

Πάνω από 200 έλεγχοι σε ταχυδρομικά καταστήματα παρόχων, τη διετία 2022-2023, από την ΕΕΤΤ

2024/06/05 12:44 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Σε 220 ανέρχονται οι επιτόπιοι έλεγχοι που διενήργησε η ΕΕΤΤ, σε πανελλαδικό επίπεδο, σε καταστήματα παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, τη διετία 2022-2023.

Στόχος των ελέγχων ήταν να διερευνηθεί η τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, ιδίως ως προς την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, δεδομένου επίσης ότι τη συγκεκριμένη περίοδο είχε αυξηθεί ο όγκος των διακινούμενων αντικειμένων, αλλά και τα παράπονα χρηστών.

Επίσης, εξετάστηκαν τα ακόλουθα θέματα:

- Απολογιστικά στατιστικά στοιχεία τόπου και τρόπου επίδοσης αντικειμένων. Διαπιστώθηκε ότι σε πολλές περιπτώσεις, κυρίως στην περιφέρεια, τα αντικείμενα παραδίδονταν στο κατάστημα, παρόλο που οι χρήστες είχαν εξαρχής επιλέξει και πληρώσει για παραλαβή από άλλο σημείο.
- Επίπεδο ενημέρωσης των χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις διαδικασίες επίδοσης/παραλαβής.
- Δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και γενικότερα, επικοινωνίας των χρηστών με τα καταστήματα.
- Τρόπος διαχείρισης επιστροφών και ανεπίδοτων αποστολών.
- Παρεχόμενες δυνατότητες πρόσβασης και εξυπηρέτησης ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- Τυχόν παράπονα χρηστών που είχαν λάβει τα ελεγχόμενα καταστήματα.

Από τους 220 ελέγχους, 176 πραγματοποιήθηκαν στην ηπειρωτική Ελλάδα (98 εκ των οποίων στην Αττική) και 44 στη νησιωτική.

Στις περιπτώσεις που η ΕΕΤΤ διαπίστωσε μη τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, έθεσε προθεσμίες στους παρόχους για τη συμμόρφωσή τους ή/και ζήτησε περαιτέρω στοιχεία. Υπενθυμίζεται ότι, την παραπάνω περίοδο, η ΕΕΤΤ επέβαλε σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών πρόστιμα συνολικού ύψους 444.000 ευρώ για παραβάσεις.

Η ΕΕΤΤ συνεχίζει τους ελέγχους, προκειμένου να διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία

της αγοράς, προσπίζοντας τα δικαιώματα των χρηστών.