

## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

### **ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Με βάση το Ν. 2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998) για την οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως ισχύει τροποποιηθείς, μεταξύ των άλλων ορίζεται, ότι στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, παρέχονται μονίμως και σε προσιτές τιμές, ταχυδρομικές υπηρεσίες συγκεκριμένης ποιότητας. Την Καθολική Υπηρεσία στην Ελλάδα παρέχουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), όπως υπαγορεύεται στην Υπουργική Απόφαση 28977/811 (ΦΕΚ 856/Β/14-72006), δημοσιεύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) όσον αφορά την Αλληλογραφία Εσωτερικού Α΄ Προτεραιότητας και την Διεθνή Αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας. Ειδικότερα, η παρουσίαση των αποτελεσμάτων αφορά:

- για την αλληλογραφία εσωτερικού Α΄ προτεραιότητας, τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε 1 & 3 ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης και τη μέση επίδοση σε ημέρες από άκρο σε άκρο,
- για τη εισερχόμενη/εξερχόμενη διεθνή αλληλογραφία Α΄ προτεραιότητας, τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε 3 & 5 ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης και τη μέση επίδοση σε ημέρες από άκρο σε άκρο.

Η παρούσα ανακοίνωση και οι μετρήσεις γίνονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Υπουργική Απόφαση 28977/811 (ΦΕΚ 856/Β/14-72006), η οποία καθορίζει τις προδιαγραφές με τις οποίες πρέπει να παρέχεται η Καθολική Υπηρεσία, για την αλληλογραφία εσωτερικού Α΄ Προτεραιότητας και την εισερχόμενη/εξερχόμενη διεθνή αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας έως 31/12/2008.

#### **Α. ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ Α΄ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ**

Στον Πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται για την περίοδο 2007-2008:

**Α)** Τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας Α΄ προτεραιότητας Εσωτερικού, εντός μιας εργάσιμης ημέρας (H+1) και εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, που προβλέπει η Υ.Α. 28977/811 (ΦΕΚ 856/Β/14-72006) και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από τον ΕΛΤΑ.

**Β)** Τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από τον ΕΛΤΑ ανά εξάμηνο, για την αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού, εντός μιας εργάσιμης ημέρας (H+1) και εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

**Γ)** Η μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

Έτος	Εξάμηνο	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 28977/811/2006		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων					
		H+1	H+3	H+1		H+3		Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)	
2007	A΄ Εξάμηνο	86%	98%	78,7%	78,8%	97,8%	97,8%	1,16	1,18
	B΄ Εξάμηνο			78,8%		97,8%		1,19	
2008	A΄ Εξάμηνο	87%	98%	79,2	79,9%	98,3	98,2%	1,14	1,14
	B΄ Εξάμηνο			80,8		98,1		1,14	

Επισημαίνουμε, ότι τα ανωτέρω αποτελέσματα αποτελούν μετρήσεις του ΦΠΚΥ. Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων, η οποία ανατέθηκε από την ΕΕΤΤ σε εξωτερικό σύμβουλο, πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με το Πρότυπο EN 13850:02.

### **B. ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ Α΄ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ**

Οι μετρήσεις της ποιότητας της Διεθνούς Αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας πραγματοποιούνται για όλες τις χώρες της Ε.Ε. από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation-I.P.C.).

Στους Πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται για το έτος 2008:

**Α)** Τα ποσοστά επίδοσης της διεθνούς αλληλογραφίας Α΄ προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, που προβλέπει η Υ.Α. 28977/811 (ΦΕΚ 856/Β/14-72006) και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από τον ΕΛΤΑ.

**Β)** Τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από τον ΕΛΤΑ, για την διεθνή αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

**Γ)** Η μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

ΧΩΡΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ (ΑΠΟ ΕΛΛΑΔΑ)	Α		Β		ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ Υ.Α. 28977/811/2006 %	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ %	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ Υ.Α. 28977/811/2006 %	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ %	
<b>ΖΩΝΗ Α</b>					
ΑΥΣΤΡΙΑ	85,0	90,5	97,0	99,1	2,4
ΒΕΛΓΙΟ	85,0	95,1	97,0	99,0	2,1
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	85,0	61,9	97,0	92,9	3,4
ΚΥΠΡΟΣ	85,0	85,8	97,0	97,2	2,5
ΤΣΕΧΙΑ	85,0	91,8	97,0	98,2	2,4
ΔΑΝΙΑ	85,0	89,9	97,0	98,4	2,4
ΓΑΛΛΙΑ	85,0	94,4	97,0	98,6	2,3
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	85,0	97,0	97,0	100,0	2,0
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	85,0	86,6	97,0	98,6	2,5
ΙΤΑΛΙΑ	85,0	93,7	97,0	98,6	2,2
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	85,0	95,3	97,0	100,0	2,2
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	85,0	96,2	97,0	99,5	2,1
ΠΟΛΩΝΙΑ	85,0	77,2	97,0	93,4	2,9
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	85,0	81,5	97,0	96,4	2,7
ΙΣΠΑΝΙΑ	85,0	88,7	97,0	97,3	2,5
ΣΟΥΗΔΙΑ	85,0	93,0	97,0	99,0	2,2
ΕΛΒΕΤΙΑ	85,0	93,4	97,0	98,5	2,2
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	85,0	92,1	97,0	98,4	2,4
<b>ΖΩΝΗ Β</b>					
ΚΡΟΑΤΙΑ	80,0	47,9	80,0	79,2	4,2
ΕΣΘΟΝΙΑ	80,0	87,6	80,0	97,9	2,5
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	80,0	92,6	80,0	98,2	2,3
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	80,0	72,2	80,0	95,4	3,2
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	80,0	91,4	80,0	98,4	2,3
ΛΕΤΟΝΙΑ	80,0	89,3	80,0	98,8	2,3
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ	80,0	75,8	80,0	94,5	3,0
ΜΑΛΤΑ	80,0	75,0	80,0	89,1	3,3
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	80,0	70,6	80,0	96,5	3,1
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	80,0	86,0	80,0	97,8	2,5
ΣΛΟΒΑΚΙΑ	80,0	86,5	80,0	99,5	2,7
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	80,0	72,3	80,0	94,0	3,0

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με την διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 30 χώρες το 2008 (σε 28 χώρες είχαν διεξαχθεί μετρήσεις το 2007). Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε 21 από 30 χώρες (70%), το ποσοστό επίδοσης εντός 3 εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (δείκτης ταχύτητας), είναι υψηλότερο του αντίστοιχου δείκτη που ο ΕΛΤΑ υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με την ΥΑ 28977/811/2006 για το 2008,
- σε 22 από 28 χώρες (79%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2008 σε σχέση με το 2007,
- σε 23 από 30 χώρες (77%), το ποσοστό επίδοσης εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης (δείκτης αξιοπιστίας) είναι υψηλότερο του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΕΛΤΑ σύμφωνα με την ΥΑ 28977/811/2006 για το 2008,
- σε 21 από 28 χώρες (75%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2008 σε σχέση με το 2007,

- σε 9 από 28 χώρες (32%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2008 σε σχέση με το 2007.

ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ (ΠΡΟΣ ΕΛΛΑΔΑ)	Α		Β		Γ
	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+3)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+5)		
	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ Υ.Α. 28977/811/2006 %	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ %	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ Υ.Α. 28977/811/2006 %	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ %	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
<b>ΖΩΝΗ Α</b>					
ΑΥΣΤΡΙΑ	85,0	91,3	97,0	99,1	2,2
ΒΕΛΓΙΟ	85,0	90,6	97,0	98,5	2,3
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	85,0	49,0	97,0	90,2	3,7
ΚΥΠΡΟΣ	85,0	86,9	97,0	97,3	2,4
ΤΣΕΧΙΑ	85,0	85,0	97,0	98,4	2,5
ΔΑΝΙΑ	85,0	92,7	97,0	99,3	2,3
ΓΑΛΛΙΑ	85,0	91,1	97,0	98,9	2,3
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	85,0	90,0	97,0	99,4	2,3
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	85,0	84,2	97,0	96,1	2,6
ΙΤΑΛΙΑ	85,0	89,0	97,0	97,0	2,4
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	85,0	90,4	97,0	97,7	2,3
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	85,0	92,8	97,0	99,1	2,2
ΠΟΛΩΝΙΑ	85,0	74,6	97,0	94,8	3,0
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	85,0	67,0	97,0	95,6	3,3
ΙΣΠΑΝΙΑ	85,0	82,7	97,0	96,7	2,6
ΣΟΥΗΔΙΑ	85,0	90,0	97,0	97,8	2,4
ΕΛΒΕΤΙΑ	85,0	93,9	97,0	98,8	2,3
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	85,0	85,3	97,0	96,7	2,6
<b>ΖΩΝΗ Β</b>					
ΚΡΟΑΤΙΑ	80,0	35,3	95,0	82,4	4,3
ΕΣΘΟΝΙΑ	80,0	76,8	95,0	96,3	3,0
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	80,0	85,5	95,0	98,2	2,6
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	80,0	67,9	95,0	94,1	3,3
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	80,0	78,7	95,0	98,1	2,9
ΛΕΤΟΝΙΑ	80,0	64,4	95,0	91,8	3,3
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ	80,0	72,4	95,0	94,3	3,1
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	80,0	84,8	95,0	97,5	2,6
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	80,0	77,7	95,0	95,8	3,0
ΣΛΟΒΑΚΙΑ	80,0	52,5	95,0	87,7	3,7
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	80,0	62,5	95,0	95,8	3,2

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με την διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 29 χώρες το 2008 (έναντι 27 χωρών το 2007). Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε 15 από 29 χώρες (52%), το ποσοστό επίδοσης εντός 3 εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (δείκτης ταχύτητας), είναι υψηλότερος του αντίστοιχου δείκτη που ο ΕΛΤΑ υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με την ΥΑ 28977/811/2006 για το 2008,
- σε 21 από 27 χώρες (78%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2008 σε σχέση με το 2007,
- σε 18 από 29 χώρες (62%), το ποσοστό επίδοσης εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης (δείκτης αξιοπιστίας) είναι υψηλότερος του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο ΕΛΤΑ σύμφωνα με την ΥΑ 28977/811/2006 για το 2008,
- σε 16 από 27 χώρες (59%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2008 σε σχέση με το 2007,

- σε 10 από 27 χώρες (27%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2008 σε σχέση με το 2007.

Σημείωση:

1. Οι χώρες Βουλγαρία, Δανία, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Λετονία, Λιθουανία, Μάλτα, Ολλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Ην. Βασίλειο πραγματοποιούν διανομή και το Σάββατο.
2. Σύμφωνα με την ΥΑ 28977/811 (ΦΕΚ 856/Β/14-72006), η Ζώνη Α περιλαμβάνει τις χώρες με καθημερινή απευθείας πτήση. Η Ζώνη Β περιλαμβάνει τις χώρες χωρίς απευθείας καθημερινή πτήση.

Περισσότερες πληροφορίες για την ποιότητα της διεθνούς εισερχόμενης/εξερχόμενης αλληλογραφίας των χωρών της Ε.Ε. για το έτος 2008, δύναται να βρεθούν στην ιστοσελίδα της IPC (<http://www.ipc.be>).