ανάγκες της ψηφιακής οικονομίας.

Σας φέρνω μερικά παραδείγματα... Ποιες είναι οι απαιτήσεις; Μιλάμε όλοι για το e-commerce, το οποίο αναπτύσσεται. Μιλάμε για τις ευκαιρίες, την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, τα δέματα κλπ. Αυτό, όμως, δε γίνεται έτσι, δεν αρκεί να φτιάξεις τα φυσικά σου δίκτυα,

Ή Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

αλλά πρέπει να δεις και κάποια συγκεκριμένα πράγματα, που είναι οι απαιτήσεις αυτής της αγοράς που αναπτύσσεται. Ποιες είναι αυτές;

Θα πρέπει να δούμε με ποιον τρόπο η όλη διακίνηση θα είναι διαφανής, γρήγορη και σε πολύ χαμηλό κόστος. Φανταστείτε ότι μπορείτε να παραγγείλετε ένα ανταλλακτικό -και πολλοί το κάνουν- γι' "αυτό" το στυλό, σήμερα, από το Ηνωμένο Βασίλειο. Αποτρεπτικός λόγος; Ότι κάνει 10 € αυτό "εδώ" το στυλό και περίπου ίδια είναι η τιμή -ή λίγο μικρότερη- της αποστολής. Για την ανάπτυξη, λοιπόν, του ηλεκτρονικού εμπορίου, μία απαίτηση είναι να δημιουργηθούν εκείνα τα μοντέλα διαβίβασης όπου η τιμή θα συσχετίζεται και με την αξία του προϊόντος.

Δεύτερη απαίτηση, το ότι θα πρέπει να δημιουργηθούν εκείνες οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες όπου να μπορούν να ενσωματώνονται αυτά τα tracking συστήματα τα οποία έχουν αναπτύξει οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις: να είναι ενσωματωμένα και, κατευθείαν μέσα από αυτά, να αντλούν πληροφορίες οι πελάτες των πλατφορμών -να το πω έτσι- ηλεκτρονικού εμπορίου.

Να υπάρχει προληπτική ενημέρωση για τις αποστολές. Δεν αρκεί να ξέρει κάποιος και να μπορεί να βλέπει πού βρίσκεται το αντικείμενό του, αλλά πρέπει έγκαιρα να ενημερώνεται ότι φθάνει και -πιθανά- να διαλέγει αν θα αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο θα το παραλαμβάνει. Πάρα πολύ σημαντικό, επίσης, το ότι θα πρέπει να υπάρχουν ξεκάθαρες, απλές, οικονομικές και -πάνω απ' όλα- γρήγορες διαδικασίες επιστροφής του αντικειμένου.

Αυτές είναι οι απαιτήσεις των ηλεκτρονικών πλατφορμών, του ηλεκτρονικού εμπορίου, που καλούνται να τις πάρουν τα ταχυδρομεία -οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις, να πω γενικότερα- και να μπορέσουν να απαντήσουν σε αυτή τη νέα απαίτηση της αγοράς. Τα μεγαλύτερα και τα πιο προοδευμένα ταχυδρομεία στην Ευρώπη, αυτές τις ασκήσεις προσπαθούν να επιλύσουν σήμερα.

Το δεύτερο κομμάτι στο οποίο μπορούν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις να ασχοληθούν είναι αυτές καθ' εαυτές οι ταχυδρομικές υπηρεσίες. Κλείνει κάποιος τα μάτια του, αν πιστεύει ότι θα εισπράξει τους ίδιους τζίρους υποκαθιστώντας αλληλογραφία με ψηφιακές υπηρεσίες. Αυτό, αν το στοχεύει, δεν πρόκειται -ποτέ- να το πετύχει. Τι μπορεί, όμως, να πετύχει; Μπορεί να πετύχει μικρότερα έσοδα με σημαντικά μικρότερο κόστος· γιατί μην ξεχνάμε ότι το ταχυδρομείο είναι επιχείρηση εντάσεως εργασίας, ο ψηφιακός κόσμος είναι μία δραστηριότητα εντάσεως τεχνολογίας, που σημαίνει μικρότερους τζίρους με πολύ χαμηλότερα κόστη, άρα μεγαλύτερα περιθώρια κέρδους.

Δε θα μείνω, ιδιαίτερα, στις αναφορές που έγιναν πριν, από τον Πρόεδρο της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Θα πάρω αφορμή, όμως, από κάποια πράγματα που ειπώθηκαν. Πραγματικά, υπάρχει μία πολύ μεγάλη κινητικότητα, ένας πολύ μεγάλος προβληματισμός. Υπάρχουν στρατηγικές που αναπτύσσονται, αλλά υπάρχουν και μελέτες οι οποίες έχουν γίνει πάνω σε αυτό. Θα πρέπει να τα εμβαθύνουμε, λοιπόν, σε μερικά πράγματα όπου αναφέρθηκε ο προηγούμενος ομιλητής.

Πρέπει να κρατήσουμε δύο πράγματα... Υπάρχει -και αναφέρθηκε- σημαντικό χάσμα μεταξύ βιομηχανοποιημένων και αναπτυσσόμενων χωρών, όσον αφορά τις ταχυδρομικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Από την άλλη, από τις έρευνες που έγιναν, διαπιστώθηκε ότι αυτό από το οποίο εξαρτάται η ανάπτυξη ενός ταχυδρομείου στον χώρο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν είναι η σειρά παραμέτρων που εμείς θεωρούμε ότι, ενδεχομένως, είναι κρίσιμες, αλλά κάποιες διαφορετικές, που ας τις δούμε μία-μία...

Διαπιστώθηκε ότι το κατά κεφαλήν ακαθάριστο εθνικό εισόδημα δεν έχει και τόσο μεγάλη σημασία, αφού δεν κρίνεται από αυτό η ανάπτυξη των ταχυδρομικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά από τη

διάθεση καινοτομίας, από το ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο το έχεις για να σου αναπτύξει νέες υπηρεσίες.

Αντίθετα, η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των ταχυδρομικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών επηρεάζεται από το κανονιστικό πλαίσιο των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

Επηρεάζεται σημαντικά, όχι από τα εμπόδια εισόδου -και είναι λάθος, αλλά θα το διορθώσουμε στην αναφορά εδώ- στον ανταγωνισμό, αλλά από τα εμπόδια ανάπτυξης του εμπορίου. Βλέπουμε ότι σε χώρες με περιορισμούς στη διακίνηση των εμπορευμάτων, προφανώς, δεν αναπτύσσονται οι ταχυδρομικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, γιατί δεν υπάρχει εμπόριο, δεν υπάρχει ανάπτυξη στο συγκεκριμένο κομμάτι.

Συσχετίζεται θετικά η ανάπτυξη των ταχυδρομικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών με την ανάπτυξη των υποδομών των τηλεπικοινωνιών. Είναι προφανές ότι δεν μπορείς να στήσεις κάτι όταν δεν υπάρχει η σχετική υποδομή.

Συσχετίζεται άμεσα με το επίπεδο εκπαίδευσης του πληθυσμού. Δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες που είναι πιο πολύπλοκες -πιο προσιτές και πιο εύκολες, βέβαια, αλλά και πιο πολύπλοκες για έναν αδαή- αφού, όσο περισσότερο εξοικειωμένος είναι κάποιος με τέτοιου είδους υπηρεσίες, με ένα τέτοιο περιβάλλον, όσο πιο εκπαιδευμένος είναι, τόσο αυτό αποτελεί έναν “driver” που οδηγεί και στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και στην ανάπτυξη των υπηρεσιών που παρέχουν οι ταχυδρομικές υπηρεσίες – μην ξεχνάμε ότι όλα αυτά είναι αλληλένδετα.

Εάν τα ταχυδρομεία και οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεν μπορέσουν να καλύψουν το κενό και την ανάγκη των εταιριών οι οποίες ασχολούνται με το ηλεκτρονικό εμπόριο, κάτι άλλο θα βρεθεί, κάποιου άλλου είδους ταχυδρομικές επιχειρήσεις θα είναι, που δεν ξέρω πώς θα ονομάζονται.

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών και της σχέσης δυνάμει της οποίας επικοινωνεί ψηφιακά ο δημόσιος τομέας με τους πολίτες είναι σημαντική.

Τα έσοδα των ταχυδρομείων -αναφέρθηκε, επισημάνθηκε· θα το πω κι εγώ- δε συσχετίζονται άμεσα.

Από τις μελέτες που έγιναν σε επίπεδο UPU, αποδείχθηκε ότι φτωχότερες χώρες -με φτωχότερα ταχυδρομεία- είχαν μεγαλύτερη ανάπτυξη στο ηλεκτρονικό περιβάλλον, γιατί έβλεπαν μία ευκαιρία! Είχαν χάσει κάποια χρόνια ανάπτυξης κι έκαναν κατευθείαν άλμα στην επόμενη εποχή. Ανάποδα, μεγάλες βιομηχανικές χώρες, μεγάλες οικονομίες, με ταχυδρομεία τα οποία είναι στέρεα, με μεγάλη κερδοφορία κλπ., δεν παρουσιάζουν αντίστοιχη ανάπτυξη στο κομμάτι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενδεχομένως επειδή “κάθονται” πάνω στη δόξα ή στα κέρδη που συσσωρεύτηκαν από άλλες δραστηριότητες και δεν έχουν δώσει, ίσως, ακόμα, την απαιτούμενη έμφαση σε αυτό το κομμάτι.

Άλλο κύριο σημείο, η εισαγωγή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο προϊόντικό χαρτοφυλάκιο των ΕΛΤΑ. Θα μπορούσαμε να διαγράψουμε τη λέξη “ΕΛΤΑ”, αφού εδώ πέρα μιλάμε για τον οποιονδήποτε. Εκπροσωπώ τα ΕΛΤΑ, γι’ αυτό μιλάω για την επιχείρηση την οποία εκπροσωπώ, αλλά πρέπει να καταλάβουμε όλοι ότι το μέλλον έρχεται από αυτό που πάμε να εξυπηρετήσουμε.

Πάμε να εξυπηρετήσουμε, λοιπόν, ένα ηλεκτρονικό εμπόριο που έχει άλλες απαιτήσεις, έχει ανάγκη να συναλλάσσεται ηλεκτρονικά, να παίρνει ηλεκτρονικά τιμολόγια, να παρακολουθεί ηλεκτρονικά όλες του τις διακινήσεις, να μπορεί -ενδεχομένως- να φυλάει κάπου αλλού την έως τώρα έντυπη αλληλογραφία, επειδή -πιθανόν για κανονιστικούς ή άλλους λόγους- πρέπει να υπάρχει, να μπορεί να επιλέγει -αν θέλει- τα γράμματά του να τα λαμβάνει ηλεκτρονικά ή φυσικά και, αντίστροφα, τα ηλεκτρονικά του μηνύματα να φθάνουν -κάπου- ηλεκτρονικά ή φυσικά.

Υπάρχει μία μεγάλη ανάγκη, πιθανόν μία νέα ανάγκη καθολικής υπηρεσίας, που συνδέει τη φυσική με την ηλεκτρονική διεύθυνση. Από την προσωπική μας εμπειρία, όλοι μας εδώ γνωρίζουμε ότι έχουμε το λιγότερο τρεις ηλεκτρονικές διευθύνσεις. Η μία είναι της δουλειάς μας, που ενδεχομένως αλλάζει με την κινητικότητα της εργασίας, ενώ έχουμε τουλάχιστον μία, δύο ή τρεις -ακόμα- ηλεκτρονικές διευθύνσεις, ήτοι μία πιο επίσημη, μία δεύτερη που μπορεί να είναι και λίγο σαν nickname, αν θέλουμε να “πάμε κάπου αλλού” -συγνώμη- και να μη φαίνεται ποιοι ακριβώς είμαστε κλπ. Υπάρχει μία σύγχυση σε εμάς τους ίδιους. Υπάρχει, λοιπόν, ανάγκη για έναν πιστοποιημένο φορέα, που να λέει ότι ο Δάνδολος -που έχει “αυτό” το e-mail- μένει “εκεί” και να εξασφαλίζει ότι αυτός είναι ένας και είναι “αυτός”. Σήμερα, παραδείγματος χάριν, η Εφορία και η Στρατολογία θέλουν -πιθανότατα το γνωρίζετε- εμείς το ξέρουμε από πρώτο χέρι- τη φυσική σου διεύθυνση, θέλουν να ξέρουν πού θα σε βρουν. Δε δέχεται η Εφορία το κουτί των γραμματοθυρίδων, για παράδειγμα, παρά λέει «*Εγώ θέλω το σπίτι του, να μπορώ να πηγαίνω να τον βρω. Κι αυτό θα αλλάξει αύριο, όμως υπάρχει η ανάγκη να μπορώ να τον βρω και κάποιος να μου πιστοποιήσει ότι, πράγματι, ο Δάνδολος -στον οποίο στέλνω μία αλληλογραφία- είναι αυτός· αν θέλω να τον βρω, θα τον βρω “εκεί” και αν θέλω να του στείλω γράμμα, θα το στείλω “εκεί”*».

Ακόμα και βασικές ιδέες που υπάρχουν στην έννοια του ταχυδρομείου, όπως είναι το απόρρητο της αλληλογραφίας και η εμπιστευτικότητα, στο νέο ψηφιακό περιβάλλον, πια, παίρνουν την ολοκλήρωσή τους. Να σας δώσω ένα παράδειγμα... Μέχρι τώρα, θεωρούσαμε ότι διαφυλάσσεται το απόρρητο της αλληλογραφίας και η εμπιστευτικότητα με το να ρίξει -αρκεί αυτό- ο ταχυδρόμος το γράμμα μέσα στο γραμματοκιβώτιό μας· το οποίο μπορεί να το ανοίξει ο αδελφός μας, η γυναίκα μας, το παιδί μας, οποιοσδήποτε. Σε ένα καινούργιο περιβάλλον, έχουμε -πια- μία προχωρημένη, μία

αναβαθμισμένη ιδιωτικότητα. Μπορεί ο κάθε ένας να λαμβάνει τις εξετάσεις του προσωπικά, ενδεχομένως στο προσωπικό του γραμματοκιβώτιο. Αυτές είναι οι προκλήσεις της νέας εποχής, αυτές είναι οι νέες καθολικότητες που -ενδεχομένως- πρέπει να βρούμε και νομίζω ότι πολύ σημαντικός είναι και ο ρόλος της ΕΕΤΤ σε αυτό, και με τον διπλό ρόλο τον οποίο έχει – γιατί δεν είναι μόνο ταχυδρομεία· είναι και επικοινωνίες.

Εδώ, πια, όλες οι τεχνολογίες συγκλίνουν, όλα βρίσκονται κάτω από μία “ομπρέλα”, κάτω από ένα πακέτο, και πρέπει αυτό, πια, να βλέπεται ενιαία και κάτω από έναν ενιαίο στρατηγικό σχεδιασμό. Υπάρχουν και νέοι ρόλοι, τόσο για τις Αρχές όσο και γι’ αυτούς που θα κληθούν, κάποια στιγμή, να υλοποιήσουν -ως επιχειρήσεις, ως φορείς- αυτόν τον νέο σχεδιασμό, αυτή τη νέα καθολική υπηρεσία που πρέπει και έχει δικαίωμα ο κάθε πολίτης να απολαμβάνει.

Κλείνοντας, θέλω να πω ότι, από την εμπειρία των χωρών της Δύσης, που και πιο γρήγορα απελευθερώθηκαν, και πιο εξελιγμένες είναι, και περισσότερα συστήματα έχουν, έχει διαπιστωθεί ότι η αναφορά που έκανε ο κύριος Αποστόλου, το πρωί, είναι ακριβής ή, τουλάχιστον, έτσι δείχνουν. Καλώς ή κακώς, οι αποκλίσεις και οι μειώσεις των όγκων, και σε προοδευμένες χώρες, δεν είναι οι αναμενόμενες, δεν είναι η ταχύτητά τους τόση όσο αναμενόταν. Επίσης, ο ανταγωνισμός δεν κατακτιέται από τη μία μέρα στην άλλη.

Υπάρχει, λοιπόν, χρόνος· λίγος χρόνος, αλλά δεν έχει περάσει, δεν έχει περάσει το 12 και 5. Είμαστε ακόμα στο 12 παρά 5, και η εμπειρία δείχνει ότι μπορούν να αναπτυχθούν εκείνες οι τεχνολογίες, εκείνες οι ψηφιακές υποδομές, με τις οποίες μπορούν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις να έχουν ένα πραγματικό ρόλο σε μία νέα ψηφιακή οικονομία, η οποία, πραγματικά, αποτελεσματικά και με μεγάλη δραστηριότητα, θα μπορεί να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του νέου περιβάλλοντος.

