



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΕΡΜΗΣ**

Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών

# **ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

## **ΕΡΜΗΣ**

### **ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ**

**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων**

**Έκδοση 3.0**

**Οκτώβριος 2020**

## Πίνακας Περιεχομένων

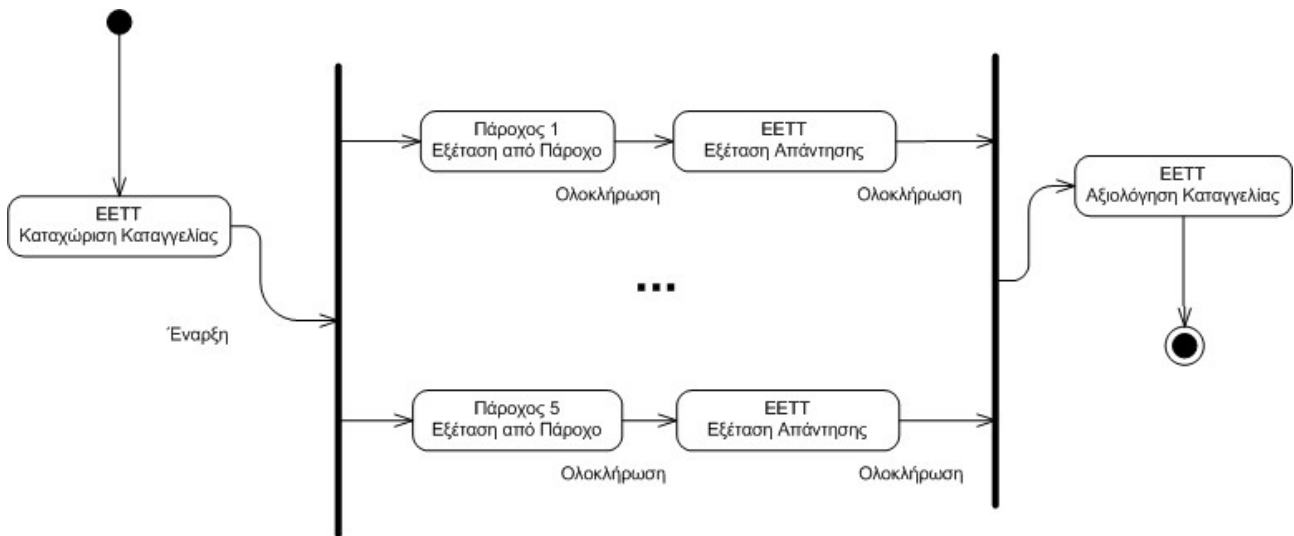
1 Εισαγωγή.....	3
2 Διαδικασία εξέτασης καταγγελίας.....	4
3 Βασικά στοιχεία διεπαφής χρήστη.....	5
3.1 Κεντρικό Μενού.....	5
3.2 Πίνακες.....	5
3.2.1 Σελιδοποίηση.....	5
3.2.2 Ταξινόμηση.....	5
3.2.3 Φίλτρα.....	6
3.3 Επιλογές τιμών.....	6
4 Διαχείριση Χρηστών.....	7
4.1 Ρόλοι Χρηστών.....	7
4.2 Εγγραφή Χρήστη.....	7
4.3 Νέο συνθηματικό.....	7
4.4 Απενεργοποίηση χρήστη.....	7
5 Διαχείριση καταγγελιών.....	8
5.1 Κατάλογος καταγγελιών.....	8
5.2 Προβολή καταγγελιών.....	9
5.2.1 Έγγραφα καταγγελίας.....	10
5.2.2 Ιστορικό καταγγελίας.....	10
5.2.3 Εκκρεμότητες καταγγελίας.....	11
5.3 Αυτόματες ενημερώσεις.....	11
6 Διαχείριση Εργασιών.....	12
6.1 Αχρέωτες εργασίες.....	12
6.2 Εκκρεμότητες.....	13
6.3 Όλες οι εργασίες.....	13
6.4 Διαχείριση εργασιών.....	13
6.5 Επισύναψη εγγράφων.....	15

# 1 Εισαγωγή

Το Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών ΕΡΜΗΣ της ΕΕΤΤ είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή με σκοπό να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ της ΕΕΤΤ και των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στη διαχείριση καταγγελιών και παραπόνων των καταναλωτών. Στόχος του συστήματος είναι η πλήρως ηλεκτρονική και ταχεία διαχείριση των καταγγελιών.

Το παρόν εγχειρίδιο απευθύνεται σε χρήστες της εφαρμογής που εκπροσωπούν τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Περιγράφει τις λειτουργίες και τη χρήση της εφαρμογής για τη διαχείριση των καταγγελιών.

