



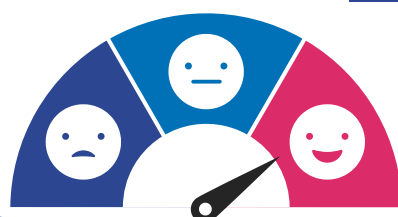
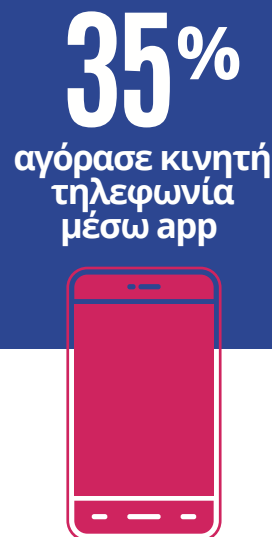
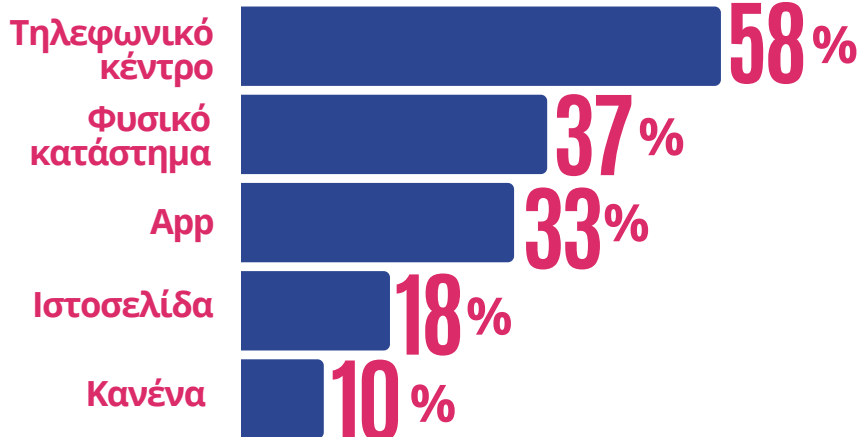
ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



## ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ

### Επαφή με κανάλια εξυπηρέτησης



### Ικανοποίηση ανά κανάλι εξυπηρέτησης

**70%**  
από το τηλεφωνικό κέντρο



**69%**  
από την ιστοσελίδα



**75%**  
από το φυσικό κατάστημα



**78%**  
από το app



### Αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση



### Ευκολότερη προσβασιμότητα



**77%**  
από το φυσικό κατάστημα



**78%**  
από το app



**68%**  
από το τηλεφωνικό κέντρο



### Ευκολία εξυπηρέτησης



**70%**  
από την ιστοσελίδα



### Προτάσεις βελτίωσης



**35%**  
βελτίωση χρόνου αναμονής στο τηλεφωνικό κέντρο



**24%**  
περισσότερο προσωπικό στα φυσικά καταστήματα



**14%**  
πιο εύκολη πρόσβαση στο app



**21%**  
πιο εύκολη περιήγηση/ απλοποίηση μενού ιστοσελίδας



**Ταυτότητα έρευνας:** Πανελλαδική έρευνα που πραγματοποιήθηκε από την εταιρία Metron Analysis για λογαριασμό της ΕΕΤΤ, τον Μάρτιο του 2025, υβριδικά (τηλεφωνικά και online) σε δείγμα 1.203 ατόμων, ηλικίας 18 - 65 ετών. Περισσότερα στο [www.eett.gr](http://www.eett.gr).