

---

## Αυτές τις καταγγελίες δέχτηκε η ΕΕΤΤ για ταχυδρομεία - ταχυμεταφορές: Πλημμελής εξυπηρέτηση, απώλεια αντικειμένων, καθυστέρηση παράδοσης

---

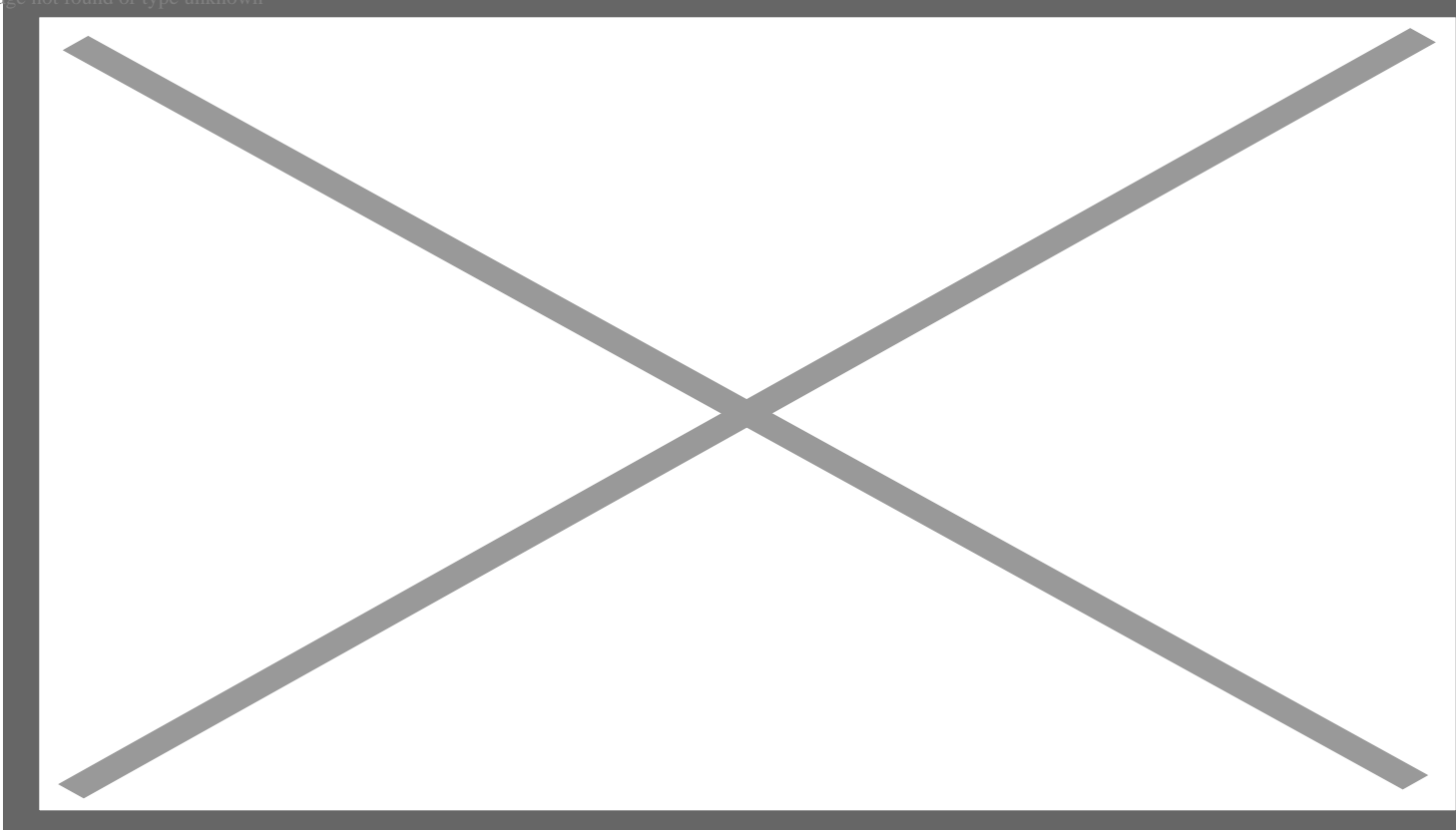
2019/12/18 09:35 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

