

## **ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ**

### **ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2017**

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 έτος 2017:

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. για το 2017, 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

Περίοδος	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 72142/1663/2014 (%)		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων (%)		
	H+1	H+3	H+1	H+3	Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)
2016	87	98	86,1	99,5	1,15
2017	87	98	71,7	95,0	1,45

## **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.).

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται για το έτος 2017:

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.

Πίνακας 2: Αποτελέσματα διεθνούς εξερχόμενης αλληλογραφίας 2017 (%)

ΧΩΡΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ (ΑΠΟ ΕΛΛΑΔΑ)	Α		Β		Γ
	ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+3)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+5)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ
	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ v. 4053/2012	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ v. 4053/2012	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
ΑΥΣΤΡΙΑ	85,0	78,8	97,0	97,0	3,0
ΒΕΛΓΙΟ	85,0	70,6	97,0	91,2	3,3
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	85,0	13,8	97,0	65,5	5,1

ΓΑΛΛΙΑ	85,0	78,4	97,0	92,8	2,9
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	85,0	65,0	97,0	93,0	3,3
ΔΑΝΙΑ	85,0	6,1	97,0	60,6	5,7
ΕΛΒΕΤΙΑ	85,0	77,8	97,0	100,0	2,5
ΕΣΘΟΝΙΑ	85,0	39,4	97,0	87,9	4,0
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	85,0	80,7	97,0	96,7	2,7
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	85,0	37,8	97,0	89,2	4,2
ΙΣΠΑΝΙΑ	85,0	36,7	97,0	66,7	5,1
ΙΤΑΛΙΑ	85,0	64,4	97,0	86,7	3,7
ΚΡΟΑΤΙΑ	85,0	50,0	97,0	93,8	3,8
ΚΥΠΡΟΣ	85,0	55,4	97,0	86,1	3,9
ΛΕΤΟΝΙΑ	85,0	58,6	97,0	89,7	3,7
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	85,0	63,2	97,0	86,8	3,9
ΜΑΛΤΑ	85,0	37,5	97,0	93,8	3,8
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	85,0	17,1	97,0	65,7	5,5
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	85,0	56,3	97,0	79,7	4,1
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	85,0	51,4	97,0	85,7	3,9
ΠΟΛΩΝΙΑ	85,0	61,1	97,0	91,7	3,6
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	85,0	38,9	97,0	66,7	5,1
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	85,0	73,7	97,0	94,7	3,1
ΣΕΡΒΙΑ	85,0	54,5	97,0	81,8	3,7
ΣΟΥΗΔΙΑ	85,0	63,2	97,0	97,4	3,1
ΤΣΕΧΙΑ	85,0	65,6	97,0	93,8	3,2
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	85,0	29,4	97,0	76,5	4,4

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 27 χώρες το 2017.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε 0 από 27 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 2017,
- σε 3 από 27 χώρες (11,1%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2017 σε σχέση με το 2016,
- σε 3 από 27 χώρες (11,1%), 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 2017,
- σε 12 από 27 χώρες (44,4%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2017 σε σχέση με το 2016,
- σε 7 από 27 χώρες (25,9%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2017 σε σχέση με το 2016.

Πίνακας 3: Αποτελέσματα διεθνούς εισερχόμενης αλληλογραφίας 2017

	A	B	A	B	Γ
	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+3)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+5)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ
ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ (ΠΡΟΣ ΕΛΛΑΔΑ)	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ ν. 4053/2012	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΛΤΑ ΒΑΣΕΙ ν. 4053/2012	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΤΑ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

ΑΥΣΤΡΙΑ	85,0	50,0	97,0	75,0	4,6
ΒΕΛΓΙΟ	85,0	48,3	97,0	83,3	4,5
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	85,0	10,7	97,0	32,1	7,0
ΓΑΛΛΙΑ	85,0	53,4	97,0	81,8	4,0
ΔΑΝΙΑ	85,0	42,3	97,0	73,1	4,3
ΕΛΒΕΤΙΑ	85,0	51,7	97,0	80,0	4,5
ΕΣΘΟΝΙΑ	85,0	17,9	97,0	42,9	6,8
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	85,0	51,9	97,0	80,8	4,1
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	85,0	34,3	97,0	77,1	4,7
ΙΣΠΑΝΙΑ	85,0	32,4	97,0	89,2	4,2
ΙΤΑΛΙΑ	85,0	46,4	97,0	72,3	4,7
ΚΥΠΡΟΣ	85,0	40,5	97,0	71,0	4,7
ΛΕΤΟΝΙΑ	85,0	18,2	97,0	57,6	5,3
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	85,0	30,0	97,0	83,3	4,7
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	85,0	26,7	97,0	68,9	4,9
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	85,0	27,2	97,0	69,4	5,2
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	85,0	6,5	97,0	51,6	5,9
ΠΟΛΩΝΙΑ	85,0	15,6	97,0	53,1	5,8
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	85,0	26,5	97,0	70,6	5,1
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	85,0	8,3	97,0	29,2	7,9
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	85,0	25,8	97,0	61,3	5,1
ΣΟΥΗΔΙΑ	85,0	32,4	97,0	70,6	4,5
ΤΣΕΧΙΑ	85,0	31,0	97,0	55,2	5,6
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	85,0	16,7	97,0	46,7	5,9

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 24 χώρες το 2017.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε 0 από 24 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 2017,
- σε 7 από 24 χώρες (29,2%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2017 σε σχέση με το 2016,
- σε 0 από 24 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 2017,
- σε 4 από 24 χώρες (16,7%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2017 σε σχέση με το 2016,
- σε 4 από 24 χώρες (16,7%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2017 σε σχέση με το 2016.

Το 2017, συμμετείχαν στις μετρήσεις 1.200 ανεπιβεβαιωμένοι από 32 χώρες, ενώ χρησιμοποιήθηκαν 67.000 επιστολές ελέγχου για την κάλυψη 797 διαδρομών μεταξύ των χωρών. Οι μετρήσεις ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας μεταξύ των συμμετεχόντων χωρών, κατέγραψαν δείκτη ταχύτητας 79,5% (χαμηλότερο του στόχου 85,0%) και δείκτη αξιοπιστίας 94,2% (χαμηλότερο του στόχου 97,0%).

Περισσότερες πληροφορίες για την ποιότητα της διεθνούς εισερχόμενης/εξερχόμενης αλληλογραφίας των χωρών της Ε.Ε. για το έτος 2017, δύναται να βρεθούν στην ιστοσελίδα της IPC (<http://www.ipc.be>).