

Σε διαβούλευση ο κανονισμός εξέτασης παραπόνων και επίλυσης διαφορών ταχυδρομικών υπηρεσιών

2024/05/13 12:35 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Σε δημόσια διαβούλευση θέτει η ΕΕΤΤ, ως τις 14 Ιουνίου 2024, τον νέο Κανονισμό για τις διαδικασίες εξέτασης παραπόνων χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς επίσης επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και χρηστών ή ανάμεσα σε παρόχους.

Σημαντικές αλλαγές που προτείνονται σε σχέση με τον υφιστάμενο Κανονισμό είναι οι ακόλουθες:

- Αναβάθμιση των διαδικασιών εξέτασης παραπόνων.
- Καθορισμός των απαραίτητων πληροφοριών και στοιχείων που θα πρέπει να υποβάλλουν οι χρήστες για την εξέταση παραπόνων.
- Εξέταση των παραπόνων από την ΕΕΤΤ με βάση καθορισμένα κριτήρια προτεραιότητας όπως, προστασία χρηστών, δημόσιο συμφέρον, πιθανές επιπτώσεις στον ανταγωνισμό, επαναληψιμότητα περιστατικού και προσδοκώμενος αντίκτυπος στην αγορά.
- Πρόβλεψη ότι στις περιπτώσεις που οι πάροχοι δεν απαντούν σε παράπονα, αλλά και δεν υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ αιτιολογημένο αίτημα παράτασης, εντός των καθορισμένων προθεσμιών, θα συνάγεται ότι αποδέχονται την πλημμέλεια που υποδεικνύει ο χρήστης, εφόσον εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ και συνακόλουθα, την απαίτηση αποκατάστασης, σύμφωνα με τους Κανονισμούς της ΕΕΤΤ.
- Δυνατότητα εξέτασης συνολικά και ενιαία παραπόνων επί συγκεκριμένης παράβασης από πάροχο, σε περιπτώσεις που θα καθίσταται εφικτή η ομαδοποίηση και θα αφορούν στο ίδιο ημερολογιακό έτος.
- Ορισμός «Αρχείου παραπόνων». Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι θα εισάγονται σε αρχείο παράπονα για τα οποία είτε επιτυγχάνεται συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς των χρηστών με τους παρόχους είτε παρέρχεται ένα έτος από την απάντηση των παρόχων, χωρίς στη συνέχεια οι χρήστες να επανέρχονται με νέο αίτημα στην ΕΕΤΤ.

Το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης είναι διαθέσιμο στο: www.eett.gr