

Πληροφορίες	Τηλέφωνο	Ημερομηνία	Αρ. Πρωτ.
Ελένη Ματίκα e.matika@elta-courier.gr	210 6073078 6975878409	20/10/2023	10336

**ΠΡΟΣ:****ΕΕΤΤ****Λ. Κηφισίας 60****151 25 Μαρούσι – Αττική****postal-licensing@eett.gr**

**ΘΕΜΑ : «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την έκδοση νέου κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών - Παρατηρήσεις της εταιρείας ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΕ»**

Σε συνέχεια της από 24.07.2023 Δημόσιας Διαβούλευσης και του προτεινόμενου σχεδίου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών ταχυδρομικών υπηρεσιών, το οποίο τέθηκε υπόψη των ενδιαφερόμενων μερών από την Αρχή σας, σας γνωρίζουμε παρακάτω σχόλια και προτάσεις επί συγκεκριμένων άρθρων του σχεδίου αλλά και κάποιες γενικές παρατηρήσεις που αφορούν στο σύνολο του νέου Κανονισμού.

**Α. Παρατηρήσεις επί του κειμένου:****1. Άρθρο 2 § 3 δ')**

«Κάθε Φυσικό ή Νομικό πρόσωπο στο οποίο, υπό την ιδιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη, παρέχεται ταχυδρομική υπηρεσία και το οποίο δεν είναι ταχυδρομική επιχείρηση».

- Να προστεθεί ως χρήστης και ο τρίτος, για λογαριασμό του οποίου οι επιχειρήσεις αναλαμβάνουν μια αποστολή (τριγωνικές συναλλαγές).

**2. Άρθρο 2 § 3 ιβ')**

«Σημείο εξυπηρέτησης: Ταχυδρομικό Κατάστημα ή θυρίδα υποδοχής ή αυτοματοποιημένη ταχυδρομική θυρίδα»

- Να προστεθεί ως σημείο εξυπηρέτησης η θυρίδα σε κατάστημα τρίτων (shop in a shop).

**3. Άρθρο 7 § 5.ζ')**

«Η ακόλουθη πληροφόρηση, τηρούμενη για κάθε εγγεγραμμένη στο ΜΕΑ ταχυδρομική επιχείρηση, καθίσταται δημόσια διαθέσιμη. α') ο αριθμός μητρώου ΕΕΤΤ, β') το όνομα/η επωνυμία της επιχείρησης, γ') ο διακριτικός/εμπορικός τίτλος της επιχείρησης, δ') η γεωγραφική διεύθυνση της έδρας της, ε') η σύντομη περιγραφή της δηλωθείσας δραστηριότητας, στ') η ημερομηνία εγγραφής στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων ΕΕΤΤ και ζ') τα στοιχεία του/των εκπροσώπου/ων επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ».

- Δεδομένου ότι στα δημόσια διαθέσιμα στοιχεία, που επικοινωνούνται κατά κανόνα στις επίσημες ιστοσελίδες των παρόχων, περιλαμβάνονται ήδη τηλέφωνα και άλλοι δίαυλοι επικοινωνίας με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων αλλά και η κατά νόμον εκπροσώπησή τους και λαμβάνοντας, επίσης, υπόψη ότι τα στοιχεία του εκπροσώπου επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ κοινοποιούνται στην Αρχή σας μέσω της ΔΔΕ, θεωρούμε ότι δεν είναι αναγκαία η δημόσια γνωστοποίηση προσωπικών δεδομένων του φυσικού προσώπου που αναλαμβάνει τα καθήκοντα του εκπροσώπου επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ.

#### 4. Άρθρο 8 § 3, 4:

«3. Η μεταφορά ταχυδρομικών αντικειμένων είναι ταχυδρομική υπηρεσία, μόνον όταν παρέχεται σε συνδυασμό με άλλη φάση ταχυδρομικής υπηρεσίας (όπως παραλαβή, διαλογή ή διανομή στον παραλήπτη). 4. Οι πάροχοι υπηρεσιών παράδοσης φακέλων ή δεμάτων που χρησιμοποιούν εναλλακτικά επιχειρηματικά μοντέλα (για παράδειγμα, εκείνοι που χρησιμοποιούν τη συνεργατική οικονομία, τις ψηφιακές πλατφόρμες κ.α.) παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες, εφόσον, κατά την παροχή της υπηρεσίας παράδοσης, πραγματοποιούν τουλάχιστον ένα από τα στάδια της ταχυδρομικής αλυσίδας, ήτοι περισυλλογή, διαλογή ή διανομή στον παραλήπτη. Οι πάροχοι αυτοί, υποχρεούνται, για την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών, να εγγραφούν στο ΜΤΕ της ΕΕΤΤ, υπό καθεστώς Γενικής Άδειας».

- Θεωρούμε αναγκαίο όπως διευκρινιστούν συγκεκριμένα οι όροι «παράδοση», «περισυλλογή», «συνεργατική οικονομία».
- Ομοίως, να διευκρινιστεί, όσον αφορά στα «εναλλακτικά επιχειρηματικά μοντέλα» πως ερμηνεύεται η παροχή της υπηρεσίας παράδοσης ταυτόχρονα με το στάδιο διανομής στην ταχυδρομική αλυσίδα.
- Ιδιαίτερως επισημαίνουμε ότι είναι αναγκαίο, για λόγους υγιούς ανταγωνισμού και ίσης μεταχείρισης, οι όροι και οι περιορισμοί που υφίστανται για τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών με τη μορφή που κατά κύριο λόγο είχαν έως τώρα (δηλαδή επιχειρήσεις που διατηρούν και επενδύουν σε στόλο, hubs, καταστήματα κλπ), να προβλέπονται και για τους παρόχους που χρησιμοποιούν εναλλακτικά επιχειρηματικά μοντέλα. Άλλως δημιουργούνται αδικαιολόγητες στρεβλώσεις που ενέχουν κινδύνους για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

#### 5. Άρθρο 8 § 5:

«Επιχείρηση, η οποία παρέχει υπηρεσίες κατάθεσης ταχυδρομικών αντικειμένων σε άλλη ταχυδρομική επιχείρηση, χωρίς να αναλαμβάνει την ταχυδρομική υπηρεσία».

- Να διευκρινιστεί εάν η περισυλλογή που πραγματοποιείται από εναλλακτικά επιχειρηματικά μοντέλα του ως άνω άρθρου 8 παρ. 4 και η κατάθεση σε άλλη ταχυδρομική επιχείρηση θεωρείται ταχυδρομική υπηρεσία.

