

Αναμόρφωση του περιεχομένου της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και των όρων παροχής της

2020/05/29 08:00 στην κατηγορία ΓΝΩΜΗ

Έχουν παρέλθει πλέον των έξι ετών από το πλήρες άνοιγμα της ταχυδρομικής αγοράς, το οποίο έλαβε χώρα στις 01-01-2013 κατ' εφαρμογή του Ν.4053/2012 καθώς και από την έκδοση της ΥΑ αριθμ. Οικ. 7728/190 «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (ΚΥ)» (ΦΕΚ 478/Β'/28-02-2013) με την οποία ορίστηκε το περιεχόμενο της ΚΥ.

Η ποιότητα της ΚΥ ορίστηκε πιο πρόσφατα με την ΥΑ με αριθμ. Οικ. 72142/1663 «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β'/19-12-2014).

Σύμφωνα με το Άρθρο 6, παρ.4 και το Άρθρο 7, παρ.3 του Ν.4053/2012, ο εκάστοτε αρμόδιος υπουργός, σήμερα ο υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, **δύναται να επανεξετάζει, μετά από εισήγηση της ΕΕΤΤ και τουλάχιστον ανά εξαετία, τους όρους και τον τρόπο παροχής της ΚΥ**, δυνάμενος να ζητήσει επαναδιαπραγμάτευση των σχετικών όρων που καθορίζονται στη σύμβαση ανάθεσης, που συνάπτει, βάσει του Ν.4053/2012, με την εταιρεία «Ελληνικά Ταχυδρομεία ΑΕ» (ΕΛΤΑ).

Με απόφαση του υπουργού, έπειτα από γνώμη της ΕΕΤΤ, ορίζονται οι υπηρεσίες που εμπίπτουν στην ΚΥ και μπορούν να εγκρίνονται ειδικοί όροι και προϋποθέσεις για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης.

Επιπρόσθετα, το μεγαλύτερο μέρος των ταχυδρομικών υπηρεσιών του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), εντάσσεται στην ΚΥ. Τα ΕΛΤΑ παραμένουν ΦΠΚΥ έως τις 31-12-2028 (Άρθρο 21 του Ν.4053/2012).

Τα ΕΛΤΑ εκτιμούν το κόστος που προκαλούν οι υποχρεώσεις της ΚΥ σε περίπου 50 εκατομμύρια ευρώ ετησίως από το έτος 2013 και εφεξής, όπως προκύπτει από το μοντέλο υπολογισμού κόστους ΚΥ των ΕΛΤΑ, προερχόμενο από το εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ κοστολογικό τους σύστημα. Το σύνολο των εσόδων των ΕΛΤΑ παρουσίασε μείωση κατά 35% περίπου την πενταετία 2013-2018.

Για τους παραπάνω λόγους, διαπιστώθηκε η ανάγκη για επανεξέταση της ισχύουσας ρύθμισης και του περιεχομένου της ΚΥ, προκειμένου να εξασφαλιστεί:

-η βιώσιμη παροχή της ΚΥ,

-η ανάπτυξη ενός υγιούς και ισόρροπου ανταγωνισμού προς όφελος των χρηστών (ιδιωτών και επιχειρήσεων) και

-η δημιουργία ενός σταθερού καθεστώτος εξασφάλισης της χρηματοδότησης της ΚΥ που θα παρέχει κανονιστική ασφάλεια στις δραστηριότητες των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες που εμπίπτουν στην ΚΥ καθορίζονται από τις ανάγκες των τελικών χρηστών, τις τεχνολογικές εξελίξεις και την ανάπτυξη των τάσεων της αγοράς. Οποιαδήποτε αλλαγή στο περιεχόμενο της ΚΥ πρέπει να λαμβάνει υπόψη την απαραίτητη περίοδο προσαρμογής του ΦΠΚΥ ή/και ανάκτησης ενδεχόμενου κόστους.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ διενήργησε ανοικτό δημόσιο διαγωνισμό για τη διεξαγωγή μελέτης, προκειμένου να διαπιστωθεί τυχόν ανάγκη αναμόρφωσης του περιεχομένου της ΚΥ και των όρων παροχής της. Σε συνεργασία με τον Ανάδοχο της μελέτης, καταρτίστηκαν τα σχετικά ερωτηματολόγια ιδιωτών και επιχειρήσεων. Η έρευνα διεξήχθη το διάστημα από 28-11-2018 έως 21-12-2018 μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων (Computer Aided Telephone Interviewing), με δομημένο ερωτηματολόγιο μέσης διάρκειας περίπου 20 με 25 λεπτά.

