

Προς την Ανεξάρτητη Αρχή “Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων”

ΘΕΜΑ: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών.

Υπ’ όψιν αρμόδιας Δ/σης της Αρχής (με email postal-licensing@eett.gr)

Ηράκλειο Αττικής, 14 Ιουνίου 2024

Αξιότιμοι/ες κυρίες/κύριοι,

Δια του παρόντος υποβάλλονται εμπροθέσμως οι απόψεις της εταιρείας με την επωνυμία ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ επί της από 13.05.2024 δημόσιας διαβούλευσης για το νέο Κανονισμό εξέτασης παραπόνων και επίλυσης διαφορών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΠΟΨΕΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ONLINE DELIVERY MON. Α.Ε.
ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΑΝΑΦΥΟΝΤΑΙ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΜΕΤΑΞΥ ΑΥΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ**

Άρθρο προτεινόμενου Κανονισμού	Απόψεις εταιρείας
α) Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου, παρ. 1	<i>“Η διακίνηση για την εξέταση του παραπόνου πραγματοποιείται και μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης ερωτημάτων/αιτημάτων/καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ»”</i> <i>Παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί δεδομένου ότι με την φράση “και μέσω” προκύπτει η ύπαρξη και άλλων επιλογών, με ποιους άλλους τρόπους μπορεί να γίνει η διακίνηση.</i>

β) Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου, παρ. 1 περ. iv	Στην φράση “της περαιτέρω διερεύνησης της υπόθεσης κατά του <u>στοιχείου β’</u> ανωτέρω.” να τροποποιηθεί σε “κατά του <u>στοιχείου ii ανωτέρω.</u>” για λόγους ομοιογένειας παραπομπής - αρίθμησης.
γ) Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου, παρ. 2	Να αναδιατυπωθεί η αρχή της παραγράφου προκειμένου να διευκρινίζεται ποιος ακριβώς θα είναι ο τρόπος κοινοποίησης μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ στην επιχείρηση, όπως παρακάτω: “2. Η ΕΕΤΤ κοινοποιεί το παράπονο στην ταχυδρομική επιχείρηση κατά της οποίας στρέφεται στη δηλωμένη από την επιχείρηση ηλεκτρονική διεύθυνση για λήψη παραπόνων, καλώντας την να εκθέσει τις απόψεις της.” Ο λόγος είναι για να προκύπτει σαφώς εάν θα κοινοποιείται το παράπονο στην ενδιαφερόμενη ταχυδρομική επιχείρηση και μέσω email και με αυτόματη ειδοποίηση μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ και δεν θα πρέπει η επιχείρηση να εισέρχεται στο σύστημα για να λάβει γνώση.
δ) Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου, παρ. 2	Να τροποποιηθεί η αρίθμηση στην περίπτωση του ελάχιστου περιεχομένου της απάντησης διότι περιλαμβάνει δύο φορές το γράμμα “δ)”.
ε) Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου, παρ. 2	Να αναδιατυπωθεί η σημείωση της τελευταίας πρότασης προσθέτοντας τον όρο “ταχυδρομικά αντικείμενα” προκειμένου να οριοθετείται σαφώς το πεδίο εφαρμογής και να μην αφήνεται περιθώριο να νοηθεί ότι υπάγονται ηλεκτρονικές αγορές άλλων ειδών π.χ. φαγητού. “Σημειώνεται ότι σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς <u>ταχυδρομικών αντικειμένων</u> η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας άρχεται

	από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου από το ηλεκτρονικό κατάστημα στην ταχυδρομική επιχείρηση.” <i>Επιπλέον, για τις περιπτώσεις των ψηφιακών πλατφορμών δε συνάδει το "από την ημερ/νία κατάθεσης του αντικειμένου στην επιχείρηση" γιατί νοείται σχεδόν αποκλειστικά αυθημερόν παράδοση φαγητού, συνεπώς θα πρέπει να προστεθεί και η ώρα κατάθεσης.</i>
στ) Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου, παρ. 4	<i>Σε σχέση με το τεκμήριο αποδοχής της πλημμελούς παροχής υπηρεσίας προτείνουμε, κατ’ αντιστοιχία με το στοιχείο β) των απόψεων μας, σε περίπτωση που δεν λαμβάνεται αυτόματη ειδοποίηση από το σύστημα ΕΡΜΗΣ στην δηλωθείσα από την επιχείρηση δ/ση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας να προστεθεί μια επιφύλαξη για το συγκεκριμένο τεκμήριο σε περίπτωση που δεν έχει παραδοθεί στα σωστά στοιχεία της επιχείρησης ή να υπάρχει συστημικά μία επιβεβαίωση ότι ανοίχθηκε το διαβιβασθέν παράπονο (π.χ. Διαβάστηκε”) και από τότε να ξεκινάει η αποκλειστική προθεσμία.</i>
ζ) Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου, παρ. 8	<i>Συστήνεται να προστεθεί αναφορά για την ενημέρωση και της ταχυδρομικής επιχείρησης στην οποία αφορά το παράπονο που τίθεται στο αρχείο, σε περίπτωση που δεν υπάρχει σε άλλο σημείο του Κανονισμού σχετική πρόβλεψη.</i>
η’) Άρθρο 5. Επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή χρηστών, παρ. 4	<i>Δημιουργείται σύγκρουση σε σχέση με τις περιπτώσεις εφαρμογής της συγκεκριμένης παραγράφου και καταρχάς φαίνεται να υπάρχει σύγκρουση με την παρ. 2 του ίδιου άρθρου που υπάρχει απόφαση εντός 6 μηνών, διαφορετικά θα ισχύει η παράγραφος 3 και είτε θα έχει αρνηθεί να εξυπηρετήσει το αίτημα η ΕΕΤΤ, είτε θα το έχει μεταθέσει χρονικά. Θα ήταν πιο σαφές να γίνει μια διευκρίνιση για το ποιες</i>

	περιπτώσεις μη επίλυσης της διαφοράς αφορά τελικά η συγκεκριμένη παράγραφος και να αναφέρεται σαφώς ότι χρειάζεται ένα έτος.
θ') Άρθρο 5. Επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή χρηστών, παρ. 6	Αντιπροτείνεται να δημοσιεύονται αποκλειστικά στατιστικά στοιχεία ή γενικά άλλα στοιχεία για το αντικείμενο της διαφοράς και όχι να δημοσιεύεται αυτούσια η απόφαση για λόγους προστασίας των εμπλεκόμενων μερών, εκτός αν κριθεί ότι αφορά το δημόσιο συμφέρον. Ή να τροποποιηθεί η παράγραφος ώστε να δημοσιεύονται οι αποφάσεις επίλυσης διαφορών κατ' εξαίρεση με βάση ορισμένα κριτήρια.