#### 6. Άρθρο 9 § 1:

«Ο κάτοχος Ειδικής ή Γενικής Άδειας είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία ολόκληρου του Ταχυδρομικού Δικτύου του, καθώς και για τη διακίνηση των αντικειμένων που αναλαμβάνει, λαμβάνοντας προς τούτο όλα τα αναγκαία μέτρα».

- Να προστεθεί ότι σε περίπτωση που η εντασσόμενη στο ταχυδρομικό δίκτυο του παρόχου επιχείρηση επιδειξει πλημμέλειες στην παροχή της υπηρεσίας από δόλο ή βαριά αμέλεια και κατά παράβαση των οδηγιών του παρόχου, η ευθύνη βαρύνει εξ ολοκλήρου την εντασσόμενη επιχείρηση.

#### 7. Άρθρο 9 § 2 και εξής:

«Ο κάτοχος Ειδικής ή Γενικής Άδειας έχει τη δυνατότητα να εντάξει στο Ταχυδρομικό Δίκτυό του άλλες επιχειρήσεις χωρίς Ειδική ή Γενική Άδεια. Στην περίπτωση, κατά την οποία ο κάτοχος εντάσσει στο δίκτυό του επιχείρηση χωρίς Άδεια, οφείλει, εντός δέκα (10) ημερών, από την έναρξη της συνεργασίας τους, να καταχωρήσει στο ΜΕΑ της ΕΕΤΤ, αναλυτικά τα στοιχεία της επιχείρησης που εντάσσεται στο δίκτυό του. Η ένταξη άλλης επιχείρησης χωρίς Ειδική ή Γενική Άδεια στο Ταχυδρομικό

Δίκτυο του κατόχου, ισχύει από την ημερομηνία επιβεβαίωσης της καταχώρησης, μέσω του ΜΕΑ. Ο κάτοχος οφείλει, ομοίως, να ενημερώσει την ΕΕΤΤ, σχετικά με τη λήξη της συνεργασίας του με άλλη επιχείρηση, εγγράφως, εντός (10) ημερών, από την ημερομηνία επέλευσης της λήξης».

- «εντός δέκα (10) ημερών»→ παρακαλούμε να διευκρινιστεί αν είναι εργάσιμες ή ημερολογιακές / πρόταση για διεύρυνση της χορηγούμενης προθεσμίας σε: «εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών», ιδίως για τις περιπτώσεις που απαιτούνται πολλές ή μαζικές καταχωρήσεις / αλλαγές.
- «από την ημερομηνία επιβεβαίωσης της καταχώρησης» → αναδιατύπωση σε: «από την ημερομηνία υποβολής της καταχώρησης»

#### 8. Άρθρο 9 § 3:

«Ο κάτοχος έχει, επίσης, τη δυνατότητα να εντάξει στο Ταχυδρομικό Δίκτυό του άλλες επιχειρήσεις με Ειδική ή Γενική Άδεια αντίστοιχα, χωρίς να απαιτείται ενημέρωση της ΕΕΤΤ. Η ευθύνη για την πλημμελή παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας ανήκει στην επιχείρηση που αποδέχεται την εντολή από τον χρήστη και αναλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας. Σε περίπτωση δόλιας ενέργειας ή βαριάς αμέλειας της, ανήκουσας στο δίκτυο του κατόχου, επιχείρησης, ευθύνη δύναται να βαρύνει και την τελευταία».

- Εφόσον η πλημμέλεια για την παροχή της υπηρεσίας οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια επιχείρησης η οποία ανήκει στο δίκτυο του κατόχου, ανεξάρτητα από το αν αυτή είναι αδειοδοτημένη, η ευθύνη θα πρέπει να βαρύνει αποκλειστικά την τελευταία. Για το σκοπό αυτό προτείνουμε αναδιατύπωση ως κάτωθι: «Ο κάτοχος έχει, επίσης, τη δυνατότητα να εντάξει στο Ταχυδρομικό Δίκτυό του άλλες επιχειρήσεις με Ειδική ή Γενική Άδεια αντίστοιχα, χωρίς να απαιτείται ενημέρωση της ΕΕΤΤ. Η ευθύνη για την πλημμελή παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας ανήκει στην επιχείρηση που αποδέχεται την εντολή από τον χρήστη και αναλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας, εκτός αν οφείλεται σε δόλια ενέργεια ή βαριά αμέλεια άλλης επιχείρησης η οποία ανήκει ή εντάσσεται στο δίκτυο του κατόχου και ανεξάρτητα από το αν αυτή διαθέτει ή όχι δική της γενική ή ειδική άδεια, οπότε, στην περίπτωση αυτή, η ευθύνη βαρύνει αποκλειστικά και μόνο την τελευταία».

#### 9. Άρθρο 9 § 6:

«Τα ταχυδρομικά καταστήματα, τα κέντρα διαλογής, τα οχήματα, οι γραμματοθυρίδες, οι θυρίδες υποδοχής, οι αυτοματοποιημένες ταχυδρομικές θυρίδες και τα Συστήματα μη Επανδρωμένων Αεροσκαφών που χρησιμοποιεί ο κάτοχος αποτελούν στοιχεία του ταχυδρομικού δικτύου του. Ως εκ τούτου, τα στοιχεία τους πρέπει να καταχωρηθούν στο ΜΕΑ της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την παράγραφο 5 του παρόντος».

- Όσον αφορά στα οχήματα, σημειώνουμε ότι οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις, στο πλαίσιο των ετήσιων ερωτηματολογίων για τη μελέτη της ταχυδρομικής αγοράς, δίνουν αριθμητικά στοιχεία στόλου (οχήματα και δίκυκλα). Δεδομένων των διαρκώς μεταβαλλόμενων στοιχείων και αλλαγών που πραγματοποιούνται στον στόλο, ο οποίος, για επιχειρήσεις με πανελλήνια κάλυψη, αριθμεί εκατοντάδες οχήματα, η διαρκής και εντός σύντομης προθεσμίας επικαιροποίηση των στοιχείων δημιουργεί σημαντικό διαχειριστικό φόρτο για τους παρόχους και κίνδυνο παραλείψεων και λαθών δυνάμενο να επιφέρει κυρώσεις. Ως εκ τούτου προτείνουμε τα στοιχεία που καταχωρούνται στο Μητρώο να παραμείνουν ως έχουν έως τώρα.

