

## **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 (ΕΛ.ΤΑ.).

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), όπως υπαγορεύεται στην Υπουργική Απόφαση 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-1-2010), δημοσιεύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) όσον αφορά την Αλληλογραφία Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας. Ειδικότερα, η παρουσίαση των αποτελεσμάτων αφορά τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε 1 & 3 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 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-1-2010), η οποία καθορίζει τις προδιαγραφές με τις οποίες πρέπει να παρέχεται η Καθολική Υπηρεσία, για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' Προτεραιότητας, έως την 31/12/2011. Ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων δύναται να παρατείνει την ισχύ της εν λόγω ΥΑ μέχρι την 31/12/2012, ανάλογα με την πορεία ενσωμάτωσης στο Εθνικό Δίκαιο της 2008/6/ΕC/20-02-2008 Ευρωπαϊκής Οδηγίας.

#### **Α. ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ Α' ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ**

Στον Πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται για την περίοδο Α' εξάμηνο 2009 έως Α' εξάμηνο 2011:

**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. 58134/2275/2010 (ΦΕΚ 42/Β/20-1-2010) και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από τα ΕΛ.ΤΑ..

Β) Τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από τα ΕΛ.ΤΑ. 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 58134/2275/2010		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων					
		H+1	H+3	H+1		H+3		Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)	
2009(*)	A΄ Εξάμηνο	87%	98%	80,8%	81,5%	98,3%	98,2%	1,14	1,13
	B΄ Εξάμηνο			82,3%		98,1%		1,12	
2010	A΄ Εξάμηνο	87%	98%	87,3%	87,7%	98,8%	98,9%	1,04	1,03
	B΄ Εξάμηνο			88,1%		99,1%		1,02	
2011	A΄ Εξάμηνο	87%	98%	86,1%		98,8%		1,07	

(\*) Σύμφωνα με ανακοίνωση των ΕΛ.ΤΑ., τα αποτελέσματα προέρχονται από μετρήσεις τις οποίες διενήργησε σύμφωνα με το Πρότυπο EN: 13850:02 και δεν περιλαμβάνονται οι εξαιρέσεις.

Τα προαναφερόμενα ποσοστά επίδοσης του ΕΛΤΑ και η μέση διάρκεια επίδοσης αφορούν στο σύνολο της χώρας, πλην των εξαιρούμενων περιπτώσεων. Τα αποτελέσματα ισχύουν για αλληλογραφία Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού που κατατίθεται στα σημεία πρόσβασης των ΕΛ.ΤΑ. (ταχυδρομικά γραφεία, γραμματοκιβώτια), έως την 12<sup>η</sup> μεσημβρινή της εργάσιμης ημέρας Η και παραδίδονται από τα ΕΛ.ΤΑ. από την επομένη Η+1 έως και την δεκάτη ημέρα Η+10 από την ημερομηνία κατάθεσης.

Το σύστημα μέτρησης εφαρμόζεται από Διεθνή Οίκο και βασίζεται στη διακίνηση στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας άνω των 60.000 επιστολών ετησίως από εκτεταμένο δίκτυο αντεπιστελλόντων, εξασφαλίζοντας αξιοπιστία 95%, όπως προβλέπεται στην Υπουργική Απόφαση 28977/811/21-6-2006 (ΦΕΚ 856/Β/2006). Για την συλλογή και την ανάλυση των στοιχείων χρησιμοποιείται ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα, οι δε μετρήσεις διενεργούνται με βάση το πρότυπο EN 13850.