

Μαρούσι 20.05.2020

Αριθμ. πρωτ...../Φ.Β.Φ
15978

Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών

Πληροφορίες : Γ. Δημαράκη

Τηλ. : 210 6151089

Email : gdimaraki@eett.gr

ΠΡΟΣ : ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
Δ/ση: Φραγκούδη 11 και Αλ. Πάντου
Τ.Κ.: 101 63 Αθήνα
πληρ.: Ε. Μονεμβασίτης
τηλ.: 2109098610 ή 213-1318610
email: ke@mindigital.gr, emonemvasitis@mindigital.gr
τηλεομ.: 210 9098 433 ή 213-1318433

ΘΕΜΑ : Απάντηση στην υπ' αριθμ. 6007/27.04.2020 Ερώτηση
ΣΧΕΤ. : Το υπ' αριθμ. πρωτ. 10441/ΕΞ/29.04.2020 έγγραφό σας

Κύριοι,

Σχετικά με όσα αναφέρονται στο ως άνω, υπ' αριθμ. πρωτ.
10441/ΕΞ/29.04.2020 έγγραφό σας και τη συνημμένη σε αυτό, από

27.04.2020, Ερώτηση δύο Βουλευτών του Ελληνικού Κοινοβουλίου (6007/27.04.2020), θέτουμε υπόψη σας ότι :

I. Νομικό πλαίσιο λειτουργίας ΕΕΤΤ :

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 παρ. 1 του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ 44/Α'/2012), όπως ισχύουν, η ΕΕΤΤ, μεταξύ άλλων αρμοδιοτήτων της και καθ' ο μέρος άπτεται της σχετικής Ερώτησης :

«... κα'. Μετά από καταγγελία αρμόδιας αρχής ή τρίτων ή αυτεπαγγέλτως, καλεί όσους παραβιάζουν τους κανόνες άσκησης ταχυδρομικών δραστηριοτήτων να συμμορφωθούν προς τους κανόνες αυτούς, διενεργεί ακροάσεις για τη διαπίστωση παραβίασης της ταχυδρομικής νομοθεσίας, καθώς και των κανόνων του ανταγωνισμού και επιβάλλει τις διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 17. Απευθύνει οδηγίες, συστάσεις και προειδοποιήσεις, επιβάλλει, κατ' αποκλειστικότητα, πρόστιμα και λοιπές διοικητικές κυρώσεις σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένων των κυρώσεων που προβλέπονται στον ν. 3959/2011. [...].

κδα'. Ελέγχει την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και εφαρμόζει τις διατάξεις του ν. 3959/2011, κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και τις διατάξεις των άρθρων 101 (πρώην άρθρο 81 της ΣΕΚ) και 102 (πρώην άρθρο 82 της ΣΕΚ) της Ενοποιημένης Απόδοσης της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (C 83/30.3.2010) σύμφωνα με τον Κανονισμό 1/2003/ΕΚ (L 001). [...]

κδγ'. Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων για την τιμολόγηση των παρεχόμενων καθολικών υπηρεσιών και την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών [...]
κε'. Αξιολογεί και εγκρίνει με απόφαση της τα τιμολόγια του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 9...».

Επιπρόσθετα, στο δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού (ν. 3959/2011, πρώην ν. 703/77) εντάσσονται και εξετάζονται συμπεριφορές που αντίκεινται στην ελευθερία του ανταγωνίζεσθαι. Σύμφωνα δε με τις διατάξεις των άρθρων 1 και 2 του ως άνω νόμου, οι εξεταζόμενες συμπεριφορές είναι, επιγραμματικά, οι περιοριστικές του ανταγωνισμού συμπράξεις, συμφωνίες ή εναρμονισμένες πρακτικές, καθώς και η καταχρηστική εκμετάλλευση δεσπόζουσας θέσης, επί μέρους ή του συνόλου μίας αγοράς.

II. Υπό αυτό το νομικό και κατ' εξουσιοδότηση αυτού, κανονιστικό πλαίσιο, η ΕΕΤΤ (άρθρο 5 παρ. 1 εδ. κε' του ν. 4053/2012), αξιολογεί και εγκρίνει με απόφαση της τα τιμολόγια, **αποκλειστικά και μόνον**, του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (εφεξής : «Φ.Π.Κ.Υ.»), η δε τιμολόγηση αυτή γίνεται, σύμφωνα με τους διατάξεις του άρθρου 9 του ιδίου νόμου.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα επέμβασης ή παρέμβασης στη διαμόρφωση των τιμών των ιδιωτικών επιχειρήσεων με γενική ή ειδική άδεια.

III. Ως προς τα στην Ερώτηση διαλαμβανόμενα, σχετικά με τα νέα τιμολόγια της «ΕΛΤΑ Α.Ε.» :

Με την Απόφαση της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ ΑΠ. : 920/021/23.12.2019 «Αξιολόγηση της αναπροσαρμογής των τιμολογίων καθολικών υπηρεσιών της Ανώνυμης Εταιρείας με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.»» (ΦΕΚ 422/β'/12.02.2020) [ΣΧΕΤ. 1], δηλαδή προτού ενσκήψει η πανδημία στη χώρα μας, εγκρίθηκαν τα νέα τιμολόγια της ως άνω εταιρείας, η οποία τα εφήρμοσε από την 03^η.03.2020. Για την έγκριση της νέας

τιμολογιακής πολιτικής της εταιρείας, η EETT έλαβε υπόψη της τις βασικές αρχές ελέγχου των εκάστοτε νέων τιμολογίων, και σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο, δηλαδή : α') να είναι προσιτά και ενιαία για όλη την Επικράτεια, β') να αντικατοπτρίζουν το κόστος κατά το δυνατόν, γ') να δίνουν κίνητρα για την αποτελεσματική παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας και δ') να τηρούν τις αρχές της διαφάνειας και της αποφυγής των διακρίσεων, ενώ για την αξιολόγηση των κριτηρίων τιμολόγησης της Καθολικής Υπηρεσίας, ελήφθησαν τα προϋπολογιστικά στοιχεία του έτους 2019, τόσο με βάση τον προϋφιστάμενο τιμοκατάλογο της «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.», όσο και τον νέο τιμοκατάλογο.

Στόχο της διοίκησης της «ΕΛΤΑ Α.Ε.», κατά τον ορισμό του νέου τιμολογίου, αποτελεί η αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η εναρμόνιση του προϊόντικού χαρτοφυλακίου με τις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών, συμβάλλοντας, ταυτόχρονα, στη σταδιακή αναδιάρθρωση του επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της εταιρείας.

Επίσης, η εφαρμογή των προτεινομένων τιμολογίων αναμένεται να συμβάλλει σημαντικά στη μείωση του κόστους παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας. Σημειώνεται ότι η EETT είναι αρμόδια για την επαλήθευση του καθαρού κόστους παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας, και σύμφωνα με τις εκθέσεις της, τις οποίες έχει υποβάλει στους Υπουργούς Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Οικονομικών, το καθαρό κόστος αυτό είναι υψηλό και κυμαίνεται, μεταξύ 34 και 45 εκ. ευρώ, για τα έτη 2013 έως και 2018.

Στο πλαίσιο αυτό, άλλως τε, εντάσσονται οι σημαντικές αλλαγές, όπως αυξήσεις τιμών, αλλαγή κλιμακίων βάρους και ενοποίηση των 2 ζωνών εξωτερικού σε 1.

Επισημαίνουμε, όμως, ότι οι αλλαγές αυτές αφορούν στο επιστολικό ταχυδρομείο, και όχι, τα δέματα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Επίσης, σε ό,τι αφορά στα δέματα τα οποία και παρουσιάζουν ενδιαφέρον για το ηλεκτρονικό

εμπόριο, παρατηρούνται τα ακόλουθα : α') στα δέματα εσωτερικού υπάρχουν μειώσεις και β') στα δέματα εξωτερικού υπάρχουν μειώσεις ή μικρές αυξήσεις προς χώρες εκτός Ε.Ε., αφού στα δέματα έχουν διατηρηθεί οι ζώνες 1, 2, 3 (Κύπρος/βαλκάνια, Ευρώπη, λοιπές).

Ακόμη και αν θεωρηθεί ότι κάποια επιχείρηση με ηλεκτρονικό κατάστημα χρησιμοποιεί το επιστολικό ταχυδρομείο για την αποστολή πολύ μικρών αντικειμένων, η «ΕΛΤΑ Α.Ε.» έχει αναπροσαρμόσει καταλλήλως την εκπτωτική της πολιτική, ώστε για τους πελάτες αυτούς (δηλ. με σημαντικό όγκο αλληλογραφίας και ευαισθησία, ως προς τις μεταβολές της τιμής), η ετήσια δαπάνη να μην παρουσιάσει ουσιώδεις μεταβολές.

IV. Σε ό,τι αφορά στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών :

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία της ΕΕΤΤ, έπειτα από έρευνα της σχετικής αγοράς, στην Ελλάδα έχει αναπτυχθεί ισχυρός ανταγωνισμός και εναλλακτικά δίκτυα διανομής.

Το Μητρώο της ΕΕΤΤ περιλαμβάνει περισσότερες από 1.500 επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε όλη την Ελλάδα, εκ των οποίων 550 είναι εγγεγραμμένες με δικό τους Αριθμό Μητρώου ΕΕΤΤ (Γενική Άδεια), ενώ οι υπόλοιπες λειτουργούν, ως δίκτυα αυτών.

Στη συνολική ταχυδρομική αγορά, ο ανταγωνισμός κατέχει το 67% των εσόδων της αγοράς και τα ΕΛΤΑ το 33%.

Ειδικότερα, σχετικά με την αγορά των δεμάτων, η οποία ενδιαφέρει και το ηλεκτρονικό εμπόριο, ο ανταγωνισμός κατέχει το 93,3% των εσόδων της αγοράς και τα ΕΛΤΑ τα 6,7%.

Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται ότι οι καταναλωτές ταχυδρομικών υπηρεσιών, δύνανται να επιλέξουν τον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών με τον οποίο θα συνεργασθούν. Ο διαδικτυακός τόπος της ΕΕΤΤ είναι κατά τέτοιον τρόπο σχεδιασμένος, ώστε ο χρήστης-καταναλωτής να είναι σε θέση να βρει εύκολα και γρήγορα, τις επιχειρήσεις που προσφέρουν ταχυδρομικές υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου (επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια) και υπηρεσίες ταχυμεταφορών (επιχειρήσεις με Γενική Άδεια) στην ενότητα www.eett.gr-> Ταχυδρομικές υπηρεσίες -> Για παρόχους -> Αδειοδότηση – Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ έχει υλοποιήσει την εφαρμογή «Pricescope» (www.pricescope.gr), η οποία δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές, για αναζήτηση και σύγκριση, με απλό και εύχρηστο τρόπο, των λιανικών τιμών υπηρεσιών ταχυμεταφορών για αποστολές εγγράφων και δεμάτων, εντός και εκτός Ελλάδας.

V. Αναφορικά με τις επιπτώσεις των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας :

Κατά την περίοδο της λήψης των εκτάκτων μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, παρατηρήθηκαν, πράγματι, σημαντικά προβλήματα κατά τη διακίνηση ταχυδρομικών αποστολών, κατά την παροχή, τόσο της καθολικής υπηρεσίας, όσο και των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Τα προβλήματα αυτά οφείλονται, κατά κύριο λόγο, στην αιφνίδια και εκρηκτική αύξηση της ζήτησης, στην μείωση του προσωπικού διανομής λόγω ειδικών αδειών αλλά και σε προβλήματα μεταφορών (ακυρώσεις δρομολογίων, πτήσεων κ.τ.λ.).

Το αυτό, άλλως τε, παρατηρήθηκε και στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης (βλ. «Έκθεση του ERGP, για τα μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας COVID-19 στον ταχυδρομικό τομέα στην Ευρώπη», δημοσιευθείσα στην ιστοσελίδα

της

EETT:

(https://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/News_new/news_1192.html).

Συμβάλλοντας στην ομαλοποίηση της παροχής υπηρεσιών στην αγορά, εν μέσω της κρίσης, η EETT :

α') βρίσκεται σε συνεχή επαφή με τους παρόχους και τους καταναλωτές, εκδίδει οδηγίες και συστάσεις, συγκεντρώνει καταγγελίες και έχει, ήδη, συγκροτήσει επιτροπή προς εξέτασή τους, αξιολογώντας την ενδεχόμενη επιβολή κυρώσεων, όπου αυτό κριθεί επιβεβλημένο,

β') την 23^η.03.2020, απέστειλε ανακοίνωση προς τους παρόχους, με οδηγίες για την τήρηση των κανόνων προστασίας της δημόσιας υγείας και, ιδιαίτερα, τη δυνατότητα ανέπαφης επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων και την επιβεβαίωση αυτής με ηλεκτρονικά μέσα,

γ') την 31^η.03.2020, η EETT κάλεσε τους παρόχους να την ενημερώσουν για προσαρμογές/αλλαγές, στις οποίες έχουν προβεί στη λειτουργία τους, λόγω των εκτάκτων μέτρων και τις επιπτώσεις αυτών, παρέχοντας στοιχεία, σχετικά με τα ακόλουθα: i) τη λειτουργία των καταστημάτων, ii) τις μεταφορές εσωτερικού και εξωτερικού, iii) την παραλαβή και επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων και iv) τις ενδεχόμενες προτάσεις τους για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και τη λήψη νέων επιπρόσθετων μέτρων,

δ') την 07^η.04.2020, εξέδωσε ανακοίνωση με συστάσεις προς τους παρόχους, αλλά και τους καταναλωτές

(https://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/News_new/news_1179.html).

ε') τη 13^η.04.2020, κάλεσε, εκ νέου, τους παρόχους να επικαιροποιήσουν τα αποσταλέντα στοιχεία,

στ') τη 15^η.04.2020, απέστειλε επιστολή στα Υπουργεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Ανάπτυξης και Επενδύσεων για την αναλυτική ενημέρωσή τους, ως προς τις επιπτώσεις της πανδημίας στην Ταχυδρομική Αγορά [ΣΧΕΤ. 2].

ζ') έχει συγκροτήσει επιτροπή ακρόασης για τη διερεύνηση των υποβληθεισών καταγγελιών έχει λάβει και την ενδεχόμενη επιβολή κυρώσεων.

VI. Αναφορικά με τη στρατηγική για την ταχυδρομική αγορά :

Α'. Η ΕΕΤΤ, με την ΑΠ. : 928/018/18.03.2020 Απόφασή της «Εισήγηση της γνώμης της Ε.Ε.Τ.Τ. προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της ταχυδρομικής αγοράς και των χρηστών» [ΣΧΕΤ. 3], η οποία εξεδόθη κατόπιν διενέργειας δημόσιας διαβούλευσης, υπέβαλε στο Υπουργείο εισήγηση για τροποποιήσεις στο περιεχόμενο και τον εκσυγχρονισμό της Καθολικής Υπηρεσίας, με σημαντικές προτάσεις για τη βιωσιμότητα της ΚΥ, την ανάπτυξη του ανταγωνισμού, την παροχή προηγμένων υπηρεσιών στους πολίτες και την παροχή δωρεάν υπηρεσιών στους συμπολίτες μας με σοβαρά προβλήματα όρασης.

Ειδικότερα, οι προτάσεις αυτές της ΕΕΤΤ έχουν, ως ακολούθως :

α') προτείνονται νέα ποσοστά-στόχοι επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού στον παραλήπτη από την Ημέρα «D», ως εξής: D + 3 : 85%, D + 5 : 97%.

Η αλλαγή αυτή σε συνδυασμό με την εφαρμογή νέων τιμολογίων της «ΕΛΤΑ Α.Ε.» θα συμβάλλει στην εναρμόνιση με τις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών και τη σταδιακή αναδιάρθρωση του επιχειρησιακού μοντέλου της

εταιρείας, ενώ αναμένεται να συμβάλλει σημαντικά και στη μείωση της ζημίας της Καθολικής Υπηρεσίας.

β') προτείνεται να μην εμπίπτει στο περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας οποιαδήποτε υπηρεσία της οποίας οι όροι, και ιδίως οι τιμές, έχουν αποτελέσει αντικείμενο μεμονωμένης διαπραγμάτευσης, εμπορικής συμφωνίας, ή ειδικής προσφοράς.

Η πρόβλεψη αυτή αναμένεται να ενισχύσει την ανάπτυξη του ανταγωνισμού στην αγορά του επιστολικού ταχυδρομείου, όπου η «ΕΛΤΑ Α.Ε.» κατέχει δεσπόζουσα θέση.

γ') προτείνεται να υποχρεούνται ο Φ.Π.Κ.Υ. στην παροχή της δυνατότητας προμήθειας ηλεκτρονικού γραμματοσήμου.

Η πρόβλεψη αυτή θα συμβάλλει στην καλύτερη διαθεσιμότητα γραμματοσήμων, την αποσυμφόρηση των καταστημάτων από τις ουρές αναμονής, τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των παρεχόμενων από τον Φ.Π.Κ.Υ. υπηρεσιών,

δ') προτείνεται να υποχρεούνται ο Φ.Π.Κ.Υ. στην παροχή της δυνατότητας ιχνηλάτησης των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην Καθολική Υπηρεσία, ως πρόσθετη ειδική διαχείριση. Η υπηρεσία προτείνεται να δύναται να προσφέρεται με βεβαίωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση παραλήπτη, η οποία θα είναι διαθέσιμη με ηλεκτρονικά μέσα.

Η πρόβλεψη αυτή θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των παρεχόμενων από τον Φ.Π.Κ.Υ. υπηρεσιών, και

ε') προτείνεται η αλληλογραφία, η λογοτεχνία, σε οποιαδήποτε μορφή (συμπεριλαμβανομένων των ηχητικών εγγραφών), των πολιτών με σοβαρά

προβλήματα όρασης, καθώς και κάθε είδους εξοπλισμός ή υλικό που κατασκευάζεται ή προσαρμόζεται για να εξυπηρετεί τα άτομα αυτά, με σκοπό την αντιμετώπιση των προβλημάτων της όρασής τους, όταν αποστέλλονται από ή απευθύνονται σε ένα Ίδρυμα για ανθρώπους με σοβαρά προβλήματα όρασης, ή αποστέλλονται από ή προς ένα άτομο με προβλήματα όρασης, να διακινείται, ατελώς, από τον Φ.Π.Κ.Υ., με την προϋπόθεση ότι το ανώτατο όριο βάρους των αντικειμένων να μην υπερβαίνει τα επτά (7) κιλά.

Η πρόβλεψη αυτή είναι απαραίτητη για την εναρμόνιση με τις διεθνείς συμβάσεις και την υφιστάμενη πρακτική.

Β'. Συμμετέχει, από κοινού με το Υπουργείο, στην αναθεώρηση των Ταχυδρομικών Κωδίκων, ώστε να υλοποιηθεί ένα σύγχρονο σύστημα με μεγάλη ακρίβεια, το οποίο θα καλύπτει τις νέες ανάγκες των χρηστών και του ηλεκτρονικού εμπορίου σε όλη την Επικράτεια.

Γ'. Άμεσα θα εκκινήσει τις διαδικασίες για την υλοποίηση έργου/μελέτης για τη συνολική αξιολόγηση της αγοράς και των τάσεων που διαμορφώνονται, με στόχο τον εντοπισμό καινοτόμων ρυθμιστικών παρεμβάσεων και δράσεων (λ.χ. προσαρμογές στο κανονιστικό πλαίσιο, αναπτυξιακά έργα ΕΣΠΑ).