Το δείγμα περιελάμβανε **α)** πανελλαδικό δείγμα 1.541 ιδιωτών, ηλικίας 18-64 ετών, ανεξαρτήτως της χρήσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών των ΕΛΤΑ, πλήρως αντιπροσωπευτικό στην ηπειρωτική-νησιωτική χώρα και σε αστικές-αγροτικές περιοχές και **β)** πανελλαδικό αντιπροσωπευτικό δείγμα 619 επιχειρήσεων στην ηπειρωτική χώρα και σε αστικές περιοχές.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με χρήση της μεθόδου της Στρωματοποιημένης Τυχαίας Δειγματοληψίας, με βάση **α)** την κατοικία σε ηπειρωτική και νησιωτική χώρα και το βαθμό αστικότητας (αστικές και αγροτικές περιοχές), στην περίπτωση των ιδιωτών και **β)** τη γεωγραφική περιοχή στην ηπειρωτική χώρα και το μέγεθος της επιχείρησης (πλήθος εργαζομένων), στην περίπτωση των επιχειρήσεων.

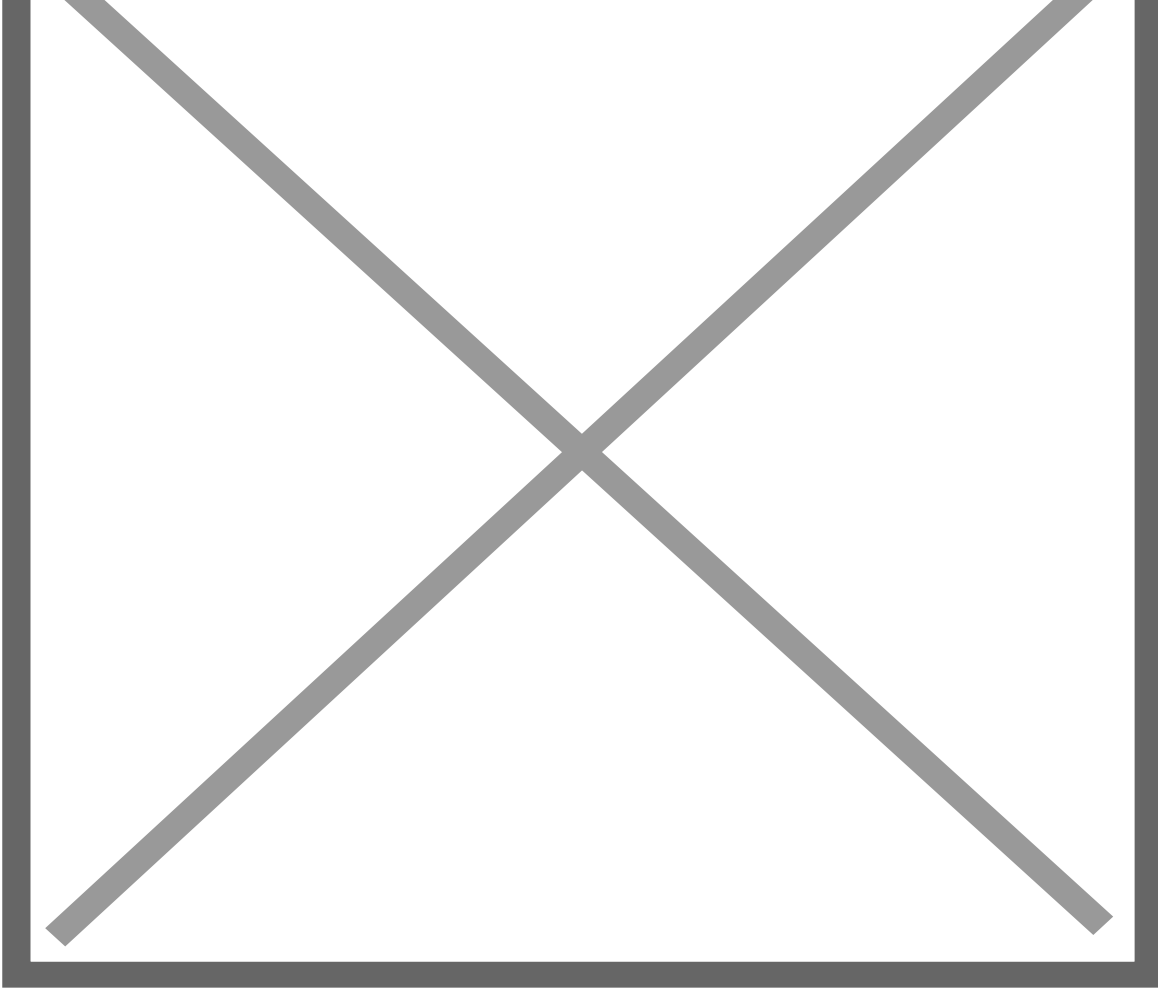
Τα σημαντικότερα αποτελέσματα της έρευνας αυτής παρουσιάζονται παρακάτω:

Image not found or type unknown



Σύμφωνα με το Διάγραμμα 1, η διασφάλιση της επίδοσης των επιστολών στον σωστό παραλήπτη (4,86 και 4,90 βαθμός σημαντικότητας αντίστοιχα), αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα διαμόρφωσης του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα εάν αυτοί είναι ιδιώτες ή επιχειρήσεις.

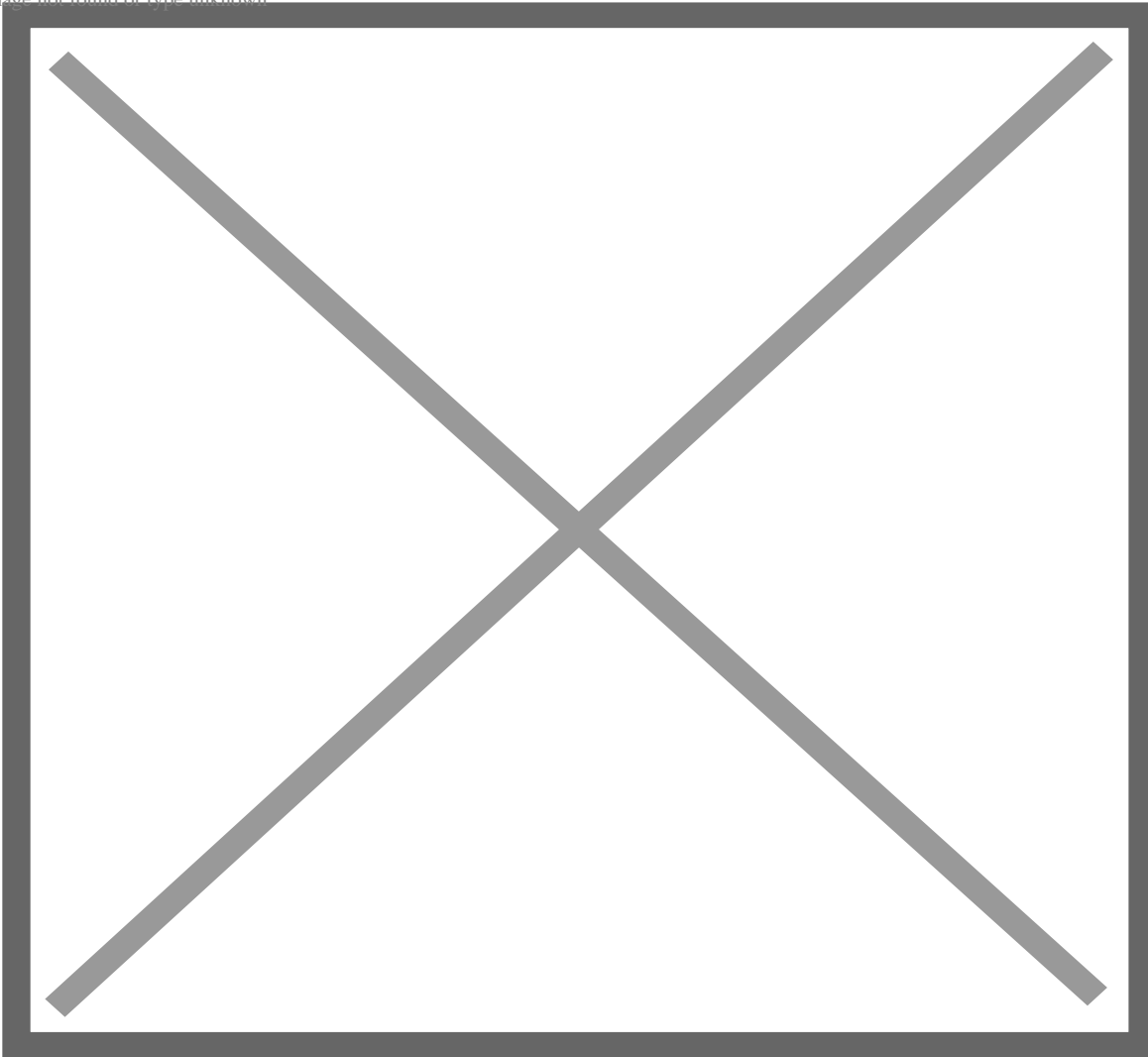
Όπως αποτυπώνεται στους Πίνακες 1 και 2, οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τα ΕΛΤΑ έναντι των άλλων ταχυδρομικών παρόχων, στα περισσότερα χαρακτηριστικά. Ωστόσο, τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις δίνουν προβάδισμα στα ΕΛΤΑ, ως προς τη χαμηλότερη τιμολόγηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών τους.



Σύμφωνα με

τον Δείκτη Ικανοποίησης και Πιστότητας CSI (Corporate Social Index CSI) ιδιωτών (Σχήμα 1), το 20,7% των ιδιωτών-πελατών των ΕΛΤΑ είναι πολύ ικανοποιημένο και πιθανόν να συνεχίσει να