---

Θέματα πλημμελούς εξυπηρέτησης, απώλειας αντικειμένων και καθυστέρησης επίδοσης αφορούσε η πλειοψηφία των αιτημάτων-καταγγελιών που δέχθηκε τη Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), το 2018, στις ταχυδρομικές και ταχυμεταφορικές υπηρεσίες.

Ειδικότερα, στις ταχυδρομικές υπηρεσίες τα αιτήματα/καταγγελίες για τα ΕΛΤΑ αφορούσαν σε θέματα πλημμελούς εξυπηρέτησης, καθώς και σε **απώλεια αντικειμένων (72%) και καθυστέρηση επίδοσης (28%)**.

Αντίστοιχα, τα αιτήματα/καταγγελίες για τις ταχυμεταφορές επικεντρώθηκαν κυρίως σε ζητήματα **πλημμελούς εξυπηρέτησης και εκπρόθεσμης επίδοσης (90%)**.



Να σημειωθεί ότι, τα αιτήματα και τις καταγγελίες καταναλωτών για θέματα τηλεφωνίας και Διαδικτύου, κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας, καθώς και ταχυδρομικών υπηρεσιών διαχειρίζεται ο Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ).

Το 2018, ο ΤΕΚ διαχειρίστηκε συνολικά 11.863 γραπτά αιτήματα/καταγγελίες, από τα οποία τα **246 αφορούσαν σε ταχυδρομικές υπηρεσίες**.

### **Έλεγχοι και πρόστιμα**

Σύμφωνα με την [Έκθεση Πεπραγμένων του 2018 της Επιτροπής, η οποία δημοσιεύτηκε χθες](#), συνολικά διενεργήθηκαν 136 έλεγχοι σε επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες, με στόχο τη διαπίστωση τυχόν παράβασης της νομοθεσίας, την προστασία των χρηστών και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