Δ'. Τον Μάρτιο του 2019, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε μία μεγάλη έρευνα («Έρευνα αγοράς καταναλωτών στο πλαίσιο της μελέτης αναμόρφωσης του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας», δημοσιευμένης στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ, στην ενότητα «Στοιχεία της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς»). Με την έρευνα αυτή επιχειρήθηκε η, κατά το δυνατόν περισσότερο, ενδελεχής και περιγραφική αποτύπωση των αναγκών των χρηστών –Φυσικών Προσώπων και Επιχειρήσεων- αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Ειδικότερα, η έρευνα παρείχε μία ολοκληρωμένη εικόνα, για τα ακόλουθα : α') τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών των ταχυδρομικών υπηρεσιών της «ΕΛΤΑ Α.Ε.», β') την πλήρη καταγραφή κάθε υπηρεσίας της «ΕΛΤΑ Α.Ε.», παρεχομένης σε

όλους τους χρήστες, ανεξαρτήτως εάν είναι ταχυδρομικές ή όχι, καθώς και τη μέτρηση του επιπέδου χρήσης συγκεκριμένων υπηρεσιών, γ') τους λόγους χρήσης ή μη των ταχυδρομικών υπηρεσιών της «ΕΛΤΑ Α.Ε.», δ') το επίπεδο εξυπηρέτησης ειδικώς για τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών στις εξαιρούμενες περιοχές, ε') τις ανάγκες/προτιμήσεις/τάσεις/προτάσεις των καταναλωτών σε ό,τι αφορά στην παροχή νέων ή πιο αναβαθμισμένων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Τελούμε στη διάθεσή σας, για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Καθηγητής, Κωνσταντίνος Μασσέλος

Πρόεδρος ΕΕΤΤ



ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΦΡΑΓΚΙΝΕΑ

Συνημμένα :

α') Η Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 920/021/23.12.2019,

β') Η, με α.π. ΕΕΤΤ 12436/15.04.2020, επιστολή της ΕΕΤΤ προς τους κ. Υπουργούς Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Ανάπτυξης και Επενδύσεων

γ') Η Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 928/018/18.03.2020.



4213

ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

12 Φεβρουαρίου 2020

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 422

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 920/21

Αξιολόγηση της αναπροσαρμογής των τιμολογίων καθολικών υπηρεσιών της Ανώνυμης Εταιρείας με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.».

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ι. Έχοντας υπόψη:

α. Το ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/07.03.2012), και ιδιαίτερα τις διατάξεις:

- του άρθρου 5 παρ.1 εδ. στ. κδ' και κε',
- του άρθρου 9 για την τιμολόγηση καθολικής υπηρεσίας και
- του άρθρου 10 για τα εσωτερικά λογιστικά συστήματα καθολικής υπηρεσίας,

β. την Οδηγία 2008/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ης Φεβρουαρίου 2008 που τροποποιεί την Οδηγία 97/67/ΕΚ, σχετικά με την πλήρη απελευθέρωση της εσωτερικής αγορά των Κοινοτικών Ταχυδρομικών υπηρεσιών [ΕΕ L 52 της 28.2.2008],

γ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 301/028/15.12.2003 με θέμα: «Κανονισμός προσδιορισμού αντικειμενικών τρόπων κοστολόγησης που εφαρμόζονται στο εσωτερικό λογιστικό σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 1993/Β'/31.12.2003),

δ. την υπουργική απόφαση με αριθμ. 7728/190/2013 του Αναπληρωτή Υπουργού Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων με θέμα: «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (Κ.Υ.)» (ΦΕΚ 478/Β'/28.02.2013),

ε. την από 19.04.2017 «Σύμβαση Ανάθεσης Παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας» συναφθείσα μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και της «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.»,

στ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 697/130/18.07.2013 με θέμα: «Αξιολόγηση της Προσαρμογής των Τιμολογίων Καθολικών Υπηρεσιών των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛ.ΤΑ.) για το έτος 2013» (ΦΕΚ 2282/Β'/12.09.2013),

ζ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 848/005/23.04.2018 με θέμα: «Αξιολόγηση νέων τροποποιήσεων και λειτουργικότητων του κοστολογικού συστήματος της «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» - έγκριση κοστολογικού για τρία έτη», με την οποία η ΕΕΤΤ ενέκρινε το κοστολογικό σύστημα της «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.», από την 01.01.2017 έως και την 31.12.2019,

η. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 884/010/18.02.2019 με θέμα: «Αξιολόγηση Αναπροσαρμογής βασικών τελών Υπηρεσιών Δεμάτων Εσωτερικού της Ανώνυμης Εταιρείας με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.», με την οποία η ΕΕΤΤ αποφάσισε τη μη αποδοχή του προτεινόμενου τιμολογίου της Ανώνυμης Εταιρείας με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.»,

θ. την υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 11160/26.03.2019 επιστολή της «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» με θέμα: «Αναπροσαρμογή του Βασικού Τιμολογίου ΕΛ.ΤΑ. των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων» με την οποία ενημερώθηκε η ΕΕΤΤ για την απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της «Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε.» (ΕΛ.ΤΑ.) κατά την 1774/07.02.2019 συνεδρίασή του, για την έγκριση της νέας τιμολογιακής πολιτικής για τις υπηρεσίες του επιστολικού ταχυδρομείων και των δεμάτων,

ι. την υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 14662/24.04.2019 επιστολή της ΕΕΤΤ με θέμα: «Αναπροσαρμογή του Βασικού Τιμολογίου ΕΛ.ΤΑ. των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων», με την οποία ζητήθηκαν επιπλέον πλήρη και επαρκώς τεκμηριωμένα στοιχεία από την «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.»,

ια. την υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 15073/02.05.2019 επιστολή της «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» με θέμα: «Αναπροσαρμογή του Βασικού Τιμολογίου ΕΛ.ΤΑ. των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων» με την οποία η εταιρεία με την επωνυμία «Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε.» απέστειλε προϋπολογιστικά κοστολογικά αποτελέσματα για το έτος 2019,

ιβ. την υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 18470/30.05.2019 επιστολή της «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» με θέμα: «Αναπροσαρμογή του Βασικού Τιμολογίου ΕΛ.ΤΑ. των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων» με την οποία η εταιρεία με την επωνυμία «Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε.» απέστειλε επιπλέον απαιτούμενα στοιχεία προκειμένου η ΕΕΤΤ να προβεί στην αξιολόγηση

της προτεινόμενης νέας τιμολογιακής πολιτικής για τις υπηρεσίες επιστολικού ταχυδρομείου και δεμάτων των ΕΛ.ΤΑ.,

ιγ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 894/002/13.05.2019 με θέμα: «Έγκριση σκοπιμότητας δαπάνης για τη διενέργεια του έργου: «Αξιολόγηση Αναπροσαρμογής Βασικού Τιμολογίου ΕΛ.ΤΑ. των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων»,

ιδ. την 33501/27.08.2019 απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ με θέμα: «Επιλογή Αναδόχου για το έργο: «Αξιολόγηση Αναπροσαρμογής Βασικού Τιμολογίου ΕΛ.ΤΑ. των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων»,

ιε. την υπ' αριθμ. 50/2019 σύμβαση, μεταξύ της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και της Ανώνυμης Εταιρείας με την επωνυμία «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ BUSINESS CONSULTING ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και διακριτικό τίτλο «Δ.Β.Ε.», για το έργο «Αξιολόγηση Αναπροσαρμογής βασικών τελών Υπηρεσιών Δεμάτων Εσωτερικού των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛ.ΤΑ.)»,

ιστ. το υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 31434/01.10.2019 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με το οποίο η εταιρεία με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» απέστειλε στοιχεία στην Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ BUSINESS CONSULTING ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» αναφορικά με το έργο «Αξιολόγηση Αναπροσαρμογής βασικών τελών Υπηρεσιών Δεμάτων Εσωτερικού των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛ.ΤΑ.)»,

ιζ. το υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 31678/03.10.2019 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με το οποίο η «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ BUSINESS CONSULTING ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» ζήτησε από την εταιρεία με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» διευκρινήσεις αναφορικά με το έργο «Αξιολόγηση Αναπροσαρμογής βασικών τελών Υπηρεσιών Δεμάτων Εσωτερικού των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛ.ΤΑ.)»,

ιη. τα υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 37446/19.11.2019 και 37451/19.11.2019 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τα οποία τα «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» απέστειλαν στην ΕΕΤΤ επιπλέον διευκρινήσεις σχετικά με το υποβληθέν νέο τιμολόγιο,

ιβ. την υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 36244/08.11.2019 επιστολή της «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» με θέμα: «Υποβολή Αιτήματος Παράτασης Έγκειμένου Κοστολογικού Συστήματος» με την οποία τα ΕΛ.ΤΑ. αιτούνται παράταση της ισχύος του κοστολογικού τους συστήματος για ένα έτος, ήτοι μέχρι την 31.12.2020,

κ. τα υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 38720/28.11.2019, 40730/13.12.2019 και 41451/18.12.2019 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τα οποία η εταιρεία «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ BUSINESS CONSULTING ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» ανάδοχος του έργου «Αξιολόγηση Αναπροσαρμογής Βασικού Τιμολογίου ΕΛ.ΤΑ. των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων», απέστειλε το παραδοτέο του ανατεθέντος σε αυτήν έργου,

κα. το από 18.12.2019 πρακτικό παραλαβής της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ), σύμφω-

να με το οποίο παραλαμβάνει και βεβαιώνει το «καλώς έχουν» του ανωτέρω Παραδοτέου του έργου «Αξιολόγηση Αναπροσαρμογής Βασικού Τιμολογίου ΕΛ.ΤΑ. των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων».

κβ. την εισήγηση αριθ. 33893/Φ600/18-12-2019 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

κγ. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΕΤ.

II. Επειδή:

A. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ

1) Νόμος 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α' /07.03.2012):

Οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών περιγράφονται στις διατάξεις του ν. 4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α' /2012).

Άρθρο 5 ν. 4053/2012

Αρμοδιότητες Εθνικής Επιτροπής

Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)

«1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. αποτελεί την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και ασκεί τις ακόλουθες αρμοδιότητες

... κδα. Ελέγχει την τήρηση των κανόνων ανταγωνισμού στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και εφαρμόζει τις διατάξεις του ν.3959/2011 (Α'93), κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και τις διατάξεις των άρθρων 101 (πρώην άρθρο 81 της ΣΕΚ) και 102 (πρώην άρθρο 82 της ΣΕΚ) της Ενοποιημένης Απόδοσης της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (C 83/30.3.2010) σύμφωνα με τον Κανονισμό 1/2003/ΕΚ (L 001). Η ΕΕΤΤ μπορεί να ζητά στην περίπτωση αυτή τη συνδρομή της Επιτροπής Ανταγωνισμού [...].

κδγ. Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων για την τιμολόγηση των παρεχόμενων καθολικών υπηρεσιών και την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών [...].

κε. Αξιολογεί και εγκρίνει με απόφασή της τα τιμολόγια του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 9...».

Άρθρο 9 ν. 4053/2012

Τιμολόγια καθολικής υπηρεσίας

«1. Τα τιμολόγια των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας πρέπει να είναι προσιτά και, κατά το δυνατόν, να αντικατοπτρίζουν το κόστος και να δίνουν κίνητρα για την αποτελεσματική παροχή της καθολικής υπηρεσίας.

2. Τα τιμολόγια πρέπει να τηρούν τις αρχές της διαφάνειας και της αποφυγής διακρίσεων, να είναι ενιαία για όλη την Επικράτεια αλλά και τις διασυνοριακές υπηρεσίες, όταν παρέχονται με χρέωση ανά μονάδα ταχυδρομικού αντικειμένου.

3. Ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας δύναται να εφαρμόζει ειδικά τιμολόγια για ορισμένες υπηρεσίες όπως είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις, σε αποστολές μεγάλων ποσοτήτων αλληλογραφίας ή

σε φορείς που χρησιμοποιούν μέρος της παρεχόμενης ταχυδρομικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, τα τιμολόγια και οι όροι παροχής των υπηρεσιών πρέπει να τηρούν τις αρχές της διαφάνειας και της αποφυγής διακρίσεων. Τα τιμολόγια αυτά πρέπει να εφαρμόζονται επίσης τόσο προς τρίτους όσο και προς φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες. Κάθε τέτοιο τιμολόγιο πρέπει να είναι στη διάθεση των χρηστών, ιδίως των μεμονωμένων χρηστών και των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό παρόμοιες συνθήκες.

4. Οι φορείς παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας διαμορφώνουν τα καταληκτικά τέλη για το διακοινοτικό ταχυδρομείο, με τρόπο ώστε:

α) να είναι προσαρμοσμένα στο κόστος διεκπεραίωσης και διανομής,

β) να είναι ανάλογα της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και

γ) να είναι διαφανή και χωρίς διακρίσεις».

Άρθρο 10 ν. 4053/2012

Εσωτερικά λογιστικά συστήματα
καθολικής υπηρεσίας

«1. Ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας τηρεί ξεχωριστούς λογαριασμούς στο εσωτερικό λογιστικό σύστημά του, ώστε να γίνεται σαφής διάκριση μεταξύ των διάφορων υπηρεσιών και προϊόντων που αποτελούν μέρη της καθολικής υπηρεσίας και των υπηρεσιών που δεν εμπίπτουν στην καθολική υπηρεσία. Ο λογιστικός διαχωρισμός χρησιμοποιείται ως δεδομένο κατά τον υπολογισμό του καθαρού κόστους της καθολικής υπηρεσίας. Τα εσωτερικά λογιστικά συστήματα λειτουργούν βάσει συνεπώς εφαρμοζομένων και αντικειμενικά εύλογων κοστολογικών αρχών.

2. Τα λογιστικά συστήματα που περιγράφονται στην παράγραφο 1, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3, κατανέμουν τα στοιχεία κόστους ως εξής:

α) τα στοιχεία κόστους που μπορούν να αποδοθούν άμεσα σε μία συγκεκριμένη υπηρεσία ή προϊόν καταλογίζονται σε αυτή,

β) τα κοινά στοιχεία κόστους δηλαδή εκείνα που δεν μπορούν να αποδοθούν άμεσα σε μία συγκεκριμένη υπηρεσία ή προϊόν, καταλογίζονται ως εξής:

αα) Όποτε είναι εφικτό, τα κοινά στοιχεία κόστους κατανέμονται σε κατηγορίες με βάση την άμεση ανάλυση της προέλευσής τους.

ββ) Εάν η άμεση ανάλυση δεν είναι εφικτή, τα κοινά έξοδα κατανέμονται σε κατηγορίες με βάση την έμμεση σχέση με άλλη κατηγορία εξόδων ή με ομάδα κατηγοριών εξόδων για τις οποίες είναι εφικτή η άμεση κατανομή ή απόδοση. Η έμμεση σχέση θα βασίζεται σε συγκρίσιμη διάρθρωση εξόδων.

γγ) όταν δεν μπορούν να εξευρεθούν ούτε άμεσα ούτε έμμεσα μέτρα κατανομής του κόστους, τότε η κατηγορία κόστους κατανέμεται βάσει γενικής κλείδας υπολογιζόμενης με τη χρήση του λόγου όλων των δαπανών που άμεσα ή έμμεσα αποδίδονται ή κατανέμονται, εφ' ενός προς καθεμία από τις καθολικές ταχυδρομικές υπηρεσίες και αφ' ετέρου προς τις άλλες υπηρεσίες.

δδ) Τα κοινά στοιχεία κόστους που είναι αναγκαία για την παροχή τόσο καθολικών όσο και μη καθολικών υπηρεσιών κατανέμονται καταλλήλως. Τόσο στις καθολικές όσο και στις μη καθολικές υπηρεσίες πρέπει να εφαρμόζονται οι ίδιοι οδηγοί κόστους.

3. Άλλα κοστολογικά συστήματα μπορούν να εφαρμόζονται μόνο εάν είναι συμβατά με τα οριζόμενα στην παράγραφο 1 και έχουν εγκριθεί από την ΕΕΤΤ. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενημερώνεται, πριν από την εφαρμογή τους, από την ΕΕΤΤ.

4. Η συμμόρφωση του φορέα παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας με κάποιο από τα προαναφερθέντα λογιστικά συστήματα επαληθεύεται από την ΕΕΤΤ.

5. Η ΕΕΤΤ τηρεί διαθέσιμες επαρκώς λεπτομερείς πληροφορίες ως προς τα κοστολογικά συστήματα που εφαρμόζει ο φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας και υποβάλλει τις πληροφορίες αυτές στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατόπιν αιτήσεώς της.

6. Εφόσον ζητηθούν, τίθενται εμπιστευτικά στη διάθεση της ΕΕΤΤ και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής λεπτομερείς λογιστικές πληροφορίες που αφορούν ή προκύπτουν από τα συστήματα αυτά...».

Άρθρο 20 ν. 4053/2012

Καταργούμενες διατάξεις

«1. Από τη θέση σε ισχύ του παρόντος νόμου καταργούνται: [...] β. Ο ν.2668/1998 «Οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις» (Α' 282), όπως έχει τροποποιηθεί με το ν.3185/2003 (Α' 229), πλην των άρθρων 23, 26, 27, 28 και 29, ως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν.

2. Οι κανονιστικές διατάξεις, που έχουν εκδοθεί κατ' εξουσιοδότηση των ως άνω νόμων διατηρούνται σε ισχύ έως τη ρητή τροποποίηση ή κατάργησή τους με τις κανονιστικές διατάξεις που προβλέπονται στον παρόντα νόμο...».

2) Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 301/028/15.12.2003 με θέμα: «Κανονισμός προσδιορισμού αντικειμενικών τρόπων κοστολόγησης που εφαρμόζονται στο εσωτερικό λογιστικό σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 1993/Β'/31.12.2003)

Κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 7 παρ. 4 στοιχείο θ του ν. 2668/1998 εκδόθηκε η απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 301/028/15.12.2003 με θέμα: «Κανονισμός προσδιορισμού αντικειμενικών τρόπων κοστολόγησης που εφαρμόζονται στο εσωτερικό λογιστικό σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 1993/Β'/31.12.2003). Στον εν λόγω Κανονισμό προσδιορίζονται αντικειμενικοί τρόποι κοστολόγησης που εφαρμόζονται στο εσωτερικό λογιστικό σύστημα του Φ.Π.Κ.Υ. Με τον Κανονισμό αυτό, ορίστηκαν, για πρώτη φορά, οι αρχές κοστολόγησης του Φ.Π.Κ.Υ., ο τρόπος οργάνωσης του κοστολογικού συστήματος για την αποτελεσματική τιμολόγηση των καθολικών υπηρεσιών, ο έλεγχος και η έγκριση του εν λόγω κοστολογικού συστήματος από την ΕΕΤΤ. Ο Κανονισμός αυτός δεν ρυθμίζει τον προσδιορισμό των τιμολογίων των καθολικών υπηρεσιών.