“**Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:**
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

Νομίζω ότι αυτό είναι ένα μήνυμα αισιοδοξίας που πρέπει να πάρουμε· όχι χαλάρωσης, γιατί μπορεί να είμαστε στο παρά πέντε, αλλά ο χρόνος είναι πάρα πολύ λίγος, και εδώ πέφτει το βάρος στον κάθε ένα να προχωρήσει βήμα-βήμα για την υλοποίηση αυτής της στρατηγικής.

Ευχαριστώ πολύ.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συυττοιισστής: Ευχαριστούμε τον κύριο Δάνδολο.

Δε θα αποφύγω να κάνω ένα σχόλιο!... Προηγουμένως, ο κύριος Ταπρατζής αναφέρθηκε στο .post cloud, που το πέρασε στα γρήγορα λόγω της πίεσης του χρόνου. Τώρα, ο κύριος Δάνδολος αναφέρθηκε σε ψηφιακό, διαδραστικό ταχυδρομείο και σε άλλες συναφείς έννοιες και είπε ότι πρέπει να υπάρχει διάθεση και δυνατότητα καινοτομίας για να πάει μπροστά αυτός ο κλάδος και, γενικότερα, όλοι οι κλάδοι που είναι συναφείς με αυτόν. Συνεπώς, για εμάς, τους Έλληνες, που διαθέτουμε δυνατότητα καινοτομίας και, οσονούπω, θα αποκτήσουμε και τη διάθεση, πιστεύω ότι έχουμε ένα πεδίο δόξης λαμπρόν!

Με αυτό το σχόλιο, θα δώσω τον λόγο στον κύριο Tomruk, Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή της Τουρκικής Εταιρίας Softaktif, ο οποίος θα μας δώσει την δική του εκδοχή για το αντικείμενο της 3^{ης} Ενότητας. Θα έχει ενδιαφέρον να δούμε π;νς μία γειτονική χώρα, μεγαλύτερου μεγέθους αλλά με συναφείς δυνατότητες, αντιμετωπίζει αυτό το αντικείμενο.

TOMRUK M.: Hello. I would like to thank you for the invitation. It is a pleasure for me to be here with you. I am representing the company Softaktif; I will talk about how we used mobile technologies for our field operations of a postal distribution company in Turkey.

Softaktif is a software development company; we are focused on mobile technologies especially. Our sister company, Aktif Ileti, is a field operations company, previously a postal distribution company, it is based in Turkey, it is the first private postal distribution company of Turkey and employs more than 1,000 couriers. It is not a very big company, but a very efficient company, and it operates in Romania as well; we are part of the same group of companies.

Everybody knows that lately the post market is declining, but we believe that new businesses should and can be created based on existing infrastructures. The postal distribution company has several important assets like nationwide network in its region, relationships with local entities, like businesses, people, culture, etc.

Aktif Ileti was a postal distribution company, as I said, but it decided to transform to an electronic-based field operations company, so it made some investments to 3G and GPS enabled phones for its couriers which run custom mobile software, so the distribution process can be tracked online on the map. Its office workers can also be mobile, for example they do not use fixed landlines, they use 3G cell phones with special mobile PBA system. We had to invest in some in-house running projects to fulfill some requirements of our projects. First of them, is address parsing engine and in Turkey we have so much bad formatted, mistyped addresses, it is very important to find the correct address. Our engine can geocode the address also, so it can identify each X and Y points on the map -we can see on the map- of items. Then we developed, such precious delivery reports of software, basically it compares the coordinates of an item with the actual delivery point that we get from the field. Aktif uses a sorting machine and our parsing engine drives this machine also.

Once we established this infrastructure, Aktif Ileti created new businesses and services based on this infrastructure. One of them is

**‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’**

a data collection service from the field; you know that location based services are getting popular each year and it requires data from the field and updated data from the field, so we can collect point of interest data, business names, GPS coordinates, photographs, videos, etc. Aktif Ileti collected more than 6,000,000 data last year.

Another interesting service is field surveys and instant polls. Now Aktif Ileti can conduct a nationwide poll with more than 500,000 people and can deliver the results in three business days and can report all of them on the map. It was used by political parties before the elections, the new elections of Turkey last year.

Created card and billing contracts delivery is a commercial business form, postal distributed in Turkey, you know this operation, but it has some problems. The major problem is the delay; sometimes it can take two or three weeks to deliver back the form to the sender, especially to banks, and that means loss of revenue for the bank, because it cannot activate a contract until it receives the hard copy of the contract.

We developed a new service which uses digital pen technology. All couriers have a digital pen with them, every contract form is imported to this platform and pre-printed and distributed to all couriers, so they carry them with them in the field and are waiting for request. Once the bank receives the customer request, let's say from the internet, website, it instantly transmits the job order to Aktif Ileti web service and the courier receives the job order again instantly and reaches the recipient's location. After the recipient completes the form by using the digital pen and signs it, the data are transmitted to the server instantly and down to the bank system. Of course the major benefit is time saving again, but elimination of the missing fields on the form is a very important thing in the field. With

this system we can identify the problem in the time of signature and that can be identified on the field.

Some of the projects we are developing now, this year... Invoice printing and distribution service, it is like a hybrid mail solution. In Turkey, you have to have a license to print invoices, we have this, and we have signed a partnership agreement with a global registered e-mail company, so we will integrate in the system, we will deliver the hard copy and sign the returned copy of the same invoice to the recipient.

This is a very interesting application, returned items database. Postmen or couriers sometimes cannot find the people because the recipient has been relocated to another location or the address may be wrong or mistyped etc; we will build a database of previously returned items' addresses, so in the future when we get a new item we can identify it before we send it to the field; we will not send it to the field but return it to the sender.

We have developed many tools and applications, we see that it can be used by other sectors, especially address, geocoder and parsing software can be used by search engines or other location-based sub providers. We are developing a mobile device management solution to manage all the mobile devices in the field; it can be used by other parties. We are developing a spatial analysis and mapping software, so it can be used by other companies as well.

Thanks for your time.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε τον κύριο Tomruk για την πολύ ενδιαφέρουσα ιδέα που μας ανέπτυξε.

Θα καλέσω στο βήμα τον κύριο Αλέξανδρο Τριανταφυλλάκη, Partner της εταιρίας "Διαδικασία" - Σύμβουλοι Επιχειρήσεων, ο οποίος θα μας περιγράψει διαδικασίες τις οποίες έχει μελετήσει, σε συνεργασία

καὶ με τὴν ΕΕΤΤ, που σχετίζονται με τὸ αντικείμενο τῆς Ἐνότητας αὐτῆς.

Δρ. ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΑΚΗΣ Α.: Κυρίες καὶ κύριοι, καλὸ μεσημέρι.

Θα ἠθέλα να ευχαριστήσω κι ἐγὼ τὴν ΕΕΤΤ γιὰ τὴν τιμὴ που μου ἔκανε να με προσκαλέσει σαν ομιλητὴ στὴ σημερινὴ Ἡμερίδα. Στὰ ἐπόμενα λεπτά, θα ἠθέλα να σας παρουσιάσω μία ἔρευνα -μία μελέτη πιο πολὺ- που ἐκπόνησε ἡ εταιρία μας γιὰ λογαριασμὸ τῆς ΕΕΤΤ καὶ ἀφορὰ τὴν ἀνάπτυξη τῆς ταχυδρομικῆς ἀγορᾶς, ἐν ὄψει καὶ τῆς επικείμενης ἀπελευθέρωσης.

Στόχος τῆς μελέτης ἦταν, μέσω δομημένων συνεντεύξεων με ταχυδρομικοὺς παρόχους ἀλλὰ καὶ μεγάλους πελάτες ταχυδρομικῶν υπηρεσιῶν, να καταγραφοῦν καὶ να ἀναλυθοῦν σημαντικὰ προβλήματα καὶ νομοθετικὲς δυσλειτουργίες που ἐμποδίζουν τὴ λειτουργία τῆς ταχυδρομικῆς ἀγορᾶς, να γίνῃ μία συγκριτικὴ ἀξιολόγηση με ἄλλες χώρες τῆς Ευρωπαϊκῆς Ἐνωσης καὶ να δρομολογηθεῖ καὶ να ξεκινήσει μία ουσιαστικὴ διαβούλευση με στόχο τὴν ἐπίλυση αὐτῶν, ἐν ὄψει καὶ τῆς επικείμενης ἀπελευθέρωσης.

Στὴν ἔρευνα συμμετείχαν 14 ταχυδρομικὲς εταιρίες, οἱ ὁποῖες καλύπτουν περίπου τὸ 85% τῆς ἐλληνικῆς ταχυδρομικῆς ἀγορᾶς, ὁπότε μιλάμε πιο πολὺ γιὰ ἐξαντλητικὴ ἔρευνα, παρά γιὰ δειγματοληπτικὴ ἔρευνα, καθὼς καὶ ὀρισμένοι μεγάλοι πελάτες ταχυδρομικῶν υπηρεσιῶν.

Ἡ ἔρευνα ἦταν περισσότερο ποιοτικὴ παρά ποσοτικὴ. Ξεκίνησε περὶ τὰ τέλη τοῦ 2011 καὶ ὀλοκληρώθηκε πρόσφατα. Ἀπὸ τὴν ἔρευνα ἀναδείχθηκαν ὀρισμένα ζητήματα, νομοθετικά κυρίως, τὰ ὁποῖα σχετίζονται με προνόμια τῶν ΕΛΤΑ ἐναντὶ τῶν λοιπῶν παρόχων, που ἀπορρέουν τόσο ἀπὸ τὴν ιδιότητα τῶν ΕΛΤΑ ὡς ΦΚΠΥ ἢ ἀπὸ τὸ δημόσιο χαρακτῆρα τους· φυσικά, υπάρχουν καὶ ζητήματα που ἀγγίζουν ὀριζόντια ὅλες τὶς εταιρίες καὶ τὰ ΕΛΤΑ.

Θα δούμε, στη συνέχεια, τα σημαντικότερα από τα θέματα τα οποία προέκυψαν από την έρευνα και ξεκινάμε με το γνωστό -και μη εξαιρετέο- θέμα του ΦΠΑ. Το ζήτημα απασχολεί και την Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά και τις ελληνικές εταιρίες, εδώ και πάρα πολλά χρόνια. Θυμίζω ότι τα ΕΛΤΑ, με βάση τον Νόμο του 2000, απαλλάσσονται από ΦΠΑ στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Αυτό προκαλεί, προφανώς, μία ανισότητα έναντι των άλλων ταχυδρομικών παρόχων, οι οποίοι έχουν ΦΠΑ. Αυτές, δηλαδή, οι εταιρίες είναι εξ ορισμού 23% ακριβότερες, κυρίως σε πελάτες που δεν εκπίπτουν τον ΦΠΑ των δαπανών τους. Μιλάμε, δηλαδή, για Τράπεζες, για Ασφαλιστικές Εταιρίες, για ιδιώτες, που -ειδικά αυτοί- κάνουν και πολύ μεγάλο όγκο κίνησης.

Τώρα, τα ΕΛΤΑ, αυτό το “προνόμιο” το πληρώνουν πολύ ακριβά. Συγκεκριμένα, αυτή η απαλλαγή ΦΠΑ προσθέτει κόστος στα ΕΛΤΑ, γιατί και τα ΕΛΤΑ -με τη σειρά τους- δεν μπορούν να συμψηφίσουν τον ΦΠΑ των δαπανών τους, παρά μόνο το 5% αυτού – είναι η λογική της pro-rata, που λένε όσοι ασχολούνται με τα θέματα.

Να δούμε, λίγο, τι ισχύει στις άλλες χώρες, γενικά. Όπως παρατηρούμε, υπάρχει μία μεγάλη ποικιλία στο πώς αντιμετωπίζουν το θέμα του ΦΠΑ οι διάφορες χώρες ανά την Ευρώπη. Να αναφέρω εδώ ότι, με αφορμή την προσφυγή που έκανε η TNT της Αγγλίας κατά της ROYAL MAIL για το θέμα του ΦΠΑ, υπάρχει -από το 2009- απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου που υποχρεώνει τις Σκανδιναβικές χώρες (Φινλανδία, Σουηδία κλπ.) να απαλλάξουν από τον ΦΠΑ τις καθολικές υπηρεσίες, ενώ προτιρέπει την επιβολή ΦΠΑ σε όσα προϊόντα υπάρχει ατομική διαπραγμάτευση τιμής, δηλαδή συμφωνία του παρόχου με τον πελάτη. Πρόσφατα, εδώ και μερικές μέρες, από τις αρχές Απριλίου, η ROYAL MAIL της Αγγλίας ανακοίνωσε ότι επιβάλλει ΦΠΑ στις ομαδικές αποστολές, βασιζόμενη στο ότι η τιμή τους είναι αποτέλεσμα εμπορικής συμφωνίας. Αυτές, βέβαια, οι υπηρεσίες έχουν τεθεί εκτός καθολικής υπηρεσίας και επεβλήθη ΦΠΑ.

**Ή Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα**

Η πρόταση είναι, πρώτον, να επιβληθεί ΦΠΑ σε όλες τις ταχυδρομικές -εκτός της καθολικής- υπηρεσίες και, δεύτερον, να μπει ΦΠΑ σε υπηρεσίες όπου η τιμή καθορίζεται από εμπορική σύμβαση, δηλαδή στην ομαδική αποστολή. Η επιβολή ΦΠΑ στις ομαδικές αποστολές, που αποτελεί αίτημα των εταιριών, ενδεχομένως να συνδυαστεί και με αφαίρεση αυτών από τις καθολικές υπηρεσίες, όπως και στην Αγγλία, κάτι, όμως, που χρειάζεται περισσότερη μελέτη, γιατί επηρεάζει και το μοντέλο αποζημίωσης της καθολικής υπηρεσίας. Με τον τρόπο αυτόν, επιτυγχάνεται υγιής ανταγωνισμός εν όψει απελευθέρωσης της αγοράς και άμεσο όφελος για τα ΕΛΤΑ, άνω των 5, έως και 6 εκατομμύρια ευρώ ανά έτος, γιατί η pro-rata -με αυτή τη λογική- θα πάει από το 5%, που είναι σήμερα, στο 60%. Δηλαδή, σήμερα, το 5% των εσόδων των ΕΛΤΑ έχει ΦΠΑ. Αν μπει ΦΠΑ στο bulk mail, το 60% των εσόδων -μπορεί και παραπάνω- θα έχει ΦΠΑ, άρα και το αντίστοιχο ποσοστό του ΦΠΑ των δαπανών θα εκπίπτει. Να αναφέρουμε ότι έχουν, ήδη, ξεκινήσει επαφές της ΕΕΤΤ -και μαζί μας- με το Υπουργείο Οικονομικών για το παραπάνω θέμα και αναμένονται, σύντομα, κάποιες εξελίξεις. Επίσης, θα υπάρχει και όφελος για τα κρατικά έσοδα, γιατί θα αποδίδεται -τελικά- περισσότερος ΦΠΑ.

Ένα ζήτημα, που το έχουμε αναλύσει αρκετά και δε θα ήθελα να επεκταθώ περαιτέρω, είναι το περιεχόμενο και η αποζημίωση της καθολικής υπηρεσίας. Από την έρευνα προέκυψε ότι, ναί μεν καταλαβαίνουμε ότι είναι κοστοβόρα η παροχή της καθολικής υπηρεσίας λόγω του γεωγραφικού ανάγλυφου που έχουμε στη χώρα μας και, προφανώς, πρέπει να υπάρξει κάποια αποζημίωση, αλλά οι εταιρίες αναγνωρίζουν και δεν έχουν αντίρρηση να συνεισφέρουν· εφόσον, όμως, δε χρηματοδοτούν την όποια αναποτελεσματικότητα των ΕΛΤΑ, κατ' αυτόν τον τρόπο.

Οι προτάσεις, επομένως, είναι να επανακαθοριστεί το εύρος των καθολικών υπηρεσιών όπως γίνεται σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής

Ένωσης. Αναφορικά με την αποζημίωση της καθολικής υπηρεσίας, προβλέπεται και από τον πρόσφατο ταχυδρομικό Νόμο το πλαίσιο χρηματοδότησης. Το πώς ακριβώς θα εφαρμοστεί, είναι θέμα μελέτης· ακόμα και σε χώρες που έχουν απελευθερωθεί εδώ και χρόνια, δεν έχει λειτουργήσει κάποιο ταμείο αποζημίωσης, ή έχει λειτουργήσει πιλοτικά, ή σε πολύ μικρή κλίμακα.

Μία πρόταση που έχει τεθεί από τις εταιρίες, είναι, τουλάχιστον για κάποια χρόνια, π.χ. για τα τρία πρώτα χρόνια, να μην υπάρχει συνεισφορά των εταιριών, ώστε να δοθεί τουλάχιστον ένα κίνητρο εισόδου στις εταιρίες.

Τα οφέλη είναι προφανή... Η εύρυθμη λειτουργία της απελευθερωμένης, πλέον, αγοράς, η ανάπτυξη του υγιούς ανταγωνισμού και η διασφάλιση, βέβαια, βιωσιμότητας της καθολικής υπηρεσίας προς όφελος των καταναλωτών.