#### 10. Άρθρο 10 § 5

«Αν δεν ορίζεται σχετική προθεσμία, οι πληροφορίες παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός δέκα (10) ημερών από την επομένη υποβολής του σχετικού αιτήματός της. Σε κάθε περίπτωση, η τασσόμενη προθεσμία δεν δύναται να είναι βραχύτερη των δύο (2) εργάσιμων ημερών».

- Παρακαλούμε να διευκρινιστεί αν η παρεχόμενη προθεσμία των 10 ημερών αναφέρεται σε εργάσιμες ή σε ημερολογιακές ημέρες.
- Οι ζητούμενες πληροφορίες καταβάλλεται προσπάθεια να παρέχονται το συντομότερο δυνατό. Επιπλέον έχει ήδη τεθεί σε εφαρμογή Σύστημα Επιφυλακής από την ΕΕΤΤ για επείγουσες περιπτώσεις κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας, δικαστικών αποφάσεων κλπ. Ωστόσο, καθώς συνήθως στη συλλογή των στοιχείων εμπλέκονται διάφορες επιχειρησιακές μονάδες ή και καταστήματα, τα οποία απαιτείται να συντονιστούν, προτείνουμε την αύξηση της ανωτέρω προθεσμίας σε είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες.

#### 11. Άρθρο 17 § 1.δ’):

«Ακολουθούν τις συστάσεις της ΕΕΤΤ για την καταβολή αποζημιώσεων σε χρήστες, όταν οι τελευταίοι προσφύγουν σε αυτήν. Η ΕΕΤΤ για τον σκοπό αυτό δύναται να τηρεί διαδικτυακή εφαρμογή για την ηλεκτρονική διαχείριση των παραπόνων και των καταγγελιών των χρηστών. Στην εφαρμογή αυτή τηρείται ολοκληρωμένος φάκελος για κάθε παράπονο ή καταγγελία. Σε αυτή, έχουν πρόσβαση χρήστες, ταχυδρομικές επιχειρήσεις και η ΕΕΤΤ»

- Εκτιμούμε ότι η συμμόρφωση με τη σύσταση πρέπει να είναι προαιρετική και όχι υποχρεωτική. Σημειώνεται ότι ειδικά με την καταβολή των αποζημιώσεων, έχει θεσμοθετηθεί νομικό-κανονιστικό πλαίσιο, ενώ επιπλέον ισχύουν οι Γενικοί όροι Παροχής των Υπηρεσιών και οι ειδικές συμφωνίες με τους πελάτες. Περαιτέρω προβλέπεται εξωδικαστικός συμβιβασμός, ενώ υπάρχει πάντα η δυνατότητα επιλογής της δικαστικής οδού σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Ως εκ τούτου, η συμμόρφωση με τις συστάσεις της ΕΕΤΤ, χωρίς την προσφυγή σε διαδικασία Ακρόασης, δεν μπορεί να είναι υποχρεωτική. Ως εκ των ανωτέρω προτείνουμε την αντικατάσταση της φράσης «ακολουθούν τις συστάσεις της ΕΕΤΤ» με τη φράση «λαμβάνουν υπόψη τις συστάσεις της ΕΕΤΤ».

#### 12. Άρθρο 17 § 1.ιζ’):

«Δημοσιεύουν ετήσια αναφορά, στον ιστότοπο τους, την τελευταία εργάσιμη ημέρα του πρώτου τετραμήνου κάθε ημερολογιακού έτους, η οποία περιλαμβάνει: α’) τον αριθμό των παραπόνων των χρηστών που έλαβαν κατά το προηγούμενο έτος, β’) τον χρόνο διεκπεραίωσης της διαχείρισής τους και γ’) το αποτέλεσμα κάθε χειρισμού. Η υποχρέωση αφορά στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, οι οποίες, κατά το προηγούμενο οικονομικό έτος, εντάσσονταν σε ζώνη μη μηδενικού συντελεστή διοικητικών τελών προς την ΕΕΤΤ. Ταυτόχρονα, αποστέλλουν στην ΕΕΤΤ τη σχετική έκθεση, προς περαιτέρω ανάλυση, ιη’) τηρούν χωριστούς λογαριασμούς και εφαρμόζουν τον κατάλληλο λογιστικό διαχωρισμό, ώστε αφενός μεν να γίνεται σαφής η διάκριση ως προς τις υπηρεσίες / προϊόντα που αποτελούν μέρος της Ειδικής ή/και Γενικής Άδειας και αφετέρου να είναι ευχερής ο προσδιορισμός των οικονομικών στοιχείων των υπηρεσιών που υπάγονται σε υποχρέωση συνεισφοράς στη χρηματοδότηση των διοικητικών και λειτουργικών δαπανών της ΕΕΤΤ».

- Διαφωνούμε με τη δημοσίευση ετήσιας, μη επαληθευμένης αναφοράς, καθώς ενέχει τον κίνδυνο παραποίησης ή απόκρυψης ή μη δυνατότητας εξαγωγής ακριβών στοιχείων, ούτως ώστε τελικά οι καταναλωτές να λαμβάνουν ασυνεπείς και αντιφατικές πληροφορίες. Περαιτέρω,

ο προτεινόμενος τρόπος δόμησης της εν λόγω αναφοράς, δηλαδή με απόλυτα αριθμητικά στοιχεία και όχι ποσοστιαία, σε σχέση με τον αριθμό των διακινούμενων αποστολών, ενδέχεται να προκαλέσει σύγχυση και πιθανώς άδικη δυσφήμιση για τις περιπτώσεις επιχειρήσεων που διακινούν μεγάλο αριθμό αντικειμένων, δεδομένου πως, αναλογικά, θα παρουσιάζονται αυξημένα τα παράπονα όπως και ο χρόνος διεκπεραίωσής τους.

- Εξ ετέρου, από λειτουργική άποψη, η εφαρμογή της παραπάνω διάταξης προϋποθέτει την ύπαρξη μηχανισμού συλλογής και καταγραφής όλων ανεξαιρέτως των παραπόνων που υποβάλλονται σε μια επιχείρηση, ανεξαρτήτως της πηγής τους (πχ ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά, στις θυρίδες, στους Προϊσταμένους καταστημάτων, μέσω Αρχών κλπ). Η προσαρμογή των επιχειρήσεων σε τέτοιες τεχνικές απαιτήσεις απαιτεί σημαντικές επενδύσεις και πόρους που είναι αμφίβολο εάν υπάρχει η δυνατότητα, υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες, να διατεθούν.

