

ΑΠΟΦΑΣΗ

«Έγκριση Θέσεων της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης του 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»».

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων,

Έχοντας υπόψη :

Τις διατάξεις:

1. του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α΄/10.04.2012), όπως ισχύει,
2. του ν.4727/2020 «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» (ΦΕΚ 184/Α΄/23.09.2020), όπως ισχύει,
3. του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α΄/2012), όπως ισχύει,
4. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 687/327/2013 «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (ΦΕΚ 1874/Β΄/31.07.2013),
5. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 687/328/2013 «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1874/Β΄/31.07.2013),
6. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. 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).»,
7. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 910/003/07.10.2019 με θέμα: «Κανονισμός σχετικά με την εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 1 έως και 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644 για τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων.» (ΦΕΚ 4100/Β/8.11.2019),
8. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 919/047/16.12.2019 «Λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πλατφόρμας Μητρώου Επιχειρήσεων και Αδειών» (ΦΕΚ4973/Β΄/31-12-2019),
9. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 946/21/13.07.2020 «Πιλοτική εφαρμογή του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών»,
10. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ.1006/5/13.09.2021 με θέμα «Επέκταση της πιλοτικής εφαρμογής του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των

καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, με την ένταξη πρόσθετων παρόχων»,

11. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 1067/16/06.03.2023 «Πιλοτική παροχή λειτουργικότητας πρόσβασης μέσω διαδικτύου σε στοιχεία καταγγελιών και παραπόνων για τους τομείς των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών από τη διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ» (ΦΕΚ 1928/Β'/24.03.2023),
12. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 1062/5/24.01.2023 «Κανονισμός διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης»,
13. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 1101/3/23.02.2024 «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1670/Β'/14.03.2024), καθώς και της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ.: 1124/4/02.09.2024 «Τροποποίηση της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 1101/3/23.02.2024: "Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών"» (ΦΕΚ 5168/Β'/12.09.2024),
14. της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 1110/9/29.04.2024 «Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης επί σχεδίου 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», με την οποία αποφασίσθηκε η διεξαγωγή της δημόσιας διαβούλευσης από 13.05.2024 έως 14.06.2024,
15. της Απόφασης Αντιπροέδρου ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 51067/12.06.2024 και θέμα «Παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ επί σχεδίου 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», με την οποία παρατάθηκε η διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης έως την 28η.6.2024,
16. τις υποβληθείσες θέσεις των συμμετεχόντων στην δημόσια διαβούλευση που διεξήχθη σύμφωνα με την υπό στοιχείο ια' Απόφαση της ΕΕΤΤ (με τους καταχωρηθέντες ΑΡ. ΠΡ. ΕΕΤΤ 17005/20.06.2024, 17008/20.06.2024, 9510/Φ960/25.06.2024, 17256/25.06.2024, 17394/27.06.2024, 17551/28.06.2024, 17599/01.07.2024, 17601/01.07.2024), καθώς και
17. το γεγονός ότι, από τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, δεν επιβαρύνεται ο κρατικός προϋπολογισμός,

ιη') την Εισήγηση αριθ. 38003/Φ600/27.11.2024 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

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

Αποφασίζει:

1. **Εγκρίνει** τις επισυναπτόμενες θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση του νέου 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» η οποία έλαβε χώρα από 13.05.2024 έως 28.06.2024.

2. **Εντέλλεται** την ηλεκτρονική δημοσίευση του συνημμένου στην παρούσα Παραρτήματος Ι, στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ και όπου αλλού απαιτείται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

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 «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» και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών είναι οι εξής:

Επί του Άρθρου 1:

1. Παραγρ. 1: Να εναρμονιστεί με την αναφορά στο άρθρο 5 του παρόντος σχεδίου Κανονισμού: «Επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή χρηστών». Πρόταση -Προσθήκη ως κατωτέρω: «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 φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή χρηστών, είτε αφορούν την εθνική νομοθεσία και τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών».

Θέση ΕΕΤΤ: Υιοθετήθηκε η ομοιόμορφη αναφορά σε φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

2. Παραγρ. 2: Παρακαλείται η ΕΕΤΤ να λαμβάνει υπόψη της ειδικές καταστάσεις / περιόδους, που είναι απρόβλεπτες, όπως η περίοδος καραντίνας covid 19. 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 παρών Κανονισμός πρέπει να προβλέπει ρητά, σε ειδική παράγραφο, τη εν λόγω επεικική ρύθμιση των ταχυδρομικών επιχειρήσεων για αυτού του είδους ειδικές καταστάσεις/περιόδους.

