

ΑΠΟΦΑΣΗ**«Έγκριση Θέσεων της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης του Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών»****Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ),****Έχοντας υπόψη:**

1. τον ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/07.03.2012) όπως ισχύει, ιδίως τα άρθρα 5 παρ. 1 εδ. ι' και 11 παρ. 2 αυτού, σύμφωνα με τα οποία η ΕΕΤΤ εκδίδει Κανονισμούς, σχετικά με τις γενικές και ειδικές άδειες με τους οποίους ρυθμίζονται ιδίως οι όροι παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής ή ειδικής άδειας, η τροποποίηση των όρων αυτών, καθώς και κάθε θέμα, σχετικά με την καταβολή τελών από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών,
2. το ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α'/10.04.2012) ως ισχύει,
3. τον ν. 4727/2020 (184/Α'/2020) «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», ως ισχύει,
4. τον ν. 4796/2021 «Απλούστευση του πλαισίου άσκησης οικονομικών δραστηριοτήτων αρμοδιότητας Υπουργείων Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, Υποδομών και Μεταφορών, ρυθμίσεις για τη μεταφορά στον Οργανισμό Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας των αρμοδιοτήτων για τα εμπορικά σήματα, άλλες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης και άλλες επείγουσες ρυθμίσεις», άρθρο 55 με το οποίο ρυθμίζονται περαιτέρω τα αυτόματα μηχανήματα παράδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων (ΦΕΚ 63/Α'/17.04.2021),
5. τον ν. 4808/2021 «Για την Προστασία της Εργασίας Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής «Επιθεώρηση Εργασίας» Κύρωση της Σύμβασης 190 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για την εξάλειψη της βίας και παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας Κύρωση της Σύμβασης 187 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για το Πλαίσιο Προώθησης της Ασφάλειας και της Υγείας στην Εργασία Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1158 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής, άλλες διατάξεις του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις (ΦΕΚ 101/Α'/19.06.2021)»,
6. την Απόφαση με αριθμ. 29768/ΕΞ/2020 του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα: «Τροποποίηση της υπ' αρ. οικ. 72142/1663/2014 υπουργικής απόφασης «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (Β' 3423)» (ΦΕΚ 4859/Β'/04.11.2020),

7. την Απόφαση με αριθμ. 41252/ΕΞ/2021 του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα: «Ορισμός των υπηρεσιών που εμπíπτουν στην καθολική ταχυδρομική υπηρεσία και καθορισμός ειδικών όρων και προϋποθέσεων για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης» (ΦΕΚ 5479/Β'/25.11.2021),
8. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 1062/5/24.1.2023 «Κανονισμός διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (ΦΕΚ 947/Β'/23.2.2023),
9. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 686/064/2013 «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1700/Β'/10.07.2013),
10. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 686/065/2013 «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» ΦΕΚ (1876/Β'/31.7.2013),
11. την ΕΕΤΤ ΑΠ.: 687/328/2013 «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1874/Β'/31.07.2013),
12. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 687/328/2013 με θέμα: «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφέρονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (ΦΕΚ 1874/Β'/31.07.2013),
13. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 688/052/2013 με θέμα: «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013),
14. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ. 910/003/7.10.2019 με θέμα: «Κανονισμός σχετικά με την εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 1 έως και 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644 για τις υπηρεσίες διασυννοριακής παράδοσης δεμάτων.» (ΦΕΚ 4100/Β/8.11.2019),
15. την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ. 1086/12/02.10.2023 με θέμα: Τροποποίηση και κωδικοποίηση της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ: 919/047/16.12.2019 «Λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πλατφόρμας Μητρώου Επιχειρήσεων και Αδειών» (Β' 4973) (ΦΕΚ 6346/Β/06.11.2023),
16. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1058/19/19.12.2022 με θέμα «Διεξαγωγή διερευνητικής δημόσιας διαβούλευσης σχετικά με την αξιοποίηση των αυτοματοποιημένων θυρίδων (Parcel Lockers) σε πανελλαδική κλίμακα»,
17. Την απόφαση της ΕΕΤΤ 1078/5/17.07.2023 «Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης επί σχεδίου νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
18. τις υποβληθείσες θέσεις των συμμετεχόντων στην υπό στοιχείο κ' Δημόσια Διαβούλευση του Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (αρ. πρωτ. 23351/03.10.2023, 24434/13.10.2023, 25228/24.10.2023, 25689/27.10.2023, 25748/27.10.2023, 26002/30.10.2023, 26016/30.10.2023, 26026/30.10.2023, 26029/30.10.2023, 26030/30.10.2023, 26314/01.11.2023, 26263/01.11.2023, 28226/16.11.2023),
19. το γεγονός ότι, από τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού δεν επιβαρύνεται, ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός, ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ,
20. την εισήγηση με αριθμ. 37405/20.02.2024 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική εισήγηση των κ.κ. Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (Δρ. Σπ. Παντελή),

Αποφασίζει:

Εγκρίνει τις κάτωθι θέσεις των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την έκδοση νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη δημοσίευσή τους στην Ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.

Βασικά σημεία που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επ' αυτών

Οι βασικότερες απόψεις/σχόλια/παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την έκδοση νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών είναι οι εξής:

- 1. Είναι ανάγκη να υπάρξει πρόβλεψη για όμοιες υποχρεώσεις της ΕΛΤΑ Α.Ε. και των θυγατρικών της, με εκείνες που θεσπίζονται για τους ιδιωτικούς, εναλλακτικούς παρόχους**

Για το σκοπό αυτό εισήχθησαν οι παράγραφοι 3, 4 και 5 στο 1ο άρθρο του Κανονισμού. Οι ειδικότερες υποχρεώσεις που εκ του νόμου 4053/2012 έχει ο ΦΠΚΥ αναφορικά με την υποχρέωση του για την παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας εκφεύγουν από το σκοπό του παρόντος κανονισμού και αυτό αναφέρεται στις διατάξεις του, όπου αυτό απαιτείται.

- 2. 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.**

Στον παρόντα κανονισμό, οι διατάξεις αναφέρουν ρητά το είδος του παρόχου που αφορούν, με σαφή διάκριση μεταξύ καθεστώτος Γενικής ή Ειδικής άδειας, όταν απαιτείται κάτι τέτοιο να αναφερθεί.

- 3. Να επανεξεταστούν προτεινόμενες ρυθμίσεις που ενδέχεται να μειώνουν αντί να μεγιστοποιούν το κοινωνικό όφελος, ή να μην είναι εφαρμόσιμες στην πράξη οπότε θα απορυθμίζουν την αγορά, ή/και εάν είναι σημαντικά κοστοβόρες για τους παρόχους, οπότε το μετακυλιόμενο κόστος στους χρήστες ενδέχεται να τους επιβαρύνει περισσότερο από το όφελος που θα αποκομίζουν.**

Η ΕΕΤΤ αξιολόγησε τις προτάσεις όλων των συμμετεχόντων και επανεξέτασε τις προτεινόμενες ρυθμίσεις. Ως αποτέλεσμα στο τελικό κείμενο Κανονισμού έχουν ενσωματωθεί πολλές από τις προτάσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και δη εκείνες, για τις οποίες διαπιστώθηκε επαρκής τεκμηρίωση.

4. **Να παραμετροποιηθεί η παρ. 7 του άρθρου 1 ώστε να καλύπτονται και οι Πράξεις της ΑΠΔΠΧ.**

Η ΕΕΤΤ δεν μπορεί να αποδεχθεί το ανωτέρω αίτημα των παρόχων καθώς εννοείται ότι ο Κανονισμός δεν αντίκειται σε άλλη νομοθεσία.

5. **Να διασαφηνιστεί περαιτέρω η έννοια του ταχυδρομικού αντικειμένου, τόσο ως προς το εάν απαιτείται έγκλειστη συσκευασία ή όχι, όσο και ως προς ρητές εξαιρέσεις του τι δεν δύναται να συνιστά και να εμπίπτει υπό τον ορισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου**

Η ΕΕΤΤ εμμένει στον ορισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου καθώς ακολουθεί την προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Οδηγίας και του ν.4053/2012

6. **Να διευκρινιστεί τι ισχύει για τα μη προσωποποιημένα αντικείμενα χωρίς διεύθυνση παραλήπτη.**

Στον ορισμό του αντικειμένου αλληλογραφίας αναφέρεται η παράδοση σε διεύθυνση. Ως εκ τούτου, τα αντικείμενα που διανέμονται χωρίς διεύθυνση παραλήπτη δεν θεωρούνται αντικείμενα αλληλογραφίας.

7. **Να τροποποιηθεί ο ορισμός του χρήστη ώστε να περιλαμβάνεται και ο τρίτος/ εντολέας, για λογαριασμό του οποίου οι επιχειρήσεις αναλαμβάνουν μια αποστολή (τριγωνικές συναλλαγές) και να γίνεται συγκεκριμένη χρήση του όρου «αποστολέας» ή του όρου «παραλήπτης» όταν η διάταξη αφορά συγκεκριμένα τον ένα ή τον άλλο.**

Η ΕΕΤΤ χρησιμοποιεί τους όρους όπως προβλέπονται από την Ευρωπαϊκή Οδηγία και το ν.4053/2012 και υιοθετεί την πρόταση για συγκεκριμένη χρήση των όρων αποστολέας και παραλήπτης.

8. **Να προστεθεί ορισμός για το απλό ταχυδρομικό αντικείμενο.**

Η πρόταση έγινε δεκτή. Έγινε εισαγωγή του σχετικού ορισμού.

9. **Τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών ταχυμεταφορών να μην είναι σωρευτικά αναφερόμενα αλλά οι υπηρεσίες να έχουν "κατά κύριο λόγο" τα χαρακτηριστικά αυτά δεδομένου ότι το χαρακτηριστικό της τροποποίησης του προορισμού και του παραλήπτη δεν προσιδιάζει στον τρόπο λειτουργίας των ψηφιακών πλατφορμών. Επίσης, να τροποποιηθεί ο όρος της περ. iii , που αφορά την επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου από "σε προ-συμφωνημένο χρόνο" σε «σε οριζόμενα χρονικά πλαίσια».**

Η ΕΕΤΤ δεν τροποποιεί το σχετικό ορισμό και υπενθυμίζει ότι για το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό της αλλαγής προορισμού και παραλήπτη υπάρχει η διατύπωση «σύμφωνα με τους όρους που θέτει η επιχείρηση», γεγονός που δίνει σαφή διακριτική ευχέρεια στις επιχειρήσεις. Για το δεύτερο ζητούμενο, η προσέγγιση

γίνεται μερικώς αποδεκτή ως εξής: «σε προκαθορισμένο και από κοινού συμφωνημένο χρονικό πλαίσιο».

10. Να προστεθεί ο ορισμός για το Σημείο Διακίνησης και να προστεθεί ως σημείο εξυπηρέτησης η θυρίδα σε κατάστημα τρίτων (shop in a shop)

Η ΕΕΤΤ υιοθετεί την πρόταση για την εισαγωγή ορισμού για το Σημείο Διακίνησης με τρόπο που να καλύπτει και τη θυρίδα σε κατάστημα τρίτων.

11. Να διευκρινιστεί περαιτέρω με ποια διαδικασία τεκμαίρεται ότι πληρούται το κριτήριο της πιστοποιημένης επίδοσης στις αυτοματοποιημένες ταχυδρομικές θυρίδες δεδομένου ότι κατά την παραλαβή ενός ταχυδρομικού αντικειμένου από τον παραλήπτη μέσω αυτοματοποιημένης ταχυδρομικής θυρίδας, η θυρίδα ανοίγει με μοναδικό κωδικό που λαμβάνει ο χρήστης μέσω SMS και email ή μέσω εφαρμογής στην οποία ο χρήστης έχει πρόσβαση με 2FA πιστοποίησης (επιβεβαίωση κινητού) ή αγοράς μέσω της ίδιας εφαρμογής.

Η ΕΕΤΤ υιοθετεί την πρόταση για την εισαγωγή ορισμού για την πιστοποιημένη επίδοση.

