

Αναρτητέα στο Διαδίκτυο**Μαρούσι, 06.03.2023****ΑΠ 1067/16****ΑΠΟΦΑΣΗ**

«Πιλοτική παροχή λειτουργικότητας πρόσβασης μέσω διαδικτύου σε στοιχεία καταγγελιών και παραπόνων για τους τομείς των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών από τη διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

- α. Τον ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α΄ 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α΄ 184), όπως ισχύει και ιδίως τα σημεία ιγ, ιε, κε, λγ και λε της παρ. 1 του άρθρου 113 αυτού,
- β. τον ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 82), όπως ισχύει,
- γ. τον ν. 4053/2012 «Ρύθμιση και λειτουργία της Ταχυδρομικής Αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 44), όπως ισχύει και ιδίως τα άρθρα 11 και 12 αυτού,
- δ. τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 679/2016 της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων),
- ε. τον ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου

2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 137),

- στ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/4/17-05-21 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ Β΄ 2265), όπως ισχύει,
- ζ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 686/064/26-3-2013 «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ Β΄ 1700),
- η. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 686/065/26-3-2013 «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ Β΄ 1876),
- θ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 687/328/2013 «Κώδικας δεοντολογίας παροχής ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ Β΄ 1874), όπως ισχύει,
- ι. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ. 687/327/2013 «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» (ΦΕΚ Β΄ 1874), όπως ισχύει,
- ια. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ. 688/52/2013 «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ Β΄ 1412),
- ιβ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 946/21/13.07.2020 «Πιλοτική εφαρμογή του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών»,
- ιγ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1006/05/13.09.2021 με θέμα «Επέκταση της πιλοτικής εφαρμογής του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, με την ένταξη πρόσθετων παρόχων»,
- ιδ. τη με αριθμό πρωτ. ΕΕΤΤ 36662/22.02.2023 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,
- ιε. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός, ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική Εισήγηση του Προέδρου της ΕΕΤΤ, Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου.

Επειδή

1. Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΕΤΤ που εκκίνησε να λειτουργεί από το έτος 2014 για την άμεση προώθηση καταγγελιών, ερωτημάτων και παραπόνων καταναλωτών προς τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και την λήψη και διαχείριση των σχετικών απαντήσεων.
2. Με τις υπό ιβ' και ιγ' αποφάσεις, επεκτάθηκε πιλοτικά η χρήση της διαδικτυακής εφαρμογής ΕΡΜΗΣ για τη διαχείριση και των καταγγελιών/ παραπόνων καταναλωτών που απευθύνονται σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών.
3. Η διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ αποθηκεύει σε ψηφιακή μορφή τα έγγραφα που αφορούν σε κάθε καταγγελία καταναλωτή, στα οποία συμπεριλαμβάνονται η αρχική καταγγελία και οι απαντητικές επιστολές των εμπλεκόμενων παρόχων. Επίσης, μέσω της εφαρμογής τηρείται το ιστορικό των ενεργειών των παρόχων σε ό,τι αφορά τη διαχείριση καταγγελιών.
4. Πέραν των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ μπορεί να αξιοποιήσει την εφαρμογή «ΕΡΜΗΣ» προκειμένου να παράσχει άμεση ενημέρωση στον καταναλωτή, αναφορικά με την υποβληθείσα καταγγελία του:
 - α) μέσω αυτοματοποιημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για τις ενέργειες που πραγματοποιούνται κατά τη διαχείριση της καταγγελίας του,
 - β) παρέχοντάς του άμεση πρόσβαση στα ψηφιακά έγγραφα που αφορούν την καταγγελία του, μέσω ειδικού μοναδικού υπερσυνδέσμου (hyperlink), το οποίο του γνωστοποιείται με αυτοματοποιημένο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
5. Σημειώνεται ότι με την ως άνω λειτουργικότητα της εφαρμογής ο καταναλωτής αποκτά πρόσβαση στις πληροφορίες που τον αφορούν και παράλληλα προστατεύεται η ιδιωτικότητα του.

