

ACS MAEE

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το 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

Ακολουθούν τα σχόλια της ACS MAEE επί του κειμένου του σχεδίου Κανονισμού καθώς και διορθώσεις και προσθήκες, σε κίτρινο φόντο.

Γενική παρατήρηση:

Ο σκοπός του παρόντος σχεδίου Κανονισμού είναι ορθός και η ΕΕΤΤ καλώς έλαβε την πρωτοβουλία να τον εκπονήσει προς όφελος της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Όμως ο σκοπός του Κανονισμού δεν θα επιτευχθεί εάν οι διατάξεις του δεν είναι απολύτως ακριβείς και σαφείς, ώστε να μην προκύπτουν προβλήματα ερμηνείας, και εάν δεν υπάρχει συνέπεια με τον νέο Κανονισμό Ειδικών και Γενικών Αδειών. Σε κάθε περίπτωση, χρειάζεται να καταστεί σαφές, βάσει συγκεκριμένης ροής (workflow) ή/και βήματα, η διαδικασία χειρισμού των παραπόνων τόσο από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις όσο και από την ΕΕΤΤ. Ως προς αυτό το θέμα, το παρόν σχέδιο Κανονισμού χρήζει περαιτέρω επεξεργασίας.

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.

Παρατήρηση

Παρακαλείται η ΕΕΤΤ να λάβει υπόψη ότι σε ειδικές καταστάσεις/περιόδους, που είναι απρόβλεπτες όπως εκείνης της πανδημίας covid όπου ο όγκος των αποστολών αυξήθηκε κατακόρυφα σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα και, κατ' επέκταση, ήταν πρακτικά αδύνατον στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις να προσαρμόσουν ανάλογα τη λειτουργία τους και τις διαδικασίες τους για να

διαχειρίζονται τις αποστολές όπως υπό κανονικές συνθήκες, οι οποίες διαδικασίες που τηρούνται από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ενδέχεται να μην είναι επαρκείς για τη διαχείριση των αποστολών στον ίδιο βαθμό αποτελεσματικότητας όπως αυτόν υπό κανονικές συνθήκες. Η απαίτηση ύπαρξης επιχειρησιακής ετοιμότητας για **απρόβλεπτες** καταστάσεις είναι εξ ορισμού άτοπη απαίτηση, άλλως οι καταστάσεις δεν θα ήταν «απρόβλεπτες».

Να ληφθεί υπόψη ότι κατά την περίοδο της πανδημίας covid, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεν είχαν να αντιμετωπίσουν μόνο την απρόβλεπτη απότομη και κατακόρυφη αύξηση του όγκου των αποστολών αλλά και τη σημαντική έλλειψη προσωπικού, το οποίο δεν ήταν διαθέσιμο να εργαστεί είτε επειδή το ίδιο είχε προσβληθεί από τον ιό του covid είτε επειδή φοβόταν ότι θα κολλήσει τον ιό από συναδέλφους ή/και από τους χρήστες ή/και από τα ίδια τα ταχυδρομικά αντικείμενα, αφού οι αρμόδιες υγειονομικές αρχές διέδιδαν ότι ο ιός μπορούσε να επιβιώσει επί μακρόν στις επιφάνειες των αντικειμένων γενικώς. Συνεπώς, το αίτημα για επιχειρησιακή ετοιμότητα των ταχυδρομικών επιχειρήσεων υπό αυτές τις συνθήκες είναι προφανώς υπερβολικό και επαχθές.

Η ΕΕΤΤ πρέπει να αντιμετωπίζει αυτές τις ειδικές καταστάσεις/περιόδους ως **περιπτώσεις ανωτέρας βίας**, οι οποίες είναι απρόβλεπτες, και, κατ' επέκταση, να μην ακολουθεί το γράμμα του νόμου στην επιβολή κυρώσεων για τυχόν παρέκκλιση των ταχυδρομικών επιχειρήσεων από την εκ του σχετικού ρυθμιστικού πλαισίου αιτούμενη διαχείριση των αποστολών ή/και των παραπόνων. **Ο παρόν Κανονισμός πρέπει να προβλέπει ρητά, σε ειδική παράγραφο, τη εν λόγω επιεική ρύθμιση των ταχυδρομικών επιχειρήσεων για αυτού του είδους ειδικές καταστάσεις/περιόδους.**

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 στην ΕΕΤΤ

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.

