

Πληροφορίες	Τηλέφωνο	Ημερομηνία	Αρ. Πρωτ.
Ελένη Ματίκα e.matika@elta-courier.gr	210 6073078 6975878409	21/12/2020	4781

**ΠΡΟΣ:**

**Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης**  
**Υπηρεσία Συντονισμού**  
**Γραφ. Νομικών & Κοινοβουλευτικών Θεμάτων**  
Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου  
101 63 – Αθήνα  
Υπόψη: κου Ε. Μονεμβασίτη

**ΘΕΜΑ: «ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ: ΕΡΩΤΗΣΗ 2658/14.12.2020»**

ΣΧΕΤΙΚΑ: Η υπ' αριθ. πρωτ. 35105 ΕΞ 2020/14.12.20 Επιστολή του Γραφείου Νομικών & Κοινοβουλευτικών Θεμάτων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Σε συνέχεια της ως άνω ρηθείσας υπ' αριθ. πρωτ. 35105 ΕΞ 2020/14.12.20 Επιστολής σας και της δι' αυτής διαβιβασθείσας υπ' αρ. 2658/14.12.20 Ερώτησης βουλευτών της Κοινοβουλευτικής Ομάδας του Συνασπισμού Ριζοσπαστικής Αριστεράς με θέμα «Μεγάλα προβλήματα με καθυστερήσεις στις ταχυμεταφορές», σας γνωρίζουμε τα παρακάτω που αφορούν στην εταιρεία ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΕ (ΕΛΤΑ Courier):

Τον Μάρτιο του 2020, οπότε ξέσπασε η παγκόσμια πανδημία, η Εταιρεία ήρθε ξαφνικά αντιμέτωπη, συνεπεία των περιοριστικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, με μια αιφνίδια αύξηση του όγκου των προς διακίνηση αντικειμένων, σε ποσοστό περίπου 35%, υπό συνθήκες σημαντικών ελλείψεων σε προσωπικό (λόγω ασθενειών, αδειών ειδικού σκοπού, ανάγκης προφύλαξης ευπαθών ομάδων κλπ), μειωμένης παραγωγικότητας των εργαζομένων, εξαιτίας του φόβου και της ψυχολογικής πίεσης τους ως προς την πιθανότητα μετάδοσης του ιού και, ταυτόχρονα, έντονης πίεσης των πελατών για άμεσες επιδόσεις λόγω της εορταστικής περιόδου του Πάσχα.

Η Διοίκηση επέδειξε εγρήγορση και ετοιμότητα. Παρά τα έκτακτα κόστη και τις επισφάλειες που δημιουργήθηκαν και διατηρώντας τις ίδιες, προ της πανδημίας, τιμές (σε αντίθεση με εταιρείες του ανταγωνισμού που προσπάθησαν να διαφοροποιήσουν τους τιμοκαταλόγους τους), η Εταιρεία προέβη στις απαραίτητες παραγωγικές βελτιώσεις και αξιοποίησε κάθε διαθέσιμη νόμιμη επιλογή ούτως ώστε τελικά να ανταποκριθεί σε ικανοποιητικό βαθμό, δεδομένων των συνθηκών, στις καθημερινές απαιτήσεις των πελατών της, έχοντας επιτύχει μηδενικό δείκτη κρουσμάτων στο προσωπικό της Εταιρείας. Τούτο μαρτυρά και το γεγονός πως ανταπεξήλθε με επιτυχία σε όλους τους ελέγχους των αρμοδίων Αρχών, χωρίς να ακολουθήσουν κλήσεις σε Ακροάσεις ή περαιτέρω έλεγχοι.

Γ.Ε.ΜΗ 3854801000 F-0504/vB/04.06.2020

Εν συνεχεία και ήδη από τον Ιούνιο του 2020, με δεδομένο ότι η κατάσταση δεν θα επέστρεφε σε προ πανδημίας επίπεδα, η Εταιρεία κατήρτισε ένα ευέλικτο επιχειρησιακό πλάνο που αφορούσε σε βελτιώσεις στην παραγωγική διαδικασία, επεμβάσεις σε συγκεκριμένες διαδικασίες και καταγραφή αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό, ούτως ώστε να δύναται να διαχειρίζεται σταθερά μεγαλύτερο αριθμό αντικειμένων σε καθημερινή βάση σε ποσοστό έως 50% (με στόχο δυναμικότητα διαχείρισης 100.000 αποστολών ημερησίως, έναντι 50.000 πριν την πανδημία, οι οποίες είχαν αυξηθεί σε 80.000 κατά τη διάρκεια του πρώτου lockdown). Στην προετοιμασία συμπεριλήφθηκαν η τηλεργασία (όπου προβλέπεται), τα ατομικά μέτρα προστασίας και η αναδιοργάνωση των χώρων εργασίας ώστε να τηρούνται ασφαλείς αποστάσεις μεταξύ των εργαζομένων.