12. Οι αυτοματοποιημένες θυρίδες συμπεριλαμβάνονται ως σημείο εξυπηρέτησης και περιγράφονται συνοπτικά κάποια χαρακτηριστικά τους. Ωστόσο, πέραν των διατάξεων του άρθρου 55 του Ν. 4796/2021 και του Ν. 4053/2012 στο σκοπό του οποίου εμπίπτουν ως προς την παράδοση και περισυλλογή ταχυδρομικών αντικειμένων, δεν υφίστανται εξειδικευμένες διατάξεις που να ρυθμίζουν την λειτουργία τους ως προς την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, ούτε συγκεκριμένοι κανόνες που να διέπουν την χρήση τους στο πλαίσιο της προστασίας των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών

Στον κανονισμό ορίζεται η πιστοποιημένη επίδοση καθώς και ο τρόπος αποστολής μέσω αυτοματοποιημένων ταχυδρομικών θυρίδων προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

13. Στο άρθρο 2 παρ. 3 περ. ιζ του νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών, όπου παρατίθεται ο νέος ορισμός του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) α) να διασαφηνιστεί ποιοι τυγχάνουν αποδεκτοί ψηφιακά αναγνωρίσιμοι τρόποι, οι οποίοι καθίστανται και συμβατοί με την νόμιμη παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών και β) να δύναται να εναποθέτει ο χρήστης το προς αποστολή ταχυδρομικό αντικείμενο σε αυτοματοποιημένη θυρίδα αναγράφοντας μόνο τον μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης ταχυδρομικού αντικειμένου και κατόπιν της παραλαβής του αντικειμένου να επικολλάται το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. από τον υπάλληλο της εταιρείας. Επίσης, γ) να διευκρινιστεί ότι ο εντοπισμός και η ηλεκτρονική αποστολή του ΣΥΔΕΤΑ μπορεί να είναι μονοσήμαντα ορισμένα ανά μοναδικό κωδικό ηλεκτρονικής παραγγελίας, είτε πρόκειται για ένα ταχυδρομικό αντικείμενο, είτε για πολλαπλά αντικείμενα, που όμως περιλαμβάνονται σε μία (μοναδιαία) παραγγελία του χρήστη (π.χ.

προϊόντα σούπερ μάρκετ) και αυτό να υπάρχει ως πρόβλεψη σε όλες τις σχετικές διατάξεις καθώς και δ) να τροποποιηθεί η διατύπωση προσθέτοντας τη λέξη "αποστέλλεται" ως εξής: «Αρχείο το οποίο προσαρτάται ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά» λόγω της εξαίρεσης που δίνεται στις ψηφιακές πλατφόρμες.

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται τα 2 πρώτα αιτήματα με τροποποιήσεις επί του ορισμού. Ειδικότερα, για το πρώτο αίτημα αναφέρεται ρητά ο κώδικας QR και ο γραμμωτός κώδικας. Για το τρίτο αίτημα και τέταρτο αίτημα, έχει ήδη ληφθεί μέριμνα στην ενότητα 1.1 του Παραρτήματος Ι στο στοιχείο Β της υπο-ενότητας «Για ταχυδρομικές επιχειρήσεις υπό καθεστώς Γενικής Άδειας» και στην παρ. 13 του άρθρου 17 αντίστοιχα. Ειδικά για το τρίτο αίτημα, στο Παράρτημα ορίζεται ότι για τις περιπτώσεις πολλαπλής αποστολής όπου, δηλαδή, αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα, από έναν αποστολέα προς έναν παραλήπτη, σε ένα εκ των αντικειμένων προσαρτάται ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., σύμφωνα με τα ανωτέρω (κύριο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.), ενώ στα υπόλοιπα αντικείμενα είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. πολλαπλής αποστολής).

14. Προτείνεται η προσθήκη της φράσης «πώλησης αγαθών» στον ορισμό των ψηφιακών πλατφορμών

Η πρόταση δε γίνεται αποδεκτή ελλείψει τεκμηρίωσης.

15. Στον ορισμό των ψηφιακών πλατφορμών γίνεται αναφορά με αόριστο και γενικό τρόπο σε παρόχους υπηρεσιών, επιχειρήσεις και τρίτους χωρίς να καθίσταται σαφής και ξεκάθαρη η σχέση τους με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και σε διευκόλυνση συναλλαγών ή συναλλαγών απευθείας με χρήστες πελάτες ή καταναλωτές όπως επίσης να είναι ευκρινές και κατανοητό ποιους και με ποιο τρόπο αφορά το εν λόγω σημείο. Με δεδομένες τις επιταχυνόμενες τεχνολογικές αλλαγές, την υπερσυνδεσιμότητα και την επακόλουθη διείδυση των ψηφιακών πλατφορμών στην ταχυδρομική αγορά, η Αρχή καλείται να προχωρήσει στις απαραίτητες ρυθμίσεις που θα προστατεύουν τις επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες καθορίζοντας με σαφήνεια τα όρια και τους όρους που πρέπει να πληρούνται για την είσοδο στην ταχυδρομική αγορά, λαμβάνοντας υπόψη και την ανάγκη ενίσχυσης της προστασίας των χρηστών.

Στο εν λόγω χωρίο ορίζονται οι ψηφιακές πλατφόρμες, ανεξάρτητα από το αν παρέχουν ή όχι ταχυδρομικές υπηρεσίες. Σε επόμενα σημεία του κανονισμού, πχ. αρ. 8 παρ. 4, αρ. 17 παρ. 3, αντιμετωπίζονται ζητήματα που αφορούν ψηφιακές πλατφόρμες που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες.

16. Να προστεθεί στην παράγραφο 1 του άρθρου 3 η φράση «και δεν είναι ήδη κάτοχος Γενικής Άδειας κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος»

Ο ορισμός δεν αλλάζει καθώς το θέμα καλύπτεται από το άρθρο των μεταβατικών διατάξεων.

17. Να προστεθεί στο άρθρο 5 νέα παράγραφος με περιεχόμενο: Ταχυδρομικές επιχειρήσεις που διαθέτουν Ειδική Άδεια, η οποία βρίσκεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος, δεν υποχρεούνται να προβούν στην ανωτέρω περιγραφόμενη διαδικασία προ της λήξεως ισχύος αυτής

Το άρθρο δεν αλλάζει καθώς το θέμα καλύπτεται από το άρθρο των μεταβατικών διατάξεων.

18. Κρίνεται αναγκαίο στην παρ. 1 του άρθρου 7 να προστεθεί ρητά και εδώ «Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις, μεταξύ αυτών και ψηφιακές πλατφόρμες με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Θα πρέπει συνεπώς να υπάρχει σαφής διάκριση ή σαφής συμπερίληψη των ψηφιακών πλατφορμών στις διατάξεις που αφορούν τις παραδοσιακές ταχυδρομικές επιχειρήσεις. Η παραδοσιακή Ταχυδρομική Επιχείρηση είναι ένα τελείως διαφορετικό είδος υπηρεσίας λειτουργικά και αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται στο νέο κανονισμό διακριτά ως προς τα επιχειρηματικά μοντέλα ψηφιακών πλατφορμών.

Έγινε η απαραίτητη τροποποίηση στον ορισμό των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, επομένως δε χρειάζεται τροποποίηση εδώ. Η αξιολόγηση γίνεται με βάση τις παρεχόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες, πχ. άρθρο 17 παρ. 3.

19. Σύμφωνα με το άρθρο 7 παρ. 4 του νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών κάθε ταχυδρομική επιχείρηση, η οποία δραστηριοποιείται υπό καθεστώς Ειδικής ή Γενικής Άδειας, πέραν του Φ.Π.Κ.Υ., σε μέρος της ελληνικής Επικράτειας, οφείλει να έχει δημόσια διαθέσιμη πληροφόρηση για τις περιοχές τις οποίες εξυπηρετεί. Καθώς η παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών από το μεγαλύτερο ποσοστό των ταχυδρομικών επιχειρήσεων πραγματοποιείται μέσω ενός σύνθετου ταχυδρομικού δικτύου κρίνεται αναγκαία η περαιτέρω διασαφήνιση της εν λόγω διάταξης, αποτυπώνοντας ρητώς ποιες θεωρούνται ως περιοχές εξυπηρέτησης του εκάστοτε παρόχου ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, σε ορισμένες περιπτώσεις το σύνολο των ταχυδρομικών υπηρεσιών δεν πραγματοποιείται από τον ίδιο πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών αλλά μέρος αυτών (είτε υπηρεσίες περισυλλογής είτε υπηρεσίες διανομής) ανατίθεται σε συνεργαζόμενες ταχυδρομικές επιχειρήσεις με τη σύναψη σύμβασης συνεργασίας μεταξύ δύο παροχών ταχυδρομικών υπηρεσιών, να αποσαφηνιστεί αν στις περιοχές εξυπηρέτησης, οι οποίες πρέπει να δημοσιοποιούνται, συμπεριλαμβάνονται και τυχόν περιοχές που καλύπτονται από το εν λόγω ταχυδρομικό δίκτυο του συνεργαζόμενου παρόχου. Επιπρόσθετα, δέον να αναφερθεί ότι υπάρχουν περιπτώσεις που ο ίδιος πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών παρέχει μέρος μόνο των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε συγκεκριμένες περιοχές, όπως για παράδειγμα μόνο υπηρεσίες περισυλλογής ή μόνο υπηρεσίες διανομής, με αποτέλεσμα να μην καθίσταται σαφής η διάκριση των περιοχών στις οποίες η ταχυδρομική επιχείρηση παρέχει το σύνολο των ταχυδρομικών της υπηρεσιών και όχι μέρος αυτών.

Η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να καταγράψει τις περιοχές που εξυπηρετεί με το ταχυδρομικό δίκτυό της, όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 9. Επομένως, εάν για παράδειγμα η επιχείρηση συνεργάζεται με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις για να εξυπηρετήσει περιοχές που δεν εξυπηρετεί με το ιδιόκτητο δίκτυο της, τότε εδώ σημειώνει όλες τις περιοχές που εξυπηρετεί είτε με το ιδιόκτητο είτε με τους συνεργάτες της καθώς και το είδος/τμήμα των ταχυδρομικών υπηρεσιών που προσφέρει σε αυτές τις περιοχές. Για το δεύτερο ζήτημα, έγινε η απαραίτητη τροποποίηση ώστε ο πάροχος να έχει δημόσια διαθέσιμη πληροφόρηση για τις περιοχές τις οποίες εξυπηρετεί και το είδος/τμήμα των ταχυδρομικών υπηρεσιών που προσφέρει σε αυτές.

- 20. Για την παρ. 5 του άρθρου 7 και 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, δεν είναι αναγκαία η δημόσια γνωστοποίηση προσωπικών δεδομένων του φυσικού προσώπου που αναλαμβάνει τα καθήκοντα του εκπροσώπου επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ.**

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα των παρόχων και προχωρά στην απαραίτητη τροποποίηση της σχετικής παραγράφου 5 σημείο (ζ).

- 21. Να προστεθεί όρος στο άρθρο 7 ώστε κάθε ταχυδρομική επιχείρηση ή πάροχος (ταχυδρομικών υπηρεσιών) που παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες που εμπίπτουν σε καθεστώς Γενικής ή Ειδικής άδειας η οποία έχει κάνει εγγραφή στο Μητρώο της ΕΕΤΤ και έχει αποκτήσει άδεια από την ΕΕΤΤ, οφείλει να ενημερώνει εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών την ΑΔΑΕ για το είδος της άδειας που έχει λάβει και να υποβάλει στην Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) Πολιτική Διασφάλισης Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΠΔΑΤΥ) με σκοπό τη διασφάλιση του απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου της ΑΔΑΕ.**

Μπορεί να ρυθμιστεί με νομοθεσία ή με κανονισμό που αφορά στην αρμόδια αρχή πέρα από τα όσα αναφέρονται στο άρθρο 17.