Θέση ΕΕΤΤ: Η διάταξη τροποποιήθηκε. Οι περιπτώσεις ανωτέρας βίας ορίζονται σε γενικές διατάξεις και περιλαμβάνουν και τέτοιες περιπτώσεις. Συνεπώς, δεν δύναται η ΕΕΤΤ να εισάγει ρύθμιση κατ' εξαίρεση «επεικούς μεταχείρισης» για επιπλέον περιπτώσεις.

Επί του Άρθρου 2:

3. Παραγρ. 2: Ορισμοί: α' Υποβάλλον παράπονο: χρήστης ταχυδρομικών υπηρεσιών ο οποίος προσφεύγει στην ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του παρόντος Κανονισμού, να προστεθεί ή νόμιμος εκπρόσωπος (π.χ. πιστοποιημένη ένωση καταναλωτών).

Θέση ΕΕΤΤ: Υιοθετήθηκε.

Επί του Άρθρου 3:

4. Παραγρ. 1: Διαδικασία υποβολής παραπόνου 1. «Η ΕΕΤΤ επιλαμβάνεται της υπόθεσης ύστερα από την υποβολή σχετικού παραπόνου του χρήστη, δημόσιας αρχής ή ταχυδρομικής επιχείρησης», να προστεθεί ή πιστοποιημένης ένωσης καταναλωτών.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο γίνεται μερικώς αποδεκτό, η διάταξη τροποποιήθηκε.

5. Παραγρ. 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», να προστεθεί «ή νόμιμου εκπροσώπου του».

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο γίνεται μερικώς αποδεκτό, η διάταξη τροποποιήθηκε.

6. Παραγρ. 4: Στο σημείο που αναφέρεται "κατά την παράγραφο 6" να αντικατασταθεί κατά την παράγραφο 7.

Θέση ΕΕΤΤ: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

7. Παραγρ. 5. «Το παράπονο υποβάλλεται εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία», προτείνουμε να τροποποιηθεί σε: εντός προθεσμίας 1 έτους.

Θέση ΕΕΤΤ: Δεν υιοθετήθηκε λόγω ισχυουσών νομοθετικών διατάξεων ν. 4053/2012 (άρθ. 16 παραγρ. 4) και συνεπώς η πρόταση δεν δύναται ν' αντίκειται στις κείμενες διατάξεις αυτές.

8. Παραγρ. 7. Αναφορικά με τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον χρήστη-καταναλωτή (ΧΥΚ), είναι απαραίτητο στον Χάρτη να αναφέρεται επιπλέον και ένα email επικοινωνίας για τη διαχείριση του παραπόνου και όχι μόνο τηλέφωνο ή φόρμα επικοινωνίας και να είναι άμεση προσβάσιμη η πληροφορία προς τον καταναλωτή ότι σε περίπτωση διαφορών ο καταναλωτής μπορεί να αιτηθεί να επιλυθεί το πρόβλημά του με φιλικό διακανονισμό, μέσω της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.

Θέση ΕΕΤΤ: Αφορά το ελάχιστο περιεχόμενο του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον χρήστη / καταναλωτή, το οποίο ορίζεται στον Κανονισμό Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (Απ. ΕΕΤΤ 1101/003/23.02.2024, όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την Απ. ΕΕΤΤ 1124/004/02.09.2024, εφεξής «ΚΓΕΑ») (Προσάρτημα. Πίνακας ελαχίστων απαιτήσεων περιεχομένου Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Χρήστη-Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.)), συνεπώς δεν δύναται να τροποποιηθεί, αφού εκφεύγει του αντικειμένου του παρόντος Κανονισμού.

9. Παραγρ. 5: Προτείνουμε να τροποποιηθεί το κείμενο, ως ακολούθως: «Το παράπονο υποβάλλεται εντός προθεσμίας δύο (2) μηνών, από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.». Αιτιολόγηση: το χρονικό διάστημα των δύο (2) μηνών είναι απολύτως εύλογο για να έχει την αναγκαία χρονική ευχέρεια ένας χρήστης να παραπονεθεί για ενδεχόμενη πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς αυτόν. Αντιθέτως, η αναίτια επιμήκυνση αυτού του χρονικού διαστήματος δημιουργεί κλίμα ανασφάλειας στους ταχυδρομικούς παρόχους, καθόσον δεν τους επιτρέπει να προβούν σε ενδεδειγμένα



και λυσιτελή αναζήτηση των πραγματικών περιστατικών που συνδέονται με το υποβληθέν παράπονο.

Θέση EETT: Δεν υιοθετήθηκε λόγω ισχυουσών νομοθετικών διατάξεων ν. 4053/2012 (άρθ. 16 παραγρ. 4) και συνεπώς η προτεινόμενη τροποποίηση δεν δύναται ν' αντίκειται σε αυτές.