Στο άρθρο 11 της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 301/028/15.12.2003 με θέμα: «Κανονισμός προσδιορισμού αντικειμενικών τρόπων κοστολόγησης που εφαρμόζονται στο εσωτερικό λογιστικό σύστημα του

Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 1993/Β'/31.12.2003), με τίτλο «Έγκριση κοστολογικού συστήματος», προβλέπεται ότι:

«1. Η ΕΕΤΤ εγκρίνει το εσωτερικό λογιστικό σύστημα που αναπτύσσει ο Φ.Π.Κ.Υ. Το σύστημα αυτό εφαρμόζεται από την επόμενη της έγκρισης οικονομική χρήση.

2. Ο Φ.Π.Κ.Υ. υποχρεούται να υποβάλει στην ΕΕΤΤ εγκυρίδιο με αναλυτική περιγραφή του κοστολογικού του συστήματος.

3. Οποιαδήποτε αλλαγή στο κοστολογικό σύστημα του Φ.Π.Κ.Υ. πρέπει να εγκριθεί από την ΕΕΤΤ πριν την υλοποίησή της. Οι εγκεκριμένες αλλαγές πρέπει να ενσωματώνονται κάθε φορά στην αναλυτική περιγραφή του εγκεκριμένου κοστολογικού συστήματος...».

Στον ανωτέρω Κανονισμό της ΕΕΤΤ προσδιορίζεται ακριβέστερα η κατά νόμο αρμοδιότητά της ΕΕΤΤ να εγκρίνει το κοστολογικό σύστημα της εταιρείας με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» (εφεξής και «εταιρεία» ή «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.»), καθώς και οι υποχρεώσεις της για την αποστολή κάθε στοιχείου που αφορά στο κοστολογικό τους σύστημα, προκειμένου να ενημερωθεί (η ΕΕΤΤ) για να παράσχει την τελική έγκριση.

3) Την 19η.04.2017, υπογράφηκε η «Σύμβαση Ανάθεσης Παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας», μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου, νομίμως εκπροσωπούμενου από τον Υπουργό Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης και της «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.».

Το συμβόλαιο αυτό καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις, σύμφωνα με τις οποίες η «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.» παρέχει την καθολική ταχυδρομική υπηρεσία στην Ελληνική Επικράτεια.

Στο άρθρο 2 του Συμβολαίου με τίτλο «Υποχρεώσεις της ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.» ορίζεται ότι:

«... Η ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε., ως Φ.Π.Κ.Υ. παρέχει σε όλη την Ελληνική Επικράτεια, σε τιμές προσιτές, σύμφωνα με την ΟΙΚ. 7728/190/13.02.2013 υπουργική απόφαση «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (Κ.Υ.)» (ΦΕΚ 478/Β'/28.02.2013)....».

Στη συνέχεια, στο άρθρο 8, με τίτλο «Τιμολόγια», της Σύμβασης αυτής, ορίζεται ότι:

«... 1. Τα τιμολόγια της ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. που αφορούν στις υπηρεσίες της Καθολικής Υπηρεσίας πρέπει να ακολουθούν τις αρχές που περιγράφονται στο άρθρο 9 του ν.4053/2012, και ειδικότερα:

1. Τα τιμολόγια των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας πρέπει να είναι προσιτά και, κατά το δυνατόν, να αντικατοπτρίζουν το κόστος και να δίνουν κίνητρα για την αποτελεσματική παροχή της καθολικής υπηρεσίας.

2. Τα τιμολόγια πρέπει να τηρούν τις αρχές της διαφάνειας και της αποφυγής διακρίσεων, να είναι ενιαία για όλη την Επικράτεια αλλά και τις διασυνοριακές υπηρεσίες όταν παρέχονται με χρέωση ανά μονάδα ταχυδρομικού αντικειμένου.

3. Η ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. δύναται να εφαρμόζει ειδικά τιμολόγια για ορισμένες υπηρεσίες όπως είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις σε αποστολές μεγάλων ποσοτήτων αλληλογραφίας ή σε φορείς που χρησιμοποιούν μέρος της παρεχόμενης ταχυδρομικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση

αυτή, τα τιμολόγια και οι όροι παροχής των υπηρεσιών πρέπει να τηρούν τις αρχές της διαφάνειας και της αποφυγής διακρίσεων. Τα τιμολόγια αυτά πρέπει να εφαρμόζονται επίσης τόσο προς τρίτους όσο και προς φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες. Κάθε τέτοιο τιμολόγιο πρέπει να είναι στη διάθεση των χρηστών, ιδίως των μεμονωμένων χρηστών και των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό παρόμοιες συνθήκες.

4. Η ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. διαμορφώνει τα καταληκτικά τέλη για το διακοινοτικό διασυνοριακό ταχυδρομείο, με τρόπο ώστε:

α. να είναι προσαρμοσμένα στο κόστος διεκπεραίωσης και διανομής,

β. να είναι ανάλογα της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και

γ. να είναι διαφανή και χωρίς διακρίσεις.

5. Η ΕΕΤΤ αξιολογεί και εγκρίνει με απόφασή της τα τιμολόγια της ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. σύμφωνα με το άρθρο 9 του ν.4053/2012, και μπορεί να εφαρμόσει διαφορετικό επίπεδο ρύθμισης κάθε υπηρεσίας που εντάσσεται στην καθολική υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο ανταγωνισμού, τα μέτρα που λαμβάνει η ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. προκειμένου να καλύψει τις εύλογες ανάγκες των χρηστών καθώς και κάθε άλλο ζήτημα που κρίνει αναγκαίο για τη βιωσιμότητα της Καθολικής Υπηρεσίας και την ανάπτυξη της αγοράς.

6. Τα στοιχεία που αποστέλλει η ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. κατ'εφαρμογή του παρόντος άρθρου, καλύπτονται από το επιχειρηματικό απόρρητο....».

4) Περαιτέρω, το άρθρο 2 ν. 3959/2011 και το άρθρο 102 ΣΛΕΕ, απαγορεύοντας την καταχρηστική εκμετάλλευση δεσπόζουσας θέσης στην αγορά εφόσον είναι ικανή να θίξει το εμπόριο μεταξύ κρατών μελών, καλύπτει κάθε συμπεριφορά η οποία, αφενός, μπορεί να επηρεάσει τη δομή μιας αγοράς όπου, ακριβώς λόγω της παρουσίας της επιχείρησης που κατέχει τέτοια θέση, ο ανταγωνισμός είναι ήδη εξασθενημένος και, αφετέρου, έχει ως αποτέλεσμα την παρακώλυση της διατήρησης του υφιστάμενου στην αγορά ανταγωνισμού ή την περαιτέρω ανάπτυξή του [βλ. ΔΕΕ, *Nederlandsche Banden-Industrie-Michelin* κατά Επιτροπής, 322/81, ΕΥ:C:1983:313, σκ. 70, και *British Airways* κατά Επιτροπής, C-95/04 Ρ, ΕΥ:C:2007:166, σκ. 66, *Post Danmark II*, C-23/14, ΕCJ:ΕΥ:C:2015:651, σκ 26].

Από πάγια νομολογία προκύπτει ότι, εν αντιθέσει προς τις εκπτώσεις λόγω ποσότητας οι οποίες συνδέονται αποκλειστικά με τον όγκο των αγορών από συγκεκριμένο παραγωγό και δεν αντιβαίνουν κατ'αρχήν στο άρθρο 102 ΣΛΕΕ, οι εκπτώσεις λόγω αφοσίωσης, που σκοπό έχουν να παρεμποδίσουν, μέσω της παροχής οικονομικών πλεονεκτημάτων, τον εφοδιασμό των πελατών από ανταγωνιστές παραγωγούς ως προς το σύνολο ή σημαντικό μέρος των αναγκών τους, συνιστούν κατάχρηση κατά την έννοια της διάταξης αυτής [βλ. ΔΕΕ, *Nederlandsche Banden-Industrie-Michelin* κατά Επιτροπής, 322/81, ΕΥ:C:1983:313, σκ. 71, και *Tomra Systems* κ.λπ. κατά Επιτροπής, C-549/10 Ρ, ΕΥ:C:2012:221, σκ. 70, *Post Danmark II*, C-23/14, ΕCJ:ΕΥ:C:2015:651, σκ 27].

Ένα σύστημα εκπτώσεων δεν μπορεί να θεωρηθεί απλώς ως σύστημα εκπτώσεων λόγω ποσότητας συνδεόμενο αποκλειστικά με τον όγκο των αγορών, στο μέτρο που οι εκπτώσεις δεν χορηγούνται για κάθε χωριστή παραγγελία, ώστε να αντιστοιχούν στην εξοικονόμηση κόστους την οποία επιτυγχάνει ο προμηθευτής, αλλά χορηγούνται για το σύνολο των παραγγελιών στη διάρκεια μιας περιόδου αναφοράς. Από την άλλη, οι εκπτώσεις δεν συνοδεύονται από δέσμευση ή υπόσχεση των αγοραστών να εφοδιάζονται αποκλειστικά ή για συγκεκριμένο μέρος των αναγκών τους από την κατέχουσα δεσπόζουσα θέση επιχείρηση, όπερ τις διακρίνει από τις εκπτώσεις λόγω αφοσίωσης όπως ορίστηκαν παραπάνω [βλ. ΔΕΕ, Post Danmark II, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ 28]. Υπό τις συνθήκες αυτές, προκειμένου να κριθεί αν η επιχείρηση με δεσπόζουσα θέση έχει εκμεταλλευτεί καταχρηστικά τη θέση της εφαρμόζοντας σύστημα εκπτώσεων, το Δικαστήριο έχει επανειλημμένα αποφανθεί ότι πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το σύνολο των περιστάσεων, ιδίως τα κριτήρια και ο τρόπος χορήγησης των εκπτώσεων, και να εξετάζεται κατά πόσον οι σχετικές εκπτώσεις έχουν ως σκοπό, μέσω ενός πλεονεκτήματος που δεν στηρίζεται σε καμία οικονομική παροχή ή οποία να το δικαιολογεί, να καταργήσουν ή να περιορίσουν τις δυνατότητες επιλογής του αγοραστή ως προς τις πηγές εφοδιασμού του, να παρεμποδίσουν την είσοδο ανταγωνιστών στην αγορά, να επιβάλουν σε εμπορικούς εταίρους διαφορετικούς όρους για ισοδύναμες παροχές ή να ενισχύσουν τη δεσπόζουσα θέση διά της νόθευσης του ανταγωνισμού [βλ. ΔΕΕ, British Airways κατά Επιτροπής, C-95/04P, EU:C:2007:166, σκ. 67, και Tomra Systems κ.λπ. κατά Επιτροπής, C-549/10 P, EU:C:2012:221, σκ. 71, Post Danmark II, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ 29]. Πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη, στο πλαίσιο της συνεκτίμησης όλων των κρίσιμων περιστάσεων, πόσο δεσπόζουσα ήταν η θέση της επιχείρησης και ποιες ήταν οι συγκεκριμένες συνθήκες ανταγωνισμού στην οικεία αγορά [βλ. ΔΕΕ, Post Danmark II, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ 30]. Συναφώς, πρέπει κατ' αρχάς να εξεταστεί αν οι εκπτώσεις αυτές μπορούν να έχουν εκτοπιστικό αποτέλεσμα, ήτοι αν είναι πρόσφορες, αφενός, να καταστήσουν δυσκολότερη, ή ακόμη και αδύνατη, την πρόσβαση των ανταγωνιστών της κατέχουσας δεσπόζουσα θέση επιχείρησης στην αγορά και, αφετέρου, να καταστήσουν δυσκολότερη, ή ακόμη και αδύνατη, για τους αντισυμβαλλομένους της επιχείρησης αυτής, την επιλογή μεταξύ περισσότερων πηγών εφοδιασμού ή εμπορικών εταίρων. Εν συνεχεία, θα πρέπει να διερευνηθεί κατά πόσον οι εκπτώσεις που έχουν συμφωνηθεί είναι δυνατό να δικαιολογηθούν αντικειμενικά από οικονομικής άποψης [βλ. ΔΕΕ, British Airways κατά Επιτροπής, C-95/04 P, EU:C:2007:166, σκ. 68 και 69, Post Danmark II, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ 31].

Από τη νομολογία, επίσης, προκύπτει ότι οι συμβατικές υποχρεώσεις οι οποίες βαρύνουν τους αντισυμβαλλομένους της κατέχουσας δεσπόζουσα θέση επιχείρησης και η πίεση που ασκείται επ' αυτών ενδέχεται να είναι ιδιαίτερα έντονες αν η χορηγούμενη έκπτωση δεν συναρτάται μόνο με την αύξηση των αγορών προϊόντων της συγκεκρι-

κριμένης επιχείρησης από τους αντισυμβαλλομένους κατά τη διάρκεια της υπό εξέταση περιόδου, αλλά εκτείνεται και στο σύνολο των αγορών αυτών. Κατ' αυτόν τον τρόπο, αναλογικά μικρές διακυμάνσεις των πωλήσεων των προϊόντων της επιχείρησης που κατέχει δεσπόζουσα θέση έχουν δυσανάλογες συνέπειες για τους αντισυμβαλλομένους [βλ. ΔΕΕ, British Airways κατά Επιτροπής, C-95/04 P, EU:C:2007:166, σκ. 73, Post Danmark II, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ 33]. Αποτελεί δε εγγενές στοιχείο κάθε συστήματος εκπτώσεων χορηγούμενων με βάση τις ποσότητες που πωλούνται κατά τη διάρκεια μιας σχετικά εκτενούς περιόδου αναφοράς ότι, κατά το τέλος της περιόδου αυτής, αυξάνεται η πίεση στον αγοραστή για να επιτύχει τον απαιτούμενο στόχο αγορών, προκειμένου να αποκομίσει το πλεονέκτημα ή να μην υποστεί τη ζημία η οποία προβλέπεται για το σύνολο της περιόδου [ΔΕΕ, Nederlandsche Banden-Industrie-Michelin κατά Επιτροπής, 322/81, EU:C:1983:313, σκ. 81, Post Danmark II, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ 34]. Κατά συνέπεια, τέτοιο σύστημα εκπτώσεων παρέχει δυνατότητα να εξασφαλίσει ευκολότερα την αφοσίωση των πελατών της και να προσελκύσει την πελατεία των ανταγωνιστών της, απορροφώντας έτσι προς όφελός της εκείνο το τμήμα της ζήτησης σε σχέση με το οποίο υπάρχει ανταγωνισμός στην οικεία αγορά. Αυτό το φαινόμενο της απορρόφησης επιτείνεται όταν οι εκπτώσεις ισχύουν αδιακρίτως τόσο για το διεκδικήσιμο όσο και για το μη διεκδικήσιμο τμήμα της ζήτησης [ΔΕΕ, Post Danmark II, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ 35].

Εξάλλου, σε σχέση με το γεγονός ότι η εκπτωτική κλίμακα είναι τυποποιημένη, από το χαρακτηριστικό αυτό μπορεί να συναχθεί ότι κατ' αρχήν το σύστημα εκπτώσεων δεν συνεπάγεται την εφαρμογή, έναντι των εμπορικών της εταίρων, διαφορετικών όρων για τις ίδιες παροχές, κατά την έννοια του άρθρου 102, στοιχείο γ' ΣΛΕΕ. Το γεγονός και μόνον ότι συγκεκριμένο σύστημα εκπτώσεων εφαρμόζεται χωρίς διακρίσεις δεν σημαίνει όμως ότι αποκλείεται να γίνει δεκτό ότι έχει, στην πράξη, εκτοπιστικό αποτέλεσμα στην αγορά, κατά παράβαση του άρθρου 102 ΣΛΕΕ. Πράγματι, με την απόφαση Nederlandsche Banden-Industrie-Michelin κατά Επιτροπής [322/81, EU:C:1983:313, σκ. 86 και 91], το Δικαστήριο, ενώ προηγουμένως είχε απορρίψει την αιτίαση της Επιτροπής ότι το σύστημα εκπτώσεων της Michelin ενέχει διακρίσεις, κατέληξε παρά ταύτα ότι το σύστημα αυτό αντέβαινε στο άρθρο 82 ΕΚ επειδή δημιουργούσε ως προς τους μεταπωλητές έναν δεσμό εξάρτησης από την εν λόγω εταιρεία [βλ. ΔΕΕ, Post Danmark II, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ 38].

Όταν μια επιχείρηση κατέχει εξαιρετικά μεγάλο μερίδιο της αγοράς, βρίσκεται εξ αυτού του λόγου σε θέση ισχύος η οποία την καθιστά υποχρεωτικό εταίρο και της εξασφαλίζει ανεξαρτησία ως προς τη συμπεριφορά της [ΔΕΕ, απόφαση Hoffmann-La Roche κατά Επιτροπής, 85/76, EU:C:1979:36, σκ. 41]. Υπό τις συνθήκες αυτές, είναι ιδιαίτερα δύσκολο για τους ανταγωνιστές της να συναγωνιστούν τυχόν εκπτώσεις χορηγούμενες βάσει του συνολικού όγκου πωλήσεων. Λόγω του αισθητά

μεγαλύτερου μεριδίου της στην αγορά, η επιχείρηση που κατέχει δεσπόζουσα θέση αποτελεί, κατά κανόνα, αναπόφευκτο εμπορικό εταίρο στη συγκεκριμένη αγορά [βλ. απόφαση *British Airways* κατά Επιτροπής, C-95/04 P, EU:C:2007:166, σκ. 75, *Post Danmark II*, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ. 40].

Κατόπιν τούτου, όταν επιχείρηση εφαρμόζει σύστημα εκπτώσεων, το οποίο χωρίς μεν να δεσμεύει τυπικά τους πελάτες έναντί της με την επιβολή συγκεκριμένης υποχρέωσης, καθιστά μολαταύτα δυσχερέστερο τον εφοδιασμό τους από ανταγωνίστριες επιχειρήσεις, τότε το σύστημα αυτό έχει επιζήμιο για τον ανταγωνισμό εκπομπικό αποτέλεσμα [βλ., στο ίδιο πνεύμα, απόφαση *Toma Systems* κ.λπ. κατά Επιτροπής, C-549/10 P, EU:C:2012:221, σκ. 72, *Post Danmark II*, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ. 42].

Η επιχείρηση αυτή δεν αποκλείεται να αποδείξει ότι το εκπομπικό αποτέλεσμα που απορρέει από τη συμπεριφορά της μπορεί να αντισταθμιστεί, ή ακόμη και να υπερκεραστεί, από πλεονεκτήματα, σε επίπεδο αποδοτικότητας, τα οποία ωφελούν και τους καταναλωτές [βλ. ΔΕΕ, *British Airways* κατά Επιτροπής, C-95/04 P, EU:C:2007:166, σκ. 86, και *TeliaSonera Sverige*, C-52/09, EU:C:2011:83, σκ. 76, *Post Danmark II*, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ. 48].

Ειδικότερα, η επιχείρηση που κατέχει δεσπόζουσα θέση θα πρέπει να αποδείξει ότι τα οφέλη τα οποία ενδέχεται να προκύψουν, σε επίπεδο αποδοτικότητας, από την υπό εξέταση συμπεριφορά εξουδετερώνουν τις πιθανές επιβλαβείς συνέπειες τόσο για τον ανταγωνισμό όσο και για τα συμφέροντα των καταναλωτών στις θιγόμενες αγορές, ότι τα οφέλη αυτά επιτεύχθηκαν ή είναι πιθανό να επιτευχθούν χάρη στη συγκεκριμένη συμπεριφορά, η οποία είναι απολύτως απαραίτητη για την επίτευξή τους, χωρίς να εξαλείφει τον αποτελεσματικό ανταγωνισμό καταργώντας όλες ή τις περισσότερες υφιστάμενες πηγές πραγματικού ή δυνητικού ανταγωνισμού [ΔΕΕ, απόφαση *Post Danmark*, C-209/10, EU:C:2012:172, σκ. 42, *Post Danmark II*, C-23/14, ECLI:EU:C:2015:651, σκ. 49].