Παρατήρηση

Θα διευκόλυνε τις διαδικασίες διαχείρισης των παραπόνων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις εάν ο παρόν Κανονισμός προσδιόριζε και τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να περιέχονται στα παράπονα που υποβάλλονται στις ταχυδρομικές υπηρεσίες από τους χρήστες.

- ~~5. Το παράπονο υποβάλλεται εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.~~

Παρατήρηση

Ο παρόν Κανονισμός πρέπει πρώτα να προσδιορίζει την προθεσμία υποβολής του παραπόνου από το χρήστη στην ταχυδρομική επιχείρηση, στη συνέχεια να προσδιορίζει τις προθεσμίες της παρ. 6 πιο κάτω αναφορικά με τη διαδικασία επίλυσης στο επίπεδο της ταχ. επιχείρησης, και μετά να προσδιορίζει την προθεσμία υποβολής του παραπόνου στην ΕΕΤΤ, ήτοι από το πέρας της διαδικασίας επίλυσης στο επίπεδο της ταχυδρομικής επιχείρησης. Άρα η παρούσα παρ. 5 πρέπει να μετατεθεί πιο κάτω ως παρ. 7.

- ~~6~~ 5. Στοιχεία που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ και δεν ανταποκρίνονται στον ανωτέρω τύπο της παραγράφου 4 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~~ 6. 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 τριάντα (20 30)~~ εργάσιμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος στην ταχυδρομική επιχείρηση ή ~~σαράντα εξήντα (40 60)~~ εργάσιμων ημερών, εφόσον απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία.

Παρατήρηση

Να ληφθεί υπόψη ότι ο νέος Κανονισμός Ειδικών και Γενικών Αδειών, στο Παράρτημα Ι, παρ. 2.2, υποπαρ. (ε), αναφέρει ότι η ταχυδρομική επιχείρηση απαντά τεκμηριωμένα, σε κάθε παράπονο/καταγγελία χρήστη, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών. Εάν λοιπόν η ταχυδρομική επιχείρηση στείλει σε 15 εργάσιμες μια τεκμηριωμένη απάντηση, αυτό σημαίνει ότι το παράπονο δεν έχει επιλυθεί ακόμη. Θα είναι λοιπόν υπερβολικό να αναμένει κανείς ότι το παράπονο θα επιλυθεί στις επόμενες 5 εργάσιμες. Συνεπώς η προθεσμία των 20 εργάσιμων δεν είναι εύλογη, και θα πρέπει να αυξηθεί σε 30 εργάσιμες, ώστε να επιτραπεί ένα εύλογο χρονικό διάστημα για να επιλυθεί το θέμα, σε συνέχεια της αποστολής της τεκμηριωμένης απάντησης στον χρήστη, βάσει του Κανονισμού Αδειών. Εάν δε, απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία, τότε η προθεσμία επίλυσης επεκτείνεται σε 60 εργάσιμες ημέρες (περίπου 3 μήνες).

7. Το παράπονο υποβάλλεται στην ΕΕΤΤ εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών, από τη λήξη των προθεσμιών της παρ. 6 του παρόντος άρθρου.

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 από την ΕΕΤΤ

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, **εάν αυτά είναι διαθέσιμα στην ταχυδρομική επιχείρησης**, και **δ** **ε**) 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.

Παρατήρηση

Να ληφθεί υπόψη ότι τα στοιχεία του αποστολέα -λιανεμπορικής επιχείρησης συνήθως **δεν είναι γνωστά** στην ταχυδρομική επιχείρηση όταν οι αποστολές προέρχονται από το **εξωτερικό**. Άρα ο παρόν Κανονισμός δεν μπορεί να επιβάλει έναν όρο που στην πράξη δεν μπορεί να ικανοποιηθεί και, επομένως, είναι αναγκαίο να τροποποιηθεί το εδάφιο (δ) με την προτεινόμενη προσθήκη.

3. Αν δεν ορίζεται άλλη προθεσμία από την ΕΕΤΤ, οι πληροφορίες παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός αποκλειστικής προθεσμίας **δέκα πέντε (15) είκοσι (20)** 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 διασυννοριακού 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 **από την ΕΕΤΤ** και στον χρήστη που υποβάλλει παράπονο μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών και παραπόνων της ΕΕΤΤ .

