

Απαντήσεις της ΕΕΤΤ στις παρατηρήσεις των συμμετεχόντων επί της διεξαχθείσας Δημόσιας Διαβούλευσης, αναφορικά με τη διαμόρφωση κανονιστικών κειμένων: α) για τη ρύθμιση των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής αδειας, β) τον καθορισμό Κώδικα Δεοντολογίας που διέπει την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών, γ) τον καθορισμό των διαδικασιών επίλυσης διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, και δ) για τη ρύθμιση θεμάτων προστασίας των χρηστών»

Εισαγωγή

Στις 10.10.2012 η ΕΕΤΤ δημοσίευσε κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τη διαμόρφωση κανονιστικών κειμένων ταχυδρομικού τομέα βάσει του ν. 4053/2012.

Η ΕΕΤΤ προσκάλεσε όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς της αγοράς να διατυπώσουν τις απόψεις τους στην ως άνω Διαβούλευση, η οποία διήρκησε από 10.10.2012 ως 31.10.2012, κατά τη διαδικασία οριστικοποίησης των προτάσεών της.

Η παρούσα αναφορά παρουσιάζει τη σύνοψη των απόψεων των συμμετεχόντων στο κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης, καθώς και τις απαντήσεις της ΕΕΤΤ αναφορικά με τα βασικότερα σημεία των παρατηρήσεων των συμμετεχόντων. Ειδικότερα, την 16.11.2012 αναρτήθηκαν στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ οι τοποθετήσεις των συμμετεχόντων, που δεν είχαν εμπιστευτικό χαρακτήρα.

Η ΕΕΤΤ θέλει να ευχαριστήσει όλους τους συμμετέχοντες για την ουσιαστική αρωγή που πρόσφεραν μέσω των τοποθετήσεων τους στη βελτίωση του σχεδιασμού των Κανονισμών για τους όρους παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Θέσεις της ΕΕΤΤ στις Τοποθετήσεις των Συμμετεχόντων στη Διαβούλευση

Ενόψει της πλήρους απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς από την 01.01.2013, η προώθηση της έκδοσης της ως άνω δευτερογενούς νομοθεσίας, καθώς και της υποβολής των προβλεπομένων στο Ν. 4053/2012 εισηγήσεων προς τον/τους αρμόδιο/ους Υπουργό/ούς, κρίνεται αναγκαία, τόσο για την αποτελεσματικότερη ρύθμιση της ταχυδρομικής αγοράς, όσο και για την καλύτερη εξυπηρέτηση και προστασία των χρηστών.

α) κανονιστικό κείμενο για τη ρύθμιση των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής αδειάς

Δεδομένου του δυναμικά μεταβαλλόμενου οικονομικού περιβάλλοντος και λόγω της μεταβατικής περιόδου που διανύει η ελληνική ταχυδρομική αγορά, στόχος της ΕΕΤΤ μέσω του παρόντος κανονισμού είναι η απλοποίηση της διαδικασίας εγγραφής στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, η υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων/αιτημάτων μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, η άρση των δυσχερειών, σε ένα γενικό πλαίσιο αναφοράς το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς καθώς επίσης και την προστασία των χρηστών.

Από την καταγραφή και ανάλυση των απόψεων και σχολίων των συμμετεχόντων στο κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης, η ΕΕΤΤ έχει προχωρήσει σε καλύτερη διατύπωση του Κανονισμού καθώς και σε διόρθωση τυχόν τυπογραφικών λαθών.

1. Σε σχόλια κι ερωτήματα σχετικά με τον ορισμό των ταχυμεταφορών, άρθρο 3, παρ. 3.α, η ΕΕΤΤ συμφωνεί να επαναδιατυπωθούν τα σημεία που χαρακτηρίζουν την ταχυμεταφορά Συγκεκριμένα αντί εγγυημένη επίδοση σε προ-καθορισμένο χρόνο, να γίνει σε προ-συμφωνημένο χρόνο, πέραν του οποίου γεννάται δικαίωμα αποζημίωσης λόγω καθυστέρησης. Επίσης αντί έκδοση αποδεικτικών παραλαβής και επίδοσης, σε έκδοση αποδεικτικών παραλαβής και επίδοσης. Η δυνατότητα τροποποίησης του προορισμού και του παραλήπτη κατά την μεταφορά να γίνει δυνατότητα τροποποίησης του προορισμού και του παραλήπτη κατά την μεταφορά σύμφωνα με όρους που θέτει η επιχείρηση.
2. Σε σχόλια σχετικά με τις υπηρεσίες που δεν απαιτείται γενική άδεια θα επαναδιατυπωθεί η περίπτωση που αφορά στα αυτοτελή δίκτυα καθώς και η

περίπτωση που αφορά τις επιχειρήσεις που λειτουργούν κατ'εντολή και για λογαριασμό άλλων αδειοδοτημένων επιχειρήσεων. Για τις υπηρεσίες κλητήρα, το σχόλιο των εταιρειών για να συμπεριληφθεί ως κατηγορία στις υπηρεσίες που δεν απαιτείται η εγγραφή στο Μητρώο της ΕΕΤΤ, δεν γίνεται δεκτό. Σύμφωνα με το ν. 4053/2012 οι εμπορικές υπηρεσίες που παρέχονται στο κοινό και δεν αφορούν αυτοτελή δίκτυα για εξυπηρέτηση ιδίων αναγκών συμπεριλαμβάνονται στις υποχρεώσεις του νόμου.