Β. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΕΛΩΝ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Τα τιμολόγια των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας πρέπει σύμφωνα με τον ν. 4053/2012:

- να είναι προσίτα και ενιαία για όλη την επικράτεια,
- να αντικατοπτρίζουν το κόστος κατά το δυνατόν,
- να δίνουν κίνητρα για την αποτελεσματική παροχή της καθολικής υπηρεσίας,
- να τηρούν τις αρχές της διαφάνειας και της αποφυγής διακρίσεων.

Για την αξιολόγηση των κριτηρίων τιμολόγησης της καθολικής υπηρεσίας, αξιολογήθηκαν τα προϋπολογιστικά στοιχεία του έτους 2019 τόσο με βάση τον υφιστάμενο τιμοκατάλογο των ΕΛ.ΤΑ., όσο και με τον προτεινόμενο τιμοκατάλογο, καθώς ενδεχόμενη χρήση απολογιστικών στοιχείων του έτους 2018 θα λάμβανε υπ' όψιν παραμέτρους, οι οποίες δεν σχετίζονται αποκλειστικά με την εφαρμογή του προτεινόμενου τιμοκαταλόγου, όπως η αναμενόμενη μείωση της αλληλογραφίας λόγω της συ-

νολικής μείωσης της ζήτησης για ταχυδρομικά αντικείμενα τόσο στην Ελλάδα όσο και στην ευρωπαϊκή αγορά.

Ενόψει των παραπάνω, η συγκριτική αξιολόγηση του υφιστάμενου τιμοκαταλόγου και του προτεινόμενου πραγματοποιείται για την ίδια περίοδο χρήσης (προϋπολογιστικά στοιχεία 2019), απαλείφοντας με αυτόν τον τρόπο παραμέτρους που δεν σχετίζονται αποκλειστικά με την εφαρμογή του προτεινόμενου τιμοκαταλόγου. Οι σημαντικότερες διαφοροποιήσεις του προτεινόμενου τιμολογίου συνοψίζονται ως ακολούθως:

Αναφορικά με τα τιμολόγια επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού το νέο προτεινόμενο τιμολόγιο έχει σημαντικά σημεία διαφοροποίησης τόσο ως προς τα τέλη καθαυτά όσο και ως προς τα κλιμάκια βάρους, καθώς επίσης και στο γεγονός ότι πλέον δεν υφίστανται τέλη ομαδικών καταθέσεων.

Αναπροσαρμόζονται τιμολογιακά οι υπηρεσίες ειδικών τελών υπηρεσιών εσωτερικού, καθώς και οι υπηρεσίες «AD POST», «PRESS POST» και Ειδικό Σάκοι Μ Εσωτερικού. Τα κυριότερα σημεία διαφοροποίησης περιλαμβάνουν πέραν της αναπροσαρμογής των τελών, την αναδιάρθρωση σε αρκετές περιπτώσεις των κλιμακίων βάρους, καθώς και την προσθήκη και κατάργηση κάποιων εκ των υπηρεσιών.

Στην αλληλογραφία εξωτερικού μια βασική διαφοροποίηση ανάμεσα στον υφιστάμενο και τον προτεινόμενο τιμοκατάλογο έγκειται στη θέσπιση ενιαίας τιμής για το σύνολο των χωρών του εξωτερικού, καθώς τα τέλη του επιστολικού ταχυδρομείου δεν διαφοροποιούνται ανάλογα με την χώρα προορισμού ενώ παράλληλα μεταβάλλονται και τα κλιμάκια βάρους των υπηρεσιών.

Αναφορικά με τα ειδικά τέλη αλληλογραφίας εξωτερικού η βασική διαφοροποίηση συγκριτικά με τον υφιστάμενο τιμοκατάλογο έγκειται στην κατάργηση της ειδικής διαχείρισης «κατεπείγοντος / express».

Στην υπηρεσία ειδικοί σάκοι Μ εξωτερικού δεν προτείνεται κάποια διαφοροποίηση συγκριτικά με τον υφιστάμενο τιμοκατάλογο, όσον αφορά τη διάρθρωση των κλιμακίων βάρους παρά μόνο αυτή της αναπροσαρμογής των τελών τους.

Στα δέματα εσωτερικού, πέραν της εφαρμογής των νέων τελών, εντοπίζεται μία σημαντική διαφοροποίηση συγκριτικά με τον υφιστάμενο τιμοκατάλογο, καθώς καταργείται η υπηρεσία των ομαδικών δεμάτων και ως εκ τούτου, όλα τα δέματα θεωρούνται μεμονωμένα.

Στα ειδικά τέλη δεμάτων εσωτερικού οι προτεινόμενες διαφοροποιήσεις περιλαμβάνουν τόσο την κατάργηση όσο και την εισαγωγή νέων υπηρεσιών.

Αξίζει να σημειωθεί η τροποποίηση της ειδικής διαχείρισης «Ειδικό Τέλος Οίκοι Επίδοσης ή Οίκοι Παραλαβής Δεμάτων» σε δύο διακριτές ειδικές διαχειρίσεις την «οίκοι Παραλαβή (ανά αντικείμενο)» και την «κατ' οίκον επίδοση».

Αναφορικά με τα δέματα εξωτερικού ο προτεινόμενος τιμοκατάλογος παρουσιάζει σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς την κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών, τα κλιμάκια βάρους και τα τέλη. Πιο συγκεκριμένα, τα

δέματα εξωτερικού στον προτεινόμενο τιμοκατάλογο διακρίνονται σε Α' και Β' προτεραιότητας, τα οποία με τη σειρά τους κατηγοριοποιούνται σε τρεις Ζώνες.

Η Ζώνη 1 αφορά στα Βαλκάνια και την Κύπρο, η Ζώνη 2 στις λοιπές χώρες της Ευρώπης και η Ζώνη 3 στις λοιπές χώρες εκτός Ευρώπης. Επίσης, η κατηγορία EPG ενσωματώνεται στις αντίστοιχες ζώνες ανάλογα με τις χώρες που υπάρχει δυνατότητα και δεν διακρίνεται από τα λοιπά δέματα εξωτερικού Α' προτεραιότητας.

Σημειώνεται, ότι πλέον παρέχεται η δυνατότητα αποστολής δέματος εξωτερικού Β' προτεραιότητας στα Βαλκάνια και Κύπρο, καθώς εισάγεται νέα κατηγορία στην εν λόγω υπηρεσία. Τα ενδιάμεσα κλιμάκια βάρους 0,5 κιλού καταργούνται σε όλες τις κατηγορίες και ζώνες και εφεξής το βήμα ανά κλιμάκιο βάρους είναι ενιαίο και ορίζεται στο 1 κιλό.

Τα τέλη υπηρεσίας των δεμάτων εξωτερικού στον προτεινόμενο τιμοκατάλογο παρουσιάζουν αύξηση των τελών ανά κλιμάκιο βάρους για το σύνολο των υπηρεσιών, ενώ καταργούνται τα ομαδικά τέλη και ορίζονται τέλη μόνο για τα μεμονωμένα δέματα εξωτερικού. Οι τιμές, που θα λαμβάνουν οι χρήστες, θα καθορίζονται και βάσει εκπαιδευτικής πολιτικής που θα ισχύει για όλους (ιδιώτες και επιχειρήσεις), εφόσον πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια.

Η εκπαιδευτική πολιτική, κατά τους ισχυρισμούς των ΕΛ.ΤΑ., παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί, στον οποίο παρατίθενται το ελάχιστο και το μέγιστο ποσοστό έκπτωσης που δύναται να λάβει ένας πελάτης, ανά είδος ταχυδρομικής υπηρεσίας:

Είδος υπηρεσίας	Ελάχιστο ποσοστό έκπτωσης	Μέγιστο ποσοστό έκπτωσης
Αλληλογραφία εσωτερικού	25%	40%
Δέματα εσωτερικού	40%	55%
Ειδικές διαχειρίσεις εσωτερικού	25%	25%
Αλληλογραφία εξωτερικού	5%	20%
Δέματα εξωτερικού	5%	20%
Ειδικές διαχειρίσεις εξωτερικού	25%	25%

Πίνακας 1: Ποσοστά Εκπτώσεων

Οι εκπτώσεις χορηγούνται μόνο στην περίπτωση που κατά το προηγούμενο 12μηνο ο πελάτης πραγματοποιεί κύκλο εργασιών πάνω από 600 €.

Το μέγιστο ποσοστό έκπτωσης σε έναν πελάτη παρέχεται, εφόσον το συνολικό ό του έσοδο από τα ταχυδρομικά προϊόντα / υπηρεσίες που του έχουν παρασχεθεί, ξεπερνάει τις 150.000 € το προηγούμενο 12μηνο.

Το ποσοστό της έκπτωσης αυξάνεται γραμμικά με βάση τον μαθηματικό τύπο που αναγράφεται ακολούθως:

$$\% \text{ Έκπτωσης} = X \% + 15\% * \text{MIN} (\text{Ετήσιο Έσοδο} / 150.000 \text{ €} | 1)$$

Όπου Χ, το ελάχιστο ποσοστό έκπτωσης ανά είδος υπηρεσίας

Η γενική αρχή της εκπαιδευτικής πολιτικής, κατά τους ισχυρισμούς της «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.», συνοψίζεται ως εξής:

- Δεν χορηγούνται εκπτώσεις επίτευξης στόχων αναδρομικά σε έσοδα που έχουν πραγματοποιηθεί σε προηγούμενες περιόδους.

- Οι εκπτώσεις χορηγούνται επί του τιμολογίου κάθε νέας κατάθεσης και υπολογίζονται βάσει ενός πίνακα εκπτώσεων που συσχετίζει την έκπτωση κάθε πελάτη ξεχωριστά με τον τζίρο της 12μηνης προηγούμενης περιόδου. Ο κύκλος εργασιών κάθε πελάτη το προηγούμενο πλήρες 12μηνο καθορίζει τις εκπτώσεις που θα δικαιούται και θα λαμβάνει ο πελάτης σε κάθε κατάθεση του κατά τον επόμενο ημερολογιακό μήνα.

- Οι εκπτώσεις χορηγούνται μόνο στην περίπτωση που κατά το προηγούμενο 12μηνο ο πελάτης έχει τζίρο πάνω από 600 €.

- Ο κύκλος εργασιών του πελάτη που προσμετράται για τον υπολογισμό της τελικής έκπτωσης, αφορά μόνο στα έσοδα από Καθολικές Υπηρεσίες

- Για να είναι δυνατή η εφαρμογή της νέας φιλοσοφίας του τιμολογίου είναι απαραίτητο να υπολογίζεται ο τζίρος του πελάτη την προηγούμενη χρονική περίοδο. Αυτό γίνεται εφικτό εφόσον ο πελάτης έχει μοναδικοποιηθεί στο ERP του ΕΛ.ΤΑ.

Σημειώνεται ότι τα ΕΛ.ΤΑ. στο πλαίσιο της διεύρυνσης των προσφερομένων υπηρεσιών έχουν προσθέσει νέα εμπορικά προϊόντα, όπως λ.χ. φύλαξη αλληλογραφίας, αίτηση για διαβίβαση του εισερχόμενου αντικειμένου επιστολικού σε άλλη διεύθυνση, ιχνηλάτηση, ηλεκτρονική απόδειξη παραλαβής κ.λπ.

1. Τιμολόγια προσita και ενιαία για όλη την επικράτεια

Τα τιμολόγια των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της καθολικής υπηρεσίας πρέπει να είναι προσita και ενιαία για όλη την επικράτεια αλλά και τις διασυνοριακές υπηρεσίες, όταν παρέχονται με χρέωση ανά μονάδα ταχυδρομικού αντικειμένου.

Προκειμένου να διασφαλισθεί η προστασία των πολιτών/χρηστών των ταχυδρομικών υπηρεσιών θα πρέπει να υπάρχει ίση μεταχείριση των πολιτών - χρηστών των ταχυδρομικών υπηρεσιών, να εφαρμόζονται ενιαία τιμολόγια σε όλη τη χώρα, να εξασφαλίζεται η πρόσβαση του συνόλου των χρηστών στις προσφερόμενες υπηρεσίες σε προσita τιμές, να διασφαλίζεται η τήρηση του δημοσιευμένου Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή - ΕΛ.ΤΑ. και να υπάρχει αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων των πελατών - χρηστών.

Τα ΕΛ.ΤΑ. παρέχουν καθολικές υπηρεσίες σε όλους τους κατοίκους της επικράτειας, σε σταθερή βάση και με καθορισμένους στόχους ποιότητας. Οι περιοχές που εξαιρούνται από την κανονικότητα παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας έχουν εγκριθεί από το αρμόδιο υπουργείο.

Τα προτεινόμενα τιμολόγια των ΕΛ.ΤΑ. είναι ενιαία για όλη την Επικράτεια και δεν κάνουν διάκριση στην παροχή καθολικών υπηρεσιών ανάλογα με την τοποθεσία του αποστολέα ή του παραλήπτη.

Αναφορικά με την προσιτότητα του τιμολογίου των ΕΛ.ΤΑ. για το μέσο νοικοκυριό, εξετάσθηκε η συμμετοχή της μηνιαίας δαπάνης για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στο σύνολο των δαπανών που αποτελούν το «καλάθι της νοικοκυράς» και διαπιστώθηκε ότι δεν αποτελεί σημαντικό παράγοντα, καθώς οι δαπάνες για επικοινωνία είναι εμφανώς περιορισμένες σε σχέση με τα υπόλοιπα αγαθά και υπηρεσίες και, ταυτόχρονα, η συντριπτική πλειοψηφία των δαπανών επικοινωνίας προέρχεται από τις τηλεπικοινωνίες. Συνεπώς, η αύξηση του τιμολογίου των ΕΛ.ΤΑ. δεν τεκμηριώνει κάποιου είδους δυσχέρεια των πολιτών να χρησιμοποιούν τις καθολικές υπηρεσίες, ούτε μπορεί να θεωρηθεί ότι αποκλείει κάποια κατηγορία χρηστών από τη χρήση της ταχυδρομικής υπηρεσίας.

Για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις με ετήσια ταχυδρομικά έξοδα άνω των 600€ δεν αναμένεται να υπάρξει ουσιαστική πρόσθετη επιβάρυνση. Συνεπώς δεν παρατηρείται μη προσιτότητα των υπηρεσιών.

2. Τιμολόγια τα οποία αντικατοπτρίζουν το κόστος κατά το δυνατόν

Αξιολογώντας τα κοστολογικά δεδομένα των ΕΛ.ΤΑ. βάσει του εγκεκριμένου κοστολογικού συστήματος, προκύπτει σημαντικό όφελος από την εφαρμογή του προτεινόμενου τιμοκαταλόγου, καθώς η ζημιά της καθολικής υπηρεσίας μειώνεται σημαντικά μεταξύ των προϋπολογιστικών στοιχείων του 2019 του υφιστάμενου τιμοκαταλόγου και των προϋπολογιστικών στοιχείων του 2019 του προτεινόμενου τιμοκαταλόγου. Πιο συγκεκριμένα:

	Προϋπολογισμός 2019 (€)	Προϋπολογισμός 2019 (€) (Νέο τιμολόγιο)	Διαφορά
Έσοδα καθολικών υπηρεσιών	[...]	[...]	[...]

Κόστος καθολικών υπηρεσιών	[...]	[...]	[...]
Αποτέλεσμα	[...]	[...]	[...]

Πίνακας 2: Αποτέλεσμα ΚΥ

Αξιολογώντας τα κοστολογικά δεδομένα ανά κλιμάκιο βάρους για τις βασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες, που παρουσιάζουν τους μεγαλύτερους όγκους αντικειμένων, παρατηρείται θετική επίπτωση όσον αφορά στην κοστοστρέφεια των παρεχόμενων υπηρεσιών (επιστολικού ταχυδρομείου και δεμάτων εσωτερικού), καθώς η εφαρμογή του προτεινόμενου τιμολογίου δείχνει ότι αυτό θα έχει θετική επίπτωση ως προς το μοναδιαίο λειτουργικό αποτέλεσμα ανά κλιμάκιο υπηρεσίας.

Παρατηρείται θετική επίπτωση στο λειτουργικό αποτέλεσμα των βασικών ταχυδρομικών υπηρεσιών του ΕΛ.ΤΑ., τόσο σε επίπεδο κατηγορίας υπηρεσίας (Α' και Β' προτεραιότητας και στα δέματα εσωτερικού), όσο και σε επίπεδο κλιμακίου βάρους ανά παρεχόμενη υπηρεσία.

Παράλληλα, καθότι η ανάγκη μείωσης του κόστους για την παροχή της καθολικής υπηρεσίας είναι επιτακτική, με την εν λόγω παρέμβαση, εκτιμάται ότι η εταιρεία θα είναι σε θέση να εκτελέσει το ταχυδρομικό της έργο ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΚΠΥ) με σημαντικά χαμηλότερο κόστος και με βιώσιμο τρόπο.

Ακολουθούν οι πίνακες 3 και 4 (Επίπτωση στις υπηρεσίες).



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΚΙΝΟΥΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

[illegible]



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Κατηγορία Υπηρεσίας	Περιγραφή Υπηρεσίας	Προϋπολογισμός (2019)				Προσυνόμενο Ιμολόγιο (2019)				Επίπτωση
		Τεμάκια Καθολικής	Κόστος Καθολικής	Εσοδο Καθολικής	Αποτέλεσμα	Τεμάκια Καθολικής	Κόστος Καθολικής	Εσοδο Καθολικής	Αποτέλεσμα	
30b	Ομαδική Αλληλογραφία Εξωτερικού	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
31	Συστημένη Αλληλογραφία Εξωτερικού	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
33	Σάκοι Μ Εξωτερικού	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
33a	Ειδικά Τέλη Σάκων Μ Εξωτερικού	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
34	Αλληλογραφία Εισερχόμενη	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
34b	Διεθνής Εμπορική Απαντητική Αλληλογραφία	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
34c	Ειδικό Τέλος Αλληλογραφίας Εισερχόμενης Συστημένης	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
36	Δέματα Εξωτερικού	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
36a	Ειδικά Τέλη Δεμάτων Εξωτερικού	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
37	Δέματα Εξωτερικού EPG	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
38	Δέματα Εισερχόμενα	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Σύνολο		[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

Πίνακες 3&4: Επίπτωση ανά υπηρεσία

Συγκρίνοντας τα προϋπολογιστικά στοιχεία του υφιστάμενου τιμολογίου και του προτεινόμενου εξάγονται τα εξής συμπεράσματα:

- Η συνολική ζημία της καθολικής υπηρεσίας μειώνεται σημαντικά, ήτοι κατά [...].
- Η ζημία των βασικών καθολικών υπηρεσιών (Α' και Β' προτεραιότητας) μειώνεται εξίσου σημαντικά, ήτοι [...].
- Σημαντική διαφοροποίηση στα στοιχεία του προτεινόμενου τιμολογίου αποτελεί το στοιχείο ότι ο δείκτης συνολικής συνεπαγόμενης παραγωγικότητας της Β' προτεραιότητας σε σχέση με τον προϋπολογισμό του 2019, εμφανίζεται να είναι θετικός αριθμός, λαμβάνοντας υπόψη τις ισοδύναμες μονάδες όγκου της υπηρεσίας.
- Παρουσιάζεται αύξηση των εσόδων των καθολικών υπηρεσιών με ταυτόχρονη μείωση του κόστους της καθολικής υπηρεσίας.