### **13. Άρθρο 17 § 2.αβ σε συνδυασμό με το Παράρτημα Ι, άρθρο. 2.3.β'.ii**

«εξασφαλίζει ότι οι παραλήπτες λαμβάνουν ενημέρωση πριν την παράδοση του αντικειμένου, σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής επιφυλάξεων, όπως ορίζεται στο Παράρτημα Ι του παρόντος» και

«καταγραφής των επιφυλάξεων των χρηστών κατά τη διαδικασία παραλαβής, επί του έντυπου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή/παραλήπτη που επιθυμεί να παραλάβει με επιφύλαξη, και ο υπάλληλος της επιχείρησης να διεκπεραιώσει το σχετικό αίτημα, παρουσία του παραλήπτη. Η δήλωση επιφύλαξης μπορεί να πραγματοποιηθεί σε διάστημα μιας (1) ημέρας από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον παραλήπτη με αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail, SMS) σε σχετική ηλεκτρονική διεύθυνση ή αριθμό που διατηρεί προς αυτό το σκοπό η ταχυδρομική επιχείρηση»

- Όπως έχουμε τοποθετηθεί και στο παρελθόν, θεωρούμε πως το σχετικό δικαίωμα πρέπει να ασκείται μόνο κατά την οριστική παραλαβή και υπογραφή - αποδοχή της συναλλαγής, οπότε είναι δυνατός ο εξωτερικός έλεγχος του αντικειμένου παρουσία υπαλλήλου της Εταιρείας και η αξιόπιστη αναφορά οιασδήποτε ένδειξης προβλήματος. Η δήλωση επιφύλαξης και μόνον, χωρίς περαιτέρω αποδεικτικό υλικό, όπως απαιτείται σε όλες τις περιπτώσεις εξέτασης αιτήσεων αποζημίωσης ανεξαρτήτως του χρόνου υποβολής τους, δεν διασφαλίζει υπό οποιαδήποτε έννοια τον παραλήπτη και απλώς προσθέτει διαχειριστικό φόρτο στους παρόχους.

### **14. Άρθρο 17 § 2.βδ**

«Τα ελάχιστα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη. Τα ελάχιστα στοιχεία αποστολέα είναι: – για Φυσικά Πρόσωπα: ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, Τ.Κ. και Δήμος αποστολής, καθώς και τηλέφωνο επικοινωνίας, – για Νομικά Πρόσωπα: επωνυμία, διεύθυνση, Τ.Κ. και Δήμος αποστολής, ΑΦΜ, αν η αποστολή διακινείται εντός Ελλάδας καθώς και τηλέφωνο επικοινωνίας. Ομοίως, τα ελάχιστα σημεία παραλήπτη είναι: – για Φυσικά Πρόσωπα: ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, Τ.Κ. και Δήμος παράδοσης, Κράτος, αν η αποστολή δεν διακινείται εντός Ελλάδας, καθώς και τηλέφωνο επικοινωνίας, – για Νομικά Πρόσωπα: επωνυμία, διεύθυνση, Τ.Κ. και Δήμος παράδοσης, Κράτος, αν η αποστολή δεν διακινείται εντός Ελλάδας, καθώς και τηλέφωνο επικοινωνίας»

- Για φυσικά πρόσωπα, εφόσον καταγράφεται ο ΤΚ, θεωρούμε ότι δεν απαιτείται η καταγραφή και του Δήμου, καθώς αποτελεί στοιχείο που συχνά δεν γνωρίζουν ή συγχέουν οι καταναλωτές, με κίνδυνο για την ασφαλή διαχείριση της αποστολής.
- Για νομικά πρόσωπα, η καταγραφή του ΑΦΜ αποτελεί στοιχείο αδιάφορο και περιττό για την εκτέλεση της συμβατικής υποχρέωσης του παρόχου, ήτοι τη μεταφορά του αντικειμένου στον προορισμό του. Ως εκ τούτου, η καταγραφή στο ΣΥΔΕΤΑ του εν λόγω επιπρόσθετου στοιχείου, δεδομένου πως αυτή τη στιγμή δεν έχει προβλεφθεί αντίστοιχο πεδίο στο ΕΣΠΕΤΑ, απαιτεί προσαρμογές στα πληροφοριακά συστήματα, επομένως σημαντικά πρόσθετα κόστη και πόρους. Αυτονόητο είναι πως, σε κάθε περίπτωση, το ΑΦΜ υπάρχει ως διαθέσιμο στοιχείο σε άλλες εφαρμογές του ΕΣΠΕΤΑ, δυνάμενο να κοινοποιηθεί οποτεδήποτε νομίμως ζητηθεί.

#### 15. Άρθρο 17 § 3:

«Οι επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών πλατφορμών, όταν παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίς να πραγματοποιούν υπηρεσίες διαλογής και δραστηριοποιούνται στην αυθημερόν περισυλλογή, μεταφορά και διανομή δύνανται, αντί να προσαρτούν στο ταχυδρομικό αντικείμενο, φυσικό ή ψηφιακά αναγνώσιμο, μέσω σάρωσης ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., να τηρούν ψηφιακό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., μέσω κατάλληλης ψηφιακής εφαρμογής εφόσον: α') αυτό φέρει όλη την πληροφορία που απαιτείται, σύμφωνα με την παράγραφο 2 ανωτέρω, β') διαθέτουν δημόσια και, χωρίς χρέωση, σύστημα ηλεκτρονικής παρακολούθησης και εντοπισμού, το οποίο επιτρέπει την παρακολούθηση και τον εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου, από κάθε ενδιαφερόμενο, σε πραγματικό χρόνο, γ') εξασφαλίζουν ότι ο χρήστης, αμέσως με την αποδοχή της σχετικής παραγγελίας από τον αποστολέα, ενημερώνεται με τα στοιχεία του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. του προς διακίνηση αντικειμένου».

