

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2014

Σύμφωνα με το άρθρο 6, παρ. 1, του ν. 4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/7-3-2012), "Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», μεταξύ των άλλων ορίζεται, ότι στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκονται, παρέχεται μονίμως και σε προσιτές τιμές, καθολική ταχυδρομική υπηρεσία συγκεκριμένης ποιότητας. Την Καθολική Υπηρεσία στην Ελλάδα παρέχει η «Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε. (ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.)». Σύμφωνα με το άρθρο 21, παρ. 2, του ν. 4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/7-3-2012) η «ΕΛΤΑ Α.Ε.» παραμένει φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας έως τις 31-12-2028.

Σύμφωνα με το άρθρο 5, παρ. 1στ, του ν.4053 η ΕΕΤΤ « ..διενεργεί, με φροντίδα και δαπάνες της, ετήσιο αντικειμενικό έλεγχο της ποιότητας της καθολικής υπηρεσίας από ανεξάρτητο φορέα, σύμφωνα με τα πρότυπα που έχει καθορίσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και φροντίζει για τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων του ελέγχου ...».

Όπως υπαγορεύεται και στο άρθρο 2, παρ. 3 & 4, της Υπουργικής Απόφασης 72142/1663/2014 (ΦΕΚ 3423/Β/19-12-2014), η ΕΕΤΤ δημοσιεύει τα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) όσον αφορά την Αλληλογραφία Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας και τη Διεθνή Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας. Ειδικότερα, η παρουσίαση των αποτελεσμάτων αφορά:

- την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας, τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε μια (1) και τρεις (3) ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης και τη μέση επίδοση σε ημέρες από άκρο σε άκρο,
- την εισερχόμενη/εξερχόμενη διεθνή αλληλογραφία Α' προτεραιότητας, τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε τρεις (3) και πέντε (5) ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης και τη μέση επίδοση σε ημέρες από άκρο σε άκρο.

Α. ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ Α' ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

Στον Πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται για το 2014 και για λόγους συγκρισιμότητας για το 2013:

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. 72142/1663/2014 (ΦΕΚ 3423/Β/19-12-2014) και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από το Φ.Π.Κ.Υ. («ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.»).

Β) Τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το Φ.Π.Κ.Υ. 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 72142/1663/2014		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων					
		H+1	H+3	H+1		H+3		Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)	
2014	Α΄ Εξάμηνο	87,0%	98,0%	86,5%	87,3%	99,3%	99,6%	1,10	1,08
	88,8%			99,9%		1,04			
	Β΄ Εξάμηνο								

Έτος	Εξάμηνο	Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων					
		H+1		H+3		Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)	
2013	Α΄ Εξάμηνο	92,5%	90,5%	99,7%	99,7%	0,99	1,02
	Β΄ Εξάμηνο	89,8%		99,8%		1,02	

Β. 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.). Ειδικότερα για το 2014, συμμετείχαν στις μετρήσεις 4.000 αντεπιστέλλοντες από 31 χώρες, ενώ χρησιμοποιήθηκαν 263.000 επιστολές ελέγχου για την κάλυψη 766 διαδρομών μεταξύ χωρών.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται για το έτος 2014:

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 ο Νόμος 4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/7-3-2012), και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από το Φ.Π.Κ.Υ. («ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.»).

Β) Τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το Φ.Π.Κ.Υ., για τη 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)	A	B	A	B	Γ
	ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+3)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+5)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ
	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ ν. 4053/2012 %	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ %	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ ν. 4053/2012 %	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ %	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
ΑΥΣΤΡΙΑ	85,0	79,3	97,0	99,1	2,6
ΒΕΛΓΙΟ	85,0	90,3	97,0	98,1	2,5
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	85,0	69,6	97,0	92,1	3,2
ΓΑΛΛΙΑ	85,0	92,9	97,0	97,9	2,2
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	85,0	88,6	97,0	97,7	2,4
ΔΑΝΙΑ	85,0	95,4	97,0	99,7	2,2
ΕΛΒΕΤΙΑ	85,0	90,8	97,0	100,0	2,1
ΕΣΘΟΝΙΑ	85,0	38,1	97,0	78,3	4,2
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	85,0	92,7	97,0	98,3	2,2
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	85,0	66,1	97,0	93,1	3,6
ΙΣΠΑΝΙΑ	85,0	57,3	97,0	85,8	3,7
ΙΤΑΛΙΑ	85,0	81,0	97,0	92,0	3,0
ΚΡΟΑΤΙΑ	85,0	56,3	97,0	89,3	3,8
ΚΥΠΡΟΣ	85,0	64,2	97,0	91,7	3,5
ΛΕΤΟΝΙΑ	85,0	34,2	97,0	75,6	4,5
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	85,0	88,7	97,0	100,0	2,5
ΜΑΛΤΑ	85,0	58,4	97,0	88,1	3,6
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	85,0	59,3	97,0	86,0	3,7
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	85,0	72,3	97,0	94,9	3,2
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	85,0	77,5	97,0	98,1	2,6
ΠΟΛΩΝΙΑ	85,0	87,9	97,0	96,6	2,6
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	85,0	78,9	97,0	95,7	2,7
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	85,0	81,4	97,0	94,0	2,7
ΣΟΥΗΔΙΑ	85,0	79,5	97,0	97,7	2,6
ΤΣΕΧΙΑ	85,0	80,4	97,0	97,7	2,7
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	85,0	70,1	97,0	91,1	3,4