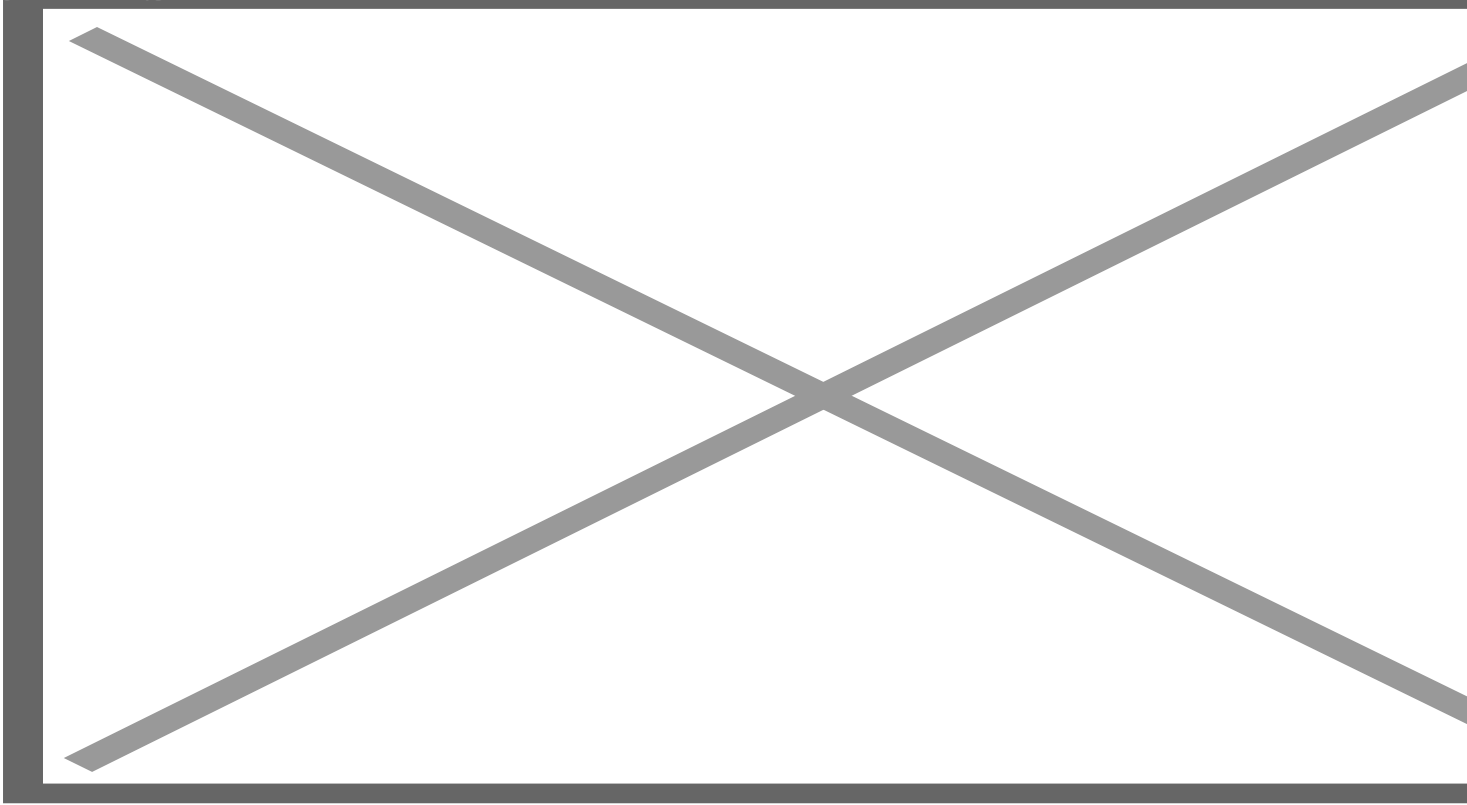
Οι έλεγχοι, οι οποίοι πραγματοποιήθηκαν σε όλη την Ελλάδα και στις εγκαταστάσεις των ταχυδρομικών παρόχων, επικεντρώθηκαν στα ακόλουθα:

- Ορθή χρήση του Ειδικού Συστήματος Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) και των Συνοδευτικών Δελτίων Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ).
- Τήρηση του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ).
- Καταβολή των τελών και ορθός υπολογισμός τους, μέσα από την αντιστοίχιση των ερωτηματολογίων που οι επιχειρήσεις παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών

υποχρεούνται να υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ, σε ετήσια βάση.

- Τυχόν παράνομη δραστηριότητα, λόγω διαγραφής ή κατόπιν καταγγελίας.

Image not found or type unknown



Επιπλέον, η ΕΕΤΤ προέβη σε εκκαθάριση του μητρώου ταχυδρομικών επιχειρήσεων και εντοπίστηκαν επιχειρήσεις που δεν ήταν συνεπείς, ως προς:

- Την υποβολή των απαιτούμενων οικονομικών στοιχείων για τον έλεγχο των οφειλόμενων ετήσιων τελών.
- Την καταβολή ανταποδοτικών τελών.
- Τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων για τον έλεγχο και την ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς.

Η ΕΕΤΤ κάλεσε σε ακρόαση συνολικά 184 εταιρείες. Το 2018, η διαδικασία ακρόασης ολοκληρώθηκε με την έκδοση απόφασης για 99 υποθέσεις, στην περίπτωση των οποίων επιβλήθηκαν κυρώσεις (σύσταση, πρόστιμο, βεβαίωση και είσπραξη, οριστική ανάκληση της άδειας).