

## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

### ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021

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 την Υπουργική Απόφαση 72142/1663/2014 (ΦΕΚ 3423/Β/19-12-2014) και την υπ. αριθμ. οικ. 29768/23-10-2020 τροποποίηση αυτής, 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 για το 2021 και εντεύθεν αφορά:

- την αλληλογραφία εσωτερικού 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,
- 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.

Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με την Υ.Α. 72142/1663/2014 (ΦΕΚ 3423/Β/19-12-2014), η παρουσίαση των αποτελεσμάτων για την αλληλογραφία εσωτερικού, μέχρι και το έτος 2020, αφορούσε 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.

## **A. ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ Α΄ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ**

Στον Πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται για το έτος 2021 και για λόγους σύγκρισης και για το έτος 2020:

Α) τα ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας Α΄ προτεραιότητας εσωτερικού, εντός τριών (H+3) και εντός πέντε εργάσιμων ημερών (H+5) από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης, που προβλέπει υπ. αριθμ. οικ.29768/23-10-2020 τροποποίηση της 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.»).

Ειδικότερα για το 2020, αναγράφονται τα αντίστοιχα ποσοστά επίδοσης για τους δείκτες H+1 και H+3 που προέβλεπε η Υ.Α. 72142/1663/2014 (ΦΕΚ 3423/Β/19-12-2014) και αποτελούσαν υποχρέωση επίτευξης από το Φ.Π.Κ.Υ. για το έτος αυτό,

Β) τα ποσοστά επίδοσης που επιτεύχθηκαν από το Φ.Π.Κ.Υ., για την αλληλογραφία Α΄ προτεραιότητας εσωτερικού, 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 1: Αποτελέσματα 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	H+1	H+3	H+5	H+1	H+3	H+5	Μέση Διάρκεια Επίδοσης (Ημέρες)
2020	87,0	98,0		59,8	91,0		1,71
2021		90,0	98,0		68,9	86,1	3,05

## **B. 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 85,0% και 97,0% αντιστοίχως.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται για το έτος 2021 και για λόγους σύγκρισης και για το έτος 2020:

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.

Πίνακας 2: Αποτελέσματα διεθνούς εξερχόμενης αλληλογραφίας

	Α		Β		Γ	
	ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+3) (%)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (H+5) (%)		ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)	
ΧΩΡΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ (ΑΠΟ ΕΛΛΑΔΑ)	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ΑΥΣΤΡΙΑ	47.1	18.9	70.6	70.3	5.7	4.8
ΒΕΛΓΙΟ	66.7	30.6	88.9	71.4	3.6	4.8
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	2.6	3.0	56.4	21.2	6.0	7.2
ΓΑΛΛΙΑ	49.3	50.7	63.2	82.4	5.8	4.1
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	48.4	23.3	69.8	65.0	5.1	5.7
ΔΑΝΙΑ	2.2	0.0	8.7	2.6	11.6	10.8
ΕΛΒΕΤΙΑ	56.3	34.0	77.1	70.2	4.7	4.6
ΕΣΘΟΝΙΑ	18.2		39.4		18.1	
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	39.9	37.9	62.1	78.4	6.2	4.7
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	14.3	0.0	31.0	11.4	11.6	10.2
ΙΣΠΑΝΙΑ	36.6	8.1	43.9	40.5	7.7	8.1
ΙΤΑΛΙΑ	25.9	26.4	58.6	73.6	6.7	5.7
ΚΡΟΑΤΙΑ	21.6	2.8	37.8	22.2	12.0	7.5
ΚΥΠΡΟΣ	25.3	14.0	64.7	54.1	5.3	6.3
ΛΕΤΟΝΙΑ	20.5		41.0		11.3	
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	25.6		34.9		7.6	
ΜΑΛΤΑ	5.3	0.0	18.4	0.0	20.2	15.0
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	0.0	0.0	17.4	0.0	11.2	10.6
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	35.6	26.2	53.3	66.7	6.9	5.1
ΠΟΛΩΝΙΑ	15.9	5.6	38.6	33.3	8.5	9.0
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	20.0	2.7	37.5	18.9	8.5	8.3
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	35.7	19.4	64.3	58.1	6.8	7.3
ΣΕΡΒΙΑ	11.1	0.0	22.2	27.0	9.2	8.0
ΣΟΥΗΔΙΑ	9.5	0.0	31.0	7.7	8.3	9.4
ΤΣΕΧΙΑ	25.6	2.4	46.2	16.7	7.9	8.2
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	10.0	0.0	30.0	15.4	10.4	9.1

H= Ημέρα κατάθεσης

Σχετικά με τη διεθνή εξερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 23 χώρες το 2021 (βλ. Πίνακα 2). Αναφορικά με τα αποτελέσματα, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε καμία από τις 23 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 2021,
- σε 4 από τις 23 χώρες (17,4%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2021 σε σχέση με το 2020,
- σε καμία από τις 23 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 2021,
- σε 5 από τις 23 χώρες (21,7%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2021 σε σχέση με το 2020,
- σε 14 από τις 23 χώρες (60,9%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2021 σε σχέση με το 2020.

Σχετικά με τη διεθνή εισερχόμενη αλληλογραφία, μετρήσεις διεξήχθησαν σε 25 χώρες το 2021 (βλ. Πίνακα 3). Αναφορικά με τα αποτελέσματα σημειώνονται τα ακόλουθα:

- σε καμία από τις 25 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 2021,
- σε 3 από τις 25 χώρες (12,0%), ο δείκτης ταχύτητας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2021 σε σχέση με το 2020,
- σε καμία από τις 25 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 2021,
- σε 2 από τις 25 χώρες (8,0%), ο δείκτης αξιοπιστίας εμφανίζεται βελτιωμένος το 2021 σε σχέση με το 2020,
- σε 7 από τις 25 χώρες (28,0%), ο μέσος όρος ημερών επίδοσης εμφανίζεται βελτιωμένος το 2021 σε σχέση με το 2020.

Πίνακας 3: Αποτελέσματα διεθνούς εισερχόμενης αλληλογραφίας

	Α		Β		Γ	
	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (Η+3) (%)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (Η+5) (%)		ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)	
ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ (ΠΡΟΣ ΕΛΛΑΔΑ)	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ΑΥΣΤΡΙΑ	11.4	3.7	31.4	32.7	10.5	9.5
ΒΕΛΓΙΟ	18.2	2.5	42.0	16.0	8.0	15.2
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	0.0	0.0	17.9	8.3	10.5	8.6
ΓΑΛΛΙΑ	20.5	5.1	47.6	27.2	10.1	9.8
ΔΑΝΙΑ	19.0	2.3	59.5	13.6	6.3	14.3
ΕΣΘΟΝΙΑ	0.0	0.0	12.9	0.0	12.5	14.8
ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ	21.4	4.7	39.9	30.8	8.0	9.2
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	5.7	0.0	28.6	2.4	11.7	10.0
ΙΣΠΑΝΙΑ	14.0	0.0	39.5	27.8	13.4	12.4
ΙΤΑΛΙΑ	8.1	0.0	27.0	12.5	10.2	11.1
ΚΥΠΡΟΣ	13.3	2.4	39.8	26.7	7.6	8.3
ΛΕΤΟΝΙΑ	5.4	0.0	27.0	9.3	12.9	13.7
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	10.3	2.7	33.3	21.6	19.7	9.0
ΜΑΛΤΑ	0.0	0.0	13.8	0.0	13.1	15.2
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	2.6	0.0	12.8	7.7	11.5	14.4
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	6.9	0.7	19.2	4.0	10.3	13.7
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	8.1	0.0	21.6	7.7	9.8	16.0
ΠΟΛΩΝΙΑ	3.0	2.6	24.2	10.3	9.3	9.6
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	11.1	2.3	30.6	4.7	11.8	15.8
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	11.1	3.6	16.7	25.0	10.8	13.6
ΣΕΡΒΙΑ	8.3	2.9	41.7	11.8	7.3	10.4
ΣΛΟΒΑΚΙΑ	2.4		29.3		16.8	
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	5.1	0.0	20.5	11.1	10.5	12.4
ΣΟΥΗΔΙΑ	7.0	2.2	48.8	13.3	8.2	11.7
ΤΣΕΧΙΑ	12.8	0.0	33.3	6.5	13.4	16.7
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	9.8	0.0	17.1	0.0	18.2	13.4

H= Ημέρα κατάθεσης

Το 2021, συμμετείχαν στις μετρήσεις 900 ανεπισημασμένοι από 32 χώρες, ενώ χρησιμοποιήθηκαν 80.000 επιστολές ελέγχου για την κάλυψη 794 διαδρομών μεταξύ των χωρών. Οι μετρήσεις ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας μεταξύ των συμμετεχόντων χωρών, κατέγραψαν δείκτη ταχύτητας 59,9% (χαμηλότερο του στόχου 85,0%), δείκτη αξιοπιστίας 82,0% (χαμηλότερο του στόχου 97,0%), ενώ ο μέσος χρόνος διακίνησης από άκρο σε άκρο εκτιμάται σε 4,1 ημέρες.

Περισσότερες πληροφορίες για την ποιότητα της διεθνούς εισερχόμενης/εξερχόμενης αλληλογραφίας των χωρών της Ε.Ε. για το έτος 2021, αλλά και προηγούμενων ετών, δύναται να βρεθούν στην ιστοσελίδα της IPC.