10. Ζητήθηκε συμπλήρωση του τίτλου του άρθρου ως εξής: "Διαδικασία υποβολής παραπόνου στην EETT".

Θέση EETT: Υιοθετήθηκε.

11. Παραγρ. 1: Θα διευκόλυνε τις διαδικασίες διαχείρισης των παραπόνων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις εάν ο παρών Κανονισμός προσδιόριζε και τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να περιέχονται στα παράπονα που υποβάλλονται στις ταχυδρομικές υπηρεσίες από τους χρήστες.

Θέση EETT: Δεν υιοθετήθηκε. Ωστόσο, η επιχείρηση μπορεί να αξιοποιήσει ως βάση, τις ελάχιστες πληροφορίες που ήδη καταγράφονται στον παρόντα Κανονισμό.

12. Παραγρ. 5: Ο παρών 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 ταχυδρομικής επιχείρησης, και μετά να προσδιορίζει την προθεσμία υποβολής του παραπόνου στην EETT, 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.

Θέση EETT: Δεν υιοθετήθηκε λόγω ισχυουσών νομοθετικών διατάξεων ν. 4053/2012 και συνεπώς η πρόταση δεν δύναται ν' αντίκειται σε αυτές.

Σύμφωνα με το άρθρο 24 ΚΓΕΑ, όπου αναφέρονται οι «Υποχρεώσεις Εξυπηρέτησης Χρηστών [άρθρο 13 παρ. 1 εδ. ι' ν. 4053/2012, ως ισχύει]», § 2.4 «Συμβάσεις [άρθρο 5 παρ. 1, εδ. ι του ν. 4053/2012]» περίπτωση ιβ' αναφέρεται ότι: «Η ταχυδρομική επιχείρηση τηρεί έγγραφα ή ηλεκτρονικά αρχεία (συμβάσεις, λοιπή αλληλογραφία), για όσο διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η σύμβαση με τον χρήστη και για επιπλέον έξι (6) μήνες, μετά τη λήξη αυτής. Εφόσον, μετά τη λήξη της σύμβασης, βρίσκεται σε εκκρεμότητα αίτημα επίλυσης διαφοράς ή καταγγελία του χρήστη, κατά της ταχυδρομικής επιχείρησης, ενώπιον της EETT ή άλλης δημόσιας ή δικαστικής Αρχής, η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να διατηρεί τα ως άνω έγγραφα/αρχεία μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας ακρόασης από την EETT ή την πρώτη συζήτηση της υπόθεσης, ενώπιον Δικαστηρίου (ισχύουν τα όσα αναφέρονται στο άρθρο 17 και στην ενότητα 1.1 του παρόντος παραρτήματος). Στην περίπτωση υποβολής καταγγελίας ή προσφυγής στα Δικαστήρια από τον χρήστη, αυτός έχει πρόσβαση στις τυχόν υφιστάμενες, νόμιμα και με τη συναίνεση του χρήστη, καταγεγραμμένες συνομιλίες, με την υποβολή σχετικού αιτήματος στην ταχυδρομική επιχείρηση.». Ωστόσο προστέθηκε η παράγραφος 8.

13. Παραγρ. 7: 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).

Θέση ΕΕΤΤ: Δεν υιοθετήθηκε. Το άρθρο 10 του ΚΓΕΑ περί παροχής πληροφοριών αναφέρεται στη διαβίβαση πληροφοριών προς την ΕΕΤΤ.

14. Παραγρ. 6: Στοιχεία που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ και δεν ανταποκρίνονται στον ανωτέρω τύπο της παραγράφου 4 (ζητεί να συμπληρωθεί) εκτιμώνται, ως γενική πληροφόρηση.

Θέση ΕΕΤΤ: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

15. Στη διαδικασία υποβολής παραπόνων από τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών για παράπονα τα οποία είτε έχουν πρωτοκολληθεί στην ΕΕΤΤ είτε έχουν διακινηθεί μέσω του συστήματος διαχείρισης καταγγελιών ΕΡΜΗΣ, προτείνεται να προστεθεί η υποχρέωση κοινοποίησης των παραπόνων και σε άλλες ανεξάρτητες αρχές για θέματα αρμοδιότητάς τους.

Θέση ΕΕΤΤ: Στο άρθρο 4 του παρόντος Κανονισμού υπάρχει σχετική πρόβλεψη βάσει της οποίας εάν το παράπονο εμπίπτει στις αρμοδιότητες άλλης ανεξάρτητης ή διοικητικής ή δικαστικής αρχής, η ΕΕΤΤ οφείλει να το διαβιβάσει αρμοδίως, κατά τις κείμενες διατάξεις, ενημερώνοντας σχετικά τον χρήστη που υποβάλλει το παράπονο.