Ένα επόμενο θέμα, το οποίο προέκυψε από την έρευνα, κι ακούστηκε σήμερα πάλι, είναι η πρόσβαση των εταιριών στο ταχυδρομικό δίκτυο του ΦΠΚΥ (ΕΛΤΑ). Συγκεκριμένα, οι εταιρίες ζητούν να έχουν πρόσβαση σε υποδομές και υπηρεσίες των ΕΛΤΑ προκειμένου να επιτύχουν οικονομίες κλίμακας και, κατά συνέπεια, καλύτερες τιμές. Ζητάνε, δηλαδή, τα ΕΛΤΑ να μην αντιμετωπίζουν τις άλλες εταιρίες σαν ανταγωνιστές, αλλά σαν συνεργάτες, όπου υπάρχει αμοιβαίο όφελος (για παράδειγμα, διανομή σε απομακρυσμένες περιοχές).

Βλέποντας τι ισχύει στις άλλες χώρες όσον αφορά -γενικά- την πρόσβαση, ζητείται ή η χρήση των γραμματοκιβωτίων στον δρόμο (του ΦΠΚΥ) ή ακόμα και το να βάλουν (οι εταιρίες) δικά τους γραμματοκιβώτια, καθώς επίσης ζητείται η πρόσβαση στο κέντρο διαλογής εισόδου, στο κέντρο διαλογής εξόδου, στο γραφείο διανομής και στις ταχυδρομικές θυρίδες για την επίδοση. Σε κάθε περίπτωση, ο ΦΚΠΥ αναλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών από το σημείο πρόσβασης μέχρι την τελική επίδοση. Θεωρητικά, η πρόσβαση θα μπορούσε να

Ἡ Ταχυδρομικὴ Αγορὰ στὴν τελικὴ εὐθεία γιὰ τὴν Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

επιβληθεῖ σε οποιοδήποτε σημεῖο τοῦ δικτύου παροχῆς καθολικῶν υπηρεσιῶν, ἀρκεῖ νὰ πληροῦνται τρεῖς προϋποθέσεις: α. νὰ βελτιώνεται τὴν ἀποτελεσματικότητά, β. νὰ προωθεῖ τὸν ἀποτελεσματικὸ ἀνταγωνισμό καὶ γ. νὰ ὑπάρχουν σημαντικὰ οφέλη γιὰ τοὺς χρήστες ταχυδρομικῶν υπηρεσιῶν.

Ὅπως προβλέπεται καὶ ἀπὸ τὸν πρόσφατο ταχυδρομικὸ Νόμο, ὁ ΦΠΚΥ ἔχει τὴν υποχρέωση νὰ παρέχει τέτοιου εἶδους υπηρεσίες σε ἄλλες εταίριες. Οἱ ὅροι πρόσβασης καὶ οἱ τιμές χρέωσης ρυθμίζονται ἀπὸ τὴν ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικῆς μελέτης. Προϋπόθεση, βέβαια, εἶναι νὰ μὴν ἐπιβαρύνεται ἡ παροχὴ τῆς καθολικῆς υπηρεσίας. Οὐσιαστικά, δηλαδή, οἱ ταχυδρομικὲς εταίριες ζητοῦν νὰ μποροῦν νὰ αγοράζουν μέρος τῶν υπηρεσιῶν τῶν ΕΛΤΑ (π.χ. μόνο διανομὴ ἢ μόνο διαλογὴ) σε προνομιακὲς τιμές καὶ νὰ μὴν ἀντιμετωπίζονται ὡς πελάτες. Οἱ ἀκριβεῖς υπηρεσίες ποὺ θὰ ζητηθοῦν, τελικά, ἀπὸ τὶς ταχυδρομικὲς υπηρεσίες, τὸ τι ἀκριβῶς μπορεῖ νὰ παρέχει ὁ ΦΠΚΥ, ἔχει νὰ κάνει καὶ με τὴν εσωτερικὴ ὀργάνωση καὶ λειτουργία τοῦ. Τὸ σε ποία τιμὴ θὰ παρασχεθοῦν, εἶναι κάτι ποὺ ἀπασχολεῖ τὴν ΕΕΤΤ καὶ ἀναμένονται, σύντομα, ἀποφάσεις. Προφανῶς, αὐτὸ δε σημαίνει ὅτι θὰ πρέπει νὰ ικανοποιηθεῖ ἀπὸ τὸν ΦΠΚΥ κάθε εἶδους πρόσβαση ποὺ θὰ ζητηθεῖ ἀπὸ τὶς εταίριες.

Τὰ οφέλη εἶναι προφανή... Αὐξάνεται ἡ εὐελιξία στὴν ἐμπορικὴ ἀνάπτυξη τῶν ταχυδρομικῶν εταιριῶν μέσω συνεργειῶν με τὰ ΕΛΤΑ, μειώνεται τὸ κόστος καὶ βελτιώνεται ἡ ἐκτέλεση ἐνὸς πλήρους κύκλου ἀποστολῆς, προωθείται ὁ υγιὴς ἀνταγωνισμός καὶ, βέβαια, ἐνισχύεται ἡ ἐμπορικὴ δραστηριότητα τῶν ΕΛΤΑ.

Ἐνα διαφορετικὸ θέμα, ποὺ ἀκούστηκε -πάλι- σήμερα, εἶναι ἡ πρόσβαση τῶν φορτηγῶν ἰδιωτικῆς χρήσης ταχυδρομικῶν εταιριῶν στο κέντρο τῆς Αθήνας. Σήμερα, τὰ φορτηγὰ Ι.Χ. μέχρι 2,2 τόνους κυκλοφοροῦν ἐκ περιτροπῆς. Ἀντίθετα, τὰ ΕΛΤΑ, ὡς κρατικὴ εταίρια, ἔχουν ἐλεύθερη πρόσβαση. Αὐτὸ, ἀπὸ μόνο του, εἶναι μίᾳ στρέβλωση.

Οι περιορισμοί κυκλοφορίας του κέντρου της Αθήνας αποτελούν δυσλειτουργία για όλες τις εταιρίες. Οι ταχυδρομικές εταιρίες αναγκάζονται να διαθέτουν επιπλέον οχήματα, γιατί πρέπει να εκτελεστεί το έργο, μειώνοντας έτσι την πληρότητα και την αξιοποίηση του όγκου των οχημάτων και -κατ' επέκταση- την παραγωγικότητά τους. Έτσι, εδώ, η λογική του δακτυλίου περί μείωσης της περιβαλλοντικής ρύπανσης έχει αντίθετα αποτελέσματα, γιατί, τελικά, κυκλοφορούν περισσότερα οχήματα.

Οι προτάσεις είναι να αρθούν οι περιορισμοί πρόσβασης των ΦΙΧ στον δακτύλιο. Ουσιαστικά, μιλάμε για μερικές εκατοντάδες οχήματα, τα λεγόμενα βανάκια, ενώ τα κριτήρια επιλογής των εταιριών θα πρέπει να είναι το μέγεθος κάθε εταιρίας, καθώς και το αν δραστηριοποιείται εντός Αττικής. Εδώ, ενδεχομένως να δοθεί και μία λύση, είτε μέσα από την απελευθέρωση του επαγγέλματος του οδικού μεταφορέα, δηλαδή από τις άδειες Δ.Χ., νέων ή μετατροπής των ΦΙΧ, είτε με το να δοθούν λίγες άδειες ελεύθερης πρόσβασης σε σχέση με αυτές που ζητούνται.

Τα οφέλη είναι προφανή... Μείωση του λειτουργικού κόστους, ελάφρυνση του κυκλοφοριακού φόρτου, της κατανάλωσης και της ρύπανσης και, βέβαια, η ισότιμη μεταχείριση όλων των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών σε σχέση με τα ΕΛΤΑ.

Ένα παρόμοιο ζήτημα που προέκυψε, είναι να υπάρχουν και συγκεκριμένες θέσεις στάθμευσης για ταχυδρομικές εταιρίες. Όταν είχε ξεκινήσει αυτή η μελέτη, υπήρχε κι ένα επιπλέον θέμα, που ήταν η δυνατότητα έκδοσης αδειών για φορτηγά αυτοκίνητα άνω των 4 τόνων, το οποίο δημιουργούσε -ακούστηκε και αυτό σήμερα- μία άνιση μεταχείριση των εταιριών σε σχέση με τα ΕΛΤΑ, τα οποία είχαν τη δυνατότητα να έχουν φορτηγά άνω των 4 τόνων. Ήδη, το ζήτημα έχει λυθεί μέσα από την απελευθέρωση των μεταφορών και κάθε ταχυδρομική εταιρία, πλέον, μπορεί να βγάλει άδεια οδικού μεταφορέα και να εκδώσει άδειες Δ.Χ. άνω των 4 τόνων με πολύ χαμηλό κόστος (περίπου 1.000 € για να πάρει κάποιος την άδεια του οδικού

μεταφορέα, 500 € γιὰ κάθε ἄδεια οχήματος και, βέβαια, τὸ κόστος τοῦ οχήματος).

Τα οφέλη εἶναι προφανή, τόσο γιὰ τὴν ταχυδρομικὴν ἐταιρίαν ὡς καὶ γιὰ τὴν ἀνάπτυξη τῆς ταχυδρομικῆς ἀγορᾶς.

Ἐπόμενο θέμα, οἱ ταχυδρομικοὶ κώδικες... Τὸ πρόβλημα τὸ ἀναδεικνύουν οἱ ἐταιρίες, τόσο οἱ ταχυδρομικὲς ὡς καὶ μεγάλοι πελάτες, κυρίως ἀπὸ τὸ e-shop. Ξεκινᾷ ἀπὸ τὸ ὅτι τὸ υφιστάμενο σύστημα Τ.Κ. δὲν ἀντικατοπτρίζει πλήρως -ἢ, τουλάχιστον, στὸν βαθμὸ που θὰ ἔπρεπε- τὸ γεωγραφικὸ ἀνάγλυφο τῆς χώρας. Σὲ πολλὲς περιπτώσεις, ἀνόμοιες -γεωγραφικὰ καὶ πληθυσμιακὰ- περιοχὲς (π.χ. που ἀνήκουν στὸν ἴδιο Νομὸ) ἔχουν τὸν ἴδιο Τ.Κ., ἢτοι καὶ μίαν πόλιν καὶ τὰ προάστια αὐτῆς· μιλάμε, κυρίως, γιὰ ἐπαρχία καὶ νησιά. Ἔτσι, μόνον ἀπὸ τὴν πληροφορία τοῦ Τ.Κ., δὲν εἶναι δυνατὸν νὰ ἐκτιμηθεῖ με ἀσφάλεια τὸ κόστος διανομῆς οὔτε ὁ ἀπαιτούμενος χρόνος, εἰδικὰ σὲ κάποιον ὁποῖος θέλει νὰ παραγγεῖλει ἢ νὰ φέρει κάτι ἀπὸ τὸ ἐξωτερικόν.

Τὸ σύστημα Τ.Κ. (ταχυδρομικῶν κωδικῶν), ὡς προβλέπεται καὶ στὸ συμβόλαιο διοίκησης μεταξὺ ΕΛΤΑ καὶ Ἑλληνικοῦ Δημοσίου ἔχει ἀναπτυχθεῖ καὶ συντηρεῖται ἀπὸ τὰ ΕΛΤΑ, τὰ ὁποῖα, ὁμως, με βάση αὐτό, καλύπτουν τὴν δικήν τους ἐσωτερικὴν καὶ λειτουργικὴν ἀνάγκην. Οἱ ἄλλες ἐταιρίες τὸ χρησιμοποιοῦν, ἀλλὰ δὲν μποροῦν νὰ τὸ διαφοροποιήσουν κατάλληλα, γιὰτὶ γι' αὐτὸ ἔχουν ἀποκλειστικὴ ἀρμοδιότητα τὰ ΕΛΤΑ. Σὲ κάποιον βαθμὸ, υπήρχε καὶ παρανόνηση σχετικὰ με τὸ ἀν μποροῦν οἱ ἄλλες ἐταιρίες νὰ χρησιμοποιοῦν τὸ σύστημα Τ.Κ., ὑπὸ τὸν φόβον μήπως κατηγορηθοῦν γιὰ κλοπὴ πνευματικῆς ιδιοκτησίας. Ἀπὸ τὴν ἐρευνα, προέκυψε μίαν ἐταιρίαν, πολυεθνικὴ κιόλας, ἡ ὁποῖα, μέχρι πρόσφατα, κατὰ τὴν δρομολόγησιν τῶν οχημάτων τῆς, πάντοτε, ἔβαζε στὰ δρομολόγια σημεῖα ἀπὸ διαφορετικὰ Τ.Κ., γιὰ νὰ μὴν κατηγορηθεῖ ὅτι κάνει -κατὰ τὴν δρομολόγησιν- χρῆσιν τοῦ Τ.Κ., ὁποῖος ἀνήκει στὰ ΕΛΤΑ.

Αυτό που προτείνεται, μέσα και από την έρευνα, είναι να δημιουργηθεί μία κεντρική διαχείριση της πληροφορίας των Τ.Κ., που να τη διαχειρίζεται η ΕΕΤΤ και όχι τα ΕΛΤΑ, να παρέχεται στις εταιρίες και στους καταναλωτές ως κοινωνικό αγαθό και να καλύπτει το σύνολο των αναγκών της αγοράς και όχι μόνο τις ανάγκες των ΕΛΤΑ. Στη διαδικασία συντήρησης και επικαιροποίησης, θα συμμετέχουν, προφανώς, οι ενδιαφερόμενες εταιρίες και τα ΕΛΤΑ, αλλά θα υπάρχει και στενή επικοινωνία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, για νέες οδούς, μετονομασίες, αριθμήσεις κλπ. Έτσι, θα εξυπηρετούνται καλύτερα και οι καταναλωτές και οι ταχυδρομικές εταιρίες, ειδικά στον χώρο του e-shop: κάτι τέτοιο τέθηκε και από την Get-it-now, που αναφέρθηκε πριν.

Επόμενο θέμα το οποίο προέκυψε, η μέτρηση ποιότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ως γνωστόν, υποχρέωση ποιότητας έχει μόνο ο ΦΠΚΥ. Παρ' όλα αυτά, πολλές εταιρίες courier έχουν εκφράσει την επιθυμία να μετράται η ποιότητά τους σε εθελοντική βάση από την ΕΕΤΤ σαν Ανεξάρτητη Αρχή και τα αποτελέσματα των μετρήσεων να ανακοινώνονται επίσημα (από την ΕΕΤΤ). Με τον τρόπο αυτό, οι εταιρίες που παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες θα επιτυγχάνουν την προβολή τους και οι καταναλωτές-πελάτες θα ενημερώνονται έγκυρα για την όποια σύγκριση ποιότητας μεταξύ των εταιριών. Προφανώς, μόνο σε εθελοντική βάση μπορεί να λειτουργήσει αυτό, αφού το κόστος μέτρησης θα το επωμίζεται εξ ολοκλήρου η εταιρία για την οποία θα διενεργείται η μέτρηση.

Το τελευταίο θέμα που βγήκε από την έρευνα έχει να κάνει με τα τελωνεία. Σημαντικό και περίπλοκο ζήτημα αποτελούν όλες αυτές οι διαδικασίες εκτελωνισμού. Εκφράζεται από τις εταιρίες -γενικά, όχι μόνο από τις ταχυδρομικές- μία δυσαρέσκεια για την αργή εξέλιξη της μηχανογράφησης και την αυξημένη γραφειοκρατία. Λόγω των ωραρίων των τελωνείων, μέχρι τις 14:00 πρέπει να έχει γίνει πλήρης καταγραφή των αντικειμένων προς εκτελωνισμό, άρα να έχουν φθάσει στο

αεροδρόμιο πολύ πιο πριν. Με τον τρόπο αυτόν, δεν είναι δυνατόν να υπάρχει εξαγωγή same day για το 100% των αποστολών, παρά μόνο για κάποιες πρωινές παραλαβές. Τα ΕΛΤΑ απολαμβάνουν προνομιακή μεταχείριση έναντι των άλλων παρόχων, ως κρατική εταιρία και ΦΠΚΥ, από μία ΚΥΑ του 1978· αν και -απ' ό,τι πληροφορηθήκαμε- αρχίζουν, ήδη, να χάνουν κάποια προνόμια, ενώ σε έναν μήνα αναμένεται νέα ΚΥΑ, που θα υποχρεώνει τα ΕΛΤΑ να έχουν αποθήκη προσωρινής εναπόθεσης στο αεροδρόμιο – να μην πούμε άλλα τεχνικά θέματα.