- 22. Να διευκρινιστούν οι όροι «παράδοση», «περισυλλογή», «συνεργατική οικονομία» και «εναλλακτικά επιχειρηματικά μοντέλα» που αναφέρονται στην παρ. 4 του άρθρου 8. Πρέπει να αναφερθούν με σαφήνεια ποιες είναι οι περιπτώσεις των επιχειρηματικών μοντέλων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της εν λόγω διάταξης. 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.

Ο όρος «συνεργατική οικονομία», εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην ανακοίνωσή της, της 2ας Ιουνίου 2016, προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Ευρωπαϊκή ατζέντα για μια συνεργατική οικονομία» COM(2016) 356. Ο όρος «συνεργατική οικονομία» αναφέρεται σε επιχειρηματικά μοντέλα όπου τις δραστηριότητες διευκολύνουν συνεργατικές πλατφόρμες. Οι συνεργατικές πλατφόρμες δημιουργούν μια ανοικτή αγορά για την προσωρινή χρήση αγαθών ή υπηρεσιών που συχνά παρέχουν ιδιώτες. Στη συνεργατική οικονομία δραστηριοποιούνται τρεις κατηγορίες παραγόντων: i) πάροχοι υπηρεσιών, οι οποίοι χρησιμοποιούν από κοινού περιουσιακά στοιχεία, πόρους, χρόνο ή/και δεξιότητες και μπορεί να είναι ιδιώτες που παρέχουν υπηρεσίες ευκαιριακά («ομότιμοι») ή πάροχοι υπηρεσιών που ενεργούν με την επαγγελματική τους ιδιότητα («επαγγελματίες πάροχοι υπηρεσιών»)· ii) χρήστες των υπηρεσιών· και iii) μεσάζοντες, οι οποίοι, μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας, συνδέουν παρόχους και χρήστες και διευκολύνουν τις μεταξύ τους συναλλαγές («συνεργατικές πλατφόρμες»). Σε γενικές γραμμές, οι συναλλαγές συνεργατικής οικονομίας δεν περιλαμβάνουν αλλαγή κυριότητας και μπορούν να είναι κερδοσκοπικές ή μη κερδοσκοπικές. Με βάση την ευρωπαϊκή ταχυδρομική οδηγία, ο όρος περισυλλογή περιγράφει τη δραστηριότητα που συνίσταται στην περισυλλογή των ταχυδρομικών αντικειμένων από ταχυδρομική επιχείρηση. Ο όρος παράδοση περιγράφει την επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στον παραλήπτη και αποτελεί σκέλος της οργάνωσης του ταχυδρομικού δικτύου και τμήμα της διανομής κατά την ευρωπαϊκή ταχυδρομική οδηγία.

Η παρ.4 του άρθρου 8 τροποποιήθηκε ώστε να εναρμονίζεται πληρέστερα με τα όσα περιγράφονται στην παράγραφο 17 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Απριλίου 2018 σχετικά με τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων. Η ενσωμάτωση στον κανονισμό της συγκεκριμένης παραγράφου μαζί με τις υπόλοιπες παραγράφους που αφορούν στα εναλλακτικά επιχειρηματικά μοντέλα, πχ στις ψηφιακές πλατφόρμες, αποσκοπούν στην ορθή αποτύπωση όλων των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και στην απόδοση ισότιμων όρων ανταγωνισμού, τουλάχιστον σε ότι αφορά στις υποχρεώσεις που ρυθμίζει και εποπτεύει η ΕΕΤΤ.

23. Να διευκρινιστούν ρητά και σαφέστερα οι εξαιρέσεις των αντικειμένων που δεν έχουν τα χαρακτηριστικά του ταχυδρομικού αντικειμένου στην περίπτωση γ) της παρ. 5 του άρθρου 8.

Στο άρθρο 2 του Κανονισμού ορίζεται το ταχυδρομικό αντικείμενο με βάση την ευρωπαϊκή ταχυδρομική οδηγία και τον Ν.4053/2012. Επομένως, εξαιρούνται τα αντικείμενα που δε φέρουν τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά.

- 24. 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.**

Η περισυλλογή ταχυδρομικών αντικειμένων είναι ταχυδρομική υπηρεσία καθώς αποτελεί ένα από τα στάδια στην αλυσίδα ταχυδρομικής παράδοσης.

- 25. Να προστεθεί στην παρ.1 του άρθρου 9 ότι σε περίπτωση που η εντασσόμενη στο ταχυδρομικό δίκτυο του παρόχου επιχείρηση επιδείξει 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.**

Το ζήτημα αντιμετωπίζεται στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου όπου αναφέρεται ότι: «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, με την επιφύλαξη της μεταξύ τους σύμβασης.»

- 26. Συστήνονται οι δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες από την έναρξη της συνεργασίας, προκειμένου ο κάτοχος της Ειδικής ή Γενικής Άδειας να καταχωρήσει στο ΜΕΑ της ΕΕΤΤ, αναλυτικά τα στοιχεία της επιχείρησης που εντάσσεται στο δίκτυό του.**

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα των παρόχων και προχωρά στην απαραίτητη τροποποίηση της σχετικής παραγράφου.

- 27. Στη διάταξη της παρ. 3 του άρθρου 9 καταλαμβάνονται αποκλειστικά οι περιπτώσεις όπου προκύπτει πλημμελή παροχή υπηρεσιών και συνακόλουθα τυχόν ευθύνη της ταχυδρομικής επιχείρησης ενώπιον του χρήστη από τον οποίο ο εκάστοτε πάροχος αποδέχεται την εντολή και για τον οποίο αναλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας, χωρίς ωστόσο να προβλέπεται ρητώς ο επιμερισμός και η οριοθέτηση της ευθύνης της έτερης ταχυδρομικής επιχείρησης ενώπιον του αρχικού παρόχου των ταχυδρομικών υπηρεσιών, στον οποίο και ανατέθηκε η εντολή από το χρήστη. Να προστεθεί στη δεύτερη περίοδο της παρ. 3 του άρθρου 9 σχετική φράση που να αντιμετωπίζει το θέμα..**

Οι προτάσεις δε γίνονται δεκτές γιατί η ταχυδρομική επιχείρηση που αναλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας είναι υπόχρεη απέναντι στην ΕΕΤΤ. Τα υπόλοιπα είναι θέματα που αφορούν στη μεταξύ τους σχέση (επιχείρησης και μέλη δικτύου).

- 28. Το άρθρο 9 παρ. 3 του προτεινόμενου Κανονισμού ορίζει ότι η ευθύνη για την πλημμελή παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας ανήκει στην επιχείρηση που αποδέχεται την εντολή από τον χρήστη και αναλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας. Επομένως, αν το αντικείμενο μεταφέρεται με 1 ΣΥΔΕΤΑ η ευθύνη**

ανήκει στην ταχυδρομική επιχείρηση με το ΣΥΔΕΤΑ της οποίας μεταφέρεται το ταχυδρομικό αντικείμενο.

Την ευθύνη φέρει η ταχυδρομική επιχείρηση που τιμολόγησε και ανέλαβε τη διακίνηση για λογαριασμό του χρήστη.

- 29. Στην περίπτωση που το αντικείμενο διακινείται με 2 ΣΥΔΕΤΑ (π.χ. περιπτώσεις ανακατεύθυνσης) διαφοροποιείται το πλαίσιο της ευθύνης; Περαιτέρω ο ορισμός του χρήστη (α. 2 παρ. 3 δ' του προτεινόμενου Κανονισμού), αποκλείει την ταχυδρομική επιχείρηση. Ως εκ τούτου, φαίνεται ότι ο Κανονισμός Αποζημιώσεων δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση συνεργασίας μεταξύ ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καθώς η ταχυδρομική επιχείρηση δεν υπάγεται στην έννοια του χρήστη που καθίσταται δικαιούχος της αποζημίωσης. Να διευκρινιστεί εάν η ευθύνη μεταξύ ταχυδρομικών επιχειρήσεων εκφεύγει του αντικειμένου του Κανονισμού Αποζημιώσεων.**

Ο ορισμός του Χρήστη προκύπτει από το ν.4053/2012. Οι περιπτώσεις που αναφέρετε είθισται να περιγράφονται στις συμβάσεις μεταξύ ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

- 30. Να μειωθεί σε πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες η προθεσμία της παρ. 5 του άρθρου 9.**

Η πρόταση γίνεται αποδεκτή.

- 31. Αναφορικά με την απαίτηση καταγραφής των στοιχείων δικτύου της παρ. 6 του άρθρου 9, 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.**

Η παρατήρηση γίνεται μερικώς αποδεκτή και τροποποιείται σχετικά το άρθρο 5 προκειμένου να μην προστεθεί διοικητικό βάρος στους παρόχους αλλά και η ΕΕΤΤ να έχει την απαραίτητη πληροφόρηση .

- 32. Στην παρ. 6 του άρθρου 9 κρίνεται σκόπιμος ο προσδιορισμός εκείνων μόνο των οχημάτων που ανήκουν στην Ταχυδρομική Επιχείρηση.**

Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή, ωστόσο έχει αλλάξει ο χρονικός ορίζοντας για τα οχήματα στο άρθρο 5.

33. Στην παρ. 7 του άρθρου 9 αναφορικά με την ευθύνη εφαρμογής των υποχρεώσεων που ορίζονται στο ίδιο άρθρο, καθώς, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του ίδιου άρθρου, δεν υπάρχει υποχρέωση ενημέρωσης της ΕΕΤΤ σε περίπτωση ένταξης στο Ταχυδρομικό Δίκτυο της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, άλλων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων με Γενική ή Ειδική άδεια, συστήνεται να ορίζεται η "κύρια" Ταχυδρομική Επιχείρηση ώστε να είναι πάντα ξεκάθαρο το υπόχρεο μέρος.

Η πρόταση προσθήκης δε γίνεται δεκτή γιατί στην παράγραφο 3 του άρθρου 9 καταγράφεται ότι «Η ευθύνη για την πλημμελή παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας ανήκει στην επιχείρηση που αποδέχεται την εντολή από τον χρήστη, τον τιμολογεί και αναλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας».

34. Να αναδιατυπωθεί η παρ. 3 του άρθρου 10 ώστε να παρέχεται στους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών η δυνατότητα επίκλησης της εμπιστευτικότητας τους

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα των παρόχων και προχωρά στην απαραίτητη τροποποίηση της σχετικής παραγράφου.

35. Να αυξηθεί το πλήθος των 10 ημερών που αναφέρεται στην παρ. 5 του άρθρου 10 σε είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες αφού αφενός οι επείγουσες περιπτώσεις καλύπτονται από το Σύστημα Επιφυλακής της ΕΕΤΤ και, αφετέρου, συνήθως στη συλλογή των στοιχείων εμπλέκονται διάφορες επιχειρησιακές μονάδες ή και καταστήματα, τα οποία απαιτείται να συντονιστούν.

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα των παρόχων δεδομένου ότι αφορά σε αιτήματα που δε συνοδεύονται από ειδική προθεσμία και προχωρά στην απαραίτητη τροποποίηση της σχετικής παραγράφου.

36. Να τροποποιηθεί η πρώτη φράση της παρ. 2 του άρθρου 13 ως εξής: Κάθε μεταβίβαση μετοχών, με μία ή περισσότερες πράξεις, προς ή από το ίδιο Νομικό Πρόσωπο, η οποία, αθροιστικά, οδηγεί σε μεταβολή του ελέγχου της ταχυδρομικής επιχείρησης κατόχου Ειδικής Άδεια.

Η πρόταση δε γίνεται δεκτή καθώς η ΕΕΤΤ χρειάζεται να γνωρίζει τους μετόχους που κατέχουν ποσοστό ίσο ή μεγαλύτερο του 5%.

37. Η διαγραφή από το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων πρέπει να αποτελεί απόφαση Συλλογικού Οργάνου της Αρχής ως ισχύει.

Μη αποδεκτή θέση καθώς δεν τεκμηριώνεται και είναι συγκεκριμένες οι περιπτώσεις και προϋποθέσεις της σχετικής Απόφασης που αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 16.