16. Προτείνεται η προσθήκη της ακόλουθης περίπτωσης εξέτασης παραπόνου «Για αποδεδειγμένη λανθασμένη επίδοση φακέλου ή δέματος, όπως ενδεικτικά σε μη νόμιμο παραλήπτη ή σε λανθασμένη διεύθυνση».

Θέση ΕΕΤΤ: Δεν υιοθετήθηκε, καθώς οι επιμέρους περιπτώσεις ορίζονται στον νόμο (ν. 4053/2012).

17. Παραγρ. 4: 1) Να προσδιοριστεί ότι στις περιπτώσεις που δεν περιλαμβάνονται τα ανωτέρω απαραίτητα στοιχεία για τον προσδιορισμό του προβλήματος και ιδίως εάν δεν γνωστοποιείται ο μοναδικός αριθμός ΣΥΔΕΤΑ (για προβλήματα σχετικά με τη διαχείριση αποστολών) το αίτημα να θεωρείται ανεπίδεκτο εκτίμησης / αόριστο. 2) Στις ανωτέρω περιπτώσεις να προστεθεί και αυτή της παραλαβής χωρίς επιφύλαξη από τον παραλήπτη, σε συμφωνία με το άρθρο 24.2.5 του νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Θέση ΕΕΤΤ: Το προτεινόμενο κείμενο Κανονισμού είναι σε συμφωνία με τον ισχύοντα ΚΓΕΑ.

18. Παραγρ. 7: 1) Παρατηρείται συχνά και σε αυξανόμενο βαθμό το φαινόμενο καταναλωτές να απευθύνονται στην ΕΕΤΤ σε πρώτο βαθμό, χωρίς να έχει προηγηθεί οποιαδήποτε επικοινωνία ή όχληση των αρμοδίων τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών των παρόχων, θεωρώντας προφανώς ότι το παράπονό τους θα τύχει "καλύτερης" ή ευνοϊκότερης" μεταχείρισης. Ωστόσο, κατ' αυτόν τον τρόπο επιβαρύνονται υπέρμετρα τόσο οι υπηρεσίες της Αρχής όσο και των παρόχων με απλά ζητήματα (πχ αναμονή του αντικειμένου που ακόμη δεν έχει φτάσει, διαδικασία αποζημίωσης, κλπ), τα οποία θα μπορούσαν να έχουν επιλυθεί γρήγορα και αποτελεσματικά από τα τμήματα και τηλέφωνα εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων. Γι' αυτό προτείνουμε η ανωτέρω φράση να τροποποιηθεί ως εξής: "...πριν την υποβολή του παραπόνου στην ΕΕΤΤ, ακολουθεί υποχρεωτικά τη διαδικασία επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, άλλως το παράπονο θεωρείται ανεπίδεκτο εκτίμησης...". 2) Επίσης προτείνουμε η προθεσμία των σαράντα (40) ημερών για την περίπτωση που απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία να τροποποιηθεί σε εξήντα (60) ημέρες, καθώς τα αναμενόμενα στοιχεία μπορεί να αφορούν σε χρονοβόρες διαδικασίες, όπως η διεξαγωγή εσωτερικής διοικητικής έρευνας ή η αναμονή στοιχείων από άλλες υπηρεσίες. 3) Τέλος παρακαλούμε να ληφθεί υπόψη ότι ο ιδιαίτερα και μη αναμενόμενα αυξημένος όγκος αντικειμένων πρέπει να δημιουργεί τεκμήριο σχετικά με τη δυνατότητα ανταπόκρισης του παρόχου εντός των συγκεκριμένων προθεσμιών.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο υιοθετήθηκε μερικώς και τροποποιήθηκε καταλλήλως η σχετική διάταξη.

19. Παραγρ. 4: Πρόταση - Αναδιατύπωση ως κατωτέρω: «Στο κείμενο πρέπει να περιγράφεται η ιδιότητα, φυσικού ή νομικού προσώπου, του υποβάλλοντος παράπονο, η παραβατική συμπεριφορά του παρόχου ταχυδρομικών υπηρεσιών για τον οποίο ζητείται ο έλεγχος, το χρονικό σημείο κατά το οποίο περιήλθε σε γνώση του ενδιαφερομένου, η ταχυδρομική επιχείρηση, η τυχόν εμπλεκόμενη δημόσια αρχή, 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 (ΣΥΔΕΤΑ ή άλλος αριθμός ιχνηλάτησης) που συνοδεύει το αντικείμενο, εφόσον υπάρχει. Το έγγραφο παράπονο πρέπει να υπογράφεται και να χρονολογείται».