3. Τιμολόγια τα οποία δίνουν κίνητρα για την αποτελεσματική παροχή της καθολικής υπηρεσίας

Προκειμένου να αξιολογηθεί εάν το υποβληθέν προϋπολογιστικό κόστος των καθολικών υπηρεσιών για το 2019 που προκύπτει από το εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ κοστολογικό σύστημα του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΚΠΥ), είναι, για ρυθμιστικούς σκοπούς, αποτελεσματικό, εξετάστηκε ο δείκτης συνολικής συνεπαγόμενης παραγωγικότητας (ΔΣΣΠ).

Σύμφωνα με τον δείκτη αυτό, θα πρέπει η ποσοστιαία μεταβολή του παραγόμενου όγκου των καθολικών υπηρεσιών αφαιρουμένης της ποσοστιαίας μεταβολής των αντίστοιχων λειτουργικών εξόδων, σε πραγματικές τιμές, που απαιτούνται για την παροχή τους μεταξύ της υπό εξέτασης περιόδου και της προηγούμενης, να είναι θετικός αριθμός.

Ο υπολογισμός του ΔΣΣΠ πραγματοποιήθηκε τόσο σε φυσικές όσο και σε ισοδύναμες μονάδες. Οι ισοδύναμες μονάδες προκύπτουν με τον πολλαπλασιασμό των φυσικών μονάδων με τους ανά κλιμάκιο βάρους συντελεστές δυσχέρειας ανά υπηρεσία και συνολικά. Η μέτρηση σε ισοδύναμες μονάδες επιδιώκει να λάβει υπόψη το αυξημένο απαιτούμενο ταχυδρομικό έργο για τη διακίνηση ενός ταχυδρομικού αντικειμένου υ μεγαλύτερου βάρους σε σχέση με άλλο της ίδιας υπηρεσίας μικρότερου βάρους.

Παρατηρείται ότι, συγκριτικά με τα απολογιστικά στοιχεία του 2018, το προϋπολογιστικό κόστος των καθολικών υπηρεσιών τόσο του υφιστάμενου προϊόντικού χαρτοφυλακίου όσο και του προτεινόμενου, που προκύπτει από το εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ κοστολογικό σύστημα του ΦΚΠΥ (λογιστικό κόστος), είναι μη αποτελεσματικό, καθώς παρατηρείται σημαντική μείωση του διακινούμενου όγκου η οποία δεν δύναται να αντισταθμιστεί από μεγαλύτερη μείωση κόστους διατηρώντας τις ίδιες συνθήκες λειτουργίας του οργανισμού. Ειδικότερα:

- Ενδεχόμενη ποσοστιαία μεταβολή στον όγκο των ταχυδρομικών αντικειμένων οδηγεί σε μη αναλογική μεταβολή του κόστους παροχής της υπηρεσίας (εν προκειμένω μείωση των ταχυδρομικών αντικειμένων κατά [...]) οδηγεί σε μείωση του κόστους κατά [...] και μείωση των ταχυδρομικών αντικειμένων κατά [...] οδηγεί σε μείωση του κόστους κατά [...].

- Η αναμενόμενη μείωση στη ζήτηση των ταχυδρομικών αντικειμένων τόσο στην Ελλάδα όσο και στη Ευρώπη δεν θα μπορούσε σε καμία περίπτωση να μειώσει αναλογικά ή και περισσότερο το κόστος παροχής της καθολικής υπηρεσίας, κυρίως λόγω του υψηλού σταθερού κόστους που φέρει ο Φ.Π.Κ.Υ.

Ως εκ τούτου, με δεδομένη τη μείωση των αντικειμένων, η ποσοστιαία μεταβολή του παραγόμενου όγκου καθολικών υπηρεσιών αφαιρουμένης της ποσοστιαίας μεταβολής των αντίστοιχων λειτουργικών εξόδων, σε πραγματικές τιμές, που απαιτούνται για την παροχή τους, μεταξύ της υπό εξέταση περιόδου και της προηγούμενης είναι σε κάθε περίπτωση αρνητικός αριθμός.

Η αξιολόγηση του προτεινόμενου τιμολογίου των ΕΛ.ΤΑ. βασίστηκε στον υπολογισμό του προϋπολογιστικού κόστους του προτεινόμενου τιμολογίου σε σχέση με το προϋπολογιστικό κόστος του υφισταμένου τιμολογίου των καθολικών υπηρεσιών που προκύπτει από το εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ κοστολογικό σύστημα του Φ.Π.Κ.Υ. (λογιστικό κόστος).

Πιο συγκεκριμένα:

Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (Εναρμονισμένος - Αύγουστος 2019)= 0,1 %	Προϋπολογισμός 2019	Προϋπολογισμός 2019 (Νέο τιμολόγιο)	% Μεταβολής
Παραγόμενος όγκος καθολικών υπηρεσιών	[...]	[...]	[...]
Κόστος καθολικών υπηρεσιών	[...]	[...]	[...]
ΔΣΣΠ			[...]

Πίνακας 5: ΔΣΣΠ

Στην περίπτωση αυτή η ποσοστιαία μεταβολή του παραγόμενου όγκου καθολικών υπηρεσιών αφαιρουμένης της ποσοστιαίας μεταβολής των αντίστοιχων λειτουργικών εξόδων, σε πραγματικές τιμές, που απαιτούνται για την παροχή τους μεταξύ των υπό εξέταση περιόδων είναι οριακά αρνητικός αριθμός, γεγονός που οφείλεται στην μείωση των διακινούμενων αντικειμένων. Καθότι το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο απαιτεί την καθημερινή επίδοση της αλληλογραφίας, και ενώ η ζήτηση για τις υπηρεσίες του επιστολικού ταχυδρομείου φθίνει διαρκώς, τα ΕΛ.ΤΑ. διανύουν μια περίοδο αναδιοργάνωσης με σκοπό να είναι σε θέση να προσαρμόσουν το λειτουργικό τους μοντέλο στα νέα δεδομένα της ταχυδρομικής αγοράς.

Ως εκ τούτου, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ευέλικτο πλαίσιο εντός του οποίου η εταιρεία θα μπορέσει να πραγματοποιήσει τις απαραίτητες δράσεις μετασχηματισμού, προτείνεται η προώθηση της αλληλογραφίας Β' Προτεραιότητας ως το βασικό προϊόν αλληλογραφίας των ΕΛ.ΤΑ., σε συνδυασμό με την υψηλότερη τιμή στην αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας.

Η τάση σε διεθνές επίπεδο είναι προς την ίδια κατεύθυνση, καθώς σε κάποιες ευρωπαϊκές χώρες η βασική αλληλογραφία ήδη επιδίδεται σε Χ+3 ή Χ+5. Παράλληλα, καθώς η ανάγκη μείωσης του κόστους για την παροχή της καθολικής υπηρεσίας είναι επιτακτική, εκτιμάται ότι τα ΕΛ.ΤΑ. θα είναι σε θέση να εκτελέσουν το ταχυδρομικό τους έργο ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας με σημαντικά χαμηλότερο κόστος και με βιώσιμο τρόπο.

Με βάση τα ανωτέρω κρίνεται σκόπιμο να αξιολογηθεί ο δείκτης συνολικής συνεπαγόμενης παραγωγικότητας για τα προϊόντα Β' προτεραιότητας, τα οποία θα αποτελούν τη βασική υπηρεσία των ΕΛ.ΤΑ., αποτελώντας περίπου το [...] των ταχυδρομικών αντικειμένων, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται στο ποσοστό αυτό τα αντικείμενα της υπηρεσίας «Εταιρικός Φάκελος Prepaid Β'», η οποία δεν επηρεάζεται από τον προτεινόμενο τιμοκατάλογο, καθώς αφορά σε διαφορετικό προϊόν για συγκεκριμένες μεγάλες επιχειρήσεις, στο πλαίσιο ειδικών συμβάσεων και αποτελούν το [...] των καθολικών προϊόντων.

Από την εξέταση του δείκτη συνολικής συνεπαγόμενης παραγωγικότητας μεταξύ των δύο προϋπολογιστικών περιόδων, προκύπτει ότι το προϋπολογιστικό κόστος του προτεινόμενου τιμολογίου για τα προϊόντα Β' προτεραιότητας είναι για ρυθμιστικούς σκοπούς αποτελεσματικό, καθώς σχεδόν για το σύνολο των κλιμακίων Β' προτεραιότητας, η ποσοστιαία μεταβολή του παραγόμενου όγκου μείον την ποσοστιαία μεταβολή των αντίστοιχων λειτουργικών εξόδων, σε πραγματικές τιμές, που απαιτούνται για την παροχή τους μεταξύ των υπό εξέταση περιόδων, είναι θετικός αριθμός. Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη την κοστολογική δυσχέρεια κάθε κλιμακίου βάρους σύμφωνα με τις ισοδύναμες μονάδες μεταξύ των κοστολογικών προϊόντων εντός της ίδιας υπηρεσίας, ο συγκεκριμένος συντελεστής λαμβάνει θετικές τιμές στο σύνολο των κλιμακίων βάρους.

Με βάση την ανωτέρω ανάλυση προκύπτει ότι υπάρχει συνέπεια μεταξύ του πλαισίου αναδιοργάνωσης των ΕΛ.ΤΑ. και των κοστολογικών δεδομένων με την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την εναρμόιση του προϊόντικού τους χαρτοφυλακίου με τις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών, ήτοι την προώθηση των υπηρεσιών Β' προτεραιότητας.

4. Τιμολόγια τα οποία τηρούν τις αρχές της διαφάνειας και της αποφυγής διακρίσεων

Ο έλεγχος των αρχών της διαφάνειας και της απαγόρευσης των διακρίσεων εξετάζεται με τρεις τρόπους: τη διαφάνεια ενώπιον της ΕΕΤΤ, τη διαφάνεια ενώπιον των πολιτών-χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη διαφάνεια του λογιστικού διαχωρισμού.

Αναφορικά με τον έλεγχο της διαφάνειας ενώπιον της ΕΕΤΤ, τα ΕΛ.ΤΑ. στις με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ ΑΠ: 15073/2-5-2019, ΑΠ: 11160/26-03-2019, 18470-30-5-2019 και μέσω της από 18.11.2019 ηλεκτρονικής επιστολής παραθέτουν τα στοιχεία που ζητούνται από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της αξιολόγησης της αναπροσαρμογής των τελών, στο βάθος της ανάλυσης που ιστορικά ζητείται.

Πρωταρχικό ζήτημα για τον πολίτη αναφορικά με τη διαφάνεια των τιμολογίων αποτελεί η δημοσιότητά τους. Τα ΕΛ.ΤΑ. ενημερώνουν για το τέλος παροχής κάθε

καθολικής υπηρεσίας πριν την παροχή της υπηρεσίας αυτής (με την ανάρτηση τιμολογίων σε εμφανές σημείο των ταχυδρομικών καταστημάτων), ενώ δημοσιεύουν τα αναλυτικά τιμολόγια τους σε ΦΕΚ και στον εταιρικό δικτυακό τόπο.

Ο λογιστικός διαχωρισμός χρησιμοποιείται ως δεδομένο κατά τον υπολογισμό του καθαρού κόστους της καθολικής υπηρεσίας. Τα στοιχεία εσόδων και κόστους που παρέχονται στο πλαίσιο εξέτασης της αναπροσαρμογής του τιμολογίου προέρχονται από το εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ εσωτερικό λογιστικό σύστημα του Φ.Π.Κ.Υ., στο οποίο γίνεται σαφής διάκριση μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών και προϊόντων που αποτελούν μέρος της καθολικής υπηρεσίας και των υπηρεσιών που δεν εμπίπτουν στην καθολική υπηρεσία.

Επίσης, η εκπτώτικη πολιτική των ΕΛ.ΤΑ. αφορά αποκλειστικά στα προϊόντα Καθολικών Υπηρεσιών και ο υπολογισμός του δικαιούμενου ποσοστού έκπτωσης ανά πελάτη υπολογίζεται βάσει των καθολικών εσόδων του πελάτη κατά το τελευταίο 12μηνο και όχι βάσει των συνολικών εσόδων του. Με βάση τα ανωτέρω προκύπτει ότι έχει τηρηθεί η αρχή του λογιστικού διαχωρισμού στα υπό εξέταση στοιχεία.

5. Η ΕΕΤΤ επιφυλάσσεται να εξετάσει σε χωριστή διαδικασία ex post τη συμβατότητα της τιμολογιακής και ιδίως της εκπτώτικης πολιτικής των ΕΛ.ΤΑ. με τις διατάξεις της νομοθεσίας για την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού, ήτοι τις διατάξεις του ν. 3959/2011 «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού» (ΦΕΚ 93/Α' /20.04.2011), όπως ισχύει, και των άρθρων 101 και 102 ΣΛΕΕ.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

και ύστερα από προφορική Εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου (Δρ. Σπυρίδωνα Παντελή), αποφασίζει:

1. Διαπιστώνει ότι:

- Η εφαρμογή των προτεινόμενων τιμολογίων θα συμβάλει σημαντικά στη μείωση της ζημίας παροχής της καθολικής υπηρεσίας

- Σε επίπεδο προϊόντος, τα υποβληθέντα προς έγκριση τιμολόγια των ΕΛ.ΤΑ. παρουσιάζουν αυξήσεις τιμών με στόχο τη βελτίωση της σχέσης τιμής - κόστους με βάση την αρχή της κοστοστρέφειας και σε άλλες περιπτώσεις αναμενόμενες αυξήσεις, οι οποίες προέρχονται από συνενώσεις κλιμακίων βάρους στα πλαίσια βελτιστοποίησης και απλούστευσης του προϊόντικού τους χαρτοφυλακίου. Παρατηρείται σημαντική προσπάθεια, ώστε τα τιμολόγια να αντικατοπτρίζουν το κόστος με σημαντική βελτίωση του λειτουργικού αποτελέσματος των καθολικών υπηρεσιών.

- Τα προτεινόμενα τιμολόγια των ΕΛ.ΤΑ. είναι ενιαία για όλη τη χώρα και είναι προσιτά, διαφανή και δεν εισάγουν διακρίσεις.

- Ο Δείκτης Συνολικής Συνεπαγόμενης Παραγωγικότητας (ΔΣΣΠ) μεταξύ προϋπολογισμού 2019 υφισταμένου τιμολογίου και προτεινόμενου στις καθολικές υπηρεσίες με τον μεγαλύτερο όγκο αντικειμένων (Β' προτεραιότητας) λαμβάνει θετική τιμή όταν υπολογισθεί σε ισοδύναμες μονάδες.

• Αναφορικά με την προστότητα του τιμολογίου των ΕΛ.ΤΑ. για το μέσο νοικοκυριό, εξετάστηκε η συμμετοχή της μηνιαίας δαπάνης για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στο σύνολο των δαπανών που αποτελούν το «καλάθι της νοικοκυράς» και διαπιστώθηκε ότι δεν αποτελεί σημαντικό παράγοντα. Συνεπώς και η αύξηση του τιμολογίου των ΕΛ.ΤΑ. δεν τεκμηριώνει κάποιου είδους δυσχέρεια των πολιτών να χρησιμοποιούν τις καθολικές υπηρεσίες, ούτε μπορεί να θεωρηθεί ότι αποκλείουν κάποια κατηγορία χρηστών από τη χρήση της ταχυδρομικής υπηρεσίας. Επίσης, δεν αναμένεται να υπάρξει ουσιαστική πρόσθετη επιβάρυνση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις με σημαντικά ταχυδρομικά έξοδα, συνεπώς δεν παρατηρείται μη προστότητα των υπηρεσιών.

vi. Η ΕΕΤΤ επιφυλάσσεται να εξετάσει τη συμβατότητα των τιμολογιακών πολιτικών της ΕΛ.ΤΑ., και ιδίως της εφαρμοζόμενης εκπαιδευτικής πολιτικής, με τις διατάξεις της νομοθεσίας για την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού, ήτοι τις διατάξεις του ν. 3959/2011, όπως ισχύει, και των άρθρων 101 και 102 ΣΛΕΕ.

2. Εγκρίνει τις προτεινόμενες προσαρμογές των τιμολογίων καθολικών υπηρεσιών των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛ.ΤΑ.), οι οποίες παρατίθενται στο συνημμένο παράρτημα, υπό τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

• Τα ΕΛ.ΤΑ. οφείλουν να καταστήσουν γνωστό στους καταναλωτές, με κάθε πρόσφορο μέσο, τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών αποστολής μεμονωμένων αντικειμένων Β' προτεραιότητας, των οποίων η τιμή είναι σημαντικά χαμηλότερη των υπηρεσιών Α' προτεραιότητας.

• Τα ΕΛ.ΤΑ. οφείλουν, σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας και της απαγόρευσης της διακριτικής μεταχείρισης, να παρέχουν τις ίδιες εκπτώσεις σε όλους τους πελάτες της (μεμονωμένους και επιχειρήσεις), που χρησιμοποι-

ούν τις ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό παρόμοιες συνθήκες, χωρίς διακρίσεις.

• Τα ΕΛ.ΤΑ. οφείλουν να είναι σε θέση να γνωστοποιήσουν με τέτοιο τρόπο στοιχεία (αντικείμενα ανά κατάθεση και κατηγορία υπηρεσίας, έσοδο ανά κατάθεση, αθροιστικό έσοδο ανά πελάτη κ.λπ.) σχετικά με τις εκπτώσεις που δόθηκαν βάσει της νέας εκπαιδευτικής πολιτικής, ούτως ώστε η ΕΕΤΤ να μπορεί να επαληθεύσει την ορθότητα των εκπτώσεων και την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ των χρηστών.

• Τα ΕΛ.ΤΑ. οφείλουν να επικαιροποιήσουν το κοστολογικό τους σύστημα, αποτυπώνοντας τα νέα εμπορικά/κοστολογικά προϊόντα με τέτοιο τρόπο, ούτως ώστε η ΕΕΤΤ να είναι σε θέση να διακρίνει τις καθολικές υπηρεσίες που παρασχέθηκαν σε πελάτες.

• Εγγεγραμμένους στο μητρώο πελατών ΕΛ.ΤΑ., οι οποίοι λαμβάνουν εκπτώσεις βάσει της νέας εκπαιδευτικής πολιτικής,

• Μη εγγεγραμμένους στο μητρώο πελατών ΕΛ.ΤΑ., οι οποίοι δεν λαμβάνουν εκπτώσεις,

• Με ειδική συμφωνία που δεν εμπίπτουν στο καθεστώς της νέας εκπαιδευτικής πολιτικής και να προχωρήσει άμεσα σε υποβολή αιτήματος έγκρισης του επικαιροποιημένου κοστολογικού του συστήματος, το οποίο θα είναι συμβατό με το νέο προϊοντικό χαρτοφυλάκιο του οργανισμού.

Τα ανωτέρω αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για την αποδοχή των απολογιστικών στοιχείων για το έτος 2020 από την ΕΕΤΤ.

