



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ποιότητα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Διεύθυνση Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ

Περιεχόμενα Παρουσίασης

- ✓ Υποδομές
- ✓ Δείκτες Ποιότητας
- ✓ Πλημμελής Ταχυδρομική Εξυπηρέτηση
- ✓ Ευρωπαϊκή εμπειρία σε θέματα
ποιότητας

Υποδομές

Υποδομές Δικτύου Καθολικής Υπηρεσίας

- ✓ Κύριες Υποδομές: Κέντρα Διαλογής, Μονάδες Διανομής, Πρακτορεία
- ✓ Βοηθητικές Υποδομές / Υπηρεσίες : αγροτική διανομή, υπαίθρια γραμματοκιβώτια, γραμματοθυρίδες, κινητό ταχυδρομείο, ...
- ✓ Στατιστικά στοιχεία (2008/2009): Σταθερός αριθμός σημείων εξυπηρέτησης, αύξηση της έκτασης των υποδομών κατά 12%

Υποδομές Δικτύου Ταχυμεταφορών

- ✓ Υποδομές: Κέντρα Διαλογής, Καταστήματα, Πρακτορεία, ...
- ✓ Στατιστικά στοιχεία (2008/2009): Μείωση του αριθμού σημείων εξυπηρέτησης κατά 27%, αύξηση της έκτασης των υποδομών κατά 4% (λόγω μεταβολής του δικτύου)

Ταχύτητα - Γενικά

Ταχύτητα Εξυπηρέτησης Χρηστών ΚΥ

- 5θήμερη παραλαβή / επίδοση από το σύνολο των σημείων εξυπηρέτησης της χώρας
- μείωση της ταχύτητας λόγω ειδικών γεωγραφικών συνθηκών (εξαιρούμενες περιοχές)
- μείωση της ταχύτητας λόγω αύξησης της απόστασης του σημείου επίδοσης από τον χρήστη (γραμματοθυρίδες, προκαθορισμένα σημεία)

Ταχύτητα Εξυπηρέτησης Χρηστών Ταχυμεταφορών

- συνήθως εντός 1 ημέρας, αλλά ποικίλλει ανάλογα με τις προδιαγραφές τις οποίες συμφωνούν ο καταναλωτής με την επιχείρηση

Ποιότητα Εσωτερικού (1/4)

Εξαιρέσεις

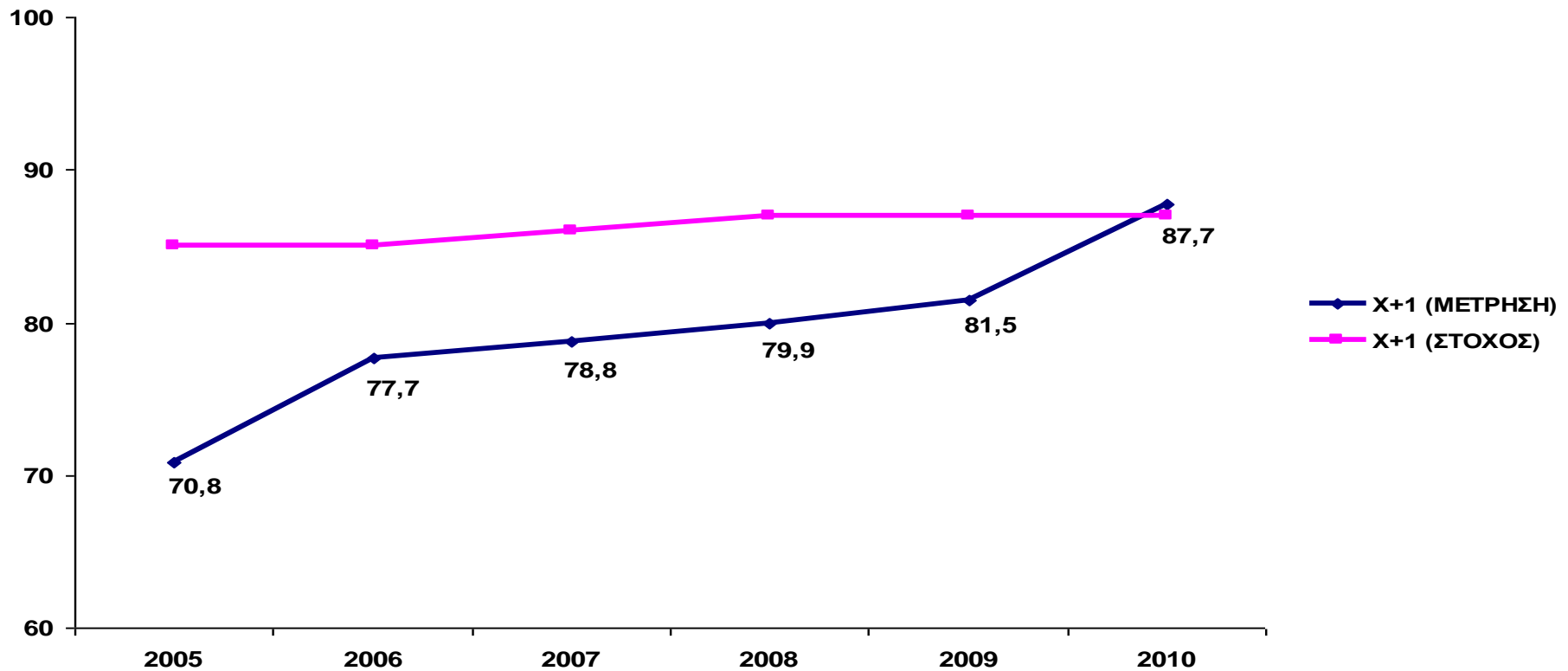
Εξαιρούνται της κανονικότητας κάτοικοι περιοχών οι οποίοι ...