3. Σε σχόλια των εταιρειών για έλεγχο της ΕΕΤΤ σε τακτά χρονικά διαστήματα της φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας των αδειοδοτημένων εταιρειών καθώς και τη λήψη μέτρων σε περίπτωση που η αδειοδοτημένη επιχείρηση αδυνατεί να προσκομίσει τις αντίστοιχες ενημερότητες, όπως ανάκληση της άδειας για την προστασία της λειτουργίας του υγιούς ανταγωνισμού, η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι βάσει του ν.4053/2012 και στο πλαίσιο των υποχρεώσεων που θέτει για τους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών, δύναται να ζητήσει μόνο ασφαλιστική ενημερότητα για τη διασφάλιση και την τήρηση των όρων και προϋποθέσεων του καθεστώτος απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης. Η επιβολή κυρώσεων προβλέπεται σε σχετικό άρθρο του Κανονισμού και προϋποθέτει την ακρόαση των εταιρειών πριν τη λήψη των μέτρων.
4. Τα σχόλια για αντικατάσταση ή διευκρινήσεις επί των υποχρεώσεων που αφορούν στην εθνική άμυνα και ασφάλεια δεν γίνονται δεκτά. Οι υποχρεώσεις αυτές ορίζονται στο ν.4053/2012.
5. Το σχόλιο εταιρειών για διαγραφή από το μητρώο ταχυδρομικών επιχειρήσεων σε περίπτωση που μια αδειοδοτημένη επιχείρηση έχει οφειλές σε τέλη προς ΕΕΤΤ, δημόσιο, ασφαλιστικούς Φορείς, για τη διασφάλιση υγιούς ανταγωνισμού και την προστασία των χρηστών δε γίνεται δεκτό. Για οφειλές στην ΕΕΤΤ προβλέπεται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της η λήψη μέτρων μετά από ακρόαση σε σχετικό άρθρο.
6. Το σχόλιο που αναφέρεται στην ανάγκη να πιστοποιείται η συνεργασία στη συνδυασμένη διακίνηση για να μην χρειάζεται η αλλαγή ΣΥΔΕΤΑ καθώς και στην ανάγκη σχετικής εναρμόνισης του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων σε περιπτώσεις ελέγχων νομιμότητας, δηλαδή σε περίπτωση που μια αδειοδοτημένη

επιχείρηση διακινεί αποστολή άλλης αδειοδοτημένης χωρίς την έκδοση δικού της ΣΥΔΕΤΑ δεν γίνεται δεκτό. Σχετική ενημέρωση για τα νέα κανονιστικά κείμενα θα σταλεί από την ΕΕΤΤ προς το αρμόδιο υπουργείο

