
Προβλήματα στους χρόνους επίδοσης και στην εξυπηρέτηση των πελατών των εταιρειών courier. Οι συστάσεις της ΕΕΤΤ

2020/04/07 15:29 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Προβλήματα στις επιχειρήσεις παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών έχουν προκαλέσει τα έκτακτα μέτρα που έχουν επιβληθεί στη χώρα για την αντιμετώπιση της διάδοσης του κορωνοϊού, σύμφωνα με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Τα προβλήματα αυτά εστιάζονται ιδιαίτερα **στους χρόνους επίδοσης και στην εξυπηρέτηση των χρηστών.**

Ειδικότερα, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις έχουν κληθεί να προσαρμοστούν άμεσα στις μεγάλες και αναπάντεχες αλλαγές στη ροή των αποστολών και στην αυξητική κίνηση των καταστημάτων, στη μείωση προσωπικού λόγω ειδικών αδειών και στην αναδρομολόγηση αποστολών, λόγω διακοπής πτήσεων εσωτερικού και εξωτερικού κ.ά.

Για το λόγο αυτό, η ΕΕΤΤ καλεί **τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών:**

-Να ενημερώσουν τους πολίτες για τους όρους παροχής των υπηρεσιών τους, όπως ισχύουν λόγω εκτάκτων συνθηκών κατά την τρέχουσα περίοδο, με κάθε πρόσφορο μέσο (π.χ. ιστοσελίδα, ανακοινώσεις σε καταστήματα, www.pricescop.gr) και να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για την αποκατάσταση της κανονικότητας.

-Να αντιμετωπίσουν τις έκτακτες συνθήκες λειτουργίας, κατά τον καταλληλότερο τρόπο, τηρώντας όλες τις οδηγίες του Υπουργείου Υγείας και του ΕΟΔΥ για την προστασία του προσωπικού και των καταναλωτών, χωρίς να μετακυλήσουν στους τελευταίους την τυχόν αύξηση του λειτουργικού τους κόστους, επιδεικνύοντας κοινωνική αλληλεγγύη και συμβάλλοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στην κοινή προσπάθεια αντιμετώπισης της πανδημίας.

Επίσης, συστήνει **στους καταναλωτές:**

α. για την αποστολή ταχυδρομικών αντικειμένων

Να επικοινωνήσουν με τον πάροχο της επιλογής τους προκειμένου να ενημερωθούν

για τον αναμενόμενο χρόνο παράδοσης καθώς και για τυχόν αναστολή παραδόσεων σε συγκεκριμένο προορισμό.

Τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των παρόχων διατίθενται στο www.eett.gr στην ενότητα [Ταχυδρομικές Υπηρεσίες/Αδειοδότηση - Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων](#)

β. για την παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων

Εφόσον κρίνουν ότι, για λόγους ασφαλείας, δεν θέλουν να υπογράψουν για την παραλαβή ταχυδρομικού αντικειμένου, ο διανομέας οφείλει να βεβαιώσει ο ίδιος την παράδοση και να καταγράψει τα στοιχεία τους. Η βεβαίωση παράδοσης μπορεί να σταλεί ηλεκτρονικά στον αποστολέα, ενώ τα στοιχεία παράδοσης τηρούνται ηλεκτρονικά στο σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού της εταιρείας.