

229 ελέγχους σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών και καταστήματα πραγματοποίησε η ΕΕΤΤ

2024/12/20 09:03 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

229 ελέγχους σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών και καταστήματα πραγματοποίησε η ΕΕΤΤ το 2023.

Όπως αναφέρει η Αρχή, το 2023 διεξήγαγε 127 επιτόπιους ελέγχους στην έδρα παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, σε πανελλαδικό επίπεδο, προκειμένου να διερευνήσει την τήρηση των όρων της άδειάς τους.

Στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκε παραβίαση κανονιστικών διατάξεων, η ΕΕΤΤ είτε έθεσε στους παρόχους προθεσμίες για τη συμμόρφωσή τους είτε επέβαλε διοικητικές κυρώσεις, κατόπιν διεξαγωγής ακρόασης.

Στο πλαίσιο των παραπάνω ελέγχων, η ΕΕΤΤ διερεύνησε επίσης τυχόν παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από μη εγγεγραμμένες στη μητρώο της επιχειρήσεις.

Επίσης, το 2023, η ΕΕΤΤ διενήργησε 102 επιτόπιους ελέγχους σε καταστήματα που αποτελούν δίκτυο αδειοδοτημένων παρόχων:

- 58 στην ηπειρωτική Ελλάδα (8 εκ των οποίων στην Αττική).
- 44 στη νησιωτική Ελλάδα.

Μεταξύ άλλων, ελέγχθηκε η συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ) ως προς 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.
- Πληρότητα ενημέρωσης των χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις διαδικασίες επίδοσης/παραλαβής.
- Δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και γενικότερα, επικοινωνίας των χρηστών με τα καταστήματα.
- Παρεχόμενες δυνατότητες πρόσβασης και εξυπηρέτησης ατόμων με ειδικές

ανάγκες.

- Τρόπος διαχείρισης επιστροφών και ανεπίδοτων αποστολών.
- Τυχόν παράπονα χρηστών που είχαν λάβει τα ελεγχόμενα καταστήματα.

Στις περιπτώσεις που η ΕΕΤΤ διαπίστωσε μη τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, έθεσε προθεσμίες στους παρόχους για τη συμμόρφωσή τους ή/και ζήτησε περαιτέρω στοιχεία.