38. Να τροποποιηθεί το στοιχείο θ' της παρ.1 του άρθρου 17 ώστε να είναι αντικειμενικά εφικτή η τήρησή του και για την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών που πραγματοποιούνται μέσω των αυτοματοποιημένων θυρίδων για την παραλαβή και παράδοση ταχυδρομικών αντικειμενικών προς χρήση τρίτων, καθώς αυτές τοποθετούνται σε δημόσιους αλλά και ιδιωτικούς χώρους, στους οποίους δεν καθίσταται δυνατό να διασφαλιστεί η εύκολη και ανεμπόδιστη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία.

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα των παρόχων και προχωρά στην απαραίτητη τροποποίηση της σχετικής παραγράφου.

39. Να αποσαφηνιστεί περαιτέρω η υποχρέωση των κατόχων γενικής ή ειδικής άδειας για δημοσίευση των τιμολογίων τους, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 17 παρ. 1 περ. ια' του προτεινόμενου Κανονισμού, και συγκεκριμένα να διατυπωθεί ρητώς (α) εάν κρίνεται αναγκαία η ανάρτηση του τιμοκαταλόγου των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην επίσημη ιστοσελίδα της εκάστοτε ταχυδρομικής επιχείρησης ή αρκεί η κοινοποίηση τους στην ΕΕΤΤ, και (β) εάν κρίνεται απαραίτητη η ανάρτηση του τιμοκαταλόγου των ταχυδρομικών υπηρεσιών ακόμα σε και περιπτώσεις μη παροχής αυτών στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, παρά μόνο σε εμπορικές επιχειρήσεις.

Ο επίσημος τιμοκατάλογος λιανικής της εταιρείας είναι δημόσια διαθέσιμος και κοινοποιείται στην ΕΕΤΤ. Η κοινοποίηση θα γίνεται μέσω ΜΤΕ .

40. Η συμμόρφωση με τη σύσταση του στοιχείου ιδ) της παρ. 1 του άρθρου 17 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 προτείνεται η αντικατάσταση της φράσης «ακολουθούν τις συστάσεις της ΕΕΤΤ» με τη φράση «λαμβάνουν υπόψη τις συστάσεις της ΕΕΤΤ».

Δε γίνεται αποδεκτό γιατί η νομική δέσμευση μιας σύστασης δεν είναι ίδια με αυτή ενός κανονισμού και σε κάθε περίπτωση η προσφυγή σε διαδικασία ακρόασης προβλέπεται από τον νόμο 4053 και τον παρόντα κανονισμό.

41. Η αναφορά της παρ. ιζ' του άρθρου 17 να περιέχει τον αριθμό των παραπόνων που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ, τον μέσο χρόνο διεκπεραίωσης από την ταχυδρομική επιχείρηση και κατηγοριοποίηση των αποτελεσμάτων χειρισμού ώστε, μεταξύ άλλων, να είναι εύκολα επαληθεύσιμη.

Έγινε η σχετική προσαρμογή στο κείμενο με βάση τις προτάσεις των παρόχων ώστε να δημοσιεύονται μόνο τα παράπονα για την ταχυδρομική επιχείρηση που αποστέλλονται στην ΕΕΤΤ.

- 42. Ο εντοπισμός και η ηλεκτρονική αποστολή του ΣΥΔΕΤΑ να είναι μονοσήμαντα ορισμένα ανά μοναδικό κωδικό ηλεκτρονικής παραγγελίας, είτε πρόκειται για ένα ταχυδρομικό αντικείμενο, είτε για πολλαπλά που περιλαμβάνονται όμως στην ίδια παραγγελία του χρήστη (π.χ. προϊόντα σούπερ μάρκετ) και αυτό να υπάρχει ως πρόβλεψη σε όλες τις σχετικές διατάξεις.**

Η ΕΕΤΤ δεν κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα. Εφόσον πρόκειται για διαφορετικά ταχυδρομικά αντικείμενα της ίδιας παραγγελίας μπορεί να αξιοποιηθεί η ανάλυση που περιγράφεται στην ενότητα 1.1 του Παραρτήματος Ι στο στοιχείο Β της υποενότητας «Για ταχυδρομικές επιχειρήσεις υπό καθεστώς Γενικής Άδειας». Εκεί ορίζεται ότι για τις περιπτώσεις πολλαπλής αποστολής όπου, δηλαδή, αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα, από έναν αποστολέα προς έναν παραλήπτη, σε ένα εκ των αντικειμένων προσαρτάται ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., σύμφωνα με τα ανωτέρω (κύριο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.), ενώ στα υπόλοιπα αντικείμενα είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. πολλαπλής αποστολής).

- 43. Το δικαίωμα υποβολής δήλωσης επιφύλαξης 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. Παράλληλα, να αποσαφηνιστεί περαιτέρω πως διασφαλίζεται η ενημέρωση των παραληπτών πριν την παράδοση του αντικειμένου χωρίς να δημιουργεί υψηλά λειτουργικά κόστη, σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής επιφυλάξεων, όπως προβλέπεται στο άρθρο 17 παρ. 2 περ. αβ' του προτεινόμενου Κανονισμού.**

Έγινε τροποποίηση στα σχετικά χωρία του Κανονισμού και του Παραρτήματος Ι αυτού ώστε η δήλωση επιφύλαξης να μη γίνεται πριν την παραλαβή αλλά κατά ή μετά αυτήν, σύμφωνα με το Παράρτημα Ι. Ωστόσο, ενημέρωση για το δικαίωμα της δήλωσης επιφύλαξης πρέπει να υπάρχει και πριν την παραλαβή, άρα και πριν την πληρωμή σε περίπτωση αντικαταβολής. Επίσης, η υποχρέωση αφορά στην ενημέρωση με σαφή και ευκρινή τρόπο. Ο μηχανισμός της πλήρους ενημέρωσης είναι στη διακριτική ευχέρεια του παρόχου. Η ΕΕΤΤ θα αξιολογήσει τυχόν παράπονα ως προς τον τρόπο και την πληρότητα της ενημέρωσης.

- 44. Στο άρθρο 17 παρ. 2 εδάφιο βδ' του υπό διαβούλευση Κανονισμού, στα ελάχιστα στοιχεία του αποστολέα, όταν διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα με εμπορική αξία εντός Ελλάδας στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή εμπορικής του δραστηριότητας, κρίνεται σκόπιμη και η συμπερίληψη επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. του αριθμού καταχώρησης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.).**

Γίνεται μερικώς δεκτό καθώς η πληροφόρηση αφορά περισσότερο το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. όπου και πρέπει να τηρείται.

45. Για φυσικά πρόσωπα, εφόσον καταγράφεται ο ΤΚ, δεν απαιτείται η καταγραφή και του Δήμου, καθώς αποτελεί στοιχείο που συχνά δεν γνωρίζουν ή συγγέουν 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.

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα αναφορικά με τα φυσικά πρόσωπα. Ωστόσο για τα νομικά πρόσωπα, οι παρατηρήσεις από άλλες αρμόδιες αρχές καταδεικνύουν την αναγκαιότητα των ζητούμενων στοιχείων.

46. Στις περιπτώσεις μαζικής, βάσει σύμβασης, αποστολής ταχυδρομικών αντικειμένων, είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., το οποίο θα προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα και θα φέρει, υποχρεωτικά, τουλάχιστον τον μοναδιαίο αριθμό αποστολής, τον διακριτικό τίτλο, την ένδειξη «Α.Μ. ΕΕΤΤ: XX-XXX, καθώς και τον αριθμό της Σύμβασης. Επίσης, στις περιπτώσεις κατάθεσης ταχυδρομικών αντικειμένων από μεταφορικές εταιρίες, οι οποίες μεσολαβούν μεταξύ εμπόρων και επιχειρήσεων οι οποίες παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες, οι τελευταίες θα παραλαμβάνουν τα αντικείμενα υποχρεωτικά με την επισύναψη των εκ του νόμου απαραίτητων παραστατικών διακίνησης και εμπορίας, τα οποία εκδίδονται από τον έμπορο προς τις μεταφορικές εταιρίες. Αντίγραφο των παραστατικών συνοδευόμενα από τα αντίστοιχα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. θα παραμένουν στο αρχείο τους, για ελάχιστη χρονική περίοδο έξι (6) μηνών.

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτά τα ανωτέρω αιτήματα προχωρώντας στις σχετικές τροποποιήσεις.

47. Η διάταξη της παρ. 3 του άρθρου 17 είναι προβληματική καθώς 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. Επίσης, πρέπει να προστεθεί όρος που να αναφέρει ότι έχει προηγηθεί η συναίνεση του χρήστη για να ακολουθηθεί η προαναφερόμενη διαδικασία στην περίπτωση ψηφιακά αναγνώσιμου ΣΥ.ΔΕ. ΤΑ.

Η ΕΕΤΤ απορρίπτει τον ισχυρισμό αφού η συγκεκριμένη διάταξη αφορά σε όλες τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις που επιλέγουν για όλη ή τμήμα της δραστηριοποίησης τους να παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίς να πραγματοποιούν υπηρεσίες διαλογής και δραστηριοποιούνται στην αυθημερόν περισυλλογή, μεταφορά και διανομή. Επομένως, η συγκεκριμένη δυνατότητα μπορεί να εφαρμοστεί από όλες τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις για τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται αυθημερόν και για τα οποία δεν πραγματοποιούνται υπηρεσίες διαλογής. Επίσης, δε γίνεται δεκτή η προσθήκη του πρόσθετου όρου γιατί δεν είναι σαφές αν η σύμφωνη γνώμη αφορά στον αποστολέα ή παραλήπτη ή και στους δυο, δεν τεκμαίρεται η αναγκαιότητά του και δεν τεκμηριώνεται πως παρέχεται η σύμφωνη γνώμη.

- 48. Το στοιχείο γ) της παρ. 3 του άρθρου 17 δεν είναι σαφές δεδομένου ότι δεν προσδιορίζει ποιος είναι ο χρήστης, δηλαδή εάν είναι ο αποστολέας ή ο παραλήπτης. Προτείνεται είτε να διαγραφεί είτε να αναδιατυπωθεί.**

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτά τα ανωτέρω αιτήματα προχωρώντας στις σχετικές τροποποιήσεις.

- 49. Να μην αυξηθεί το άνω όριο κιλών των ταχυδρομικών αντικειμένων βάσει του οποίου υπολογίζονται τα αναλογούντα ετήσια ανταποδοτικά τέλη των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.**

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα των παρόχων.

- 50. Στο άρθρο 18 παρ. 12 β' του προτεινόμενου Κανονισμού αναγράφεται ότι ταχυδρομικές επιχειρήσεις, υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, οι οποίες συμμετέχουν σε Ταχυδρομικό Δίκτυο άλλης ταχυδρομικής επιχείρησης, επίσης υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, δεν καταβάλλουν τέλη για τα έσοδα που προέρχονται από τη συμμετοχή τους, ως μέλη δικτύου, δεδομένου ότι για τα έσοδα αυτά, υποχρέωση καταβολής τελών υπέχει η επιχείρηση υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, η οποία αναλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας. Τα έσοδα από συνεργασίες για ανακατεύθυνση ή η διακίνηση αντικειμένων υπάγονται σε αυτή την εξαίρεση ακόμα και όταν το αντικείμενο φέρει και το ΣΥΔΕΤΑ της ταχυδρομικής επιχείρησης που είναι μέλος του δικτύου της πρώτης;**

Η υποχρέωση καταβολής τελών βαρύνει την επιχείρηση που αναλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας. Τα μέλη του ταχυδρομικού δικτύου της δεν έχουν τέτοια υποχρέωση. Ωστόσο, αυτό σημαίνει ότι τα μέλη του ταχυδρομικού δικτύου είναι δηλωμένα ως τέτοια από την ταχυδρομική επιχείρηση και ότι λειτουργούν για λογαριασμό της στην ταχυδρομική διεκπεραίωση του αντικειμένου. Αν δεν είναι μέλη του δικτύου ή αναλαμβάνουν την ταχυδρομική διεκπεραίωση ενός

αντικειμένου με αποστολέα την πρώτη επιχείρηση και όχι τον αρχικό χρήστη, τότε έχουν υποχρέωση καταβολής τελών.

