

Πληρ.: Βίκυ Ματζάρη
Τηλ.: 210-3353160
Ημερ.: 04.12.2025
Α.Π.: 1.2.1/212

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών
Θεμάτων
ke@mindigital.gr

ΘΕΜΑ: «Παροχή στοιχείων για θέματα κοινοβουλευτικού ελέγχου».

(Απάντηση στην υπ' αριθμ. 784/31.10.2025 Ερώτηση)

Σε συνέχεια της ανωτέρω Ερώτησης που κατατέθηκε στη Βουλή με θέμα «Το λουκέτο σε 204 καταστήματα των ΕΛΤΑ επιφέρει σοβαρές επιπτώσεις στην καθολική ταχυδρομική υπηρεσία, την κοινωνική συνοχή και τη δημογραφική ισορροπία της χώρας», παρατίθενται τα ακόλουθα στοιχεία και επισημάνσεις:

Η ταχυδρομική αγορά υφίσταται τα τελευταία έτη ριζικές μεταβολές, ως απόρροια της εκτεταμένης ψηφιοποίησης, γεγονός που έχει οδηγήσει σε σημαντική μείωση της ζήτησης για υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των φυσικών καταστημάτων προς ιδιώτες. Ειδικότερα στον τομέα της επιστολικής αλληλογραφίας, η παραγωγή της δεν πραγματοποιείται πλέον από τα καταστήματα, αλλά από τις κεντρικές υπηρεσίες, με αποτέλεσμα λιγότερο από το 10% των συνολικών εσόδων να συνδέεται με τη λειτουργία του δικτύου καταστημάτων. Αντιθέτως, το λειτουργικό κόστος των καταστημάτων ανέρχεται σήμερα σε περίπου 45% του συνολικού κόστους λειτουργίας της επιχείρησης.

Προκειμένου τα Ελληνικά Ταχυδρομεία να διατηρήσουν τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητά τους, υλοποιείται στοχευμένος οργανωτικός και λειτουργικός μετασχηματισμός, στο πλαίσιο ενιαίου στρατηγικού σχεδίου, το οποίο χρηματοδοτείται αποκλειστικά από ίδιους πόρους. Η υλοποίηση των αναγκών επενδύσεων για τον εκσυγχρονισμό και την αναδιάρθρωση της επιχείρησης απαιτεί αυστηρή και ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων, σύμφωνα με τις αρχές που διέπουν κάθε σύγχρονη ιδιωτική επιχείρηση που δραστηριοποιείται σε ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Η ανάγκη για βαθύ μετασχηματισμό των ΕΛΤΑ δεν αποτελεί έκπληξη, αλλά αυτονόητη εξέλιξη, αν λάβει κανείς υπόψη τις ραγδαίες αλλαγές στην παγκόσμια ταχυδρομική αγορά και τη διαχρονικά προβληματική οικονομική κατάσταση του Οργανισμού. Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο κλάδος δεν είναι ελληνική ιδιαιτερότητα· διεθνώς, η ταχυδρομική αγορά είναι πλήρως απελευθερωμένη εδώ και δεκαετίες και δεν επιδέχεται καμία μορφή κρατικής ενίσχυσης, ενώ η αλληλογραφία έχει μειωθεί δραματικά — έως και 90% σε πολλές χώρες — λόγω της πλήρους μετάβασης στη ψηφιακή επικοινωνία. Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, ο μετασχηματισμός των ΕΛΤΑ αποτελεί μονόδρομο για τη βιωσιμότητα, την ανταγωνιστικότητα και τον ρόλο τους σε μια σύγχρονη οικονομία.

Στο πλαίσιο αυτό, αναπροσαρμόζονται οι ταχυδρομικές υποδομές σε όλα τα επίπεδα. Το φυσικό δίκτυο καταστημάτων αποτελεί το λιγότερο αποδοτικό τμήμα του σημερινού μοντέλου λειτουργίας και το πλέον δαπανηρό, σε σχέση με τον παραγόμενο όγκο εργασιών. Σε πολλές περιπτώσεις καταγράφεται σημαντική αναντιστοιχία κόστους/συναλλαγών και υπεράριθμη στελέχωση. Για τον λόγο αυτό, η λειτουργία των καταστημάτων αναπροσαρμόζεται με βάση αντικειμενικά επιχειρησιακά κριτήρια.

Ως απόρροια των ανωτέρω, τα ΕΛΤΑ ανακοίνωσαν σχέδιο αναδιοργάνωσης του δικτύου με αναστολή λειτουργίας καταστημάτων σε όλη την χώρα. Στην πρώτη φάση του σχεδίου αποφασίστηκε η αναστολή λειτουργίας των καταστημάτων που βρίσκονται σε αστικό ιστό και

πρωτεύουσες νομών. Επισημαίνεται ότι τα καταστήματα που αναστέλλεται η λειτουργία τους έχουν σημαντικές επικαλύψεις από γειτονικά σημεία ενώ αρκετά από αυτά λειτουργούσαν με ζημίες. Με την αναπροσαρμογή του δικτύου, το προσωπικό των ΕΛΤΑ μεταφέρεται σε παραγωγικές λειτουργίες, ενισχύοντας την παρουσία ταχυδρόμων και την επιχειρησιακή δυναμική σε περιοχές με ταχυδρομικές ανάγκες.

