
3.000 καταγγελίες δέχτηκε η ΕΕΤΤ για ταχυδρομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες ταχυμεταφορών

2021/11/12 09:59 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Όπως και αναμενόταν, λόγω της έκρηξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και του δυσθεώρητου όγκου των αποστολών, «έκρηξη» στον αριθμό καταγγελιών για ταχυδρομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες ταχυμεταφορών διαπιστώνεται στην [Έκθεση Πεπραγμένων της ΕΕΤΤ για το έτος 2020](#).

Σύμφωνα με αυτή, οι γραπτές καταγγελίες για ταχυδρομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες ταχυμεταφορών, που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ, έφτασαν τις 3.000, όταν το 2019 υποβλήθηκαν 380 καταγγελίες και το 2018 260.

Η συντριπτική πλειοψηφία των καταγγελιών (86%) αφορούσε καθυστερήσεις στην επίδοση των δεμάτων, το 7% αφορούσε προβλήματα ενημέρωσης και το 6% απώλεια δέματος ή άλλα προβλήματα εξυπηρέτησης.

Η ΕΕΤΤ αναβάθμισε τη διαδικασία διαχείρισής τους, με στόχο την ταχύτερη διεκπεραίωση των αιτημάτων, καλώντας σε ακροάσεις εταιρείες.

Παράλληλα, διεξήγαγε 20 επιτόπιους ελέγχους, είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελιών, σε εγκαταστάσεις των παρόχων, ανά την επικράτεια.

Στόχος ήταν να διερευνηθεί ο βαθμός συμμόρφωσης των παρόχων με τους όρους της άδειάς τους.