- 51. Στην παρ. 16 του άρθρου 18 να διευκρινιστεί ότι τα ποσά που διατέθηκαν υπολογίζονται σε ετήσια βάση. Επίσης η διάταξη πρέπει να διευκρινισθεί με απόφαση της ΕΕΤΤ που θα καθορίζει την μεθοδολογία υπολογισμού του ποσοστού του ποσού που θα αφαιρείται από τα έσοδα της ταχυδρομικής επιχείρησης, η οποία έχει προχωρήσει σε επενδύσεις αντιρρυπαντικής τεχνολογίας και φιλικών προς το περιβάλλον μέσων.**

Η ΕΕΤΤ κάνει δεκτό το ανωτέρω αίτημα των παρόχων και προχωρά στη σχετική διευκρίνιση για την ετήσια βάση. Παράλληλα σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ δύναται να εκδώσει απόφαση καθορισμού της μεθοδολογίας υπολογισμού, ώστε να εξασφαλιστεί η εξέταση αιτήματος μέχρι την έκδοση της σχετικής κανονιστικής απόφασης.

- 52. Η παρ. 23 του άρθρου 18 πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να λαμβάνει υπόψη τον βαθμό αποτελεσματικότητας των εν λόγω διοικητικών δαπανών**

Η ΕΕΤΤ δημοσιεύει οικονομικές καταστάσεις σε ετήσια βάση και ελέγχεται για τη νομιμότητα των δαπανών της από τα αρμόδια κρατικά όργανα, διαδικασία που διασφαλίζει την αποτελεσματικότερη χρήση των εσόδων της. Επιπλέον, ανάλογη ρύθμιση ισχύει στην έτερη αγορά που εποπτεύει η ΕΕΤΤ.

- 53. Να προστεθεί η φράση στο τέλος της παρ. 1 του άρθρου 22 «αλλά δεν υπέχουν υποχρέωση υποβολής νέας αίτησης για ανανέωση της άδειας που τους έχει ήδη χορηγηθεί, πριν τη λήξη ισχύος αυτής»**

Το σχόλιο γίνεται δεκτό. Έγινε η απαραίτητη προσθήκη.

- 54. Να διευκρινιστεί, καθώς δεν είναι σαφές σε τι ακριβώς αφορούν στο Παράρτημα I, τα σημεία 1.1. α) η δυνατότητα ανάκτησης του Χ.Υ.Κ. σε διαθέσιμες συναφείς ψηφιακές εφαρμογές για συσκευές κινητής επικοινωνίας της επιχείρησης και 1.1. γ) ο έλεγχος της διακίνησης του αντικειμένου από άκρη σε άκρη.**

Σχετικά με το 1.1. α): Αναφέρεται στη δυνατότητα του χρήστη να εντοπίσει, να μελετήσει ή και να μεταφορτώσει στον υπολογιστή του ή και στο κινητό του το Χ.Υ.Κ. της ταχυδρομικής επιχείρησης από τις διαθέσιμες συναφείς ψηφιακές εφαρμογές της επιχείρησης. Προφανώς, η υποχρέωση αφορά στις επιχειρήσεις που έχουν ιστότοπο ή ψηφιακές εφαρμογές για συσκευές κινητής επικοινωνίας. Σχετικά με το 1.1.γ) Ο όρος «από άκρη σε άκρη» αναφέρεται σε όλα τα σημεία διακίνησης μεταξύ του σημείου παραλαβής και του σημείου επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου. Αυτά τα 2 σημεία αποτελούν τις 2 άκρες.

55. Να προστεθεί στο εδάφιο δ') της Ενότητας 1.1. για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, η φράση «ή να αποστέλλει ηλεκτρονικά» μετά τη φράση «οφείλει να προσαρτά»

Το σχόλιο γίνεται δεκτό. Έγινε η απαραίτητη διόρθωση με βάση τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο 3 του άρθρου 17.

56. Στο άρθρο 1.1 εδάφιο στ' και στο άρθρο 2.5 εδάφιο i(viii) του Παραρτήματος Ι, αναφέρεται ως χρόνος δήλωσης επιφύλαξης του χρήστη-παραλήπτη τρεις (3) ημέρες από την παράδοση του αντικειμένου. Στην περίπτωση του άρθρου 2.5 εδ. i(viii), οι 3 ημέρες ορίζονται ως εργάσιμες, χωρίς να τίθεται αντίστοιχος προσδιορισμός στην περίπτωση του άρθρου 1.1 εδ. στ'. Περαιτέρω, στο άρθρο 2.3 εδάφιο β(ii) του Παραρτήματος, ως χρόνος δήλωσης επιφύλαξης του χρήστη ορίζεται μία (1) ημέρα από την παραλαβή. Προτείνεται εναρμόνιση του κειμένου, ώστε να αναφέρεται παντού το ίδιο χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη δήλωση επιφύλαξης του καταναλωτή, με προσδιορισμό παράλληλα εάν πρόκειται για ημερολογιακές ή εργάσιμες ημέρες, καθώς και ο ίδιος τρόπος υποβολής της δήλωσης στην ταχυδρομική επιχείρηση.

Η παρατήρηση γίνεται αποδεκτή και πραγματοποιήθηκε η απαραίτητη διόρθωση σε 1 εργάσιμη ημέρα σε όλες τις σχετικές ενότητες του Κανονισμού.

57. Προτείνεται διαγραφή του εδαφίου στ', άρθρου 1.1 του Παραρτήματος Ι, πλην της πρώτης φράσης αυτού, γιατί, μεταξύ άλλων, δεν διευκρινίζεται και δεν είναι κατανοητό γιατί ο χρήστης (παραλήπτης) πρέπει να έχει το δικαίωμα να παραλαμβάνει με επιφύλαξη και ο πάροχος τη σχετική υποχρέωση. Σε τι αποσκοπεί αυτή η δυνατότητα για τον παραλήπτη, αφού ούτως ή άλλως, παρέχεται ήδη η δυνατότητα στον παραλήπτη να υποβάλει παράπονο ή να αναφέρει τυχόν πρόβλημα σε συνέχεια της παραλαβής του ταχυδρομικού αντικειμένου. Η εν λόγω υφιστάμενη δυνατότητα αυτομάτως σημαίνει ότι όλες οι παραλαβές είναι με επιφύλαξη, δηλαδή δεν είναι τελικές παραλαβές αφού υπάρχει δυνατότητα υποβολής σχετικού παραπόνου. Κατά συνέπεια, η εν λόγω παράγραφος είναι πλεονασμός, που περιπλέκει την απλότητα των διαδικασιών, αφού νομοθετεί υποχρέωση παροχής δυνατότητας παραλαβής με επιφύλαξη, όταν ήδη παρέχεται αυτή τη δυνατότητα μέσω της ήδη υπάρχουσας δυνατότητας υποβολής παραπόνου κατόπιν της παραλαβής. Επίσης, η ενημέρωση του χρήστη, με ανάρτηση επί των θυρίδων, είναι στην πράξη προβληματική καθώς θα πρέπει να διασφαλιστεί η μη φθορά της με την πάροδο του χρόνου και να υπάρχει ελεύθερη επιφάνεια επί της θυρίδας για τη σχετική ανάρτηση.

Η πρόταση διαγραφής δε γίνεται αποδεκτή καθώς το δικαίωμα παραλαβής με επιφύλαξη περιγράφεται ήδη από το 2013 μέσα από τον εν ισχύ Κώδικα Δεοντολογίας (άρθρο 5). Ωστόσο, έγινε τροποποίηση ώστε η δήλωση επιφύλαξης να μη γίνεται μόνο κατά την παραλαβή αλλά και εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας μετά την ημέρα παράδοσης του αντικειμένου. Έγινε τροποποίηση με βάση τις

παρατηρήσεις των παρόχων ώστε η δυνατότητα ενημέρωσης να μπορεί να πραγματοποιηθεί με όποιον πρόσφορο τρόπο επιλέξει η ταχυδρομική επιχείρηση.

58. Προτείνεται το βάρος να οριστεί ως προαιρετικό ή όπου αυτό είναι απαραίτητο για την ταχυδρομική υπηρεσία στο εδάφιο η' άρ. 1.1 του Παραρτήματος Ι.

Η παρατήρηση δεν γίνεται δεκτή. Είναι σαφές ότι το συγκεκριμένο εδάφιο αφορά μόνο στα ταχυδρομικά αντικείμενα, υπάρχει δε η δυνατότητα χρήσης κλιμακίων βάρους.

59. Στο άρθρο 1.1 “Βασικές Υποχρεώσεις” του Παραρτήματος Ι, στο εδάφιο η', να προστεθεί πρόβλεψη ότι τα στοιχεία αποστολέα καταγράφονται από τον υπάλληλο της ταχυδρομικής επιχείρησης σύμφωνα με τα ανωτέρω προτεινόμενα για το άρθρο 2.3 εδάφιο α' του Παραρτήματος Ι.

Η παρατήρηση γίνεται δεκτή και η διάταξη τροποποιήθηκε κατάλληλα.

60. Να διευκρινιστεί εάν η δημοσίευση τιμοκαταλόγου κρίνεται αναγκαία ακόμα και σε περιπτώσεις μη παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών προς το ευρύ καταναλωτικό κοινό παρά μόνο σε εμπορικές επιχειρήσεις, και σε κάθε περίπτωση εάν είναι δυνατή η ανάρτηση του τιμοκαταλόγου σε εμφανές και άμεσα προσβάσιμο σημείο της επίσημης ιστοσελίδας του παρόχου με την ανακατεύθυνση από τον Χ.Υ.Κ. μέσω κατάλληλου υπερσυνδέσμου.

Ο επίσημος τιμοκατάλογος λιανικής της εταιρείας πρέπει να είναι δημόσια διαθέσιμος και κοινοποιείται στην ΕΕΤΤ. Οι τιμές που δίνονται στο πλαίσιο διαγωνιστικών διαδικασιών και εξατομικευμένων εμπορικών συμφωνιών μπορεί να είναι διαφορετικές από αυτές που καταγράφονται στον επίσημο τιμοκατάλογο της εταιρείας. Στην περίπτωση που αναφέρετε στο τελευταίο εδάφιο, η υποχρέωση αφορά στον επίσημο τιμοκατάλογο της εταιρείας, εφόσον υπάρχει. Είναι δυνατή η ανάρτηση του τιμοκαταλόγου σε εμφανές και άμεσα προσβάσιμο σημείο της επίσημης ιστοσελίδας του παρόχου με την ανακατεύθυνση από τον Χ.Υ.Κ. μέσω κατάλληλου υπερσυνδέσμου.

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

Μερική Αποδοχή της παρατήρησης και τροποποίηση κειμένου για τη μείωση του διοικητικού φορτίου.

62. Πρέπει να γίνεται σαφής αναφορά για το ύψος των προστίμων ανά παράβαση καθώς και πρόβλεψη μικτά κλιμάκια ελέγχου τυχόν παραβάσεων της ισχύουσας νομοθεσίας.

Το πλαίσιο δίνεται από το άρθρο 20 του παρόντος κανονισμού, όπου αναφέρονται οι κυρώσεις, το ύψος καθώς και η διαδικασία που ακολουθείται. Η ΕΕΤΤ τηρεί συγκεκριμένο κανονισμό για τη διεξαγωγή ελέγχων όπου ορίζονται οι προϋποθέσεις συγκρότησης μικτών κλιμακίων ελέγχου.