## 2 Διαδικασία εξέτασης καταγγελίας

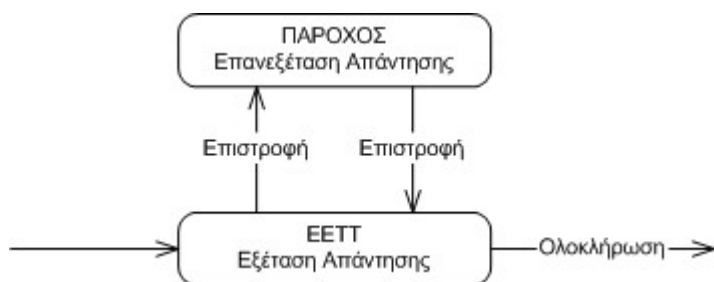


Σχήμα 2.1: Διαδικασία εξέτασης καταγγελίας

Το παραπάνω σχήμα παρουσιάζει με συνοπτικό τρόπο τη διαδικασία εξέτασης μίας καταγγελίας με τη χρήση του συστήματος. Στα οβάλ σχήματα εμφανίζονται οι εργασίες που γίνονται κατά την εξέταση μίας καταγγελίας. Εμφανίζεται επίσης ο φορέας που έχει την ευθύνη διεκπεραίωσης της εργασίας. Οι εργασίες δημιουργούνται αυτόματα από την εφαρμογή. Κάθε συμμετέχων στη διαδικασία έχει πρόσβαση στις εκκρεμότητες εργασίες του, τις οποίες θα πρέπει και να διεκπεραιώσει. Τα βέλη δείχνουν τη μετάβαση από μία εργασία στην επόμενη όταν ολοκληρώνεται η πρώτη. Οι ετικέτες στα βέλη εμφανίζουν τις πράξεις που μπορεί να γίνουν όταν ολοκληρώνεται μία εργασία προκειμένου να θεωρηθεί ότι η εργασία έχει διεκπεραιωθεί. Η πρώτη κάθετη μπάρα υποδεικνύει την έναρξη παράλληλων εργασιών. Η δεύτερη κάθετη μπάρα υποδεικνύει το σημείο όπου πρέπει να ολοκληρωθούν όλες οι παράλληλες εργασίες προκειμένου να συνεχιστεί η διαδικασία εξέτασης.

Το πρώτο βήμα στη διαδικασία είναι η καταχώριση στο σύστημα μίας νέας καταγγελίας. Η καταχώριση πραγματοποιείται από το προσωπικό της ΕΕΤΤ και περιλαμβάνει τα βασικά στοιχεία του καταγγέλλοντα, χαρακτηρισμό της καταγγελίας και την επισύναψη του σώματος της καταγγελίας με τη μορφή ηλεκτρονικού εγγράφου. Η καταχώριση της καταγγελίας ολοκληρώνεται με την εισαγωγή ενός ή περισσότερων παρόχων (έως πέντε) τους οποίους αφορά η καταγγελία.

Με την ολοκλήρωση της καταχώρισης ξεκινά η εξέταση της καταγγελίας. Κατά την έναρξη το σύστημα προωθεί την καταγγελία παράλληλα στους εμπλεκόμενους παρόχους. Οι πάροχοι καλούνται να απαντήσουν γραπτώς στην καταγγελία του καταναλωτή επικοινωνώντας απ' ευθείας μαζί του. Ταυτόχρονα θα πρέπει να επισυνάψουν την ψηφιακή μορφή της επιστολής στο σύστημα. Όταν ολοκληρωθεί η εξέταση από τον πάροχο, η καταγγελία προωθείται στην ΕΕΤΤ προκειμένου να γίνει η εξέταση της απάντησης που έχει επισυνάψει στο σύστημα. Σε αυτό το σημείο και σε περίπτωση που η απάντηση για κάποιο τεχνικό ή άλλο λόγο δεν είναι ικανοποιητική, η ΕΕΤΤ μπορεί να επιστρέψει την καταγγελία στον πάροχο σύμφωνα με το παρακάτω σχήμα.



Σχήμα 2.2: Επιστροφές

Όταν γίνει η επιστροφή, η καταγγελία προωθείται και πάλι στον πάροχο ο οποίος μπορεί να επισυνάψει κάποιο πρόσθετο έγγραφο και να επιστρέψει και πάλι την καταγγελία στην ΕΕΤΤ. Η διαδικασία αυτή μπορεί να επαναληφθεί.

Όταν ολοκληρωθεί η εξέταση της απάντησης κάθε παρόχου τότε και πάλι η καταγγελία περνά στην ΕΕΤΤ όπου γίνεται η συνολική αξιολόγηση της καταγγελίας και ολοκληρώνεται η διαδικασία.

## 3 Βασικά στοιχεία διεπαφής χρήστη

### 3.1 Κεντρικό Μενού

Το κεντρικό μενού επιλογών στο αριστερό μέρος της σελίδας διαμορφώνεται ανάλογα με τον χρήστη που συνδέεται με την εφαρμογή και σύμφωνα με τα δικαιώματα που δίνονται ανάλογα με το φορέα που εκπροσωπεί. Οι βασικές κατηγορίες των επιλογών είναι:

- Εργασίες. Οι εργασίες δημιουργούνται αυτόματα από την εφαρμογή ανάλογα με την πορεία των καταγγελιών. Χρεώνονται σε χρήστες του φορέα που είναι αρμόδιος για τη διεκπεραίωσή τους. Χειρισμό εργασιών έχουν μόνο οι χρήστες με ρόλο χειριστή ή επιβλέποντα.
- Καταγγελίες. Παρέχονται οι λειτουργίες για αναζήτηση και προβολή καταγγελιών.
- Διαχείριση. Παρέχει γενικές λειτουργίες όπως η αλλαγή του κωδικού πρόσβασης για κάθε χρήστη της εφαρμογής.

### 3.2 Πίνακες

Οι πίνακες χρησιμοποιούνται σε μεγάλο βαθμό στην εφαρμογή. Παρακάτω περιγράφονται γενικές λειτουργίες που χρησιμοποιούνται.

#### 3.2.1 Σελιδοποίηση

Για πολλά από τα στοιχεία που παρουσιάζονται σε μορφή πίνακα εμφανίζονται δύο τρόποι σελιδοποίησης. Ο πρώτος τρόπος είναι με την εμφάνιση των εικονιδίων του παρακάτω σχήματος στο κάτω δεξί άκρο της σελίδας.



Σχήμα 3.1: Εικονίδια σελιδοποίησης

Η εμφάνιση των εικονιδίων διαμορφώνεται ανάλογα με το αν υπάρχει προηγούμενη ή επόμενη σελίδα. Ο δεύτερος τρόπος εμφανίζεται με τα εικονίδια του παρακάτω σχήματος.



Σχήμα 3.2: Εικονίδια σελιδοποίησης

Με το δεύτερο τρόπο εμφανίζονται και οι σελίδες έτσι ώστε με την κατάλληλη επιλογή να εμφανίζεται η σελίδα που έχει επιλεγεί.