- Η συγκεκριμένη διάταξη είναι προβληματική καθόσον δημιουργεί καθεστώς προνομιακής μεταχείρισης υπέρ των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται αποκλειστικά στην αυθημερόν περισυλλογή, μεταφορά και διανομή αντικειμένων, απαλλάσσοντάς τις από κόστη και δαπάνες, στις οποίες υποβάλλονται οι λοιπές ταχυδρομικές πάροχοι, για την παροχή των υπηρεσιών τους (όπως Κέντρα Διαλογής, στόλος, θυρίδες κλπ). Εφόσον οι ανωτέρω υπηρεσίες θεωρούνται ταχυδρομικές, οι πάροχοί τους πρέπει υποχρεωτικά να υπόκεινται σε όλες τις υποχρεώσεις που φέρουν και οι δραστηριοποιούμενοι πάροχοι σε ολόκληρη την αλυσίδα ταχυμεταφορών, οι οποίες (υποχρεώσεις) περιλαμβάνουν την προσάρτηση επί του αντικειμένου φυσικού ή ψηφιακού αναγνώσιμου ΣΥΔΕΤΑ, με το κόστος που αυτό προϋποθέτει.

#### 16. Άρθρο 17 § 3.γ')::

«εξασφαλίζουν ότι ο χρήστης, αμέσως με την αποδοχή της σχετικής παραγγελίας από τον αποστολέα, ενημερώνεται με τα στοιχεία του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. του προς διακίνηση αντικειμένου».

- Να διευκρινιστεί ότι ως «χρήστης» νοείται ο αποστολέας.

#### 17. Άρθρο 18 § 1:

«Σε όλες τις εγγεγραμμένες, στο ΜΤΕ της ΕΕΤΤ, ταχυδρομικές επιχειρήσεις επιβάλλονται ετήσια διοικητικά τέλη, σύμφωνα με το άρθρο 13 του ν. 4053/2012, όπως ισχύει. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να καταβάλλουν στην ΕΕΤΤ ετήσιο ανταποδοτικό τέλος, το οποίο καθορίζεται, ως ποσοστό επί των ετήσιων ακαθάριστων εσόδων τους από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών επί αντικειμένων, θάρους έως τριάντα ενός και μισού (31,5) κιλών, για την οποία (παροχή) απαιτείται η εγγραφή τους στο ΜΕΑ. Τέλη καταβάλλονται και για τα ακαθάριστα έσοδα από τη διακίνηση

ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού, εισερχομένων και εξερχομένων, τα οποία, ακόμη και αν φέρουν ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. αλλοδαπής επιχείρησης, οφείλουν να παρακολουθούνται από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της ελληνικής ταχυδρομικής επιχείρησης»

- Δεδομένου του αστάθμητου οικονομικού περιβάλλοντος και των εύθραυστων κοινωνικο-πολιτικών συνθηκών, εκτιμούμε ότι δεν συντρέχει λόγος επέκτασης του βάρους των αντικειμένων, επί των οποίων υπολογίζονται τα τέλη, από τα είκοσι (20) κιλά στα τριάντα ένα και μισό (31,5) κιλά, το οποίο θα αποτελέσει πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για τους παρόχους. Προτείνουμε την επαναφορά των είκοσι (20) κιλών ως ανώτατου βάρους των αντικειμένων για τον υπολογισμό.

#### **18. Παράρτημα Ι, Άρθρο 1.3.στ’):**

«Τα αποτελέσματα κάθε επιθεώρησης που αφορούν σε μία επιχείρηση καταχωρούνται σε ειδική έκθεση του Κλιμακίου Ελέγχου. Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης ή εξακολουθηματικής παραβατικής συμπεριφοράς, εκ μέρους επιχείρησης, είναι δυνατή η διεξαγωγή μίας ακροαματικής διαδικασίας».

- Δέον όπως για τα αποτελέσματα κάθε επιθεώρησης του Κλιμακίου Ελέγχου ενημερώνονται και οι πάροχοι.

#### **19. Παράρτημα Ι, Άρθρο 1.4.β’):**

«Η ταχυδρομική επιχείρηση, για την οποία διαπιστώνεται από αρμόδια διοικητική ή δικαστική Αρχή, με απόφαση ή άλλη πράξη της, παραβίαση της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή/και προστασίας της ιδιωτικής ζωής, υποχρεούται να ενημερώσει σχετικά την ΕΕΤΤ και να υποβάλει αντίγραφο της απόφασης ή της πράξης της ως άνω Αρχής, με τα τυχόν συνοδευτικά αυτής σχόλια, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, αφότου λάβει γνώση για την έκδοσή της».

- «εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών»→ αναδιατύπωση σε: «εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών», δεδομένου πως για επιχειρήσεις με μεγάλο δίκτυο και ευρεία δραστηριότητα, η προθεσμία των πέντε (5) ημερών είναι ασφυκτική, ιδίως όταν απαιτούνται από την Απόφαση της αρμόδιας Αρχής άμεσες ενέργειες όπως η συλλογή στοιχείων ή δράσεις επανόρθωσης, ενώ, σε κάθε περίπτωση, σημειώνουμε ότι υφίσταται αρμόδια Ανεξάρτητη Αρχή για τα ζητήματα προστασίας δεδομένων.

#### **20. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.2**

«Η αναφορά των αριθμών των τηλεφωνικών γραμμών, οι οποίοι δεν επιτρέπεται να εμπίπτουν στην κατηγορία των αριθμών πρόσθετης χρέωσης, συνοδεύεται με την αναγραφή των πληροφοριών της χρέωσης και τη χρονική διαθεσιμότητά τους».

- Να διευκρινιστεί ο όρος «χρονική διαθεσιμότητα». Εννοείται το ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου και χρήσης της γραμμής ή ο υπολειπόμενος χρόνος για την έναρξη της συνομιλίας με εκπρόσωπο της επιχείρησης; Στη δεύτερη περίπτωση, η οποία αναφέρεται σε υπηρεσία που κατά κανόνα δεν προσφέρεται αυτή τη στιγμή από τους παρόχους, απαιτούνται κοστοβόρες και χρονοβόρες προσαρμογές, ενώ σε καμία περίπτωση, η εφαρμογή δεν μπορεί να καθίσταται υποχρεωτική.

#### **21. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.2.δ**

«Η ταχυδρομική επιχείρηση εξασφαλίζει ότι οι χρήστες διαθέτουν επαρκή πληροφόρηση, ως προς τον τρόπο υποβολής των παραπόνων, τα διαθέσιμα για τον σκοπό αυτό εργαλεία, καθώς και την πρόσβαση σε αυτά από το σύνολο των χρηστών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με ειδικές ανάγκες».

- Παρότι κατ' αρχήν συμφωνούμε με τη βελτίωση των δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών στην κατεύθυνση της κατάργησης των ανισοτήτων και τη συμμετοχή όλων των πολιτών, σημειώνουμε ότι, δεδομένου πως οι ανωτέρω πληροφορίες παρέχονται κατά κύριο λόγο μέσω της ιστοσελίδας, απαιτούνται, όπως και παραπάνω, κοστοβόρες και χρονοβόρες επενδύσεις για τις αναγκαίες προσαρμογές, οι οποίες πρέπει να έχουν προαιρετικό χαρακτήρα.