- 63. Η πρόβλεψη του όρου 1.4. στοιχ. β' του Παραρτήματος Ι του Προτεινόμενου Νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, σύμφωνα με την οποία, σε περίπτωση έκδοσης πράξης ή απόφασης αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής περί παραβίασης της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, η ταχυδρομική επιχείρηση υποχρεούται να ενημερώσει την Ε.Ε.Τ.Τ. εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή. Κι αυτό διότι υφίσταται αρμόδια για τα ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων Ανεξάρτητη Αρχή εκ του άρθρου 9Α του Συντάγματος, η οποία και επιλαμβάνεται τούτων. Τα ζητήματα που άπτονται του δικαίου προστασίας προσωπικών δεδομένων εκφεύγουν των αρμοδιοτήτων της Ε.Ε.Τ.Τ. αναφορικά με την εποπτεία της ταχυδρομικής αγοράς, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 5 Ν. 4053/2012. Περαιτέρω, η προθεσμία των πέντε (5) εργάσιμων ημερών η οποία τίθεται στο σχέδιο του Κανονισμού, θα είναι ασφικτική για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις οι οποίες θα οφείλουν να καταθέσουν εγγράφως τις απόψεις τους επί των ζητημάτων που διαλαμβάνονται στην εκάστοτε απόφαση/πράξη.**

Η ΕΕΤΤ δεν αποδέχεται την απαλοιφή της συγκεκριμένης υποχρέωσης, δεδομένων των ρητών υποχρεώσεων των παρόχων, ήδη από τον Ν.4053/2012 και τους υφιστάμενους κανονισμούς αδειών. Έγινε η απαραίτητη τροποποίηση της προθεσμίας σε είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες .

- 64. Οι περιπτώσεις που αναφέρονται στην ενότητα 2.1 του Παραρτήματος Ι και αφορούν σε παράπονα χρηστών για απώλεια, κλοπή, καταστροφή και αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων δεν κάνουν διάκριση μεταξύ των καθεστώτων Ειδικής και Γενικής Άδειας, με αποτέλεσμα τη σύγχυση των χρηστών και την αύξηση του αριθμού των καταγγελιών.**

Η συγκεκριμένη παρατήρηση δεν είναι σαφής. Οι διαδικασίες αφορούν σε όλες τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις ανεξαρτήτως καθεστώτος άδειας. Όπου χρειάζεται διάκριση στις υποχρεώσεις εξαιτίας του καθεστώτος άδειας, γίνεται σαφής αναφορά. Επομένως, δεν είναι αποδεκτή η παρατήρηση για σύγχυση των χρηστών. Στις ενότητες 2.2 και 2.5 του παρόντος παραρτήματος συζητούνται ειδικότερα τα θέματα εξέτασης παραπόνων και αποζημιώσεων. Ειδικά στην παράγραφο 2.5 αναφέρονται θέματα που αφορούν στον ΦΠΚΥ και τα απλά ταχυδρομικά αντικείμενα. Οι περιπτώσεις πλημμέλειας της ταχυδρομικής εξυπηρέτησης που αναγράφονται στη συγκεκριμένη παράγραφο αφορούν τόσο Γενική όσο και Ειδική άδεια, καθόσον οι προδιαγραφές παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών περιγράφονται κατ' ελάχιστο στο ΧΥΚ, όπως στο ΧΥΚ περιγράφονται και οι διαδικασίες που ακολουθούνται σε περίπτωση μη τήρησης των προδιαγραφών αυτών.

- 65. Να διευκρινιστεί ο όρος «χρονική διαθεσιμότητα» στο εδάφιο β' της ενότητας 2.2 του Παραρτήματος Ι.**

Αναφέρεται στο ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.

- 66. Σχετικά με το εδάφιο δ' της ενότητας 2.2 του Παραρτήματος Ι, ζητείται οι επενδύσεις για τις αναγκαίες προσαρμογές να έχουν προαιρετικό χαρακτήρα λόγω του κόστους και του χρόνου που απαιτούν.**

Ο τρόπος εξασφάλισης της συγκεκριμένης υποχρέωσης είναι στη διακριτική ευχέρεια του παρόχου.

- 67. Τροποποίηση της προθεσμίας σε 15 ή και 20 εργάσιμες ημέρας στο εδάφιο ε) της ενότητας 2.2 του Παραρτήματος Ι στη βάση της εποχικότητας της ζήτησης.**

Η παρατήρηση γίνεται αποδεκτή για 15 εργάσιμες ημέρες και η σχετική προθεσμία τροποποιείται ανάλογα και καταγράφεται και η δυνατότητα παράτασης.

- 68. Να διαγραφεί η φράση «καθώς και το κείμενο του υποβληθέντος παραπόνου/καταγγελίας» για να διευκολυνθεί τεχνικά η διαδικασία στο εδάφιο ζ' της ενότητας 2.2 του Παραρτήματος Ι.**

Το αίτημα γίνεται μερικώς δεκτό και το συγκεκριμένο σημείο καθίσταται προαιρετικό.

- 69. Δεδομένου ότι δεν απαιτείται επαλήθευση της προτεινόμενης έκθεσης από ανεξάρτητη πηγή, τα πορίσματά της ενδέχεται να μην είναι ακριβή και αντικειμενικά. Ως εκ τούτου προτείνεται η κατάργηση της σχετικής υποχρέωσης. Περαιτέρω ας 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.**

Το αίτημα γίνεται δεκτό και η υποχρέωση τροποποιείται κατά το μέρος αυτό.

- 70. Προτείνεται η επαναδιατύπωση του εδαφίου ι' του άρθρου 2.2 “Εξέταση Παραπόνων/Καταγγελιών Χρηστών” του Παραρτήματος Ι, με βάση και το άρθρο 12 της αριθ. 70330οικ. (Β' 1421/9-7-2015) απόφασης, ως εξής: “Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις ενημερώνουν τους καταναλωτές, μέσω της ιστοσελίδας τους, των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών ή άλλου σταθερού μέσου, για τον φορέα ή τους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (Ε.Ε.Δ.), από τους οποίους καλύπτονται, εφόσον αναλαμβάνουν δέσμευση να τους χρησιμοποιούν για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να παρέχουν αυτές τις πληροφορίες και**

όταν ακόμα δεν έχουν αναλάβει σχετική δέσμευση, στην περίπτωση που μια καταναλωτική διαφορά δεν κατέστη δυνατό να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή καταγγελίας από τον καταναλωτή προς την ταχυδρομική επιχείρηση, διευκρινίζοντας ταυτόχρονα εάν θα κάνουν χρήση των σχετικών φορέων Ε.Ε.Δ. για να επιλύσουν τη διαφορά”

Η πρόταση γίνεται δεκτή. Έγινε η απαραίτητη τροποποίηση.

71. Από το συνδυασμό του άρθρου 2 παρ. 3 περ. ιβ του νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και του άρθρου «2.2. Εξέταση Παραπόνων/Καταγγελιών Χρηστών» παρ. ι του Παραρτήματος Ι, προκύπτει υποχρέωση της ταχυδρομικής επιχείρησης να ενημερώνει, από τα σημεία εξυπηρέτησης πελατών τους χρήστες – καταναλωτές (συμπεριλαμβανομένων των αυτοματοποιημένων θυρίδων), σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής τους σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, καθώς και προσφυγής τους στις αρμόδιες αρχές, υποχρέωση που δεν καθίσταται δυνατό να εκπληρωθεί κατά την παράδοση σε αυτοματοποιημένες θυρίδες, όπου η παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων δεν πραγματοποιείται με φυσική παρουσία. Ως εκ τούτου, προτείνεται η ρητή εξαίρεση των ως άνω εκτεθέντων κατά την παράδοση σε αυτοματοποιημένες θυρίδες λόγω της ιδιάζουσας φύσης τους. Ωστόσο, τυχόν πληροφόρηση σύμφωνα με τα ανωτέρω θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί μόνο μέσω ενημερωτικών μηνυμάτων που αποστέλλονται στους χρήστες για παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων, όπως αυτό έχει προταθεί και για την υποχρέωση ενημέρωσης αναφορικά με την δυνατότητα παραλαβής με επιφύλαξη. Επίσης, πρέπει να διευκρινιστεί η χρήση του όρου «εξωδικαστικός μηχανισμός παραπόνων και επανόρθωσης», καθώς δεν είναι σαφές εάν αφορά στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ή εάν ορίζεται μια νέα υποχρέωση για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις

Το κείμενο έχει τροποποιηθεί με βάση προτάσεις συμμετέχοντα και προτείνονται και εναλλακτικοί τρόποι ενημέρωσης.

72. Σχετικά με το εδάφιο ια’ της ενότητας 2.2 του Παραρτήματος Ι, 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.

Το συγκεκριμένο στοιχείο αφορά στην έκθεση του άρθρου 17 ιζ. Ωστόσο, η ΕΕΤΤ είναι θετική στη διερεύνηση επέκτασης της σχετικής διαδικτυακής εφαρμογής ώστε

οι πάροχοι να συμπληρώνουν το αποτέλεσμα της διαχείρισης και την τεκμηρίωση αυτού. Δεν συμφωνεί όμως με την κατάργηση της έκθεσης του ανωτέρου άρθρου.

73. Προτείνεται η συμπλήρωση του εδαφίου ιβ' του άρθρου 2.2 του Παραρτήματος Ι με την εξής διατύπωση στο τέλος: “Στο πλαίσιο αυτό και προς διευκόλυνση του καταναλωτή, η ταχυδρομική επιχείρηση χορηγεί κατ' απαίτησή του, εντός αποκλειστικής προθεσμίας επτά (7) ημερών από την υποβολή του αιτήματος και επί σταθερού μέσου τα πλήρη στοιχεία του αποστολέα, σύμφωνα με το άρθρο 2.3 εδάφιο α' του Παραρτήματος Ι”.

Η συγκεκριμένη πρόταση υιοθετείται με μικρή αλλαγή ως προς τις ημέρες.

74. Προτείνεται η συμπλήρωση της παρατήρησης ii) του εδαφίου α') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος Ι με τη φράση “με την προϋπόθεση ότι έχει προηγηθεί η συναίνεση του χρήστη για να ακολουθηθεί η προαναφερόμενη διαδικασία” στο πλαίσιο της συμπερίληψης όλων των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και της προστασίας των συμφερόντων τους, η διαδικασία παραπομπής σε ιστότοπο για την απόκτηση της ατομικής σύμβασης θα πρέπει να προϋποθέτει την συναίνεση του χρήστη.

Η συγκεκριμένη πρόταση υιοθετείται.

75. Στο άρθρο 2.3 “Παραλαβή και Επίδοση Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ταχυμεταφορών” του Παραρτήματος Ι, στο πεδίο των υποχρεώσεων της ταχυδρομικής επιχείρησης του εδαφίου α', κρίνεται σκόπιμη η συμπερίληψη συμπληρωματικής πρόβλεψης, ως εξής: “Όταν το Νομικό ή Φυσικό Πρόσωπο διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα με εμπορική αξία εντός Ελλάδας στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή εμπορικής του δραστηριότητας, η ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων επιβεβαιώνεται με την προσκόμιση αντιγράφου καταχώρησης στο ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ (Γ.Ε.ΜΗ.)”. Στην περίπτωση που είτε Νομικό είτε Φυσικό Πρόσωπο ασκεί εμπορική δραστηριότητα, η οποία δεν δηλώνεται, αλλά προκύπτει από την ανάθεση της διακίνησης μαζικών αποστολών ή αποστολών επί αντικαταβολή, προτείνεται η συμπερίληψη διάταξης, με βάση την οποία η ανάληψη του μεταφορικού έργου από την ταχυδρομική επιχείρηση θα γίνεται μόνο είτε (α) με επίδειξη και καταγραφή δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου επίσημου ταυτοποιητικού εγγράφου του αποστολέα, καθώς και με επίδειξη και καταγραφή αριθμού φορολογικού μητρώου (Α.Φ.Μ.) του αποστολέα, όπως προκύπτει από επίσημο έγγραφο, είτε (β) με υποβολή Υπεύθυνης Δήλωσης, με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής από αρμόδια Αρχή ή μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, ότι ο αποστολέας δεν ασκεί εμπορική δραστηριότητα.

