

CTT Express asegura haber solucionado todas sus incidencias con Temu y Shein



El operador de paquetería CTT Express ha manifestado que las incidencias que están denunciando numerosos usuarios a través de las redes sociales ya están solucionadas. Durante la campaña de Navidad, son centenares de clientes los que han acudido a las redes sociales para quejarse de los retrasos en sus pedidos de los retailers online Shein y Temu operados por CTT Express. De hecho, han creado un grupo de Facebook denominado “CTT Express Plataforma de Afectados”, que cuenta con 1.534 miembros y una petición en la plataforma Change.org solicitando el cierre de la empresa.

Desde la paquetera aseguran que ambas iniciativas han sido denunciadas para que se eliminen de la red, ya que “hay incitación a la violencia, injurias y peticiones del cierre de la empresa, además de que instan a compartir datos de repartidores y datos privados”, señalan. Por su parte, los usuarios siguen publicando a día de hoy los fallos de entrega, pérdida de paquetes o los retrasos recibidos en dicho grupo. Algunos sostienen que han recibido el reembolso de los marketplaces, aunque no han conseguido ponerse en contacto con la paquetera.

En esta línea, desde CTT Express concretan que, aunque son 1.500 personas afectadas en ese grupo de Facebook, en la campaña han realizado 300.000 envíos diarios. “Sabemos que la cifra es considerable y entendemos que haya usuarios enfadados, pero hemos estado en tensión en esta campaña para solucionar los problemas, lo hemos arreglado y seguimos trabajando para que no vuelva a suceder”, subrayan. En concreto, las incidencias que se han producido, según la paquetera durante la campaña de Navidad “debido al pico de demanda”, son los retrasos en las entregas y la saturación de algunas delegaciones “en códigos postales concretos de ciudades como Madrid”.

En este contexto, aclaran que llevan trabajando con Temu a nivel peninsular desde mediados del 2023 y con Shein desde hace un par de años. Además, han explicado que los fallos “no han sido en delegaciones enteras, sino en algunos códigos postales que hacían entrega a esa delegación, pero no ha sido un bloqueo total”. “A pesar de los problemas puntuales que hemos tenido, hay que tener en cuenta que cuando compras en estos marketplaces no se puede entregar en 24h porque vienen de China, tienen que llegar a España y pasar por un trámite aduanero y, después, pasar por un trámite de reparto», han desgranado desde CTT Express. «Si da la casualidad de que es en campaña de Navidad y en algunas zonas hay problemas, puede haber retrasos, nos hacemos cargo, entendemos que recibir un pedido online en plena campaña de Navidad puede ser sensible, pero no hay que sacarlo de quicio, son problemas puntuales”, apostilla la paquetera. Por otro lado, los usuarios han llegado a quejarse de un retraso de un mes en sus entregas.

Para solucionar los problemas, CTT Express sostiene que, en primer lugar, se identificaron, gracias a una herramienta de seguimiento y de control de datos y después se verificaron con cada delegación donde había incidencias o acumulación de paquetes. Tras ello, se incrementaron conductores, repartidores y personal de planta para darles salida y se ampliaron las jornadas de reparto. “También hablamos con los clientes para comentarles la situación y que pudieran decidir si querían el reparto en casa o en punto de conveniencia, el servicio de atención al cliente ha dado respuesta a los clientes para cambiar las fechas de entrega, horas o incluso direcciones para facilitar las entregas”, han añadido.

Por último, los usuarios se quejaban de la falta de respuesta por parte de la paquetera. Desde CTT Express apuntan que no contestan en público a los mensajes por política de la empresa. “Tenemos un correo y un teléfono sólo para

redes sociales y otro para atención al cliente, también queremos remarcar que no tenemos teléfonos de tarificación especial por lo que los clientes que estén llamando a un 902 no están llamando a CTT Express”, han confirmado en referencia a las publicaciones que aseguraban que les estaban cobrando hasta cuatro euros por llamada a los clientes afectados por las incidencias. “Tenemos áreas de mejora como todos y estamos trabajando en mejorar nuestra atención al cliente para no tardar en responder cuando hay un alto volumen de incidencias”, concluyen.