• Τα ΕΛ.ΤΑ. οφείλουν να αναμορφώσουν τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (ΧΥΚ), ο οποίος θα πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο των νέων υπηρεσιών που παρέχονται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΩΝ

1.1. ΤΕΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Κλιμάκια Βάρους (γρ)	Α' Προτεραιότητας			Β' Προτεραιότητας		
	Μικρά	Μεγάλα	Ακανόνιστα	Μικρά	Μεγάλα	Ακανόνιστα
20	1,90 €	2,90 €	3,90 €	0,90 €	1,90 €	2,90 €
50	2,40 €			1,40 €		
100						
250		3,40 €			2,40 €	
500						
1000			4,40 €			3,40 €
2000			4,90 €			3,90 €

1.2. ΤΕΛΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Ειδικές διαχειρίσεις επιστολικού εσωτερικού	Τέλη
Τέλος Συστημένου Αντικειμένου (πλέον των συνήθων τελών)	2,50 €
Τέλος Επιστολής με Δηλωμένη Αξία (πλέον των συνήθων τελών)	
Πάγιο	2,50 €
Αναλογικό (επί της δηλωθείσας αξίας)	1%
Τέλος Ανακαταβολής (ανά αντικείμενο)	3,00 €
Τέλος Ανακαταβολής χωρίς έντυπο (ανά αντικείμενο)	1,00 €

1.3. ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «AD POST»

Κλιμάκια Βάρους (γρ)	Μικρά	Μεγάλα
20	0,27 €	0,57 €
50	0,42 €	
100		
250		0,72 €
500		0,87 €
1000		1,02 €
2000		1,17 €

1.4. ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «PRESS POST»

Κλιμάκια Βάρους (γρ)	X+1	X+3	X+5
20	1,90 €	0,90 €	0,27 €
50	2,40 €	1,40 €	0,42 €
100	2,90 €	1,90 €	0,57 €
250	3,40 €	2,40 €	0,72 €
500	3,90 €	2,90 €	0,87 €
1000	4,40 €	3,40 €	1,02 €
2000	4,90 €	3,90 €	1,17 €

1.5. ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΑΚΟΙ Μ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ»

Κλιμάκια Βάρους (γρ)	Α' Προτεραιότητας	Β' Προτεραιότητας
----------------------	-------------------	-------------------


ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

7	12,00 €	8,50 €
10	16,50 €	11,50 €
15	24,00 €	16,50 €
20	31,50 €	21,50 €

Τέλος Συστημένου Σάκου «Μ» (πλέον των συνήθων τελών): 9,00 €

1.6. ΤΕΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Κλιμάκια Βάρους (χγρ)	Τέλη
1	3,00 €
2	3,50 €
3	4,50 €
4	5,50 €
5	6,50 €
6	7,50 €
7	8,50 €
8	9,50 €
9	10,50 €
10	11,50 €
11	12,50 €
12	13,50 €
13	14,50 €
14	15,50 €
15	16,50 €
16	17,50 €
17	18,50 €
18	19,50 €
19	20,50 €
20	21,50 €

1.7. ΤΕΛΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΝ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Ειδικές διαχειρίσεις και πρόσθετες υπηρεσίες δεμάτων εσωτερικού	Τέλη
Ειδικό Τέλος Αντικαταβολής (ανά αντικείμενο)	3,00 €
Ειδικό Τέλος Αντικαταβολής Χωρίς Έντυπο (ανά αντικείμενο)	1,00 €
Δηλωμένη Αξία – Ασφαλισμένο Δέμα	
Πάγιο (ανά δέμα)	2,50 €
Αναλογικό (επί της δηλωθείσας αξίας)	1%
Κατ' Οίκον Επίδοση	
Πάγιο – Ανά αντικείμενο	1,50 €
Αναλογικό – Ανά κιλό (για βάρος άνω των 2 κιλών)	0,50 €
Οίκοι Παραλαβή (ανά αντικείμενο)	1,00 €
Πάγιο – Ανά αντικείμενο	1,00 €
Αναλογικό – Ανά κιλό (για βάρος άνω των 2 κιλών)	0,50 €


ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

2.1. ΤΕΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Κλιμάκια Βάρους (γρ)	Α' Προτεραιότητας			Β' Προτεραιότητας		
	Μικρά	Μεγάλα	Ακανόνιστα	Μικρά	Μεγάλα	Ακανόνιστα
20	2,00 €	3,50 €	8,50 €	1,00 €	2,50 €	7,50 €
50	2,50 €			1,50 €		
100						
250		5,00 €			4,00 €	
500						
1000			13,00 €			12,00 €
2000			23,50 €			22,50 €

2.2. ΤΕΛΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Ειδικές διαχειρίσεις επιστολικού εξωτερικού	Τέλη
Συστημένο	2,50 €
Αντακαταβολή (ανά αντικείμενο)	3,00 €
Δηλωμένη Αξία	
Πάγιο	2,50 €
Αναλογικό (επί της δηλωθείσας αξίας)	1%

2.3. ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΑΚΟΙ Μ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ»

Κλιμάκια Βάρους (γρ)	Κύπρου		Λοιπές Χώρες	
	Α' Προτεραιότητας	Β' Προτεραιότητας	Α' Προτεραιότητας	Β' Προτεραιότητας
5	31,00 €	28,50 €	60,00 €	57,50 €
6	35,50 €	32,50 €	68,00 €	65,00 €
7	40,00 €	36,50 €	76,00 €	72,50 €
8	44,50 €	40,50 €	84,00 €	80,00 €
9	49,00 €	44,50 €	92,00 €	87,50 €
10	53,50 €	48,50 €	100,00 €	95,00 €
11	58,00 €	52,50 €	108,00 €	102,50 €
12	62,50 €	56,50 €	116,00 €	110,00 €
13	67,00 €	60,50 €	124,00 €	117,50 €
14	71,50 €	64,50 €	132,00 €	125,00 €
15	76,00 €	68,50 €	140,00 €	132,50 €
16	80,50 €	72,50 €	148,00 €	140,00 €
17	85,00 €	76,50 €	156,00 €	147,50 €
18	89,50 €	80,50 €	164,00 €	155,00 €
19	94,00 €	84,50 €	172,00 €	162,50 €
20	98,50 €	88,50 €	180,00 €	170,00 €

Τέλος Συστημένου Σάκου «Μ»: 9,00 €

2.4. ΤΕΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ Α ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ


EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Κλιμάκια Βάρους (χγρ)	ΖΩΝΗ 1	ΖΩΝΗ 2	ΖΩΝΗ 3
1	17,50 €	23,50 €	28,50 €
2	17,50 €	28,50 €	36,00 €
3	22,00 €	34,00 €	44,00 €
4	26,50 €	39,50 €	52,00 €
5	31,00 €	45,00 €	60,00 €
6	35,50 €	50,50 €	68,00 €
7	40,00 €	56,00 €	76,00 €
8	44,50 €	61,50 €	84,00 €
9	49,00 €	67,00 €	92,00 €
10	53,50 €	72,50 €	100,00 €
11	58,00 €	78,00 €	108,00 €
12	62,50 €	83,50 €	116,00 €
13	67,00 €	89,00 €	124,00 €
14	71,50 €	94,50 €	132,00 €
15	76,00 €	100,00 €	140,00 €
16	80,50 €	105,50 €	148,00 €
17	85,00 €	111,00 €	156,00 €
18	89,50 €	116,50 €	164,00 €
19	94,00 €	122,00 €	172,00 €
20	98,50 €	127,50 €	180,00 €

Όπου:

- Ζώνη 1: Βαλκανικές χώρες και Κύπρος
- Ζώνη 2: Λοιπές χώρες της Ευρώπης
- Ζώνη 3: Λοιπές χώρες

2.5. ΤΕΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ Β ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

Κλιμάκια Βάρους (χγρ)	ΖΩΝΗ 1	ΖΩΝΗ 2	ΖΩΝΗ 3
1	16,50 €	22,50 €	27,50 €
2	16,50 €	27,50 €	35,00 €
3	20,50 €	32,50 €	42,50 €
4	24,50 €	37,50 €	50,00 €
5	28,50 €	42,50 €	57,50 €
6	32,50 €	47,50 €	65,00 €
7	36,50 €	52,50 €	72,50 €
8	40,50 €	57,50 €	80,00 €
9	44,50 €	62,50 €	87,50 €
10	48,50 €	67,50 €	95,00 €
11	52,50 €	72,50 €	102,50 €
12	56,50 €	77,50 €	110,00 €
13	60,50 €	82,50 €	117,50 €
14	64,50 €	87,50 €	125,00 €



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΩΝ

15	68,50 €	92,50 €	132,50 €
16	72,50 €	97,50 €	140,00 €
17	76,50 €	102,50 €	147,50 €
18	80,50 €	107,50 €	155,00 €
19	84,50 €	112,50 €	162,50 €
20	88,50 €	117,50 €	170,00 €

2.6. ΤΕΛΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΝ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Ειδικές διαχειρίσεις δεμάτων εξωτερικού	Τέλη
Αντικαταβολή (ανά αντικείμενο)	3,00 €
Δηλωμένη Αξία	
Πάγιο	2,50 €
Αναλογικό (επί της δηλωθείσας αξίας)	1%
Οίκοι Παραλαβή (πάγιο ανά αντικείμενο)	1,00 €

Η απόφαση αυτή να κοινοποιηθεί στα ΕΛ.ΤΑ., καθώς και να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 23 Δεκεμβρίου 2019

Ο Πρόεδρος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Μαρούσι, 15/4/2020

ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.: 12436 / Φ.620

ΠΡΟΣ:

Κύριο Κυριάκο Πιερρακάκη
Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου,
ΤΚ 101 63, Καλλιθέα
minister@mindigital.gr

Κύριο Σπυρίδωνα -Αδωνι Γεωργιάδη
Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Νίκης 5-7
Τ.Κ: 101 80 Αθήνα
minister.sec@mnec.gr

ΚΟΙΝ:

Κύριο Αντώνη Τζωρτζακάκη
Γεν. Γραμματέα Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου,
ΤΚ 101 63, Καλλιθέα
gatt@mindigital.gr

Κύριο Παναγιώτη Σταμπουλίδη
Γεν. Γραμματέα Εμπορίου
και Προστασίας Καταναλωτή
Νίκης 5-7
Τ.Κ: 101 80 Αθήνα
pstamboulidis@mnec.gr
hathanaso@gg.gr

ΘΕΜΑ:

Ενέργειες ΕΕΤΤ για τις επιπτώσεις στην ταχυδρομική αγορά, των έκτακτων μέτρων λόγω κοροναϊού

ΣΧΕΤ.

1. Ανακοίνωση ΕΕΤΤ 23.03.2020
2. Ερωτηματολόγιο έρευνας ΕΕΤΤ 31.3.2020 και 13.4.2020
3. Ανακοίνωση ΕΕΤΤ 7.04.2020
4. Σύνοψη των απαντήσεων των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών

Αξιότιμοι Κύριοι Υπουργοί,

Στο πλαίσιο ενεργειών της ΕΕΤΤ σχετικά με τις επιπτώσεις στην ταχυδρομική αγορά, των έκτακτων μέτρων λόγω κοροναϊού σας ενημερώνουμε ότι:

Στις 23-3-2020 η ΕΕΤΤ απέστειλε ανακοίνωση σε όλους του παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών, με οδηγίες για τη δυνατότητα ανέπαφης επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων και την επιβεβαίωση αυτής με ηλεκτρονικά μέσα, (Σχετ. 1).

Στις 31-3-2020 η ΕΕΤΤ κάλεσε όλους τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών (Σχ. 2) να την ενημερώσουν για προσαρμογές/αλλαγές στις οποίες έχουν προβεί στη λειτουργία τους, λόγω των εκτάκτων μέτρων και τις επιπτώσεις αυτών, παρέχοντας στοιχεία σχετικά με τα ακόλουθα:

1. Λειτουργία των καταστημάτων
2. Μεταφορές εσωτερικού και εξωτερικού
3. Παραλαβή και επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων
4. Προτάσεις

Στις 7-4-2020 η ΕΕΤΤ (Σχ. 3) εξέδωσε ανακοίνωση με συστάσεις προς τους ταχυδρομικούς παρόχους αλλά και στους καταναλωτές.

Στις 13-4-2020 η ΕΕΤΤ κάλεσε εν νέου τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών (Σχ. 2) να επικαιροποιήσουν τα στοιχεία που είχαν αποστείλει.

Συνολικά λάβαμε απαντήσεις από 68 ταχυδρομικές επιχειρήσεις, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται τα ΕΛΤΑ, οι μεγάλες επιχειρήσεις της αγοράς, αλλά και μικρές επιχειρήσεις από όλη σχεδόν την Ελλάδα.

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις επικρότησαν τη δυνατότητα που τους έδωσε η ΕΕΤΤ να εκφράσουν τις απόψεις τους καθώς και την απόφαση της Κυβέρνησης να τους εντάξει στα ευνοϊκά μέτρα για τις επιχειρήσεις που πλήττονται.

Επισυνάπτεται αναλυτική αναφορά με τις απόψεις των παρόχων (Σχ. 4), για ενημέρωση και ενδεχόμενες ενέργειές σας (π.χ. για τη διανομή σε νοσοκομεία).

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα, αναφέρουμε ότι:

- οι επιχειρήσεις έχουν λάβει τα κατάλληλα μέτρα, σύμφωνα με τις οδηγίες της κυβέρνησης για την προστασία των εργαζομένων αλλά και των πελατών τους,
- σημειώθηκε μείωση του προσωπικού λόγω ειδικών ή άλλου τύπου αδειών ενώ η δυνατότητα εξεύρεσης νέου προσωπικού ή συνεργατών, είναι δύσκολη,
- λόγω διακοπής πολλών επιβατικών πτήσεων, οι οποίες μετέφεραν και ταχυδρομικά αντικείμενα, οι επιχειρήσεις αναζητούν νέους αερομεταφορείς ή εναλλακτικούς τρόπους, με αυξημένο κόστος, ενώ τα ΕΛΤΑ δεν εξυπηρετούν προς το παρόν ορισμένους προορισμούς εξωτερικού

- υπάρχει αυξημένη ζήτηση για παραδόσεις ηλεκτρονικού εμπορίου κατ' οίκον, κυρίως από τις μεγάλες επιχειρήσεις που εμφανίζουν μερική αδυναμία διαχείρισης του υπερβολικού φόρτου εργασίας

- σημειώνεται μείωση στις αποστολές εξωτερικού

- παρατηρούνται καθυστερήσεις στις παραδόσεις, συσσώρευση των αποστολών στα καταστήματα, όπου υπάρχει δυσκολία αναζήτησης, υπερφόρτωση των τηλεφωνικών γραμμών και των email για αναζήτηση αποστολών,

- οι παραλήπτες δεν υπογράφουν για την παραλαβή και την υποχρέωση της ταυτοποίησης του παραλήπτη, αναλαμβάνει ο διανομέας (σύμφωνα και με σχετική Ανακοίνωση της ΕΕΤΤ),

- Ζητείται (επανελημμένα) στις περππτώσεις που γίνονται παραλαβές στα Νοσοκομεία να μην απαιτείται η μετακίνηση του διανομέα εντός των χώρων αυτού αλλά η παράδοση να γίνεται στο φυλάκιο για αποφυγή της διασποράς του ιού.

- η λήψη των μέτρων έχει επιφέρει αύξηση του λειτουργικού κόστους των επιχειρήσεων ανεξάρτητα από το μέγεθος τους,

- οι μικρότερες επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν σημαντική μείωση αποστολών και πρόβλημα διατήρησης του προσωπικού και επιβίωσης τους, γεγονός που εντείνεται με την πάροδο του χρόνου

- προτείνεται η αναβολή πληρωμής των ετησίων τελών προς ΕΕΤΤ, η δυνατότητα πληρωμής με δόσεις ή η πλήρης απαλλαγή για τις μικρές επιχειρήσεις

- οι, μικρές ιδίως, επιχειρήσεις εκφράστηκαν ιδιαίτερα θετικά για την ένταξη του ΚΑΔ ταχυμεταφορών στις επιχειρήσεις που υποστηρίζονται με ευνοϊκά μέτρα από την κυβέρνηση, χωρίς αυτό να αποτελεί ριζική λύση στο πρόβλημα επιβίωσης τους. Ζητούν περεταίρω στήριξη χωρίς να είναι σε θέση να την οριοθετήσουν.

-Οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις διατηρούν στάση αναμονής για τις πραγματικές οικονομικές επιπτώσεις που θα προκύψουν από τα έκτακτα μέτρα.

Επίσης σας ενημερώνουμε ότι έχουμε λάβει το τελευταίο διάστημα, αυξημένο αριθμό καταγγελιών καταναλωτών, σχετικά με: αύξηση τιμών, καθυστερήσεις παραδόσεων, μη παράδοση κατ οίκον (καλούνται οι καταναλωτές να παραλάβουν από κατάστημα) αδυναμία επικοινωνίας και πολύωρες αναμονές στο ακουστικό.

Η ΕΕΤΤ διερευνά τις καταγγελίες στο πλαίσιο των ελεγκτικών της αρμοδιοτήτων για ενδεχόμενη επιβολή κυρώσεων, ενώ συνεχίζει τις μετρήσεις ποιότητας της καθολικής Υπηρεσίας, οι οποίες θα αξιολογηθούν μόλις είναι διαθέσιμες.

Περαιτέρω η ΕΕΤΤ θα αποφασίσει έγκαιρα, ως προς τα μέτρα ελάφρυνσης, των μικρών ιδίως επιχειρήσεων που πλήττονται, σε ότι αφορά την πληρωμή των ανταποδοτικών τελών προς ΕΕΤΤ, τα οποία έχουν προθεσμία καταβολής την 30^η Ιουνίου 2020.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε συμπληρωματική πληροφορία ή διευκρίνιση χρειαστείτε, ενώ η ΕΕΤΤ παραμένει σε τακτική επαφή με τους παρόχους και θα σας ενημερώσει για τυχόν νέα επικαιροποιημένα στοιχεία.

Με τιμή
Πρόεδρος της ΕΕΤΤ

Κωνσταντίνος Μασσέλος

Σχετικό 1

23 Μαρτίου 2020

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), στο πλαίσιο των εκτάκτων συνθηκών που αντιμετωπίζει η χώρα, λόγω της εξάπλωσης του κορωνοϊού, ενημερώνει τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις ότι :

1. Για κάθε θέμα ασφάλειας των εργαζομένων και των πελατών τους, οφείλουν να ενημερώνονται και να εφαρμόζουν τις συστάσεις των αρμοδίων φορέων.
2. Σε περιπτώσεις άρνησης των παραλήπτην να υπογράψουν για την παράλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων, ο διανομέας οφείλει να βεβαιώνει την παράδοση και να καταγράφει τα στοιχεία του παραλήπτη. Συνιστάται επιπρόσθετα, η ηλεκτρονική αποστολή της βεβαίωσης παράδοσης, στον παραλήπτη, π.χ. με sms ή email.