- ❖ **Κατηγορία Α (εξαιρούμενες περιοχές)**: ... δεν εξυπηρετούνται καθημερινά από δημόσια συγκοινωνιακή υποδομή οποιασδήποτε μορφής (π.χ. νησιωτική χώρα) ή περιοχές στις οποίες η πρόσβαση είναι δυσχερής (απομακρυσμένες περιοχές) - περί το **7%** του πληθυσμού
- ❖ **Κατηγορία Β (μη κατ' οίκον)**: ... λόγω ελλιπούς οδαρίθμησης, λαμβάνουν την αλληλογραφία του σε υπαίθριες γραμματοθυρίδες, οι οποίες απέχουν λιγότερο του 1χλμ από την κατοικία τους - περί το **6%** του πληθυσμού
- ❖ **Κατηγορία Γ (μη κατ' οίκον)**: ... λόγω ελλιπούς οδαρίθμησης, λαμβάνουν την αλληλογραφία τους σε προκαθορισμένα σημεία (π.χ. κινητό ταχυδρομείο) - περί το **7%** του πληθυσμού

Σημείωση: Δύσκολος ο προσδιορισμός του ποσοστού του πληθυσμού οι οποίοι εμπίπτουν σε περισσότερες της μιας κατηγορίας

Ποιότητα Εσωτερικού (2/4) Αποτελέσματα Μετρήσεων

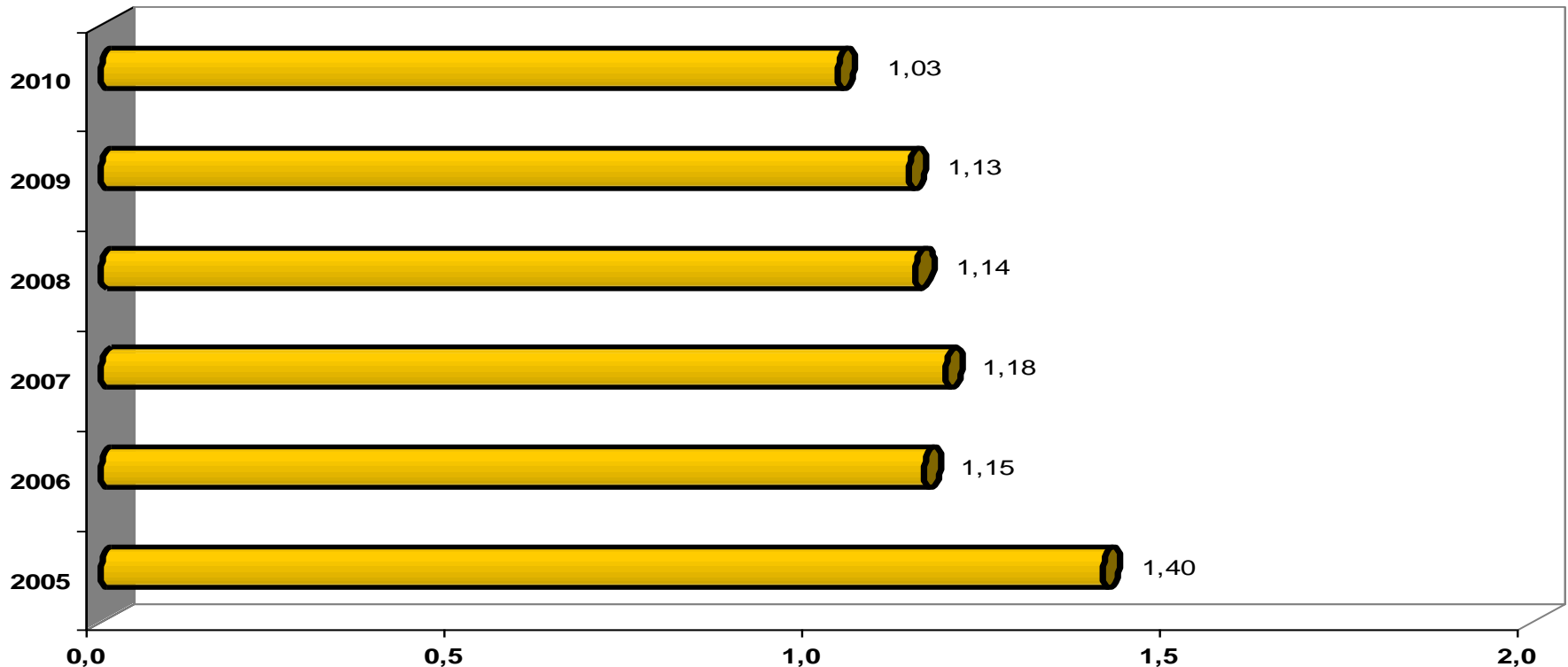
Αποτελέσματα Ποιότητας Α' Προτεραιότητας ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
(Ταχύτητα)



Εντός του 2010, ο ΦΠΚΥ υπερβαίνει το στόχο κατά 0,7%

Ποιότητα Εσωτερικού (3/4) Αποτελέσματα Μετρήσεων

Μέσος όρος Εργάσιμων Ημερών Επίδοσης για την
Αλληλογραφία ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ Α' Προτεραιότητας



Πριν 5 χρόνια, χρειάζονταν 1,5 ημέρες για την αποστολή απλής αλληλογραφίας στο εσωτερικό της χώρας. Σήμερα χρειάζεται μόλις 1 ημέρα

Ποιότητα Εσωτερικού (4/4)

