

Νέος κανονισμός εξέτασης παραπόνων για ταχυδρομικές υπηρεσίες από την ΕΕΤΤ

2024/12/16 10:44 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Με νέο Κανονισμό που εξέδωσε η ΕΕΤΤ καθορίζονται οι διαδικασίες σχετικά με την εξέταση παραπόνων χρηστών για ταχυδρομικές υπηρεσίες και την επίλυση διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους.

Τα κυριότερα σημεία του Κανονισμού είναι τα ακόλουθα:

- Οι χρήστες πρέπει να απευθύνονται πρώτα στους παρόχους για την επίλυση παραπόνων, εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αποστολής των αντικειμένων. Σε περίπτωση μη επίλυσης, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να απευθύνονται στην ΕΕΤΤ. Επίσης, με τον Κανονισμό καθορίζονται τα απαραίτητα στοιχεία/πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι χρήστες.
- Οι πάροχοι οφείλουν να ενημερώνουν επαρκώς τους χρήστες σχετικά με τη διαχείριση των παραπόνων και να αιτιολογούν τυχόν απόρριψη πλημμέλειας. Η ΕΕΤΤ έχει δικαίωμα να καλεί σε ακρόαση παρόχους που δεν απαντούν εμπρόθεσμα.
- Σε περιπτώσεις που οι πάροχοι δεν αντικρούουν, εμπρόθεσμα, τεκμήρια που υποβάλλουν οι χρήστες (π.χ. αποδεικτικό ιχνηλάτησης μέσω του Ειδικού Συστήματος Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων-ΕΣΠΕΤΑ) και με τα οποία αποδεικνύεται καθυστερημένη επίδοση αντικειμένων, η ΕΕΤΤ μπορεί να απευθύνει συστάσεις αποζημίωσης.
- Παράπονα που αφορούν στον ίδιο πάροχο μπορούν να εξετάζονται σε ενιαία βάση από την ΕΕΤΤ, εφόσον είναι εφικτό να ομαδοποιούνται ανά παράβαση και έτος.
- Καθορισμός της διαδικασίας επίλυσης διαφορών μεταξύ χρηστών και παρόχων ή ανάμεσα σε παρόχους. Πρόκειται για τη διαδικασία κατά την οποία τα εμπλεκόμενα μέρη προσέρχονται ενώπιον της ΕΕΤΤ για την επίλυση της διαφοράς σε ρυθμιστικό επίπεδο.

Επισημαίνεται ότι ο Κανονισμός θα τεθεί σε ισχύ από 1^η Ιανουαρίου 2025. Μετά τη δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, θα αναρτηθεί στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

[Δείτε τις θέσεις της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της δημόσιας διαβούλευσης που είχε διεξαχθεί για τον Κανονισμό.](#)