#### **22. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.2.ε**

«Η ταχυδρομική επιχείρηση απαντά τεκμηριωμένα, εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση που δηλώνει ο χρήστης, αντίστοιχα, σε κάθε παράπονο/καταγγελία που της υποβάλλεται, εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπό της, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή, με την επιφύλαξη περιπτώσεων στις οποίες μέρος της διακίνησης του αντικειμένου αναλαμβάνει πάροχος της αλλοδαπής, μη εγγεγραμμένος στο ΜΤΕ της ΕΕΤΤ. Ειδικά, για τα παράπονα/καταγγελίες που της επισημαίνονται, από τη διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΕΤΤ για την ηλεκτρονική διαχείριση των παραπόνων και των καταγγελιών των χρηστών, η ανωτέρω προθεσμία άρχεται από την επόμενη ημέρα της συστημικής κοινοποίησης της καταγγελίας/παραπόνου στην ταχυδρομική επιχείρηση, όπως αυτό προκύπτει από τη χρονοσήμανση του συστήματος».

- Ασφαλώς καταβάλλεται προσπάθεια για την επίλυση των προβλημάτων την ίδια ημέρα της ενημέρωσης ή το αργότερο την επόμενη, κάτι που επιτυγχάνεται στο μεγαλύτερο βαθμό. Ωστόσο, η εμπειρία διαχείρισης και διερεύνησης παραπόνων / καταγγελιών έχει καταδείξει ότι για διάφορους λόγους και συνθήκες (όπως περίοδοι αυξημένης ζήτησης, ανάγκη αλληλεπίδρασης με άλλες λειτουργίες -όπως DPO, επιθεωρητές, νομικοί, πραγματογνώμονες, περιφερειακές λειτουργίες επαρχίας κλπ-, εσφαλμένες ή ελλιπείς κοινοποιήσεις δεδομένων που καθιστούν δύσκολη την έρευνα, τεχνικές αδυναμίες σε ανάγκες reporting και λοιπά) η έγγραφη απάντηση μπορεί να μην είναι δυνατή εντός της προτεινόμενης προθεσμίας. Προτείνουμε αφενός την αύξηση της προθεσμίας σε είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες και, αφετέρου, την αντικατάσταση του όρου «αποκλειστικής» από τον όρο «ενδεικτικής». Ομοίως και για τα παράπονα / καταγγελίες που υποβάλλονται μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής της ΕΕΤΤ.

#### **23. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.2.ζ:**

«Στην περίπτωση λήψης, από την ταχυδρομική επιχείρηση, των παραπόνων/καταγγελιών των χρηστών-καταναλωτών, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπό της, αποστέλλεται, άμεσα, σχετική επιβεβαίωση της υποβολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώνει ο χρήστης/καταναλωτής. Η επιβεβαίωση περιλαμβάνει τον μοναδικό αριθμό αναφοράς, καθώς και το κείμενο του υποβληθέντος παραπόνου/ καταγγελίας».

- Να διαγραφεί η φράση «καθώς και το κείμενο του υποβληθέντος παραπόνου/ καταγγελίας» για να διευκολυνθεί τεχνικά η διαδικασία.

#### **24. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.2.η:**



«Η ταχυδρομική επιχείρηση κωδικοποιεί, ιδίως, τα συχνότερα προβλήματα / ερωτήσεις των τελικών χρηστών προς τα τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών και εκπαιδεύει κατάλληλα το προσωπικό των τμημάτων αυτών. Η ταχυδρομική επιχείρηση υποβάλλει στην ΕΕΤΤ, σε ετήσια βάση, έκθεση με τα προβλήματα/ερωτήσεις των τελικών χρηστών προς τα τμήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών και τα μέτρα/ενέργειες τις οποίες πραγματοποίησε για την αντιμετώπιση και επίλυσή τους. Η έκθεση υποβάλλεται, μέχρι την 31η Μαρτίου του επόμενου έτους».

- Όπως έχουμε αναφερθεί και παραπάνω (σχόλιο υπ' αριθμ. 12), δεδομένου ότι δεν απαιτείται επαλήθευση της προτεινόμενης έκθεσης από ανεξάρτητη πηγή, τα πορίσματά της ενδέχεται να μην είναι ακριβή και αντικειμενικά. Ως εκ τούτου προτείνουμε την κατάργηση της σχετικής υποχρέωσης. Περαιτέρω ως σημειωθεί ότι καθόσον η ταχυδρομική αγορά -και δη η αγορά των ταχυμεταφορών- είναι ελεύθερη και ανταγωνιστική, η βελτίωση των επιχειρήσεων αποτελεί επιχειρησιακό και στρατηγικό ζήτημα των παρόχων και δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες της Αρχής, στην οποία οι καταναλωτές έχουν, ούτως ή άλλως, τη δυνατότητα να προσφύγουν.

#### **25. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.2.ι')**

«Η ταχυδρομική επιχείρηση ενημερώνει, από τα σημεία εξυπηρέτησης πελατών τους χρήστες – καταναλωτές, σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής τους σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, καθώς και προσφυγής τους στις αρμόδιες αρχές».

- Να διευκρινιστεί η έννοια του «εξωδικαστικού μηχανισμού παραπόνων και επανόρθωσης».
- Να διευκρινιστεί, πιο συγκεκριμένα, εάν με την ανωτέρω διάταξη καταργείται η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) του άρθρ. 2.6 της υπ' αριθμ. 687/327 Απόφ. της Αρχής σας και εάν ως εξωδικαστικός μηχανισμός παραπόνων εννοείται η εσωτερική διαδικασία των επιχειρήσεων διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων και παραπόνων των χρηστών.
- Περαιτέρω, για την ακρίβεια και αποτελεσματικότητα της ενημέρωσης των καταναλωτών, προτείνουμε η φράση «από τα σημεία εξυπηρέτησης πελατών» να αντικατασταθεί από τη φράση «με κάθε πρόσφορο τρόπο», υπό την έννοια της παραπομπής των ενδιαφερόμενων σε δημόσια διαθέσιμο σημείο (όπως η ιστοσελίδα) όπου τα παραπάνω θα αναλύονται με αναλυτικό και κατανοητό τρόπο.

