

Προς : Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Μέσω email: postal-licensing@eett.gr

Θέμα : 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.

Ημερομηνία : 13.06.2024

Αξιότιμοι /-ες Κύριοι /-ες,

Με εξαιρετικό ενδιαφέρον παρακολουθούμε την προσπάθεια της Επιτροπής Σας για τον εκσυγχρονισμό του Κανονισμού που διέπει την επίλυση διαφορών που αναφύονται στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και για την εξέταση παραπόνων των χρηστών.

Τα σχόλιά μας επί του προταθέντος Νέου Κανονισμού παρατίθενται εντός του επισυναπτόμενου Παραρτήματος.

Ελπίζοντας ότι η συμβολή μας στην εν εξελίξει δημόσια διαβούλευση θα αξιολογηθεί ως εποικοδομητική, παραμένουμε στη διάθεσή σας για τυχόν διευκρινίσεις.

Με εκτίμηση,

Για την εταιρεία WEST A.E.

Αντώνης Ποταμίτης

Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθ. Σύμβουλος

Συνημ.: ένα (1) Παράρτημα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παραθέτουμε ακολούθως προτάσεις και σχόλια επί του προταθέντος νέου «Κανονισμού περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ αυτών και των χρηστών»:

1. Άρθρο 3, παρ. 5. Προτείνουμε να τροποποιηθεί (με κόκκινη γραμματοσειρά) το κείμενο, ως ακολούθως :

*«Το παράπονο υποβάλλεται εντός προθεσμίας **δύο (2)** μηνών, από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.».*

Αιτιολόγηση: το χρονικό διάστημα των δύο (2) μηνών είναι απολύτως εύλογο για να έχει την αναγκαία χρονική ευχέρεια ένας χρήστης να παραπονεθεί για ενδεχόμενη πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς αυτόν. Αντιθέτως, η αναίτια επιμήκυνση αυτού του χρονικού διαστήματος δημιουργεί κλίμα ανασφάλειας στους ταχυδρομικούς παρόχους, καθόσον δεν τους επιτρέπει να προβούν σε ενδελεχή και λυσιτελή αναζήτηση των πραγματικών περιστατικών που συνδέονται με το υποβληθέν παράπονο.

2. Άρθρο 4, παρ. 4, α' εδάφιο. Προτείνουμε να προστεθεί το ακόλουθο κείμενο (με κόκκινη γραμματοσειρά):

*«....συνάγεται ότι η ταχυδρομική επιχείρηση αποδέχεται την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο παράπονο που υπέβαλε ο χρήστης, **εκτός αν η ταχυδρομική επιχείρηση επιγενομένης, ακόμη και κατόπιν όχλησης ή κλήσης της σε ακρόαση από την ΕΕΤΤ, προσκομίσει τεκμήρια που υποστηρίζουν διαφορετική από την κατ' αρχήν τεκμαιρόμενη θέση. Το προηγούμενο εδάφιο ισχύει αποκλειστικά και μόνο στην περίπτωση κατά την οποία το παράπονο εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ ...».***

Αιτιολόγηση: παρίσταται ανεπιεικής για τον ταχυδρομικό πάροχο η τεκμαιρόμενη αποδοχή της εκ μέρους του πλημμελούς παροχής υπηρεσιών με μόνη την άπραγη παρέλευση της ταχθείσας προθεσμίας για απάντηση στο υποβληθέν παράπονο. Προτείνεται, λοιπόν, να προβλεφθεί εξαίρεση από τον θεσπιζόμενο κανόνα, υπό τον όρο ότι ο πάροχος έχει στη διάθεσή του και εισφέρει τεκμήρια που υποστηρίζουν διαφορετική θέση.

3. Άρθρο 4, παρ. 5, α' εδάφιο. Προτείνουμε να τροποποιηθεί το κείμενο (με κόκκινη γραμματοσειρά), ως ακολούθως:

*«Στην περίπτωση που ενημερωθεί η ΕΕΤΤ από τον υποβάλλοντα το παράπονο εντός αποκλειστικής προθεσμίας **έξι (6) μηνών** από την άπρακτη παρέλευση του πρώτου εδαφίου του παρόντος, ότι η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση δεν συμμορφώθηκε ...».*

Αιτιολόγηση: το χρονικό διάστημα των έξι (6) μηνών είναι απολύτως εύλογο για να έχει την αναγκαία χρονική ευχέρεια ένας χρήστης να επανέλθει, παραπονούμενος για μη συμμόρφωση της ταχυδρομικής επιχείρησης απέναντί του. Αντιθέτως, η γενναιόδωρη επιμήκυνση αυτού του χρονικού διαστήματος δημιουργεί κλίμα ανασφάλειας στους ταχυδρομικούς παρόχους καθόσον συντηρεί ως εκκρεμή μια διαδικασία για ασυνήθιστα μεγάλο χρόνο.