Θέση ΕΕΤΤ: Υιοθετήθηκε.

20. Παραγρ. 7: Σε περίπτωση που απαιτείται η συγκέντρωση πρόσθετων στοιχείων είτε από τον χρήστη των ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από τις εμπλεκόμενες Υπηρεσιακές Λειτουργίες ή τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις άλλων χωρών, σε κάποιες περιπτώσεις, ο προτεινόμενος στο σχέδιο Κανονισμού χρόνος ανταπόκρισης του παρόχου για την επίλυση του θέματος ενδεχομένως να μην επαρκεί. Πρόταση - Αναδιατύπωση ως κατωτέρω: «Όταν ο υποβάλλον 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 πενήντα (50) εργάσιμων ημερών, εφόσον απαιτούνται πρόσθετα στοιχεία».

Θέση EETT: Δεν υιοθετήθηκε. Το άρθρο 10 του ΚΓΕΑ περί παροχής πληροφοριών αναφέρεται στην διαβίβαση πληροφοριών προς την EETT.

21. Παραγρ. 8: Προσθήκη και άλλων περιπτώσεων που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Αρχής όπως αποστολή/υποβολή/καταχώρηση στοιχείων (π.χ. φωτογραφιών με ακατάλληλο υλικό) που δεν σχετίζονται ούτε αποτελούν στοιχεία παροχής ταχυδρομικής υπηρεσίας. Πρόταση -Προσθήκη ως κατωτέρω: «Σημειώνεται ότι, η EETT δεν είναι αρμόδια για θέματα εκτελωνισμού, αντικαταβολών, αθέμιτου ανταγωνισμού, καθώς και περιπτώσεις παραπόνων, τα στοιχεία των οποίων δεν σχετίζονται, ούτε αιτιολογούνται ή/και αποδεικνύουν τη σχέση τους με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Τα εν λόγω θέματα δεν είναι συμβατά με το πεδίο αρμοδιότητας της EETT».

Θέση EETT: Υιοθετήθηκε.

Επί του Άρθρου 4:

22. Παραγρ. 1: “Η διακίνηση για την εξέταση του παραπόνου πραγματοποιείται και μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ»”. Παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί δεδομένου ότι με την φράση “και μέσω” προκύπτει η ύπαρξη και άλλων επιλογών, με ποιους άλλους τρόπους μπορεί να γίνει η διακίνηση.

Θέση EETT: Το σχόλιο υιοθετήθηκε μερικώς. Η διάταξη τροποποιήθηκε.

23. Παραγρ. 1: Στη φράση “της περαιτέρω διερεύνησης της υπόθεσης κατά του στοιχείου β’ ανωτέρω.” να τροποποιηθεί σε “κατά του στοιχείου ii ανωτέρω.” για λόγους ομοιογένειας παραπομπής - αρίθμησης.

Θέση EETT: Υιοθετήθηκε.

24. Παραγρ. 2: Να αναδιατυπωθεί η αρχή της παραγράφου προκειμένου να διευκρινίζεται ο ακριβής τρόπος κοινοποίησης μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ στην επιχείρηση, όπως παρακάτω: “2. Η EETT κοινοποιεί το παράπονο στην ταχυδρομική επιχείρηση κατά της οποίας στρέφεται στη δηλωμένη από την επιχείρηση ηλεκτρονική διεύθυνση για λήψη παραπόνων, καλώντας την να εκθέσει τις απόψεις της.” Ο λόγος είναι για να προκύπτει σαφώς εάν θα κοινοποιείται το παράπονο στην ενδιαφερόμενη ταχυδρομική επιχείρηση και μέσω email και με αυτόματη ειδοποίηση μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ και δεν θα πρέπει η επιχείρηση να εισέρχεται στο σύστημα για να λάβει γνώση.

Θέση EETT: Το σχόλιο δεν υιοθετήθηκε, καθώς οι διαδικασίες διακίνησης αιτημάτων μέσω του Συστήματος ΕΡΜΗΣ είναι σαφώς ορισμένες. Οι επιχειρήσεις που εντάσσονται στον ΕΡΜΗ ακολουθούν τις προβλεπόμενες διαδικασίες.

