

## Μέτρα λόγω COVID-19 και οι επιπτώσεις στην ταχυδρομική αγορά

2020/08/17 09:45 στην κατηγορία ΓΝΩΜΗ

Η πανδημία της νόσου του κορονοϊού 2019 (COVID-19) έχει κηρυχθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.) ως “Έκτακτη ανάγκη δημόσιας υγείας διεθνούς ενδιαφέροντος Public Health Emergency of International Concern-PHEIC”.

Κάθε χώρα, ανάλογα με τα επιδημιολογικά της χαρακτηριστικά και την πολιτική της στόχευση, πήρε τα απαραίτητα μέτρα για την αντιμετώπισή της.

Στην Ελλάδα, έχοντας ως πρωτεύοντα στόχο τη διατήρηση της υγείας του πληθυσμού, αποφασίστηκε ο περιορισμός των μετακινήσεων και η απαγόρευση της κυκλοφορίας (lockdown).

Ειδικότερα, ο ταχυδρομικός τομέας επηρεάστηκε άμεσα και ουσιαστικά, δεδομένου ότι **οι ταχυδρομικές υπηρεσίες στηρίζονται κατά κύριο λόγο στην επικοινωνία και στη φυσική επαφή μεταξύ των ανθρώπων** (καταναλωτών-εργαζομένων-παρόχων).

Κύριος στόχος των ταχυδρομικών υπηρεσιών ήταν η αδιάλειπτη λειτουργία τους, λόγω του κοινωνικού τους ρόλου, σε περιβάλλον όμως κοινωνικής αποστασιοποίησης και απομόνωσης, ανεξάρτητα αν αυτή αφορούσε άτομα, περιοχές, πόλεις ακόμα και χώρες.

Για τον σκοπό αυτόν, ελήφθησαν μέτρα διασφάλισης της δημόσιας υγείας τα οποία, μεταξύ άλλων, ήταν τα ακόλουθα, ανάλογα με τον φορέα λήψης:

### ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ με συνεχείς ανακοινώσεις (23-03-2020/31-03-2020/07-04-2020/13-04-2020) διεξήγαγε έρευνα για την ταχυδρομική αγορά (συνθήκες λειτουργίας και επιπτώσεις) και εξέδωσε συστάσεις προς τους ταχυδρομικούς παρόχους και καταναλωτές.

Συμμετείχε σε πανευρωπαϊκή έρευνα/ μελέτη για τις επιπτώσεις της πανδημίας στην ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά, λόγω της παγκοσμιότητας του φαινομένου.

Ενημέρωσε τους καθ' ύλην αρμόδιους υπουργούς για τα ευρήματα της έρευνας που διεξήγαγε, με σκοπό να διευκολύνει το έκτακτο νομοθετικό τους έργο.

Παρείχε βελτιωμένη δυνατότητα αναζήτησης των στοιχείων επικοινωνίας όλων των παρόχων των ταχυδρομικών υπηρεσιών στον διαδικτυακό της τόπο και συγκεκριμένα, στην ενότητα Ταχυδρομικές Υπηρεσίες/Αδειοδότηση-Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων.

## **ΕΛΤΑ, Πάροχοι Γενικής και Ειδικής Άδειας**

Όλες οι επιχειρήσεις τήρησαν τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία του προσωπικού και των πελατών τους, όπως αυτά κοινοποιήθηκαν από την Πολιτική Προστασία και τον ΕΟΔΥ. Ειδικότερα, τα μέτρα που ελήφθησαν μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε:

### **Μέτρα στα καταστήματα**

- Καθορισμός μέγιστου αριθμού εισόδου πελατών, σύμφωνα με τα τετραγωνικά μέτρα του καταστήματος ή είσοδος ένας-ένας.
- Τοποθέτηση αντισηπτικού χεριών στον χώρο του καταστήματος και παροχή μασκών, γαντιών και αντισηπτικών στο προσωπικό.
- Παρότρυνση για αποφυγή πληρωμών με χρήση μετρητών.
- Τοποθέτηση προστατευτικού plexiglas στα γκισέ των καταστημάτων.
- Τοποθέτηση σηματοδότησης στο πάτωμα, ώστε να υπάρχει η απαιτούμενη απόσταση μεταξύ πελατών.
- Τροποποίηση στις κατ' οίκον παραδόσεις
- Αλλαγή στη διαδικασία υπογραφής του πελάτη στην περίπτωση χρήσης scanner από τον ταχυδρομικό πάροχο, ώστε να αποφεύγεται η επαφή.
- Μη παράδοση του αποκόμματος voucher στον παραλήπτη, για μείωση επαφής. Μη υποχρέωση υπογραφής κατά την παραλαβή και ταυτοποίηση του παραλήπτη από τον διανομέα, ο οποίος αναγράφει το όνομά του στο έντυπο.

Μεγάλη ήταν η δυσαρέσκεια για α) τις καθυστερήσεις στις παραδόσεις, β) την αύξηση του κόστους, γ) την αδυναμία εξυπηρέτησης αποστολών με δέσμευση ώρας, δ) την παρατεταμένη αναμονή στην επικοινωνία με τον

ταχυδρομικό πάροχο, ε) την ταλαιπωρία σε αναζήτηση των αποστολών τους

-Προηγούμενη επικοινωνία με τον αποστολέα/παραλήπτη για ραντεβού επίδοσης ή παραλαβής, κατά την οποία διατηρείται η απόσταση ασφαλείας.

-Χρήση προστατευτικών ειδών/απολυμάνσεις

-Εβδομαδιαία απολύμανση των καταστημάτων και των αποθηκευτικών χώρων.

-Απολυμάνσεις αυτοκινήτων.

-Παροχή μασκών, γαντιών και αντισηπτικών σε όλο το προσωπικό διανομής.

### **Ενημέρωση**

-Συνεχής ενημέρωση του προσωπικού για τα μέτρα προστασίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και αφισών αλλά και τις απαιτούμενες ενέργειες σε περίπτωση που αυτό νοσήσει.

-Ενημερωτικά κείμενα στις ιστοσελίδες των μεγαλύτερων επιχειρήσεων.

-Τροποποίηση συνθηκών εργασίας προσωπικού

-Περιορισμός ωραρίου λειτουργίας καταστημάτων και μείωση προσωπικού.

-Διατήρηση αποστάσεων μεταξύ των εργαζομένων.

-Ελαχιστοποίηση των συναντήσεων.

-Τηλεργασία όπου ήταν εφικτό.

-Ενημέρωση για δυνατότητα λήψης ειδικών αδειών.

-Προσωρινή παροχή του εταιρικού ηλεκτρονικού εξοπλισμού (υπολογιστές) και κινητών συνδέσεων στο υπόλοιπο προσωπικό (τμήματα εξυπηρέτησης πελατών, πωλήσεων, λογιστήριου) για τη διευκόλυνση και εργασία από το σπίτι (αφορά στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις του κλάδου ).

Με τα παραπάνω μέτρα διασφαλίστηκε η προστασία της υγείας των εμπλεκόμενων, όμως η αποφυγή επιπτώσεων/προβλημάτων στην ταχυδρομική αγορά ήταν αδύνατη, παρά τις προσπάθειες και την ευελιξία που αυτή επέδειξε.

Τα προβλήματα αυτά εστιάζονται ιδιαίτερα στους χρόνους επίδοσης και στην εξυπηρέτηση των χρηστών. Ειδικότερα, οι κυριότερες επιπτώσεις που καταγράφηκαν ήταν οι ακόλουθες:

## Επιπτώσεις σε καταναλωτές

Οι καταναλωτές βίωσαν ένα γενικότερο φόβο για τη φυσική παραλαβή ή την επίδοση αντικειμένων τόσο στο κατάστημα όσο και κατ' οίκον.

Ταυτόχρονα, έντονος ήταν ο εκνευρισμός για την παραμονή τους εκτός του καταστήματος, λόγω των αναφερόμενων περιορισμών.

Παράλληλα, **μεγάλη ήταν η δυσαρέσκεια για** α) τις καθυστερήσεις στις παραδόσεις, β) την αύξηση του κόστους, γ) την αδυναμία εξυπηρέτησης αποστολών με δέσμευση ώρας,

δ) την παρατεταμένη αναμονή στην επικοινωνία με τον ταχυδρομικό πάροχο, ε) την ταλαιπωρία σε αναζήτηση των αποστολών τους και στ) την εν γένει μείωση της ποιότητας υπηρεσιών που παρατηρήθηκε αδιακρίτως στην ταχυδρομική αγορά.

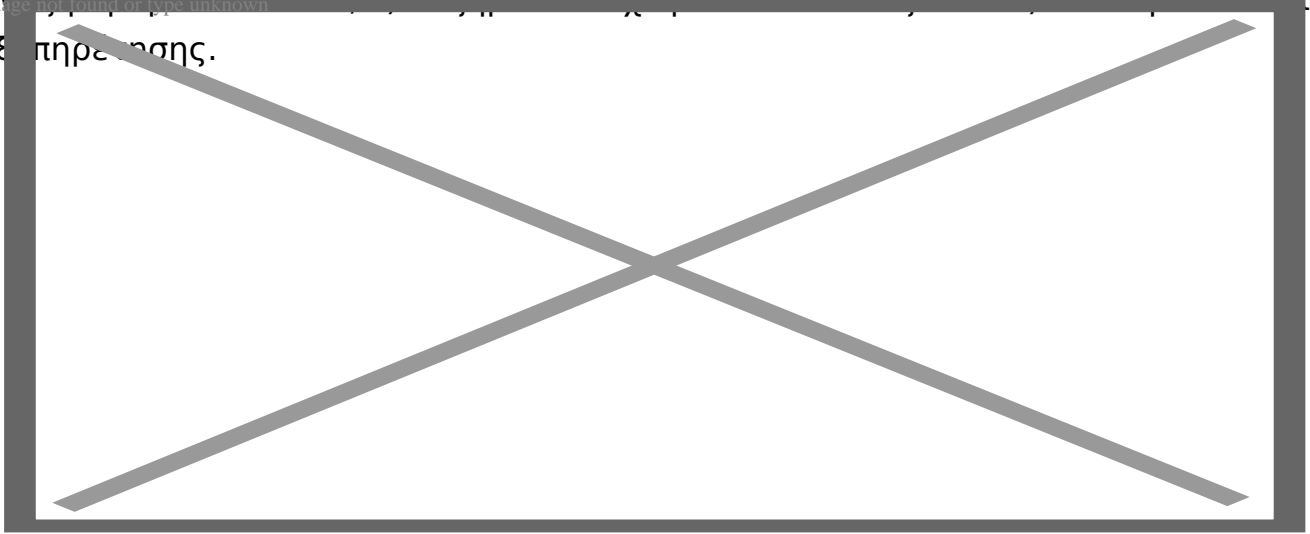
Όλα τα παραπάνω είχαν ως αποτέλεσμα την **κατακόρυφη αύξηση των καταγγελιών προς την ΕΕΤΤ** (521 καταγγελίες την περίοδο Μαρτίου-Μαΐου του 2020 έναντι 357 το 2019).

## Επιπτώσεις σε παρόχους

Αντίστοιχα, οι επιπτώσεις στους παρόχους ήταν πολλαπλές. Στην πλειονότητα του κλάδου, σημειώθηκε μείωση του προσωπικού, λόγω ειδικών ή άλλου τύπου αδειών, ενώ η δυνατότητα εξεύρεσης νέου εκπαιδευμένου προσωπικού ή συνεργατών ήταν δύσκολη και μερικές φορές ανέφικτη.

Οι αναγκαίες αναδρομολογήσεις των αποστολών εξαιτίας της διακοπής των επιβατικών αεροπορικών πτήσεων προς/από το εξωτερικό και μεταξύ των διαφόρων χωρών, τα επιπρόσθετα διαχειριστικά θέματα που επιβλήθηκαν στα σύνορα για τις οδικές μεταφορές και τη μείωση των ακτοπλοϊκών συνδέσεων, καθώς και η **αλλαγή στη συνηθισμένη κίνηση με τελείως απρόβλεπτη ροή αποστολών - random walk**, είχαν ως αποτέλεσμα:

α) εκτεταμένες καθυστερήσεις, β) συσσώρευση αποστολών στα καταστήματα, γ) δυσκολία αναζήτησης, δ) υπερφόρτωση των τηλεφωνικών γραμμών και των email για αναζήτηση αποστολών, ε) αυξημένο διαχειριστικό κόστος και στ) αδυναμία ποιοτικής εξυπηρέτησης.



Τα

παραπάνω σε συνδυασμό με τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας που υιοθετήθηκαν από τους παρόχους, τόσο για την προστασία του προσωπικού τους όσο και των πελατών τους, αύξησε το λειτουργικό κόστος και επιμήκυνε τον χρόνο εκτέλεσης των διαδικασιών. Ιδιαίτερα οι μικρές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν σοβαρό κίνδυνο βιωσιμότητας, εξαιτίας της μειωμένης κίνησης και των μειωμένων εσόδων τους.

Σημαντικό ρόλο στις επιπτώσεις, θα διαδραματίσει η διάρκεια των περιοριστικών μέτρων, διότι μια παρατεταμένη περίοδος εφαρμογής, θα ενισχύσει περισσότερο την ύφεση και τα προβλήματα στην οικονομική δραστηριότητα.

## Επιπτώσεις στην ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά

Στην ελληνική αγορά αναγνωρίστηκε εκ νέου μέσα από την κρίση, ο κοινωνικός και οικονομικός ρόλος των ταχυδρομικών υπηρεσιών, με την εκτεταμένη χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου από τους πολίτες της χώρας που παραμέναν στο σπίτι, τάση που εκτιμάται ότι θα παραμείνει και μετά την πανδημία.

Απαιτήθηκε η γενικότερη αναδιοργάνωση/τροποποίηση της λειτουργίας των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών σε όλα τα επίπεδα με μερική μετακύλιση κόστους στην αύξηση των κομίστρων, ενώ μειώθηκε εν γένει η ποιότητα των υπηρεσιών.

Αντίστοιχα μέτρα και επιπτώσεις υπήρξαν στην ευρωπαϊκή αγορά, με διαφοροποιήσεις ανάλογα με το μέγεθος της έξαρσης της πανδημίας στην εκάστοτε χώρα.

Καθυστερήσεις και **προβλήματα επίδοσης αναφέρθηκαν από 25 χώρες**, με

έμφαση στα αεροπορικά δρομολόγια που αντιμετώπισαν μεγάλο πρόβλημα ή και πλήρη αδυναμία εξυπηρέτησης, στο οδικό δίκτυο αλλά και στις επιπλοκές στα σύνορα των χωρών.

Η μείωση του διαθέσιμου συνολικού χρόνου εξυπηρέτησης του κοινού, είτε λόγω πλήρους κλεισίματος των καταστημάτων είτε λόγω μειωμένου ωραρίου, αναφέρθηκε από 14 χώρες, ενώ η μείωση της ποιότητας των υπηρεσιών του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) αναφέρθηκε από 5 χώρες μέλη. Η διαφοροποίηση στους όγκους διακίνησης, με αισθητή αύξηση στη διανομή δεμάτων και μείωση της λοιπής αλληλογραφίας, ήταν γενικό ευρωπαϊκό φαινόμενο με μεμονωμένες εξαιρέσεις.

**Αγγελική Πανουτσοπούλου,**

*Ειδικής Επιστήμονος, Δ/νση Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ, αναδημοσίευση από το περιοδικό «Εν Τάχει» της ΕΕΤΤ*