Η πρώτη πρόταση υιοθετείται με αλλαγές ώστε να απλοποιηθεί. Η δεύτερη πρόταση καλύπτεται μερικώς από το στοιχείο 2.3. β. i)

76. Η παρατήρηση i) του εδαφίου β') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I είτε πρέπει να διαγραφεί ολοκληρωτικά είτε να τεθεί ως δικαίωμα της ταχυδρομικής επιχείρησης (όχι ως υποχρέωση), για τους εξής, μεταξύ άλλων, λόγους: α) Είναι αδύνατον να εφαρμοστεί στην πράξη, ιδίως για μαζικές αποστολές, π.χ. όταν ένας οδηγός φορτηγού ξεφορτώσει δεκάδες ή/και εκατοντάδες ταχυδρομικά αντικείμενα στο υποκατάστημα ή το κέντρο διαλογής της ταχ. επιχείρησης. Είναι πρακτικά αδύνατον, κατά τη διαδικασία διαλογής και προώθησης των αντικειμένων, που έπεται της παραλαβής τους από τον οδηγό, να γίνει αντιστοίχιση του κάθε αντικειμένου με τον συγκεκριμένο οδηγό. β) Ποιος θεωρείται ο «εκπρόσωπος» του αποστολέα και πώς αυτός αναλαμβάνει ευθύνη τόσο για την εκπροσώπηση όσο και για τα αντικείμενα που παρέδωσε στην ταχ. επιχείρηση; γ) Τι θα συμβεί εάν ο αποστολέας ή ο «εκπρόσωπός» του αρνηθεί ή δεν δύναται να επιδείξει επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης του; Σε αυτήν την περίπτωση η ταχ. επιχείρηση θα πρέπει να αρνηθεί την παραλαβή δεκάδων ή εκατοντάδων αντικειμένων, με σχετική απώλεια εισοδήματος για αυτήν. δ) Η διάταξη ενδέχεται να είναι λανθασμένη ελληνική πρωτοτυπία, που δεν εφαρμόζεται σε άλλες χώρες, ε) Η διαδικασία που αναφέρει η εν λόγω παράγραφος δεν μπορεί πρακτικά να εφαρμοστεί, στ) - Υπέρμετρη επιβάρυνση στον χρόνο διαχείρισης του αντικειμένου για την αποστολή του και καθυστερήσεις ειδικά στη διαδικασία παραλαβής.

Η πρόταση δεν γίνεται δεκτή. Η συγκεκριμένη υποχρέωση καταγράφεται στο υποστοιχείο αα' του στοιχείου α της παρ. 1 του άρθρου 13Α στον ν.4053/2012 και είναι σε ισχύ από το 2014. Ως εκ τούτου, η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να συλλέγει τη συγκεκριμένη πληροφόρηση.

77. Η παρατήρηση ii) του εδαφίου β') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I είτε πρέπει να διαγραφεί ολοκληρωτικά είτε να τεθεί ως δικαίωμα της ταχυδρομικής επιχείρησης (όχι ως υποχρέωση), για τους εξής, μεταξύ άλλων, λόγους: α) Πώς θα μπορούν να «κρίνουν» οι υπάλληλοι της ταχ. επιχείρησης, που παραλαμβάνουν τα ταχυδρομικά αντικείμενα, ότι αυτά είναι όντως επικίνδυνα ή όχι για τη δημόσια ασφάλεια; Ακόμη και εάν οι εν λόγω υπάλληλοι είναι άκρως εκπαιδευμένοι σε αυτόν το τομέα (δηλαδή θα είναι επαγγελματίες σεκιουριτάδες με πολύ ειδικές γνώσεις), ίσως τελικά κάτι τους διαφύγει (δεδομένου ότι η τεχνολογία ολοένα και μεταβάλλεται) και, τότε, η ταχ. επιχείρηση θα έχει την ευθύνη για οτιδήποτε ανεπιθύμητο προκύψει στην ελληνική ή διεθνή κοινωνία. Αυτήν την ευθύνη δεν την αναλαμβάνει ουδείς και η ΕΕΤΤ δεν πρέπει να την επιβάλει στην ταχ. επιχείρηση. β) Σε περίπτωση μαζικών παραδόσεων ταχ. αντικειμένων (δεκάδων ή/και εκατοντάδων) στο υποκατάστημα ή στο κέντρο διαλογής της ταχ. επιχείρησης, πώς θα μπορούν να ελέγξουν οι υπάλληλοι της ταχ. επιχείρησης κάθε ένα από τα ταχ. αντικείμενα για τυχόν περίπτωση κινδύνου για τη δημόσια ασφάλεια; Αυτή η διαδικασία θα είναι τόσο χρονοβόρα που θα δημιουργήσει απροσδιόριστες καθυστερήσεις στη διαδικασία προώθησης των αντικειμένων, πέρα από το αόριτο επιπρόσθετο λειτουργικό κόστος που θα προκύψει στις ταχ.

επιχειρήσεις καθώς και του προβλήματος που αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο (α). γ) Ο αποστολέας πρέπει να έχει αποκλειστικά την ευθύνη για την αποστολή του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου και να συμμορφώνεται βάση του κανονισμού περί απαγορευμένων ειδών προς διακίνηση.

Η συγκεκριμένη υποχρέωση επιβάλλεται ήδη στο άρθρο 5 του Κώδικα Δεοντολογίας που είναι σε ισχύ από τον 07/2013. (Βλέπε: «γ) πρέπει να αρνηθεί την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και να ενημερώσει ανάλογα τις αρμόδιες αρχές συμπεριλαμβανομένης και της Ε.Ε.Τ.Τ») Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση ορίζει τι πρέπει να κάνει ο πάροχος όταν κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο.

78. Η παράγραφος (iii) του εδαφίου β') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I είτε πρέπει να διαγραφεί ολοκληρωτικά είτε πρέπει να αποτελεί δικαίωμα και όχι υποχρέωση της ταχ. επιχείρησης είτε πρέπει να τροποποιηθεί κατάλληλα. Βασικός λόγος για τη διαγραφή της διάταξης ή την τροποποίησή της είναι ότι, όπως είναι διατυπωμένη, δίνει απεριόριστο δικαίωμα στον αποστολέα να θέτει οποιαδήποτε απαίτηση, ασχέτως από το εάν η απαίτησή του δεν είναι εύλογη ή δεν δύναται να εκπληρωθεί από την ταχ. επιχείρηση, ενώ παράλληλα υποχρεώνει την ταχ. επιχείρηση να αποδεχθεί άνευ όρων κάθε απαίτηση του αποστολέα. Η παράγραφος πρέπει να δοθεί με μεγαλύτερη σαφήνεια ώστε να διευκρινίζονται οι απαιτήσεις του αποστολέα και να δίνεται το δικαίωμα στην ταχυδρομική επιχείρηση της άρνησης των απαιτήσεων που είναι πέραν των δυνατοτήτων της καθώς και να δίνεται το δικαίωμα πρόσθετης χρέωσης με τη μορφή ειδικής διαχείρισης επίδοσης.

Οι παρατηρήσεις γίνονται αποδεκτές και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

79. Η παράγραφος (iv) του εδαφίου β') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I να διαμορφωθεί ώστε να δίνεται το δικαίωμα στην ταχυδρομική επιχείρηση της άρνησης σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η αλλαγή του τρόπου επίδοσης (τόσο ως προς τη νέα τοποθεσία όσο και ως προς τα χρονικά όρια). Επίσης να δίνεται δικαίωμα στην ταχυδρομική επιχείρηση πρόσθετης χρέωσης για την εκ των υστέρων αλλαγή του τρόπου επίδοσης ώστε να καλυφθούν τα κόστη που δεν έχουν υπολογιστεί κατά την αρχική παράδοση.

Οι παρατηρήσεις γίνονται αποδεκτές και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

80. Η παράγραφος (v) του εδαφίου β') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I είτε πρέπει να διαγραφεί ολοκληρωτικά είτε πρέπει να αποτελεί δικαίωμα και όχι υποχρέωση της ταχ. επιχείρησης είτε πρέπει να τροποποιηθεί κατάλληλα δεδομένου ότι η τροποποίηση διεύθυνσης μπορεί να ενέχει επιπρόσθετο κόστος για την ταχυδρομική επιχείρηση, ενώ δεν μπορεί να προβλεφθεί εάν η

αιτούμενη τροποποίηση από τον αποστολέα θα μπορεί να υποστηριχθεί από τις υπάρχουσες υπηρεσίες ή/και δομή της ταχ. επιχείρησης. Επίσης να δίνεται δικαίωμα στην ταχυδρομική επιχείρηση πρόσθετης χρέωσης για την εκ των υστέρων αλλαγή του τρόπου επίδοσης ώστε να καλυφθούν τα κόστη που δεν έχουν υπολογιστεί κατά την αρχική παράδοση.

Οι παρατηρήσεις γίνονται αποδεκτές και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

81. Να τροποποιηθεί η υποχρέωση εξυπηρέτησης των ΑΜΕΑ ώστε να μετατραπεί σε σύσταση λόγω του αόριστου χαρακτήρα της .

Οι παρατηρήσεις γίνονται αποδεκτές και το εδάφιο τροποποιήθηκε σε σύσταση αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

82. Η παράγραφος (i) του εδαφίου γ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος Ι πρέπει είτε να είναι δικαίωμα της ταχ. επιχείρησης (όχι υποχρέωση) είτε να τροποποιηθεί ως ανωτέρω, για τους εξής λόγους: α) οποιαδήποτε ενέργεια εκ μέρους της ταχ. επιχείρησης που προσφέρεται κατά την επίδοση αποστολής και υπερβαίνει εκείνης της απλής εναπόθεσης στον παραλήπτη, ενέχει σημαντικό κόστος στην ταχ. επιχείρηση λόγω του επιπλέον χρόνου που πρέπει να καταναλωθεί από τον διανομέα και της ειδικής δομής και διαδικασιών που πρέπει να υφίστανται στην ταχ. επιχείρηση για να υποστηρίξει τη διαφορετική μορφή επίδοσης. β) Η επίδοση με ταυτοποίηση είναι παρόμοια υπηρεσία με εκείνη της συστημένης επιστολής, η οποία χρεώνεται με ειδική πρόσθετη χρέωση, γ) Η ΕΕΤΤ πρέπει να επιβεβαιώσει στον παρόντα Κανονισμό ότι δεν θα προκύψει θέμα προσωπικών δεδομένων από την εν λόγω ταυτοποίηση, άλλως δεν μπορεί να υποχρεώσει την ταχ. επιχείρηση στην ανάληψη σχετικής ευθύνης. δ) Η διαφορετική μέθοδος επίδοσης δεν μπορεί να διενεργηθεί εάν δεν δοθεί εκ των προτέρων σχετική εντολή από τον αποστολέα ή εντολέα, άλλως η ταχ. επιχείρηση ενδέχεται να κατηγορηθεί για κακή διαχείριση της επίδοσης στην περίπτωση που δημιουργηθούν προβλήματα από την επίδοση σε άλλο άτομο αντί του παραλήπτη.

Οι παρατηρήσεις γίνονται αποδεκτές και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

83. Η παράγραφος (ii) του εδαφίου γ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος Ι προτείνεται να μην προστεθεί στον κανονισμό γιατί, μεταξύ άλλων, η παραλαβή με επιφύλαξη παρουσιάζει πρακτικά πολλές δυσκολίες.

Η ΕΕΤΤ εμμένει στο σχετικό δικαίωμα του χρήστη. Ωστόσο, έγινε τροποποίηση του κειμένου ώστε η δήλωση επιφύλαξης να γίνεται σε διάστημα μιας (1) εργάσιμης ημέρας μετά την ημέρα παραλαβής.

- 84. Η παράγραφος (iii) του εδαφίου γ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I διαγράφεται καθότι ήδη προβλέπεται πιο πάνω την παράγραφο 2.3 (α'), σημείο (iv)**

Η πρόταση απορρίπτεται γιατί η πρόβλεψη στο συγκεκριμένο σημείο αφορά άλλο ζήτημα.