συνεργάζεται με τα ΕΛΤΑ. Ταυτόχρονα, είναι πολύ πιθανό να συστήσει τα ΕΛΤΑ σε κάποιον φίλο ή γνωστό, δηλαδή είναι αφοσιωμένο στο brand ΕΛΤΑ. Αντίστοιχα, όπως προκύπτει από τα ευρήματα, το 20,6% των επιχειρήσεων-πελατών των ΕΛΤΑ (Δείκτης CSI επιχειρήσεων) είναι πολύ ικανοποιημένο, είναι πολύ πιθανόν να συνεχίσει να συνεργάζεται και ταυτόχρονα να συστήσει τα ΕΛΤΑ σε κάποιον φίλο ή γνωστό.

Image not found or type unknown



Από την έρευνα αγοράς το 2018 και σε συνάρτηση με τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, προέκυψε ότι ο σημαντικότερος λόγος χρήσης των υπηρεσιών των ΕΛΤΑ τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις, **είναι το χαμηλό κόστος αποστολής των ταχυδρομικών αντικειμένων** (Διάγραμμα 2), ενώ ο σημαντικότερος λόγος μη χρήσης των υπηρεσιών των ΕΛΤΑ τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις, είναι **η καθυστέρηση στην παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων**.