7. Σε σχόλιο για αντικατάσταση της υποχρεωτικής αναγραφής του διακριτικού αναγνώρισης σε όλα τα έντυπα ή και διαφημιστικές καταχωρήσεις κλπ η ΕΕΤΤ συμφωνεί και θα επαναδιατυπώσει τη σχετική παράγραφο.
8. Το σχόλιο των εταιρειών για έκδοση μαζικού ΣΥΔΕΤΑ κατά την παραλαβή πολλών ταχυδρομικών αντικειμένων προς διαφορετικούς παραλήπτες στο οποίο θα αναγράφονται υποχρεωτικά τα στοιχεία του αποστολέα και ο αριθμός των αποστολών, και θα συνοδεύει την μαζική αυτή αποστολή μέχρι το ταχυδρομικό κατάστημα όπου θα εκδίδεται και επικολλάται ξεχωριστό αναλυτικό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ για κάθε αποστολή δεν γίνεται δεκτό αφού αντιβαίνει στην έννοια του ορισμού των ταχυμεταφορών και της παρακολούθησης του ταχυδρομικού αντικειμένου end- to end.
9. Σε σχόλιο για πρόβλεψη της δυνατότητας ύπαρξης συμφωνιών με πελάτες για την επίτευξη χαμηλότερων τιμών (κατόπιν διαπραγμάτευσης.). Δηλ. «οι συμβάσεις δύναται να διαφοροποιούνται για την επίτευξη των αναγκών των χρηστών κατόπιν έγγραφης συμφωνίας του χρήστη με το φορέα ταχυδρομικών υπηρεσιών» η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να πραγματοποιούν συμβάσεις που δεν αντιβαίνουν στις διατάξεις του κανονισμού.
10. Το σχόλιο για αντικατάσταση της λέξης τιμολόγια με τη λέξη "οι επίσημοι τιμοκατάλογοι λιανικής" δεν γίνεται δεκτό αφού ο όρος τιμολόγια ορίζεται στο ν.4053/2012 και συμπεριλαμβάνει τους επίσημους τιμοκαταλόγους.
11. Σε σχόλια των εταιρειών για τα ποσοστά υπολογισμού των τελών ότι είναι υψηλά και δεν συνάδουν με το στόχο ανταγωνιστικότητας και επενδύσεων και προτάσεις για επιβολή εφάπαξ τέλους ή επιβολή τελών με βάση την αρχή της αναλογικότητας ή και πλήρης κατάργηση αυτών η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι με το νέο κανονισμό προχωρά σε μειώσεις και στο ποσοστό και στο όριο βάρους με την επιφύλαξη επανεξέτασης του θέματος στο μέλλον.
12. Σε σχόλιο που αφορά την περίπτωση συνδυασμένης διακίνησης, που πραγματοποιείται από ταχυδρομικές επιχειρήσεις με ξεχωριστή Γενική Άδεια η

κάθε μία, τα ανταποδοτικά τέλη ΕΕΤΤ πρέπει να καταβάλλει μόνον η επιχείρηση που συμβάλλεται με τον χρήστη." με την αιτιολογία ότι επιβάλλεται να συμπεριληφθεί στον κανονισμό για την αποφυγή πληρωμής τελών δύο φορές για την ίδια αποστολή. Η εταιρεία που τιμολογεί τον χρήστη καταβάλλει το τέλος στην ΕΕΤΤ, ενώ η συνεργαζόμενη με αυτήν αδειοδοτημένη εταιρεία λειτουργεί υπεργολαβικά σε αυτή." Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι από τις τον κανονισμό απορρέει η σχετική αναφορά.

13. Το σχόλιο για ακριβή προσδιορισμό του ποσοστού επί των τελών που θα αφαιρεθεί για επενδύσεις σε αντιρρυπαντικής τεχνολογίας και φιλικά προς το περιβάλλον μέσα δεν γίνεται δεκτό δεδομένου ότι δεν μπορεί να προσδιορισθεί εξ αρχής.

β) κανονισμός για τον καθορισμό Κώδικα Δεοντολογίας που διέπει την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών

1. Σχετικά με σχόλιο για διαγραφή της εισαγωγικής αναφοράς στο νόμο των τηλεπικοινωνιών (Ν. 4070/2012), λόγω του ότι σε αυτόν προβλέπεται η δημιουργία Κώδικα Δεοντολογίας μόνο για τις Τηλεπικοινωνίες και όχι για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες όπου αφορά η διαβούλευση, το σχόλιο λαμβάνεται υπ' όψιν εν μέρει και θα αφαιρεθεί μόνο η ειδική μνεία που γίνεται για το στοιχείο γ' στο άρθρο 12 (τα οποία και αφορούν μόνο τον Κώδικα Δεοντολογίας των Τηλεπικοινωνιών). Η γενική αναφορά στο συγκεκριμένο νόμο παραμένει, λόγω παράθεσης σε αυτόν του τρόπου και πλαισίου λειτουργίας της ΕΕΤΤ.
2. Όλα τα ληφθέντα σχόλια για το άρθρο 3 (Βασικές Υποχρεώσεις των Παρόχων) του Κώδικα Δεοντολογίας (Κ.Δ.), απαντώνται στις θέσεις της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, δεδομένου ότι μετά το πέρας της διαβούλευσης το άρθρο 3 συρρικνώθηκε έτσι ώστε να μην αποτελεί επανάληψη τόσο του άρθρου 10 του υπό έκδοση νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών όσο και του άρθρου 15 του υπό έκδοση νέου Κανονισμού Ειδικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
3. Σε σχόλιο επί του άρθρου 4 (Τιμοκατάλογος παρεχόμενων υπηρεσιών-παρουσίαση χρεώσεων) του Κ.Δ. για αναγραφή επί του τιμοκαταλόγου της τελευταίας ημερομηνίας τροποποίησης αυτού, το σχόλιο αυτό ουσιαστικά

συμπίπτει με την ήδη υπάρχουσα αναφορά στο ίδιο άρθρο για αναγραφή της ημερομηνίας έναρξης ισχύος του τιμοκαταλόγου (ηη/μμ/έτος).