### 3.2.2 Ταξινόμηση

Πολλοί πίνακες εμφανίζονται με δυνατότητα ταξινόμησης σύμφωνα με την στήλη που επιλέγεται. Τα εικονίδια της ταξινόμησης εμφανίζονται στα ονόματα των στηλών. Υπάρχουν δύο τρόποι ταξινόμησης. Με τον πρώτο τρόπο οι στήλες του πίνακα εμφανίζονται ως σύνδεσμοι (links) επάνω στις ετικέτες των στηλών σύμφωνα με το παρακάτω σχήμα.

Ενέργεια	Καταγγελία	Περιγραφή	Καταγγέλλον	Προθεσμία
----------	------------	-----------	-------------	-----------

Σχήμα 3.3: Ταξινόμηση πινάκων

Στο παραπάνω σχήμα ο πίνακας μπορεί να ταξινομηθεί με την τιμή της στήλης Προθεσμία. Με κλικ πάνω στη στήλη γίνεται η ταξινόμηση. Με δεύτερο κλικ στην ίδια στήλη γίνεται εναλλαγή από αύξουσα σε φθίνουσα ταξινόμηση. Ο δεύτερος τρόπος ταξινόμησης παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα.

Ενέργεια	Διαχείριση	Εργασία ↕	Καταγγέλλον ↕	Προθεσμία
----------	------------	-----------	---------------	-----------

Σχήμα 3.4: Ταξινόμηση πινάκων

Τα εικονίδια ταξινόμησης εμφανίζονται ως δύο μικρά βέλη δεξιά των ετικετών των στηλών. Στο συγκεκριμένο σχήμα οι στήλες ταξινόμησης είναι Εργασία και Καταγγέλλον. Τα δύο βέλη συμβολίζουν την αύξουσα και φθίνουσα ταξινόμηση.

Σε ορισμένες περιπτώσεις η ταξινόμηση δεν είναι φυσική αλλά αλφαριθμητική και επομένως μπορεί να χρησιμοποιηθεί περισσότερο ως μέσο ομαδοποίησης των γραμμών των πινάκων παρά ως μέσο ταξινόμησης.

### 3.2.3 Φίλτρα

Ορισμένοι από τους πίνακες προσφέρουν κριτήρια αναζήτησης ως ξεχωριστό τμήμα της σελίδας. Άλλοι πίνακες προσφέρουν τη δυνατότητα εφαρμογής πρόσθετων φίλτρων στις γραμμές του πίνακα προκειμένου να περιοριστούν οι γραμμές σε αυτές που ικανοποιούν κάθε φίλτρο. Το παρακάτω σχήμα εμφανίζει πίνακες με δυνατότητα φίλτρων.

Χρήστης ↕	Εργασία ↕	Καταγγέλλον ↕	Προθεσμία
-----------	-----------	---------------	-----------

Σχήμα 3.5: Φίλτρα

Οι τιμές για τα φίλτρα εμφανίζονται ως πεδία κάτω από τις ετικέτες των στηλών του πίνακα. Μπορούμε να συμπληρώσουμε κάποια τιμή και να περιορίσουμε τις γραμμές του πίνακα με τιμές που αρχίζουν με την τιμή του φίλτρου.

Σημείωση: Τα φίλτρα ενεργοποιούνται όταν φύγει η εστίαση από το πεδίο στο οποίο γίνεται η καταχώριση της τιμής του φίλτρου. Μετά την καταχώριση της τιμής χρησιμοποιούμε το πλήκτρο TAB ή το ποντίκι προκειμένου να ενεργοποιηθεί το φίλτρο.

### 3.3 Επιλογές τιμών

Σε αρκετές περιπτώσεις, όπου υπάρχουν κατάλογοι τιμών που επιλέγονται τα δεδομένα των καταλόγων εμφανίζονται ως απλές λίστες εντός της σελίδας. Σε περιπτώσεις που οι υποψήφια τιμές είναι πολλές χρησιμοποιούνται ξεχωριστές σελίδες για την αναζήτηση και επιλογή της επιθυμητής τιμής. Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται εμφανίζονται στο παρακάτω σχήμα.



Σχήμα 3.6: Εικονίδια επιλογής τιμών

Το εικονίδιο του μεγεθυντικού φακού μας μεταφέρει στη σελίδα η οποία περιέχει τον κατάλογο τιμών προκειμένου να επιλέξουμε την επιθυμητή τιμή. Το εικονίδιο της γόμας εμφανίζεται όταν ήδη έχουμε επιλέξει μία τιμή και θέλουμε να τη διαγράψουμε.

## **4 Διαχείριση Χρηστών**

### **4.1 Ρόλοι Χρηστών**

Διακρίνονται τρεις διαφορετικοί ρόλοι χρηστών:

- Απλοί χρήστες. Έχουν δικαίωμα αναζήτησης και προβολής του περιεχομένου των καταγγελιών.
- Χειριστές. Εκτός από το δικαίωμα αναζήτησης και προβολής του περιεχομένου των καταγγελιών έχουν τη δυνατότητα εκπροσώπησης του οργανισμού που ανήκουν. Έχουν τη δυνατότητα επισύναψης εγγράφου στα έγγραφα μίας καταγγελίας. Εκπροσωπούν τον οργανισμό κατά τη διάρκεια εξέτασης μίας καταγγελίας. Λαμβάνουν και ολοκληρώνουν τις εργασίες που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια εξέτασης της καταγγελίας.
- Επιβλέποντες. Έχουν όλα τα δικαιώματα των χειριστών αλλά επιπλέον έχουν το δικαίωμα χρέωσης εργασιών σε άλλους συνεργάτες του ίδιου οργανισμού. Είναι πιθανό να οριστούν περισσότεροι του ενός επιβλέποντες.

### **4.2 Εγγραφή Χρήστη**

Για την εγγραφή ενός χρήστη στην εφαρμογή θα πρέπει να γίνει η αποστολή των προσωπικών στοιχείων του χρήστη από τον πάροχο τον οποίο θα εκπροσωπήσει.