Προφανώς, το ζήτημα δεν είναι να περιοριστούν τα προνόμια των ΕΛΤΑ, αλλά να απλοποιηθούν οι διαδικασίες εκτελωνισμού με σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα και ευέλικτο θεσμικό πλαίσιο. Ένα από τα βασικά ζητούμενα είναι ο διαχωρισμός της φυσικής απελευθέρωσης της αποστολής από τον εκτελωνισμό. Προφανώς, θα συνεχίσει να γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος στη βάση risk analysis. Προς την κατεύθυνση αυτή, σε ισχύ είναι ο θεσμός του ΕΟΦ, του Εγκεκριμένου Οικονομικού Φορέα, η σχετική πιστοποίηση του οποίου, θεωρητικά, παρακάμπτει κάποιες διαδικασίες. Πάντως, 1-2 εταιρίες, που πήραν τη σχετική πιστοποίηση, δεν είδαν -μέχρι στιγμής- σημαντικά οφέλη. Προφανώς, η πλήρης εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος ICISnet και η χρήση του από τις ταχυδρομικές εταιρίες θα απλοποιήσει και θα επιταχύνει τις διαδικασίες του εκτελωνισμού.

Τέλος, για το θέμα να αναφέρουμε ότι σχετίζεται και με την απελευθέρωση των κλειστών επαγγελμάτων, συγκεκριμένα με το επάγγελμα του εκτελωνιστή. Ήδη, το Υπουργείο Οικονομικών, ερμηνεύοντας σχετική νομοθεσία, φαίνεται να δίνει σε ταχυδρομικές εταιρίες το δικαίωμα να ασκούν και το επάγγελμα του εκτελωνιστή, εφόσον έχουν ένα μέτοχο, έστω και με μία μετοχή, που να είναι εκτελωνιστής. Βέβαια, σήμερα, αν πάει κάποια ταχυδρομική εταιρία, που έχει κάνει τροποποίηση καταστατικού και έχει βάλει μέτοχο έναν εκτελωνιστή, να υποβάλλει ένα σχετικό αίτημα, κατά πάσα πιθανότητα

δε θα πάρει καμία απάντηση. Υπάρχει ακόμα ένα κενό στη νομοθεσία και δεν υπάρχει ο εφαρμοστικός Νόμος με τον οποίο θα μπορέσει να προχωρήσει η διαδικασία. Λογικά, δε θα πάρει -καμία- απάντηση. Αν, βέβαια, με τη βοήθεια της ΕΕΤΤ, όλες οι εταιρίες κινηθούν προς αυτή την κατεύθυνση, σίγουρα, κάτι θα επιτευχθεί.

Αυτά είναι τα ζητήματα που προέκυψαν από την έρευνα που σας παρουσίασα και, λίγο-πολύ, εκφράζουν τις απόψεις της αγοράς και τις τάσεις σε διεθνές επίπεδο. Ήδη, όπως καταλάβατε, με πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ, έχει ξεκινήσει μία αρχική διαβούλευση με τους αρμόδιους φορείς (Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, Υπουργείο Οικονομικών, Υπουργείο Δημοσίας Τάξης), για την επίλυση αυτών των ζητημάτων. Η ουσιαστική και τελική φάση της διαβούλευσης τώρα ξεκινάει και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλλει απόψεις, προβληματισμούς, προτάσεις, απορίες προς την ΕΕΤΤ, η οποία θα συντάξει και το σχετικό ενημερωτικό υπόμνημα.

Κλείνοντας την παρουσίαση, θα ήθελα να επισημάνω ότι πολλά από αυτά τα προβλήματα, αν όχι όλα, σε τεχνικό επίπεδο μπορεί να λυθούν, αλλά χρειάζεται και η πολιτική τόλμη!

Ευχαριστώ για την προσοχή.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε τον κύριο Τριανταφυλλάκη, ο οποίος -με την ομιλία του- ανέδειξε σημαντικά ζητήματα, που σχετίζονται κατά συμπληρωματικό, κυρίως, τρόπο με την ηλεκτρονική διάσταση της ταχυδρομικής υπηρεσίας.

Καλώ, τώρα, στο βήμα τον κύριο Σεραφείμ Κάπρο, Καθηγητή του Πανεπιστημίου Αιγαίου και Μέλος της Εθνικής Επιτροπής Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ο οποίος θα μας αναπτύξει τη σχέση μεταξύ ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών μεταφορών και εφοδιαστικής αλυσίδας.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΠΡΟΣ Σ.: Σας ευχαριστώ πολύ και ιδιαίτερώς την Επιτροπή για την τιμητική πρόσκληση της συμμετοχής μου σε αυτή την Ημερίδα.

Πριν μπω στο περιεχόμενο του θέματος, θα ήθελα να κάνω ορισμένες απαραίτητες διευκρινίσεις.

Ένα βασικό κίνητρο για τη συμμετοχή μου εδώ είναι η συμμετοχή μου στην Εθνική Επιτροπή της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, αυτή που λέμε και Επιτροπή Logistics. Να μη γίνει, όμως, κάποια παρανόηση, γιατί αυτή η Επιτροπή έχει άλλες ιδιότητες και χαρακτηριστικά. Δεν είναι μία Ρυθμιστική Αρχή της αγοράς ή ένας φορέας υπεύθυνος για αδειοδοτήσεις και, γενικότερα, με τέτοιες αρμοδιότητες. Είναι ένα καθαρά επιστημονικό και συμβουλευτικό Όργανο του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, για να φτιάξει ένα πακέτο προτάσεων, μία πλατφόρμα ανάπτυξης -τόσο μίας στρατηγικής όσο και ενός εκμοντερνισμένου θεσμικού πλαισίου- των Logistics στην Ελλάδα.

Αντίθετα, τον λίγο χρόνο που είμαι εδώ, παρατήρησα κάποιες ομοιότητες με μία άλλη εμπειρία που έχω, συγκεκριμένα από τη συμμετοχή μου ως αναπληρωματικό μέλος στη Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων και οφείλω να σας πω ότι ζήλεψα λίγο την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, γιατί εμείς αντιμετωπίζουμε μάλλον την αντίστροφη κατάσταση!... Έχουμε μία ήδη θεσμικά απελευθερωμένη σιδηροδρομική αγορά και προσπαθούμε με πάρα πολλές δυσκολίες να συγκροτήσουμε και μία Ρυθμιστική Αρχή, η οποία να μπορέσει να εκτελέσει τα καθήκοντά της και, κατ' αρχήν, να δώσει και την αδειοδότηση που πρέπει στον μοναδικό σιδηροδρομικό μεταφορέα που υπάρχει αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα και που είναι η ΤΡΑΙΝΟΣΕ· προτού, βέβαια, με το καλό -ή με το κακό- συζητιέται!...- έρθουν και άλλες προτάσεις για παρόχους σιδηροδρομικής υπηρεσίας.

Αυτές ήταν κάποιες εισαγωγικές μου διευκρινίσεις, για να μην παρερμηνευτεί ο ρόλος της Επιτροπής Εφοδιαστικής Αλυσίδας σε

σχέση με την αρμοδιότητα της Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων. Μία τελευταία διευκρίνιση, το ότι θα αποκλίνω ακόμα περισσότερο από οτιδήποτε ηλεκτρονικό σε αυτή την παρουσίαση. Θα ασχοληθώ με την πιο “γκρίζα όψη του φεγγαριού”, δηλαδή εκείνη που έχει φορτηγά, ρύπους, δρομολόγια, στάσεις, καθυστερήσεις, εγκαταστάσεις, σκόνες, διαλογές, φακέλους, κιβώτια κλπ.-κλπ., αλλά αυτά είναι τα επιχειρησιακά Logistics, υπάρχουν και δε θα σταματήσουν ποτέ να υπάρχουν, ακόμα και αν αλλάξουν τα χαρακτηριστικά τους.

Ποιο είναι το πλαίσιο στο οποίο κρίθηκε και κρίναμε ότι χρειάζεται μία εκ νέου θεώρηση αυτού που ονομάζουμε Logistics; Κατ’ αρχήν, έχει μετατοπιστεί το κέντρο βάρους της έννοιας. Η έννοια -θα σας δείξω και σε λίγο- δεν είναι, πια, ένα άθροισμα φυσικών δραστηριοτήτων που έχουν να κάνουν με τη διαχείριση ενός φορτίου, αλλά κάτι πολύ γενικότερο. Μαζί με αυτό, έχει αλλάξει και η εμβέλεια των επιπτώσεων από την άσκηση των Logistics. Ταυτόχρονα, έχει σταματήσει να θεωρείται μία αποκλειστική δραστηριότητα του ιδιωτικού τομέα σε επίπεδο επιχείρησης ή δικτύου επιχειρήσεων για να βελτιστοποιήσει τα κόστη μεταφορών και, γενικότερα, να τελειοποιήσει τη λειτουργία του.

Επίσης, με βάση τις νέες ευαισθησίες και τις νέες τάσεις που αποτυπώνονται, πλέον, και σε επίπεδο ευρωπαϊκής πολιτικής και εθνικής πολιτικής και θεσμικά, σε αυτό το μεγάλο ζήτημα των πράσινων μεταφορών ή -αν θέλετε- της αποσύνδεσης της έντασης των μεταφορικών ροών -γιατί, μέχρι τώρα, θεωρούσαμε ότι πάνε μαζί- από την ανάπτυξη, τα Logistics μπορούν να θεωρηθούν ένα πολύ σημαντικό επιχειρησιακό εργαλείο προς την κατεύθυνση της πράσινης μεταφοράς.

Κατ’ αρχήν, λοιπόν, όπως καταλάβατε, έπρεπε να ορίσουμε ξανά τα Logistics· που, στα ελληνικά, τα αποδίδουμε απλώς με τη λέξη “εφοδιαστική -όπως τα informatics τα αποδίδουμε με την έννοια “πληροφορική”- και θεωρούμε ότι αυτή, η πιο σύντομη μορφή απόδοσης, μας καλύπτει.

**‘Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα’**

Ως έναν πυλώνα, έχουμε τη φυσική μεταφορά των εμπορευμάτων, που -από μόνο του- είναι ένα τεράστιο κεφάλαιο, για το οποίο μπορούμε να μιλάμε μήνες· από την άλλη, έχουμε τις συμπληρωματικές λειτουργίες σε αλληλουχία με τη φυσική μεταφορά, που έχουν να κάνουν με τη σύνθεση, ανασύνθεση, διαχείριση και οργάνωση του φορτίου σε επίπεδο μίας εγκατάστασης – ενώ η μεταφορική συνιστώσα είναι δυναμική στον χώρο, η άλλη συνιστώσα, της διαχείρισης φορτίου εν στάσει, είναι χωροθετήσιμη.

Πώς εξελίχθηκε η έννοια των Logistics; Θεωρούσαμε πως είναι ένα σύνολο φυσικών λειτουργιών με διαχείριση στον χώρο (από τη μεταφορά) και στον χρόνο (από την αποθήκη). Σύντομα, ενέταξε ένα πακέτο άυλων λειτουργιών, δηλαδή οργάνωση, συντονισμό ροών, αναζήτηση της βέλτιστης μορφής, μαθηματικά υποδείγματα (αυτό που λέμε “μοντέλα”), οργανωτικά υποδείγματα κλπ.-κλπ., για να αποτελέσουν τα Logistics ένα εργαλείο - κλειδί, όχι μόνο της οργάνωσης μίας μεταφοράς, αλλά και της οργάνωσης της σχέσης μεταξύ διαφορετικών επιχειρήσεων και διαφορών χωροθετήσεων στο πλαίσιο ενός δικτύου επιχείρησης. Είναι, πλέον, ένα εργαλείο προσαρμογής, μιλώντας γενικότερα για εμπορευματικές μεταφορές, γιατί εμείς, σε αυτή την παρουσίαση, θα θεωρήσουμε το περιεχόμενο μεταφοράς των ταχυδρομείων σαν ένα ειδικό είδος εμπορεύματος, γιατί αυτό είναι για εμάς, τους Συγκοινωνιολόγους. Είναι ένα εργαλείο προσαρμογής ολόκληρου του παραγωγικού μηχανισμού -και όχι μόνο του transport industry- στους ρυθμούς της ζήτησης και εκεί μπορούμε να δούμε τρία επίπεδα, το επιχειρησιακό (το πώς λειτουργούμε στον χώρο), το τακτικό και το στρατηγικό.

Αυτή η εξέλιξη της έννοιας, που παραπέμπει σε κάτι πολύ πιο ευρύ, αλλάζει και τις σχέσεις με την Πολιτεία, διότι ένα τμήμα αυτού του πράγματος που ονομάζουμε “σύστημα εφοδιαστικής” ή “Logistics” έχει να κάνει με το δημόσιο αγαθό· και ένα βασικό στοιχείο του

δημόσιου αγαθού, είναι οι υποδομές και οι εγκαταστάσεις, ή κάποιος τύπος εγκαταστάσεων, όπου και εδώ η εμπλοκή της Πολιτείας οφείλει να πάρει μία άλλη διάσταση.

Μέχρι τώρα, πρέπει να σας πω -ασφαλώς οι περισσότεροι από εσάς πρέπει να το ξέρετε- ότι τα Logistics, και ως Logistics και με την ελληνική απόδοση, δηλαδή ως Εφοδιαστική, είναι δυσδιάκριτα, ενώ τολμώ να πω, παίρνοντας την ευθύνη αυτού που λέω, πως είναι “αόρατα” στην ελληνική νομοθεσία! Δεν υπάρχει ο όρος στην ελληνική νομοθεσία. Η ελληνική νομοθεσία ξέρει πάρα πολύ καλά τις μεταφορές, τις έχει προστατεύσει -και, ίσως, πολύ καλά έχει κάνει- πάρα πολύ, τις έχει ρυθμίσει πάρα πολύ, τις έχει πολυ-διασπάσει με βάση μία παλιά και απαρχαιωμένη λογική του μέσου μεταφοράς· δεν έχει δει καθόλου ένα ευρύτερο σύνολο που να έχει μέσα και τις υπόλοιπες δραστηριότητες και που λέγεται Logistics.

Επομένως, δεν είναι -πια- ένας χώρος αποκλειστικά εταιρικού ενδιαφέροντος.

Εφόσον μιλάμε για μία εμπλοκή της Πολιτείας, άλλου τύπου πλέον, εννοώντας τη διαμόρφωση μίας στρατηγικής με δημόσιο όφελος, πρέπει να φέρουμε τα Logistics και στην υπηρεσία της ανάπτυξης της συνδυασμένης μεταφοράς, γιατί έχει σημαντικό περιβαλλοντικό και κοινωνικό όφελος – έχει αποδειχθεί αυτό, δεν είναι τώρα η ώρα να το αποδείξουμε.

Πρέπει να επιτύχουμε τη μείωση αυτού που ονομάζουμε “εξωτερικό κόστος μεταφοράς”, τα transport externalities, τα οποία είναι κοινωνικά κόστη και όχι χρηματικά κόστη για τον ίδιο τον πάροχο ή για τον χρήστη της μεταφορικής υπηρεσίας, καθώς επίσης έναν εξορθολογισμό της χρήσης των υποδομών, γιατί έχουμε έρθει στο τέλος μίας περιόδου, που τι γινόταν;... Όταν είχαμε μία συμφόρηση του οδικού δικτύου, αποφασίζαμε να επεκτείνουμε το οδικό δίκτυο. Όταν είχαμε συμφόρηση μίας λιμενικής εγκατάστασης, αποφασίζαμε να επεκτείνουμε τη λιμενική υποδομή. Δημιουργήσαμε τεράστιες

ανορθολογικές κατανομές της κίνησης, όπου κάποια τμήματα του συνολικού δικτύου -όπως το οδικό- υπερ-λειτουργούσαν, ενώ κάποια άλλα -όπως, για παράδειγμα, ο σιδηρόδρομος επί 30 ή 40 χρόνια στην Ευρώπη- άρχισαν να υπολειτουργούν και να μην αξιοποιούν καν τη χωρητικότητά τους.

Ας πάμε λίγο στο ένα στοιχείο από αυτά που συνθέτουν το σύστημα της Εφοδιαστικής, που είναι οι υποδομές και οι εγκαταστάσεις. “Αυτοί” είναι οι κόμβοι και “αυτό” είναι, κυρίως, το επίπεδο στο οποίο έχει έναν ρόλο η Πολιτεία και για το οποίο υπάρχει -σε μεγάλο βαθμό- η Εθνική Επιτροπή Logistics, ώστε να διαμορφώσει ένα πλάνο για τη θεσμική κατοχύρωση και την καλύτερη μελλοντική λειτουργία. Τι έχουμε εδώ; Στην πραγματικότητα, έχουμε δύο μορφές:

Η μία μορφή είναι μία ανεξάρτητη εγκατάσταση που ανήκει σε μία επιχείρηση, που είναι η μόνη της επιχείρησης ή μία από τις πολλές επιχειρήσεις και που με αποκλειστικό τρόπο η επιχείρηση αυτή ασκεί τις δραστηριότητες των Logistics με την έννοια διαχείρισης φορτίου.