Σύμφωνα με το Διάγραμμα 3, τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις θεωρούν ότι **υπάρχει περιθώριο βελτίωσης των χαρακτηριστικών των ΕΛΤΑ**, κυρίως ως προς τον χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών στα καταστήματα, την τήρηση του προκαθορισμένου χρόνου παράδοσης (ταχύτητα στην αποστολή παράδοσης) καθώς και ως προς τη γενικότερη υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών.

Image not found or type unknown



Σχετικά με τις ανάγκες και προτιμήσεις των καταναλωτών για νέες ή αναβαθμισμένες υπηρεσίες/προϊόντα (Πίνακας 3), προκύπτει ότι υπάρχει ευκαιρία για αναβάθμιση σε σχέση με τις αναφερόμενες υπηρεσίες, καθώς όχι μόνο θεωρούνται σημαντικές από ικανό μέρος των τελικών χρηστών, αλλά σε ένα μεγάλο ποσοστό φαίνεται ότι είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν επιπλέον για αυτές.

Από την έρευνα αγοράς στις εξαιρούμενες περιοχές, διαπιστώθηκε ότι μόνο το 25,8% των ιδιωτών που κατοικούν σε αυτές γνωρίζουν για την εξαίρεση, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις επιχειρήσεις είναι 28,6% (Διάγραμμα 4).

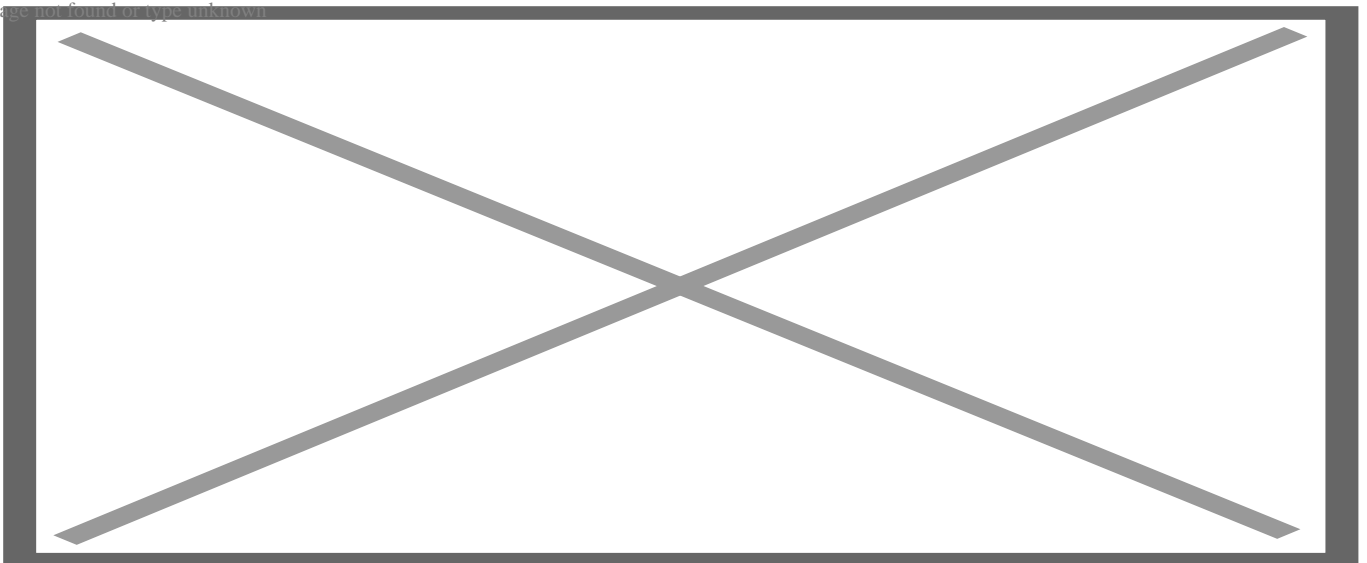
Ως προς τον τρόπο παραλαβής της αλληλογραφίας των ιδιωτών (Πίνακας 4), παρατηρούμε ότι μόνο το 32,3% παραλαμβάνει την αλληλογραφία στον τόπο διαμονής ή/και εργασίας, καθώς το υπόλοιπο **67,7% απάντησε ότι παραλαμβάνει την αλληλογραφία από κατάστημα ή θυρίδα** σε κεντρικό σημείο της εξαιρούμενης περιοχής (38,1% και 29,6% αντίστοιχα).