Η δημιουργία του λογαριασμού γίνεται από την ΕΕΤΤ. Ο κάθε χρήστης λαμβάνει στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου ένα μήνυμα που τον ενημερώνει για την ενεργοποίηση του λογαριασμού. Στο μήνυμα συμπεριλαμβάνεται και ένα αρχικό συνθηματικό (password) το οποίο μπορεί να αλλαχθεί από τον ίδιο το χρήστη. Η σύνδεση με την εφαρμογή γίνεται είτε από την κεντρική σελίδα είτε από την οριζόντια μπάρα μέσω του συνδέσμου Σύνδεση. Οι χρήστες θα πρέπει για λόγους ασφαλείας να αλλάξουν το συνθηματικό κατά την πρώτη είσοδό τους στο σύστημα.

### **4.3 Νέο συνθηματικό**

Εάν κάποιος χρήστης ξεχάσει το συνθηματικό του λογαριασμού του, τότε μπορεί να αιτηθεί για νέο συνθηματικό από την εφαρμογή. Από το κεντρικό μενού και με την επιλογή Υπενθύμιση κωδικού πρόσβασης ζητούνται δύο στοιχεία: α) η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και β) το αποτέλεσμα της αριθμητικής πράξης που εμφανίζει η σελίδα.

Σε περίπτωση που η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αντιστοιχεί σε εγγεγραμμένο χρήστη, η εφαρμογή θα αποστείλει ένα νέο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στο μήνυμα συμπεριλαμβάνεται και το νέο συνθηματικό το οποίο πρέπει να αλλάξει μέσω της αντίστοιχης λειτουργίας η οποία είναι διαθέσιμη στο σύνδεσμο Διαχείριση / Αλλαγή Κωδικού Πρόσβασης από το κεντρικό μενού.

### **4.4 Απενεργοποίηση χρήστη**

Η απενεργοποίηση χρήστη είναι δυνατή σε περίπτωση που ζητηθεί εγγράφως από τον οργανισμό τον οποίο εκπροσωπεί ο χρήστης. Η απενεργοποίηση πραγματοποιείται από την ΕΕΤΤ. Με την απενεργοποίηση ο χρήστης δεν μπορεί να συνδεθεί στην εφαρμογή. Διατηρούνται τα ιστορικά στοιχεία σχετικά με τη συμμετοχή του στη διαδικασία εξέτασης των καταγγελιών. Παύει όμως να είναι χειριστής καταγγελιών που βρίσκονται σε εκκρεμότητα.



## 5 Διαχείριση καταγγελιών


### 5.1 Κατάλογος καταγγελιών


**Κριτήρια Αναζήτησης**


Αριθμός


Κατάσταση

Αριθμός Πρωτοκόλλου

Ημ/νια Πρωτ. από  

Ημ/νια Πρωτ. έως  

Ημ/νια Λήξης από  

Ημ/νια Λήξης έως  

Επώνυμο

Εκπρόθεσμες

Οι υποθέσεις μου

Εκπρόθεσμη Ολοκλήρωση

**Αναζήτηση** **Καθαρισμός** [XLS](#)

**Αποτελέσματα Αναζήτησης (9)**

Ενέργεια	Αριθμός	Επώνυμο	Όνομα	Κατάσταση
<a href="#">Προβολή</a>	32	Νικολάου	Διαμαντής	Εκκρεμεί
<a href="#">Προβολή</a>	30	Κωνσταντίνου	Άγγελος	Ολοκληρωμένη
<a href="#">Προβολή</a>	28	Αναστασίου	Δήμος	Ολοκληρωμένη
<a href="#">Προβολή</a>	24	Νικολάου	Νίκος	Εκκρεμεί
<a href="#">Προβολή</a>	21	Παπαδόπουλος	Γιώργος	Ολοκληρωμένη
<a href="#">Προβολή</a>	20	Κανάκης	Τρύφων	Ολοκληρωμένη
<a href="#">Προβολή</a>	14	Παπαδογιάννης	Γιώργος	Εκκρεμεί
<a href="#">Προβολή</a>	13	Παναγιώτου	Τηλέμαχος	Εκκρεμεί
<a href="#">Προβολή</a>	11	Τηγανάκης	Αντώνης	Εκκρεμεί

Σχήμα 5.1: Κατάλογος καταγγελιών

Ο κατάλογος καταγγελιών είναι το εργαλείο για την αναζήτηση καταγγελιών. Ο κατάλογος παρέχει και ένα σύνολο κριτηρίων αναζήτησης με τα οποία αναζητούνται οι καταγγελίες. Τα κριτήρια τα οποία μπορούν να εφαρμοστούν και συνδυαστικά είναι:

- Ο αριθμός της καταγγελίας. Κάθε καταγγελία λαμβάνει έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς. Το κριτήριο βοηθά στην εύρεση μίας καταγγελίας όταν ο αριθμός της είναι γνωστός.
- Η κατάσταση της καταγγελίας. Μία καταγγελία μπορεί να εκκρεμεί ή να έχει ολοκληρωθεί η εξέτασή της.
- Το εύρος της ημερομηνίας πρωτοκόλλου που έχει λάβει η καταγγελία στο κεντρικό πρωτόκολλο αλληλογραφίας της ΕΕΤΤ.
- Το εύρος της ημερομηνίας λήξης της εξέτασης της καταγγελίας.
- Το επώνυμο του καταγγέλλοντος.

- Οι εκπρόθεσμες ή μη εκπρόθεσμες καταγγελίας. Εκπρόθεσμες είναι οι καταγγελίες οι οποίες εάν έχει ολοκληρωθεί η εξέτασή τους τότε η ημερομηνίας λήξης είναι μεταγενέστερη της προθεσμίας που έχει τεθεί ή εάν εκκρεμούν έχει παρέλθει η προθεσμία για την εξέτασή τους.
- Το κριτήριο “οι υποθέσεις μου” εμφανίζει τις καταγγελίες που έχει χειριστεί ο συγκεκριμένος χρήστης που έχει συνδεθεί στην εφαρμογή.
- Το κριτήριο εκπρόθεσμη ολοκλήρωση αφορά στο κατά πόσο ο συγκεκριμένος πάροχος ολοκλήρωσε εκπρόθεσμα τις εκκρεμότητες που προέκυψαν κατά την εξέταση της καταγγελίας. Υπάρχει η περίπτωση όπου η εξέταση της καταγγελίας συνολικά να ολοκληρώνεται μετά την προθεσμία της αλλά ο συγκεκριμένος πάροχος να ολοκληρώσει τις εκκρεμότητές του εμπρόθεσμα.