25. Παραγρ. 2: Να τροποποιηθεί η αρίθμηση στην περίπτωση του ελάχιστου περιεχομένου της απάντησης διότι περιλαμβάνει δύο φορές το γράμμα “δ”.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

26. Παραγρ. 2: Να αναδιατυπωθεί η σημείωση της τελευταίας πρότασης προσθέτοντας τον όρο “ταχυδρομικά αντικείμενα” προκειμένου να οριοθετείται σαφώς το πεδίο εφαρμογής και να μην αφήνεται περιθώριο να νοηθεί ότι υπάγονται ηλεκτρονικές αγορές άλλων

ειδών π.χ. φαγητού. «Σημειώνεται ότι σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς ταχυδρομικών αντικειμένων η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας άρχεται από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου από το ηλεκτρονικό κατάστημα στην ταχυδρομική επιχείρηση». Επιπλέον, για τις περιπτώσεις των ψηφιακών πλατφορμών δε συνάδει το από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου στην επιχείρηση" γιατί νοείται σχεδόν αποκλειστικά αυθημερόν παράδοση φαγητού, συνεπώς θα πρέπει να προστεθεί και η ώρα κατάθεσης.

Θέση EETT: Υιοθετήθηκε ως προς την εισαγωγή του όρου «ταχυδρομικά αντικείμενα».

27. Παραγρ. 4: Σε σχέση με το τεκμήριο αποδοχής της πλημμελούς παροχής υπηρεσίας προτείνουμε, κατ' αντιστοιχία με το στοιχείο β) των απόψεων μας, σε περίπτωση που δεν λαμβάνεται αυτόματη ειδοποίηση από το σύστημα ΕΡΜΗΣ στην δηλωθείσα από την επιχείρηση διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας να προστεθεί μια επιφύλαξη για το συγκεκριμένο τεκμήριο σε περίπτωση που δεν έχει παραδοθεί στα σωστά στοιχεία της επιχείρησης ή να υπάρχει συστημικά μία επιβεβαίωση ότι ανοίχθηκε το διαβιβασθέν παράπονο (π.χ. Διαβάστηκε") και από τότε να ξεκινάει η αποκλειστική προθεσμία.

Θέση EETT: Το σχόλιο δεν υιοθετήθηκε, καθώς οι διαδικασίες διακίνησης αιτημάτων μέσω του Συστήματος ΕΡΜΗΣ είναι σαφώς ορισμένες. Οι επιχειρήσεις που εντάσσονται στον ΕΡΜΗ ακολουθούν τις προβλεπόμενες διαδικασίες.

28. Παραγρ. 8: Συστήνεται να προστεθεί αναφορά για την ενημέρωση και της ταχυδρομικής επιχείρησης στην οποία αφορά το παράπονο που τίθεται στο αρχείο, σε περίπτωση που δεν υπάρχει σε άλλο σημείο του Κανονισμού σχετική πρόβλεψη.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

29. Παραγρ. 4: Προτείνουμε να προστεθεί το ακόλουθο κείμενο: «...συνάγεται ότι η ταχυδρομική επιχείρηση αποδέχεται την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο παράπονο που υπέβαλε ο χρήστης, εκτός αν η ταχυδρομική επιχείρηση επιγενομένως, ακόμη και κατόπιν όχλησης ή κλήσης της σε ακρόαση από την EETT, προσκομίσει τεκμήρια που υποστηρίζουν διαφορετική από την κατ' αρχήν τεκμαιρόμενη θέση. Το προηγούμενο εδάφιο ισχύει αποκλειστικά και μόνο στην περίπτωση κατά την οποία το παράπονο εμπίπτει στις αρμοδιότητες της EETT ...». Αιτιολόγηση: παρίσταται ανεπιεικής για τον ταχυδρομικό πάροχο η τεκμαιρόμενη αποδοχή της εκ μέρους του πλημμελούς παροχής υπηρεσιών με μόνη την άπραγη παρέλευση της ταχθείσας προθεσμίας για απάντηση στο υποβληθέν παράπονο. Προτείνεται, λοιπόν, να προβλεφθεί εξαίρεση από τον θεσπιζόμενο κανόνα, υπό τον όρο ότι ο πάροχος έχει στη διάθεσή του και εισφέρει τεκμήρια που υποστηρίζουν διαφορετική θέση.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

30. Παραγρ. 5: Προτείνουμε να τροποποιηθεί το κείμενο, ως ακολούθως: «Στην περίπτωση που ενημερωθεί η EETT από τον υποβάλλοντα το παράπονο εντός αποκλειστικής προθεσμίας έξι (6) μηνών από την άπρακτη παρέλευση του πρώτου εδαφίου του παρόντος, ότι η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση δεν συμμορφώθηκε ...». Αιτιολόγηση: το χρονικό διάστημα των έξι (6) μηνών είναι απολύτως εύλογο για να έχει

την αναγκαία χρονική ευχέρεια ένας χρήστης να επανέλθει, παραπονούμενος για μη συμμόρφωση της ταχυδρομικής επιχείρησης απέναντί του. Αντιθέτως, η γενναιόδωρη επιμήκυνση αυτού του χρονικού διαστήματος δημιουργεί κλίμα ανασφάλειας στους ταχυδρομικούς παρόχους, καθόσον συντηρεί ως εκκρεμή μια διαδικασία για ασυνήθιστα μεγάλο χρόνο.

