

Μαρούσι, 28/5/2015  
Α.Π.: 761/9

## ΑΠΟΦΑΣΗ

**ΘΕΜΑ:** Θέσεις της ΕΕΤΤ επί των σχολίων των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου του «Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά» της ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη :

- α. τις διατάξεις του Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/7-3-2012) και ιδίως τα άρθρα 5 (παρ. 1 στοιχ. δ, ε, ιζ, κδ), 13 (παρ. 1 στοιχ. ια και ιβ) και 15,
- β. τις διατάξεις του Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10-4-2012),
- γ. τις διατάξεις του Ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών» (ΦΕΚ 191/Α/16-11-1994), όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3587/2007 «Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)» (ΦΕΚ 152/Α/10-07-2007),
- δ. την Απόφαση ΕΕΤΤ με ΑΠ. 686/064/2013 «Κανονισμός Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1700/Β/2013),
- ε. την Απόφαση ΕΕΤΤ με ΑΠ. 686/065/2013 «Κανονισμός Ειδικών Αδειών» (ΦΕΚ 1876/Β/2013),
- στ. την Απόφαση ΕΕΤΤ με ΑΠ 687/328/2013 «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1874/Β/2013),
- ζ. την Απόφαση ΕΕΤΤ με ΑΠ. 375/10/14-2-2006 «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β/16-03-2006),
- η. την Απόφαση ΕΕΤΤ με ΑΠ. 752/3/12-03-2015 «Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου του «Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά» της ΕΕΤΤ», καθώς και τις απαντήσεις των ενδιαφερομένων φορέων στην ως άνω δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ, κατά το χρονικό διάστημα, από 13/03/2015 έως 27/03/2015,
- θ. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού, ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ,

- Ι. την υπ. αριθμ. 30271/15-5-2015 Εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,  
και ύστερα από προφορική εισήγηση του Αντιπροέδρου Δρ. Κων/νου Σ. Δεληκωστόπουλου,

Αποφασίζει :

- 1) Την έγκριση του κειμένου που ακολουθεί και περιέχει τις θέσεις της ΕΕΤΤ επί των σχολίων που έλαβε στο πλαίσιο της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου του «Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά» της ΕΕΤΤ

«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου του «Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά» της ΕΕΤΤ»

Στη συγκεκριμένη Δημόσια Διαβούλευση έλαβαν μέρος και κατέθεσαν τις απόψεις τους οι εξής:

- 1) ACS A.E.E.
- 2) DHL EXPRESS (HELLAS) S.A.

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση δημοσιεύονται αυτούσιες. Κανένας συμμετέχων δε χαρακτήρισε τις απαντήσεις του ως εμπιστευτικές.

Απαντήσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση

1. Αναφορικά με σχόλιο συμμετέχοντος σχετικά με τη δυνατότητα επιλογής τρόπου πληρωμής και την εφαρμογή του στους τιμοκαταλόγους λιανικών υπηρεσιών, σημειώνεται ότι σκοπός του υπό ανάπτυξη συστήματος παρακολούθησης λιανικών τιμών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, είναι η έναρξη λειτουργίας ενός ενιαίου σχήματος ηλεκτρονικής αποτύπωσης, συλλογής και διάθεσης στο κοινό των στοιχείων και των αντίστοιχων λιανικών τιμών τιμολογίων ταχυδρομικών υπηρεσιών των υπόχρεων παρόχων, με στόχο οι τελικοί χρήστες να μπορούν να προβούν σε ανεξάρτητη συγκριτική αξιολόγηση των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών λιανικής, χρησιμοποιώντας συγκεκριμένα κριτήρια. Στο πλαίσιο αυτό, θα υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωσης του Ηλεκτρονικού Αποθετηρίου με τα στοιχεία τιμολόγησης τόσο μεμονωμένων, όσο και ομαδικών αποστολών (για τις οποίες ενδέχεται να υπάρχει δυνατότητα τιμολόγησης μέσω πίστωσης), στο βαθμό που η κάθε εταιρεία μπορεί να τις αποτυπώσει σε έναν τιμοκατάλογο, χωρίς βεβαίως να αναιρείται το δικαίωμα των επιχειρήσεων για ειδικές συμφωνίες εκτός του επίσημου τιμοκαταλόγου.

2. Θα ληφθεί υπόψη σχόλιο συμμετέχοντος αναφορικά με το προϊόν «εγγυημένη υπηρεσία» με παροχή πρόσθετων διευκρινίσεων.
3. Αναφορικά με σχόλιο συμμετέχοντος που αφορά στην περίοδο δοκιμαστικής και παραγωγικής λειτουργίας του Συστήματος, σημειώνεται ότι εντός του πλαισίου υλοποίησης του έργου «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής» υπάρχει μέριμνα προκειμένου να δοθεί ο απαραίτητος χρόνος δοκιμαστικής λειτουργίας, εντός του συμβατικού χρόνου υλοποίησης του έργου.
4. Σε σχόλιο συμμετέχοντος σχετικά με την παρουσίαση των αποτελεσμάτων συγκριτικής αξιολόγησης στον τελικό χρήστη του Παρατηρητηρίου αναφέρουμε ότι σύμφωνα με τις προδιαγραφές υλοποίησης του έργου Παρατηρητηρίου Τιμών, το υποσύστημα Παρατηρητήριο θα προσφέρει υπηρεσίες σύγκρισης (λιανικών) τιμολογίων ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχονται στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο της πλήρους ενημέρωσης, ο χρήστης/πολίτης θα έχει τη δυνατότητα μεταξύ παρόμοιων τιμών/υπηρεσιών να δει και τις πρόσθετες παροχές που προσφέρονται ανά πάροχο, έτσι ώστε να έχει συνολική εικόνα της εξυπηρέτησης που πρόκειται να λάβει σε συγκεκριμένη τιμή. Το υποσύστημα Παρατηρητήριο θα αντλεί δεδομένα από το υποσύστημα Αποθετήριο τα οποία θα χρησιμοποιούνται για τη συγκριτική παρουσίαση των διαθέσιμων ταχυδρομικών υπηρεσιών λιανικής και της αντίστοιχης τιμής τους για ένα δεδομένο σενάριο αποστολής. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων θα είναι απλή, αντικειμενική, με όλη την πληροφορία των διαθέσιμων υπηρεσιών που ταιριάζουν στα κριτήρια αναζήτησης του σεναρίου που εισήγαγε ο χρήστης και ταξινομημένη σε δύο επίπεδα: α) με βάση το χρόνο παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου, και β) με βάση το κόστος της παρεχόμενης υπηρεσίας. Θα ληφθεί υπόψη η σημείωση περί ύπαρξης μέγιστου αριθμού παρουσίας υπηρεσιών προκειμένου να υπάρχει εκπροσώπηση πλήθους εταιρειών και υπηρεσιών στα τελικά αποτελέσματα.
5. Θα ληφθεί υπόψη σχόλιο συμμετέχοντος σχετικά με πρόβλεψη ύπαρξης επαρκούς χώρου σημειώσεων / παροχής πρόσθετων διευκρινίσεων (disclaimer) προς τους τελικούς χρήστες του Παρατηρητηρίου, ούτως ώστε να παρέχεται πλήρης ενημέρωση αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

- 2) Τη δημοσίευση του ανωτέρω κειμένου στην Ιστοσελίδα της EETT.

Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. ΚΩΝ/ΝΟΣ Σ. ΔΕΛΗΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Ανακοίνωση / Εσωτερική Διανομή:

1. Αντιπρόεδρο Ταχυδρομείων
2. Δ/ση Ταχυδρομείων

| ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ | ΝΟΜΙΚΟΣ | ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ | ΝΟΜΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ |
|-----------|---------|--------------|------------|-------------------|
|           |         |              |            |                   |



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Σχόλια επί της δημόσιας διαβούλευσης για το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών (Παρατηρητήριο Τιμών)

Θέσεις της EETT στις παρατηρήσεις των συμμετεχόντων επί της από 13.03.2015 Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου του «Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά» της EETT.

Στη συγκεκριμένη Δημόσια Διαβούλευση έλαβαν μέρος και κατέθεσαν τις απόψεις τους οι εξής:

- 1) ACS A.E.E.
- 2) DHL EXPRESS (HELLAS) S.A.

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση δημοσιεύονται αυτούσιες. Κανένας συμμετέχων δε χαρακτήρισε τις απαντήσεις του ως εμπιστευτικά στοιχεία.

Οι θέσεις της EETT επί των απαντήσεων βρίσκονται εδώ.



## 1) ACS S.A.



ACS\_ΣχόλιαΠαρουσι  
ασης\_Παρατηρητήριο.

### ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ACS ΑΕΕ

- Ι. Στην παράγραφο 10 του αρχείου που περιγράφεται ο τρόπος σύγκρισης παρατηρητηρίου αναφέρει μεταξύ άλλων τον τρόπο πληρωμής με πίστωση.

#### *10. Τρόποι Πληρωμής*

*Ο χρήστης δύναται να δηλώσει τον επιθυμητό τρόπο πληρωμής, σύμφωνα με τις ακόλουθες εναλλακτικές:*

*Μετρητά: .....*

*Πίστωση: Αφορά σε πληρωμή μέσω πίστωσης (π.χ. μηνιαίο τιμολόγιο) ή μέσω πιστωτικής κάρτας. Αν ο χρήστης έχει επιλέξει το συγκεκριμένο πεδίο, το Σύστημα θα συμπεριλάβει στα αποτελέσματα της συγκριτικής αξιολόγησης αποκλειστικά τα προϊόντα που προσφέρουν την δυνατότητα πληρωμής με πίστωση.*

*Αδιάφορο: ...*

Όπως έχουμε προτείνει και στο κείμενο παρατηρήσεων μας, παράγραφος 1, στις 14 Νοεμβρίου 2014 Αρ. Πρωτ. AMG/20141114/1, αυτός ο τρόπος πληρωμής (και κατ' αναλογία το «Αδιάφορο») πρέπει να αφαιρεθεί ως μη εφαρμόσιμος στο παρατηρητήριο που θα αφορά μόνο τιμές μετρητοίς.

Προτείνεται να προστεθεί διευκρίνιση που να αναφέρει ότι το εν λόγω έργο αφορά τις τιμές λιανικής δηλαδή τις τιμές των επίσημων τιμοκαταλόγων που ανακοινώνουν και δημοσιεύουν οι ταχυδρομικές εταιρείες για τους μεμονωμένους πελάτες για εφάπαξ, αποστολές και δεν αφορούν τους σταθερούς πελάτες με επαναλαμβανόμενες αποστολές και ειδικές τιμές λόγω διαπραγμάτευσης ή/και μεγάλο όγκο.





2. Πρέπει να οριστεί τι είναι το προϊόν «Εγγυημένη Υπηρεσία». Σαν γενική παρατήρηση τα υπόλοιπα προϊόντα είναι γνωστά όμως το «Εγγυημένη Υπηρεσία» κατά την άποψή μας δεν είναι.
3. Μελετώντας τον αλγόριθμο και τον τρόπο τροφοδοσίας και επεξεργασίας κατ αρχήν είναι αρκετά δύσκολο με τις μέχρι τώρα πληροφορίες να επαληθευτεί σε όλες τις λεπτομέρειες και εναλλαγές των τιμοκαταλόγων μας οπότε προτείνουμε μία δοκιμαστική λειτουργία όπως είχαμε αναφέρει και στις πρώτες παρατηρήσεις μας παράγραφος 10 (στις 14 Νοεμβρίου 2014 Αρ. Πρωτ. AMG/20141114/1):

Προτείνεται όπως προβλεφθεί στο κείμενο της απόφασης ότι κατά την περίοδο Προσαρμογής έως 31/4/2015, καθώς και την περίοδο της δοκιμαστικής λειτουργίας έως 31/8/2014 θα είναι εφικτό (με την συνεργασία του Συμβούλων των παρόχων και της ΕΕΤΤ) να αξιολογηθούν και τυχόν πρόσθετες δυσκολίες εφαρμογής και θα μπορούν να γίνουν και τυχόν πρόσθετες βελτιώσεις στην εφαρμογή ώστε να καλύπτονται όσο πιο πλήρως είναι εφικτό οι ανάγκες της ορθή αποτύπωσης των επί μέρους στοιχείων των υπηρεσιών όλων των παρόχων με στόχο να υπάρχει όσο πιο ορθή γίνεται αποτύπωση και συγκρίσιμα στοιχεία.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,  
Για την ACS AEE

Απόστολος Γεωργαντζής  
Διευθύνων Σύμβουλος

**2) DHL GR**

From: Avgoustinos Filippoupolitis (DHL GR) [mailto:avgoustinos.filippoupolitis@dhl.com]

Κύριοι,

Σε συνέχεια των σχολίων μας κατά την προηγούμενη φάση της δημόσιας διαβούλευσης για το παρατηρητήριο τιμών και με βάση τα όσα παρουσιάστηκαν στη συνάντηση της προηγούμενης εβδομάδας, θα ήθελα από την πλευρά της DHL να προσθέσω τα παρακάτω:

1. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων στον καταναλωτή θα πρέπει να γίνεται με διάφορα κριτήρια (χρόνος, κόστος κτλ) που θα επιλέγει ο ίδιος. Σε κάθε περίπτωση, προτείνουμε να παρουσιάζονται μέχρι 3 υπηρεσίες ανά εταιρία το μέγιστο ώστε να υπάρχει εκπροσώπηση όλων των εταιριών και υπηρεσιών στη λίστα των αποτελεσμάτων.
2. Επειδή ιδίως για τις υπηρεσίες εξωτερικού, η τιμολόγηση μπορεί να είναι αρκετά πολύπλοκη και πολυπαραμετρική, όπως συζητήθηκε και στη συνάντηση, θα πρέπει να υπάρχει επαρκής χώρος για τα «disclaimers» ώστε η ενημέρωση του καταναλωτή να είναι πλήρης.

Ευχαριστούμε πολύ.

Με εκτίμηση,

Avgoustinos Filippoupolitis  
Head of Controlling & Pricing

DHL Express (Hellas) S.A.  
44, Alimou Ave.  
17455 Alimos  
Greece