Τα αποτελέσματα του καταλόγου μπορούν να εξαχθούν και σε αρχείο Excel από το σύνδεσμο XLS.

Σημείωση: Η δημιουργία των αρχείων Excel είναι γενικά αργή διαδικασία. Συνιστάται η εξαγωγή των αρχείων να γίνεται μετά την εφαρμογή των κριτηρίων αναζήτησης που περιορίζει τον αριθμό των αποτελεσμάτων.

## 5.2 Προβολή καταγγελιών

**Καταγγελία**

**Αριθμός** 32  
**Αρ. Πρωτοκόλλου** 17381  
**Ημερομηνία Πρωτοκόλλου** 16 Apr 2013  
**Κατάσταση** Εκκρεμεί  
**Έναρξη** 12 Δεκ 2014  
**Προθεσμία** 14 Δεκ 2014  
**Λήξη**

<b>Επώνυμο</b> Νικολάου	<b>Όνομα</b> Διαμαντής
<b>Διεύθυνση</b>	<b>Ταχ. Κώδικας</b>
<b>ΑΦΜ</b>	<b>Σταθ. Τηλέφωνο</b>
<b>Κιν. Τηλέφωνο</b>	<b>Fax</b>
<b>Email</b>	

**Καταγγελλόμενοι**

VODAFONE-PANAFON

Έγγραφα    Ιστορικό    Εκκρεμότητες

Ενέργεια	Αριθμός	Έγγραφο	Ημ/νία	Προσθήκη	Τύπος	Επισύναψη Από	Αρχείο
Λήψη	43	17381	16 Apr 2013	12 Δεκ 2014	Εισερχόμενο	EETT	Ναι

**OK**

Σχήμα 5.2: Προβολής καταγγελίας

Με χρήση του καταλόγου των καταγγελιών μπορούμε να μεταβούμε στη σελίδα της προβολής μιας καταγγελίας. Τα σημαντικότερα στοιχεία της προβολής είναι:

- Ο μοναδικός αριθμός της καταγγελίας όπως αυτός αποδίδεται από το σύστημα.
- Ο αριθμός και η ημερομηνία πρωτοκόλλου που έχει λάβει η καταγγελία στο πρωτόκολλο αλληλογραφίας της ΕΕΤΤ.

- Η κατάσταση στην οποία βρίσκεται η καταγγελία ανάλογα με την πορεία εξέτασης. Οι δύο καταστάσεις είναι “Εκκρεμεί” και “Ολοκληρωμένη”.
- Η ημερομηνία έναρξης εξέτασης της καταγγελίας.
- Η προθεσμία για την ολοκλήρωση εξέτασης της καταγγελίας.
- Η ημερομηνία λήξης της εξέτασης όταν αυτή έχει ολοκληρωθεί.
- Τα προσωπικά στοιχεία του καταγγέλλοντος.
- Ένας οι περισσότεροι καταγγελλόμενοι οι οποίοι εμπλέκονται στην εξέταση της καταγγελίας και είναι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Τα έγγραφα που συνοδεύουν την καταγγελία. Αποτελούν ψηφιακές μορφές των εγγράφων που σχετίζονται με την καταγγελία. Συμπεριλαμβάνονται τα έγγραφα του καταναλωτή και οι απαντήσεις των παρόχων.
- Το ιστορικό της καταγγελίας όπου εμφανίζονται οι ενέργειες που έχουν γίνει κατά την εξέτασή της.
- Οι εκκρεμότητες της καταγγελίας που είναι οι εργασίες που εκκρεμούν τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή στη διαδικασία εξέτασης.

### 5.2.1 Έγγραφα καταγγελίας

Έγγραφα	Ιστορικό	Εκκρεμότητες					
Ενέργεια	Αριθμός	Έγγραφο	Ημ/νία	Προσθήκη	Τύπος	Επισύναψη Από	Αρχείο
<a href="#">Λήψη</a>	43	17381	16 Apr 2013	12 Δεκ 2014	Εισερχόμενο	ΕΕΤΤ	Ναι

OK

Σχήμα 5.3: Έγγραφα καταγγελίας

Στα έγγραφα της καταγγελίας προστίθενται νέα έγγραφα κατά τη διάρκεια εξέτασής της . Στα έγγραφα συμπεριλαμβάνεται και το ηλεκτρονικό αρχείο της καταγγελίας του καταναλωτή. Με την επιλογή Λήψη μπορείτε να λάβετε το ηλεκτρονικό αρχείο κάθε εγγράφου.

Σημείωση. Το σύστημα εφαρμόζει κανόνες πρόσβασης κατά την προβολή των εγγράφων. Με αυτό τον τρόπο το έγγραφο ενός παρόχου, δεν είναι προσπελάσιμο σε χρήστη άλλου παρόχου που εμπλέκεται στη διαδικασία εξέτασης.