Σχετικό 2

31 Μαρτίου 2020

Θέμα: Επιπτώσεις λόγω εκτάκτων μέτρων

Η Διεύθυνση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, καλεί τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών να την ενημερώσουν για προσαρμογές/αλλαγές στις οποίες έχουν προβεί στη λειτουργία τους, λόγω των εκτάκτων μέτρων περιορισμού του κορωνοϊού, και τις επιπτώσεις αυτών, παρέχοντας τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Λειτουργία καταστημάτων

- μέτρα
- επιπτώσεις στον πάροχο
- επιπτώσεις στους χρήστες

2. Μεταφορές εσωτερικού

- μέτρα
- επιπτώσεις στον πάροχο
- επιπτώσεις στους χρήστες

3. Μεταφορές εξωτερικού

- μέτρα
- επιπτώσεις στον πάροχο
- επιπτώσεις στους χρήστες

4. Παραλαβή / επίδοση ταχ. αντικειμένων

-μέτρα

-επιπτώσεις στον πάροχο

-επιπτώσεις στους χρήστες

5. Άλλα θέματα

6. Προτάσεις

Παρακαλούμε όπως απαντήσετε στο postalervices@eett.gr έως την Παρασκευή 3/4/2020

Στο βαθμό που η κατάσταση και τα έκτακτα μέτρα εξελίσσονται, θα σας αποστέλλεται υπόμνηση επικαιροποίησης των στοιχείων.

Διεύθυνση Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ

13 Απριλίου 2020

(Email σε όλους τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική Επικράτεια)

Σε συνέχεια των απαντήσεων που μας στείλατε στο από 31/3 ερωτηματολόγιό μας παρακαλώ ενημερώστε για ενδεχόμενες αλλαγές που έχουν επέλθει σε όσα μας είχατε γράψει ή για νεότερα στοιχεία για τα οποία θα θέλατε να μας ενημερώσετε σε ότι αφορά, μέτρα που έχετε λάβει, επιπτώσεις στην εταιρεία και τους χρήστες και προτάσεις.

Π.χ. καταλαβαίνουμε ότι ο ΚΑΔ ταχυμεταφορών έχει πλέον ενταχθεί στους κλάδους που πλήττονται, υπάρχει κάποιο σχόλιο σε αυτή την εξέλιξη;

Παρακαλώ απαντήστε μας στο postalservices@eett.gr μέχρι την Μ. Τρίτη, 14 Απριλίου στις 12.00.

Διεύθυνση Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ

Σχετικό 3

Ανακοίνωση

7/4/2020

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, μετά από συγκέντρωση στοιχείων της ταχυδρομικής αγοράς, διαπιστώνει ότι τα έκτακτα μέτρα που έχουν επιβληθεί στη χώρα για την αντιμετώπιση της διάδοσης του κορωνοϊού έχουν προκαλέσει προβλήματα στις επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες. Τα προβλήματα αυτά εστιάζονται ιδιαίτερα στους χρόνους επίδοσης και στην εξυπηρέτηση των χρηστών. Ειδικότερα, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις έχουν κληθεί να προσαρμοστούν άμεσα στις μεγάλες και αναπάντεχες αλλαγές στη ροή των αποστολών και στην αυξητική κίνηση των καταστημάτων, στη μείωση προσωπικού λόγω ειδικών αδειών και στην αναδρομολόγηση αποστολών λόγω διακοπής πτήσεων εσωτερικού και εξωτερικού, κ.ά.

Η ΕΕΤΤ

καλεί τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών

Να ενημερώσουν τους πολίτες για τους όρους παροχής των υπηρεσιών τους, όπως ισχύουν λόγω εκτάκτων συνθηκών κατά την τρέχουσα περίοδο, με κάθε πρόσφορο μέσο (π.χ. ιστοσελίδα, ανακοινώσεις σε καταστήματα, www.pricescopes.gr) και να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για την αποκατάσταση της κανονικότητας.

Να αντιμετωπίσουν τις έκτακτες συνθήκες λειτουργίας, κατά τον καταλληλότερο τρόπο, τηρώντας όλες τις οδηγίες του Υπουργείου Υγείας και του ΕΟΔΥ για την προστασία του προσωπικού και των καταναλωτών, χωρίς να μετακυλίσουν στους τελευταίους την τυχόν αύξηση του λειτουργικού τους κόστους, επιδεικνύοντας κοινωνική

αλληλεγγύη και συμβάλλοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στην κοινή προσπάθεια αντιμετώπισης της πανδημίας.

συστήνει στους καταναλωτές

α. για την αποστολή ταχυδρομικών αντικειμένων

Να επικοινωνήσουν με τον πάροχο της επιλογής τους προκειμένου να ενημερωθούν για τον αναμενόμενο χρόνο παράδοσης καθώς και για τυχόν αναστολή παραδόσεων σε συγκεκριμένο προορισμό.

Τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των παρόχων διατίθενται στο www.eett.gr στην ενότητα Ταχυδρομικές Υπηρεσίες / Αδειοδότηση - Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων.

β. για την παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων

Εφόσον κρίνουν ότι, για λόγους ασφαλείας, δεν θέλουν να υπογράψουν για την παραλαβή ταχυδρομικού αντικειμένου, ο διανομέας οφείλει να βεβαιώσει ο ίδιος την παράδοση και να καταγράψει τα στοιχεία τους. Η βεβαίωση παράδοσης μπορεί να σταλεί ηλεκτρονικά στον αποστολέα, ενώ τα στοιχεία παράδοσης τηρούνται ηλεκτρονικά στο σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού της εταιρείας.

ΣΧΕΤΙΚΟ 4

Σύνοψη απαντήσεων στην έρευνα που διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ για τις επιπτώσεις των μέτρων περιορισμού της πανδημίας COVID-19 :

1. Λειτουργία των καταστημάτων

Οι εταιρίες ανεξάρτητα του μεγέθους τους, είχαν κοινά σημεία στις απαντήσεις τους.

1.1 Μέτρα

Όλες οι επιχειρήσεις τηρούν τα απαραίτητα μέτρα προστασίας του προσωπικού και των πελατών τους όπως αυτά έχουν κοινοποιηθεί από την Πολιτική Προστασία και τον ΕΟΔΥ. Ειδικότερα :

1. Περιορισμό ωραρίου λειτουργίας καταστημάτων και μείωση προσωπικού
2. Καθορισμός max. αριθμού εισροής πελατών σύμφωνα με τα τετραγωνικά της εγκατάστασης/ ή ένας-ένας
3. Τοποθέτηση αντσηπτικών gel στο χώρο του καταστήματος και παροχή μασκών, γαντιών και αντσηπτικών στο προσωπικό
4. Εβδομαδιαία απολύμανση των καταστημάτων και αποθηκευτικών χώρων
5. Απολυμάνσεις αυτοκινήτων
6. Συνεχής Ενημέρωση προσωπικού για τα μέτρα προστασίας με email, αφίσες αλλά και τις ενέργειες σε περίπτωση που νοσήσουν
7. Διατήρηση αποστάσεων μεταξύ των εργαζομένων
8. Ελαχιστοποίηση συναντήσεων
9. Τηλεργασία όπου ήταν εφικτό
10. Ενημέρωση για λήψη ειδικών αδειών

11. Διάθεση γάντιών και σε πελάτες για το pin
12. Παρότρυνση για αποφυγή χρήσης μετρητών
13. Τοποθέτηση προστατευτικού Plexiglas στα καταστήματα (γκισέ)

Οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις πέρα των ανωτέρω σημείωσαν επίσης τα εξής:

1. Τοποθέτηση σηματοδότησής στο πάτωμα ώστε να υπάρχει η απαιτούμενη απόσταση μεταξύ πελατών
2. Προσωρινή παροχή του εταιρικού ηλεκτρονικού εξοπλισμού (υπολογιστές) και κινητών συνδέσεων στο υπόλοιπο προσωπικό (εξυπηρέτησης πελατών, πωλήσεις, λογιστήριο) για την διευκόλυνση και εργασία από το σπίτι.
3. Υπερφόρτωση των τηλεφωνικών κέντρων από παραλήπτες που παραμένουν στο σπίτι για αλλαγές διεύθυνσης (από τη διεύθυνση γραφείου στη διεύθυνση κατοικίας) με επακόλουθη την διπλή διακίνηση – κόστος σε κάθε αποστολή για την αναδρομολόγηση τους (μέσω εκ νέου προώθηση στο HUB για την προώθηση στο νέο κατάστημα παράδοσης)
4. Αδυναμία εξυπηρέτησης πρωινής παράδοσης ή παράδοσης με δέσμευση ώρας όταν τα πλήθος των αποστολών προς διαχείριση υπερβαίνει τη δυνατότητα διαχείρισης σε επίπεδο ώρας
5. Μεγάλο πλήθος άσκοπων διακινήσεων (και κόστους – χρόνου) από προσπάθειες παράδοσης σε κλειστά καταστήματα
6. Αύξηση αποστολών που παραλαμβάνονται από την Reception (τηρούνται όλα τα μέτρα σε αντίθεση με τους μικρούς παρόχους που καταγράφουν έντονη μείωση. Αλλαγή στη διαδικασία υπογραφής του πελάτη στο scanner ώστε να αποφεύγεται η επαφή

1.2 Επιπτώσεις στον πάροχο

1. Αυξημένο κόστος διαχείρισης των αποστολών λόγω τακτικής απολύμανσης σε όλες τις εγκαταστάσεις και αγοράς αναγκαίων ειδών για την ασφάλεια των εργαζομένων και των χρηστών των υπηρεσιών μας από τον covid-19.
2. Αλλαγή στην συνηθισμένη κίνηση στα καταστήματα. Απρόβλεπτη ροή αποστολών – δεν ακολουθεί ιστορικά δεδομένα αλλά περισσότερο random walk.
3. Μεγαλύτερη ασφάλεια του προσωπικού του παρόχου
4. Αλλαγές στην οργάνωση της διακίνησης – χρήση μάσκας, αντισηπτικού, γαντιών) – δημιουργεί καθυστέρηση στην διακίνηση
5. Συνεχής προσπάθεια για να υπάρχει επαρκές απόθεμα το οποίο ανανεώνεται βάσει διαθεσιμότητας αυτών στην αγορά.
6. Μείωση προσωπικού από άδειες ειδικού σκοπού ή από απομάκρυνσή μερους για προληπτικούς λόγους (ευπαθείς ομάδες),
7. Δυσκολία στην εύρεση νέου ικανού προσωπικού για την εξυπηρέτηση της επείγουσας κατάστασης.
8. Επέκταση ωραρίων με νέες προσλήψεις και αύξηση υπερωριών σε όλα τα καταστήματα και Κέντρα Διαλογής για την κάλυψη του αυξημένου όγκου αποστολών
9. Αναδιοργάνωση της χωροταξίας των καταστημάτων για να μπορέσουν να υποδεχθούν τον αυξημένο όγκο.
10. Καθυστερήσεις στην παράδοση γιατί συχνά προκύπτει αναμονή για την παράδοση ή άρνηση των παραληπτών να υπογράψουν με ηλεκτρονική υπογραφή, οπότε και πρέπει να γίνεται ταυτοποίησή τους τηρώντας τις αποστάσεις ασφαλείας.
11. Σημαντική μείωση των αποστολών που παραλαμβάνονται από τα καταστήματά μας και αντίστοιχη αύξηση των συνεννοήσεων για παράδοση στην πόρτα το παραλήπτη
12. Συνεχής επαναπροσδιορισμός του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας και των καταστημάτων σύμφωνα με τα μέτρα που ανακοινώνονται.

13. Μεγάλος όγκος εισερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων αλλά και επισκεψιμότητας του site από παραλήπτες που αναζητούν αποστολές με απόρροια δημιουργίας προβλημάτων στο τηλεφωνικό κέντρο και των υπερδιπλασιασμό των λαμβανόμενων e-mail.
14. Μη πληρωμή επιταγών και υποχρεώσεων των πελατών προς τις εταιρείες
15. Μεγάλο πλήθος άσκοπων διακινήσεων (και κόστους – χρόνου) από προσπάθειες παράδοσης σε κλειστά καταστήματα
16. Δυσκολία ανεύρεσης προσωπικού (συχνά λόγω φόβου δεν υπάρχει η αναμενόμενη ζήτηση εργασίας)
17. Ταχύτερη διακίνηση στους δρόμους από τη μείωση της κίνησης

Για τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις επισημάνθηκαν επίσης τα εξής:

1. Μεγάλο πλήθος μηχανογραφικών υλοποιήσεων για προσαρμογή στις νέες συνθήκες (έκτακτα-νέα δαπάνη)
2. Μεγαλύτερο κόστος διαχείρισης αποστολών καθώς γίνεται μεγαλύτερη χρήση POS για τις συναλλαγές
3. Αναπροσδιορισμός του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας βάσει των οδηγιών των αρχών
4. Πλήθος αποστολών που ξεπερνούν συχνά τις υποδομές της εταιρείας. Εξέλιξη που έγινε ξαφνικά από την εκτεταμένη χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου από τους πολίτες της χώρας που παραμένουν στο σπίτι τους
5. Επέκταση των ωρών εργασίας – προσλήψεις προσωπικού στα κέντρα διαλογής για να ανταποκριθεί η εταιρεία στις νέες ανάγκες της κοινωνίας. Σημαντική αύξηση υπερωριών
6. Αναζήτηση νέων χώρων προς ενοικίαση για την προσωρινή αποθήκευση αποστολών προς διαλογή ή αποστολών που μετά από διαλογή δεν χωράνε στα καταστήματα παράδοσης.

7. Δυσκολία εντοπισμού εξωτερικών συνεργατών για την ενίσχυση των διακινήσεων στα καταστήματα του δικτύου (λόγω του αυξημένου πλήθους απαιτείται η ενίσχυση αξόνων ή περιφερειακών αξόνων)

1.3 Επιπτώσεις στους χρήστες

1. Η αναμονή στην πόρτα του παραλήπτη για την παράδοση οδηγεί σε καθυστερήσεις
2. Φόβος για την παραλαβή ή επίδοση αντικειμένων στο κατάστημα λόγω διέλευσης κόσμου
3. Εκνευρισμός για τους πελάτες που αναγκάζονται να παραμένουν έξω από το κατάστημα σε σημείο που μερικοί αλλάζουν γνώμη και φεύγουν
4. Καθυστερήσεις στις παραδόσεις.
5. Ο χρόνος για την παράδοση είναι σημαντικά αυξημένος (ειδικά για όσες αποστολές διακινούνται μέσω συνεργαζόμενου)
6. Μειώνεται ο χρόνος παραμονής των αποστολών στις reception για την ταχύτερη απελευθέρωση των χώρων στα καταστήματα

2. Μεταφορές εσωτερικού

2.1 Μέτρα

Ταυτίζονται με τα μέτρα που έχουν παρθεί στα καταστήματα με επιπλέον προσθήκη την απολύμανση των μεταφορικών μέσων , αποθηκών και νέων οδηγίων στους διανομείς για την επίδοση αντικειμένων (περιγράφεται στην αντίστοιχη παράγραφο). Επιπρόσθετα υπάρχει κατά το πλείστον προηγούμενη επικοινωνία με τον αποστολέα / παραλήπτη για ραντεβού επίδοσης ή παραλαβής κατά την οποία διατηρείται απόσταση ασφαλείας.

2.2 Επιπτώσεις στον πάροχο

1. Αδυναμία εξυπηρέτησης αποστολών με δέσμευση ώρας.
2. Φόβος του προσωπικού για την έκθεση του στον ιό.
3. Πλήθος άσκοπων διακινήσεων – από διεύθυνση εργασίας σε διεύθυνση κατοικίας (μεγαλύτερο κόστος για διακίνηση αποστολών)
4. Ταχύτερη διακίνηση καθώς δεν υπάρχει κίνηση
5. Αυξημένος φόρτος εργασίας λόγω αύξησης αποστολών ηλεκτρονικού εμπορίου στα επίπεδα του BLACK FRIDAY (αφορά κυρίως μεγάλες εταιρείες)
6. Δεν υπάρχει ιστορικό στην διακίνηση με αποτέλεσμα να προωθούνται αποστολές μεταγενέστερων ημερομηνιών και να μένουν πίσω αποστολές προηγούμενων ημερομηνιών
7. Μείωση κίνησης και εσόδων λόγω κλεισίματος εμπορικών καταστημάτων (αφορά κυρίως μικρές εταιρείες)

2.3 Επιπτώσεις στους χρήστες για μεταφορές εσωτερικού

1. καθυστέρηση στις παραδόσεις και στην εξυπηρέτηση λόγω της εισροής στα καταστήματα συγκεκριμένου αριθμού πελατών.
2. Τα ληφθέντα μέτρα εξασφαλίζουν μεγαλύτερη ασφάλεια των χρηστών

3. Μεταφορές εξωτερικού

Ταυτίζονται με τα μέτρα που έχουν παρθεί στα καταστήματα με επιπλέον προσθήκη την απολύμανση των μεταφορικών μέσων , αποθηκών και κάθε είδους επιφάνεια

3.1 Επιπτώσεις στον πάροχο

1. Αυξημένα κόστη λόγω των μέτρων που έχουν παρθεί
2. Μεγαλύτερη ασφάλεια του προσωπικού του παρόχου
3. Αναδρομολογήσεις αποστολών λόγω διακοπής επιβατικών αεροπορικών πτήσεων προς/από το εξωτερικό και μεταξύ των διαφόρων χωρών
4. Καθυστερήσεις στην διακίνηση λόγω αύξησης πολυπλοκότητας διαδικασιών, έλλειψης διαθέσιμου χώρου στις λίγες εναπομείνουσες εμπορευματικές πτήσεις ή/και charter και την έλλειψη διαθέσιμων εναλλακτικών διαδρομών
5. Αυξημένο κόστος λόγω αύξησης κομίστρων που μετακυλίεται στους συνεργάτες παρόχους και τελικά στον χρήστη ή το απορροφά ο συνεργάτης λόγω φόβου απώλειας είτε της συνεργασίας με τον προμηθευτή της υπηρεσίας είτε του πελατολογίου του
6. Καθυστερήσεις σε παραδόσεις /παραλαβές λόγω αυξημένου φόρτου εργασίας συνεργαζόμενων εταιριών εξαπίας αύξησης αποστολών ηλεκτρονικού εμπορίου
7. Υπάρχει σημαντική μείωση προσωπικού (άδειες ειδικού σκοπού)
8. Αλλαγή συνεργατών για αερομεταφορά αποστολών προς το εξωτερικό (π.χ. Κύπρος) με νέες συνθήκες αυξημένου κόστους από τους νέους Forwarders
9. Μεγάλες μειώσεις όγκου μέχρι 60% στις μικρές επιχειρήσεις που ασχολούνται μόνο με επιδόσεις αποστολών εξωτερικού, με αποτέλεσμα να δυσκολεύονται να συντηρήσουν την επιχείρηση

3.3 Επιπτώσεις στους χρήστες

1. Μεγαλύτερη ασφάλεια των χρηστών
2. Καθυστερήσεις λόγω αυξημένων διαδικασιών και φόρτου μεταφοράς
3. Προσωρινή αδυναμία εξυπηρέτησης λόγω κλεισίματος αεροδρομίων και έλλειψης διασυνδέσεων
4. Μετακύλιση κόστους της αύξησης των κομίστρων

4. Παραλαβή / επίδοση ταχ. Αντικειμένων

4.1 Μέτρα

1. Παροχή масκών, γαντιών και αντισηπτικών σε όλο το προσωπικό διανομής
2. Αλλαγή στην διαδικασία υπογραφής του πελάτη στο scanner (αν υφίσταται) ώστε να αποφεύγεται η επαφή
3. Δεν παραδίδεται το απόκομμα του voucher στο παραλήπτη για μείωση επαφής, ούτε και υποχρεούται να υπογράψει ότι το παρέλαβε. Την υποχρέωση της ταυτοποίησης του παραλήπτη την αναλαμβάνει ο διανομέας που γράφει το όνομα του στο έντυπο.

