

Slovenská pošta v roku 2011 znížila podiel reklamácií

Bratislava, 21. marec 2012

Slovenská pošta, a. s., prijala, prepravila a doručila v roku 2011 spolu 284 666 889 listových a balíkových zásielok 1. a 2. triedy, reklamných adresovaných zásielok a poštových peňažných poukazov.

Zákazníci podali na poskytnuté služby 60 730 reklamácií, čo je o 6 440 reklamácií menej ako v roku 2010. Z podaných reklamácií pošta posúdila 5 558 ako opodstatnených.

Na univerzálnu službu klienti podali 48 851 reklamácií, čo je o 4 392 reklamácií menej ako v roku 2010. Z nich bolo 3 883 opodstatnených.

Podiel počtu opodstatnených reklamácií na univerzálnu službu k uvedenému počtu poštových zásielok predstavuje 0,00136 %. Reklamácie Slovenská pošta, a. s., zaevidovala a riešila podľa reklamačného poriadku, ktorý schválil Poštový regulačný úrad v Žiline.

Univerzálna poštová služba - súbor poštových služieb, ktoré je Slovenská pošta povinná trvalo poskytovať v prístupových a kontaktných miestach za rovnakých podmienok, v určenej kvalite a za prijateľné ceny všetkým užívateľom každý pracovný deň najmenej s jedným vyberaním a dodávaním denne. Medzi univerzálne poštové služby patria listy, doporučené listy a poistené listy 1. a 2. triedy, reklamné adresované zásielky, slepecké zásielky, úradné zásielky, balíky do 15 kg, balíky do 20 kg podané v cudzine iným poskytovateľom univerzálnej poštovej služby, služby spojené s doporučenými a poistenými zásielkami (doručenka, do vlastných rúk, dobierka, odpovedná služba, krehké, neskladné, opakované doručenie na žiadosť odosielateľa). Ceny univerzálnej poštovej služby reguluje Poštový regulačný úrad.