### 5.2.2 Ιστορικό καταγγελίας

Έγγραφα				
Ιστορικό				
Εκκρεμότητες				
Ενέργεια	Περιγραφή	Αποτέλεσμα	Φορέας	Ημερομηνία
<a href="#">Προβολή</a>	Παραλαβή για Εξέταση από Πάροχο		VODAFONE-PANAFON	12 Δεκ 2014
<a href="#">Προβολή</a>	Έναρξη Εξέτασης Καταγγελίας		EETT	12 Δεκ 2014
<a href="#">Προβολή</a>	Παραλαβή από Χειριστή		VODAFONE-PANAFON	5 Ιαν 2015
<a href="#">Προβολή</a>	Εξέταση από Πάροχο	Ολοκλήρωση	VODAFONE-PANAFON	5 Ιαν 2015
<a href="#">Προβολή</a>	Παραλαβή για Εξέταση Απάντησης		EETT	5 Ιαν 2015
<a href="#">Προβολή</a>	Παραλαβή από Χειριστή		EETT	5 Ιαν 2015
<a href="#">Προβολή</a>	Εξέταση Απάντησης	Επιστροφή στον Πάροχο	EETT	5 Ιαν 2015
<a href="#">Προβολή</a>	Παραλαβή για Επανεξέταση Απάντησης		VODAFONE-PANAFON	5 Ιαν 2015

Σχήμα 5.4: Ιστορικό καταγγελίας

Στο ιστορικό της καταγγελίας καταγράφονται όλα τα σημαντικά γεγονότα που συμβαίνουν κατά την εξέταση της καταγγελίας. Καταγράφονται οι παραλαβές εργασιών που γίνονται από κάθε φορά, οι χρεώσεις προς τους χειριστές, οι επιστροφές από την ΕΕΤΤ στους παρόχους και αντιστρόφως, όπως και η ολοκλήρωση των εργασιών που γίνονται κατά την εξέταση της καταγγελίας. Ο κατάλογος του ιστορικού παρέχει καταρχήν τις βασικές πληροφορίες των γεγονότων.

### 5.2.3 Εκκρεμότητες καταγγελίας

Έγγραφα	
Ιστορικό	
Εκκρεμότητες	
Αποδέκτης	Από
EETT	5 Ιαν 2015

OK

Σχήμα 5.5: Εκκρεμότητες καταγγελίας

Οι εκκρεμότητες είναι όλες οι εργασίες που είναι σε εκκρεμότητα τη συγκεκριμένη στιγμή στην πορεία εξέτασης της καταγγελίας. Ο κατάλογος των εκκρεμοτήτων εκτός από τον φορέα στον οποίο βρίσκεται η εκκρεμότητα εμφανίζει και την ημερομηνία της δημιουργίας της εκκρεμότητας.

Σημείωση: Ο κατάλογος των εκκρεμοτήτων εμφανίζει μόνο τις άμεσες εκκρεμότητες και όχι όλες τις εργασίες που απομένουν για την ολοκλήρωση της εξέτασης της καταγγελίας

### 5.3 Αυτόματες ενημερώσεις

Η εφαρμογή αναλαμβάνει να ενημερώσει αυτόματα τους χρήστες της εφαρμογής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για σημαντικά γεγονότα που συμβαίνουν κατά την εξέταση μίας καταγγελίας. Τα γεγονότα αυτά είναι:

- Η επιστροφή της καταγγελίας από την ΕΕΤΤ. Αποστέλλεται μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον υπεύθυνο χειριστή της καταγγελίας εκ μέρους του παρόχου.
- Η επιστροφή της καταγγελίας από τον πάροχο προς την ΕΕΤΤ. Αποστέλλεται μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον υπεύθυνο χειριστή της καταγγελίας εκ μέρους της ΕΕΤΤ που επέστρεψε αρχικά την καταγγελία.

- Η επισύναψη εγγράφου εκ μέρους της ΕΕΤΤ στην καταγγελία όσο αυτή είναι σε εκκρεμότητα.
- 

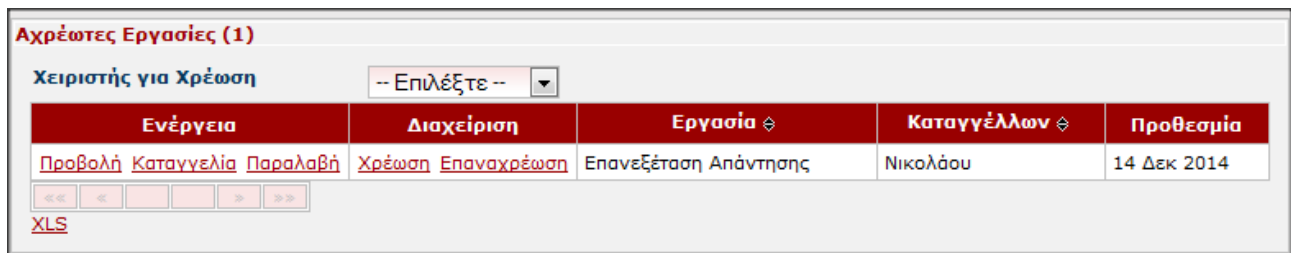
Σημείωση: Είναι πιθανόν τα μηνύματα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που λαμβάνετε από την εφαρμογή να ταξινομούνται ως "Ανεπιθύμητη αλληλογραφία" από την εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που χρησιμοποιείτε. Ρυθμίστε την εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έτσι ώστε να αποδέχεται τα μηνύματα από τη διεύθυνση [crm@eett.gr](mailto:crm@eett.gr).

## 6 Διαχείριση Εργασιών

Οι εργασίες της εφαρμογής εκφράζουν τις εργασίες οι οποίες θα πρέπει να πραγματοποιηθούν κατά την εξέταση μίας καταγγελίας. Οι εργασίες δημιουργούνται αυτόματα από την εφαρμογή σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης. Οι εργασίες διεκπεραιώνονται από τους χρήστες της εφαρμογής. Κάθε εργασία όταν δημιουργείται αφορά κάποιο εμπλεκόμενο φορέα στην εξέταση μίας καταγγελίας (πάροχος ή ΕΕΤΤ). Η ολοκλήρωση μίας εργασίας που θα γίνει από κάποιο χρήστη οδηγεί στη δημιουργία νέων εργασιών. Κάποιες εργασίες εκτελούνται ακολουθιακά ενώ κάποιες άλλες παράλληλα.

