



ΕΕΤΤ

HELLENIC TELECOMMUNICATIONS & POST COMMISSION

Ταχυδρομικές Υπηρεσίες με Επίκεντρο τον Πολίτη

**Συνοπτική Παρουσίαση του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών ΕΕΤΤ
και των Καταγγελιών για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες**

Divani Caravel, 21 Απριλίου 2010

Σάββας Ανδρεάδης

Συντονιστής Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Ε.Ε.Τ.Τ.

ΕΕΤΤ και Χρήστης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

- **Έλεγχος συμμόρφωσης** παρόχου με συμβατικές υποχρεώσεις και ΧΥΚ

Ελεγκτικές &
Ρυθμιστικές
παρεμβάσεις
ΕΕΤΤ

- ΠΔ 387/2002
- Κανονισμό περί διαδικασιών εξέτασης από την Ε.Ε.Τ.Τ., παραπόνων των χρηστών και επίλυσης διαφορών
- Κανονισμό Γενικών Αδειών Παροχής ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Νομοθετικό
Πλαίσιο



- **ακούει** τα παράπονα των χρηστών
- τους **ενημερώνει** για τα δικαιώματά τους
- **διαχειρίζεται** τα παράπονα τους
- με μοναδικό στόχο την **παρέμβαση για επίλυση**

Τομέας
Εξυπηρέτησης
καταναλωτών
ΕΕΤΤ

Παράπονα
χρηστών στον
πάροχο

- **Υποβολή παραπόνου** στον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών
- Διευθέτηση παραπόνου με **φιλικό διακανονισμό** εντός ή εκτός ΧΥΚ ή
- Συγκρότηση **επιτροπής επίλυσης διαφορών**



EETT

Τι ακριβώς κάνει ο ΤΕΚ, για τον χρήστη των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.....

Νομοθετικό Πλαίσιο

- **Δρα σύμφωνα** με τον «Κανονισμό περί διαδικασιών εξέτασης από την Ε.Ε.Τ.Τ., παραπόνων των χρηστών και επίλυσης διαφορών» (ΑΠ. ΕΕΤΤ 368/09/1027, ΦΕΚ 1083/Β/16-07-04) και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών Παροχής ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ:46/Β/19-01-2009 και ΦΕΚ:1445/Β/17-07-2009, **Παράρτημα ΙΙ**

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση

- Απαντά σε τηλεφωνικά ερωτήματα χρηστών στο **801 11000 80** και ηλεκτρονικά στο katanalotes@eett.gr

Παράπονα

- **Συντάσσει ενημερωτικές επιστολές** προς όσους χρήστες θέτουν ερωτήματα προς την Ε.Ε.Τ.Τ.
- **Συντάσσει διαβιβαστικές επιστολές** προς τους Παρόχους Ταχυδρομικών υπηρεσιών για την διευθέτηση των θεμάτων που καταθέτουν οι χρήστες

Επεξεργασία

- **Καταχωρεί και κατηγοριοποιεί τα παράπονα χρηστών** στην ηλεκτρονική βάση καταγγελιών της Ε.Ε.Τ.Τ. με την απάντηση του παρόχου μετά από καταγγελία

Ολοκλήρωση Διαχείρισης

- **Αποδίδει τα συλλεγόμενα στοιχεία** στην αρμόδια Δ/ση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της Ε.Ε.Τ.Τ. για τις περαιτέρω ενέργειες της (π.χ. εξέταση παραπόνων, εισήγηση σε ακρόαση, φιλικό διακανονισμό, κλπ)

Αναφορές

- **Συντάσσει μηνιαίες αναφορές με στατιστικά στοιχεία για την** Δ/ση Ταχυδρομείων της ΕΕΤΤ, με τον αριθμό των παραπόνων, το είδος ανά πάροχο και τις καταγγελίες προς έλεγχο, **απαραίτητο υλικό για την Εποπτεία, τη Ρύθμιση και τις Αποφάσεις της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ**

Πως προστατεύει τον χρήστη και πως βοηθά την αγορά των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.....

Ενημερώνει τον χρήστη για τις αδειοδοτημένες εταιρείες Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων και για το αναγκαίο διακριτικό αναγνώρισης τους

ΕΕΤΤ
ΑΜ: 00-000
Γενική Άδεια
Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών

Ενημερώνει τον χρήστη για τα δικαιώματά του (εξέταση κάθε παράπονου από τον Πάροχο, διαδικασία Φιλικού Διακανονισμού, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών), όπως προκύπτουν από τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (**ΧΥΚ**) παρόχου Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

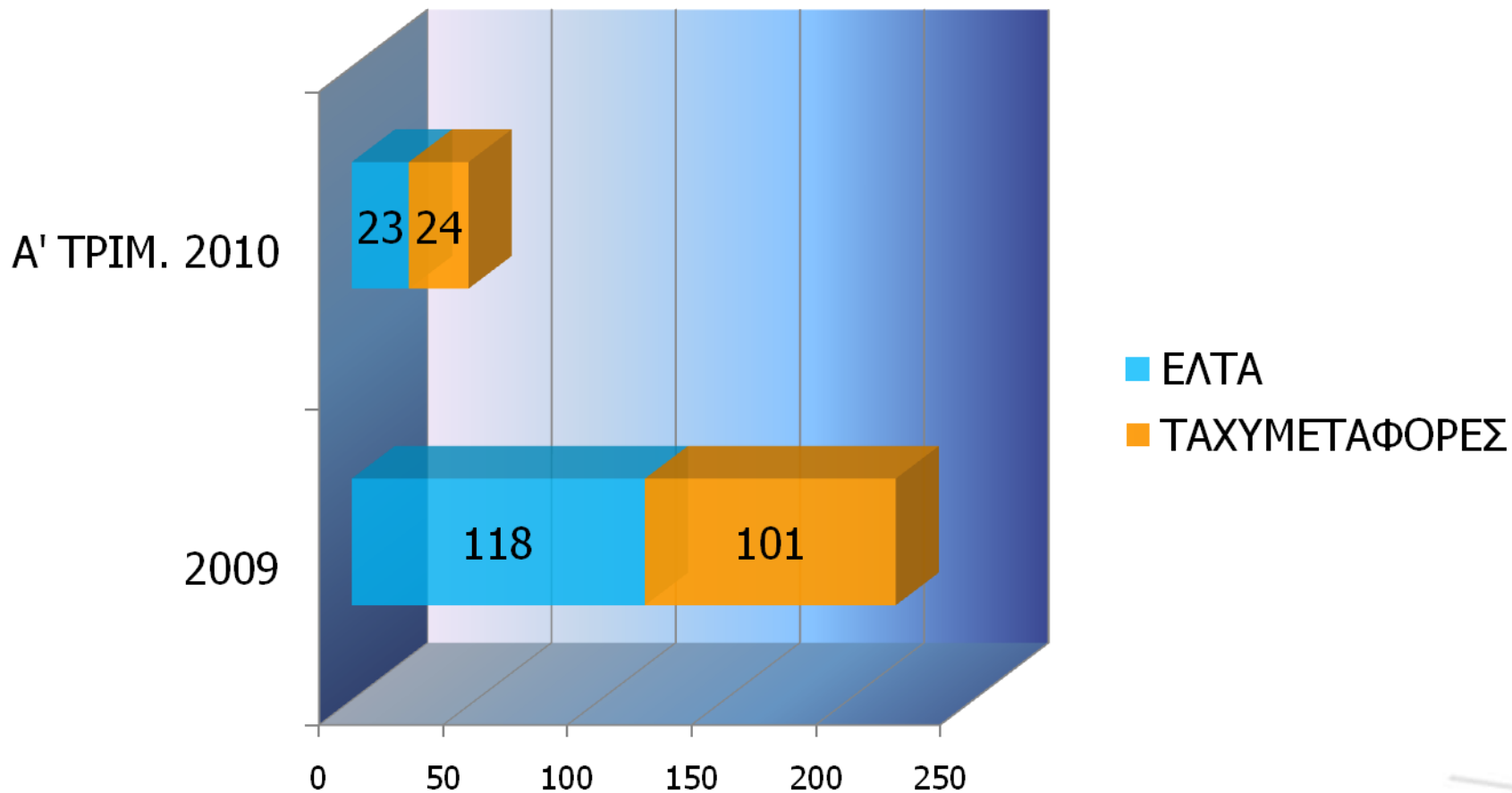
Εφόσον η διαφορά δεν έχει επιλυθεί κατά τα προηγούμενα στάδια, ο χρήστης **μπορεί να απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ**, η οποία θα ενημερωθεί και θα επιληφθεί για την **διευθέτηση του παραπόνου**

Η ΕΕΤΤ μέσω του ΤΕΚ, **θα επιληφθεί του παραπόνου** που λαμβάνει ζητώντας τις απόψεις και τις ενέργειες για την διευθέτηση του θέματος του χρήστη

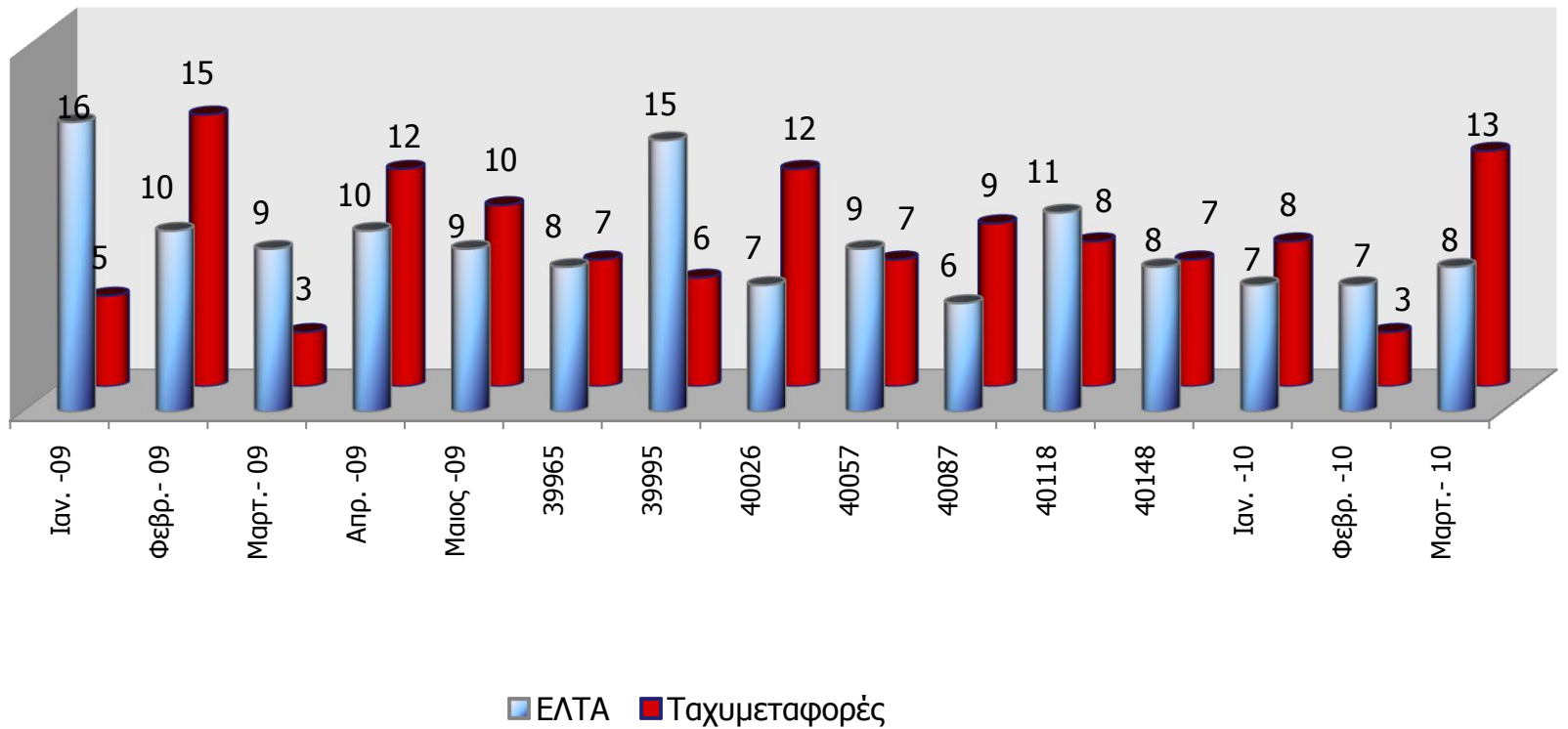
Με την απάντηση του παρόχου, η όλη υπόθεση **παραδίδεται στην αρμόδια Δ/νση Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ για τις περαιτέρω ενέργειες της**

1. Με την ανωτέρω διαδικασία, προασπίζονται τα δικαιώματα των χρηστών, και **εκκινούν οι σχετικές Εποπτικές και Ελεγκτικές παρεμβάσεις**, ώστε οι Πάροχοι, συμμορφούμενοι, να εντείνουν τον ανταγωνισμό στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, προς όφελος του Έλληνα Πολίτη.
2. Με την αξιολόγηση των καταγγελιών, **εντοπίζονται οι απαιτούμενες αλλαγές στους Ρυθμιστικούς Κανονισμούς της Ε.Ε.Τ.Τ.** (όπως πχ αδειοδότηση, ΧΥΚ, κ.α.)

Συνολικός Αριθμός Καταγγελιών 2009-2010



Μηνιαίος Αριθμός Καταγγελιών 2009-2010



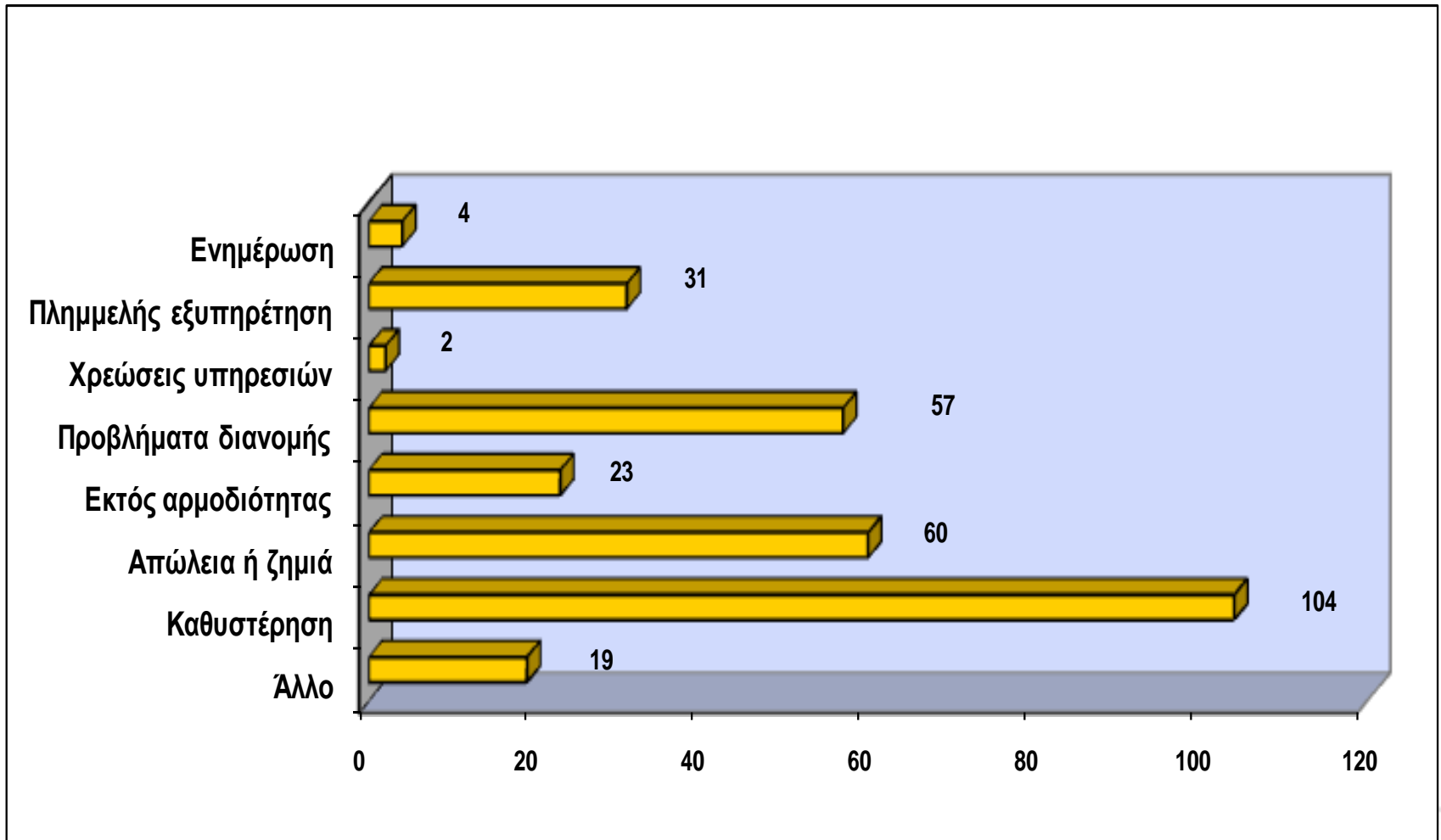
ΠΗΓΗ: ΕΕΤΤ/ΤΕΚ

Κατηγοριοποίηση Γραπτών καταγγελιών

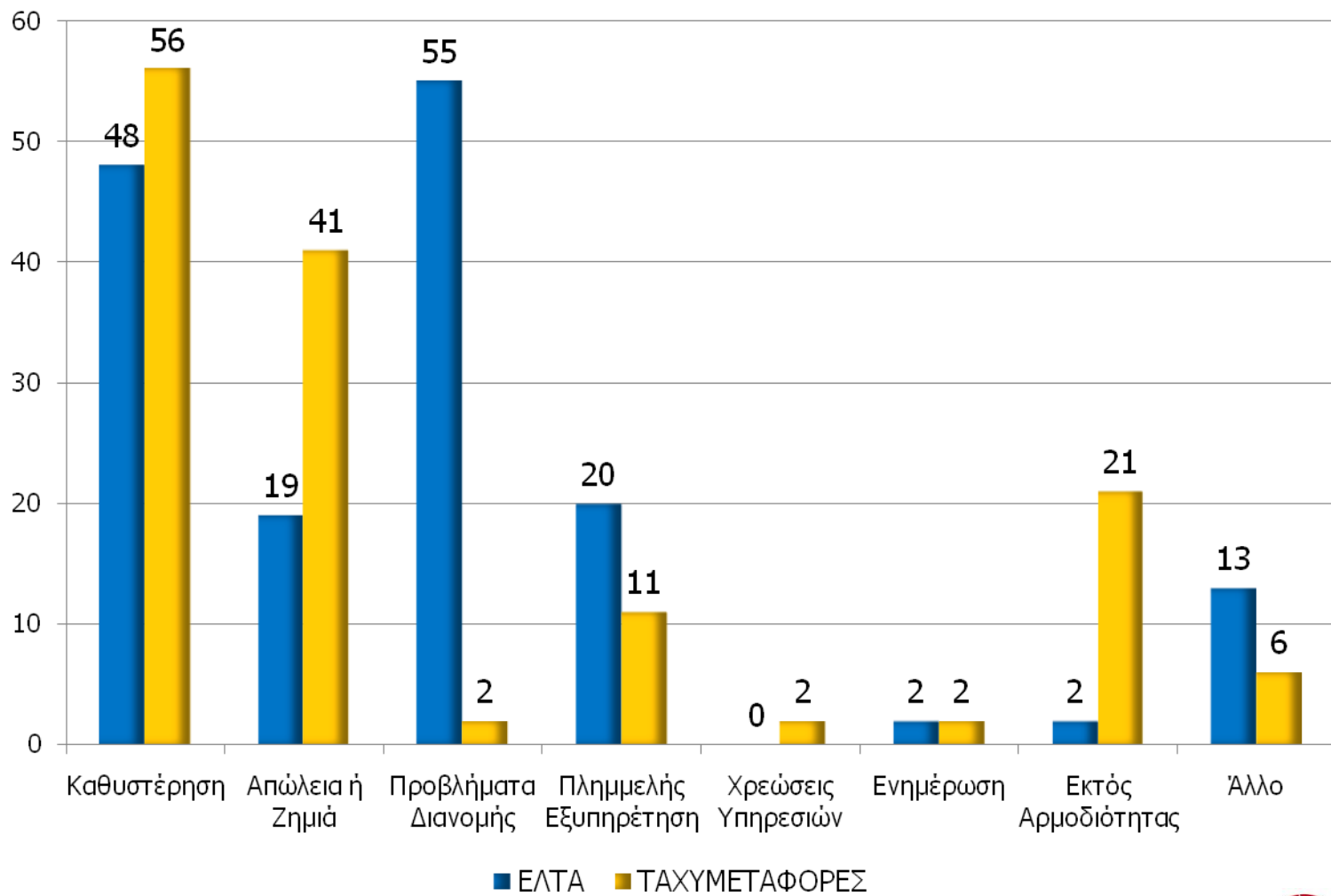
Τα θέματα που απασχολούν τους καταναλωτές και καταγράφονται στις έγγραφες αναφορές/καταγγελίες που λαμβάνει η ΕΕΤΤ, αναφέρονται σε :

- ✓ **Καθυστερήσεις:** επίδοσης δέματος εξωτερικού ή εσωτερικού
- ✓ **Προβλήματα διανομής :** όταν δεν περνά συχνά ο ταχυδρόμος, όταν χάνονται τα ειδοποιητήρια, όταν καθυστερεί η επίδοση της αλληλογραφίας, όταν είναι προβληματική η διανομή στα γραμματοκιβώτια των πολυκατοικιών ή δεν γίνεται η παράδοση συστημένων.
- ✓ **Απώλεια, ζημία ή καταστροφή :** δεμάτων ή αντικειμένων αλληλογραφίας (επιστολές, περιοδικά κ.α.).
- ✓ **Πλημμελής εξυπηρέτηση:** περιπτώσεις που ο πολίτης υποχρεούται να πάει ο ίδιος να παραλάβει τα δέματα ή τις επιστολές (ιδιαίτερα στις ταχυμεταφορές).
- ✓ **Χρεώσεις υπηρεσιών:** υπερβολικές χρεώσεις για μεταφορά αντικειμένου ή αύξηση τιμολόγησης χωρίς ενημέρωση.
- ✓ **Εκτός αρμοδιότητας :** δασμοί και φόροι για την παραλαβή δέματος εξωτερικού ή κόστος εκτελωνισμού ή σχετικά με αντικαταβολές
- ✓ **Άλλο :** άλλα διάφορα θέματα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών όπως συμπεριφορά προσωπικού.

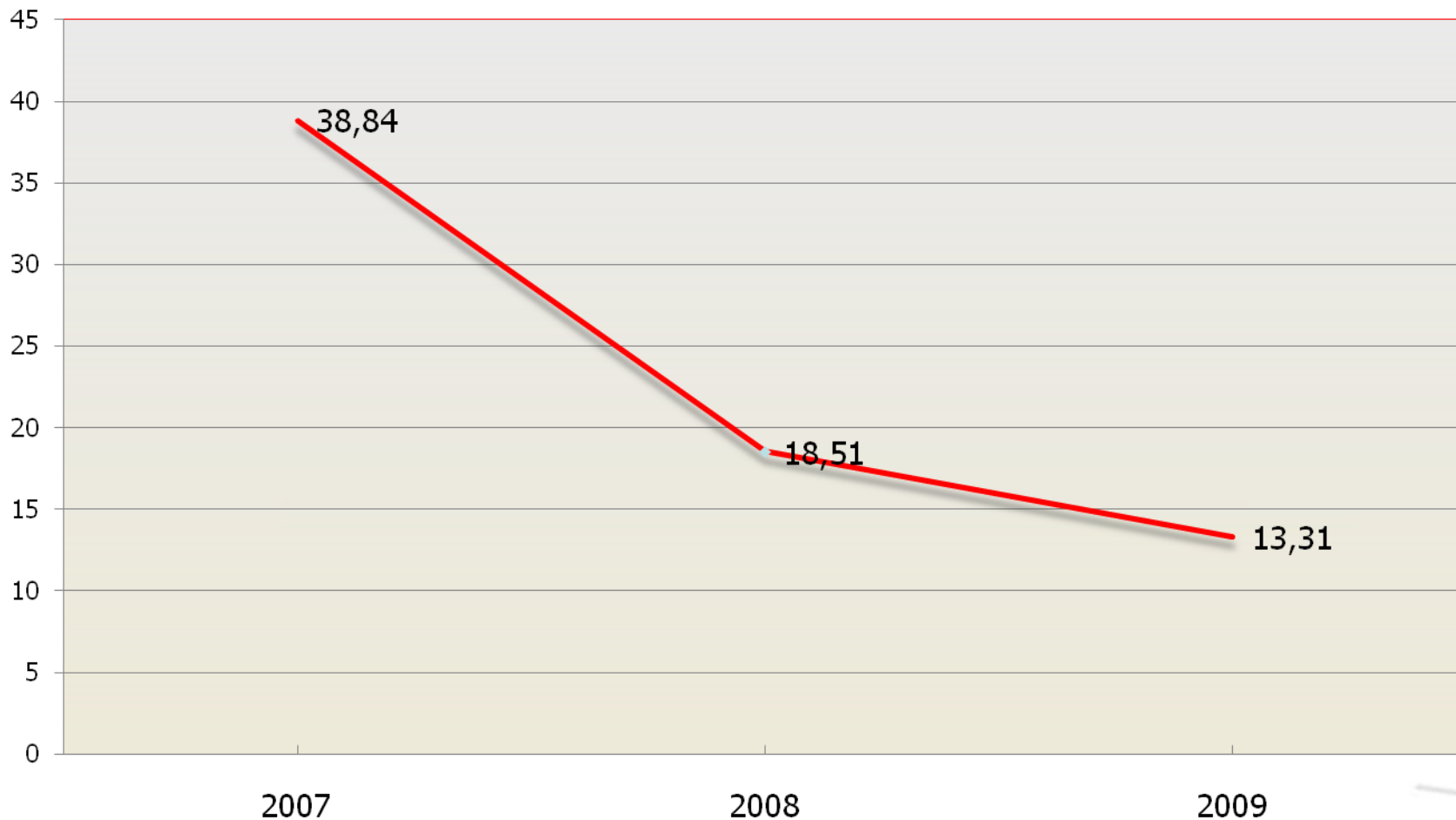
Κατανομή Γραπτών Καταγγελιών για θέματα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών 2009 - 2010



Συγκριτική Κατανομή Γραπτών καταγγελιών ΕΛΤΑ και Ταχυμεταφορών 2009 - 2010

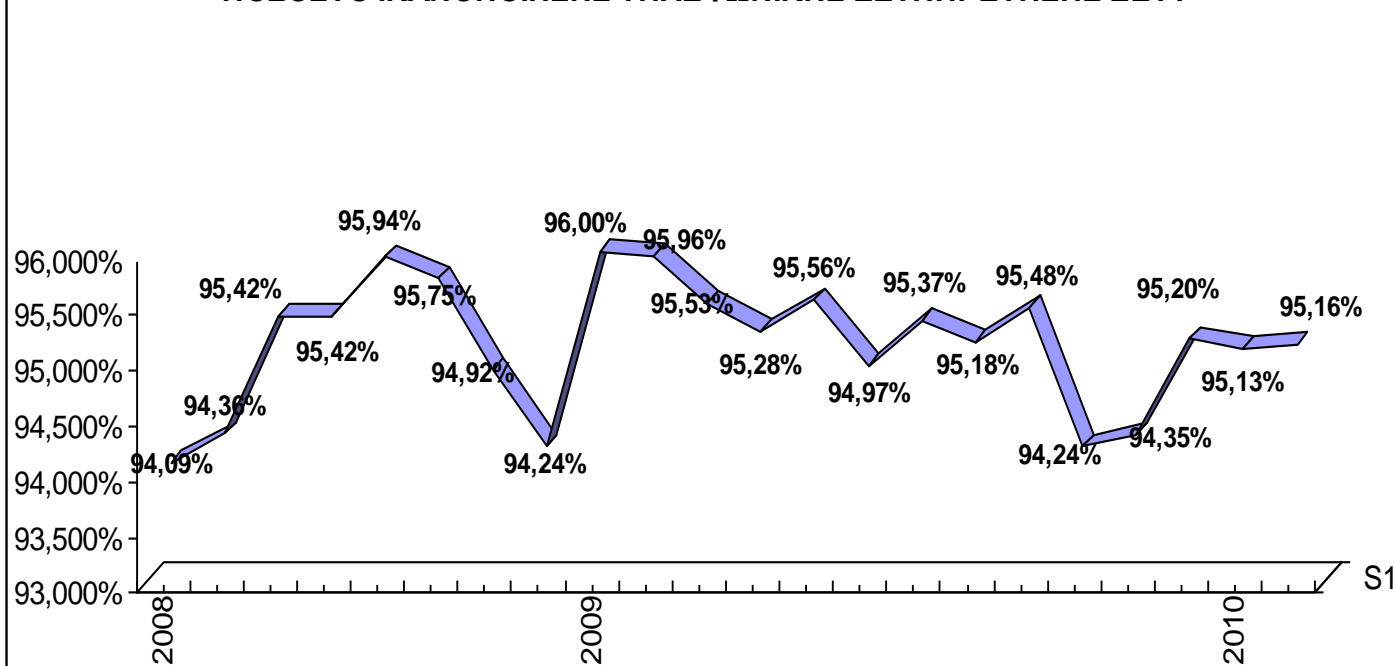


Μέσος όρος ημερών απάντησης ΕΕΤΤ σε έγγραφη καταγγελία χρήστη



Εσωτερικός Δείκτης Ποιότητας Εξυπηρέτησης ΕΕΤΤ

ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΕΤΤ



Ο δείκτης KPI 1 (ποσοστό ικανοποίησης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ΤΕΚ) αναφέρεται στην εξυπηρέτηση των εισερχόμενων κλήσεων στο 801 11000 80.

Προκύπτει σαν ποσοστό του αριθμού των κλήσεων που δεν επαναλαμβάνονται όταν ο καταναλωτής λαμβάνει ικανοποιητική ή πλήρη απάντηση / ενημέρωση, ως προς το σύνολο των κλήσεων που λαμβάνει ο ΤΕΚ.

"e-complaint" φόρμα για τον Καταναλωτή

Έντυπο Υποβολής Αιτήματος/ Καταγγελίας στην ΕΕΤΤ για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Παρακαλούμε συμπληρώστε ευκρινώς με ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ τα ακόλουθα πεδία.
Με * δηλώνονται τα υποχρεωτικά προς συμπλήρωση πεδία.

Ημερομηνία*:

Στοιχεία Καταγγέλλοντος

Όνομα*:

Επώνυμο*:

Εταιρεία/
Οργανισμός:

Ιδιότητα/
Επάγγελμα:

Διεύθυνση Αλληλογραφίας*

Οδός: Αριθμός:

Περιοχή: Τ.Κ.:

Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου:

Σταθερό τηλέφωνο επικοινωνίας*:

Κινητό τηλέφωνο επικοινωνίας:

Fax: E-mail:

Ενημέρωση Καταναλωτή για τον Εντοπισμό του πλησιέστερου ταχυδρομικού καταστήματος εξυπηρέτησης

Γεωγραφικό Σύστημα ΕΕΤΤ - Windows Internet Explorer

http://mapsrv2.terra.gr/eettutilities/post.aspx

Google Mail | in.gr | πρώτη σελίδα | Γεωγραφικό Σύστημα ΕΕΤΤ

ΕΕΤΤ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
Γεωγραφικό Σύστημα ΕΕΤΤ

Υπολογισμός Ταχύτητας Οδηγίες χρήσης Όροι χρήσης
Καταχώρηση νέου wifi hotspot Εκτύπωση χάρτη

Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στον Χάρτη, δίνουν **μια ένδειξη** της ταχύτητας σύνδεσης και ισχύουν μόνο σε ιδανικές συνθήκες. Συνήθως οι ταχύτερες συνδέσεις είναι **μικρότερες** των ιδανικών. Οι καταναλωτές θα πρέπει να απευθύνονται στον πάροχο τους προκειμένου να ενημερωθούν πληρέστερα και εξειδικευμένα για την γραμμή τους.

Χάρτες
Στοιχεία διεύθυνσης
Ιστοσελίδες Παρόχων
Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις
Ταχυδρομικές επιχ.
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
Όλα
ΚΟ.Μ.Ε.Χ.
Σημεία ενδιαφέροντος:
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
Ταχ. Κατάστημα - Κέντρο Διαλογής
F. MPS - MPS
Ταχ. Κατάστημα - Κέντρο Διαλογής
G. RED SYSTEM A.E. - RED SYSTEM A.E.
Ταχ. Κατάστημα - Κέντρο Διαλογής
H. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε. - ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.
Ταχ. Κατάστημα - Υποκατάστημα
I. SPREDEX - ΤΣΙΛΙΑΗΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ - ΑΝΘΙΜΟΣ ΤΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ
Ταχ. Κατάστημα
Διεύθυνση: σταδίου 1, αθίνα
Σημεία ενδιαφέροντος:
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε. - ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ
Ταχ. Κατάστημα - Υποκατάστημα
ΔΩΡΙΔΟΣ 5

terra maps web development © 2009

Οφέλη από την λειτουργία του ΤΕΚ για τον χρήστη

- Υπάρχει μία **Ρυθμιστική Αρχή** για τον Καταναλωτή, αρμόδια για την ταχύτερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση του, σε θέματα σχετικά με τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
- Το ενδεχόμενο της υποβολής καταγγελίας στην Ε.Ε.Τ.Τ., **προτρέπει τον Πάροχο σε σωστή εφαρμογή** των Κανονισμών της Ε.Ε.Τ.Τ.
- Το ενδεχόμενο κλήσης σε ακρόαση των παρόχων, **επισπεύδει την επίλυση των παραπόνων των καταναλωτών**

Ο καταναλωτής εξυπηρετείται, γρηγορότερα και με επωφελή για τον ίδιο, τρόπο.

Οφέλη από την λειτουργία του ΤΕΚ για την Αγορά των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Το ενδεχόμενο διενέργειας ακροάσεων και επιβολής διοικητικών κυρώσεων (συστάσεων και προστίμων), υποχρεώνει τους Παρόχους:

- να **εξυπηρετούν** όσους εκ των καταγγελλόντων προσφεύγουν στην Ε.Ε.Τ.Τ.,
- να «**αποφεύγουν**» μη σύννομες πρακτικές,
- να **οργανώνουν** τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών και επίλυσης διαφορών και τέλος να
- **Συμμορφώνονται με τους Χάρτες** Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές (ΧΥΚ).

Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Ε.Ε.Τ.Τ.

Σας Ευχαριστούμε πολύ για την προσοχή σας

- Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών Ε.Ε.Τ.Τ.
- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση στο : **801 11000 80**
 - Παράπονα στο φαξ : **210 – 6105049**
 - E-mail: katanalotes@eett.gr;
 - www.eett.gr