Στις επιχειρήσεις αντίστοιχα, τα ποσοστά μοιράζονται μεταξύ **των γραμματοθυρίδων (57,1%) και του τόπου που εδρεύει η εταιρεία (42,9%)**.

Όσον αφορά τα προβλήματα στις εξαιρούμενες περιοχές, τόσο οι ιδιώτες, όσο και οι επιχειρήσεις ανέφεραν τη μη έγκαιρη παραλαβή και τις καθυστερήσεις στην αλληλογραφία, ενώ οι ιδιώτες ανέφεραν επιπλέον τις απώλειες γραμμάτων και δεμάτων σε ποσοστό 11,9% (Πίνακας 4).

Η ΕΕΤΤ μέσω του παραπάνω έργου αξιολόγησε τις επιπτώσεις της αναμόρφωσης του περιεχομένου της ΚΥ στον ΦΠΚΥ ανά υπηρεσία, ενώ παράλληλα εκπόνησε μελέτη συγκριτικής αναφοράς (benchmarking) με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Image not found or unavailable



Επιπλέον, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε σχετική δημόσια διαβούλευση, από 20-12-2019 έως 31-01-2020, και σε αυτήν κατέθεσαν τις απόψεις τους δύο (2) πάροχοι: τα ΕΛΤΑ και η ACS. Οι απαντήσεις καθώς και οι θέσεις της ΕΕΤΤ έχουν δημοσιευθεί αυτούσιες στον

διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Στη συνέχεια η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης, κατέληξε σε μία σειρά από προτεινόμενες τροποποιήσεις για την αναμόρφωση του περιεχομένου της ΚΥ και των όρων παροχής αυτής.

Οι προτάσεις αυτές υπολογίζεται ότι θα επιφέρουν τις ακόλουθες θετικές επιπτώσεις:

-Μείωση του καθαρού κόστους παροχής της ΚΥ και της αντίστοιχης αποζημίωσης του ΦΠΚΥ.

-Ανάπτυξη ενός υγιούς και ισόρροπου ανταγωνισμού προς όφελος των χρηστών (ιδιωτών και επιχειρήσεων).

-Εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών και βελτίωση της εξυπηρέτησης των χρηστών.

-Έγκριση ειδικών ρυθμίσεων για ευπαθείς ομάδες (άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης).

Οι προτάσεις της ΕΕΤΤ στον υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την αναμόρφωση του περιεχομένου της ΚΥ είναι οι ακόλουθες:

Πρόταση 1: Η ΕΕΤΤ πρότείνει να ισχύουν νέα ποσοστά επίδοσης για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας στον παραλήπτη, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (Ημέρα D) ως εξής:

-D+3: 90%

-D+5: 98%

Η εξυπηρέτηση των αντικειμένων του ενδοκοινοτικού διασυνοριακού ταχυδρομείου, γίνεται από τον ΦΠΚΥ, σύμφωνα με τους στόχους ποιότητας που ορίζονται στην Ευρωπαϊκή Οδηγία 97/67/ΕΚ4, δηλαδή:

-D+3: 85%

-D+5: 97%

Αιτιολόγηση: Από την έρευνα αγοράς των καταναλωτών ιδιωτών προκύπτει ότι η πραγματική ανάγκη τους καλύπτεται από την επίδοση των αντικειμένων εντός τριών (3) ημερών ή και περισσότερων, σε μέσο ποσοστό άνω του 60% του δείγματος των ιδιωτών. Ειδικότερα, η πλειοψηφία κάθε ηλικιακής ομάδας θεωρεί ως ανεκτό όριο

επίδοσης τις τρεις (3) ημέρες. Επίσης, παρατηρούμε ότι τα ποσοστά των ιδιωτών που θεωρούν ότι η επίδοση της αλληλογραφίας θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός μίας εργάσιμης ημέρας, είναι ιδιαίτερα συρρικνωμένα και συγκεκριμένα κάτω του 10% ανεξαρτήτως ηλικιακής ομάδας (Διάγραμμα 5). Το χρονικό ανεκτό όριο επίδοσης της αλληλογραφίας για τις επιχειρήσεις παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 6, από το οποίο προκύπτει ότι η ανάγκη των επιχειρήσεων για γρήγορη επίδοση του αντικειμένου είναι μεγαλύτερη συγκριτικά με αυτή των ιδιωτών. Συγκεκριμένα, το 48,3% των επιχειρήσεων θέτει ως ανεκτό χρονικό όριο επίδοσης τις δύο (2) ημέρες, ενώ ένα εξίσου σημαντικό δείγμα (37,5%) θεωρεί τις τρεις (3) ή και περισσότερες μέρες ως ανεκτό χρονικό όριο επίδοσης.

Αξιοσημείωτο είναι, ότι και στην περίπτωση των επιχειρήσεων, η επίδοση εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την ημέρα αποστολής συγκεντρώνει μικρό αναλογικά ποσοστό.

Πρόταση 2: Η ΕΕΤΤ προτείνει στο περιεχόμενο της ΚΥ να μην εμπίπτει οποιαδήποτε υπηρεσία της οποίας οι όροι και ιδίως οι τιμές, έχουν αποτελέσει αντικείμενο μεμονωμένης διαπραγμάτευσης, εμπορικής συμφωνίας ή ειδικής προσφοράς. Ο ΦΠΚΥ θα πρέπει να αποτυπώνει διακριτά τις εν λόγω υπηρεσίες στο κοστολογικό του σύστημα, το οποίο εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ.

Αιτιολόγηση: Η πρόταση αυτή βασίστηκε επιπλέον στην απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου της 23ης Απριλίου 2019, σχετικά με την υπόθεση C-357/07, σύμφωνα με την οποία το Δικαστήριο δέχεται ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται υπό συνθήκες μεμονωμένης διαπραγμάτευσης εξαιρούνται από την προβλεπόμενη απαλλαγή ΦΠΑ. Επιπλέον, σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες ακολουθείται αντίστοιχη πρακτική (Διάγραμμα 7).

Image not found or type unknown



Στη συνέχεια παρατίθεται συγκριτικός πίνακας (Πίνακας 5) σχετικά με το καθεστώς απαλλαγής ΦΠΑ σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, σύμφωνα με τη μελέτη της Cullen International “VAT and postal services”, 21-03-2019.