4. Σε σχόλια επί του στοιχείου 4 του άρθρου 4 και συγκεκριμένα ότι οι παραπομπές και οι αστερίσκοι δύνανται να χρησιμοποιούνται επεξηγηματικά μιας υπηρεσίας με σαφή και εμφανή τρόπο, η ΕΕΤΤ αποδέχεται αυτό το σχόλιο και τροποποιεί τη σχετική πρόταση ως εξής: «Παραπομπές, αστερίσκοι, «ψιλά γράμματα» καθώς και οι λέξεις που ακυρώνουν οι θέτουν υπό αίρεση τις παρεχόμενες υπηρεσίες δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται παρά μόνον επεξηγηματικά μιας υπηρεσίας με σαφή και εμφανή τρόπο.»
5. Σε σχόλιο επί του στοιχείου 4 του άρθρου 4 αναφορικά με την προσθήκη επιφύλαξης για τις περιπτώσεις κωλύματος λόγω ανωτέρας βίας, η ΕΕΤΤ αποδέχεται το σχόλιο αυτό και τροποποιεί το κείμενο ως εξής : «...το συμφωνημένο επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να είναι υπό αίρεση, με την επιφύλαξη περιπτώσεων κωλύματος λόγω ανωτέρας βίας.» Επιπλέον, λόγω αυτή της προσθήκης, η ΕΕΤΤ αποδέχεται και το επιπλέον σχόλιο για προσθήκη σχετικού άρθρου (άρθρο 10 του Κ.Δ.) στο οποίο και αναφέρονται οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών που αναφέρονται στον Κ.Δ.
6. Σε προτεινόμενη προσθήκη επί του άρθρου 5 (Παραλαβή και επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών) όπου προτείνεται ο πάροχος να έχει την υποχρέωση να ενημερώνει τον χρήστη για τα πιο βασικά στοιχεία συνδιαλλαγής του με αυτόν (όπως την ατομική σύμβαση, τις προδιαγραφές της υπηρεσίας που επιλέγει, τη χρέωση της υπηρεσίας που επιλέγει, το χρόνο επίδοσης, κλπ.) μόνον εφόσον ο χρήστης το ζητήσει, αυτή η προσθήκη δεν γίνεται δεκτή από την ΕΕΤΤ δεδομένου ότι έρχεται σε αντίθεση με τα όσα ορίζονται στον νέο ταχυδρομικό νόμο (Ν. 4053, 7/3/2012) και συγκεκριμένα στο άρθρο 16 το οποίο και προβλέπει «αποζημίωση του χρήστη εντός διαστήματος 6 μηνών από την κατάρτιση της ατομικής σύμβασης» και ως εκ τούτου ο χρήστης θα πρέπει να γνωρίζει την ύπαρξη αυτής της ατομικής σύμβασης έτσι ώστε να μπορεί δυνητικά να ασκήσει το δικαίωμά του για αποζημίωση εντός του προβλεπόμενου από το νόμο χρόνου. Ομοίως η προσθήκη έρχεται σε αντίθεση με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 14 του

ταχυδρομικού νόμου (Ν. 4053, 7/3/2012) - άρθρο περί της προστασίας των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

7. Η ΕΕΤΤ, με αφορμή το παραπάνω σχόλιο και κατανοώντας την πρακτική ανάγκη των παρόχων για ολοκλήρωση της συναλλαγής με το χρήστη σε σύντομο χρονικό διάστημα, χωρίς όμως να διακυβεύεται η γνώση του χρήστη αναφορικά με τα δικαιώματα του τροποποιεί στο άρθρο 5 το σημείο (bullet) 2, διαμορφώνοντάς το ως εξής: « ο πάροχος έχει την υποχρέωση να ενημερώνει το χρήστη για την ύπαρξη της ατομικής σύμβασης την οποία και οφείλει να του παραδώσει».
8. Σε σχόλιο επί του άρθρου 5 και συγκεκριμένα για την ανάγκη προσθήκης στο σημείο (bullet) 4 που αναφέρεται στον πάροχο και αφορά την επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου εναλλακτικά σε σύννοικο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη, το σχόλιο αυτό γίνεται δεκτό από την ΕΕΤΤ και θα υπάρξει η σχετική τροποποίηση στο τελικό κείμενο του Κ.Δ..
9. Σε προτεινόμενη προσθήκη επί του άρθρου 5 και συγκεκριμένα για τη δυνατότητα έγγραφης ειδοποίησης αλλαγής διεύθυνσης επίδοσης από το χρήστη/αποστολέα, η παρατήρηση αυτή γίνεται δεκτή από την ΕΕΤΤ και στο κείμενο θα προστεθεί ως εναλλακτικός τρόπος δήλωσης αλλαγής διεύθυνσης επίδοσης.
10. Σε σχόλια σχετικά με την προσθήκη αναφοράς για επιπλέον χρέωση σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης επίδοσης, για επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου σε άλλη περιοχή εξυπηρέτησης από την αρχική, η προσθήκη αυτή γίνεται δεκτή και θα συμπεριληφθεί στον τελικό Κ.Δ. με τη διευκρίνιση ότι η τυχόν πρόσθετη χρέωση σε περίπτωση διαφορετικής περιοχής εξυπηρέτησης θα πρέπει να γίνεται βάσει του τιμοκαταλόγου της επιχείρησης ταχυμεταφορών. Η προσθήκη αυτή θα γίνει τόσο για την περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης επίδοσης από το χρήστη/αποστολέα όσο και το χρήστη/παραλήπτη.
11. Σχόλιο αναφορικά με την εξ' ολοκλήρου απαλοιφή της δυνατότητας παραλαβής του ταχυδρομικού αντικειμένου με επιφύλαξη από τον παραλήπτη, αυτό δε γίνεται δεκτό από την ΕΕΤΤ. Ο καταναλωτής/παραλήπτης έχει το δικαίωμα να μπορεί να ελέγξει την κατάσταση του περιεχομένου αυτού που

