

ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ

της εταιρείας με την επωνυμία «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ» σχετικά με τη διαχείριση παραπόνων χρηστών

για το έτος 2025

Η εταιρεία «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Α.Ε.Ε.» έλαβε για το έτος 2025 συνολικά 158 παράπονα χρηστών μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ» της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.). Η διαχείριση των παραπόνων και η οριστική διεκπεραίωσή τους έλαβε χώρα εντός 15 εργάσιμων ημερών από την κοινοποίησή τους στην Εταιρεία μας και κατά μέσο όρο περίπου εντός 7-10 εργάσιμων ημερών. Ο κάτωθι πίνακας περιλαμβάνει το σύνολο των παραπόνων που έλαβε η Εταιρεία μας κατά το έτος 2025 μέσω του Συστήματος «ΕΡΜΗΣ» με αναφορά στον μοναδικό αριθμό του Συστήματος «ΕΡΜΗΣ», στον αριθμό πρωτοκόλλου και την ημερομηνία πρωτοκόλλου του κάθε παραπόνου, στην κατάσταση του παραπόνου και στην κατηγοριοποίησή του σύμφωνα με το ερωτηματολόγιο αγοράς της Ε.Ε.Τ.Τ.:

α/α	Αριθμός	Αρ. Πρωτ.	Ημερ. Πρωτ.	Κατάσταση	Κατηγορία παραπόνου
1	107718	1037	15/01/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
2	107851	1451	17/01/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
3	107990	2055	24/01/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
4	108263	3185	04/02/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
5	108349	3347	05/02/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
6	108747	4570	18/02/2025	Ολοκληρωμένη	Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων
7	108752	5019	24/02/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
8	108892	5225	25/02/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
9	108957	5763	04/03/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
10	109088	6365	10/03/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
11	109084	6429	11/03/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
12	109255	7010	18/03/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
13	109761	8771	07/04/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
14	110101	10010	22/04/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
15	110328	10476	29/04/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
16	110279	10748	02/05/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο

17	110326	11055	05/05/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
18	110413	11345	08/05/2025	Ολοκληρωμένη	Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων
19	110410	11368	08/05/2025	Ολοκληρωμένη	Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων
20	110522	11710	12/05/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
21	110600	12028	15/05/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
22	110676	12248	16/05/2025	Ολοκληρωμένη	Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων
23	110789	12566	20/05/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
24	110739	12485	20/05/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
25	110952	12890	23/05/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
26	110948	12916	23/05/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
27	110940	13074	26/05/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
28	111082	13813	02/06/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
29	111459	14948	16/06/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
30	111501	15124	17/06/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
31	111550	15390	19/06/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
32	111641	15616	23/06/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
33	111745	16138	26/06/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
34	111965	16188	27/06/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
35	111929	16766	03/07/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
36	111885	16666	03/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
37	111975	16911	07/07/2025	Ολοκληρωμένη	Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων
38	112063	17095	08/07/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
39	112084	17228	09/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
40	112083	17237	09/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
41	112230	17604	14/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
42	112268	17736	15/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
43	112303	17959	16/07/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
44	112340	18107	17/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
45	112336	18088	17/07/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
46	112401	18325	18/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
47	112400	18334	18/07/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
48	112399	18338	18/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
49	112353	18209	18/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
50	112352	18267	18/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
51	112540	18639	22/07/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
52	112529	18701	23/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
53	112630	18974	25/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
54	112578	18913	25/07/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
55	112576	18918	25/07/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
56	112647	19174	28/07/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
57	112632	19061	28/07/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
58	112844	19296	29/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης

59	112811	19220	29/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
60	112842	19372	30/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
61	112826	19454	30/07/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
62	112822	19451	30/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
63	112835	19489	31/07/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
64	112834	19536	31/07/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
65	112898	19682	01/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
66	112932	19801	04/08/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
67	112882	19756	04/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
68	112971	19943	05/08/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
69	113007	20076	06/08/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
70	113005	20078	06/08/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
71	112978	20022	06/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
72	113016	20095	07/08/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
73	113015	20101	07/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
74	113143	20427	12/08/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
75	113386	20961	21/08/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
76	113463	21038	22/08/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
77	113461	21056	22/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
78	113459	21063	22/08/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
79	113517	21165	25/08/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
80	113455	21071	25/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
81	113454	21096	25/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
82	113548	21253	26/08/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
83	113547	21270	26/08/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
84	113592	21340	27/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
85	113695	21553	29/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
86	113609	21508	29/08/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
87	113738	21610	01/09/2025	Ολοκληρωμένη	Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων
88	113689	21707	01/09/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
89	113750	21837	02/09/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
90	113696	21776	02/09/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
91	113784	21962	03/09/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
92	113908	22202	05/09/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
93	113808	22091	05/09/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
94	114168	22527	10/09/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
95	113984	22591	11/09/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
96	114265	23401	18/09/2025	Ολοκληρωμένη	Ζημία
97	114263	23439	19/09/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
98	114488	23613	22/09/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
99	114317	23650	22/09/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
100	114462	23892	24/09/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
101	114638	24155	25/09/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
102	114637	24275	29/09/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
103	114636	24278	29/09/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο

104	114627	24340	29/09/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
105	114685	24739	02/10/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
106	115164	25823	14/10/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
107	115193	25983	16/10/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
108	115276	26228	17/10/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
109	115216	26219	17/10/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
110	115534	26623	22/10/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
111	115533	26648	22/10/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
112	115417	26672	22/10/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
113	115479	26883	24/10/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
114	115593	27002	27/10/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
115	115591	27088	27/10/2025	Ολοκληρωμένη	Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων
116	115738	27485	31/10/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
117	115719	27392	31/10/2025	Ολοκληρωμένη	Άλλο
118	115824	27983	05/11/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
119	115929	28273	07/11/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
120	115927	28320	07/11/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
121	116122	28589	10/11/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
122	116396	28677	11/11/2025	Ολοκληρωμένη	Ζημία
123	116151	29122	13/11/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
124	116308	29247	14/11/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
125	116185	29219	14/11/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
126	116446	29734	19/11/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
127	116442	29750	19/11/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
128	116633	30040	24/11/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
129	116630	30149	24/11/2025	Ολοκληρωμένη	Ζημία
130	116770	30308	25/11/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
131	116769	30349	25/11/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
132	116765	30573	27/11/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
133	116833	30841	28/11/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
134	116899	30899	01/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
135	116859	31000	01/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
136	116858	30908	01/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
137	117118	31409	03/12/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
138	117052	31531	04/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
139	117116	31699	05/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
140	117182	31816	08/12/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
141	117180	31817	08/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
142	117167	31921	08/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
143	118325	32229	10/12/2025	Ολοκληρωμένη	Ζημία
144	117282	32302	10/12/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
145	117335	32439	11/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
146	117303	32338	11/12/2025	Ολοκληρωμένη	Πλημμελής εξυπηρέτηση
147	117296	32388	11/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
148	117686	33075	17/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης

149	117676	33082	17/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
150	117674	33116	17/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
151	117668	32975	17/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
152	117541	33017	17/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
153	117865	33959	22/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
154	117943	34243	24/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
155	118204	34525	30/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
156	118202	34566	30/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης
157	118161	34629	30/12/2025	Ολοκληρωμένη	Προβλήματα στην επίδοση
158	118147	34565	30/12/2025	Ολοκληρωμένη	Καθυστέρηση επίδοσης

Επομένως, συγκεντρωτικά τα παράπονα ανά κατηγορία είχαν ως κάτωθι:

- Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων: **7**
- Ζημία: **4**
- Καθυστέρηση επίδοσης: **62**
- Προβλήματα στην επίδοση: **36**
- Πλημμελής εξυπηρέτηση: **26**
- Άλλο: **23**

Σύνολο: 158

Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να σημειώσουμε ότι η ανωτέρω κατηγοριοποίηση έγινε σύμφωνα με τους ισχυρισμούς και τις αιτιάσεις των ίδιων των καταγγελλόντων και το περιεχόμενο των παραπόνων τους. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι η Εταιρεία μας έλαβε μέσω του Συστήματος «ΕΡΜΗΣ» 158 παράπονα, ενώ κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα, ήτοι από 1^η/1/2025 έως 31^η/12/2025, παρέδωσε συνολικά περί τα 16.000.000 ταχυδρομικά αντικείμενα.

Ως προς τα αποτελέσματα διαχείρισης των ανωτέρω παραπόνων, για όλα ανεξαιρέτως έχει δοθεί αναλυτική, τεκμηριωμένη και αιτιολογημένη απάντηση και ως εκ τούτου, θεωρούμε ότι έχουν διευθετηθεί. Αυτό δε προκύπτει και από την εξέταση του πεδίου «Κατάσταση» στο Σύστημα «ΕΡΜΗΣ», όπου το σύνολο των ανωτέρω παραπόνων εμφανίζει την ένδειξη «Ολοκληρωμένη».

Ως προς τα ποσά αποζημίωσης που δόθηκαν από την Εταιρεία σε συνέχεια των ανωτέρω παραπόνων των χρηστών, το συνολικό ποσό όπως υπολογίστηκε από το αρμόδιο τμήμα ανέρχεται σε 1.010,59€. Το ποσό αυτό αναλύεται ως εξής σύμφωνα με την ανωτέρω κατηγοριοποίηση της Ε.Ε.Τ.Τ.:

- Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων: **374,59€**
- Ζημία: **190,00€**
- Καθυστέρηση επίδοσης: **446,00€**
- Προβλήματα στην επίδοση: -
- Πλημμελής εξυπηρέτηση: -
- Άλλο: -

Σύνολο: 1.010,59€

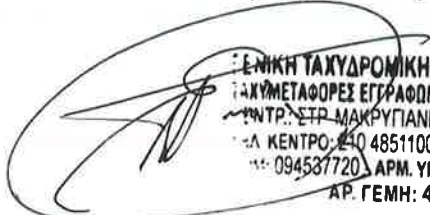
Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να προβούμε σε ορισμένες διευκρινίσεις. Μέρος των ανωτέρω ποσών αποζημιώσεων δόθηκαν στους αποστολείς των ταχυδρομικών αντικειμένων, οι οποίοι είναι και οι δικαιούχοι της αποζημίωσης, σύμφωνα με την Απόφαση υπ' αριθ. 688/52/2013 (ΦΕΚ Β'/1412/10-6-2013) της Αρχής Σας. Ωστόσο, επειδή τα ανωτέρω παράπονα έχουν υποβληθεί κατά κύριο λόγο από παραλήπτες ταχυδρομικών αντικειμένων, η Εταιρεία μας σε πλείονες περιπτώσεις, ενεργώντας καλόπιστα, προέβη σε μια έμμεση μορφή αποζημίωσης των καταναλωτών χορηγώντας τους τη διακίνηση ορισμένου αριθμού αποστολών χωρίς χρέωση. Περαιτέρω, σημειώνεται ότι τα ανωτέρω ποσά αποζημίωσης αφορούν αποκλειστικά και μόνο στις αποστολές για τις οποίες υπεβλήθη παράπονο μέσω του Συστήματος «ΕΡΜΗΣ», το συνολικό ποσό αποζημιώσεων που δόθηκε σε ιδιώτες κατά το έτος 2025 είναι σαφώς μεγαλύτερο, καθότι υφίστανται περιπτώσεις κατά τις οποίες οι χρήστες των υπηρεσιών μας, αποστολείς και παραλήπτες, υπέβαλαν το αίτημά τους για αποζημίωση απευθείας στην Εταιρεία μας.

Για τη «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΑΕΕ»

Άγιος Ιωάννης, Ρέντης, 30/3/2026

Οι νόμιμοι εκπρόσωποι

Ευθύμιος Μπίνιος Ηλίας Ρογκάκος


ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Α.Ε.Ε. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ-ΔΕΜΑΤΩΝ & ΜΙΚΡΟ ΔΕΜΑΤΩΝ
ΠΛ. ΚΕΝΤΡΟ: ΣΤΡ. ΜΑΚΡΥΓΙΑΝΝΗ 81 - ΑΓ. Ι. ΡΕΝΤΗΣ-182 33
ΤΗΛ ΚΕΝΤΡΟ: 40 4851100 EMAIL: info@taxydromiki.gr
ΤΗΛ: 094537720 ΑΡΜ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΑΡ. ΓΕΜΗ: 44421607000
