

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2019

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 ...».

Σύμφωνα με το 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 έτος 2019 και για λόγους σύγκρισης και για το έτος 2018:

- A) 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.»),
- B) τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το Φ.Π.Κ.Υ., 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.

Πίνακας 1: Αποτελέσματα εσωτερικού

	Α		Β		Γ
	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 72142/1663/2014 (%)		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων (%)		
Περίοδος	H+1	H+3	H+1	H+3	Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)
2018	87,0	98,0	74,7	95,0	1,40
2019	87,0	98,0	76,3	96,4	1,28

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.).

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.»), ορίζονται σε 85% και 97% αντιστοίχως.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται για το έτος 2019 και για λόγους σύγκρισης και για το έτος 2018:

- A) τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το Φ.Π.Κ.Υ., για τη διεθνή αλληλογραφία Α΄ προτεραιότητας, εντός τριών εργάσιμων ημερών (H+3) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης,
- B) τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το Φ.Π.Κ.Υ., για τη διεθνή αλληλογραφία Α΄ προτεραιότητας, εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης,
- Γ) η μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

Πίνακας 2: Αποτελέσματα διεθνούς εξερχόμενης αλληλογραφίας

	Α		Β		Γ	
	ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+3) (%)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+5) (%)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)	
ΧΩΡΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ (ΑΠΟ ΕΛΛΑΔΑ)	2018	2019	2018	2019	2018	2019
ΑΥΣΤΡΙΑ	85.7	75.0	92.9	95.0	2.9	2.9
ΒΕΛΓΙΟ	83.7	72.3	97.7	91.5	2.8	3.3
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	9.4	3.4	62.5	58.6	5.5	5.4
ΓΑΛΛΙΑ	81.3	79.5	93.3	90.2	2.8	3.1
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	79.1	65.8	96.4	89.6	2.8	3.4
ΔΑΝΙΑ	23.7	17.9	68.4	56.4	5.0	5.4
ΕΛΒΕΤΙΑ	90.2	68.3	100.0	82.9	2.3	3.3
ΕΣΘΟΝΙΑ	55.6	51.2	77.8	85.4	4.3	4.0
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	74.0	78.7	90.6	92.0	3.0	3.0
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	55.8	37.5	83.7	82.5	4.1	4.5
ΙΣΠΑΝΙΑ	50.0	55.8	93.2	83.7	3.7	4.0
ΙΤΑΛΙΑ	78.7	75.0	95.7	89.6	2.9	3.4
ΚΡΟΑΤΙΑ	60.0	42.9	100.0	78.6	3.3	4.4
ΚΥΠΡΟΣ	62.5	47.0	88.8	82.6	3.5	4.1
ΛΕΤΟΝΙΑ	39.4	35.0	81.8	85.0	4.7	4.2
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	73.8	68.8	97.6	90.6	2.8	3.3
ΜΑΛΤΑ	38.1	31.4	78.6	74.3	4.5	4.6
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	12.2	18.2	87.8	60.6	4.6	5.0
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	59.4	67.5	93.8	87.5	3.3	3.5
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	62.5	64.3	92.5	97.6	3.4	3.4
ΠΟΛΩΝΙΑ	69.0	44.7	85.7	78.7	3.7	4.1
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	38.1	51.4	71.4	83.8	4.7	4.1
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	71.4	62.2	88.6	86.5	3.1	3.5
ΣΕΡΒΙΑ	46.7	43.6	90.0	74.4	3.7	4.6
ΣΛΟΒΕΝΙΑ		65.9		95.1		3.4
ΣΟΥΗΔΙΑ	72.2	59.0	94.4	87.2	2.9	3.4
ΤΣΕΧΙΑ	77.8	78.3	97.2	97.8	2.9	2.9
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	35.1	21.1	75.7	68.4	4.7	5.7

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 28 χώρες το 2019. Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε 0 από 28 χώρες (0,0%), 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 2019,
- σε 7 από 27 χώρες (25,9%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2019 σε σχέση με το 2018,
- σε 2 από 28 χώρες (7,1%), 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 2019,
- σε 7 από 27 χώρες (25,9%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2019 σε σχέση με το 2018,
- σε 8 από 27 χώρες (29,6%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2019 σε σχέση με το 2018.