Σε κάθε περίπτωση οι ταχυδρομικές υπηρεσίες εκσυγχρονίζονται με ψηφιακά εργαλεία και θα συνεχίσουν να παρέχονται αδιάλειπτα, ανεξάρτητα από τη λειτουργία φυσικού καταστήματος, μέσα από ταχυδρόμους εξοπλισμένους με σύγχρονα εργαλεία, συνεργάτες και πράκτορες courier. Έτσι διασφαλίζεται ευέλικτη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση. Η προσπάθεια εκσυγχρονισμού των ΕΛΤΑ εστιάζεται σε ένα και μόνο στόχο, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, κατευθύνοντας το επενδυτικό πλάνο της εταιρείας σε σχετικούς με τον στόχο αυτόν τομείς.

Τα ΕΛΤΑ δεσμεύονται ότι, η επόμενη φάση θα περιλαμβάνει επαρκή χρόνο ενός τριμήνου για ουσιαστική διαβούλευση με θεσμικούς και τοπικούς φορείς, ενημέρωση της τοπικής κοινωνίας αλλά και αναζήτηση συνεργασιών με τις τοπικές επιχειρήσεις ενισχύοντας την κοινωνική διάσταση του δικτύου με στόχο τη διασφάλιση της πλήρους εξυπηρέτησης των πολιτών. Να σημειωθεί ότι, διαχρονικά, το 92% των συντάξεων που εξυπηρετούν τα ΕΛΤΑ και το 95% όλων των ταχυδρομικών υπηρεσιών επιδίδονται στην πόρτα του πελάτη.

Το 2020 ξεκίνησε η σταθεροποίηση των ΕΛΤΑ με το πλάνο μετασχηματισμού. Μέρος του πλάνου ανεκόπη από την πανδημία. Τα ΕΛΤΑ εισέπραξαν τον Δεκέμβριο 2020: 150 εκατ. ευρώ για την παροχή καθολικής υπηρεσίας περιόδου 2013-2018 τα οποία είχαν επιβεβαιωθεί από την ΕΕΤΤ με βάση την προβλεπόμενη διαδικασία και οφείλονταν επί μακρό χρονικό διάστημα και 100 εκατ. ευρώ μέσω Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου. Τα 135 εκατ. ευρώ χρησιμοποιήθηκαν για την κάλυψη του κόστους του προγράμματος εθελουσίας εξόδου περίπου 2.000 υπαλλήλων, την εξόφληση οφειλών που είχαν τα ΕΛΤΑ σωρεύσει από τα προηγούμενα χρόνια (π.χ. οφειλές σε ΔΕΗ / σε Δήμους), την υλοποίηση του μετασχηματισμού και την κάλυψη ζημιών από έκτακτα γεγονότα, όπως COVID-19, κυβερνοεπίθεση (που επηρέασε και τον κλάδο ηλεκτρικής ενέργειας) και τη χρηματοδότηση κεφαλαίων κίνησης στα επόμενα έτη.

Για την περίοδο 2020-2022 έχουν διενεργηθεί Διαχειριστικός Έλεγχος των ΕΛΤΑ από ανεξάρτητο διεθνή όικο, την εταιρεία Deloitte Business Solutions S.A. καθώς και ταμειακός έλεγχος για την περίοδο 2021-2023.

Τα ΕΛΤΑ, που από το 2018 ανήκουν στον όμιλο του Υπερταμείου, παραμένουν πιστά δεσμευμένα στην υποχρέωση για παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας ακόμα και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας. Για 198 χρόνια, το πρόσωπο του ταχυδρόμου αποτελεί σημείο αναφοράς σε κάθε γωνιά της Ελλάδας και παραμένει στο επίκεντρο της νέας εποχής των ΕΛΤΑ – με σύγχρονα μέσα, νέο εξοπλισμό και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών. Με σταθερή παρουσία σε όλη την χώρα, επενδύσεις σε ανθρώπους και τεχνολογία και στόχο τη βελτίωση της καθημερινής εξυπηρέτησης, τα ΕΛΤΑ συνεχίζουν να συνδέουν την Ελλάδα — αξιόπιστα, σύγχρονα και παντού.

Κοινοποίηση:

1. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
 - α. Γραφείο κ. Υπουργού
sec@mindigital.gr
 - β. Γραφείο κ. Υφυπουργού
gramyfyp@mindigital.gr
 - γ. Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα
Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
gatt@mindigital.gr
 - δ. Γενική Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών και
Ταχυδρομείων
gdepik@mindigital.gr
 - ε. Δ/ση Ταχυδρομείων
e.karytinou@mindigital.gr

2. ΕΕΣΥΠ Α.Ε.

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΜΑΡΙΟΣ ΚΑΛΟΓΕΡΑΣ ΤΕΜΠΟΣ

Εσωτερική κοινοποίηση:

1. Γενικό Διευθυντή Operations
2. Δ/νση Operations Design & Development
3. Δ/νση Administration & Organization
4. Δ/νση Network Operations
5. Υ/Δ Network Operations Ν.Ελλάδας