4.2 Επιπτώσεις στον πάροχο

1. Καθυστερήσεις στην παραλαβή
2. Μεγαλύτερη ασφάλεια του προσωπικού του παρόχου
3. Καθυστερήσεις λόγω επιπλέον διαδικασιών μη επαφής με τους αποστολείς / παραλήπτες
4. Αυξημένο επικοινωνιακό κόστος λόγω διαδικασιών τηλεφωνικής επαφής για ραντεβού επιδόσεων/παραλαβών

4.3 Επιπτώσεις στους χρήστες

1. Καθυστερήσεις στις επιδόσεις/παραλαβές λόγω αυξημένης πολυπλοκότητας διαδικασίας
2. Ασφαλέστερες και καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες(πλην χρόνου μεταφοράς) λόγω αυξημένης επικοινωνίας και συμφωνημένων ραντεβού
3. Μείωση του ποσοστού κινδύνου μετάδοσης της επιδημίας
4. Μεγαλύτερη ασφάλεια των χρηστών

5. Παροχή Καθολικής Υπηρεσίας

Όσον αφορά την παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας, τα ΕΛΤΑ αναφέρουν επιπλέον τα πιο κάτω σημεία:

1. προκειμένου να αποφεύγουν οι πελάτες μας τις επιπλέον μετακινήσεις τους, τα ΕΛΤΑ επέκτειναν τον χρόνο παραμονής των ειδοποιημένων ταχυδρομικών αντικειμένων (συστημένων επιστολών και δεμάτων) στα ταχυδρομικά καταστήματα.
2. έχει ανασταλεί προσωρινά η λειτουργία μικρού αριθμού καταστημάτων. Επιπρόσθετα, προσωρινή αναστολή λειτουργίας των καταστημάτων μας πραγματοποιείται και στις περιπτώσεις που σε περιοχές της χώρας μας εφαρμόζεται καραντίνα, κατόπιν οδηγιών της Πολιτείας.
3. παρατηρείται μειωμένη κατάθεση αντικειμένων στα Ταχ. Καταστήματα (απώλεια εσόδων) και αύξηση των αιτήσεων αναζήτησης αντικειμένων στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών ΕΛΤΑ.
4. ενεργοποιήσαμε το δίκτυο των χερσαίων μεταφορών για αποστολές εξωτερικού και υλοποιήσαμε τις αλλαγές του αεροπορικού προγράμματος διαβίβασεων εσωτερικού – εξωτερικού.
5. στις μεταφορές των ταχυδρομικών αποστολών μας στο εσωτερικό της χώρας, σας ενημερώνουμε ότι διατηρήσαμε την πυκνότητα των υπηρεσιακών

δρομολογίων μας στο ηπειρωτικό μέρος της Ελλάδας, εκτός από τις περιοχές που βρίσκονται σε καραντίνα.

6. στη μεταφορά των ταχυδρομικών αντικειμένων προς και από τα νησιά μας, είμαστε σε συνεχή αναζήτηση εναλλακτικών τρόπων μεταφοράς αυτών, εξαιτίας της συνεχούς συρρίκνωσης των αεροπορικών συνδέσεων από τις 2 Αεροπορικές Εταιρείες που δραστηριοποιούνται με επιβατικές πτήσεις στο εσωτερικό της χώρας, από και προς το Διεθνές Αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» και τη μείωση των ακτοπλοϊκών δρομολογίων προς και από τα μικρού μεγέθους νησιά. Για παράδειγμα, υπάρχει μόνο 1 πτήση την ημέρα προς και από τα μεγάλα μεγέθους νησιά – συνήθως τις πρωινές ώρες - και 2-4 πτήσεις την εβδομάδα στα μικρότερου μεγέθους νησιά (η συχνότητα εξαρτάται από το μέγεθός τους). Χρησιμοποιούμε εναλλακτικά τη μεταφορά με πλοία, όπου έχουμε ακόμα καλές ακτοπλοϊκές συνδέσεις.
7. γίνεται χρήση εναλλακτικών λύσεων με πτήσεις cargo ή οδική μεταφορά μέσω ενδιάμεσων χωρών. Καθίσταται ανέφικτη (προς το παρόν) η εξυπηρέτηση για προορισμούς Ασίας, (πλην Ιαπωνίας, Κατάρ, Κίνας, Σιγκαπούρης), Αφρικής(πλην Ν. Αφρικής), Αμερικής (πλην Καναδά),. Από τους Ευρωπαϊκούς προορισμούς εξυπηρετούνται: Αλβανία, Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Βόρεια Μακεδονία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελβετία, Η. Βασίλειο, Ισλανδία, Ιταλία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Νορβηγία, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Σουηδία, Τσεχία και Φινλανδία.
8. υπό τις παρούσες συνθήκες είναι αδύνατη η επίτευξη των θεσπισμένων από την ΕΕΤΤ στόχων ποιότητας που αφορούν την αλληλογραφία εσωτερικού και εξωτερικού, για το χρονικό διάστημα της ισχύος των εκτάκτων μέτρων.
9. Διαφοροποίηση λόγου όγκου αλληλογραφίας έγινε σε μεμονωμένο Κέντρο Διαλογής (Κρυονερίου), όπου το προηγούμενο καθεστώς εργασίας επανήλθε

(άρση εκ περιτροπής εργασίας & τρείς βάρδιες), δίνοντας έμφαση στην αποφυγή συγχρωτισμού και στα μέσα ατομικής προστασίας.

10. Με την ΠΝΠ που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 84 Α /13 04 2020 με θέμα: Μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεχιζόμενων συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και άλλες κατεπείγουσες διατάξεις, μεταξύ των άρθρων ρυθμίζονται με το Άρθρο τεσσαρακοστό, Κατεπείγουσες διατάξεις για τη λειτουργία των εταιρειών «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» και «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.»

6. Προτάσεις

1. Πέρα από την ένταξη του ΚΑΔ των εταιρειών ταχυμεταφοράς στα μέτρα που λαμβάνει η κυβέρνηση για όλες τις επιχειρήσεις που πλήττονται (αναστολή συμβάσεων προσωπικού , αναστολή φορολογικών και λοιπών υποχρεώσεων) να δρομολογηθούν και επιπλέον μέτρα ανακούφισης για τις πολύ μικρές επιχειρήσεις ώστε να διατηρηθούν ανοιχτές.
2. Να δοθεί παράταση στην πληρωμή των τελών ταχυμεταφοράς ή να εξαιρεθούν όσων τα τέλη είναι 250 € (δηλαδή το ελάχιστο)
3. Η πληρωμή των τελών για τους υπόλοιπους να γίνει σε δόσεις
4. Ζητείται (επανελημμένα) στις περιπτώσεις που γίνονται παραλαβές στα Νοσοκομεία να μην απαιτείται η μετακίνηση του διανομέα εντός των χώρων αυτού αλλά η παράδοση να γίνεται στο φυλάκιο για αποφυγή της διασποράς του ιού.
5. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας που διενεργεί η ΕΕΤΤ για την αλληλογραφία εσωτερικού, να εξαιρεθούν από την αξιολόγηση των ετήσιων δεικτών ποιότητας



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Μαρούσι, 18.03.2020

ΑΡΙΘ. ΑΠ.: 928/18

ΑΠΟΦΑΣΗ

«Εισήγηση της γνώμης της Ε.Ε.Τ.Τ. προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της ταχυδρομικής αγοράς και των χρηστών»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

α'. το ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α'/10.04.2012),

β'. το ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/07.03.2012), και ιδίως

(i) το άρθρο 6 παρ. 4, εδάφιο γ' σύμφωνα με το οποίο:

«Με απόφαση του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, έπειτα από γνώμη της Ε.Ε.Τ.Τ., ορίζονται οι υπηρεσίες που εμπίπτουν στην καθολική υπηρεσία και μπορεί να εγκρίνονται ειδικοί όροι και προϋποθέσεις για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης»

(ii) το άρθρο 7 παρ. 3 σύμφωνα με το οποίο:

«Ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων δύναται να επανεξετάζει, μετά από εισήγηση της Ε.Ε.Τ.Τ. και τουλάχιστον ανά εξαετία, τους όρους και τον τρόπο παροχής της καθολικής υπηρεσίας, δυνάμενος να ζητήσει επαναδιαπραγμάτευση των σχετικών όρων της σύμβασης ανάθεσης»,

γ'. το ν. 4305/2014 «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τροποποίηση του ν. 3448/2006 (Α' 57), προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2013/37/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας, ρυθμίσεις θεμάτων Εισαγωγικού Διαγωνισμού Ε.Σ.Δ.Δ.Α. και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 237/Α/31.10.2014),



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

- δ'. το π.δ. 81/2019 «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (ΦΕΚ Α'119/8.7.2019),
- ε'. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 375/010/2006: «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β'/16.03.2006),
- στ'. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 686/064/2013: «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1700/Β'/10.07.2013),
- ζ'. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 686/065/2013: «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» ΦΕΚ (1876/Β'/31.7.2013),
- η'. την ΥΑ με αριθμ. οικ.7728/190: «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (Κ.Υ.)» (ΦΕΚ 478/Β'/28.2.2013),
- θ'. την ΥΑ με αριθμ. οικ. 72142/1663: «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β'/19.12.2014),
- ι'. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 870/6/2018: «Οριστική Κατακύρωση του Ανοικτού Διαγωνισμού για το έργο: «Μελέτη για την αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής»»,
- ια'. την υπ' αριθμ. 08/2019 σύμβαση μεταξύ της ΕΕΤΤ και της επιχείρησης με την επωνυμία «DIADIKASIA BUSINESS CONSULTING ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»,
- ιβ'. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 906/5/2019: «Έγκριση πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής των παραδοτέων της υπ' αριθμ. 8/2019 Σύμβασης για το έργο «Μελέτη για την αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής»»,
- ιγ'. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ. 919/31/16.12.2019: «Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης επί της εισήγησης της ΕΕΤΤ προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την τροποποίηση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της ταχυδρομικής αγοράς και των χρηστών»
- ιδ'. την από 20.12.2019 έως 31.01.2020 Δημόσια Διαβούλευση της Ε.Ε.Τ.Τ,
- ιε'. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ. 926/2/9.3.2020: «Έγκριση των θέσεων της ΕΕΤΤ επί των απαντήσεων στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

και των όρων παροχής αυτής, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της ταχυδρομικής αγοράς και των χρηστών»

ιστ'. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη στον ετήσιο κρατικό προϋπολογισμό ούτε στον προϋπολογισμό της ΕΕΤΤ,

ιζ'. την Εισήγηση αριθ. 34061/Φ600/11.03.2020 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (κ. Κωνσταντίνου Μασσέλου και κ. Σπυρίδωνα Παντελή),

Επειδή :

1. Έχουν παρέλθει άνω των έξι ετών από το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς στις 1.1.2013 και από την έκδοση της ΥΑ με αριθμ. οικ. 7728/190: «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (Κ.Υ.)» (ΦΕΚ 478/Β'/28.2.2013).
2. Το μεγαλύτερο μέρος των ταχυδρομικών υπηρεσιών του φορέα παροχής της καθολικής υπηρεσίας [εφεξής ΦΠΚΥ], δηλαδή της εταιρίας «Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε.» [εφεξής ΕΛ.ΤΑ.] εντάσσεται στην Κ.Υ. Τα ΕΛ.ΤΑ. παραμένουν φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας έως τις 31.12.2028. Οι όροι παροχής της καθολικής υπηρεσίας καθορίζονται με τη σύμβαση ανάθεσης που συνάπτεται μεταξύ του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και της ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ν. 4053/2012 (βλέπε στοιχείο β').
3. Τα ΕΛ.ΤΑ. εκτιμούν το κόστος που προκαλούν οι υποχρεώσεις της Κ.Υ. σε περίπου 50 εκατομμύρια ευρώ ετησίως από το έτος 2013 και εφεξής. Το σύνολο των εσόδων των ΕΛ.ΤΑ. από την Κ.Υ. παρουσίασε μείωση κατά 35% από το έτος 2013 έως το 2018.
4. Διαπιστώθηκε η ανάγκη για επανεξέταση της ισχύουσας ρύθμισης και του περιεχομένου της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, δεδομένου ότι η εν λόγω ρύθμιση επηρεάζει αποφασιστικά:
 - τη βιώσιμη παροχή της Κ.Υ.,
 - την ανάπτυξη ενός υγιούς και ισόρροπου ανταγωνισμού, προς όφελος των χρηστών (ιδιωτών και επιχειρήσεων) και
 - τη δημιουργία ενός σταθερού καθεστώτος εξασφάλισης της χρηματοδότησης της Κ.Υ. που θα παρέχει κανονιστική ασφάλεια στις δραστηριότητες των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών.



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

5. Οι υπηρεσίες που εμπíπτουν στην καθολική υπηρεσία καθορίζονται από τις ανάγκες των χρηστών, τις τεχνολογικές εξελίξεις και την ανάπτυξη των δυνάμεων της αγοράς. Οποιαδήποτε αλλαγή στο περιεχόμενο της καθολικής υπηρεσίας πρέπει να λαμβάνει υπόψη την απαραίτητη περίοδο προσαρμογής του φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας ή/και ανάκτησης ενδεχόμενου κόστους.
6. Η ΕΕΤΤ, μέσω του έργου «Μελέτη για την αναμόρφωση του περιεχόμενου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής», σύμφωνα με τα στοιχεία (ι'), (ια') και (ιβ'), στα «έχοντας υπ' όψη» ανωτέρω, εξέτασε τις ανάγκες των καταναλωτών, ιδιωτών και επιχειρήσεων και το βαθμό ικανοποίησης αυτών όσον αφορά την παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.
7. Η ΕΕΤΤ μέσω του παραπάνω έργου αξιολόγησε τις επιπτώσεις της αναμόρφωσης του περιεχομένου της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας στον ΦΠΚΥ ανά υπηρεσία, ενώ παράλληλα εκπόνησε μελέτη συγκριτικής αναφοράς (benchmarking) με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
8. Η ΕΕΤΤ κατέληξε και έθεσε σε δημόσια διαβούλευση μία σειρά από προτεινόμενες τροποποιήσεις για την αναμόρφωση του περιεχόμενου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής αυτής, που υπολογίζεται ότι θα επιφέρουν τις ακόλουθες θετικές επιπτώσεις:
 - Μείωση του καθαρού κόστους παροχής της καθολικής υπηρεσίας και της αντίστοιχης αποζημίωσης του ΦΠΚΥ
 - Ανάπτυξη ενός υγιούς και ισόρροπου ανταγωνισμού, προς όφελος των χρηστών (ιδιωτών και επιχειρήσεων),
 - Εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών και βελτίωση της εξυπηρέτησης των χρηστών
 - Έγκριση ειδικών ρυθμίσεων για ευπαθείς ομάδες (τυφλοί)
9. Στην παραπάνω δημόσια διαβούλευση απέστειλαν σχόλια και προτάσεις οι εταιρείες: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε. και ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.Ε.
10. Η ΕΕΤΤ εξέτασε τα παραπάνω σχόλια, διατύπωσε τις θέσεις της επί αυτών (βλέπε στοιχείο ιε' στα «έχοντας υπόψη») και αναθεώρησε τη λίστα με τις προτάσεις της.
11. Από τις διατάξεις της παρούσας δεν επιβαρύνεται, ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός, ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ.

Αποφασίζει:



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

1. **Εισηγείται** προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης τις ακόλουθες τροποποιήσεις που αφορούν το περιεχόμενο και την ποιότητα της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. Κατά τη γνώμη της ΕΕΤΤ ιδανική ημερομηνία έναρξης εφαρμογής των τροποποιήσεων θα ήταν η 1η.1.2021.

Πρόταση 1 της ΕΕΤΤ:

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

- Α. Καταργούνται** οι στόχοι ποιότητας αλληλογραφίας εσωτερικού, Α' Προτεραιότητας από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (Ημέρα D): D+1 87% και D+3 98%.
- Β. Ισχύουν, παρακάτω, νέα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού στον παραλήπτη από την Ημέρα D:**
 - **D+3 90%**
 - **D+5 98%**
- Γ. Για το ενδοκοινοτικό διασυννοριακό ταχυδρομείο** εξακολουθεί να ισχύει ο χρόνος επίδοσης της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εξωτερικού σε D+3 ημέρες και η εξυπηρέτηση των εν λόγω αντικειμένων από τον ΦΠΚΥ με στόχους ποιότητας σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 97/67/ΕΚ και ειδικότερα ως εξής:
 - **D + 3 : 85%**
 - **D + 5 : 97%**

Πρόταση 2 της ΕΕΤΤ:

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

με προσθήκη, στην εν λόγω παράγραφο, διάταξης ως εξής:

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



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Σημειώνεται ότι η ως άνω διατύπωση είναι σύμφωνη με την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου της 23ης Απριλίου 2019, με αντικείμενο την αίτηση εκδόσεως προδικαστικής αποφάσεως δυνάμει του άρθρου 234 ΣυνθΕΚ (νυν άρθρ. 267 ΣΛΕΕ), που υπέβαλε το High Court of Justice (England & Wales), Queen's Bench Division (Administrative Court) (Ηνωμένο Βασίλειο), στην υπόθεση C-357/07.

Πρόταση 3 της ΕΕΤΤ:

Τροποποίηση των παρακάτω διατάξεων:

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

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

με προσθήκη της εξής διάταξης:

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

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

Πρόταση 4 της ΕΕΤΤ:

Τροποποίηση των παρακάτω διατάξεων:

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

(ii) του άρθρου 1 της ΥΑ αριθμ. οικ.7728/190

με προσθήκη της παρακάτω διάταξης:

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

α. Μία (1) σάρωση του ταχυδρομικού αντικειμένου κατά την κατάθεσή του σε κατάστημα, αγροτικό διανομέα, πρακτορείο, ή θυρίδα Κέντρου Διαλογής.

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

Η υπηρεσία δύναται να προσφέρεται με βεβαίωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση παραλήπτη, η οποία θα είναι διαθέσιμη με ηλεκτρονικά μέσα. Η δυνατότητα ιχνηλάτησης στο διασυνοριακό ταχυδρομείο εξαρτάται από τη δυνατότητα υποστήριξης της υπηρεσίας στη χώρα προορισμού».

Πρόταση 5 της ΕΕΤΤ:

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

με προσθήκη της παρακάτω διάταξης, σύμφωνα με το άρθρο 16 παρ. 3 και το άρθρο 17, παρ. 2.3 της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης:

«Η αλληλογραφία, λογοτεχνία σε οποιαδήποτε μορφή, συμπεριλαμβανομένων των ηχητικών εγγραφών, των τυφλών και κάθε είδους εξοπλισμός ή υλικό που φτιάχνεται ή προσαρμόζεται για να εξυπηρετεί τυφλά άτομα, ώστε να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα της τυφλότητας, που αποστέλλονται από ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς, ή στέλνονται από ή προς ένα τυφλό άτομο, θα διακινούνται ατελώς από τον ΦΠΚΥ και το ανώτατο όριο βάρους τους είναι τα επτά (7) κιλά.»

2. Εντέλλεται την κοινοποίηση της παρούσας Απόφασης στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

**ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΜΑΣΣΕΛΟΣ**