



Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε.

Ετήσια Έκθεση
καταγραφής παραπόνων χρηστών
αναφορικά με την παροχή της καθολικής
ταχυδρομικής υπηρεσίας έτους 2014,
σύμφωνα με το άρθρο 14 παρ 4 του
Ν.4053/2012(ΦΕΚ Α/44/07.03.2012)

1.Γενικά

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ), ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, σύμφωνα με το Νόμο 4053/2012 δημοσιοποιούν, σύμφωνα με το άρθρο 14, παρ. 4 του παραπάνω Νόμου, έκθεση καταγραφής προβλημάτων στην παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας για το έτος 2014.

Τα ΕΛΤΑ έχουν εκδόσει από το έτος 1998 Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, για την ενημέρωση του καταναλωτή, σχετικά με τα παρεχόμενα από την Εταιρεία προϊόντα, καθώς και για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του. Με τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της (www.elta.gr), η Εταιρεία έχει αναλάβει σαφείς δεσμεύσεις και υποχρεώσεις αναφορικά με το δίκτυο των καταστημάτων της, την ποιότητα των υπηρεσιών τις οποίες παρέχει, τη διαδικασία που ακολουθείται σε περιπτώσεις αναφοράς κάποιου θέματος ταχυδρομικής εξυπηρέτησης,, ή αιτήματος σχετικά με τη διερεύνηση της διακίνησης ταχυδρομικού αντικειμένου, ή καταβολής της σχετικής αποζημίωσης, τις περιπτώσεις παροχής αποζημιώσεων καθώς και τα σχετικά ποσά που αντιστοιχούν σε κάθε περίπτωση.

Για την καλύτερη ενημέρωση και πληροφόρηση του καταναλωτή σχετικά με κάθε απορία, πρόβλημα, ή παράπονο που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, εκτός από τη δυνατότητα επικοινωνίας που του προσφέρεται στα Ταχυδρομικά Καταστήματα, λειτουργεί στην έδρα της Εταιρείας, στην Αθήνα, Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών. Ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών-Call Center με τους παρακάτω τρόπους:

- με επίσκεψή του στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών-Call Center, που εδρεύει στη διεύθυνσή Ανδριανουπόλεως 45, 160 70 ΚΑΙΣΑΡΙΑΝΗ κατά τις ώρες 08.00-14.00,
- με επιστολή στην παραπάνω ταχυδρομική διεύθυνση,
- με τηλεφωνική κλήση του αριθμού 800 11 82000 (χωρίς χρέωση), ή του αριθμού 210 3353 777 κατά τις ώρες 08.00-18.00,
- με χρήση της ηλεκτρονικής φόρμας «Εξυπηρέτηση Πελατών», που υπάρχει στην ιστοσελίδα των ΕΛΤΑ(www.elta.gr), ή στέλνοντας απευθείας ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στη διεύθυνση service@elta-net.gr.

Με απώτερο στόχο την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών που υπάγονται στην Καθολική Υπηρεσία την καταγραφή, διερεύνηση και επίλυση των παραπάνω προβλημάτων τα ΕΛΤΑ έχουν αναπτύξει στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών-Call Center πληροφοριακό σύστημα, στο οποίο καταγράφονται όλες οι περιπτώσεις επικοινωνίας των καταναλωτών σε ότι αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΕΛΤΑ.

Συγκεκριμένα:

για το έτος 2014 και σύμφωνα με τα στοιχεία που τηρεί ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας μας, καταγράφηκαν 432.175 περιπτώσεις τηλεφωνικής επικοινωνίας, σχετικά με θέματα ταχυδρομικής εξυπηρέτησης τους στην παροχή της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας και 12.618 αντίστοιχες περιπτώσεις γραπτής επικοινωνίας με πελάτες των ΕΛΤΑ.

- Από τις παραπάνω περιπτώσεις τηλεφωνικής επικοινωνίας, στις οποίες ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών ανταποκρίθηκε αυθημερόν, το 85% των περιπτώσεων αφορούσε πληροφορίες για τη διακίνηση και αναζήτηση ταχυδρομικών αντικειμένων και το υπόλοιπο 15% αντίστοιχα, ζητούσε πληροφορίες για τη χρήση των υπηρεσιών της Εταιρείας (ερωτήσεις σχετικά με τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, το δίκτυο, το ταχυδρομικό τιμολόγιο, τους όρους παραδοχής των ταχυδρομικών αντικειμένων, τους χρόνους επίδοσης αυτών, τον ταχυδρομικό κώδικα κλπ.), πληροφορίες που υπάρχουν και στην ιστοσελίδα της εταιρείας στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.elta.gr.

2. Περιπτώσεις γραπτής επικοινωνίας για θέματα ταχυδρομικής εξυπηρέτησης

Από τις παραπάνω περιπτώσεις γραπτής επικοινωνίας, ποσοστό 91,73% αφορούσε αιτήσεις αναζήτησης ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ ποσοστό 8,27% όλα τα άλλα θέματα ταχυδρομικής εξυπηρέτησης.

Από τις παραπάνω περιπτώσεις αιτήσεων αναζήτησης, ποσοστό 25,24% είχαν τόπο προέλευσης την Ελλάδα και ποσοστό 74,76% τόπο προέλευσης χώρες του εξωτερικού και το μεγαλύτερο ποσοστό αφορούσε αντικείμενα ειδικής διαχείρισης επιστολικού ταχυδρομείου. Ποσοστό 6,91% των αιτήσεων αναζήτησης αποζημιώθηκε με ποσό 63.723,59 €, μέσω της διαδικασίας που προβλέπεται από Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή της Εταιρείας μας.

3. Τρόποι Χειρισμού Περιπτώσεων

Οι περιπτώσεις, πλην αυτών που αποζημιώθηκαν, επιλύθηκαν με έρευνα μέσω των αρμοδίων Υπηρεσιών των ΕΛΤΑ. Από την έρευνα των περιπτώσεων αυτών προέκυψαν τα εξής:

- Στο 84,08% των περιπτώσεων έγινε κανονική επίδοση, ή εφαρμογή των κανονιστικών διατάξεων της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης και επομένως η διαχείριση τους αποδείχθηκε ότι ήταν κανονική .
- Στο 1,09% των περιπτώσεων δεν μπόρεσε να γίνει επιβεβαίωση της σχετικής αναφοράς του καταναλωτή για αντικείμενα απλής αλληλογραφίας τα οποία δεν αφήνουν ίχνη σε κανένα στάδιο της διαδικασίας τους,
- Στο 2,17% των περιπτώσεων τα ΕΛΤΑ έλαβαν τα ανάλογα μέτρα που να διασφαλίζουν την ποιοτική ταχυδρομική εξυπηρέτηση των πελατών .
- Στο υπόλοιπο 5,75% των περιπτώσεων τα ΕΛΤΑ παρείχαν τις αναγκαίες πληροφορίες στους καταναλωτές για τα προϊόντα, για τους όρους αποδοχής των ταχυδρομικών αντικειμένων σε χώρες του εξωτερικού, καθώς και τα ενδεδειγμένα μέτρα που οι ίδιοι όφειλαν να λάβουν για την καλύτερη ταχυδρομική εξυπηρέτηση τους.
- Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών συνεδρίασε μία φορά, κατόπιν αιτήματος καταναλωτών και εξέτασε μια περίπτωση καταναλωτή, σύμφωνα με τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή.

4. Χρόνοι Απάντησης

Σύμφωνα με τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή η Εταιρεία γενικά οφείλει να απαντήσει εντός 10 ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του καταναλωτή, σε οποιοδήποτε Ταχυδρομικό Κατάστημα, ή Περιφερειακή Διεύθυνση, ή τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας, που αφορά οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης του, μέσα στα πλαίσια της κείμενης νομοθεσίας. Η παραπάνω υποχρέωση για την Εταιρεία ισχύει και στην περίπτωση ταχυδρομικής ή ηλεκτρονικής επιστολής του καταναλωτή προς τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών από την ημερομηνία παραλαβής της.

Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, για παράδειγμα, γιατί απαιτείται διερεύνηση για τη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, ή για

τη συχνότητα της ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, οπότε απαιτείται εύλογο χρονικό διάστημα, η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για την διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του στα πλαίσια του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, των κανονιστικών διατάξεων και της κείμενης νομοθεσίας, καθώς επίσης να τον πληροφορήσει οριστικά σύμφωνα με τα παραπάνω μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

Η παρούσα υποχρέωση της Εταιρείας δεν ισχύει για τις περιπτώσεις που προβλέπονται διαφορετικά από τον παρόντα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, ή την κείμενη νομοθεσία όπως για την περίπτωση των αιτήσεων αναζήτησης .

Όταν πρόκειται για αντικείμενα Ειδικής Διαχείρισης Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού και Δεμάτων Εσωτερικού το Ταχυδρομικό Κατάστημα κατάθεσης των ανωτέρω αιτήσεων οφείλει να πληροφορήσει εντός προθεσμίας έξι (6) εβδομάδων τον αιτούντα με συστημένη επιστολή, για την τύχη του ταχυδρομικού αντικειμένου που κατέθεσε.

Όταν πρόκειται για αίτηση αναζήτησης αντικειμένων Εξωτερικού το Ταχυδρομείο κατάθεσης της αίτησης οφείλει να απαντήσει στον αιτούντα με συστημένη επιστολή, για την τύχη του αντικειμένου που κατέθεσε, εντός δύο μηνών, από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης αναζήτησης, με την προϋπόθεση ότι η Ξένη Ταχυδρομική Υπηρεσία έχει απαντήσει στα ΕΛΤΑ εντός των προβλεπομένων από τις διατάξεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης προθεσμιών. Στην περίπτωση που πρέπει να καταβληθεί αποζημίωση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το Ταχυδρομικό Τιμολόγιο, η αποζημίωση καταβάλλεται από το Ταχυδρομικό Κατάστημα που έχει δηλωθεί από τον αιτούντα.

Ο μέσος χρόνος απάντησης σε όλες συνολικά τις 12.618 περιπτώσεις ήταν 14 ημέρες. Από τις παραπάνω περιπτώσεις, για ποσοστό 34,09%, υπήρξε η δυνατότητα οριστικής απάντησης εντός 10 ημερών (περίπου το 1/3 των περιπτώσεων), χωρίς να απαιτηθεί παραπέρα διερεύνηση.

Αναλυτικότερα:

Ο μέσος χρόνος της απάντησης ήταν 7 ημέρες στις οποίες ο καταναλωτής είχε άμεση πληροφόρηση σχετικά με την οριστική επίλυση του προβλήματος του, ή σχετικά με τη διαδικασία την οποία η Εταιρεία όφειλε να ακολουθήσει στα πλαίσια του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή.

Ο μέσος χρόνος απάντησης των αιτήσεων αναζήτησης δηλαδή του 91,73% των περιπτώσεων, για τις οποίες τηρήθηκε η προαναφερόμενη ειδική διαδικασία που προβλέπεται από τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, ήταν 14 ημέρες.

Ο μέσος χρόνος οριστικής απάντησης όλων των άλλων περιπτώσεων που απαιτούσαν περαιτέρω διερεύνηση ήταν 17 ημέρες.