Υπάρχει και μία εναλλακτική μορφή, αυτή των εμπορευματικών κέντρων, για τα οποία έχουμε μιλήσει πολύ στην Ελλάδα, τα τελευταία 10 χρόνια, αλλά δεν έχουμε δει ακόμα εμπορευματικό κέντρο. Τώρα, είμαστε λίγο αισιόδοξοι, αρχίζει και λειτουργεί το Θριάσιο. Το Θριάσιο, όμως, πρέπει να ξέρετε, αρχίζει να λειτουργεί περισσότερο σαν ένας σταθμός μεταφόρτωσης και όχι και σαν ένα μεγαλύτερο σύμπλεγμα με εγκαταστάσεις και επιχειρήσεις της μεταφοράς, της διαμεταφοράς και των Logistics, το οποίο θα μπορέσει να διαχειριστεί ή να ανιλήσει όφελος από αυτές τις εγκαταστάσεις.

Για να καταλάβουμε καλύτερα ποια είναι η σημασία του δικτύου υποδομής και εγκαταστάσεων, πρέπει να δούμε λίγο γενικότερα τις δυσλειτουργίες του ελληνικού συστήματος εμπορευματικών μεταφορών, στο οποίο, σε μεγάλο ή μικρό βαθμό, και θα το δούμε αυτό λιγάκι στο

τέλος, προσκρούει και η λειτουργία του ταχυδρομείου, εννοώ της φυσικής αλληλογραφίας – γιατί αυτή την όψη εμείς εξετάζουμε.

Κατ' αρχήν, υπάρχει μία ιδιαίτερα ανορθολογική κατανομή της κίνησης στα μέσα μεταφοράς. Αν ψάξετε στην EUROSTAT ή στο Transport in Figures, που είναι ένα ειδικό site της Επιτροπής Μεταφορών και Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, θα διαπιστώσετε ότι είμαστε η μόνη χώρα που -σε κερσαίο επίπεδο- οι οδικές μεταφορές αντιπροσωπεύουν το 98% της κίνησης (μετρημένο σε οχηματοχιλιόμετρο). Επίσης, οι ελληνικές επιχειρήσεις αυτού του κλάδου, στην πλειοψηφία τους, πέραν της φυσικής μεταφοράς αντιμετωπίζουν σημαντικές δυσκολίες -εκτός πολύ λίγων εξαιρέσεων- να αναπτύξουν και μία φιλοσοφία ευρύτερη της εκτέλεσης της φυσικής μεταφοράς, μία οργανωτική φιλοσοφία Logistics.

Το ότι η ελληνική νομοθεσία δεν κατοχυρώνει τη διαμεταφορά, που είναι μία ειδικότερη περίπτωση αυτού που λέμε "εφοδιαστική", το είπαμε. Επίσης, το ότι ο στόλος είναι πεπαλαιωμένος.

Έχουμε ένα δομικό πρόβλημα, γιατί οι μεταφορές σαν αποτέλεσμα, δηλαδή το να υπάρχει μεταφορική κίνηση, είναι αποτέλεσμα κοινωνικοοικονομικών διεργασιών. Σε μία χώρα που ο λόγος εξαγωγών προς εισαγωγές είναι 1 προς 4, δεν είναι ποτέ εύκολο να υπάρχει ο συντελεστής πληρότητας, ο συνολικός, για τις επιχειρήσεις που ασκούν μεταφορές, ώστε να είναι εφικτή μία βιωσιμότητα χωρίς πάρα πολλά προβλήματα. Αυτό είναι ένα πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι ελληνικές επιχειρήσεις, γιατί έχει έναν δομικό χαρακτήρα και ξεπερνάει λίγο τα θέματα οργάνωσής τους.

Είναι, όμως, μία άλλη ιστορία η διερχόμενη κίνηση, αυτό που λέμε "transit", ή που ονομάζαμε "διαμετακομιστικό εμπόριο" (σε μία παλαιότερη ορολογία), δηλαδή κίνηση που περνάει από το έδαφος της χώρας σου, που δεν έχει ούτε την αρχική προέλευση της μεταφορικής αλυσίδας στη χώρα σου ούτε τον προορισμό, αλλά χρησιμοποιεί για τμήμα της μεταφορικής αλυσίδας δίκτυο ή τμήμα του δικτύου της

χώρας σου. Εδώ, έχεις να πεις δύο πράγματα, αντίθετα μεταξύ τους: Ἡ ὅτι την κίνηση transit δεν τη θέλεις γιατί σου δημιουργεί ανυπέρβλητο, πάρα πολύ σημαντικό εξωτερικό κόστος, κοινωνικό κόστος, περιβαλλοντικό κόστος ἢ ὅτι την προσελκύεις, ἀλλὰ ἀντλεις οφέλη και ἀποσπᾶς προστιθέμενη ἀξία ἀπὸ αὐτή. Δεν τα ἔχουμε -επαρκῶς- καταφέρει, τη δυναμική της διερχόμενης κίνησης να τη μετατρέψουμε σε πλουτοπαραγωγική πηγή της Ελλάδας ἀποσπώντας προστιθέμενη ἀξία ἀπὸ την παροχή υπηρεσιῶν Logistics, δηλαδή διαχείρισης φορτίου στην κίνηση αὐτή, ἐνῶ ὑπάρχει και μία ἔλλειψη επιχειρηματικῆς στρατηγικῆς και μία ἀναντιστοιχία επαγγελματικῆς νοτιροπίας των ἐμπλεκόμενων κλάδων με τις σύγχρονες ἀνάγκες.

Τώρα, και ο κύριος Τριανταφυλλάκης, κάποια στιγμή, νωρίτερα, ἀναφέρθηκε -εγὼ θα το πω ἀπὸ μία ἄλλη ἀφετηρία- στο ὅτι, πρόσφατα, σχεδόν ἀπελευθερώθηκε ἡ ἀγορά των οδικῶν ἐμπορευματικῶν μεταφορῶν. Δεν ἀπελευθερώθηκε ἀπόλυτα· σχεδόν ἀπελευθερώθηκε και πρόκειται για τα φορτηγά δημοσίας χρήσης, ἐνῶ -ἀπὸ την ἄλλη- ἔχουμε και τα φορτηγά ιδιωτικῆς χρήσης.

Ἡ Ελλάδα παρουσιάζει ἓνα πολὺ ενδιαφέρον φαινόμενο. Ἐχει περίπου 36.000 ἀδειες φορτηγῶν δημοσίας χρήσεως και πάνω ἀπὸ 1.100.000 φορτηγά οχήματα ιδιωτικῆς χρήσης. Δε θα το σχολιάσω ἀπὸ την ἀποψη του χρήστη ἢ του παρόχου, ἀλλὰ θα το σχολιάσω ἀπὸ την ἀποψη του ἀνθρώπου που βάζει ὡς προτεραιότητα το δημόσιο ὄφελος! Τα φορτηγά ιδιωτικῆς χρήσης, τι εἶναι;... Εἶναι φορτηγά ἀποκλειστικῆς χρήσης ἀπὸ τον ἴδιο τον ενδιαφερόμενο για το ἐμπόρευμα, δηλαδή ἢ τον ἀποστολέα ἢ τον παραλήπτη, αὐτόν που εἶναι -τουλάχιστον για μία περίοδο μίας ἐμπορικῆς σχέσης- ο ἰδιοκτῆτης του ἐμπορεύματος. Ἡ δημόσια χρήση, τι εἶναι;... Εἶναι ἓνα ἀνεξάρτητο ἐπάγγελμα, ὅπου ἡ παραγωγή σου εἶναι να παρέχεις μεταφορά για τρίτους. Ὅπως καταλαβαίνετε, τα φορτηγά δημοσίας χρήσης εἶναι αὐτά που μποροῦν, με μία σωστή λογική Logistics, με μία σωστή οργάνωση Logistics, να

μεγαλώσουν τους συντελεστές πληρότητας και -άρα- να έχεις το θεμιτό αποτέλεσμα με λιγότερη κυκλοφορία στον δρόμο, όσον αφορά την παροχή της υπηρεσίας και την ικανοποίηση της ζήτησης. Επομένως, το να υπάρχει μία τέτοια σχέση μεταξύ φορτηγών δημόσιας χρήσης και φορτηγών ιδιωτικής χρήσης, πραγματικά, είναι μία ανισορροπία· όσο και η πάρα πολύ άναρχη χωρική οργάνωση των εγκαταστάσεων των επιχειρήσεων μεταφοράς και διαμεταφοράς.

Το 2005, μετά από πολλούς κόπους και βάσανα και μετά από μία πρώτη απόπειρα (το 2003), βγήκε στην Ελλάδα ο πρώτος Νόμος για τα εμπορευματικά κέντρα. Το “πανηγύρι” κράτησε πάρα πολύ λίγο, γιατί αυτός ο Νόμος, εκ των αποτελεσμάτων, μπορούμε να πούμε ότι είναι ανενεργός, απλώς διότι δεν υπήρξε καμία εκδήλωση ενδιαφέροντος για δημιουργία εμπορευματικού κέντρου. Άρα, πάρα πολύ απλουστευμένα, λέω ότι θέλει μία αναθεώρηση.

Τώρα, θέλω να σας διευκρινίσω κάτι... Η Εθνική Επιτροπή Εφοδιαστικής Αλυσίδας δεν είναι -ακόμα- σε θέση, όχι να πει τα αποτελέσματά της, αλλά να τα δημοσιοποιήσει, διότι δεν είναι ακόμα επισήμως εγκεκριμένα. Άρα, γι’ αυτά που θα σας πω τώρα, που είναι μερικά κρίσιμα ζητήματα και κρίσιμα ερωτήματα στα οποία οδηγήθηκε και σχεδόν κατέληξε η Επιτροπή Logistics, παίρνω την προσωπική ευθύνη, γιατί διαλέγω από αυτά -δε μου επιτρέπεται να πω κάτι που δεν είναι, ακόμα, επισήμως εγκεκριμένο- που τουλάχιστον εγώ έχω εισηγηθεί στην Επιτροπή Logistics μαζί με άλλους Συναδέλφους, να πω τα εξής...

Χωρίζω σε δύο επίπεδα τις δράσεις αυτής της Επιτροπής, όπως θα το πρότεινε ο κάθε επιστήμονας που ασχολείται πολλά χρόνια με αυτό το αντικείμενο και θέλει να δει μία βελτίωση. Το πρώτο επίπεδο είναι του κλάδου και των επαγγελματιών και το άλλο επίπεδο είναι της υποδομής και των εγκαταστάσεων, δύο από τα πολύ βασικά στοιχεία αυτού που ορίζουμε ως σύστημα.

**“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”**

Στο επίπεδο της οργάνωσης του κλάδου και των επαγγελματιών, το κύριο ζητούμενο -με μία φράση- το λέμε “αναγνώριση και ολοκλήρωση της εφοδιαστικής αλυσίδας”, αλλά αυτό είναι πολύ θεωρητικό και πολύ ασαφές – έτσι δεν είναι; Πρέπει να το κάνουμε, λοιπόν, λίγο πιο συγκεκριμένο. Γίνεται πιο συγκεκριμένο, αν απαντηθούν αυτά τα ερωτήματα. Θα έχει μία επιχείρηση τη δυνατότητα να καλύψει το σύνολο του φάσματος των λειτουργιών της Εφοδιαστικής, ήτοι και τη φυσική μεταφορά και την αποθήκευση και τη διαχείριση φορτίου; Το ερώτημα, ακόμα και αν σας φαίνεται αφελές, είναι μόλις ένα χρόνο αφότου ίσχυε άλλου τύπου άδεια να έχεις βυτιοφόρο, άλλου τύπου άδεια να έχεις φορτηγό δημόσιας χρήσης εθνικής μεταφοράς, άλλου τύπου άδεια να έχεις φορτηγό δημόσιας χρήσης διεθνούς μεταφοράς, άλλου τύπου άδεια να έχεις φορτηγό νομαρχιακής μεταφοράς, άλλου τύπου άδεια να έχεις ψυχρά φορτία· δεν ξέρω -ο αγαπητός Συνάδελφος και Μέλος της Επιτροπής Γιάννης Σιαμάς είναι εδώ- αν ξεχνάω κάποια κατηγορία.

Σε αυτή την πολυδιάσπαση της αδειοδότησης και υπερ-κατάτμηση της αγοράς των μεταφορών, δεν είναι παράδοξο να ρωτάμε αν μία επιχείρηση -όχι να ρωτάμε· να βάζουμε το θέμα, γιατί οι απαντήσεις υπάρχουν- μπορεί να επεκταθεί με μία, άντε με δύο άδειες, και να έχει τη δυνατότητα της εκτέλεσης του συνόλου των λειτουργιών, επαγγελματιών και δραστηριοτήτων της Εφοδιαστικής Αλυσίδας. Εδώ, θέλω να σας πω ότι έχει γίνει πάρα πολύ κουβέντα, για παράδειγμα, με τα courier, τις ταχυμεταφορές και τους διαμεταφορείς. Γιατί ο διαμεταφορέας, εξ ορισμού, πρέπει να διαφέρει από τον μεταφορέα (μέχρι πρότινος) και να μην έχει τη δυνατότητα να έχει δικές του άδειες φορτηγού μεταφοράς για δημόσια χρήση. Εξαιρέση αποτελούσαν οι ταχυμεταφορές, γι’ αυτό και -πάρα πολλές φορές- έχουμε συναντήσει το φαινόμενο της δυσλειτουργίας, όπου υπό τη “σημαία” ή “ομπρέλα” courier, πραγματικοί διαμεταφορείς και κάθε άλλου είδους φορτία

μπορούσαν να διακινούνται στα κέντρα κάποιων αστικών πόλεων και ήταν πάντα ένα θέμα για το οποίο οι εκπρόσωποι των Επαγγελματικών Ενώσεων -θεσμικά κατοχυρωμένων- των διαμεταφορέων γκρίνιαζαν και διαμαρτύρονταν.

Υπάρχουν προϋποθέσεις εισόδου στην αγορά της Εφοδιαστικής;

Για το μεν κομμάτι των μεταφορών, υπάρχει απάντηση. Υπάρχουν προϋποθέσεις, προφανώς και υπάρχουν. Κάποιες σχετίζονται με την χρηματοοικονομική ικανότητα, κάποιες σχετίζονται με την τεχνική ικανότητα, κάποιες σχετίζονται με αυτό καθαυτό το θέμα της οδικής μεταφοράς, κάποιες σχετίζονται με άλλες τεχνικές δυνατότητες. Για την Εφοδιαστική, εδώ μπαίνει ένα μεγάλο θέμα. Τη θεωρούμε επίσης μία δραστηριότητα που έχει από πίσω της μία σημαντική “ουρά” με έντονες επιπτώσεις στο δημόσιο συμφέρον ή όχι; Εάν ναι, είναι άλλη η απάντηση απ’ ό,τι αν η απάντηση στην πρώτη ερώτηση είναι «όχι».

Το “άδεια στην επιχείρηση ή στα πρόσωπα;” είναι ένα θέμα υπαρκτό στις μεταφορές και πρέπει να μετατεθεί και στις γενικότερες δραστηριότητες Logistics. Σχετικά με την άρση της διάκρισης της εθνικής και της διεθνούς διαμεταφοράς, μια και η διαμεταφορά είναι η πιο αντιπροσωπευτική δραστηριότητα της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, μέχρι τώρα, είναι θεσμικά οργανωμένος ο κλάδος με διαφορετικές Ενώσεις, της εθνικής και της διεθνούς διαμεταφοράς.

Τώρα, στο επίπεδο της χωρικής οργάνωσης, αναμφίβολα, η χωρική συγκέντρωση εγκαταστάσεων Εφοδιαστικής, που είναι -πολύ απλά- αποθήκες ή τερματικοί σταθμοί και αποθήκες, έχει γίνει χωρίς κανέναν κεντρικό σχεδιασμό. Κάποτε, στο τέλος της δεκαετίας του '90, αλλά και μετά, στην επόμενη δεκαετία, έγιναν κάποιες απόπειρες για μία βασική μελέτη που θα οδηγούσε σε έναν βασικό κορμό δικτύου εμπορευματικών κέντρων, που θα ήταν το backbone network που είχε κάποιος άλλος ομιλητής νωρίτερα, γύρω από το οποίο θα μπορούσαν, υπό προϋποθέσεις και με βάση κάποιους κανόνες, να ιδρυθούν

**“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”**

δορυφορικά εμπορευματικά κέντρα για να υπάρχει ένα ορθολογικά οργανωμένο -στον χώρο- δίκτυο, κάτι που πρέπει σίγουρα να γίνει.

Ταυτόχρονα, στην Ελλάδα, έχουμε κάποιες περιοχές με πάρα πολύ έντονη συγκέντρωση δραστηριοτήτων Logistics, αλλά που δεν έγιναν ως αποτέλεσμα κάποιου σχεδιασμού και πολιτικής κινήτρων, δεν έγιναν ως αποτέλεσμα εφαρμογής μίας πολιτικής σχεδιασμού. Η αγορά “έσπρωξε” πολλές επιχειρήσεις με τα δεδομένα αξίας γης και προσπελασιμότητας κάποιων βασικών αξόνων της μεταφορικής υποδομής κλπ· έχουμε κάτι τέτοιο στον Ασπρόπυργο, στα Κιούρκα, στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης, συγκεκριμένα στη Σίνδο. Άμα μπορούμε μέσα σε αυτό το “μαύρο κουτί”, θα είναι πάρα πολλές οι σελίδες των παρατηρήσεων, των παρατυπιών και των προβλημάτων αδειοδότησης αυτών των εγκαταστάσεων που θα καταγράψουμε.