Συγκεντρωτικά Αποτελέσματα

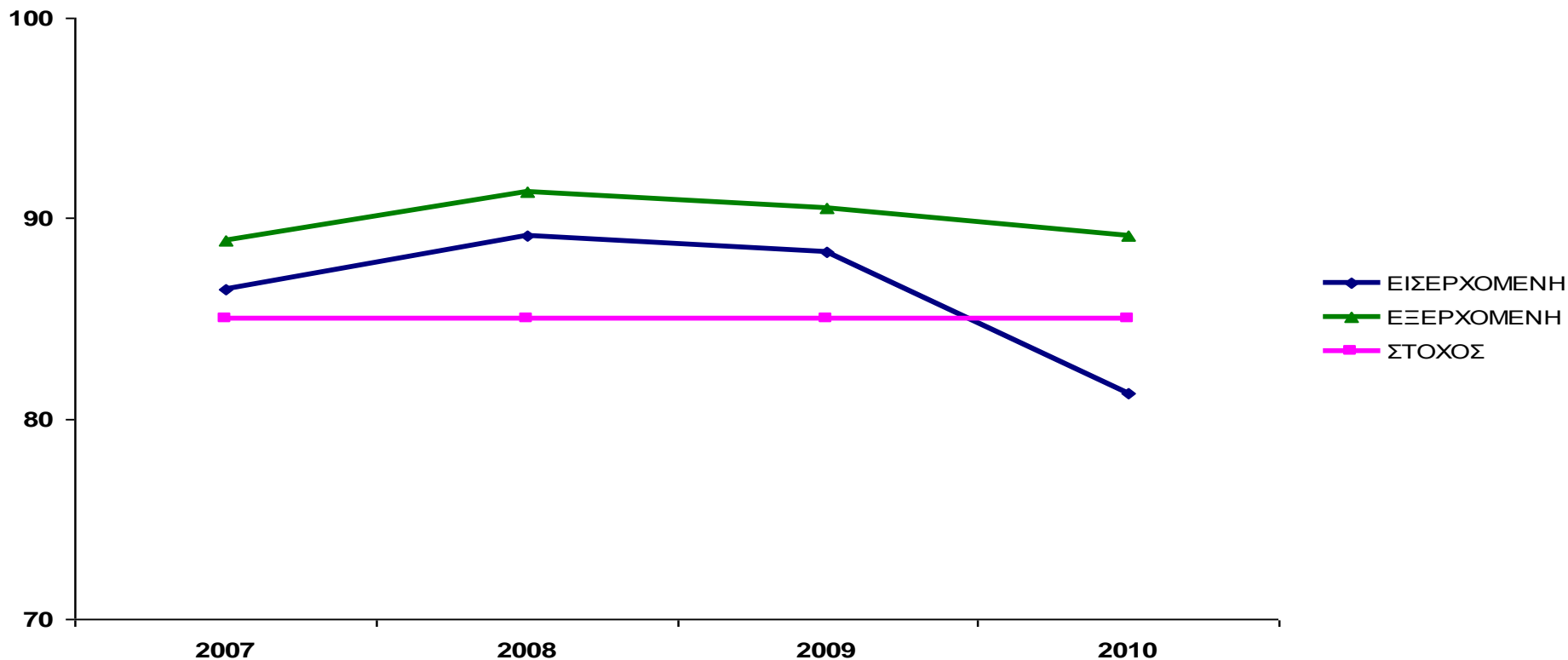
Τύπος Εξυπηρέτησης	Ταχύτητα	Σενάριο Α	Σενάριο Β
Κανονική Εξυπηρέτηση	εντός 1 ημέρας	76,3%	70,2%
	> 1 ημέρας	10,7%	9,8%
Μη Κανονική Εξυπηρέτηση (Κατηγορίες Α, Β & Γ)	?	13,0%	20,0%

Περί τα ¾ της χώρας λαμβάνουν την αλληλογραφία τους εντός 1 ημέρας, στην έδρα/κατοικία τους

Διεθνής Αλληλογραφία (1/2)

Αποτελέσματα Μετρήσεων

Αποτελέσματα Ποιότητας ΔΙΕΘΝΟΥΣ αλληλογραφίας Α'
Προτεραιότητας (Ταχύτητα)



Εξερχόμενη ποιότητα διαχρονικά άνω του στόχου. Εισερχόμενη παρουσιάζει πτωτική τάση

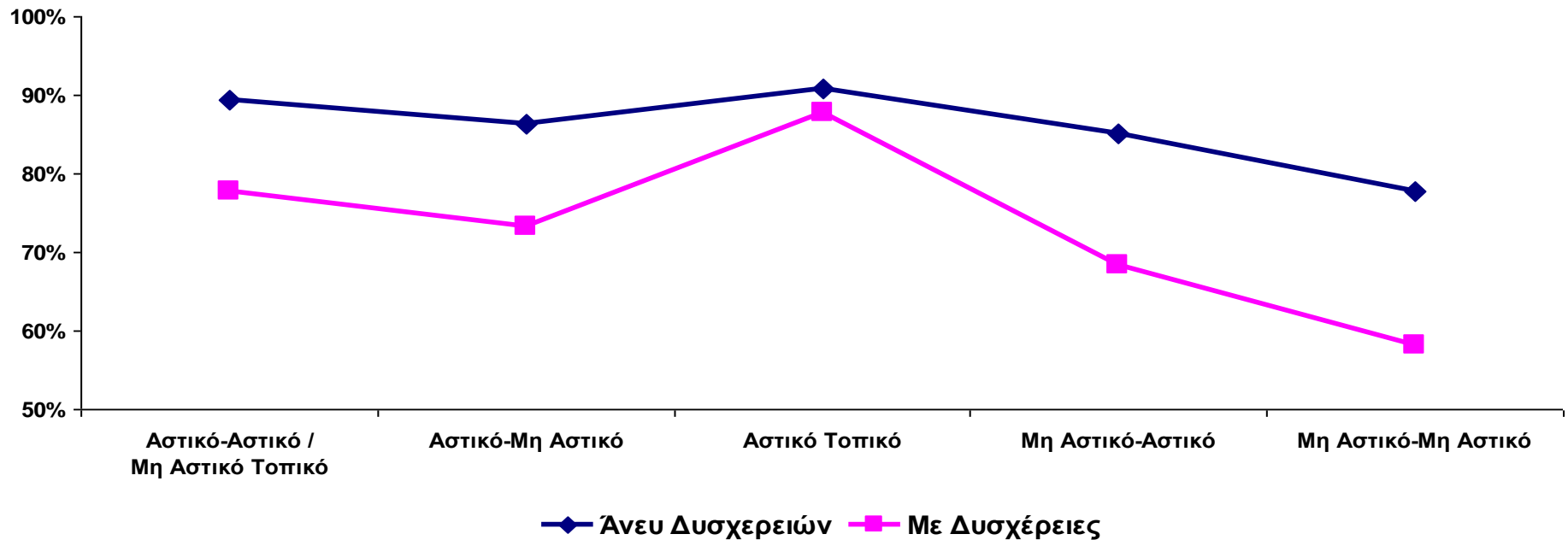
Διεθνής Αλληλογραφία (2/2)