Πίνακας 3: Αποτελέσματα διεθνούς εισερχόμενης αλληλογραφίας

ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ (ΠΡΟΣ ΕΛΛΑΔΑ)	Α		Β		Γ	
	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (Η+3) (%)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (Η+5) (%)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
ΑΥΣΤΡΙΑ	50.0	56.4	86.8	84.6	3.8	3.9
ΒΕΛΓΙΟ	65.9	56.1	84.1	80.7	3.8	4.2
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	0.0	3.3	29.6	36.7	7.5	7.0
ΓΑΛΛΙΑ	54.2	69.3	82.5	91.3	4.0	3.3
ΔΑΝΙΑ	67.6	55.3	91.9	89.5	3.1	3.6
ΕΣΘΟΝΙΑ	13.3	9.1	60.0	45.5	5.7	6.1
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	71.1	63.4	94.4	93.5	3.3	3.4
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	64.1	41.5	87.2	90.2	3.7	4.0
ΙΣΠΑΝΙΑ	47.2	31.6	83.3	73.7	3.8	4.5
ΙΤΑΛΙΑ	50.0	38.2	80.8	70.6	4.4	5.1
ΚΥΠΡΟΣ	44.9	39.6	78.6	76.0	4.1	4.8
ΛΕΤΟΝΙΑ	47.2	20.9	75.0	83.7	4.6	4.9
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	50.0	37.8	83.3	78.4	3.9	4.3
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	5.1	19.0	79.5	69.0	4.8	4.9
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	46.4	56.7	88.0	89.2	4.1	3.8
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	28.1	44.4	59.4	83.3	5.1	4.3
ΠΟΛΩΝΙΑ	35.0	12.5	75.0	45.0	4.5	6.9
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	44.7	54.5	81.6	88.6	4.2	4.0

ΡΟΥΜΑΝΙΑ		26.9		73.1		4.5
ΣΕΡΒΙΑ	50.0	39.4	92.3	75.8	3.7	4.9
ΣΛΟΒΑΚΙΑ		18.4		76.3		4.7
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	51.2	22.5	90.2	65.0	3.9	4.9
ΣΟΥΗΔΙΑ	58.3	70.7	86.1	95.1	3.8	3.0
ΤΣΕΧΙΑ	30.0	20.9	77.5	83.7	4.6	4.4
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	17.1	27.5	97.6	82.5	4.0	4.5

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 25 χώρες το 2019. Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε 0 από 25 χώρες (0,0%), 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 2019,
- σε 9 από 23 χώρες (39,1%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2019 σε σχέση με το 2018,
- σε 0 από 25 χώρες (0,0%), 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 2019,
- σε 9 από 23 χώρες (39,1%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2019 σε σχέση με το 2018,
- σε 7 από 23 χώρες (30,4%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2019 σε σχέση με το 2018.

Το 2019, συμμετείχαν στις μετρήσεις 900 αντεπιστέλλοντες από 32 χώρες, ενώ χρησιμοποιήθηκαν 80.000 επιστολές ελέγχου για την κάλυψη 816 διαδρομών μεταξύ των χωρών. Οι μετρήσεις ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας μεταξύ των συμμετεχόντων χωρών, κατέγραψαν δείκτη ταχύτητας 77,5% (χαμηλότερο του στόχου 85,0%) και δείκτη αξιοπιστίας 93,9% (χαμηλότερο του στόχου 97,0%).

Περισσότερες πληροφορίες για την ποιότητα της διεθνούς εισερχόμενης/εξερχόμενης αλληλογραφίας των χωρών της Ε.Ε. για το έτος 2019, δύναται να βρεθούν στην ιστοσελίδα της IPC (<http://www.ipc.be>).