παραλαμβάνει, όπου όταν δεν του δίδεται αυτή η δυνατότητα από τον υπάλληλο της επιχείρησης που κάνει την επίδοση, να μπορεί να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο με επιφύλαξη.

12. Σχόλια που αναφέρουν ότι οι επιχειρήσεις που εφαρμόζουν την ηλεκτρονική υπογραφή επιβεβαίωσης παραλαβής από τον παραλήπτη (δηλαδή την υπογραφή του παραλήπτη πάνω σε ηλεκτρονική οθόνη τη στιγμή της επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου) δεν έχουν τη δυνατότητα για καταγραφή αυτής της επιφύλαξης πάνω στην ηλεκτρονική οθόνη κατά τη διάρκεια της επίδοσης, λαμβάνονται υπ' όψιν από την ΕΕΤΤ και γι αυτόν τον λόγο στον Κ.Δ. θα γίνει τροποποίηση του εν λόγω κειμένου αναφέροντας ότι η επιχείρηση θα πρέπει να μεριμνήσει είτε για ηλεκτρονική καταγραφή της παραλαβής με επιφύλαξη είτε για σχετική έγγραφη μνεία παραλαβής με επιφύλαξη επί του έντυπου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.
13. Αναφορικά με την επίδοση αντικειμένων και διαχείριση ανεπίδοτων του άρθρου 5, η προτεινόμενη προσθήκη για έγγραφη ειδοποίηση σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη γίνεται δεκτή από την ΕΕΤΤ και το κείμενο θα τροποποιηθεί αναλόγως.
14. Σχετικό σχόλιο αναφορικά με την απαλοιφή της μη επίδοσης για οποιαδήποτε αιτία, αυτό γίνεται δεκτό από την ΕΕΤΤ και το κείμενο θα τροποποιηθεί αναλόγως.
15. Σχόλια αναφορικά με τον αριθμό προσπαθειών επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου στον παραλήπτη γίνονται εν μέρει αποδεκτά από την ΕΕΤΤ και ως εκ τούτου θα αφαιρεθεί η αναφορά στις περισσότερες από δύο προσπάθειες επίδοσης.
16. Σχόλιο αναφορικά με τη μείωση του χρόνου φύλαξης των ανεπίδοτων αντικειμένων σε 7 ημέρες από 6 μήνες, αυτό δεν γίνεται δεκτό από την ΕΕΤΤ διότι κάποια τέτοια δραστική μείωση είναι εις βάρος τόσο του χρήστη όσο και της επιχείρησης δεδομένου ότι ευνοεί τη δημιουργία παράπονων/ καταγγελιών κλπ. Επιπλέον, κάποια τέτοια αλλαγή έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 16 του Ν. 4053, 7/3/2012 περί «αποζημίωσης του χρήστη εντός διαστήματος 6 μηνών από την κατάρτιση της ατομικής σύμβασης».

17. Το σχόλιο για παρακράτηση των αποστολών που έχουν καταστεί ανεπίδοτες ή μη επιστραφείσες από την επιχείρηση για να καλύψει αυτή τα δικά της έξοδα διερεύνησης και διοικητικής εργασίας, δε γίνεται αποδεκτό από την ΕΕΤΤ. Ομοίως, δε γίνεται αποδεκτό το σχόλιο για απαλοιφή της διαδικασίας δωρεάς αυτών των οριστικά ανεπίδοτων αντικειμένων σε κοινωφελή ή άλλα ιδρύματα.
18. Σχόλιο αναφορικά με αναγραφή επί της ατομικής σύμβασης (ή και του αντίστοιχου στελέχους του ΣΥΔΕΤΑ που αναγράφει όρους της σύμβασης) για παρακράτηση του ταχυδρομικού αντικειμένου από την επιχείρηση έως ότου αυτό εξοφληθεί, δε γίνεται δεκτή από την ΕΕΤΤ, δεδομένου ότι κάτι τέτοιο δεν προβλέπεται σε καμία νομοθετική διάταξη.
19. Σχόλιο επιχείρησης όπου θεωρεί ότι εν γένει το άρθρο 6 (Προσωπικό Παρόχου για την Εξυπηρέτηση των Καταναλωτών) προδιαγράφει αυστηρά προκαθορισμένους κανόνες λειτουργίας ενώ θα έπρεπε να υπάρχουν πιο χαμηλά πρότυπα διαχείρισης λειτουργίας και εξυπηρέτησης του καταναλωτή, η ΕΕΤΤ είναι της άποψης ότι όσα περιγράφονται στο άρθρο 6 είναι αυτά που θα πρέπει να εφαρμόζονται κατ' ελάχιστον από οποιαδήποτε είδος επιχείρησης παροχής υπηρεσιών. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι με τα όσα περιγράφονται στο άρθρο 6 διασφαλίζεται ο καταναλωτής/χρήστης για τη μεταχείριση που θα τύχει από τις επιχειρήσεις του συγκεκριμένου κλάδου αλλά κυρίως διασφαλίζεται η ταχυδρομική αγορά (ειδικά ούσα υπό καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού) προασπίζοντας τις υπεύθυνες και σοβαρές επιχειρήσεις του κλάδου από πιθανές ευκαιριακές και πρόχειρες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες. Το μοναδικό σημείο το οποίο, ενδεχομένως, να αποτελεί αυστηρή προδιαγραφή λειτουργίας είναι η αναφορά για ύπαρξη τμήματος εξυπηρέτησης πελατών, το οποίο και θα τροποποιηθεί από την ΕΕΤΤ σε «παροχή εξυπηρέτησης πελατών» η οποία μπορεί να γίνεται και από έναν εργαζόμενο της επιχείρησης.
20. Αναφορικά με σχόλιο επί του άρθρου 8 (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. – Ε.Σ.Π.Ε.ΤΑ.) για την προϋπόθεση ύπαρξης τροποποίησης των οδηγιών του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για συνδυασμένη διακίνηση μόνο με το αρχικό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και κυρίως σε ό,τι αφορά στον

έλεγχο νομιμότητας των Φ.Ι.Χ., σχετική ενημέρωση για τα νέα κανονιστικά κείμενα θα σταλεί από την ΕΕΤΤ προς το υπουργείο.

21. Σχόλιο προσθήκης επιπλέον άρθρου στον Κ.Δ. όπου θα αναφέρονται οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών που αναγράφονται στον Κ.Δ. γίνεται δεκτό από την ΕΕΤΤ και ως εκ τούτου και η ανάλογη προσθήκη ενός νέου άρθρου (άρθρο 10).

γ) κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών.

1. Στον κανονισμό, άρθρο 2, σημείο 5, αναφέρεται ότι η καταγγελία υποβάλλεται σε προθεσμία έξι (6) μηνών αφότου έλαβε γνώση των κρίσιμων περιστατικών ο ενδιαφερόμενος. Στα σχόλια των εταιρειών, που συμμετείχαν στη διαβούλευση, ζητείται να μειωθεί αυτός ο χρόνος στους δύο ή τρεις μήνες από την αποστολή του αντικειμένου με την αιτιολογία ότι το χρονικό διάστημα για την υποβολή της καταγγελίας πρέπει να είναι μικρό, ώστε να διευκολύνονται οι εταιρείες στην διερεύνησή της. Το σχόλιο των εταιρειών γίνεται αποδεκτό όσον αφορά το γεγονός ότι ο χρόνος για την υποβολή της καταγγελίας πρέπει να μετράται από την κατάθεση του αποστελλόμενου ταχυδρομικού αντικειμένου, δεν γίνεται όμως αποδεκτό όσον αφορά τη μείωση του χρόνου των έξι μηνών. Το χρονικό διάστημα των έξι μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης διατηρείται λαμβάνοντας υπόψη το άρθρο 16, παρ. 4 του Ν. 4053/2012. Το διάστημα των έξι μηνών είναι το ελάχιστο δυνατό που μπορούμε να ορίσουμε για την περίπτωση αυτή.
2. Στο σημείο 6 του ίδιου άρθρου του κανονισμού αναφέρεται ότι πρέπει η διαφορά μεταξύ καταγγέλλοντος και καταγγελλόμενης εταιρείας να επιλύεται μέσω της διαδικασίας του Φιλικού Διακανονισμού ή μέσω της συγκρότησης της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) εντός 20 ημερών ή αν απαιτούνται επιπλέον στοιχεία 40 ημερών. Σύμφωνα με τα σχόλια των εταιρειών η επίλυση της διαφοράς με τους παραπάνω τρόπους δεν μπορεί να είναι υποχρεωτική γιατί υπάρχει περίπτωση να μην μπορεί να γίνει επίλυση λόγω υπερβολικών αξιώσεων του πελάτη ή μη συμφωνίας του. Γενικότερα δεν