Παρατήρηση

Στην παρ. 2 του παρόντος άρθρου, η προθεσμία υποβολής πληροφοριών στην ΕΕΤΤ από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις προσδιορίζεται βάσει του άρθρου 10 του Κανονισμού

Γενικών και Ειδικών Αδειών, η οποία είναι «εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών». Χρειάζεται να τηρηθεί συνέπεια στις προθεσμίες μεταξύ του Κανονισμού Αδειών και του παρόντος Κανονισμού. Σε κάθε περίπτωση **η προθεσμία των δέκα πέντε (15) εργάσιμων δεν είναι εφικτή.**

Επίσης, πρέπει να είναι σαφές ποιος κοινοποιεί την αλληλογραφία στον χρήστη, που είναι η ΕΕΤΤ.

4. Μετά την παρέλευση άπρακτης της ταχθείσας αποκλειστικής προθεσμίας της παρ. 3 του παρόντος άρθρου, εντός της οποίας η εμπλεκόμενη στο παράπονο ταχυδρομική επιχείρηση ούτε απαντήσει στην ΕΕΤΤ αναφορικά με το ~~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 η ΕΕΤΤ καλεί την ταχυδρομική επιχείρηση σε σχετική ακρόαση.** 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.

Παρατήρηση

Χρειάζεται **απαραιτήτως** να διευκρινίζεται ότι η παρούσα παράγραφος αναφέρεται στην προθεσμία της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου 4, άλλως προκύπτει σύγχυση με τις προθεσμίες της παραγράφου 6 του άρθρου 3.

Δεν μπορεί ούτε είναι λογικό να ορίζεται αυτεπάγγελη ευθύνη ή/και αποδοχή λόγω μη απάντησης εκ μέρους της ταχυδρομικής επιχείρησης. Δεν ισχύει ούτε στις νομικές διαδικασίες και είναι εξαιρετικά επαχθές. Προτείνεται η αυτόματη αποδοχή πλημμελούς παροχής ταχ. υπηρεσιών **να διαγραφεί** και να αντικατασταθεί με τη σχετική κλήση της ταχυδρομικής επιχείρησης **σε ακρόαση**, όπου η ΕΕΤΤ μπορεί να ενεργήσει βάσει της ρυθμιστικής της ιδιότητας για να διασφαλίσει την ορθή λειτουργία της αγοράς.

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.

Παρατήρηση

Η παρούσα διάταξη χρήζει αναδιατύπωσης καθότι ούτε είναι κατανοητό σε ποιο εδάφιο γίνεται η αναφορά σχετικά με την παρέλευση της προθεσμίας του ενός (1) έτους ούτε είναι σαφές σε τι πρέπει να συμμορφωθεί η ταχυδρομική επιχείρηση απέναντι στο χρήστη. Αυτά τα δύο σημεία πρέπει να είναι πλήρως προσδιορισμένα στην παρούσα παράγραφο.

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 υποβάλλει 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

Παρατήρηση

Είναι αναγκαίο ο παρόν Κανονισμός να προσδιορίζει διακριτά (σε βήματα) τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνου (ροή – workflow) για τις ακόλουθες περιπτώσεις, και με τις σχετικές προθεσμίες, λαμβάνοντας υπόψη και τις σχετικές διατάξεις του νέου Κανονισμού Ειδικών και Γενικών Αδειών:

α) Παράπονο χρήστη υποβληθέν από τον χρήστη στην ταχυδρομική επιχείρηση

- β) Παράπονο χρήστη υποβληθέν στην ΕΕΤΤ
- γ) Παράπονο χρήστη υποβληθέν από την ΕΕΤΤ στην ταχυδρομική επιχείρηση
- δ) Παράπονο ταχυδρομικής επιχείρησης υποβληθέν στην ΕΕΤΤ ενάντια σε άλλη ταχυδρομική επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων όλων ανεξαρτήτως των ταχυδρομικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα με Ειδική ή/και Γενική Άδεια.

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 ανακύπτουν 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.

Παρατήρηση

Ο παρόν Κανονισμός να καταστεί σαφές ότι, βάσει των παραγράφων 2 και 4 του παρόντος άρθρου, ο μέγιστος συνολικός χρόνος χειρισμού από την ΕΕΤΤ παραπόνου μιας ταχυδρομικής επιχείρησης ενάντια σε μια άλλη είναι 12 μήνες, ήτοι οι 6 μήνες της παρ. 2 συν τους 6 μήνες της παρ. 4, και ότι αυτός ο μέγιστος συνολικός χρόνος ισχύει εξίσου για όλες ανεξαρτήτως τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται με Ειδική ή/και Γενική Άδεια στην Ελλάδα και εμπλέκονται στη υπό επίλυση διαφορά.

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 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.

=====