Αποτελέσματα

ΕΤΟΣ	Γερμανία	Ην. Βασίλειο	Γαλλία	Ολλανδία	Ιταλία	Ισπανία
2007	11,0	0,5	4,4	4,3	2,5	4,5
2008	7,0	6,8	3,3	3,4	4,7	6,0
2009	2,6	0,5	5,7	2,0	4,0	10,1
2010	6,0	8,0	8,4	9,9	4,1	6,8
Μέση Διαφορά	6,6	3,9	5,4	4,9	3,8	6,8

Εμβαθύνοντας στα Αποτελέσματα Εσωτερικού (1/2)

Επίδραση του συνδυασμού "Αστικότητα" & "Δυσχερειών" στο ποσοστό εμπρόθεσμων επιστολών



Συμπέρασμα 1: Η ύπαρξη δυσχερειών, επιβραδύνει την ταχύτητα επίδοσης από 15-20 μονάδες, όταν τα σημεία κατάθεσης / επίδοσης είναι μη αστικά.

Στις αστικές περιοχές, η ύπαρξη δυσχερειών έχει μικρότερη επίδραση στην ποιότητα

Εμβαθύνοντας στα Αποτελέσματα Εσωτερικού (2/2)

Συμπέρασμα 2: Οι δυσχέρειες μειώνουν την ταχύτητα των τοπικών & μακρινών αποστολών (>200 χλμ) σε μεγαλύτερο βαθμό σε σύγκριση με τις αποστολές που διανύουν μεσαίες αποστάσεις (<200 χλμ)

Συμπέρασμα 3: Η ποιότητα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το νομό αποστολής, αλλά και από την αστικότητα του σημείου κατάθεσης / επίδοσης

Συμπέρασμα 4: Η ταχύτητα διακίνησης επηρεάζεται από το νομό αποστολής και το είδος παραλήπτη (ιδιώτης / επιχείρηση)

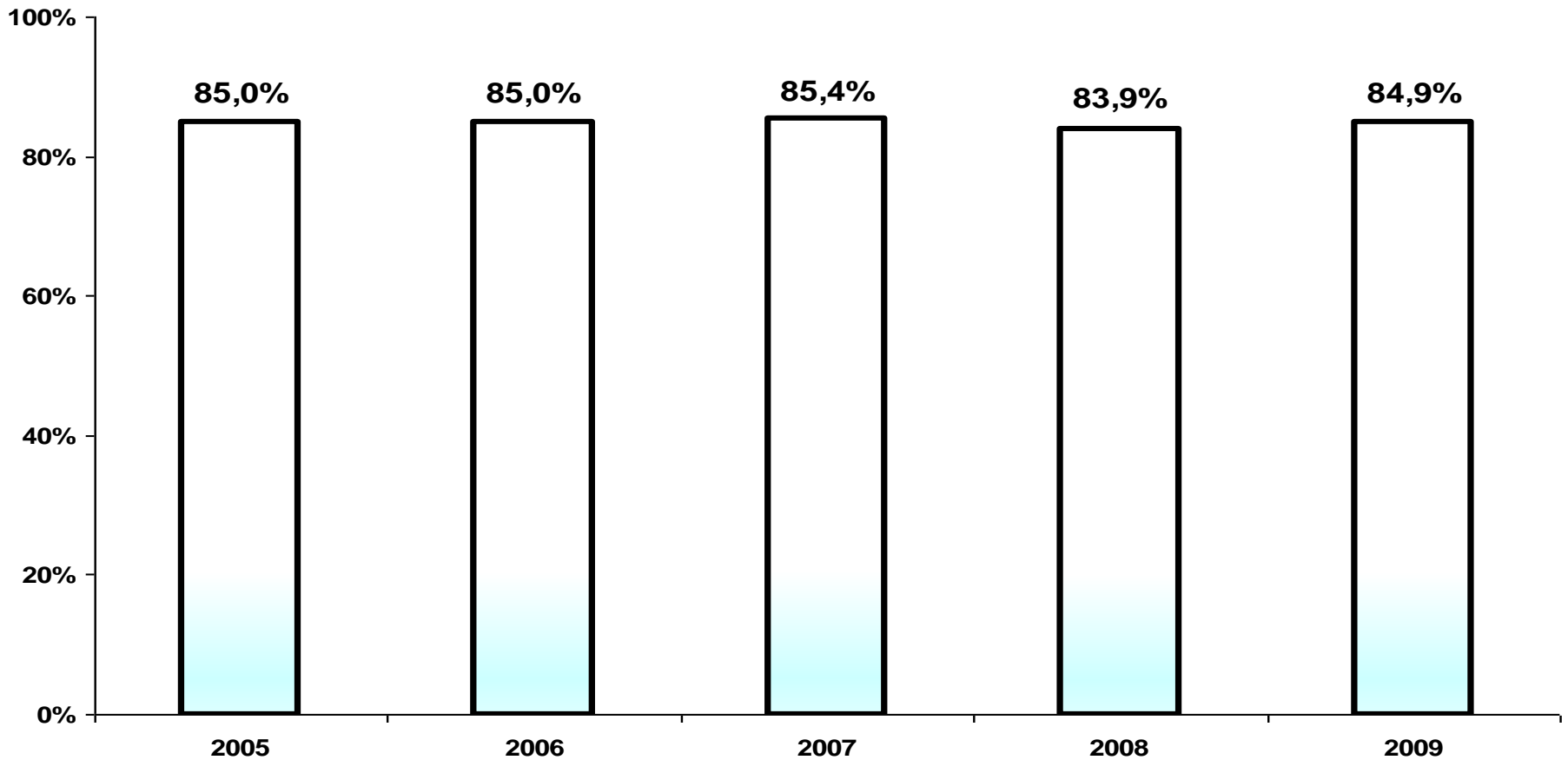
Συμπέρασμα 5: Η ποιότητα δεν εξαρτάται από το νομό επίδοσης