Όμως, έχουμε ένα δεδομένο. Αυτό το δεδομένο είναι ότι υπάρχουν πόλοι Logistics, οι οποίοι δημιουργήθηκαν από την αγορά. Τουλάχιστον μία σημαντική συνεισφορά ενός πλάνου σχεδιασμού ενός δικτύου εμπορευματικών κέντρων, θα ήταν -εκ των υστέρων- να εξορθολογιστούν κάποιες τεχνικές απαιτήσεις, να οριοθετηθούν οι χρήσεις γης, να αναγνωριστεί κατ’ αρχήν μία χρήση γης που να λέγεται “εφοδιαστικές λειτουργίες” και αυτή η χρήση γης, αφού αναγνωριστεί από τη Διεύθυνση Χωροταξίας του ΥΠΕΚΑ, πλέον, του παλιού ΥΠΕΧΩΔΕ, να μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη χωροταξία και να ορίσει, να “βαφτίσει”, να οριοθετήσει περιοχές, έτσι ώστε να μπορούμε να πούμε ότι έχουμε κι εμείς -όπως πολλές προηγμένες χώρες από την άποψη των Logistics- ένα δίκτυο, όχι μόνο με συγκεκριμένους κόμβους transshipment, δηλαδή συγκεκριμένους κόμβους μεταφόρτωσης, αλλά και με κάποιους πόλους, δηλαδή ζώνες συγκέντρωσης, έντασης δραστηριότητας μεταφοράς και Logistics.

Όλα αυτά, όμως, είναι εφικτά, μόνο αν έχει -πρώτα- προσδιοριστεί κι ένας γενικότερος αναπτυξιακός προσανατολισμός για την Ελλάδα·

και αυτός θα σχετίζεται με τη στρατηγική γεωγραφική θέση της, με την αύξηση της ανταγωνιστικότητας ή διεισδυτικότητας ελληνικών προϊόντων, με πράγματα που μπορεί να σχετίζονται ακόμα και με το κίνημα της πατάτας, δηλαδή το πώς θα μπορέσεις με ικνηλασιμότητα και εντοπισμό να προωθήσεις -περιορίζοντας την κερδοσκοπία και τα κόστη τριβής- τα ελληνικά προϊόντα στις μακρύτερες αγορές του κόσμου χάρη στην ποιότητά τους, που είναι ένας σημαντικός στρατηγικός άξονας Logistics αυτός, εκτός από εμπορική επιδίωξη κλπ.-κλπ, καθώς επίσης να συνδέσεις αυτή τη στρατηγική με μία πιο έντονη χρήση των μέσων μεταφοράς, των φιλικών προς το περιβάλλον.

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες είναι μία υποκατηγορία εφοδιαστικής αλυσίδας. Έχουν μία ιδιαίτερη φύση, γιατί πρέπει να “παντρευτούν” κάποιες έννοιες βιωσιμότητας με κάποιες έννοιες καθολικής υπηρεσίας. Οι μορφολογίες των δικτύων είναι από τις πιο κλασικές και παραδοσιακές που διδάσκουμε στα Πανεπιστήμια. Πρόκειται για έντονες ιεραρχικές δομές, δομημένες και σε πάρα πολλά επίπεδα. Εφαρμογές Logistics, εδώ, γίνονται πολλές. Ταυτόχρονα, οι τεχνολογικές εξελίξεις -δε θα είμαι καθόλου αυτός που θα το αναπτύξει αυτό το πράγμα, γιατί έχουν ειπωθεί πολύ περισσότερα- είναι, από τη μια, η τάση αντικατάστασης της φυσικής αλληλογραφίας και, από την άλλη, η αντίρροπη τάση με την αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, που δίνει μία άλλη μορφή φυσικού έργου για τις μεταφορές.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο πολιτικής για την Εφοδιαστική στην Ελλάδα, υπάρχουν κάποιες προοπτικές για τον χώρο των ταχυδρομείων, των ταχυμεταφορών, των επιχειρήσεων που λειτουργούν σε αυτόν τον κλάδο. Κατ’ αρχάς, εκτός από την κλασική περίπτωση, υπάρχουν οι συμπληρωματικές υπηρεσίες και η ανάπτυξη υπηρεσιών πολλαπλών ταχυτήτων. Είναι, ήδη, γνωστό στη βιβλιογραφία ότι ο πιο μεγάλος όμιλος στον κλάδο των μεταφορών και των Logistics είναι τα Γερμανικά Ταχυδρομεία· καθετοποιημένος όμιλος, βέβαια, αλλά όταν αγοράζεται η DHL και μετά αγοράζεται η DANZAS και μετά αγοράζεται

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

ο Α και μετά ο Β, δηλαδή κολοσσοί σε επιμέρους τμήματα της αγοράς, και τώρα υπάρχει όμιλος Γερμανικών Ταχυδρομείων, που έχει τον κατάλληλο πάροχο για την κατάλληλη ταχύτητα υπηρεσίας που θέλεις;...

Δε λέω ότι στην Ελλάδα υπάρχουν τα ίδια μεγέθη, αλλά εγώ βάζω την ερώτηση: Κάποια market niches στη διαμεταφορά, μήπως είναι μία προοπτική που έχουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία; Ξεκινάει από τα “αποδυτήρια” με ένα εξαιρετικό πλεονέκτημα. Υπάρχει το δίκτυο των κόμβων. Τώρα, το δίκτυο των συνδέσμων;... Κοιτάξτε, πολλοί νομίζουν ότι, όπως είναι ένα δίκτυο κόμβων, μονοσήμαντα ορίζει και τον τρόπο που λειτουργεί. Όχι· απλώς, είναι μία προϋπόθεση στον χάρτη και μετά μπορείς να λειτουργείς με πολλούς διαφορετικούς τρόπους δυνάμει των οποίων συνδέονται οι διάφοροι κόμβοι των διαφόρων επιπέδων από κάτω.

Η βελτιστοποίηση της χωρικής οργάνωσης αξιοποιώντας ένα μελλοντικό σχέδιο ή την επανενεργοποίηση ενός σχεδίου εμπορευματικών κέντρων, οφείλω να την καταθέσω, αν δεν είναι πολύ άμεσο στοιχείο. Το intermodality, όμως, είναι άμεσο. Δηλαδή, εκεί που μπορώ να έχω συγκέντρωση φορτίου, που κάνω μία κρίσιμη μάζα για τα ταχυδρομεία και τις ταχυμεταφορές, μπορώ -με σημαντική οικονομία μεταφοράς- να χρησιμοποιώ ένα άλλο μέσο, και αυτό το άλλο μέσο δεν μπορεί παρά να είναι ο σιδηρόδρομος· και η σιδηροδρομική αγορά είναι ανοικτή ακόμα-ακόμα και για πιο στρατηγικές σκέψεις εκ μέρους των μεγάλων ταχυδρομικών παρόχων.

Άφησα για το τέλος -το έβαλα με bold, αλλά δε φαίνεται καλά επειδή το φόντο είναι μπλε- την αεριοκίνηση. Σε ό,τι αφορά την όψη που εξετάζουμε εμείς, που είναι τα φορτηγά οχήματα κάτω των 4 τόνων, που είναι βενζινοκίνητα και που κάνουν πάρα πολλά οχηματοχιλιόμετρα την ημέρα, θα μπορούσαν με μετατροπές σε αεριοκίνηση να έχουν, αφενός, πολύ σημαντική οικονομία μεταφοράς

και, αφετέρου, πολύ σημαντικά περιβαλλοντικά οφέλη – “αυτοί” είναι επιστημονικοί άξονες δράσης, κάποιος έχει αρχίσει, κάποιους άλλους τους προτείνω.

Εκτός από την παρακολούθηση και επικαιροποίηση δεδομένων κίνησης (traffic) και αγοράς, οι όμιλοι και οι επιχειρήσεις που ασχολούνται με τον χώρο των ταχυδρομείων και των ταχυμεταφορών οφείλουν να έχουν ένα πιο δυναμικό σύστημα επαναπροσδιορισμού του ζευγαριού “σύστημα δρομολογίων - διαχείριση στόλου”.

Επίσης, στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου -η κυρία Ηρακλέους είναι παρούσα- έχουμε αρχίσει και εκπονούμε μία διδακτορική έρευνα με θέμα την επιλογή παρόχου ανάλογα με χαρακτηριστικά χρόνου και κόστους. Στην επιλογή παρόχου, στο επίπεδο των ταχυμεταφορών, η φιλοδοξία είναι, με έρευνα, αυτό που λέμε stated preference method, δηλαδή με δεδηλωμένες προτιμήσεις, να βγάλουμε ένα μοντέλο που ονομάζουμε logit, δηλαδή ένα μοντέλο διακριτών επιλογών που να μας δείχνει ποιες είναι οι παράμετροι εκείνες που καθορίζουν -και με ποια ελαστικότητα η κάθε παράμετρος- την επιλογή του παρόχου. Όλα αυτά, βέβαια, μαζί με την ενδεχόμενη σκοπιμότητα και βιωσιμότητα της μετατροπής σε αεριοκίνηση, που θεωρείται ένα μέγα θέμα και η ΔΕΠΑ, γι’ αυτόν τον λόγο, αρχίζει να αναπτύσσει ένα σχέδιο δράσης πολύ πιο καθολικό. Η επιστήμη μπορεί να προσθέσει κάποια μαθηματικά υποδείγματα, τα οποία να είναι απλώς υποστηρικτικά εργαλεία για να εκτιμήσουμε αυτά τα πράγματα.

Συγγνώμη για τη χρονοτριβή και σας ευχαριστώ πάρα πολύ για την προσοχή σας.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συυυυυισιής: Οφείλω να ομολογήσω ότι με παρασύρατε κύριε Κάπρω· είδα τόσες ομοιότητες μεταξύ του δικού σας αντικειμένου και του δικού μου, που είναι οι τηλεπικοινωνίες, που παρασύρθηκα και σας άφησα να περάσετε κατά πολύ το χρόνο· χωρίς, βέβαια, να το μετανιώνω!...

Δεν είναι τυχαίο ότι και στις επικοινωνίες λέμε ότι παράγεται τηλεπικοινωνιακός φόρτος, έχουμε κόμβους, έχουμε δρομολόγηση, έχουμε κόμβους οι οποίοι παράγουν πολύ φορτίο, έχουμε γρήγορους “δρόμους”, έχουμε εναλλακτικές διαδρομές, έχουμε συγκεντρωτές πληροφορίας, αντίστοιχα με αυτά που έχετε και εσείς στο αντικείμενό σας.

Την 3^η Ενότητα θα κλείσει η κυρία Αναστασία Τσάλτα, Ειδική Επιστήμων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, η οποία θα παρουσιάσει τα σημαντικότερα μεγέθη της Ελληνικής Ταχυδρομικής αγοράς, για το έτος 2011.

ΤΣΑΛΤΑ Α.: Κυρίες και κύριοι, και φέτος, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε τη μελέτη για την ελληνική ταχυδρομική αγορά συλλέγοντας στοιχεία απ’ όλους τους αδειοδοτημένους παρόχους, και από τους τρεις τομείς της ταχυδρομικής αγοράς, δηλαδή και από τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας και από τις εταιρίες ταχυμεταφορών αλλά και από τις εταιρίες που κατέχουν ειδική άδεια.

Τα αποτελέσματα που θα σας παρουσιάσουμε είναι μία πρώτη εκτίμηση, αν και θεωρούμε ότι δε θα έχουν σημαντική απόκλιση με τα τελικά αποτελέσματα που θα εκδώσουμε, δεδομένου ότι έχουμε πάνω από το 90% των απαντήσεων. Τα δεδομένα που συλλέγουμε κάθε χρόνο είναι τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά.

Πάμε να δούμε, λίγο, τα νούμερα, πιο συγκεκριμένα. Δυστυχώς, για δεύτερη φορά, τα νούμερα είναι αρκετά πτωτικά! Βλέπουμε ότι, στο σύνολο του πλήθους των αντικειμένων, η αγορά κινήθηκε πτωτικά με ποσοστό 12,8%. Πιο συγκεκριμένα, ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας κινήθηκε πτωτικά κατά 14,6% και πολύ λιγότερο, κατά 1,2%, ο τομέας των ταχυμεταφορών. Οι ειδικές άδειες, αντίθετα, παρουσίασαν σημαντική αύξηση, τόσο στο πλήθος των αντικειμένων όσο και στα έσοδα. Βέβαια, το μέγεθος είναι τόσο μικρό, που δεν είναι

ικανό να αναστρέψει τη συνολική αρνητική εικόνα που παρουσιάζει η αγορά.

Και σε επίπεδο εσόδων, βλέπουμε ότι 8,8% κατέβηκε η αγορά με πρωταγωνιστή -πάλι- τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας στο 11%, τον δε τομέα των ταχυμεταφορών στο 6,3%. Επιπλέον, δυσάρεστη είναι η εικόνα και από άποψη απασχόλησης στην ταχυδρομική αγορά, δεδομένου ότι βλέπουμε μία πτώση 10,8%, στο σύνολο. Αντίστοιχα, περίπου, είναι τα μεγέθη και για τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας και για τις ταχυμεταφορές, όπου το 10,8% μπορεί να μεταφραστεί σε περισσότερο από 2.000 λιγότερα άτομα στην απασχόληση στην ταχυδρομική αγορά.

Πάμε να δούμε, λίγο, την κατανομή του πλήθους και των αντικειμένων στο σύνολο της αγοράς. Βλέπουμε ότι ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας διακινεί σχεδόν το 90% των ταχυδρομικών αντικειμένων, τα οποία του αποφέρουν μόνο το 58% -σχεδόν- των εσόδων της αγοράς. Αντίστροφα, οι εταιρίες ταχυμεταφορών, μόλις με το 8% του πλήθους των αντικειμένων, απολαμβάνουν το 42% των εσόδων της αγοράς. Οι ειδικές άδειες βλέπουμε πως έχουν πολύ μικρά ποσοστά, τόσο από πλήθος όσο και από έσοδα.

Πάμε να δούμε, λίγο, την κατανομή μεταξύ των επιστολών και των δεμάτων. Οι επιστολές, στο σύνολό τους, είναι το 95% των αντικειμένων που διακινούνται, ενώ τα δέματα μόλις το 5%. Στις επιστολές, βλέπουμε πρωταγωνιστή τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας με ποσοστό 94%, ενώ οι ταχυμεταφορές είναι ο πρωταγωνιστής στα δέματα με ποσοστό 81%. Βλέπουμε ότι το ποσοστό που έχει ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας στις επιστολές δείχνει γιατί είναι πιο ευάλωτος, τώρα, με την πτώση της παραδοσιακής αλληλογραφίας λόγω της ηλεκτρονικής υποκατάστασης.

Πάμε να δούμε, λίγο, τι γίνεται με την εξέλιξη στις επιστολές και στα δέματα. Είναι αρκετά εντυπωσιακά τα νούμερα, δεδομένου ότι βλέπουμε ότι, σε σχέση με το 2010, οι επιστολές κινήθηκαν, τελικά,

κατὰ 14,4% -ἢ 94,6 εκατομμύρια αντικείμενα- λιγότερο σε σχέση με πέρσι, ἐνῶ τὰ δέματα τετραπλασιάστηκαν με ποσοστὸ 36%, τὸ ὁποῖο μεταφράζεται σε 7,4 -περίπου- εκατομμύρια αντικείμενα περισσότερα.

Πάμε νὰ δούμε, λίγο, τὴν ἀπασχόληση στὴν ταχυδρομικὴ ἀγορὰ. Ὁ συνολικὸς ἀριθμὸς τῶν ἀπασχολουμένων ἦταν περίπου 16.800 ἐργαζόμενοι. Πάμε νὰ δούμε πὼς κατανέμονται αὐτοὶ οἱ ἐργαζόμενοι στὴν ταχυδρομικὴ ἀγορὰ. Τὸ 58% ἀπασχολεῖται στὸν φορέα παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας. Ὁ φορέας παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας διακινεῖ, ὅπως εἶπαμε, τὸ 94% τοῦ συνόλου τῶν αντικειμένων, ἀπασχολώντας μόνις τὸ 58% τῶν ἐργαζομένων. Οἱ ταχυμεταφορές, ἀπὸ τὴν ἄλλη πλευρὰ, διακινώντας μόνο τὸ 8% τοῦ συνόλου τῆς ἀγορᾶς, ἀπασχολοῦν τὸ 41% τῶν ἐργαζομένων - καὶ αὐτὸ, γιὰτὶ οἱ υπηρεσίες που παρέχουν εἶναι υπηρεσίες προστιθέμενης ἀξίας, ἀπαιτοῦν υψηλὴ ταχύτητα, ἀπαιτοῦν μεγάλο ἀριθμὸ ἐργαζομένων, ἀπαιτοῦν παρακολούθηση τῶν ταχυδρομικῶν αντικειμένων.