#### **26. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.2.ια')**

«Η ταχυδρομική επιχείρηση καταγράφει τα αποτελέσματα αποδοχής ή απόρριψης των παραπόνων/καταγγελιών των χρηστών, ανά κατηγορία παραπόνου/ καταγγελίας η οποία τηρείται στη διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΕΤΤ για την ηλεκτρονική διαχείριση των παραπόνων και των καταγγελιών των χρηστών, και αποστέλλει την ετήσια σχετική πληροφόρηση στην ΕΕΤΤ, μέχρι την 31η Μαρτίου του επόμενου έτους».

- Λαμβάνοντας υπόψη ότι η ΕΕΤΤ διαθέτει, ούτως ή άλλως, πληροφόρηση και διαρκή ανατροφοδότηση σχετικά με τη διαχείριση των παραπόνων και καταγγελιών από τις επιχειρήσεις, μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής, προς αποφυγή πρόσθετης επιβάρυνσης του παρόχου για την εκ νέου παροχή των στοιχείων, προτείνουμε την επέκταση των δυνατοτήτων της διαδικτυακής εφαρμογής δια της εισαγωγής νέου πεδίου στην οποία θα επιλέγεται το αποτέλεσμα της διαχείρισης (πχ αποδοχή, εν μέρει αποδοχή, απόρριψη, N/A). Με αυτόν τον τρόπο η ΕΕΤΤ θα δύναται να έχει ανά πάσα στιγμή ποιοτική και στατιστική παρακολούθηση χωρίς το διαχειριστικό βάρος της αποστολής και ελέγχου ενός επιπλέον report.

**27. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.3.v:**

«Η ταχυδρομική επιχείρηση έχει την υποχρέωση: i. να ζητήσει και να καταγράψει τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας του αποστολέα ή του εκπροσώπου του, όπως αυτά αναγράφονται σε επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης προσώπου (όπως ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, στρατιωτική ταυτότητα, άδεια παραμονής), σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους άνω των εκατό (100) γραμμαρίων...».

- Να αντικατασταθεί η φράση «έχει την υποχρέωση» με τη φράση → «δικαιούται». Η παραπάνω διάταξη δημιουργεί κατ' ουσίαν υποχρέωση ελέγχου ταυτοπροσωπίας του αποστολέα και καταγραφής του αριθμού του εγγράφου ταυτοποίησης. Η πιθανή εφαρμογή της εν λόγω διάταξης ενδεχομένως συνεισφέρει σε θέματα ασφάλειας στις συναλλαγές, ωστόσο θα δημιουργήσει μια σειρά από σημαντικά πρακτικά αλλά και νομικά προβλήματα, όπως:
  - Υποχρεωτική άρνηση της παραλαβής σε περίπτωση που ο αποστολέας δεν φέρει ή αρνηθεί να επιδείξει έγγραφο ταυτοποίησης.
  - Υπέρμετρη επιβάρυνση στον χρόνο διαχείρισης του αντικειμένου για την αποστολή του και καθυστερήσεις ειδικά στη διαδικασία παραλαβής.
  - Καταγραφή του αριθμού του εγγράφου ταυτοπροσωπίας, η οποία καθίσταται υποχρεωτική για την απόδειξη της τήρησης της υποχρέωσης ελέγχου και καταγραφής στοιχείων ταυτότητας του αποστολέα, αλλά υπερβαίνει την αρχή της αναλογικότητας της επεξεργασίας των δεδομένων, για την επίτευξη του σκοπού για τον οποίο πραγματοποιείται. Επίσης πρέπει να επισημανθεί ότι μεγάλο ποσοστό των παραλαβών πραγματοποιούνται από σταθερούς πελάτες – νομικά πρόσωπα και είναι τακτικές και επαναλαμβανόμενες, ως εκ τούτου καθίσταται δυσχερής και άνευ λόγου η συνεχής αναζήτηση των στοιχείων απόδειξης ταυτοπροσωπίας τους.
  - Στις περιπτώσεις παραλαβής από τον χώρο του αποστολέα υπάρχει ήδη στοιχείο ελέγχου ταυτοπροσωπίας, το οποίο είναι η διεύθυνση της παραλαβής.
  - Καταγραφή και δημοσιοποίηση προσωπικών δεδομένων του αποστολέα στον παραλήπτη (ειδικά στην περίπτωση χειρόγραφων ΣΥΔΕΤΑ) τα οποία δεν είναι απολύτως απαραίτητα για την εκτέλεση της υπηρεσίας και πιθανόν να προκαλέσουν διαμαρτυρίες ή καταγγελίες φυσικών προσώπων.
  - Προβλήματα στην ηλεκτρονική καταχώρηση των στοιχείων αποστολέα στο ΕΣΠΕΤΑ, δεδομένου ότι αυτή τη στιγμή δεν προβλέπεται πεδίο για την εισαγωγή εγγράφου ταυτοποίησης.

**28. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.3.iv:**

«διαχείρισης, με τον προσηκόντα τρόπο, αντικειμένων που έχουν δηλωθεί, ως εύθραυστα, ειδικής αξίας, ή ειδικών απαιτήσεων μεταφοράς. Η δήλωση πραγματοποιείται από τον χρήστη που αναλαμβάνει τυχόν πρόσθετη χρέωση για τη διαχείριση των αντικειμένων αυτών».

- Να προστεθεί στη φράση ...ή ειδικών απαιτήσεων μεταφοράς, «εφόσον παρέχεται τέτοια υπηρεσία από τον πάροχο και έχουν ρητά συμφωνηθεί οι όροι παροχής της υπηρεσίας με τον πελάτη»

**29. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.3.β')ν:**

«ανυπόγραφης επίδοσης εφόσον τούτο ζητηθεί από τον χρήστη. Στην περίπτωση αυτή η ταχυδρομική επιχείρηση υποχρεούται να διασφαλίζει ότι ο διανομέας βεβαιώνει την επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στον παραλήπτη και καταγράφει, τουλάχιστον, ημερομηνία, τόπο, ώρα επίδοσης και τα στοιχεία του παραλήπτη, ή/και την καταχώρηση μοναδικού προσωπικού κωδικού αναγνώρισης που θα έχει αποσταλεί στον παραλήπτη. Η βεβαίωση επίδοσης αποστέλλεται ηλεκτρονικά ή με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο στον αποστολέα, ενώ τα πλήρη στοιχεία επίδοσης καταχωρούνται και παρακολουθούνται στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. που τηρεί η ταχυδρομική επιχείρηση».