Πρόταση 3: Η ΕΕΤΤ προτείνει την προσθήκη στο θεσμικό πλαίσιο διάταξης, κατά την οποία ο ΦΠΚΥ υποχρεούται να παρέχει τη δυνατότητα προμήθειας ηλεκτρονικού γραμματοσήμου στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Με βάση την έρευνα αγοράς των καταναλωτών, προκύπτει ότι ο χρόνος αναμονής για εξυπηρέτηση στα καταστήματα του ΦΠΚΥ αποτελεί το σημαντικότερο χαρακτηριστικό που πρέπει να βελτιωθεί, τόσο για τους ιδιώτες όσο και για τις επιχειρήσεις (βλέπε Διάγραμμα 3 ανωτέρω). Η εφαρμογή του ηλεκτρονικού γραμματοσήμου, πέραν του ότι είναι ευθυγραμμισμένη με τις τεχνολογικές εξελίξεις και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, θα συμβάλλει σημαντικά στην αποσυμφόρηση των πελατών του ΦΠΚΥ στα καταστήματα, καθώς μέχρι σήμερα, η δυνατότητα αγοράς γραμματοσήμων παρέχεται μόνο σε συγκεκριμένα σημεία επαφής του ΦΠΚΥ (καταστήματα, πράκτορες, αγροτικοί διανομείς).

Πρόταση 4: Η ΕΕΤΤ προτείνει την προσθήκη δυνατότητας ιχνηλάτησης των ταχυδρομικών αντικειμένων μέσω υπηρεσιών που εμπίπτουν στην ΚΥ από τον ΦΠΚΥ, ως πρόσθετη ειδική διαχείριση.

Η υπηρεσία ιχνηλάτησης θα παρέχεται τουλάχιστον με τις κάτωθι ποιοτικές προδιαγραφές:

-Μία (1) σάρωση του ταχυδρομικού αντικειμένου κατά την κατάθεσή του σε κατάστημα, αγροτικό διανομέα, πρακτορείο ή θυρίδα κέντρου διαλογής.

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

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

Αιτιολόγηση: Οι καταναλωτές ανέφεραν τους σημαντικότερους παράγοντες που διαμορφώνουν τον βαθμό ικανοποίησης των τελικών χρηστών, οι οποίοι εμμέσως υποδεικνύουν την κάλυψη των βασικών αναγκών τους. Τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις ανέφεραν ότι ο πιο σημαντικός παράγοντας με υψηλό βαθμό ικανοποίησης, είναι να φθάνει το ταχυδρομικό αντικείμενο στον σωστό προορισμό, με μέση τιμή βαθμολογίας 4,86/5 και 4,9/5 αντίστοιχα.

Επίσης, ως προς τη σημαντικότητα των νέων ή αναβαθμισμένων υπηρεσιών, οι καταναλωτές θεωρούν αναγκαίες τις παρακάτω υπηρεσίες:

- τη δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης του ταχυδρομικού αντικειμένου από την ημέρα της κατάθεσης μέχρι την παράδοσή του (track and trace) και
- την ηλεκτρονική ειδοποίηση για την παράδοση, μέσω μηνύματος στο κινητό ή email.

Η υπηρεσία ιχνηλάτησης των αντικειμένων που προτείνει η ΕΕΤΤ, καλύπτει τις ανωτέρω ανάγκες των καταναλωτών, καθώς τόσο η παρακολούθηση όσο και έμμεση ειδοποίηση παρέχονται από την εν λόγω υπηρεσία.

Πρόταση 5: Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη το Άρθρο 16 παρ. 3 και το Άρθρο 17, παρ. 2.3 της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης, διατύπωσε την παρακάτω πρόταση για την ταχυδρομική εξυπηρέτηση των τυφλών ατόμων ή των ατόμων με σοβαρά προβλήματα όρασης:

«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».

Η ΕΕΤΤ έχει υποβάλει τις προτάσεις της στον υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ο οποίος θα αποφασίσει για την τροποποίηση του περιεχομένου της ΚΥ και των όρων παροχής αυτής εκδίδοντας σχετικές υπουργικές αποφάσεις.

Τα αναλυτικά αποτελέσματα της έρευνας αγοράς τελικών χρηστών έχουν δημοσιευθεί στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Κλειώ Καλλιμάνη,

Προϊσταμένη Τμήματος Ρύθμισης Ταχυδρομικών Θεμάτων, Δ/ση Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

(Αναδημοσίευση από το περιοδικό «Εν Ταχει» της ΕΕΤΤ)