Πάμε νὰ δούμε, λίγο πιο ἀναλυτικὰ, τὸν τομέα τῆς καθολικῆς υπηρεσίας, που -ὅπως εἶπαμε- εἶναι ὁ φορέας παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας καὶ οἱ ἐταιρίες με τὴν ἐιδικὴ ἀδεία. Ἡ εἰκόνα μιλάει ἀπὸ μόνη τῆς γιὰ τὰ μερίδια!... Ὁ φορέας παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας ἔχει τὸ 99% τῆς ἀγορᾶς. Ἀπὸ αὐτὸ τὸ κομμάτι, τὸ 71% ἀφορᾶ τὸν ἀποκλειστικὸ τομέα, δηλαδὴ τὶς ἐπιστολές με βάρους κάτω ἀπὸ τὰ 50 γραμμάρια· τὸ 71% τῆς ἀγορᾶς εἶναι αὐτὸ που πρόκειται νὰ ἀπελευθερωθεῖ τὴν 01^η.01.2013, ἀρα -δυσνητικά- ὑπάρχει πολὺ μεγάλο ποσοστὸ διείσδυσης στὴν ἀγορὰ αὐτὴ.

Ἀν κάνουμε ἓνα μεγαλύτερο focus στὴν ἀγορὰ τῆς καθολικῆς υπηρεσίας, θὰ δούμε ὅτι οἱ ἐταιρίες ἐιδικῶν ἀδειῶν δε δραστηριοποιοῦνται καθόλου στα αντικείμενα ἀλληλογραφίας ἕως 2 κιλά, ἐνῶ ἔχουν ἀποσπάσει μικρὰ ποσοστὰ ἀπὸ τὸν φορέα παροχῆς καθολικῆς υπηρεσίας στα διαφημιστικὰ με διεύθυνση παραλήπτη (17%) καὶ στὶς ἐφημερίδες ἕως 2 κιλά (5%).

Βλέπετε τη διαχρονική εξέλιξη του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων, των εσόδων και του μέσου εσόδου ανά ταχυδρομικό αντικείμενο του φορέα καθολικής υπηρεσίας – τα τελευταία τρία χρόνια, η αγορά κινείται πτωτικά.

Όσον αφορά τις επιχειρήσεις με ειδικά άδεια, πώς κατανέμονται τα έσοδά τους; Βλέπουμε ότι το 65% αφορά διαφημιστικά αντικείμενα με διεύθυνση παραλήπτη, το 34% αφορά εφημερίδες έως 2 κιλά και μόλις το 1% είναι περιοδικά, βιβλία και κατάλογοι.

Πάμε να δούμε τις επιχειρήσεις των ταχυμεταφορών. Στο σύνολό τους, οι αδειοδοτημένες επιχειρήσεις είναι 493, οι οποίες, όμως, έχουν 820 επιχειρήσεις ενταγμένες στο δίκτυό τους με τις οποίες συνεργάζονται και οι οποίες δεν έχουν άδεια, αλλά εντάσσονται στις αδειοδοτημένες επιχειρήσεις, τις 493 όπως είπαμε.

Να δούμε, λίγο, τα μερίδια στις ταχυμεταφορές. Βλέπουμε ότι το 85% του πλήθους των αντικειμένων διακινείται από τις 8 μεγαλύτερες επιχειρήσεις. Πρόκειται για λίγες επιχειρήσεις, καλά οργανωμένες με μεγάλα δίκτυα διανομής. Τα έσοδα, αντίστοιχα, τα οποία παράγονται από τις 8 μεγαλύτερες επιχειρήσεις, βλέπουμε ότι είναι σε ποσοστό 88%. Το υπόλοιπο 15% από άποψη πλήθους και 12% από άποψη εσόδων παράγεται από πολλές και μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες είτε εργάζονται σε τοπικό επίπεδο είτε συνεργάζονται με άλλες, μεγαλύτερες επιχειρήσεις.

Βλέπετε τη διαχρονική εξέλιξη των αντικειμένων, των εσόδων και του μέσου εσόδου ανά ταχυδρομικό αντικείμενο του τομέα των ταχυμεταφορών – η εικόνα, πάλι, δείχνει ότι η αγορά κινείται πτωτικά.

Τώρα, ας ριξουμε μία ματιά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από την ΕΕΤΤ. Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των ενεργειών της για την ανάπτυξη της αγοράς, τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, έχει θέσει σε εφαρμογή τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων, καθώς και ηλεκτρονική υποβολή όλων των

απαραίτητων δικαιολογητικῶν που συνδέονται με αὐτὰ τα αἰτήματα. Αὐτὴ ἡ εφαρμογὴ ἀφορᾶ εἴτε τὴν αἴτηση που κάνουν οἱ επιχειρήσεις γιὰ νὰ πάρουν ἄδεια εἴτε τὴν τροποποίηση στοιχείων κάποιων αδειοδοτημένων εταιριῶν εἴτε παύση δραστηριότητας κάποιων αδειοδοτημένων εταιριῶν. Με τὸν τρόπο αὐτό, οἱ επιχειρήσεις μποροῦν νὰ κερδίζουν χρόνο, νὰ εξοικονομοῦν χαρτιὰ καὶ νὰ ἀποφεύγουν τὴ φυσικὴ τους διακίνηση πρὸς καὶ ἀπὸ τὴν ΕΕΤΤ γιὰ νὰ διεκπεραιώνουν ὅποια υπόθεση θέλουν.

Πάμε νὰ δοῦμε μερικὲς ἀπὸ τὶς βασικὲς λειτουργίες τῆς εφαρμογῆς αὐτῆς. Οἱ ενδιαφερόμενοι μποροῦν, πολὺ απλὰ, νὰ δημιουργήσουν ἕναν λογαριασμό με κάποιους κωδικούς, γιὰ νὰ μποροῦν νὰ μπαίνουν μέσα σὲ αὐτὴ τὴν εφαρμογὴ που ἔχει δημιουργήσει ἡ ΕΕΤΤ. Ὅπως εἶπαμε, μπαίνοντας στὴν εφαρμογὴ, ὁ διαχειριστὴς μπορεῖ εἴτε νὰ δημιουργήσει μίᾳ νέα αἴτηση (νὰ κάνει ἐναρξη γιὰ νὰ πάρει ἄδεια ἢ νὰ τροποποιήσει τὴν ἄδεια του ἢ νὰ κάνει λήξη/παύση) εἴτε νὰ διαχειριστεῖ τοὺς χρήστες που ἔχει μέσα στὴν εφαρμογὴ (νὰ διαγράψει, νὰ προσθέσει) εἴτε νὰ παίρνει βεβαιώσεις τὶς ὁποῖες ἔχει ζητήσει καὶ του ἔχουν δοθεῖ ἀπὸ τὴν ΕΕΤΤ (νὰ τὶς βλέπει χωρὶς νὰ χρειάζεται νὰ προβαίνει σὲ καινούργιο αἶτημα). Ἀν πάρουμε, γιὰ παράδειγμα, μίᾳ καινούργια αἴτηση, τὸ μόνο που χρειάζεται ὁ χρήστης εἶναι νὰ μπει μέσα στὴν εφαρμογὴ με τοὺς κωδικούς του καὶ νὰ βάλει τὰ στοιχεία του. Ἐάν εἶναι ἤδη αδειοδοτημένος, δε χρειάζεται νὰ τὰ βάλει ἀπὸ τὴν ἀρχὴ· μπορεῖ, απλὰ, νὰ τροποποιεῖ μόνο αὐτὰ γιὰ τὰ ὁποῖα θεωρεῖ ὅτι ἔχει κάποια ἀλλαγὴ. Ἀφοῦ, λοιπόν, βάλει τὰ στοιχεία του καὶ επισυνάψει ηλεκτρονικὰ ὅλα τὰ ἀπαραίτητα δικαιολογητικά, κάνει τὴν υποβολὴ καὶ τὰ στοιχεία αὐτὰ ἔρχονται ἀπ' εὐθείας στὴν ΕΕΤΤ.

Μίᾳ ἄλλῃ σημαντικὴ λειτουργία τῆς εφαρμογῆς εἶναι οἱ βεβαιώσεις που μπορεῖ κάποιος νὰ πάρει. Μπορεῖ, δηλαδή, μέσα ἀπὸ τὴν εφαρμογὴ αὐτὴ, νὰ “κατεβάσει” ἀκριβὴ ἀντίγραφα, τὰ ὁποῖα ἔχουν ἐκδοθεῖ ἀπὸ τὴν ΕΕΤΤ καὶ τὰ ὁποῖα μπορεῖ νὰ τὰ προσκομίσει σὲ

οποιαδήποτε Δημόσια Αρχή όπως, για παράδειγμα, στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων για την απόκτηση άδειας κυκλοφορίας φορητών ιδιωτικής χρήσης. Μπορεί, επίσης, να πάρει βεβαιώσεις δικτύου, αν έχει δίκτυο. Η βεβαίωση η οποία εκδίδεται έχει "αυτή" τη μορφή και -όπως βλέπετε επάνω αριστερά- έχει την ημερομηνία λήψης της βεβαίωσης· είναι η ημερομηνία κατά την οποία, στην ουσία, "κατεβαίνει" η βεβαίωση και είναι αυτή η ημερομηνία η οποία λαμβάνεται υπ' όψιν από οποιαδήποτε Δημόσια Αρχή.

Μία άλλη ηλεκτρονική υπηρεσία, που σύντομα θα είναι διαθέσιμη, είναι η δυνατότητα να αναζητούμε επιχειρήσεις που αποτελούν δίκτυο άλλων εταιριών. Θα μπορεί, δηλαδή, ο κάθε ενδιαφερόμενος, είτε πρόκειται για το Υπουργείο (για την έκδοση αδειών κυκλοφορίας) είτε πρόκειται για την Τροχαία (που μπορεί να θέλει να κάνει κάποιους ελέγχους) είτε για οποιονδήποτε άλλον, να μπει μέσα και -εισάγοντας κάποια κριτήρια όπως την επωνυμία ή το ΑΦΜ- να βλέπει αν κάποια εταιρία για την οποία ενδιαφέρεται είναι, όντως, δίκτυο, πολύ δε περισσότερο σε ποιας εταιρίας το δίκτυο ανήκει.

Τέλος, να πούμε ότι η ΕΕΤΤ, στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών της, δίνει πολύ μεγάλη έμφαση στην άμεση διάχυση της οποιασδήποτε πληροφορίας κρίνει ότι είναι σημαντική. Για τον λόγο αυτόν, στέλνει newsletters σε όλους τους αδειοδοτημένους παρόχους για να τους ενημερώσει για σημαντικά θέματα, που αφορούν είτε ανακοινώσεις της ίδιας της ΕΕΤΤ είτε Εγκυκλίους άλλων Υπουργείων είτε μελέτες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Για παράδειγμα, βλέπουμε μία κοινοποίηση Οδηγίας από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, σχετικά με την αποδοχή ταχυδρομικών αντικειμένων που περιέχουν μικρές ποσότητες από μπαταρίες λιθίου. Πρόκειται για μία επιστολή η οποία έχει μεγάλη βαρύτητα, δεδομένου ότι πολλά από τα ταχυδρομικά αντικείμενα περιέχουν μπαταρίες λιθίου όπως, για παράδειγμα, οι φωτογραφικές μηχανές, τα κινητά τηλέφωνα, οι υπολογιστές.

Αυτά είχα να πω και σας ευχαριστώ πολύ.

“Η Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα”

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Ευχαριστούμε την κυρία Τσάλτα.

Πριν αποτολμήσω, έχοντας και κάποιες σημειώσεις από την Υπηρεσία, να εξαγάγω κάποια συμπεράσματα της σημερινής Ημερίδας, θα ήθελα να δώσω τον λόγο σε όσους ενδιαφέρονται να τοποθετηθούν ή έχουν απορίες επί των θεμάτων τα οποία συζητήσαμε στην Ενότητα αυτή.

Ο κύριος Ταπραντζής...

Δρ. ΤΑΠΡΑΝΤΖΗΣ Α.: Ευχαριστώ.

Να ξεκινήσω από το θέμα της έρευνας... Είναι μία πολύ καλή εργασία, συγχαρητήρια στην ΕΕΤΤ για μία ακόμα φορά για την έρευνα της αγοράς. Εάν υπήρχε μία ακόμα διαφάνεια, που να έδειχνε την εξέλιξη του εθνικού ΑΕΠ, της εξέλιξης -λόγω της κρίσης- τα τελευταία 4 χρόνια, όπου συγκεντρωτικά μιλάμε για μία μείωση της τάξης του 25%, θα βλέπαμε μία σχεδόν 1 προς 1 αναλογία μείωσης ταχυδρομικών όγκων. Το λέω αυτό, για να μην υπάρξει απογοήτευση σε ό,τι αφορά την εξέλιξη της ταχυδρομικής αγοράς. Δεν είναι αυτές οι παγκόσμιες τάσεις. Σε παγκόσμιο επίπεδο, θα λέγαμε, παρατηρείται οπωσδήποτε μία μείωση στο επιστολικό ταχυδρομείο, αλλά μείωση της τάξης του 1 και 2%, που θεωρείται -αν θέλετε- σχεδόν στασιμότητα και όχι ανάπτυξη.

Ανέφερα κάτι στην αρχική τοποθέτηση, πως το δυναμικό ανάπτυξης της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα είναι τεράστιο. Η σχέση της ταχυδρομικής κατανάλωσης ανά κάτοικο της Ελλάδας προς εκείνη της Ευρώπης είναι 1 προς 6. Οι δυνατότητες τού να καλύψεις μέρος του κενού αυτού, έχουν να κάνουν ασφαλώς με τη δομή της ελληνικής οικονομίας, αλλά έχουν να κάνουν και με κενά σε θεσμικό πλαίσιο. Εδώ, ο ρόλος και των ΕΛΤΑ, θα έλεγα, είναι καθοριστικός στο να

“συλλάβουμε” μέρος αυτής της ανάπτυξης και να επαναφέρουμε όγκους στην ταχυδρομική αγορά.

Ενημερώθηκα με ενδιαφέρον από τον κύριο Αντιπρόεδρο, για μία πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ σχετικά με το θέμα των διευθύνσεων, που είναι καθοριστικό, είναι κρίσιμο θέμα και θα πρότεινα, όποτε θέλετε, να συνεργαστούμε και σε επίπεδο ΠΤΕ· η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση έχει ειδική πρωτοβουλία για το Global Addressing. Η πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ, λοιπόν, νομίζω ότι είναι εξαιρετική και στη σωστή κατεύθυνση. Είναι καιρός, δηλαδή, το θέμα των διευθύνσεων να μπει σε μία σοβαρή βάση, να ασχοληθούμε σοβαρά, γιατί, προφανώς, είναι ένας από τους παράγοντες που εμποδίζει την ανάπτυξη της αγοράς – αυτά ως προς το σκέλος της έρευνας.

Είδα, όμως, και την άλλη έρευνα· και εκεί, πραγματικά, μπορώ να πω ότι απογοητεύθηκα και θέλω να πω δύο λόγια, κάνοντας και μία διευκρινιστική ερώτηση.

Αντιλαμβάνομαι το γεγονός ότι οι εταιρίες ταχυμεταφορών έχουν μία σειρά αιτημάτων, που θα τις βοηθούσαν να ανοίξουν περισσότερο τα “φτερά” τους και να αναπτυχθούν ταχύτερα, αλλά δεν αντιλαμβάνομαι γιατί πρέπει να συγκρίνονται με το τι συμβαίνει στα ΕΛΤΑ – είναι η μέρα με τη νύχτα!...

Δείξατε, μάλιστα, σε μία διαφάνεια ότι το 90% των αντικειμένων διακινούνται από τα ΕΛΤΑ και, μάλιστα, με καθολική υποχρέωση.

Για παράδειγμα, στο θέμα των φορτηγών, προσωπικά, δεν έχω κανένα πρόβλημα να κυκλοφορούν όλα τα φορτηγά στον δακτύλιο της Αθήνας και μέσα στο κέντρο και πάνω στις πλατείες, αλλά δεν μπορώ να αντιληφθώ το επιχείρημα αυτό να τίθεται σε σχέση με τα ΕΛΤΑ -διότι στα ΕΛΤΑ είναι υποχρεωτική η διακίνηση, ενώ στους άλλους, στους υποψήφιους δηλαδή, είναι άλλο το πλαίσιο- και να τίθεται σε μία βάση που είναι περισσότερο βάση αντιδικίας· που δε θα έπρεπε, αφού εκεί θα μπορούσε να βρει κανείς συμμάχους.