μπορεί να προεξοφληθεί φιλική επίλυση της διαφοράς. Το αίτημα των εταιρειών γίνεται δεκτό, με το σκεπτικό ότι ο φιλικός διακανονισμός έχει την έννοια της προσπάθειας επίλυσης της διαφοράς, οπότε η φράση «πρέπει να επιλύεται» αντικαθίσταται με τη φράση «πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια να επιλύεται». Επίσης, οι εταιρείες ζήτησαν να δοθεί περισσότερος χρόνος για τη φιλική επίλυση της διαφοράς. Γίνεται δεκτό το αίτημα των εταιρειών και τα χρονικά διαστήματα, που αναφέρονται παραπάνω, μετατρέπονται σε 20 εργάσιμες ημέρες και 40 εργάσιμες ημέρες αντίστοιχα.

3. Στο άρθρο 4, τόσο στον τίτλο του άρθρου όσο και στο σημείο 1, αναφέρεται ότι η ΕΕΤΤ έχει την αρμοδιότητα για «επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και άλλων επιχειρήσεων». Σύμφωνα με το σχόλιο εταιρείας που συμμετείχε στη διαβούλευση, ο νόμος 4053/2012 δεν προβλέπει επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων και άλλων επιχειρήσεων. Το σχόλιο γίνεται δεκτό και η φράση τροποποιείται ως εξής: «επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή των επιχειρήσεων-χρηστών».
4. Σχετικά με το άρθρο 4 σημείο 2 ζητείται η απόφαση για την επίλυση της διαφοράς να λαμβάνεται εντός οκτώ μηνών κατ' ανώτατο όριο από την υποβολή πληροφοριών που τυχόν ζητήσει η ΕΕΤΤ ή/και Υπομνημάτων Ακρόασης ή/και τυχόν διευκρινήσεων επί των Υπομνημάτων. Σε περίπτωση μη έκδοσης Απόφασης επί της καταγγελίας εντός 8 μηνών ο αιτών μπορεί να απευθυνθεί στην ΕΕ επικαλούμενος αρνησιδικία. Ζητείται, επίσης, η Ακρόαση να διενεργείται εντός δύο μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης της καταγγελίας και να αποφευχθεί η αναφορά του άρθρου σε «εξαιρετικές περιπτώσεις», γιατί έτσι υφίσταται κίνδυνος να εκκρεμεί μία υπόθεση προς όφελος του φορέα που παρανομεί. Δεν γίνονται δεκτά τα σχόλια της εταιρείας, δεδομένου ότι, όπως παγίως γίνεται δεκτό, όλες οι προθεσμίες που τάσσονται για τη διοίκηση, είναι ενδεικτικές ακόμα κι αν δεν συντρέχουν εξαιρετικές περιπτώσεις. Επίσης λόγω της πολυπλοκότητας των υποθέσεων και του απαιτούμενου χρόνου για την επαρκή διερεύνησή τους, δεν ενδείκνυται η θέση προθεσμίας για τη διεξαγωγή των Ακροάσεων.

5. Στο άρθρο 4, σημείο 4 το σχόλιο αναφέρει ότι χρειάζεται να αναφέρεται ποινή για τα μη συνεργαζόμενα μέρη. Η απάντηση της ΕΕΤΤ είναι ότι δεν μπορεί να γίνει αναφορά σε ποινή, γιατί ποινή μπορεί να επιβληθεί μόνο σε περίπτωση παραβίασης συγκεκριμένων διατάξεων του νόμου και όχι αόριστα για μη συνεργασία.

δ) κανονισμός για τη ρύθμιση θεμάτων των χρηστών «Καθορισμό των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»