- Να διευκρινιστεί εάν η ανυπόγραφη επίδοση μπορεί να ζητηθεί τόσο από τον αποστολέα, όσο και από τον παραλήπτη. Εάν ο αποστολέας έχει ζητήσει κάποια ειδική διαχείριση (πχ απόδειξη παραλαβής) προφανώς δεν θα είναι δυνατή η παροχή υπηρεσίας ανυπόγραφης επίδοσης με αίτημα του παραλήπτη.
- Να διαγραφεί η φράση «η βεβαίωση επίδοσης αποστέλλεται ηλεκτρονικά ή με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο στον αποστολέα» δεδομένου πως η πληροφορία για την επίδοση καταχωρείται, ούτως ή άλλως, στο ΕΣΠΕΤΑ και είναι διαθέσιμη στους ενδιαφερόμενους. Η αποστολή βεβαίωσης επίδοσης για κάθε μία χωριστά ανυπόγραφη επίδοση θα δημιουργούσε μεγάλο διαχειριστικό και οικονομικό φόρτο και θα αποτελούσε δυσανάλογη επιβάρυνση για τις επιχειρήσεις.

### 30. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.3.γ')ii:

«να προγραμματίσει τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη, πλην της περίπτωσης επίδοσης, μέσω αυτόματης ταχυδρομικής θυρίδας, κατά την οποία η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να ανανεώσει τον χρόνο παραμονής του αντικειμένου για χρονικό διάστημα, ίσο με τον αρχικό χρόνο παραμονής αυτού στη θυρίδα, ο οποίος δεν μπορεί να είναι μικρότερος των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών».

- Προτείνουμε τη συμπλήρωση της ανωτέρω παραγράφου ως εξής: «να προγραμματίσει τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη, πλην της περίπτωσης επίδοσης, α) μέσω αυτόματης ταχυδρομικής θυρίδας, κατά την οποία η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να ανανεώσει τον χρόνο παραμονής του αντικειμένου για χρονικό διάστημα, ίσο με τον αρχικό χρόνο παραμονής αυτού στη θυρίδα, ο οποίος δεν μπορεί να είναι μικρότερος των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών και β) στην οποία, ο ίδιος ο παραλήπτης, μετά την πρώτη αποτυχημένη απόπειρα επίδοσης, επιλέξει την επίδοση μέσω εναλλακτικών σημείων επίδοσης, όπως αυτόματες ταχυδρομικές θυρίδες ή pick-up and drop-off σημεία».

### 31. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.4.δ')i:

«οι όροι ποιότητας και επίδοσης των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών».

- Να διευκρινιστεί η φράση «όροι ποιότητας και επίδοσης». Σημειώνουμε ότι λόγω συχνών μεταβολών, οφειλόμενων σε εξωγενείς παράγοντες (πχ ακτοπλοϊκά / αεροπορικά δρομολόγια), οι συγκεκριμένοι όροι ποιότητας και επίδοσης είναι σκόπιμο να περιλαμβάνονται σε άλλα δημοσίως διαθέσιμα μέσα, όπως ο ιστότοπος των παρόχων.

### 32. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.5.ι')i

«Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεν ευθύνονται για ολική ή μερική καταστροφή στις εξής περιπτώσεις:

ί.Ανωτέρας βίας, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος».

- Να αναδιατυπωθεί η παράγραφος ως εξής: «Ανωτέρας βίας ή τυχηρών γεγονότων, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος»
- Γενικά, ως λόγος μη ευθύνης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων για την καταβολή αποζημίωσης, να προστεθεί: η μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων εκ μέρους του αντισυμβαλλόμενου.

### 33. Παράρτημα Ι, άρθρ. 2.6.γ')

«Για πληροφορίες σχετικές με τα τιμολόγια, επιπροσθέτως, ενημερώνεται και το Σύστημα «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής», σύμφωνα με σχετικό Κανονισμό της ΕΕΤΤ».

- Όπως έχουμε και άλλες φορές ενημερώσει την Αρχή σας, ο τρόπος με τον οποίο έχει δομηθεί το Παρατηρητήριο Τιμών καθιστά ιδιαίτερος δυσχερείς τις ενημερώσεις και απαιτούνται πολλές ανθρωπόωρες, οι οποίες, υπό τις παρούσες συνθήκες της αγοράς, είναι πολύτιμες.

## Β. Γενικές παρατηρήσεις:

Με το προτεινόμενο Σχέδιο Κανονισμού η ΕΕΤΤ επιχειρεί τη δημιουργία ενιαίου κειμένου αναφοράς όλων των όρων και κανόνων που διέπουν τις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Ωστόσο, η συμπερίληψη σε διατάξεις του Κανονισμού όρων που αφορούν τόσο στην Ειδική όσο και στη Γενική Άδεια, δημιουργεί σε πολλές περιπτώσεις σύγχυση και δυσκολία στην κατανόηση, κυρίως όσον αφορά στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των καταναλωτών. Προτείνουμε τη διατήρηση μεν ενιαίου κειμένου, αλλά τον ευκρινή διαχωρισμό των διατάξεων Γενικής και Ειδικής Άδειας, ώστε να καθίσταται ευκολότερη για τους παρόχους η αναζήτηση σχετικών υποχρεώσεων και κατανοητός για τους καταναλωτές ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να προσφέρονται οι ταχυδρομικές υπηρεσίες και τα δικαιώματά τους σε περίπτωση πλημμελούς παροχής αυτών.

Τέλος θα παρακαλούσαμε να λάβετε υπόψη ότι πολλές από τις νέες προβλέψεις, υποχρεωτικού χαρακτήρα, του προτεινόμενου Σχεδίου Κανονισμού, προϋποθέτουν σοβαρές τεχνολογικές προσαρμογές, ακόμα και για τους μεγάλους «παίχτες», και απαιτούν ανταπόκριση εντός ασφυκτικών προθεσμιών. Ως εκ τούτου, εκτιμούμε ότι η προσαρμογή του συνόλου των επιχειρήσεων στις νέες απαιτήσεις, δεδομένου και του ευρύτερα ασταθούς οικονομικού περιβάλλοντος, πιθανόν να αποδειχθεί δυσχερής ή και αδύνατη, δημιουργώντας περαιτέρω στρεβλώσεις στην αγορά.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε συνεργασία.

Με εκτίμηση,

**ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ**  
**Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ**

**ΑΓΟΡΑΝΟΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ**