

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

Αναφορικά με την έκδοση νέου Κανονισμού περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ αυτών και των χρηστών

Μαρούσι, Μάιος 2024

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Πρόλογος

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) θέτει σε δημόσια διαβούλευση προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ αυτών και των χρηστών, ώστε οι ενδιαφερόμενοι φορείς να εκφράσουν απόψεις και σχόλια επ' αυτού.

Στο σχέδιο προτείνονται αλλαγές σε σχέση με το υφιστάμενο πλαίσιο, προκειμένου ο νέος Κανονισμός να εναρμονιστεί με:

- α') τη σημερινή πραγματικότητα της αγοράς,
- β') τις αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο που διέπει την ταχυδρομική αγορά και τις νέες αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ,
- γ') την εκτενή χρήση ψηφιακών εφαρμογών και κινητών επικοινωνιών από τους χρήστες και τους εργαζομένους,
- δ') τη διεύθυνση των ψηφιακών πλατφορμών και των αυτοματοποιημένων ταχυδρομικών θυρίδων,
- ε') την αύξηση των παραπόνων και τη συνακόλουθη ανάγκη ενίσχυσης της προστασίας των χρηστών, καθώς και την εξειδίκευση εφαρμογής διατάξεων του ν. 4053/2012 ως ισχύει,
- στ') τις νέες ψηφιακές εφαρμογές της ΕΕΤΤ και τις συνακόλουθες ψηφιακές ευκολίες που παρέχονται στους χρήστες.

Οι βασικές αλλαγές σε σχέση με τον ισχύοντα Κανονισμό «περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (ΑΠ. ΕΕΤΤ: 687/327/2013 - ΦΕΚ 1874/Β'/31.07.2013) είναι οι ακόλουθες:

1. Οριοθέτηση του αντικειμένου εξέτασης ως παραπόνου αντί καταγγελίας, στο πλαίσιο εναρμόνισης με τις διατάξεις του ν. 4053/2012.
2. Η διαδικασία υποβολής παραπόνων των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και ειδικότερα, ο τρόπος και η πληρότητα των στοιχείων που χρειάζεται να αναγράφονται στα παράπονα των χρηστών προς την ΕΕΤΤ, προκειμένου να τύχουν εξέτασης και ενδεχομένως, περαιτέρω ενεργειών εκ μέρους της ΕΕΤΤ.
3. Εξέταση των παραπόνων από την ΕΕΤΤ, με σαφή καθορισμό των διαδικασιών που ακολουθούνται τόσο στις περιπτώσεις που απαιτείται διερεύνηση αυτών -όταν προκύπτουν ενδείξεις παράβασης του ρυθμιστικού πλαισίου- καθώς και περιπτώσεων αρχειοθέτησης αυτών.
4. Διακριτική ευχέρεια να εξετάζει η ΕΕΤΤ τα παράπονα κατά προτεραιότητα, στο πλαίσιο εφαρμογής του νόμου, χωρίς να προσδίδει τον ίδιο βαθμό προτεραιότητας στα παράπονα που λαμβάνει. Κριτήρια προτεραιότητας αποτελούν ιδίως το δημόσιο συμφέρον που παρουσιάζει μία υπόθεση, οι πιθανές επιπτώσεις στον ανταγωνισμό, η προστασία του χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών, η επαναληψιμότητα του περιστατικού και ο προσδοκώμενος αντίκτυπος στην αγορά.
5. Η εξέταση συνολικά και ενιαία παραπόνων ως προς την παράβαση και όχι ξεχωριστά, όταν τα υποβληθέντα παράπονα για συγκεκριμένο πάροχο είναι δυνατόν να ομαδοποιηθούν ανά παράβαση και αφορούν στο ίδιο ημερολογιακό έτος.
6. Αποσαφηνίζεται ότι η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια για θέματα εκτελωνισμού, αντικαταβολών και αθέμιτου ανταγωνισμού. Τα εν λόγω θέματα δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες.
7. Μετά την παρέλευση άπρακτης της ταχθείσας αποκλειστικής προθεσμίας, εντός της οποίας η εμπλεκόμενη στο παράπονο ταχυδρομική επιχείρηση ούτε απαντήσει στο υποβληθέν παράπονο αλλά ούτε και υποβάλει ειδικό αιτιολογημένο αίτημα παράτασης

προς την ΕΕΤΤ, αμφότερα μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ, με βάση και τα όσα ορίζονται στην Ενότητα 2.2 του Παραρτήματος Ι του Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΑΠ. ΕΕΤΤ 1101/003/23.02.2024 - ΦΕΚ 1670/Β'/14.03.2024), συνάγεται ότι η ταχυδρομική επιχείρηση αποδέχεται την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο παράπονο που υπέβαλε ο χρήστης. Το προηγούμενο εδάφιο ισχύει αποκλειστικά και μόνο στην περίπτωση κατά την οποία το παράπονο εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σε θέματα που διαλαμβάνονται στην εκάστοτε ισχύουσα Απόφαση του α' εδαφίου του σημείου ιζ' του άρθρου 5 στο ν. 4053/2012. Συνεπώς, θεμελιώνεται απαίτηση για την αποκατάστασή της πλημμέλειας με βάση την προαναφερθείσα Απόφαση. Για τον σκοπό αυτόν η ΕΕΤΤ δύναται να απευθύνει αυτοματοποιημένες, με ηλεκτρονικό μέσο, οδηγίες και προτάσεις στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις όταν αποδεικνύεται σαφώς η καθυστερημένη επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου, με την επιφύλαξη του άρθρου 17 και όπως αυτό προβλέπεται στο β' εδάφιο του σημείου ιζ' του άρθρου 5 στο ν. 4053/2012. Στην περίπτωση που ενημερωθεί η ΕΕΤΤ από τον υποβάλλοντα το παράπονο εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός (1) έτους από την άπρακτη παρέλευση του πρώτου εδαφίου του παρόντος, ότι η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση δεν συμμορφώθηκε απέναντι στον χρήστη, τότε η ΕΕΤΤ συγκεντρώνει τα συναφή σχετικά παράπονο και άλλων χρηστών που αφορούν στο ίδιο ημερολογιακό έτος προκειμένου να τα διερευνήσει περαιτέρω με την διεξαγωγή ακρόασης. Άλλως, αν ο υποβάλλων το παράπονο δεν επανέλθει εντός της ετήσιας κατά της ως άνω προθεσμίας, τεκμαίρεται ότι η ταχυδρομική επιχείρηση έχει συμμορφωθεί, γεγονός το οποίο δύναται να συνεκτιμηθεί κατά τη διεξαγωγή ακρόασης.

8. Ορίζεται το «Αρχείο Παραπόνων» στο οποίο εισάγονται τα παράπονα είτε όταν έχει επιτευχθεί συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς του υποβάλλοντος παράπονο με την εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση είτε με την παρέλευση ενός έτους από την υποβολή απάντησης από την εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση και χωρίς να έχει επανέλθει ο χρήστης ενώπιον της ΕΕΤΤ, με τις προϋποθέσεις όπως ορίζονται στο άρθρο 4 του υπό διαβούλευση σχεδίου Κανονισμού.

Η διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται από 13-05-2024 μέχρι 14-06-2024. Οι απαντήσεις υποβάλλονται επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή με καταληκτική ημερομηνία υποβολής την 14-06-2024 και ώρα 15:00. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της ΕΕΤΤ προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν επηρεάζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή ενωσιακές αρχές. Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ είναι ενήμεροι και συναινούν ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που περιέχονται στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν. Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της ΕΕΤΤ δείτε [εδώ](#).

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: postal-licensing@eett.gr.

Κατά τη διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: postal-licensing@eett.gr.

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

Πρόλογος.....	2
Κανονισμός περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ αυτών και των χρηστών	6
Άρθρο 1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής.....	6
Άρθρο 2. Ορισμοί.....	6
Άρθρο 3. Διαδικασία υποβολής παραπόνου.....	6
Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου	7
Άρθρο 5. Επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή χρηστών.....	10
Άρθρο 6. Κυρώσεις.....	11
Άρθρο 7. Τελικές και μεταβατικές διατάξεις	11
Άρθρο 8. Έναρξη ισχύος.....	11

Κανονισμός περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ αυτών και των χρηστών

Άρθρο 1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

1. Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) προβαίνει στην εξέταση των παραπόνων των χρηστών, καθώς και στην επίλυση των διαφορών που είτε αναφύονται μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και του Δημοσίου ή των χρηστών είτε αφορούν την εθνική νομοθεσία και τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
2. Η ΕΕΤΤ ελέγχει την επάρκεια των διαδικασιών που τηρούν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις για την εξέταση παραπόνων των χρηστών που έχουν σχέση ιδίως με την απώλεια, κλοπή, καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων της προηγούμενης παραγράφου και ειδικότερα, την απόδοση, όπου προβλέπεται, αποζημίωσης των χρηστών για πλημμελή παροχή κάποιας υπηρεσίας, καθώς και την αποτελεσματικότητα απόδοσης της σχετικής αποζημίωσης. Εάν η ΕΕΤΤ κρίνει ότι η παραπάνω διαδικασία ή/και αποτελεσματικότητα δεν είναι ικανοποιητικές, ενημερώνει σχετικά την ταχυδρομική επιχείρηση και προτείνει ανάλογες βελτιώσεις. Άρνηση του φορέα να προβεί στις απαραίτητες τροποποιήσεις συνεπάγεται την επιβολή των κυρώσεων που προβλέπονται στο άρθρο 17 του Ν. 4053/2012.
3. Με την επιφύλαξη της ασκήσεως ενδίκου βοηθήματος ενώπιον των δικαστικών αρχών, οι χρήστες ατομικά ή συλλογικά μπορούν να προσφεύγουν στην ΕΕΤΤ για παράπονα που αφορούν φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Άρθρο 2. Ορισμοί

1. Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στον παρόντα Κανονισμό, έχουν την έννοια η οποία τους αποδίδεται στον ν. 4053/2012, όπως εκάστοτε ισχύει. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω λέξεις ή φράσεις δεν ορίζονται εκεί, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται στον Κανονισμό Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΑΠ. ΕΕΤΤ 1101/003/23.02.2024 - ΦΕΚ 1670/Β'/14.03.2024).
2. Οι παρακάτω λέξεις ή/και φράσεις που χρησιμοποιούνται στις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, έχουν την ακόλουθη έννοια:
 - α' Υποβάλλον παράπονο: χρήστης ταχυδρομικών υπηρεσιών ο οποίος προσφεύγει στην ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του παρόντος Κανονισμού.
 - β' Εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση: η ταχυδρομική επιχείρηση που παρείχε την ταχυδρομική υπηρεσία για την οποία υποβάλλεται παράπονο.
 - γ' Αρχείο παραπόνων: αρχείο που τηρείται στην ΕΕΤΤ στο οποίο εισάγονται τα παράπονα με τις προϋποθέσεις όπως ορίζονται στο άρθρο 4 του παρόντος Κανονισμού.

Άρθρο 3. Διαδικασία υποβολής παραπόνου

1. Η ΕΕΤΤ επιλαμβάνεται της υπόθεσης ύστερα από την υποβολή σχετικού παραπόνου του χρήστη, δημόσιας αρχής ή ταχυδρομικής επιχείρησης.

2. Το παράπονο υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας/ ψηφιακής εφαρμογής στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ ή εναλλακτικά, σε περίπτωση μη δυνατότητας χρήσης ηλεκτρονικής πρόσβασης, ταχυδρομικώς στο πρωτόκολλο της ΕΕΤΤ, καθώς και αυτοπροσώπως στην κεντρική γραμματεία της Αρχής.
3. Το παράπονο πρέπει να περιλαμβάνει το ονοματεπώνυμο, τον αριθμό τηλεφώνου, την ταχυδρομική (οδός & αριθμός, πόλη, ΤΚ) και ηλεκτρονική διεύθυνση του χρήστη που υποβάλλει το παράπονο κατ' ελάχιστον.
4. Στο κείμενο πρέπει να περιγράφεται η ιδιότητα, φυσικού ή νομικού προσώπου, του υποβάλλοντος παράπονο, η παραβατική συμπεριφορά της οποίας ζητείται ο έλεγχος, το χρονικό σημείο κατά το οποίο περιήλθε σε γνώση του ενδιαφερομένου, η ταχυδρομική επιχείρηση, η τυχόν εμπλεκόμενη δημόσια αρχή, η τυχόν ανάμειξη δικαστικής ή διοικητικής αρχής, οι τυχόν ενέργειες επίλυσης διαφοράς κατά την παράγραφο 6 του παρόντος άρθρου και ο τρόπος με τον οποίο ζητείται η αποκατάστασή της ή/και το ενδεχόμενο αίτημα αποζημίωσης καθώς και ο αριθμός ταυτοποίησης του ταχυδρομικού αντικειμένου (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. ή άλλος αριθμός ιχνηλάτησης) που συνοδεύει το αντικείμενο, εφόσον υπάρχει. Το έγγραφο παράπονο πρέπει να υπογράφεται και να χρονολογείται.
5. Το παράπονο υποβάλλεται εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.
6. Στοιχεία που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ και δεν ανταποκρίνονται στον ανωτέρω τύπο εκτιμώνται, ως γενική πληροφόρηση σχετικά με την ταχυδρομική αγορά και στερούνται των κατωτέρω διαδικαστικών αποτελεσμάτων και τίθεται στο αρχείο με βάση την παράγραφο 7 του άρθρου 3 του παρόντος.
7. Όταν ο υποβάλλων παράπονο είναι χρήστης ταχυδρομικών υπηρεσιών, πριν από την υποβολή του παραπόνου στην ΕΕΤΤ, ακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, σύμφωνα με τον τηρούμενο Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον χρήστη-καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.), και η διαφορά πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια να επιλύεται εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος στην ταχυδρομική επιχείρηση ή σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, εφόσον απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία.
8. Σημειώνεται ότι, η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια για θέματα εκτελωνισμού, αντικαταβολών και αθέμιτου ανταγωνισμού. Τα εν λόγω θέματα δεν είναι συμβατά με το πεδίο αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ.

Άρθρο 4. Εξέταση παραπόνου

1. Το παράπονο αφού πρωτοκολληθεί, προωθείται στην αρμόδια οργανική μονάδα της ΕΕΤΤ, η οποία προβαίνει σε προκαταρκτική εξέτασή του. Αν από την αξιολόγηση αυτή δεν προκύπτουν ενδείξεις παράβασης του ρυθμιστικού πλαισίου, την εφαρμογή του οποίου επιβλέπει η ΕΕΤΤ, τότε λογίζεται ως προδήλως αβάσιμο, σύμφωνα με την παρ. 7 του παρόντος άρθρου και τίθεται στο αρχείο.
Η διακίνηση για την εξέταση του παραπόνου πραγματοποιείται και μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης ερωτημάτων/αιτημάτων/καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ». Η αρμόδια διεύθυνση της ΕΕΤΤ εξετάζει το παράπονο και δύναται να προβαίνει σε:

- i. Θέση στο αρχείο παραπόνων της ΕΕΤΤ κατόπιν απόφασης του προϊστάμενου της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών σύμφωνα με τα οριζόμενα της παραγράφου 8 του παρόντος άρθρου, είτε όταν επιτυγχάνεται συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς του υποβάλλοντος παράπονο με την εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, είτε με την παρέλευση ενός έτους από την υποβολή απάντησης από την εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, εφόσον δεν επανέλθει ο χρήστης ενώπιον της Ε.Ε.Τ.Τ.,
 - ii. περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης,
 - iii. προτάσεις προς επίλυση της διαφοράς,
 - iv. εισήγηση προς την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ για διενέργεια ακρόασης ή ελέγχων, είτε εάν κρίνεται ότι υφίστανται ενδείξεις περί παράβασης της νομοθεσίας που διέπει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ή παρέχονται στους χρήστες πλημμελώς οι ταχυδρομικές υπηρεσίες είτε σε συνέχεια της περαιτέρω διερεύνησης της υπόθεσης κατά του-στοιχείου β' ανωτέρω.
2. Η ΕΕΤΤ κοινοποιεί το παράπονο στην ταχυδρομική επιχείρηση κατά της οποίας στρέφεται και την καλεί να εκθέσει τις απόψεις της. Η ταχυδρομική επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να απαντά εγγράφως στην ΕΕΤΤ, παρέχοντας τις αιτούμενες πληροφορίες, εντός της οριζόμενης στο έγγραφο της ΕΕΤΤ προθεσμίας, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών. Κατ' ελάχιστον, οι απαντήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν α) απάντηση στο παράπονο με αναφορά στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον χρήστη-καταναλωτή (ΧΥΚ) που τηρεί η επιχείρηση β) την αποδοχή ή την αιτιολογημένη απόρριψη πλημμέλειας, γ) τα στοιχεία επικοινωνίας εκπροσώπου της σχετικά με τον χειρισμό του παραπόνου, δ) σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων από ηλεκτρονικές αγορές την έγκαιρη και με σαφήνεια ενημέρωση του χρήστη από την ταχυδρομική επιχείρηση των στοιχείων του αποστολέα -λιανεμπορικής επιχείρησης και δ) ενημέρωση για τις διαδικασίες καταβολής αποζημίωσης στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου στην περίπτωση αποδοχής της πλημμέλειας που αφορά τις κάτωθι περιπτώσεις:
 - i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής.
 - ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος.
 - iii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου.
 - iv. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος,
 - v. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου.
 - vi. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη.
 - vii. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών. Σημειώνεται ότι σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας άρχεται από την ημερομηνία

κατάθεσης του αντικειμένου από το ηλεκτρονικό κατάστημα στην ταχυδρομική επιχείρηση.

3. Αν δεν ορίζεται άλλη προθεσμία από την ΕΕΤΤ, οι πληροφορίες παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα πέντε (15) εργάσιμων ημερών είτε από την ηλεκτρονική διαβίβαση του παραπόνου του καταναλωτή από την ΕΕΤΤ στην εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση είτε από τη λήψη της επιστολής της Ε.Ε.Τ.Τ με την επιφύλαξη διασυνοριακού ταχυδρομείου. Η ΕΕΤΤ δύναται, κατόπιν υποβολής ειδικά αιτιολογημένου αιτήματος εκ μέρους της ταχυδρομικής επιχείρησης, να παρατείνει την ως άνω προθεσμία. Όλη η ανωτέρω αλληλογραφία κοινοποιείται και στον χρήστη που υποβάλλει παράπονο μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών και παραπόνων της ΕΕΤΤ .
4. Μετά την παρέλευση άπρακτης της ταχθείσας αποκλειστικής προθεσμίας, εντός της οποίας η εμπλεκόμενη στο παράπονο ταχυδρομική επιχείρηση ούτε απαντήσει στο υποβληθέν παράπονο αλλά ούτε και υποβάλει ειδικό αιτιολογημένο αίτημα παράτασης προς την ΕΕΤΤ, αμφότερα μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ , με βάση και τα όσα ορίζονται στην Ενότητα 2.2 του Παραρτήματος Ι του Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΑΠ. ΕΕΤΤ 1101/003/23.02.2024 - ΦΕΚ 1670/Β'/14.03.2024), συνάγεται ότι η ταχυδρομική επιχείρηση αποδέχεται την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο παράπονο που υπέβαλε ο χρήστης. Το προηγούμενο εδάφιο ισχύει αποκλειστικά και μόνο στην περίπτωση κατά την οποία το παράπονο εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σε θέματα που διαλαμβάνονται στην εκάστοτε ισχύουσα Απόφαση του α' εδαφίου του σημείου ιζ' του άρθρου 5 στο ν. 4053/2012. Συνακόλουθα, θεμελιώνεται απαίτηση για την αποκατάστασή της πλημμέλειας με βάση την προαναφερθείσα Απόφαση. Για τον σκοπό αυτόν η ΕΕΤΤ δύναται να απευθύνει αυτοματοποιημένες, με ηλεκτρονικό μέσο, οδηγίες και προτάσεις στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις όταν αποδεικνύεται σαφώς η καθυστερημένη επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου, με την επιφύλαξη του άρθρου 17 και όπως αυτό προβλέπεται στο β' εδάφιο του σημείου ιζ' του άρθρου 5 στο ν. 4053/2012.
5. Στην περίπτωση που ενημερωθεί η ΕΕΤΤ από τον υποβάλλοντα το παράπονο εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός (1) έτους από την άπρακτη παρέλευση του πρώτου εδαφίου του παρόντος, ότι η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση δεν συμμορφώθηκε απέναντι στον χρήστη, τότε η ΕΕΤΤ συγκεντρώνει τα συναφή σχετικά παράπονα και άλλων χρηστών που αφορούν στο ίδιο ημερολογιακό έτος προκειμένου να τα διερευνήσει περαιτέρω με την διεξαγωγή ακρόασης. Άλλως, αν ο υποβάλλων το παράπονο δεν επανέλθει εντός της ετήσιας κατά της ως άνω προθεσμίας, τεκμαίρεται ότι η ταχυδρομική επιχείρηση έχει συμμορφωθεί, γεγονός το οποίο δύναται να συνεκτιμηθεί κατά τη διεξαγωγή ακρόασης.
6. Η ΕΕΤΤ διαθέτει κατ' εξαίρεση τη διακριτική ευχέρεια να εξετάζει τα παράπονα κατά προτεραιότητα κατά την εφαρμογή του νόμου και δεν είναι υποχρεωμένη να προσδίδει τον ίδιο βαθμό προτεραιότητας στα παράπονα που λαμβάνει. Κριτήρια προτεραιότητας είναι ιδίως το δημόσιο συμφέρον που παρουσιάζει μία υπόθεση, οι πιθανές επιπτώσεις στον ανταγωνισμό, η προστασία του χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών, η επαναληψιμότητα του περιστατικού και ο προσδοκώμενος αντίκτυπος στην αγορά. Η ΕΕΤΤ σε τακτά χρονικά διαστήματα μπορεί να εξετάζει αν από το σύνολο των παραπόνων προκύπτει συστηματική παραβίαση των κανόνων που

διέπουν την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από μεμονωμένη επιχείρηση, ή σωρευτικό-πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα από παράνομες πρακτικές, που ακολουθούνται από περισσότερες επιχειρήσεις, επιφυλασσόμενη για την επιβολή κυρώσεων σύμφωνα με το άρθρο 17 του ν. 4053/2012.

7. Η ΕΕΤΤ διαθέτει διακριτική ευχέρεια να εξετάζει συνολικά και ενιαία ως προς την παράβαση και όχι ξεχωριστά, όταν τα υποβληθέντα παράπονα για συγκεκριμένο πάροχο είναι δυνατόν να ομαδοποιούνται ανά παράβαση και αφορούν στο ίδιο ημερολογιακό έτος.
8. Εάν το παράπονο είναι εκπρόθεσμο, ανώνυμο, αόριστο, προφανώς αβάσιμο, ανεπίδεκτο εκτίμησης ή επαναλαμβάνεται κατά καταχρηστικό τρόπο και χωρίς νεότερα στοιχεία, καθώς και εάν από το περιεχόμενο του παραπόνου και της διαχείρισής του διαπιστώνεται εκκρεμότητα ενώπιων δικαστικών Αρχών ή εάν η ΕΕΤΤ είναι αναρμόδια, τίθεται στο αρχείο παραπόνων της ΕΕΤΤ με Απόφαση του προϊσταμένου της αρμόδιας οργανικής μονάδας, σύμφωνα με την παρ. 1 του παρόντος. Η απόφαση κοινοποιείται στον χρήστη που υποβάλλει παράπονο, ψηφιακά στη φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας μέσω της οποίας υπεβλήθη το παράπονο.
9. Εάν το παράπονο εμπίπτει στις αρμοδιότητες άλλης ανεξάρτητης ή διοικητικής ή δικαστικής αρχής, η ΕΕΤΤ οφείλει να τη διαβιβάσει αρμοδίως, κατά τις κείμενες διατάξεις, ενημερώνοντας σχετικά τον χρήστη που υποβάλει το παράπονο.
10. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού.
11. Σημειώνεται ότι σε οποιαδήποτε στάδιο της διαδικασίας εξέτασης παραπόνου, ο χρήστης που υποβάλλει το παράπονο έχει δικαίωμα να ζητεί την ανάκλησή του.

Άρθρο 5. Επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή χρηστών

1. Με την επιφύλαξη των διατάξεων που αφορούν στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σχετικά με τον έλεγχο και τη ρύθμιση και εποπτεία της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών και την επιβολή των σχετικών κυρώσεων, η ΕΕΤΤ επιλύει διαφορές που αναφύονται μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην ελληνική επικράτεια ή μεταξύ των επιχειρήσεων αυτών και του Δημοσίου ή χρηστών σχετικά με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ν. 4053/2012 ή και τις Αποφάσεις και τους Κανονισμούς της ΕΕΤΤ.
2. Η ΕΕΤΤ επιλαμβάνεται της διαφοράς κατόπιν εγγράφου αιτήματος ενός εκ των μερών και, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3, εκδίδει, το ταχύτερο δυνατόν και, πάντως, εντός έξι (6) μηνών από την υποβολή αιτήματος, εκτός από εξαιρετικές περιπτώσεις, δεσμευτική για τα μέρη απόφαση για την επίλυσή της.
3. Η ΕΕΤΤ μπορεί να αρνείται την επίλυση διαφοράς, αν υπάρχουν άλλοι μηχανισμοί, οι οποίοι, κατά την κρίση της, συμβάλλουν καλύτερα στην έγκαιρη επίλυση της διαφοράς, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 3 και 5 του Ν.4053/2012. Η ΕΕΤΤ δύναται να μεταθέτει χρονικά ή να εκκινήσει την επίλυση διαφοράς, εφόσον εκκρεμεί σχετική υπόθεση ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων. Στην περίπτωση αυτή, η ΕΕΤΤ ενημερώνει το συντομότερο δυνατόν τα ενδιαφερόμενα μέρη για την

απόφασή της αυτή, εκθέτοντας συγχρόνως και τους λόγους που οδήγησαν στη λήψη της.

4. Αν η διαφορά δεν επιλυθεί μετά από την παρέλευση έξι (6) μηνών από την υποβολή του αιτήματος στην ΕΕΤΤ και το αιτούν μέρος, κατά το διάστημα αυτό, δεν προσφύγει σχετικώς σε δικαστήριο, η ΕΕΤΤ επιλαμβάνεται της διαφοράς κατόπιν αιτήματος ενός εκ των μερών και εκδίδει δεσμευτική απόφαση εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών.
5. Όλα τα μέρη τα οποία εμπλέκονται άμεσα στη διαφορά οφείλουν να συνεργάζονται με την ΕΕΤΤ προς το σκοπό της ταχείας και αποτελεσματικής επίλυσής της.
6. Η σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ, συνοδευόμενη από έκθεση των λόγων επί των οποίων βασίζεται, κοινοποιείται στους ενδιαφερόμενους από την ΕΕΤΤ και, τηρουμένου του επιχειρηματικού απορρήτου, δημοσιεύεται σύμφωνα με τις διατάξεις του ως άνω νόμου.
7. Η διαδικασία επίλυσης διαφοράς, καθώς και κάθε άλλη σχετική λεπτομέρεια ρυθμίζεται στον Κανονισμό Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, όπως εκάστοτε ισχύει.
8. Η διαδικασία που αναφέρεται στο παρόν άρθρο δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

Άρθρο 6. Κυρώσεις

1. Η ΕΕΤΤ, εάν διαπιστώσει τη διάπραξη παράβασης, αποφαινεται για τα ληπτέα μέτρα ή και την επιβολή κυρώσεων, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4053/2012.
2. Η απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ επιδίδεται σε εκείνους στους οποίους αφορά, με δικαστικό επιμελητή ή άλλο δημόσιο όργανο.
3. Η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ μπορεί να ανακαλεί την απόφασή της, αν ανακύψουν νέα οψιγενή ή οψιφανή στοιχεία

Άρθρο 7. Τελικές και μεταβατικές διατάξεις

1. Ο παρών Κανονισμός διέπει τα παράπονα που υποβάλλονται από την έναρξη εφαρμογής του.
2. Τα παράπονα που έχουν υποβληθεί σε πρότερη χρονική περίοδο και για τα οποία δεν έχει εκδοθεί διοικητική πράξη/ Απόφαση από την ΕΕΤΤ εξετάζονται από τον παρόντα Κανονισμό.
3. Από τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κανονισμού καταργείται οποιαδήποτε άλλη απόφαση που ρυθμίζει διαφορετικά τα ζητήματα που αφορά ο παρών Κανονισμός με την επιφύλαξη της παραγράφου 2.

Άρθρο 8. Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος Κανονισμού αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.