



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Σχέσεις κράτους-πολίτη

Σύνοψη Διαμεσολάβησης

**Επιστροφή ποσού τελών ακύρωσης παράδοσης δέματος από τα ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.,
μετά από παρέμβαση του Συνηγόρου**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ευανθία Σαββίδη
Ειδικός επιστήμονας: Σ. Σάρρας

Δεκέμβριος 2020

Πολίτης διαμαρτυρήθηκε στον Συνήγορο για **απόρριψη από τα ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. αιτήματός της για επιστροφή ποσού** που κατέβαλε ως τέλη τροποποίησης τελικού προορισμού (δηλ. ακύρωσης παράδοσης) συστημένου δέματος, η οποία όμως δεν εκτελέστηκε και το δέμα τελικά επιδόθηκε στον αρχικό προορισμό.

Από τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι, τόσο κατά την αποστολή του δέματος όσο και στην αίτηση τροποποίησης τελικού προορισμού, δεν είχε αναγραφεί ο ταχυδρομικός κώδικας του παραλήπτη. Αυτή η έλλειψη είχε ως αποτέλεσμα να αποσταλούν κατά τη διαχείρισή τους σε διαφορετικούς προορισμούς γειτονικών δήμων και να καθυστερήσει η επαναδιαβίβαση της τροποποίησης τελικού προορισμού στο ταχυδρομικό κατάστημα που βρισκόταν το δέμα. Τελικά το δέμα επιδόθηκε στον αρχικό προορισμό παρά την αίτηση τροποποίησης τελικού προορισμού.

Μετά τη διαμεσολάβηση της Αρχής, οι υπηρεσίες των ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. ενέκριναν την επιστροφή των τελών ακύρωσης παράδοσης στην ενδιαφερόμενη.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Πολίτη, με γνώμονα την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, πρότεινε:

- ✓ **Τον έλεγχο από πλευράς ταχυδρομικών υπαλλήλων της πληρότητας των στοιχείων ταχυδρομικής διεύθυνσης αποστολέα και παραλήπτη κατά την παράδοση αντικειμένων σε θυρίδες, ώστε να επισημαίνονται και να συμπληρώνονται -και με τη συνδρομή τους εάν χρειαστεί- στοιχεία που τυχόν λείπουν (όπως λ.χ. ο ταχυδρομικός κώδικας).**
- ✓ **Την επικαιροποίηση του ηλεκτρονικού αρχείου ταχυδρομικών κωδίκων των ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε..**
- ✓ **Την ηλεκτρονική διασύνδεση των ταχυδρομικών υπηρεσιών / καταστημάτων, ώστε σε κάθε στάδιο της διαχείρισης των καταχωρημένων / καταγεγραμμένων αντικειμένων, να είναι δυνατή η ορθή και άμεση διαβίβαση οποιασδήποτε ενέργειας αφορά το εκάστοτε αντικείμενο.**

Πληροφορίες: 213 1306600

press@synigoros.gr