Αναφέρουμε ενδεικτικά ορισμένα μέτρα και ενέργειες στις οποίες προέβη έγκαιρα η Εταιρεία, ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει νέα αύξηση της ζήτησης:

- Επενδύσεις σε υποδομές (νέος χώρος 2.000 τ.μ. στο Κρυονέρι, ως αποθηκευτικός χώρος αλλά και Κέντρο Διαλογής, νέο Κέντρο Παραλαβής / Επίδοσης, 1.000τ.μ., στου Ρουφ, νέος Χώρος Διαλογής, στο λιμάνι του Πειραιά, για διαλογή και ταξινόμηση αντικειμένων προς νησιωτικούς προορισμούς, εναλλακτικό Κέντρο Διαλογής, στις εγκαταστάσεις της Έδρας στην Αγ. Παρασκευή, για την αποσυμφόρηση των λοιπών κομβικών εγκαταστάσεων).
- Επέκταση του Δικτύου εξυπηρέτησης (άνοιγμα νέων Πρακτορείων στις περιοχές: Βραχάτι, Σούδα, Πάρο, Πύργο, Αταλάντη, Καλαμπάκα, Αχαρνές, Αγ. Παρασκευή, Κολωνάκι, Αιγάλεω, Σύνταγμα, Γρεβενά, Κυπαρισσία, Μέγαρα, Μεγαλόπολη, Σαντορίνη, Μοσχάτο).
- Τροποποιήσεις στην παραγωγική διαδικασία (αλλαγή του τρόπου προσωρινής αποθήκευσης των αντικειμένων, ώστε να επιτυγχάνεται η λογική First In First Out, επιτάχυνση διαδικασίας scanning αντικειμένων, εισαγωγή νέων reports για άμεση παρακολούθηση των αντικειμένων, εγκατάσταση συστήματος βέλτιστης δρομολόγησης στα οχήματα κλπ).
- Συνεργασία με εταιρείες logistics, στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, με σκοπό την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών διαλογής και διανομής αντικειμένων, λόγω των εκτάκτων συνθηκών, στα πλαίσια των προτύπων του ταχυδρομικού έργου της Εταιρείας και με συγκεκριμένες δεσμεύσεις ως προς την ταχύτητα, την ασφάλεια και την ποιότητα των προς παροχή υπηρεσιών, παρά το δυσθεώρητο και εκτός προϋπολογισμού οικονομικό κόστος που αυτό συνεπάγεται για την Εταιρεία.
- Χρήση του ευρύτατου δικτύου των θυρίδων ΕΛΤΑ, ως εναλλακτικών σημείων παράδοσης των αντικειμένων, για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των παραληπτών.
- Νέες Προμήθειες (νέα οχήματα, pda's, σάκοι, containers)
- Διαρκείς ενημερώσεις των πελατών μας, με κάθε πρόσφορο τρόπο και ειδικός σχεδιασμός

έργων μεγάλων στρατηγικών πελατών.

- Υποστήριξη των ειδικών συμβάσεων πελατών με συμβάσεις υποστήριξης έργου.
- Βέλτιστη αξιοποίηση όλων των ανθρωπίνων πόρων και μετακίνηση έμπειρων εργαζόμενων σε κρίσιμες και καίριες θέσεις «διαχείρισης», ώστε να διευκολυνθεί η ροή των εργασιών.

Σημειώνουμε, σε αυτό το σημείο, ότι η ΕΛΤΑ Courier απασχολεί προσωπικό με συμβάσεις αορίστου (κατά κύριο λόγο) και ορισμένου χρόνου, προσληφθέν με τις διαδικασίες του ΑΣΕΠ και τις σχετικές διατάξεις του Καταστατικού της, τηρεί δε και συμμορφώνεται πλήρως με το σύνολο της κείμενης εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας, τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, αντίθετα με άλλες εταιρείες του κλάδου της, όπως προκύπτει από καταγγελίες και δημοσιεύματα στον τύπο περί αδήλωτης / μαύρης εργασίας, ελλείψεων σε θέματα υγείας και ασφάλειας, παραβάσεων κλπ.

Εξ ετέρου, όπως έχουμε επανειλημμένως επισημάνει στις αρμόδιες Αρχές, η ΕΛΤΑ Courier, λόγω της νομικής της μορφής και της μετοχικής της σχέσης με την ΕΛΤΑ ΑΕ και το Δημόσιο, δεν έχει την ευχέρεια να προσλαμβάνει προσωπικό χωρίς να ακολουθεί τη διαδικασία του ΑΣΕΠ (σε αντίθεση -και πάλι- με τις εταιρείες του ανταγωνισμού που δεν αντιμετωπίζουν τέτοιους περιορισμούς!), οπότε αναγκάζεται να αναθέτει έργα της σε τρίτες εταιρίες, κατόπιν ανοιχτών διαγωνισμών, διαδικασία ιδιαίτερα χρονοβόρα και δαπανηρή.