Αναφορικά με τον ΦΠΑ, θεωρώ τον τρόπο που παρουσιάστηκε, αφενός -και εμφανίζονται, μάλιστα, κάποια πράγματα σαν προτάσεις της ΕΕΤΤ- ότι λίγο παραπλανητικό, αφετέρου δείχνει και άγνοια ιστορικών γεγονότων!... Κατ’ αρχήν, δεν αφορά θέμα του ΕΛΤΑ. Ο ΦΠΑ είναι παγκόσμιο θέμα, ήτοι και ευρωπαϊκό θέμα. Θέλω να σας διαβεβαιώσω ότι σε κανένα Ταχυδρομείο, παγκοσμίως, δεν εφαρμόζεται ΦΠΑ, με εξαίρεση κάποια Σκανδιναβικά, όπου κι εκεί υπάρχει λόγος, διότι εκεί υπάρχει λόγος σε όλους τους οικονομικούς κλάδους. Λανθασμένα αναφέρατε στην έρευνα ότι οι τράπεζες θα γλιτώναν λεφτά. Οι τράπεζες εξαιρούνται, επίσης, από το ΦΠΑ, άρα θα ήταν κόστος για εκείνες. Ο λόγος που κάποιες επιχειρήσεις εξαιρούνται από τον ΦΠΑ έχει να κάνει και με τη δομή κόστους. Εάν κάποιος αναλύσει το κόστος ενός καθολικού φορέα ταχυδρομικών υπηρεσιών, θα δει ότι το 90 με 95% δεν έχει ΦΠΑ, γιατί είναι μισθολογικό κόστος, κόστος αποσβέσεων, ενοικίων κλπ. Άρα, με το να βάζεις ΦΠΑ στα έσοδα, δεν μπορείς, αντίστοιχα, να γλιτώσεις έξοδα. Συνεπώς, αν εφαρμοστεί αύριο ΦΠΑ, όχι στα ΕΛΤΑ, αλλά στην Ευρωπαϊκή Ταχυδρομική Αγορά, αυτό που θα συμβεί είναι μία σοβαρή αύξηση των τιμών στην καθολική υπηρεσία, διότι δεν υπάρχει δυνατότητα απόσβεσης από τα έξοδα.

Και λέγοντας αυτό, σε αντιπαράθεση, η δομή κόστους μίας εταιρίας courier είναι τελείως διαφορετική. Με δεδομένο ότι το δίκτυο των εταιριών courier είναι κυρίως πρακτορικό δίκτυο, άρα -αντίθετα- το 90% του κόστους έχει ΦΠΑ, δεν αντιλαμβάνομαι γιατί μπαίνει θέμα διαστρέβλωσης του ανταγωνισμού.

Επίσης, να πω κάτι που έχει να κάνει με πραγματική διαστρέβλωση του ανταγωνισμού και δεν τέθηκε από τα ΕΛΤΑ, ίσως κακώς. Οι ασφαλιστικές εισφορές που πληρώνουν τα ΕΛΤΑ είναι της τάξεως του 35-40%, ενώ η αγορά πληρώνει 26-28% – και μιλάμε για κάποια εκατομμύρια.

Θέλω να πω· το bottom line είναι για την ερώτηση... Επειδή έβλεπα και κάποιες προτάσεις, αυτές είναι προτάσεις της ΕΕΤΤ; Πραγματικά, θα με προβληματίζε, γιατί η ΕΕΤΤ, νομίζω, πρέπει να κρατάει ίσες αποστάσεις και από τον φορέα και από τις εταιρίες courier.

ΣΑΚΚΑΣ Μ.: Συγγνώμη, να αρχίσω από το τελευταίο που είπε ο κύριος Ταπραντζής. Η ΕΕΤΤ, προφανώς, κρατάει τις αποστάσεις και κοιτάζει να βρει τη χρυσή τομή μεταξύ και του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας και των εταιριών.

Η μελέτη αυτή -και, βεβαίως, η παρατήρηση ήταν γιατί έγραφε από τη μία ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ και από την άλλη ΕΕΤΤ- θα υποβληθεί και θα δούμε ακριβώς τι μπορεί να προχωρήσει, τι όχι, γιατί υπάρχουν πολλά αιτήματα των “εναλλακτικών” παρόχων· με την έννοια ότι είναι και το Υπουργείο Οικονομίας, καθώς και το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, δηλαδή είναι και τόσα Υπουργεία που πρέπει να λύσουν τα προβλήματα, ενώ δεν μπορούμε κι εμείς να ρυθμίζουμε όλα τα θέματα.

Όσον αφορά το άλλο, είμαστε σε επαφή και με την ΚΕΔΚΕ και είναι πιθανό να προχωρήσουμε -με κάποια χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ- σε αυτή την πρωτοβουλία για τις διευθύνσεις και την οδοαρίθμηση.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συυττουισστής: Έχουμε άλλον ενδιαφερόμενο να τοποθετηθεί ή να ρωτήσει; Παρακαλώ...

Δρ. ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΑΚΗΣ Α.: Μία απάντηση στο θέμα του ΦΠΑ...

Κατ' αρχάς, προφανώς και είναι παλιό θέμα ο ΦΠΑ των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η μελέτη δε δεσμεύει την ΕΕΤΤ. Είναι οι απόψεις της αγοράς -εννοώ της αγοράς πλην ΕΛΤΑ- και η πρόταση που τίθεται είναι να μπει ΦΠΑ, ενδεχομένως, μόνο στο bulk mail. Προφανώς, δηλαδή, δεν υπάρχει πρόταση να μπει ΦΠΑ παντού. Ήδη,

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

στην Αγγλία, η ROYAL MAIL, 5 Απριλίου, ανακοίνωσε ότι βάζει ΦΠΑ στο bulk mail.

Τώρα, προφανώς και οι τράπεζες δεν ωφελούνται, απεναντίας επιβαρύνονται, γιατί ο ΦΠΑ στις τράπεζες είναι κόστος· τα ΕΛΤΑ, όμως, θα ωφεληθούν περίπου 5,5 εκατομμύρια ευρώ.

Κάναμε συνάντηση με τη Διεύθυνση ΦΠΑ του Υπουργείου Οικονομικών. Η λογική της αναλογικής έκπτωσης, που ακολουθείται πλέον, δηλαδή η pro-rata, ποια είναι;... Το 5% των εσόδων των ΕΛΤΑ έχει ΦΠΑ, άρα μιλάμε για pro-rata 5%· που σημαίνει ότι, από τον ΦΠΑ των δαπανών των ΕΛΤΑ, που είναι -αυτή τη στιγμή- 10 εκατομμύρια ευρώ, μόνο οι 500.000 € (το 5%) συμψηφίζονται με τον ΦΠΑ των εσόδων και το υπόλοιπο αποδίδεται, γίνεται κόστος. Αν η pro rata πάει στο 60%, θα σημαίνει ότι εκπίπτουν -αντί για τις 500.000 €- τα 6 εκατομμύρια, οπότε αυξάνεται το καθαρό κέρδος των ΕΛΤΑ κατά 5,5 περίπου εκατομμύρια. Αν το 60% γίνει παραπάνω, αυξάνεται αντίστοιχα.

Αυτή είναι η απάντηση για το αν θα κερδίσουν τα ΕΛΤΑ και πόσο και το τι ισχύει στην Ευρώπη!...

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: Αν θέλετε, πείτε και το όνομά σας και τον φορέα σας.

Δρ. ΚΑΛΛΙΜΑΝΗ Κ.: Καλλιμάνη Κλειώ λέγομαι, στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων εργάζομαι και θέλω μία ερώτηση για τον κύριο Ταπραντζή σχετικά με το .post.

Βλέπουμε ότι η UPU ξεκινάει το .post. Παράλληλα, όμως, η Γερμανία έχει ξεκινήσει το de-mail.de· ξέρω ότι είναι διαφορετικά, πως το ένα είναι domain name, ενώ τα άλλα είναι κατώτερο επίπεδο.

Επίσης, στην Αμερική, κάποιες ιδιωτικές εταιρίες έχουν δεσμεύσει από το .com έναν χώρο για να παρέχουν και αυτές υπηρεσίες ασφαλούς ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

Απλώς, η απορία μου είναι τι θα γίνει, τελικά, με όλους αυτούς. Θα συνυπάρχουν; Θα είναι ανταγωνιστικές μεταξύ τους αυτές οι πλατφόρμες; Η .post θα προσπαθήσει να “αγκαλιάσει” όλους αυτούς;

Ευχαριστώ.

Δρ. ΤΑΙΠΡΑΝΤΖΗΣ Α.: Ευχαριστώ για την ερώτηση...

Το .post είναι, όπως είπα, μία πρωτοβουλία της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης ώστε να δημιουργήσει μία ενιαία πλατφόρμα. Αυτό δε σημαίνει ότι όλοι έχουν συμφωνήσει με τη πρωτοβουλία αυτή και, ιδιαίτερα, πρέπει να πω ότι δεν έχει λυθεί ακόμα το θέμα του ποιος θα διαχειρίζεται -σε επίπεδο Ταχυδρομικής Ένωσης- την ονοματοδοσία – για παράδειγμα, όποιος ταχυδρομικός “παίκτης” ζητήσει να έχει το .post, θα του δίνεται χωρίς κάποια άλλη αξιολόγηση, ποιος θα κάνει αυτή την αξιολόγηση και πώς θα λαμβάνονται οι αποφάσεις;

Υπάρχει μία γκρίνια, λοιπόν, από τα μεγάλα -κυρίως- ταχυδρομεία (Γερμανία, Αμερική κλπ.), που υποστηρίζουν ότι, εάν πρέπει να στηρίξουν το project, θα πρέπει αυτό να δίνεται μόνο στα παλιά ταχυδρομεία, με την έννοια ότι το post αφορά, κυρίως, παλιούς ταχυδρομικούς οργανισμούς. Βεβαίως, υπάρχει και ο αντίλογος της αγοράς -που, ουσιαστικά, είναι και πιο κοντά στη “σύλληψη” της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης- ότι, ουσιαστικά, πας να κάνεις μία πλατφόρμα για όλους τους “παίκτες” της αγοράς, δίνοντας τη δυνατότητα να αναπτύξεις εφαρμογές λογικής amazon.com μέχρι οτιδήποτε άλλο· το amazon.com, λογικά, θα έπρεπε να έχει αναπτυχθεί από τα ταχυδρομεία, δεν υπάρχει λογική να έχει γίνει από κάποιον ιδιώτη.

Βλέποντας, λοιπόν, τις χαμένες ευκαιρίες, η σκέψη ήταν αυτή. Σίγουρα, υπάρχουν οι δυσκολίες που λέτε, γι’ αυτό και θα γίνει αρκετά

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

μεγάλος διάλογος, φαντάζομαι και έντονη συζήτηση, στο επόμενο Συνέδριο, στη Ντόχα. Ὄντως, δεν είναι λυμένα αυτά τα θέματα.

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συνοπτικώς: Ἄλλη ερώτηση έχουμε;

Δε θα συνοψίσω με παρότρυνε ο κύριος Σακκάς επειδή έχει περάσει η ώρα, αλλά δεν μπορώ παρά να καταθέσω μία άποψη, κύριε Σακκά.

Με βάση αυτά που άκουσα τώρα, ήταν η πιο ενδιαφέρουσα Ημερίδα που παρακολούθησα αυτά τα 6,5 χρόνια που είμαστε στην ΕΕΤΤ. Ο λαός θέλει -να μιλήσω και λίγο πιο πρακτικά- να πέσουν οι τιμές, να μειωθεί η “μαύρη” οικονομία, να φορολογούνται σωστά οι διαδικασίες κλπ. Ένας τρόπος για να γίνει αυτό, είναι να απελευθερωθεί ο κλάδος των μεταφορών, να εμπεδωθεί η απελευθέρωση των ταχυδρομικών υπηρεσιών, να υλοποιηθούν μοντέλα Εφοδιαστικής Αλυσίδας στηριγμένα στη απελευθέρωση των αγορών, να μπορέσει να “εξηλεκτρονικοποιηθεί” όλη η διαδικασία, ώστε να μπορεί να παρακολουθείται και από το κράτος και από τους ενδιαφερόμενους.

Με βάση αυτά που είπα τώρα, νομίζω ότι μπορεί και η πτώση των τιμών να επιταχυνθεί και το κράτος να μη χάσει έσοδα. Δεν έχω παρά να φέρω ως παράδειγμα το κίνημα της πατάτας ή του λαδιού. Αυτό μπορεί να γίνει με έναν ορθολογικό τρόπο. Υπάρχουν κόμβοι οι οποίοι θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν αυτή την τάση, παραδείγματος χάριν η Τοπική Αυτοδιοίκηση. Θα μπορούσε το κράτος να ελέγχει τη διακίνηση των εμπορευμάτων, οι δε ιδιωτικοί φορείς μεταφορών να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που έχουν για τη δρομολόγηση και την άρθρωση των διαδικασιών, να έχουμε μία πτώση των τιμών, να έχουμε μία παρακολούθηση -από το κράτος- των διαδικασιών και να είμαστε όλοι, τουλάχιστον σε αυτόν τον τομέα, ευχαριστημένοι.

Νομίζω, “σε ένα τούνελ που δε βλέπουμε φως”, υπάρχουν “χαραμάδες” κατά καιρούς, οι οποίες μπορεί να ανοίξουν και να γίνουν

μεγάλες “φωτεινές οπές”! Μία από αυτές, νομίζω, είναι και οι δραστηριότητες που συζητήσαμε σήμερα.

Με αυτά, που ελπίζω να είναι αισιόδοξα, ευχαριστώ πάρα πολύ που παρακολουθήσατε την 3^η Ενότητα.

Λήξη 3^{ης} Ενότητας

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΗΜΕΡΙΔΑΣ

Ἡ Ταχυδρομικὴ Ἀγορὰ στὴν τελικὴ εὐθεία γιὰ τὴν Ἀπελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΟΜΙΛΗΤΩΝ / INDEX

H

HINDRYCKX L.: · 19, 32, 65, 67, 79

S

STENGG W.: · 16

STOEVA B.: · 33

T

TOMRUK M.: · 136

A

ΑΓΟΡΑΝΟΣ Γ.: · 52, 72, 82

ΑΠΟΣΤΟΛΟΥ Χ.: · 60, 74, 115

B

ΒΑΡΣΑΜΗΣ Χ.: · 42, 71, 82

ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ Ι.: · 85

ΒΟΡΙΑΔΗΣ Μ.: · 9

Γ

ΓΕΩΡΓΑΝΤΖΗΣ Α.: · 74

ΓΙΑΚΟΥΒΑΚΗΣ: · 73

Δ

ΔΑΝΔΟΛΟΣ Σ.: · 127

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ. - Συντονιστής: · 15, 18, 32, 41, 52, 60, 64, 66,
67, 68, 70, 73, 74, 75, 80, 81, 83

Δρ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ.: · 14

Κ

Δρ. ΚΑΛΛΙΜΑΝΗ Κ.: · 105, 174

Δρ. ΚΑΝΕΛΛΟΣ Λ.: · 5, 70, 78, 114, 116, 177

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΠΡΟΣ Σ.: · 150

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΑΤΣΙΚΑΣ Σ.: · 75

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΤΤΗΣ Π. - Συντονιστής: · 118, 127, 136, 139, 149, 163,
170, 173, 174, 176

ΚΑΡΑΚΙΟΥΛΑΦΗΣ: · 113

ΚΟΥΡΝΙΩΤΗΣ Ι.: · 69

Λ

ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ Δ.: · 98

Μ

ΜΑΡΓΑΡΙΤΗ Σ.: · 92

Π

ΠΑΠΑΠΑΥΛΟΥ Γ.: · 64

Ρ

ΡΟΥΣΣΟΣ Γ.: · 80

Ἡ Ταχυδρομική Αγορά στην τελική ευθεία για την Απελευθέρωση:
Νέα Δεδομένα, Νέες Δράσεις, Νέα Προϊόντα

Σ

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - ΜC: · 4

ΣΑΚΚΑΣ Μ. - Συνοπτιστής: · 84, 91, 98, 104, 112, 113, 114, 115, 116, 117

ΣΑΚΚΑΣ Μ.: · 173

ΣΑΡΣΑΡΟΥΔΗΣ Γ.: · 114

Τ

Δρ. ΤΑΙΠΑΝΤΖΗΣ Α.: · 118, 170, 175

Δρ. ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΑΚΗΣ Α.: · 140, 173

ΤΣΑΛΤΑ Α.: · 164

Φ

ΦΩΤΕΙΝΟΣ Φ.: · 81

Επιμέλεια Έκδοσης



Οργάνωση Επιστημονικών & Πολιτιστικών Εκδηλώσεων

Τηλ.: + 30 210 8321388 / Fax: + 30 210 8321 099

e-mail: info@aelios.gr - proceedings@aelios.gr

<http://www.aelios.gr>