

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΤΟΣ 2024

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, 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 (βάσει Ν. 4053/2012, άρθρο 6, παρ. 1). Την Καθολική Υπηρεσία στην Ελλάδα παρέχουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (“ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.”). Επισημαίνεται ότι η “ΕΛΤΑ Α.Ε.” παραμένει φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας έως τις 31-12-2028 (βάσει Ν. 4053/2012, άρθρο 21, παρ. 2).

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 (βάσει Ν. 4053/2012, άρθρο 5, παρ. ιστ).

Οι μετρήσεις ποιότητας παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) αφορούν την Αλληλογραφία Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας και τη Διεθνή Αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας. Ειδικότερα, η παρουσίαση των αποτελεσμάτων, τόσο για την εγχώρια όσο και για τη διεθνή αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας, αφορούν τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε τρεις (3) και πέντε (5) ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης και τη μέση επίδοση σε εργάσιμες ημέρες από άκρο σε άκρο (βάσει Υπουργικής Απόφασης 72142/1663/2014 και της υπ. αριθμ. οικ. 29768/23-10-2020 τροποποίηση αυτής).

Επισημαίνεται ότι και κατά το έτος 2024, στο πλαίσιο του έργου των μετρήσεων ποιότητας εσωτερικού, διακινήθηκαν επιστολές ελέγχου Α' & Β' προτεραιότητας.

Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων των μετρήσεων της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.

Α. ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ

Στον Πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται για το έτος 2024 και για λόγους σύγκρισης και για το έτος 2023:

- Α) τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εσωτερικού, εντός τριών (Η+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (Η+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, που προβλέπει η κείμενη νομοθεσία 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 την αλληλογραφία Α' προτεραιότητας εσωτερικού, εντός τριών εργάσιμων ημερών (Η+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (Η+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης,
- Γ) η μέση διάρκεια επίδοσης σε εργάσιμες ημέρες, από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης.

Πίνακας 1: Αποτελέσματα μετρήσεων για την αλληλογραφία Α' προτεραιότητας εσωτερικού

	Α		Β		Γ
	Υποχρέωση ΕΛΤΑ βάσει ΥΑ 72142/1663/2014 και υπ. αριθμ. οικ.29768/23-10-2020 τροποποίηση αυτής (%)		Αποτελέσματα ΕΛΤΑ βάσει μετρήσεων (%)		
Περίοδος	Η+3	Η+5	Η+3	Η+5	Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)
Σεπ. - Δεκ. 2023	90.0	98.0	32.1	65.7	5.38
2024	90.0	98.0	35.6	59.9	5.80

Για την αλληλογραφία Β' προτεραιότητα εσωτερικού, κατά το έτος 2024, τα ποσοστά επίδοσης εντός τριών και εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης εκτιμήθηκαν σε 35.9% και 60.9% αντιστοίχως, ενώ η μέση διάρκεια επίδοσης από άκρο σε άκρο ήταν 5.72 εργάσιμες ημέρες.

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 Ν. 4053/2012 όπως ισχύει, και αποτελούν υποχρέωση επίτευξης από το Φ.Π.Κ.Υ. («ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.»), ορίζονται σε 85.0% και 97.0% αντιστοίχως.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται για το έτος 2024 και για λόγους σύγκρισης και για το έτος 2023:

- Α) 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,
- Β) 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.

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 13 χώρες το 2024 (βλ. Πίνακα 2). Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε καμία από τις 13 χώρες (0.0%), ο δείκτης ταχύτητας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης), δεν 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 2024,
- σε 1 από τις 12 χώρες (8.3%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος ή στο ίδιο επίπεδο το 2024 σε σχέση με το 2023,
- σε καμία από τις 13 χώρες (0.0%), ο δείκτης αξιοπιστίας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης) δεν 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 2024,
- σε 1 από τις 12 χώρες (8.3%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος ή στο ίδιο επίπεδο το 2024 σε σχέση με το 2023,

- σε 1 από τις 12 χώρες (8.3%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος ή στο ίδιο επίπεδο το 2024 σε σχέση με το 2023.

Πίνακας 2: Αποτελέσματα διεθνούς εξερχόμενης αλληλογραφίας

	A	A	B	B	Γ	Γ
	ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+3) (%)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+5) (%)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)	
ΧΩΡΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ (ΑΠΟ ΕΛΛΑΔΑ)	2023	2024	2023	2024	2023	2024
ΑΥΣΤΡΙΑ	51.5	37.8	85.8	80.0	4.0	4.7
ΒΕΛΓΙΟ	47.1	37.1	79.4	77.1	4.3	5.2
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	4.3	0.0	48.9	35.0	6.6	8.2
ΓΑΛΛΙΑ	30.8	9.9	76.7	57.4	5.2	5.9
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	35.5	22.0	77.3	73.6	4.7	5.2
ΔΑΝΙΑ	0.0		8.2		9.0	
ΕΛΒΕΤΙΑ	63.5	42.9	92.1	79.8	3.6	4.3
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	42.0	28.3	76.1	74.0	4.7	4.9
ΙΣΠΑΝΙΑ	16.4	6.3	52.5	39.7	5.9	6.5
ΙΤΑΛΙΑ	38.5	26.3	78.2	74.8	4.5	5.2
ΚΥΠΡΟΣ	43.9	20.3	78.5	59.9	4.4	5.7
ΜΑΛΤΑ	6.3		29.2		7.8	
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	36.1	10.8	72.2	66.3	4.7	5.2
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	3.4		40.7		6.3	
ΡΟΥΜΑΝΙΑ		14.9		61.7		6.6
ΣΟΥΗΔΙΑ	0.0	4.1	22.2	32.7	7.5	6.6

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 21 χώρες το 2024 (βλ Πίνακα 3). Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε καμία από τις 21 χώρες (0.0%), ο δείκτης ταχύτητας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης), δεν 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 2024,
- σε 14 από τις 20 χώρες (70.0%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος ή στο ίδιο επίπεδο το 2024 σε σχέση με το 2023,
- σε καμία από τις 21 χώρες (0.0%), ο δείκτης αξιοπιστίας (δηλαδή το ποσοστό επίδοσης εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης) δεν 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 2024,
- σε 8 από τις 20 χώρες (40.0%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος ή στο ίδιο επίπεδο το 2024 σε σχέση με το 2023,
- σε 6 από τις 20 χώρες (30.0%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος ή στο ίδιο επίπεδο το 2024 σε σχέση με το 2023.

Πίνακας 3: Αποτελέσματα διεθνούς εισερχόμενης αλληλογραφίας

	A	A	B	B	Γ	Γ
	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (Η+3) (%)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (Η+5) (%)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)	
ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ (ΠΡΟΣ ΕΛΛΑΔΑ)	2023	2024	2023	2024	2023	2024
ΑΥΣΤΡΙΑ	8.9	7.1	48.1	33.3	6.4	6.6
ΒΕΛΓΙΟ	5.6	7.2	28.6	30.3	7.4	7.5
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	0.0	0.0	3.6	8.1	10.3	9.9
ΓΑΛΛΙΑ	2.7	1.3	29.8	20.7	7.9	7.9
ΔΑΝΙΑ	0.0	0.0	30.6	18.2	7.7	8.5
ΕΣΘΟΝΙΑ	0.9	2.6	24.8	13.2	7.9	8.9
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	0.4	3.3	11.1	25.7	10.0	7.4
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	0.0	4.0	16.2	20.0	9.0	9.8
ΙΣΠΑΝΙΑ	2.2	4.3	17.8	21.7	8.6	8.6
ΙΤΑΛΙΑ	0.0	4.8	23.1	31.0	7.8	8.0
ΚΥΠΡΟΣ	6.6	4.8	41.6	40.0	6.7	7.1
ΛΕΤΟΝΙΑ	4.3		28.3		8.0	
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	5.4	0.0	35.1	28.9	7.1	7.3
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	0.0	0.0	4.1	2.2	10.6	9.8
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	0.0	0.0	5.3	2.6	9.1	9.7
ΟΥΓΓΑΡΙΑ		2.9		23.5		8.2
ΠΟΛΩΝΙΑ	0.0	0.0	4.9	0.0	11.4	14.7
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	2.7	2.2	32.4	22.2	7.4	8.9
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	4.0	1.6	14.0	9.4	10.0	11.5
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	6.5		23.9		8.2	
ΣΟΥΗΔΙΑ	0.0	2.2	24.4	24.4	8.8	8.9
ΤΣΕΧΙΑ	0.0	4.5	17.0	20.5	8.6	8.2
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	0.0	0.0	22.9	10.2	7.9	8.1

H= Ημέρα κατάθεσης

Το 2024, συμμετείχαν στις μετρήσεις 4100 αντεπιστέλλοντες από 31 χώρες, ενώ χρησιμοποιήθηκαν 130 χιλ. επιστολές ελέγχου για την κάλυψη 674 διαδρομών μεταξύ των συμμετεχόντων χωρών. Οι μετρήσεις ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας μεταξύ των συμμετεχόντων χωρών, κατέγραψαν δείκτη ταχύτητας 55.5% (χαμηλότερο του στόχου 85.0%), δείκτη αξιοπιστίας 84.2% (χαμηλότερο του στόχου 97.0%), ενώ ο μέσος χρόνος διακίνησης από άκρο σε άκρο εκτιμάται σε 3.9 ημέρες.

Περισσότερες πληροφορίες για την ποιότητα της διεθνούς εισερχόμενης/εξερχόμενης αλληλογραφίας των χωρών της Ε.Ε. για το έτος 2024, αλλά και προηγούμενων ετών, δύναται να αναζητηθούν στην ιστοσελίδα της IPC.