Η διαδικασία εξέτασης προχωρά με την ολοκλήρωση των εργασιών από κάθε εμπλεκόμενο μέρος στη διαδικασία εξέτασης. Υπάρχουν δύο κατηγορίες εργασιών: οι αχρέωτες εργασίες οι οποίες έχουν δημιουργηθεί από την εφαρμογή και έχουν ανατεθεί στον εμπλεκόμενο φορέα (οπότε και θα πρέπει να χρεωθούν εσωτερικά στον φορέα για διεκπεραίωση) και οι εκκρεμότητες οι οποίες είναι οι εργασίες που αφορούν προσωπικά κάθε χρήστη της εφαρμογής. Ειδικά οι χρήστες με ρόλο επιβλέποντα έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν όλες τις εργασίες (αχρέωτες και εκκρεμότητες) όπου εμφανίζεται και ο χρήστης που έχει χρεωθεί κάθε εργασία.

### 6.1 Αχρέωτες εργασίες



Ενέργεια	Διαχείριση	Εργασία	Καταγγέλλον	Προθεσμία
<a href="#">Προβολή</a> <a href="#">Καταγγελία</a> <a href="#">Παραλαβή</a>	<a href="#">Χρέωση</a> <a href="#">Επαναχρέωση</a>	Επανεξέταση Απάντησης	Νικολάου	14 Δεκ 2014

Σχήμα 6.1: Αχρέωτες εργασίες

Οι αχρέωτες εργασίες προκύπτουν κατά την εξέλιξη της διαδικασίας εξέτασης μίας καταγγελίας και ανάλογα με την ολοκλήρωση των βημάτων που έχουν προηγηθεί. Ο κατάλογος των αχρέωτων εργασιών είναι διαθέσιμος από την επιλογή Εργασίες/Αχρέωτες. Όλοι οι χρήστες του οργανισμού που είναι χειριστές ή επιβλέποντες έχουν πρόσβαση στις αχρέωτες εργασίες. Από τον κατάλογο των αχρέωτων εργασιών είναι διαθέσιμες οι παρακάτω ενέργειες.

- Προβολή. Εμφανίζονται οι λεπτομέρειες της εργασίας όπως ο αριθμός πρωτοκόλλου της καταγγελίας, ο υπεύθυνος που είχε χειριστεί την καταγγελία στο παρελθόν εάν αυτός υπάρχει.
- Καταγγελία. Εμφανίζει τη σελίδα προβολής της καταγγελίας της συγκεκριμένης εργασίας.
- Παραλαβή. Ο χρήστης παραλαμβάνει την εργασία. Η εργασία μετακινείται από τις αχρέωτες εργασίες στις εκκρεμότητες του χρήστη που είναι συνδεδεμένος με την εφαρμογή. Με την ενέργεια αυτή ο χρήστης ουσιαστικά χρεώνεται από μόνος του την εργασία.

Οι επιβλέποντες έχουν επιπρόσθετα δύο επιπλέον επιλογές.

- Χρέωση. Η εργασία χρεώνεται στο χειριστή που έχει επιλεγεί. Η εργασία μεταφέρεται από αχρέωτη εργασία στις εκκρεμότητες του χειριστή.
- Επαναχρέωση. Η εργασία χρεώνεται στον υπεύθυνο χειριστή που είχε χειριστεί την καταγγελία στο παρελθόν εάν αυτός υπάρχει.

Ο κατάλογος των αχρέωτων εργασιών μπορεί να εξαχθεί σε αρχείο Excel από το σύνδεσμο XLS.

## 6.2 Εκκρεμότητες

**Κριτήρια Αναζήτησης**

Αριθμός Καταγγελίας

Επώνυμο Καταγγέλλοντος

Εκπρόθεσμες --Επιλέξτε--

**Αναζήτηση** **Καθαρισμός**

**Αποτελέσματα Αναζήτησης (3)**

Ενέργεια	Καταγγελία	Περιγραφή	Καταγγέλλον	Προθεσμία
<a href="#">Προβολή</a> <a href="#">Καταγγελία</a> <a href="#">Επεξεργασία</a>	24	Εξέταση από Πάροχο	Νικολάου	8 Δεκ 2014
<a href="#">Προβολή</a> <a href="#">Καταγγελία</a> <a href="#">Επεξεργασία</a>	14	Εξέταση από Πάροχο	Παπαδογιάννης	20 Νοε 2014
<a href="#">Προβολή</a> <a href="#">Καταγγελία</a> <a href="#">Επεξεργασία</a>	13	Εξέταση από Πάροχο	Παναγιώτου	20 Νοε 2014

[XLS](#)

Σχήμα 6.2: Εκκρεμότητες

Το παραπάνω σχήμα εμφανίζει τον κατάλογο των εκκρεμοτήτων του συνδεδεμένου χρήστη. Παρέχονται επιπρόσθετα δύο φίλτρα για την αναζήτηση των εκκρεμοτήτων που είναι το επώνυμο του καταγγέλλοντος ή το αν οι εκκρεμότητες είναι εκπρόθεσμες. Οι διαθέσιμες επιλογές είναι:

- Προβολή. Εμφανίζονται οι λεπτομέρειες τις εργασίας όπως ο αριθμός πρωτοκόλλου της καταγγελίας, ο υπεύθυνος που είχε χειριστεί την καταγγελία στο παρελθόν εάν αυτός υπάρχει.
- Καταγγελία. Εμφανίζεται η σελίδα προβολής της καταγγελίας της συγκεκριμένης εργασίας.
- Επεξεργασία. Εμφανίζεται η σελίδα διαχείρισης της εργασίας η οποία περιγράφεται σε επόμενη ενότητα.

Ο κατάλογος των εκκρεμοτήτων μπορεί να εξαχθεί σε αρχείο Excel από το σύνδεσμο XLS.

## 6.3 Όλες οι εργασίες

Ειδικά για τους επιβλέποντες μέσω της επιλογής Εργασίες / Όλες είναι διαθέσιμος ο κατάλογος όλων των εργασιών που έχουν δημιουργηθεί για το φορέα που εκπροσωπούν. Ο κατάλογος εμφανίζει τις αχρέωτες εργασίες και τις εκκρεμότητες των χειριστών. Για τις εκκρεμότητες εμφανίζεται και το όνομα χρήστη που έχει χρεωθεί κάθε εργασία. Ο κατάλογος των εργασιών μπορεί να εξαχθεί σε αρχείο Excel από το σύνδεσμο XLS.