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 26 χώρες το 2014.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε 8 από 26 χώρες (30,8%), ο δείκτης ταχύτητας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης), είναι υψηλότερος ή ίσος του αντίστοιχου δείκτη που ο Φ.Π.Κ.Υ. («ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.») υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με το ν. 4053/2012 για το 2014,
- σε 9 από 25 χώρες (36,0%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013,
- σε 11 από 26 χώρες (42,3%), ο δείκτης αξιοπιστίας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης) είναι υψηλότερος ή ίσος του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο Φ.Π.Κ.Υ. («ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.») σύμφωνα με το ν. 4053/2012 για το 2014,

- σε 5 από 25 χώρες (20,0%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013,
- σε 8 από 25 χώρες (32,0%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013.

ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ (ΠΡΟΣ ΕΛΛΑΔΑ)	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+3)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+5)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ
	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ v. 4053/2012 %	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ %	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ v. 4053/2012 %	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ %	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
ΑΥΣΤΡΙΑ	85,0	70,1	97,0	94,0	3,1
ΒΕΛΓΙΟ	85,0	68,0	97,0	92,0	3,5
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	85,0	9,9	97,0	33,6	6,9
ΓΑΛΛΙΑ	85,0	65,6	97,0	92,2	3,4
ΔΑΝΙΑ	85,0	82,2	97,0	93,9	2,9
ΕΛΒΕΤΙΑ	85,0	76,7	97,0	94,9	3,1
ΕΣΘΟΝΙΑ	85,0	24,0	97,0	63,8	5,3
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	85,0	73,0	97,0	92,7	3,2
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	85,0	55,5	97,0	86,2	3,8
ΙΣΠΑΝΙΑ	85,0	61,5	97,0	89,7	3,7
ΙΤΑΛΙΑ	85,0	61,4	97,0	90,5	3,6
ΚΥΠΡΟΣ	85,0	32,2	97,0	75,5	4,8
ΛΕΤΟΝΙΑ	85,0	43,1	97,0	82,1	4,5
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	85,0	59,5	97,0	89,1	3,8
ΜΑΛΤΑ	85,0	20,9	97,0	76,7	4,8
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	85,0	68,9	97,0	93,8	3,2
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	85,0	58,7	97,0	90,3	3,6
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	85,0	28,4	97,0	75,4	4,7
ΠΟΛΩΝΙΑ	85,0	41,5	97,0	77,3	4,3
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	85,0	56,1	97,0	85,9	3,9
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	85,0	33,5	97,0	75,1	4,6
ΣΟΥΗΔΙΑ	85,0	73,6	97,0	91,1	3,1
ΤΣΕΧΙΑ	85,0	21,9	97,0	69,8	5,1
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	85,0	57,4	97,0	88,7	3,7

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 24 χώρες το 2014.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε καμία από 24 χώρες, ο δείκτης ταχύτητας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης), είναι υψηλότερος ή ίσος του αντίστοιχου δείκτη που ο Φ.Π.Κ.Υ. («ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.») υποχρεούται να επιτυγχάνει σύμφωνα με το ν. 4053/2012 για το 2014,
- σε 7 από 23 χώρες (30,4%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013,
- σε καμία από 24 χώρες, ο δείκτης αξιοπιστίας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης) είναι υψηλότερος ή ίσος του αντίστοιχου δείκτη που υποχρεούται να επιτυγχάνει ο Φ.Π.Κ.Υ. («ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.») σύμφωνα με το ν. 4053/2012 για το 2014,
- σε 3 από 23 χώρες (13,0%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013,
- σε 4 από 23 χώρες (17,4%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2014 σε σχέση με το 2013.

Οι μετρήσεις ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας μεταξύ των 31 συμμετεχόντων χωρών, κατέγραψαν δείκτη ταχύτητας 90,6% (υψηλότερο του στόχου 85,0%), δείκτη αξιοπιστίας 97,8% (υψηλότερο του στόχου 97,0%) και μέσο αριθμό ημερών επίδοσης από χώρα σε χώρα 2.4 ημέρες. Περισσότερες πληροφορίες για την ποιότητα της διεθνούς εισερχόμενης/εξερχόμενης αλληλογραφίας των χωρών της Ε.Ε. για το έτος 2014, δύναται να βρεθούν στην ιστοσελίδα της IPC (<http://www.ipc.be>).