

Γ.Ε.ΜΗ 3854801000

Πληροφορίες	Τηλέφωνο	Ημερομηνία	Αρ. Πρωτ.
Ελένη Ματίκα e.matika@elta-courier.gr	210 6073078 6975878409	12/06/2024	7220

ΠΡΟΣ:**ΕΕΤΤ****Λ. Κηφισίας 60****151 25 Μαρούσι – Αττική****postal-licensing@eett.gr**

ΘΕΜΑ : «Δημόσια Διαβούλευση Αναφορικά με την έκδοση 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.»

Σε συνέχεια της από 13.05.24 Δημόσιας Διαβούλευσης και του προτεινόμενου σχεδίου Κανονισμού περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, σας γνωρίζουμε παρακάτω σχόλια και προτάσεις επί συγκεκριμένων άρθρων του σχεδίου.

Α. Παρατηρήσεις επί του κειμένου:**1. Άρθρο 3 § 4 :**

«Στο κείμενο πρέπει να περιγράφεται η ιδιότητα, φυσικού ή νομικού προσώπου, του υποβάλλοντος παράπονο, η παραβατική συμπεριφορά της οποίας ζητείται ο έλεγχος, το χρονικό σημείο κατά το οποίο περιήλθε σε γνώση του ενδιαφερομένου, η ταχυδρομική επιχείρηση, η τυχόν εμπλεκόμενη δημόσια αρχή, η τυχόν ανάμειξη δικαστικής ή διοικητικής αρχής, οι τυχόν ενέργειες επίλυσης διαφοράς κατά την παράγραφο 6 του παρόντος άρθρου και ο τρόπος με τον οποίο ζητείται η αποκατάστασή της ή/και το ενδεχόμενο αίτημα αποζημίωσης **καθώς και ο αριθμός ταυτοποίησης του ταχυδρομικού αντικειμένου (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. ή άλλος αριθμός ιχνηλάτησης)** που συνοδεύει το αντικείμενο, εφόσον υπάρχει. Το έγγραφο παράπονο πρέπει να υπογράφεται και να χρονολογείται».

Πρόταση / σχόλιο:

- Να προστεθεί πως στις περιπτώσεις που δεν περιλαμβάνονται τα ανωτέρω απαραίτητα στοιχεία για τον προσδιορισμό της προβλήματος και, ιδίως, εάν δεν γνωστοποιείται ο μοναδικός αριθμός ΣΥΔΕΤΑ του αντικειμένου (για προβλήματα σχετικά με τη διαχείριση αποστολών) το αίτημα να θεωρείται ως ανεπίδεκτο εκτίμησης / αόριστο.
- Στις ανωτέρω περιπτώσεις να προστεθεί και αυτή της **παραλαβής χωρίς επιφύλαξη** από τον παραλήπτη, σε συμφωνία με το άρθρ. 24.2.5.στ του νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής Ταχ/κών υπηρεσιών

2. Άρθρο 3 § 7:

«Όταν ο υποβάλλων παράπονα είναι χρήστης ταχυδρομικών υπηρεσιών, πριν από την υποβολή του παραπόνου στην ΕΕΤΤ, ακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, σύμφωνα με τον τηρούμενο Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον χρήστη - καταναλωτή (ΧΥΚ) και η διαφορά πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια να επιλυθεί εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος στην ταχυδρομική επιχείρηση ή σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, εφόσον απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία»

Πρόταση / σχόλιο:

- Παρατηρείται συχνά και σε αυξανόμενο βαθμό το φαινόμενο καταναλωτές να απευθύνονται στην ΕΕΤΤ σε πρώτο βαθμό, χωρίς να έχει προηγηθεί οποιαδήποτε επικοινωνία ή όχληση των αρμοδίων τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών των παρόχων, θεωρώντας προφανώς πως το παράπονό τους θα τύχει «καλύτερης» ή «ευνοϊκότερης» μεταχείρισης. Ωστόσο κατ' αυτόν τον τρόπο επιβαρύνονται υπέρμετρα τόσο οι υπηρεσίες της Αρχής όσο και των παρόχων με απλά ζητήματα (πχ αναμονή του αντικειμένου που ακόμη δεν έχει φτάσει, διαδικασία αποζημίωσης κλπ), τα οποία θα μπορούσαν να έχουν επιλυθεί γρήγορα και αποτελεσματικά από τα τμήματα και τηλέφωνα εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων. Γι' αυτόν τον λόγο προτείνουμε η ανωτέρω φράση να τροποποιηθεί ως εξής: «... πριν από την υποβολή του παραπόνου στην ΕΕΤΤ, ακολουθεί **υποχρεωτικά** τη διαδικασία επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, **άλλως το παράπονο θεωρείται ανεπίδεκτο εκτίμησης...**».
- Επίσης προτείνουμε η προθεσμία των σαράντα (40) ημερών για την περίπτωση που απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία να τροποποιηθεί σε εξήντα (60) ημέρες, καθώς τα αναμενόμενα στοιχεία μπορεί να αφορούν σε χρονοβόρες διαδικασίες, όπως η διεξαγωγή εσωτερικής διοικητικής έρευνας ή η αναμονή στοιχείων από άλλες υπηρεσίες.
- Τέλος παρακαλούμε να ληφθεί υπόψη ότι ο, ιδιαίτερα και μη αναμενόμενα, αυξημένος όγκος αντικειμένων πρέπει να δημιουργεί τεκμήριο σχετικά με τη δυνατότητα ανταπόκρισης του παρόχου εντός των συγκεκριμένων προθεσμιών.

3. Άρθρο 4 § 1 :

«Το παράπονο αφού πρωτοκολληθεί, προωθείται στην αρμόδια οργανική μονάδα της ΕΕΤΤ, η οποία προβαίνει σε προκαταρκτική εξέτασή του. Αν από την αξιολόγηση αυτή δεν προκύπτουν ενδείξεις παράβασης του ρυθμιστικού πλαισίου, την εφαρμογή του οποίου επιβλέπει η ΕΕΤΤ, τότε λογίζεται ως προδήλως αβάσιμο, σύμφωνα με την παρ. 7 του παρόντος άρθρου και τίθεται στο αρχείο. Η διακίνηση για την εξέταση του παραπόνου πραγματοποιείται και μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης ερωτημάτων/αιτημάτων/καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ».».

Πρόταση / σχόλιο:

- Προς διευκόλυνση της διαδικασίας και δεδομένου ότι δεν είναι σπάνιο να υποβάλλονται προς εξέταση παράπονα προδήλως αβάσιμα ή πολύ γενικά κ.ο.κ, θα παρακαλούσαμε να διευκρινιστεί με ποιον τρόπο η αρμόδια οργανική μονάδα της ΕΕΤΤ θα προβαίνει σε προκαταρκτική εξέταση του παραπόνου και με βάση ποια κριτήρια θα κρίνεται η μη συνδρομή ενδείξεων ικανών να στοιχειοθετήσουν παράβαση του ρυθμιστικού πλαισίου.

4. Άρθρο 4 § 1 i. :

«Θέση στο αρχείο παραπόνων της ΕΕΤΤ κατόπιν απόφασης του προϊστάμενου της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών σύμφωνα με τα οριζόμενα της παραγράφου 8 του παρόντος

άρθρου, είτε όταν επιτυγχάνεται συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς του υποβάλλοντος παράπονο με την εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, είτε με την παρέλευση **ενός έτους** από την υποβολή απάντησης από την εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, εφόσον δεν επανέλθει ο χρήστης ενώπιον της Ε.Ε.Τ.Τ.»

Πρόταση / σχόλιο:

- Δεδομένου πως η προθεσμία που τίθεται από τον νέο Κανονισμό Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής Ταχ/κών υπηρεσιών για τη διατήρηση και διαχείριση των στοιχείων ηλεκτρονικής καταχώρησης είναι έξι (6) μήνες, θεωρούμε απαραίτητο ο παραπάνω όρος να αναδιατυπωθεί ως εξής: «... είτε με την παρέλευση **έξι (6) μηνών** από την υποβολή απάντησης...»

5. Άρθρο 4 § 2 :

«Η ΕΕΤΤ κοινοποιεί το παράπονο στην ταχυδρομική επιχείρηση κατά της οποίας στρέφεται και την καλεί να εκθέσει τις απόψεις της. Η ταχυδρομική επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να απαντά εγγράφως στην ΕΕΤΤ, παρέχοντας τις αιτούμενες πληροφορίες, εντός της οριζόμενης στο έγγραφο της ΕΕΤΤ προθεσμίας, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών.»

Πρόταση / σχόλιο:

- Ως ανωτέρω, πλην περιπτώσεων ανωτέρας βίας ή εκτάκτων συνθηκών.

6. Άρθρο 4 § 4 :

«Μετά την παρέλευση άπρακτης της ταχθείσας αποκλειστικής προθεσμίας, εντός της οποίας η εμπλεκόμενη στο παράπονο ταχυδρομική επιχείρηση ούτε απαντήσει στο υποβληθέν παράπονο αλλά ούτε και υποβάλει ειδικό αιτιολογημένο αίτημα παράτασης προς την ΕΕΤΤ, αμφότερα μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ, με βάση και τα όσα ορίζονται στην Ενότητα 2.2 του Παραρτήματος Ι του Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΑΠ. ΕΕΤΤ 1101/003/23.02.2024 - ΦΕΚ 1670/Β'/14.03.2024), συνάγεται ότι η ταχυδρομική επιχείρηση αποδέχεται την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα τα αναφερόμενα στο παράπονο που υπέβαλε ο χρήστης.....»

Πρόταση:

- Θεωρούμε απαραίτητο στην ανωτέρω διατύπωση να περιληφθεί η εξαίρεση των περιπτώσεων ανωτέρας βίας ή εκτάκτων συνθηκών, λόγω των οποίων δεν κατέστη δυνατή η έγκαιρη ανταπόκριση των παρόχων.
- Εξ ετέρου, για να αποκλειστεί η περίπτωση η μη απάντηση του παρόχου να οφείλεται σε τεχνικό ή άλλο πρόβλημα (πχ να μην έχει πραγματοποιηθεί ορθά η υποβολή του παραπόνου, να έχει παραπεμφθεί σε λανθασμένο πάροχο, να μην «φαίνεται» η αναρτημένη απάντηση και λοιπά που παρατηρούνται στην καθημερινή χρήση της εφαρμογής) προτείνουμε την εισαγωγή δικλίδων ασφαλείας, όπως η τελική ενημέρωση – δήλωση προς τον πάροχο ότι

Γ.Ε.ΜΗ 3854801000

παρήλθε η προβλεπόμενη ημερομηνία. Σε αυτή την περίπτωση, στην παραπάνω διατύπωση μπορεί να προστεθεί η φράση: «και εφόσον ο πάροχος δεν ανταποκριθεί στην τελική έγγραφη όχλησή του από την ΕΕΤΤ...».

7. Άρθρο 4 § 8:

«Εάν το παράπονο είναι εκπρόθεσμο, ανώνυμο, αόριστο, προφανώς αβάσιμο, ανεπίδεκτο εκτίμησης ή επαναλαμβάνεται κατά καταχρηστικό τρόπο και χωρίς νεότερα στοιχεία, καθώς και εάν από το περιεχόμενο του παραπόνου και της διαχείρισής του διαπιστώνεται εκκρεμότητα ενώπιων δικαστικών Αρχών ή εάν η ΕΕΤΤ είναι αναρμόδια, τίθεται στο αρχείο παραπόνων της ΕΕΤΤ με Απόφαση του προϊσταμένου της αρμόδιας οργανικής μονάδας, σύμφωνα με την παρ. 1 του παρόντος. Η απόφαση κοινοποιείται στον χρήστη που υποβάλλει παράπονο, ψηφιακά στη φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας μέσω της οποίας υπεβλήθη το παράπονο, ψηφιακά στη φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας μέσω της οποίας υπεβλήθη το παράπονο.»

Πρόταση / σχόλιο:

- Να διευκρινιστεί ότι στις παραπάνω περιπτώσεις η ΕΕΤΤ θέτει αυτοδίκαια το παράπονο στο αρχείο, απαλλασσόμενου του παρόχου από την υποχρέωση περαιτέρω διερεύνησης.
- Επίσης ότι σε αυτές τις περιπτώσεις ο καταναλωτής δεν έχει το δικαίωμα προσφυγής στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

8. Άρθρο 7 § 2 :

«Τα παράπονα που έχουν υποβληθεί σε πρότερη χρονική περίοδο και για τα οποία δεν έχει εκδοθεί διοικητική πράξη/ Απόφαση από την ΕΕΤΤ εξετάζονται από τον παρόντα Κανονισμό.»

Πρόταση / σχόλιο:

- Τα παράπονα που έχουν υποβληθεί σε πρότερη χρονική περίοδο διέπονται αποκλειστικά, τόσο ως προς την υποβολή όσο και ως προς τον τρόπο διαχείρισης, από τις ισχύουσες στην περίοδο της υποβολής τους διατάξεις. Ως εκ τούτου, δεν είναι δυνατό διοικητικές πράξεις ή αποφάσεις, που τυχόν εκδοθούν για τις συγκεκριμένες ως άνω περιπτώσεις, να κριθούν βάσει άλλου κανονιστικού πλαισίου, το οποίο δεν ήταν σε γνώση των εμπλεκόμενων μερών από την αρχή. Θεωρούμε αυτονόητο και παρακαλούμε να διευκρινιστεί πως ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται μόνο για τα παράπονα που υποβληθούν από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του και εξής.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε συνεργασία.

Με εκτίμηση,

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΑΓΟΡΑΝΟΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