1. Τα σχόλια των συμμετεχόντων για τη μη επιβολή ελάχιστου ποσού αποζημίωσης γίνονται δεκτά, καθώς σύμφωνα με το Ν.4053 αρ. 16, η ΕΕΤΤ καθορίζει το μέγιστο ύψος της κατ' αποκοπήν αποζημίωσης. Για το λόγο αυτό, το άρθρο 1 μετονομάζεται σε «Μέγιστη αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών».
2. Όσον αφορά στα σχόλια για το ύψος της μέγιστης κατ' αποκοπήν αποζημίωσης, η ΕΕΤΤ εμμένει στις αρχικές της θέσεις, προκειμένου να διασφαλίσει τα δικαιώματα των χρηστών. Οι συγκεκριμένες τιμές έχουν προκύψει από ενδελεχή μελέτη και ανάλυση των αποζημιώσεων, που ήδη δίδονται στους χρήστες για λόγους πλημμελούς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
3. Το σχόλιο για τη συμπερίληψη του ταχυδρομικού τέλους στο ποσό της αποζημίωσης, δε γίνεται δεκτό. Η αποζημίωση δίδεται προκειμένου να καλύψει το κόστος της απώλειας/κλοπής/καταστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου και μόνο, ενώ το ταχυδρομικό τέλος επιστρέφεται, δεδομένης της μη ολοκλήρωσης της ταχυδρομικής αποστολής.
4. Τα σχόλια, που αναφέρονται στην αποζημίωση των ασφαλισμένων/δηλωθείσας αξίας ταχυδρομικών αντικειμένων και ιδιαίτερα στους όρους ασφάλισης αυτών, δε γίνονται δεκτά, ως πλεονάζοντα. Η διατύπωση παραμένει ως έχει.
5. Το σχόλιο για τις περιπτώσεις μερικής απώλειας/κλοπής/καταστροφής, σύμφωνα με το οποίο η αποζημίωση δεν πρέπει να υπερβαίνει το μέγιστο

ποσό της αποζημίωσης για ολική απώλεια/κλοπή/καταστροφή γίνεται δεκτό και προστίθεται.

6. Το σχόλιο για τη μη καταβολή αποζημίωσης στην περίπτωση επιστροφής αντικειμένου για άγνωστο λόγο απορρίπτεται, καθώς οι περιπτώσεις μη υπαιτιότητας του Παρόχου αναφέρονται στο άρθρο 2 του κανονισμού.
7. Η παράγραφος για καταβολή αποζημίωσης στην περίπτωση καθυστέρησης αναδιατυπώνεται ως προς το μέγιστο ύψος της αποζημίωσης. Επίσης, λαμβάνεται υπόψη σχόλιο συμμετέχοντα και γίνεται αναφορά στις εξαιρέσεις λόγω ανωτέρας βίας.
8. Το σχόλιο στην παράγραφο περί αποζημιώσεως για ηθική βλάβη δε γίνεται δεκτό ως πλεονάζον, δεδομένου ότι η παράγραφος απορρέει άμεσα από το Ν.4053, αρ. 5, παρ. ιζ'.
9. Στην παράγραφο για αποζημίωση μεγαλύτερη της προβλεπόμενης κατόπιν συμφωνίας με τους χρήστες, το σχόλιο των συμμετεχόντων για έγγραφη συμφωνία κρίνεται περιττό, δεδομένου ότι η παράγραφος απορρέει άμεσα από το Ν.4053, αρ. 16, παρ. 3.
10. Τα σχόλια που αναφέρονται στην αντικατάσταση του «δέματος» με «αποστολή με δέματα» δεν γίνονται δεκτά, θεωρώντας ότι κάθε διακριτό ταχυδρομικό αντικείμενο αποστολής οφείλει να τυγχάνει εξατομικευμένης αντιμετώπισης.
11. Στην παράγραφο για την καταβολή των αποζημιώσεων στον αποστολέα/παραλήπτη γίνεται δεκτή η προσθήκη «υπέρ του παραλήπτη», δεχόμενοι τα σχόλια συμμετεχόντων.
12. Στις περιπτώσεις έλλειψης ευθύνης του Παρόχου, η ΕΕΤΤ δέχεται την προσθήκη των συμμετεχόντων για απώλεια ταχυδρομικού αντικειμένου.
13. Η παράγραφος με τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας επαναδιατυπώνεται, προκειμένου να αντικατοπτρίσει τις περιπτώσεις αυτές, όπως αναφέρονται στον Κώδικα Δεοντολογίας, δεχόμενοι σχόλιο συμμετέχοντα.

14. Η παράγραφος, που αναφέρεται στην ευπαθή φύση του ταχυδρομικού αντικειμένου, αναδιατυπώνεται, προκειμένου να διευκρινιστούν οι προϋποθέσεις μη ευθύνης του Παρόχου.
15. Η παράγραφος για τη μη παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον παραλήπτη συμπληρώνεται, προκειμένου να διευκρινιστούν οι προϋποθέσεις μη ευθύνης του Παρόχου.
16. Όσον αφορά στην παραλαβή με επιφύλαξη, η ΕΕΤΤ λαμβάνει υπόψη τα σχόλια των συμμετεχόντων και επαναπροσδιορίζει τον αριθμό των ημερών επιφύλαξης σε μία (1) ημέρα, προκειμένου να προστατεύσει τον Πάροχο, από πιθανό δόλο από την πλευρά του χρήστη, ενώ παράλληλα διαφυλάσσει το δικαίωμά του χρήστη στην έκφραση επιφύλαξης.