6. Είναι σκόπιμο ο υπερσύνδεσμος (hyperlink) να παραμένει ενεργός για χρονικό εξήντα (60) ημερών και μετά τη λήξη εξέτασης της καταγγελίας, προκειμένου να διασφαλιστεί η άμεση πρόσβαση στα στοιχεία της καταγγελίας, τηρώντας παράλληλα τους απαραίτητους κανόνες ασφαλείας.
7. Δεδομένου ότι η ένταξη στον ΕΡΜΗ παρόχων εγγεγραμμένων στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ επιταχύνει και απλουστεύει, περαιτέρω, την διαδικασία χειρισμού των εισερχομένων υποθέσεων στην ΕΕΤΤ, δύνανται οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι να αιτούνται την άμεση ένταξή τους στον ΕΡΜΗ, σε όλες τις μέχρι σήμερα λειτουργίες του καθώς και στην παρούσα πιλοτική επέκταση της εφαρμογής, χωρίς να απαιτείται σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ για την ένταξή τους, ακόμα και αν σχετική αίτηση εκκρεμεί πριν την έκδοση της εισηγούμενης Απόφασης.

Αποφασίζει:

1. **Εγκρίνει** την πιλοτική παροχή της λειτουργικότητας από τη διαδικτυακή εφαρμογή (Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών) «ΕΡΜΗΣ» για την άμεση ενημέρωση του καταναλωτή αναφορικά με την πορεία της καταγγελίας του η οποία περιλαμβάνει:

A. Την ενημέρωση του καταναλωτή με αυτοματοποιημένα μηνύματα, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για:

- α) την έναρξη εξέτασης της καταγγελίας του,
- β) την απόκριση των εμπλεκόμενων παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- γ) την παροχή παράτασης στους παρόχους σε ότι αφορά την προθεσμία απόκρισής τους και
- δ) την ολοκλήρωση εξέτασης της καταγγελίας του.

B. Την παροχή απευθείας πρόσβασης στον καταναλωτή σε στοιχεία της καταγγελίας του μέσω διαδικτύου, τα οποία είναι:

- α) Έγγραφο σε ψηφιακή μορφή στα οποία συμπεριλαμβάνονται η αρχική καταγγελία και οι απαντήσεις των εμπλεκόμενων παρόχων.

β) Το ιστορικό ενεργειών διαχείρισης της καταγγελίας, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται και οι ημερομηνίες απόκρισης των παρόχων.

2. **Ορίζει ότι** η πρόσβαση στα στοιχεία της καταγγελίας θα παρέχεται στον καταναλωτή αποκλειστικά και μόνο μέσω μοναδικού και εξατομικευμένου υπερσυνδέσμου (hyperlink), ο οποίος του γνωστοποιείται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με τον τρόπο αυτό, ο καταναλωτής αποκτά πρόσβαση στις πληροφορίες που τον αφορούν και παράλληλα προστατεύεται η ιδιωτικότητα του. Ο υπερσύνδεσμος θα παραμένει ενεργός για χρονικό διάστημα εξήντα (60) ημερών και μετά τη λήξη εξέτασης της καταγγελίας.

3. **Εγκρίνει** την ένταξη στον ΕΡΜΗ παρόχων εγγεγραμμένων στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήσεως τους, σε όλες τις μέχρι σήμερα λειτουργίες του συμπεριλαμβανομένων και των λειτουργιών της παρούσας επέκτασης, χωρίς να απαιτείται σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ για την ένταξή τους, ακόμα και αν σχετική αίτηση εκκρεμεί πριν την έκδοση της παρούσας Απόφασης.

4. Η παρούσα Απόφαση, η ισχύς της οποίας αρχίζει από τη δημοσίευσή της, να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Πρόεδρος

Καθηγητής Κωνσταντίνος Μασσέλος