- 85. Η παράγραφος (iv) του εδαφίου γ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I δεν πρέπει να είναι υποχρέωση της ταχ. υπηρεσίας αλλά δικαίωμα δεδομένου ότι ενέχει κόστος για την ταχ. επιχείρηση, το οποίο όμως δεν θα μπορέσει να ανακτήσει από τον χρήστη που ζητάει τη σχετική ενημέρωση, και συνεπώς, η εν λόγω ρύθμιση επιβάλλει κόστος που θα πρέπει η ταχ. επιχείρηση να το απορροφήσει η ίδια. Η ΕΕΤΤ πρέπει να επιβεβαιώσει στον παρόντα Κανονισμό ότι δεν θα προκύψει θέμα προσωπικών δεδομένων από την εν λόγω ταυτοποίηση, άλλως δεν μπορεί να υποχρεώσει την ταχ. επιχείρηση στην ανάληψη σχετικής ευθύνης.**

Οι παρατηρήσεις γίνονται αποδεκτές και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

- 86. Η παράγραφος (v) του εδαφίου γ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I πρέπει να αφορά συγκεκριμένο αίτημα ανυπόγραφης επίδοσης αποκλειστικά και μόνο από τον αποστολέα, άλλως εάν και από τον παραλήπτη τότε θα δημιουργηθούν σημαντικά θέματα από παραλήπτες που θα δηλώνουν εκ των υστέρων ότι δεν παρέλαβαν ενώ παρέλαβαν. Η επίδοση με ταυτοποίηση είναι παρόμοια υπηρεσία με εκείνη της συστημένης επιστολής, η οποία χρεώνεται με ειδική πρόσθετη χρέωση. Συνεπώς πρέπει να προβλέπεται ειδική χρέωση εκ μέρους της ταχ. επιχείρησης για την παροχή της υπηρεσίας. Η ταυτοποίηση του ατόμου που παραλαμβάνει το ταχ. αντικείμενο με καταγραφή του ονοματεπωνύμου του ενδέχεται να αφορά θέμα καταγραφής προσωπικών δεδομένων. 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.**

Οι παρατηρήσεις γίνονται αποδεκτές και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

- 87. Το εδάφιο γ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I δεν προσιδιάζει στο επιχειρηματικό μοντέλο των ψηφιακών πλατφορμών στο σύνολο.**

Η ΕΕΤΤ εμμένει στις συγκεκριμένες υποχρεώσεις με τις τροποποιήσεις που επέφεραν παρατηρήσεις συμμετεχόντων.

88. Η παράγραφος (i) του εδαφίου γ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I χρειάζεται αναδιατύπωση

Η πρόταση γίνεται αποδεκτή και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

89. Η παράγραφος (ii) του εδαφίου δ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I χρειάζεται αναδιατύπωση στο σκέλος που αφορά σε αυτόματες ταχυδρομικές θυρίδες. Η χρήση αυτοματοποιημένων θυρίδων πρέπει να ρυθμιστεί συνολικά και με σαφήνεια στο μέρος που αφορά στους όρους επίδοσης τόσο ως προς τις υποχρεώσεις των παροχών ταχυδρομικών υπηρεσιών όσο και ως προς τα δικαιώματα των χρηστών. Να προβλεφθεί ρητή απαλλαγή του παρόχου των ταχυδρομικών υπηρεσιών από την υποχρέωση ανανέωσης του χρόνου παραμονής, καθώς κατά την παραλαβή μέσω αυτοματοποιημένης ταχυδρομικής θυρίδας εναπόκειται στον παραλήπτη η υποχρέωση να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο στον τόπο που έχει επιλέξει και εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Συστήνεται η εισαγωγή κριτηρίων για προϊόντα που μπορούν πράγματι να διατηρηθούν και να εξαιρούνται τα ευαίσθητα, αναλώσιμα και γενικά όσα δεν μπορούν να διατηρηθούν. Κρίνεται χρήσιμο να δίνεται η ευελιξία στην επιχείρηση να μπορεί μόνη της να ορίσει τις κατηγορίες/χρόνους ανάλογα με τα προϊόντα που μεταφέρει, καθώς και τον τρόπο διαχείρισης των ανεπίδοτων (δωρεά, καταστροφή κλπ.), καθώς πράγματι θα χρειάζεται επίπονη κάθε φορά διαδικασία που περιλαμβάνει πρωτόκολλο, ακόμη και πρακτικό ΔΣ σε κάποιες περιπτώσεις.

Οι παρατηρήσεις γίνονται μερικώς αποδεκτές και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων. Αναφορικά με το ζήτημα της συνολικής ρύθμισης, σε μέλλοντα χρόνο και με βάση ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες ενδέχεται να υπάρξουν πιο εξειδικευμένες διατάξεις για το θέμα αυτό. Σημειώνεται ότι η απάλειψη της σχετικής υποχρέωσης έχει ως αποτέλεσμα λιγότερα δικαιώματα για τον χρήστη. Παράλληλα, διαφοροποιεί σε ρυθμιστικό επίπεδο τους όρους ανταγωνισμού μεταξύ ταχυδρομικών επιχειρήσεων χωρίς να υπάρχει προφανές όφελος για τον χρήστη ή την αγορά. Για το σκοπό αυτό εισάγεται η δυνατότητα εξεύρεσης ισοδύναμου εναλλακτικού τρόπου επίδοσης.

90. Η παράγραφος (iii) του εδαφίου γ') του άρθρου 2.3 του Παραρτήματος I πρέπει να διαγραφεί καθότι δεν είναι εφαρμόσιμη στην πράξη. Η τηλεφωνική επικοινωνία προς τον αποστολέα ή τον παραλήπτη, εάν δεν καταστεί εφικτή ή δεν είναι επιτυχής, θα πρέπει να αποδειχθεί από την ταχυδρομική επιχείρηση ότι όντως πραγματοποιήθηκε, πράγμα που είναι διαδικαστικά και νομικά πολύ περίπλοκο. Επίσης, υπάρχει περίπτωση απόρριψης της κλήσης από τον αποστολέα ή τον παραλήπτη λόγω μη αναγνώρισης του καλούντος αριθμού από το κινητό τηλέφωνο του διανομέα. Ούτως ή άλλως, το ΕΣΠΕΤΑ διατίθεται και για αυτόν τον σκοπό. Η επιπλέον διαχείριση που αναφέρεται στην παράγραφο παρουσιάζει πρακτικά πολλές δυσκολίες και προτείνεται να μην προστεθεί στον Κανονισμό.

Η συγκεκριμένη υποχρέωση καταγράφεται στο άρθρο 5 του υφιστάμενου κώδικα δεοντολογίας που είναι σε ισχύ από το 2013. Ωστόσο, η ΕΕΤΤ εμπλουτίζει τον τρόπο επικοινωνίας προκειμένου να προσφερθούν εργαλεία στην επιχείρηση ώστε να διασφαλίσει ότι έχει προβεί σε αυτήν την επικοινωνία.

- 91. Να διευκρινιστεί η φράση «όροι ποιότητας και επίδοσης» του άρθρου 2.4 του Παραρτήματος Ι. Σημειώνεται 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.**

Οι όροι ποιότητας και επίδοσης αφορούν στο χρόνο που θα μεσολαβήσει από την αποστολή μέχρι την επίδοση του αντικειμένου, στη διαχείριση του ταχυδρομικού αντικειμένου και στον τρόπο μεταφοράς του. Οι όροι αυτοί πρέπει να είναι γνωστοί στο χρήστη. Αν προκύψουν κάποιες από τους ως άνω λόγους μεταβολών η επιχείρηση οφείλει να ενημερώσει τους χρήστες για τους λόγους αυτούς

- 92. Να αναδιατυπωθεί το εδάφιο ζ) του άρθρου 2.4 του Παραρτήματος Ι**

Η πρόταση γίνεται αποδεκτή και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

- 93. Να αναδιατυπωθεί το εδάφιο ιβ) του άρθρου 2.4 του Παραρτήματος Ι**

Η πρόταση γίνεται αποδεκτή και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

- 94. Να αναδιατυπωθεί το εδάφιο ι) του άρθρου 2.5 του Παραρτήματος Ι**

Η πρόταση γίνεται μερικώς αποδεκτή και το εδάφιο τροποποιήθηκε αξιοποιώντας τις προτάσεις αλλαγών των συμμετεχόντων.

- 95. Ο τρόπος με τον οποίο έχει δομηθεί το Παρατηρητήριο Τιμών καθιστά ιδιαιτέρως δυσχερείς τις ενημερώσεις και απαιτούνται πολλές ανθρωπόωρες, οι οποίες, υπό τις παρούσες συνθήκες της αγοράς, είναι πολύτιμες.**

Ο σχετικός κανονισμός που διέπει τη λειτουργία του Παρατηρητηρίου (ΕΕΤΤ ΑΠ. 859/20/16.7.2018, ΦΕΚ Β'4763) ορίζει στο άρθρο 6, παρ. 2, τη δυνατότητα υποβολής σχετικού αιτήματος: «2. Ο Υπόχρεος Πάροχος δύναται να αποστέλλει στην ΕΕΤΤ, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, αιτιολογημένες προτάσεις για ενημέρωση των ισχυόντων σχημάτων, καθώς και του μορφοτύπου. Ο Υπόχρεος Πάροχος οφείλει να αποστέλλει προτάσεις με το ως άνω περιεχόμενο και σε περίπτωση που κατά την εισαγωγή νέων υπηρεσιών του στην αγορά, διαπιστώνει αδυναμία συμμόρφωσης με το ισχύον σχήμα και μορφότυπο.»

96. Συστήνεται η αλλαγή του τίτλου «Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή» σε «Χάρτη Υποχρεώσεων Χρήστη/ Καταναλωτή».

Η παρατήρηση δε γίνεται δεκτή καθώς ο νόμος και η ευρωπαϊκή οδηγία αφορά σε χρήστες.

97. Το Προσάρτημα 1 (Πίνακας ελάχιστων απαιτήσεων περιεχομένου ΧΥΚ) περιλαμβάνει ως ενότητα τις χρεώσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών. Είναι αρκετή η ενσωμάτωση του τιμοκαταλόγου δια παραπομπής ή απαιτείται η εισαγωγή αυτού στο κείμενο; Το τελευταίο θα καθιστούσε σαφώς αναγκαία την τροποποίηση του ΧΥΚ κάθε φορά που τροποποιείται ο κατάλογος.

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι είναι αρκετή η παραπομπή.

98. Στην εν λόγω διάταξη εξομοιώνεται, ως προς την αξίωση αποζημίωσης, τα ταχυδρομικά αντικείμενα δηλωμένης αξίας με αυτά του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ωστόσο, ενώ στη περίπτωση των ταχυδρομικών αντικειμένων δηλωμένης αξίας ο πελάτης έχει επιλέξει την συγκεκριμένη ειδική διαχείριση και αποδεχθεί τους σχετικούς όρους που ισχύουν για το ταχυδρομικό αντικείμενο, στην περίπτωση των ταχυδρομικών αντικειμένων ηλεκτρονικού εμπορίου, ούτε είναι εφικτή η απόδειξη της αξίας του περιεχομένου τους, ούτε υπάρχει αναλογικότητα ως προς το τίμημα της διακίνησης και μεταφοράς τους. Επιπλέον, για τα περισσότερα από τα ταχυδρομικά αντικείμενα ηλεκτρονικού εμπορίου, λόγω βάρους και διαστάσεων, ισχύει το απόρρητο της αλληλογραφίας, γεγονός που δυσχεραίνει τη δυνατότητα ενημέρωσης για το περιεχόμενο τους. Η επιλογή της ειδικής διαχείρισης δηλωμένης αξίας και μόνο καλύπτει τις περιπτώσεις αποζημίωσης στις οποίες αναφέρεται η ανωτέρω διάταξη. Επίσης, στην περίπτωση αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου να νοείται η αξία κτήσης του αντικειμένου από κάθε αποστολέα, επομένως στην περίπτωση των ηλεκτρονικών καταστημάτων θα είναι η αξία του τιμολογίου που αγόρασε το ηλεκτρονικό κατάστημα.

Η παρατήρηση γίνεται μερικώς δεκτή και η παράγραφος ιβ της ενότητας 2.5 του Παραρτήματος Ι τροποποιήθηκε ανάλογα ως προς το ελάχιστο ποσό αποζημίωσης για τις αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Καθηγητής, Κων/νος Μασσέλος