Συμπέρασμα 6: Η ταχύτητα επίδοσης, διαφοροποιείται με το βάρος των επιστολών

Συμπέρασμα 7: Η ημέρα και ο μήνας κατάθεσης, επηρεάζουν την ποιότητα κατά τρόπο σημαντικό

Ποιότητα Ταχυμεταφορών

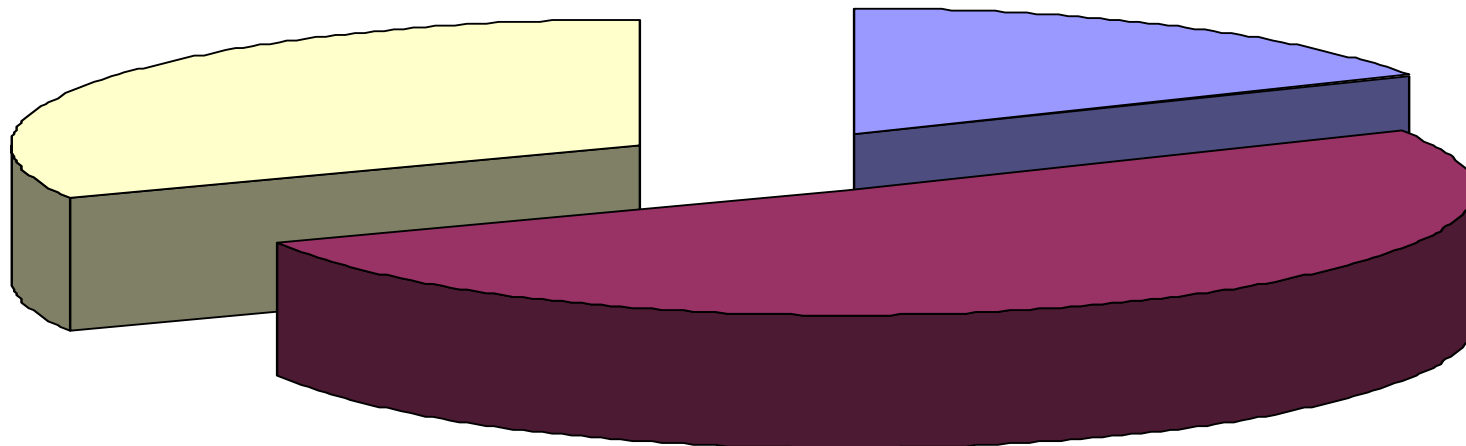
Ποιότητα Εσωτερικού Ταχυμεταφορών (Ταχύτητα)



Πλημμελής Ταχυδρομική Εξυπηρέτηση (1/4) ΦΠΚΥ

ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ: 32%

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ: 17%



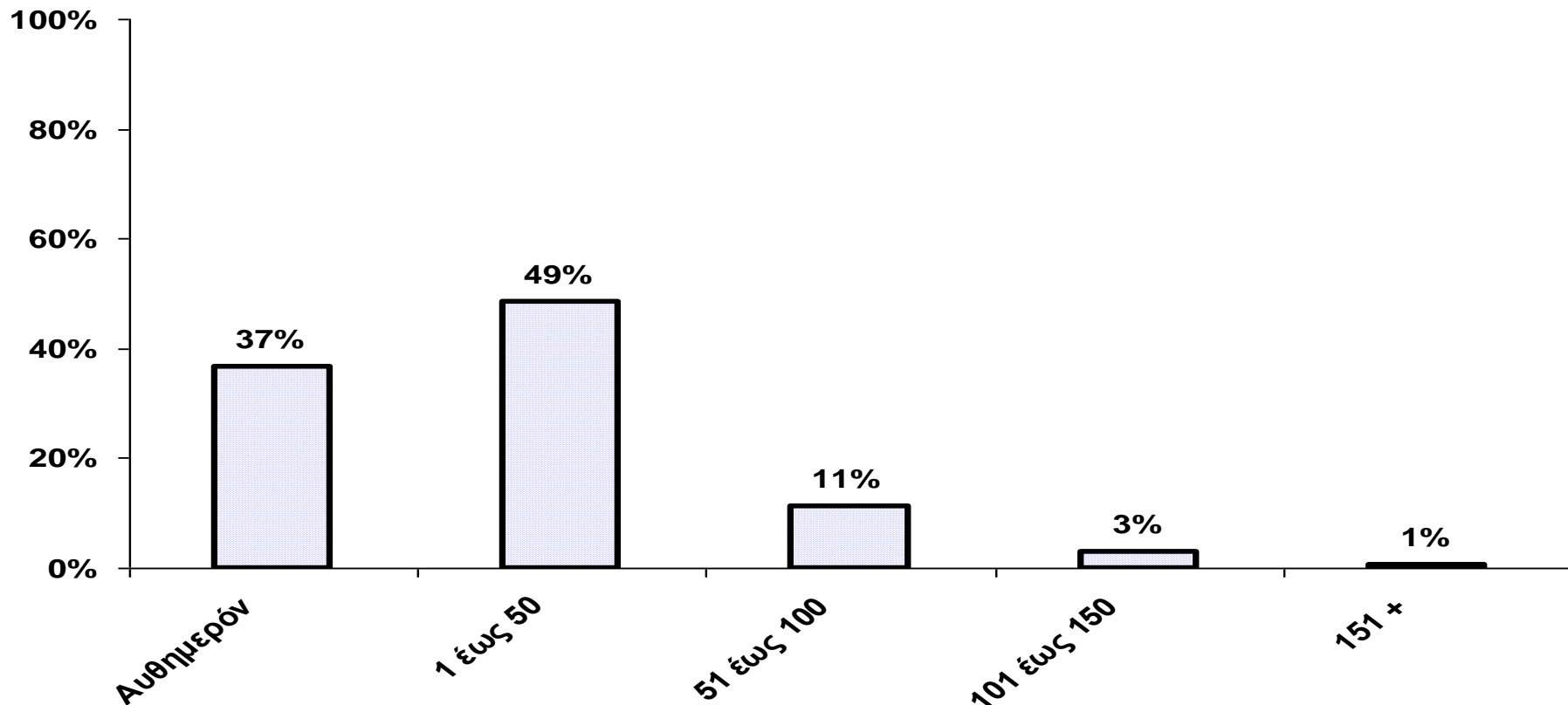
ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ: 51%

Περί τις **10.700** υποθέσεις προς εξέταση υποβλήθηκαν στον Οργανισμό το 2010

Πλημμελής Ταχυδρομική Εξυπηρέτηση (2/4)

ΦΠΚΥ

Χρόνος διεκπεραίωσης (ημέρες) καταγγελιών
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

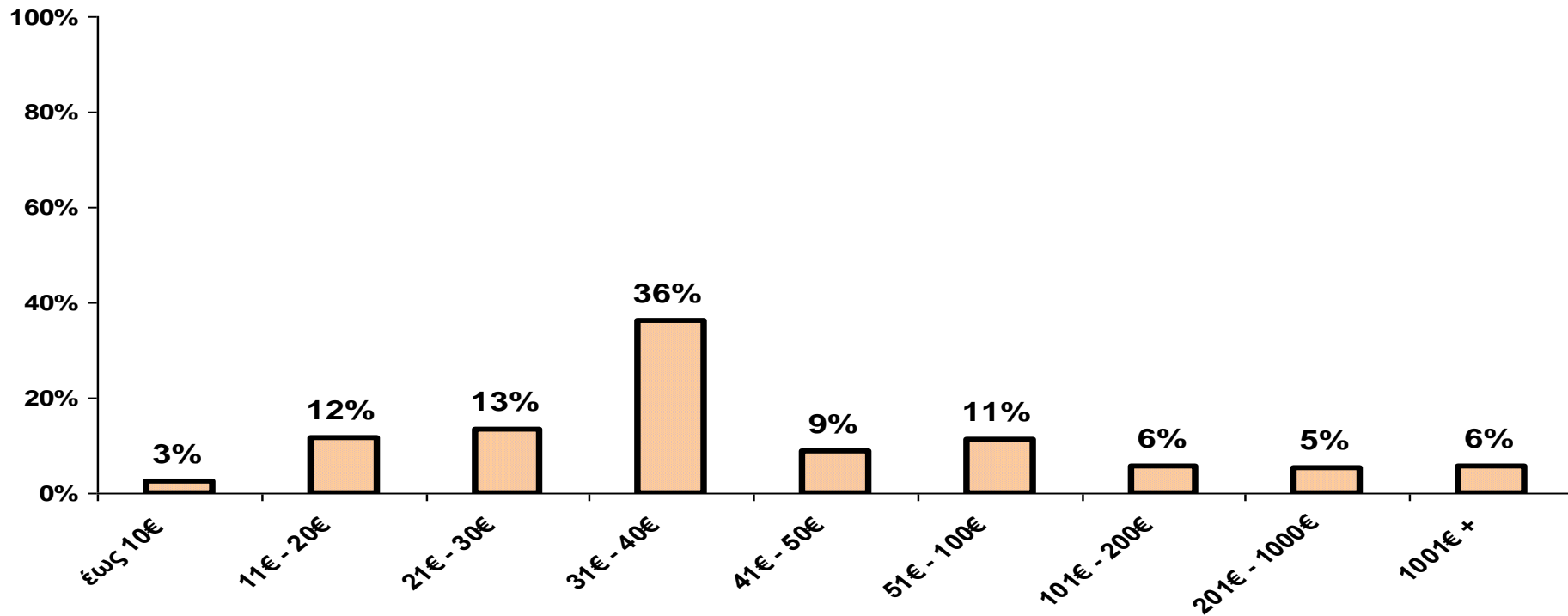


Κατά μέσο όρο απαιτούνται **35 ημέρες** για τη διευθέτηση των καταγγελιών από τον ΦΠΚΥ

Πλημμελής Ταχυδρομική Εξυπηρέτηση (3/4)

ΦΠΚΥ

Αποζημίωση Καταγγελιών ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

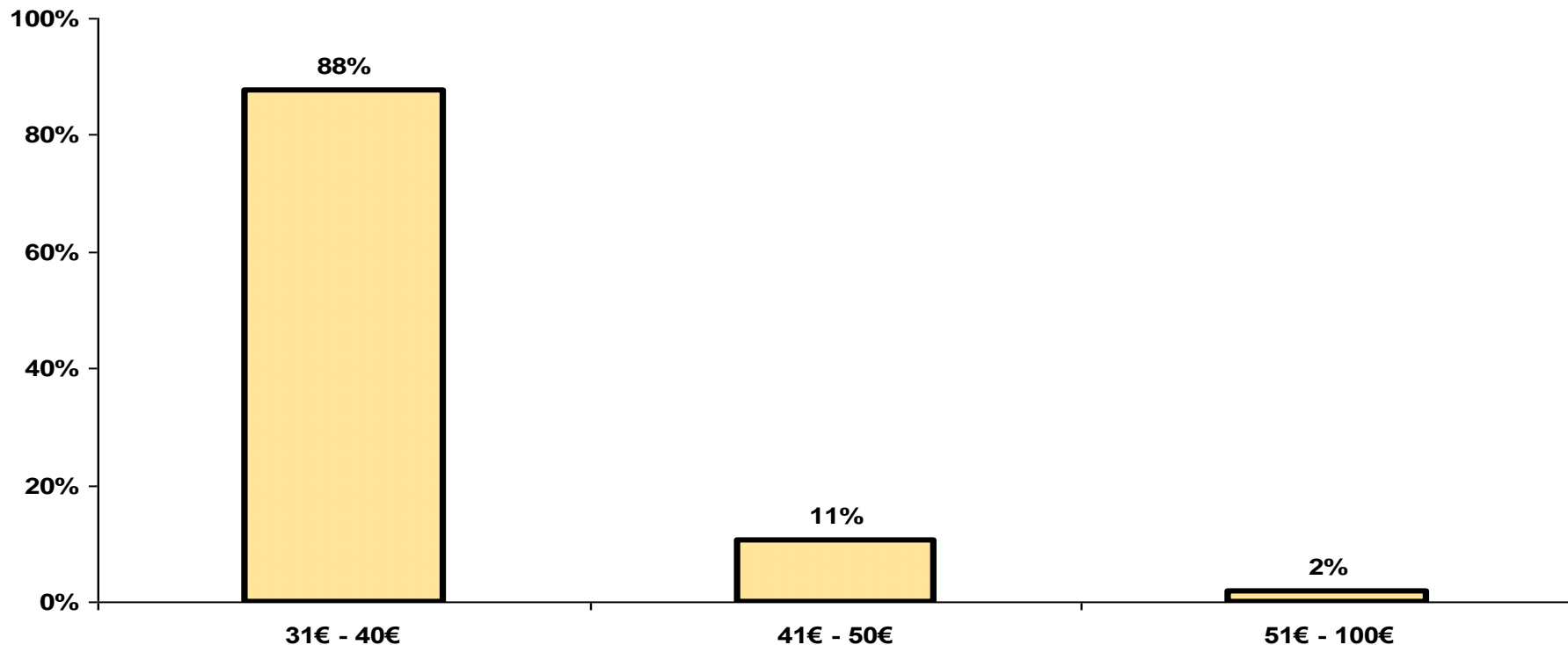


Σε λιγότερες από **200 περιπτώσεις** πλημμελούς εξυπηρέτησης αποστολών **εσωτερικού** καταβλήθηκαν αποζημιώσεις. Η τυπική αποζημίωση ανέρχεται σε **36€**

Πλημμελής Ταχυδρομική Εξυπηρέτηση (4/4)

ΦΠΚΥ

Αποζημίωση Καταγγελιών ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

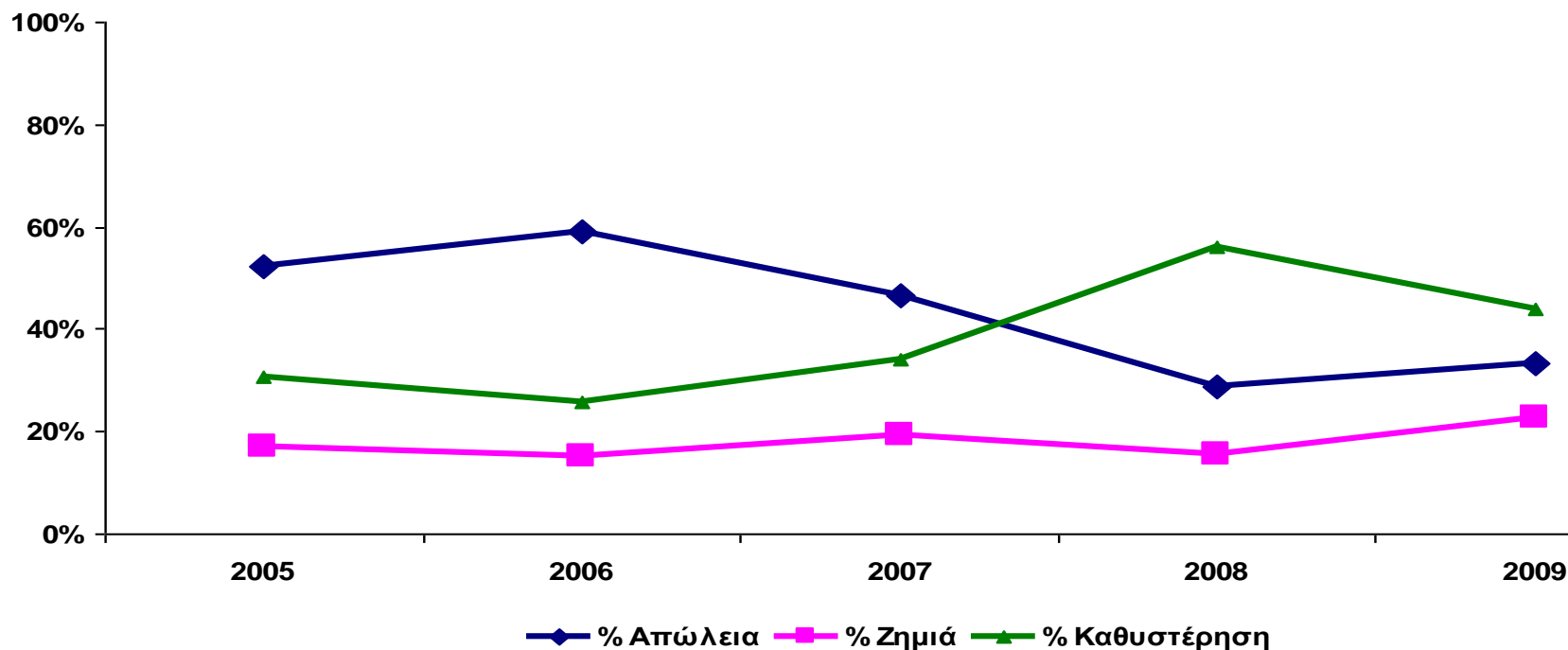


Λιγότερες από **400** αποστολές εξερχομένων εξωτερικού αποζημιώθηκαν λόγω μη τήρησης των όρων & προϋποθέσεων της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η τυπική αποζημίωση ανέρχεται σε **36€**

Πλημμελής Ταχυδρομική Εξυπηρέτηση (1/2)

TACHYMETAFOPES

Κατανομή είδους προβλήματος πλημμελούς εξυπηρέτησης από τις Ταχυμεταφορές

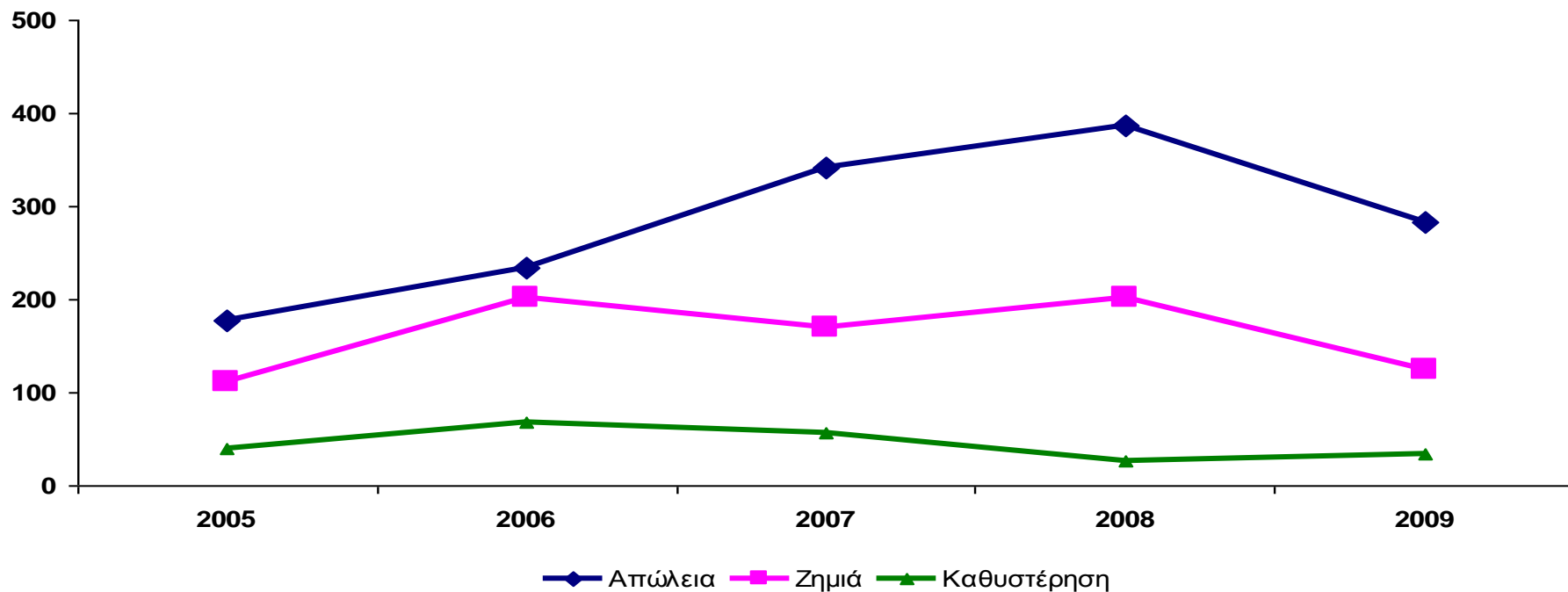


Διαχρονικά, το ποσοστό των καταγγελιών οι οποίες αφορούν απώλεια αποστολών μειώνονται, ενώ αυξάνεται ισόποσα το ποσοστό των καταγγελιών οι οποίες αφορούν καθυστέρηση

Πλημμελής Ταχυδρομική Εξυπηρέτηση (2/2)

TACHYMETAFOPES

Αποζημίωση ανά αντικείμενο και είδους προβλήματος πλημμελούς εξυπηρέτησης από τις Ταχυμεταφορές



Καταβληθείσα αποζημίωση για απώλεια εκτιμάται περί τα 300€, για ζημιά περί τα 100€, ενώ η καθυστέρηση κοστίζει στις επιχειρήσεις Ταχυμεταφορών περί τα 35€. Το 70% των καταβληθέντων αποζημιώσεων αφορούν απώλεια αντικειμένων. Το σύνολο των προβλημάτων (97%) επιλύεται με φιλικό διακανονισμό

Ευρωπαϊκή Εμπειρία (1/2)

Παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) είναι:

1. Πάροχος στον οποίο ανατίθεται η παροχή της & τρόπος επιλογής αυτού
2. Περιεχόμενο ΚΥ
3. Προσαρμογή της ΚΥ στις ανάγκες του καταναλωτή (ιδιώτης / επιχείρηση)

Επιλογή ΦΠΚΥ: Ανατίθεται στον Εθνικό Πάροχο. Εξαιρέση αποτελεί η Γερμανία, όπου την παροχή της ΚΥ διασφαλίζουν οι δυνάμεις της Αγοράς

Περιεχόμενο ΚΥ:

- απλή μεμονωμένη αλληλογραφία / μεμονωμένα δέματα (100%)
- ομαδική αλληλογραφία / δέματα (67% & 31% αντιστοίχως)
- Β' Προτεραιότητα (67%)
- διαφημιστικό ταχυδρομείο (50%)
- εφημερίδες, περιοδικά (50%)

Ευρωπαϊκή Εμπειρία (2/2)

Καταναλωτές & ΚΥ

Ερώτημα: Υπάρχουν πραγματικά οφέλη για τον καταναλωτή από την υπαγωγή ευρέως φάσματος υπηρεσιών εντός της ΚΥ ?

Η απάντηση για τους ιδιώτες χρήστες Ταχυδρομικών υπηρεσιών, εξαρτάται από:

- ✓ το είδος των αντικειμένων τα οποία επιδίδονται στα νοικοκυριά καθημερινά
- ✓ το πόσο κρίσιμη είναι η έγκαιρη παράδοση των αντικειμένων στα νοικοκυριά
- ✓ χαρακτηριστικά των παρεχομένων υπηρεσιών (συχνότητα επίδοσης, πυκνότητα δικτύου)
- ✓ χρήση εναλλακτικών μέσων επικοινωνίας (π.χ. διαδίκτυο)

Οι επιχειρηματίες χρήστες, πλην των ανωτέρω, θεωρούν κρίσιμους και τους παρακάτω παράγοντες:

- ✓ περιεχόμενο υπηρεσιών (αποστολή έντυπου υλικού, ομαδικές αποστολές)
- ✓ γεωγραφική διαστρωμάτωση κόστους



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ευχαριστώ για την προσοχή σας

Στέλεχος Δ/σης Ταχυδρομείων ΕΕΤΤ