## 6.4 Επεξεργασία εργασιών



<b>Στοιχεία Καταγγελίας</b>	
<b>Εργασία</b>	Εξέταση από Πάροχο
<b>Ημερομηνία</b>	5 Δεκ 2014
<b>Προθεσμία</b>	8 Δεκ 2014
<b>Σημειώσεις</b>	

Αποθήκευση   Καταγγελία   Επαναχρέωση   Ολοκλήρωση   Επισύναψη   Άκυρο

Σχήμα 6.3: Επεξεργασία εργασιών

Η επεξεργασία μίας εργασίας γίνεται μέσω της αντίστοιχης επιλογής από τις προσωπικές εκκρεμότητες. Η σελίδα της επεξεργασίας της εργασίας εμφανίζει τα βασικά στοιχεία της καταγγελίας. Επιπρόσθετα, παρέχεται ένα χώρο για τη συμπλήρωση των προσωπικών σημειώσεων του χειριστή της εργασίας. Οι προσωπικές σημειώσεις είναι ιδιωτικές έως και την ολοκλήρωση της εργασίας. Όταν ολοκληρωθεί η εργασία με κάποιο τρόπο, τότε οι σημειώσεις δημοσιεύονται στο ιστορικό της καταγγελίας. Ειδικά στις περιπτώσεις των επιστροφών οι σημειώσεις της εργασίας ενσωματώνονται στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αποστέλλει αυτόματα το σύστημα.

Οι βασικές πράξεις που είναι διαθέσιμες για κάθε εργασία είναι:

- Αποθήκευση. Αποθηκεύονται οι σημειώσεις όπως και τα έγγραφα τα οποία έχουν επισυναφθεί.
- Καταγγελία. Εμφανίζεται η σελίδα με τις πληροφορίες της καταγγελίας.
- Επαναχρέωση. Ο χειριστής της καταγγελίας παύει να χειρίζεται τη συγκεκριμένη εργασία. Η εργασία μεταφέρεται στον κατάλογο των αχρέωτων εργασιών.
- Ολοκλήρωση. Η ολοκλήρωση σηματοδοτεί την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης εργασίας. Με την ολοκλήρωση της εργασίας παύει να υπάρχει η εκκρεμότητα στον συγκεκριμένο χρήστη και εξέταση της καταγγελίας περνά στο επόμενο βήμα.
- Επισύναψη. Εμφανίζεται η σελίδα επισύναψης εγγράφου με την οποία μπορεί να γίνει και η επισύναψη κάποιου εγγράφου που συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα της καταγγελίας. Για να γίνει όμως η τελική αποδοχή της επισύναψης θα πρέπει να γίνει η αποθήκευση της εργασίας που περιγράφηκε παραπάνω.
- Άκυρο. Ακυρώνονται οι αλλαγές που αφορούν τη συμπλήρωση των σημειώσεων και της επισύναψης εγγράφου και εμφανίζεται η σελίδα των εκκρεμοτήτων.

Μία ενέργεια που εμφανίζεται στη σελίδα της επεξεργασίας της εργασίας είναι και η Επιστροφή. Η επιλογή αυτή εμφανίζεται όταν έχει πραγματοποιηθεί κάποια επιστροφή της καταγγελίας από την ΕΕΤΤ.



Με την Επιστροφή γίνεται επαναπροώθηση της καταγγελίας στην ΕΕΤΤ. Όπως συμβαίνει με την ολοκλήρωση της εργασίας, η εκκρεμότητα φεύγει από το χειριστή της εργασίας. Η τυπική εργασία κατά την επεξεργασία μίας εργασίας εξέτασης είναι πρώτα η επισύναψη του απαντητικού εγγράφου προς τον καταναλωτή και κατόπιν η ολοκλήρωση της εργασίας.

## 6.5 Επισύναψη εγγράφων

Κατά την επεξεργασία μίας εργασίας δίνεται η δυνατότητα επισύναψης ενός ή περισσότερων εγγράφων στον ηλεκτρονικό φάκελο της καταγγελίας. Η σελίδα της επισύναψης εμφανίζεται στο παρακάτω σχήμα.

The screenshot shows a web form titled "Έγγραφο" (Document). It contains three input fields: "Έγγραφο \*" (Document \*), "Ημερομηνία" (Date), and "Αρχείο" (File). The "Αρχείο" field has a button labeled "Αναζήτηση..." (Search...) and a message "Δεν επιλέχθηκε αρχείο." (No file selected.). Below the form are two buttons: "OK" and "Άκυρο" (Cancel).

Σχήμα 6.4: Επισύναψη εγγράφων

Τα στοιχεία που συμπληρώνονται είναι:

- Το έγγραφο. Είναι η περιγραφή του εγγράφου. Η περιγραφή περιλαμβάνει συνήθως κάποιο μοναδικό αριθμό αναφοράς (ή πρωτοκόλλου) του εγγράφου .
- Ημερομηνία. Η ημερομηνία του εγγράφου
- Αρχείο. Με το κουμπί Αναζήτηση μπορείτε να μεταφορτώσετε το ηλεκτρονικό αρχείο του εγγράφου που είναι προσβάσιμο από τον υπολογιστή σας, έτσι ώστε να αποθηκευτεί από την εφαρμογή.

Προσοχή. Μετά την επιλογή του αρχείου προς μεταφόρτωση δεν γίνεται αυτό αυτόματα διαθέσιμο. Θα πρέπει να αποθηκεύσετε τις αλλαγές από το κουμπί Αποθήκευση στη σελίδα επεξεργασίας της εργασίας. Συστήνεται η συχνή αποθήκευση της εργασίας όταν επισυνάπτετε αρχεία στην καταγγελία.