Θέση EETT: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

31. Παραγρ. 1: Στο σημείο που αναφέρεται «σύμφωνα με την παράγραφο 7» να αντικατασταθεί κατά την παράγραφο 8

Θέση EETT: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

32. Παραγρ. 1 σημείο ii: Να συμπληρωθεί ο τρόπος περαιτέρω διερεύνησης, π.χ. "...με αναζήτηση επιπλέον στοιχείων"

Θέση EETT: Υιοθετήθηκε μερικώς.

33. Παραγρ. 1 σημείο iii: Ενδεικτικά μπορεί να προταθεί: η εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών"

Θέση EETT: Το σχόλιο δεν υιοθετήθηκε. Στο άρθρο 4 του παρόντος Κανονισμού υπάρχει σχετική πρόβλεψη ώστε εάν το παράπονο εμπίπτει στις αρμοδιότητες άλλης ανεξάρτητης ή διοικητικής ή δικαστικής αρχής, η EETT έχει υποχρέωση να το διαβιβάσει αρμοδίως, κατά τις κείμενες διατάξεις, ενημερώνοντας σχετικά τον χρήστη που υποβάλει το παράπονο.

34. Παραγρ. 1 σημείο iv: Να αλλάξει ως "κατά του στοιχείου ii", αντί για β., όπως είναι ανωτέρω για να υπάρχει συνοχή.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

35. Παραγρ. 5: Προτείνουμε να τροποποιηθεί από ένα έτος σε εξάμηνο με σκοπό να διενεργηθεί άμεσα ακρόαση προκειμένου να ασκηθεί πίεση στην εταιρία για συμμόρφωση.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

36. Παραγρ. 6: «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» να προστεθεί στα κριτήρια τα αιτήματα των ενώσεων καταναλωτών ατομικά για τα μέλη τους ή συλλογικά στο πλαίσιο του ν.2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

37. Παραγρ. 2: Ζητήθηκε να διευκρινισθεί η εφαρμοστέα προθεσμία απάντησης στην ΕΕΤΤ σε περίπτωση που δεν ορίζεται ειδικότερα από την ΕΕΤΤ στην επικοινωνία της με την ταχυδρομική επιχείρηση. Σε κάθε περίπτωση για λόγους συνοχής το ελάχιστο χρονικό διάστημα προτείνεται να είναι αυτό των [20] εργάσιμων ημερών.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο δεν υιοθετήθηκε. Οι προθεσμίες ορίζονται σαφώς, τόσο στον παρόντα Κανονισμό όσο και στον ΚΓΕΑ (άρθρο 10).

38. Παραγρ. 4: Θεωρούμε ότι η άπρακτη παρέλευσή της προθεσμίας απάντησης στην ΕΕΤΤ πρέπει να συνιστά μαχητό τεκμήριο περί αποδοχής της ευθύνης το οποίο η ταχυδρομική επιχείρηση θα δύναται να αμφισβητήσει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος.

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

39. Παραγρ. 5: Παρακαλούμε να διευκρινισθεί το ελάχιστο διάστημα διακράτησης στοιχείων από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις (άρθρο 17 παρ 2. iv ΚΓΕΑ) για παράπονα που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη ότι η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να κρατά στοιχεία προκειμένου να αντικρούσει τυχόν ισχυρισμούς του χρήστη.

Θέση ΕΕΤΤ: Τα ελάχιστα όρια διακράτησης στοιχείων ορίζονται σαφώς στον ΚΓΕΑ.

40. Προτάθηκε προσθήκη στον τίτλο του άρθρου: «Εξέταση παραπόνου από την ΕΕΤΤ»

Θέση ΕΕΤΤ: Δεν υιοθετήθηκε, καθώς το άρθρο αφορά συνολικά τη διαδικασία εξέτασης παραπόνων.

41. Παραγρ. 2: 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 παρών 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 «(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.».

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

42. Παραγρ. 3: 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) εργάσιμων 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Δεν υιοθετήθηκε. Οι προθεσμίες ορίζονται σαφώς, τόσο στον παρόντα Κανονισμό, όσο και στον ΚΓΕΑ (άρθρο 10).

43. Παραγρ. 4: Χρειάζεται απαραίτητως 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 αυτεπάγγελτη 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 ταχυδρομικών 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο υιοθετήθηκε μερικώς. Η διάταξη τροποποιήθηκε.