Σε σχέση με την κατάσταση που αντιμετωπίζουμε αυτή την περίοδο, σας γνωρίζουμε ότι:

Από τα τέλη Οκτωβρίου έως σήμερα, οι όγκοι αντικειμένων που καλούμαστε να διαχειριστούμε παρουσιάζουν υπερβολικές αυξητικές τάσεις. Ενδεικτικά αναφέρουμε πως τον Νοέμβριο του 2020 διαχειριστήκαμε αριθμό αντικειμένων αυξημένων σε ποσοστό 60,8% σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του προηγούμενου έτους, ενώ, συγκριτικά με την περίοδο του 1ου lockdown, η αύξηση είναι της τάξης του 22,5%.

Χαρακτηριστικό επίσης είναι πως μόνο το πρώτο 15ήμερο του Δεκεμβρίου έχουμε διαχειριστεί περισσότερα αντικείμενα κατά ποσοστό 75% σε σχέση με το αντίστοιχο 15ήμερο του Δεκεμβρίου 2019, μήνα, σημειωτέον, κατά τον οποίο, για πρώτη φορά από συστάσεως της Εταιρείας, διακινήθηκαν περισσότερα από 1.500.000 αντικείμενα.

Από την άλλη μεριά, η συνολική ετήσια αύξηση των αντικειμένων, σε σχέση με το προηγούμενο έτος, κυμαίνεται σε χαμηλότερα ποσοστά, της τάξης του 25-30%. Τούτο, σε συνδυασμό με την ενημέρωση που είχαμε στα τέλη του Οκτωβρίου για lockdown διάρκειας ενός (1) μήνα και επανεκκίνηση του λιανεμπορίου στις 30.11.20 εν όψει των εορτών των Χριστουγέννων, δεν θα μπορούσε να δικαιολογήσει επενδύσεις και ενέργειες περισσότερες από αυτές στις οποίες ήδη προβήκαμε, πολλώ δε μάλλον συνολική επιχειρησιακή ανάπτυξη τέτοια που να μπορεί να υποστηρίξει την αύξηση των αντικειμένων της τάξης του 60-70% που

αντιμετωπίζουμε αυτόν τον μήνα.

Ως εκ των ανωτέρω συνάγεται, η ΕΛΤΑ Courier καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια, με κάθε πρόσφορο μέσο, διαρκώς αυξανόμενο προσωπικό και νέες συνεργασίες, τηρώντας το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και επωμιζόμενη το τεράστιο οικονομικό κόστος, προκειμένου να εξυπηρετήσει τους πελάτες της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Ωστόσο οι καθυστερήσεις είναι αναπόφευκτες.

Τέλος, σχετικά με την υλοποίηση του έργου κατασκευής και λειτουργίας ηλεκτρονικής αγοράς (e-market) σας ενημερώνουμε ότι λόγω των συνθηκών του lockdown και προκειμένου η πλατφόρμα του e-market να παραδοθεί λειτουργική και σύμφωνη με τα δεδομένα της Εταιρίας, η παράδοση του έργου αναβλήθηκε για τον Ιανουάριο 2021. Σημειωτέον ότι, η ανωτέρω ιδέα δημιουργίας πλατφόρμας e-market, που να καλύπτει ανάγκες επιχειρηματιών χωρίς να έχουν οι ίδιοι e-shop, αντιγράφηκε ήδη από ιδιωτικές επιχειρήσεις εξυπηρέτησης ηλεκτρονικού εμπορίου, αφού εμείς υποχρεούμαστε να δημοσιεύουμε τις αποφάσεις μας στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ, αλλά και μετά την επιπλέον δημοσιότητα που πήρε αυτή η απόφασή μας μετά από ερώτηση βουλευτών του Συνασπισμού Ριζοσπαστικής Αριστεράς - ΣΥΡΙΖΑ (βλ: [https://merchants.skroutz.gr/merchants/eapplications/new\\_offline?utm\\_campaign=offline\\_application\\_promo&utm\\_medium=website&utm\\_source=site\\_footer](https://merchants.skroutz.gr/merchants/eapplications/new_offline?utm_campaign=offline_application_promo&utm_medium=website&utm_source=site_footer)).

Για την πληρέστερη ενημέρωσή σας, διαβιβάζουμε συνημμένα τους Γενικούς Όρους Παροχής Υπηρεσιών, στους οποίους περιγράφονται οι υποχρεώσεις της Εταιρείας σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει στους καταναλωτές της, σε συμφωνία με την κείμενη νομοθεσία και τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ, καθώς και τους επίσημους τιμοκαταλόγους της Εταιρείας. Τόσο οι Γενικοί Όροι όσο και οι τιμοκατάλογοι βρίσκονται αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, κατά τη σχετική υποχρέωσή μας. Διευκρινίζουμε ότι για πελάτες με τους οποίους υπογράφονται συμβάσεις, με προνομιακές τιμές και εξειδικευμένη customized εξυπηρέτηση, υπερισχύουν οι ειδικότεροι συνομολογούμενοι όροι.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

Με τιμή

**Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ**

**ΕΡΡΙΚΟΣ ΤΖΑΒΑΡΑΣ**