44. Παραγρ. 5: 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

45. Παραγρ. 1: Προς διευκόλυνση της διαδικασίας και δεδομένου ότι δεν είναι σπάνιο να υποβάλλονται προς εξέταση παράπονα προδήλως αβάσιμα ή πολύ γενικά κ.ο.κ., θα παρακαλούσαμε να διευκρινιστεί με ποιον τρόπο η αρμόδια οργανική μονάδα της ΕΕΤΤ θα προβαίνει σε προκαταρκτική εξέταση του παραπόνου και με βάση ποια κριτήρια θα κρίνεται η μη συνδρομή ενδείξεων ικανών να στοιχειοθετούν παράβαση του ρυθμιστικού πλαισίου.

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

46. Παραγρ. 1: Δεδομένου ότι η προθεσμία που τίθεται από τον νέο Κανονισμό Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής Ταχυδρομικών υπηρεσιών για τη διατήρηση και διαχείριση των στοιχείων ηλεκτρονικής καταχώρησης είναι έξι (6) μήνες, θεωρούμε απαραίτητο ο παραπάνω όρος να αναδιατυπωθεί ως εξής: «...είτε με την παρέλευση έξι (6) μηνών από την υποβολή απάντησης...»

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

47. Παραγρ. 2: Ως ανωτέρω, πλην περιπτώσεων ανωτέρας βίας ή εκτάκτων συνθηκών.

Θέση ΕΕΤΤ: Οι περιπτώσεις ανωτέρας βίας ορίζονται σε γενικές διατάξεις. Επιπλέον, η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

48. Παραγρ. 4: 1) Θεωρούμε απαραίτητο στην διατύπωση να περιληφθεί η εξαίρεση των περιπτώσεων ανωτέρας βίας ή έκτακτων συνθηκών, λόγω των οποίων δεν κατέστη δυνατή η έγκαιρη ανταπόκριση των παρόχων. 2) Εξ ετέρου, για να αποκλειστεί η περίπτωση η μη απάντηση του παρόχου να οφείλεται σε τεχνικό ή άλλο πρόβλημα (π.χ. να μην έχει πραγματοποιηθεί ορθά η υποβολή του παραπόνου, να έχει παραπεμφθεί σε λάθος πάροχο, να μην "φαίνεται" η αναρτημένη απάντηση και λοιπά που παρατηρούνται στην καθημερινή χρήση της εφαρμογής) προτείνουμε την εισαγωγή δικλείδων ασφαλείας, όπως η τελική ενημέρωση - δήλωση προς τον πάροχο ότι

παρήλθε η προβλεπόμενη ημερομηνία. Σε αυτή την περίπτωση, στην διατύπωση μπορεί να προστεθεί η φράση: «και εφόσον ο πάροχος δεν ανταποκριθεί στην τελική έγγραφη όχλησή του από την EETT...»

Θέση EETT: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

49. Παραγρ. 8: 1) Να διευκρινιστεί ότι στις παραπάνω περιπτώσεις η EETT θέτει αυτοδίκαια το παράπονο στο αρχείο, απαλλασσόμενου του παρόχου από την υποχρέωση περαιτέρω διερεύνησης. 2) Επίσης, ότι σε αυτές τις περιπτώσεις ο καταναλωτής δεν έχει το δικαίωμα προσφυγής στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

Θέση EETT: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

50. Παραγρ. 1: Στην ανωτέρω παράγραφο χρειάζεται διευκρίνιση, ώστε να αναφέρονται με σαφήνεια οι τρόποι διακίνησης για την εξέταση του παραπόνου. Να αναφερθεί εάν ισχύει η παράγραφος 2 του Άρθρου 3 ή με ποιον άλλο τρόπο -εκτός του συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ»- γίνεται η διακίνηση του παραπόνου. Πρόταση: Αναδιαμόρφωση/προσθήκη στοιχείου «Η διακίνηση για την εξέταση του παραπόνου πραγματοποιείται σύμφωνα με το σημείο 2 του Άρθρου 3 (ή αναφορά και άλλων τρόπων πέραν του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ»).

Θέση EETT: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

51. Παραγρ. 2: Στην παράγραφο 2 αναγράφεται δύο φορές το σημείο δ. Επίσης, στο σημείο δ (ορθή αρίθμηση) δεν είναι σαφές σε ποια περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων από ηλεκτρονικές αγορές ο χρήστης δεν είναι ενήμερος και δεν γνωρίζει τα στοιχεία του αποστολέα λιανεμπορικής επιχείρησης από τον οποίο πραγματοποίησε την αγορά, ώστε να προκύπτει υποχρέωση για την αποστολή τους στον χρήστη από την ταχυδρομική επιχείρηση, λαμβάνοντας υπόψη τις πολυεπίπεδες διαδικασίες των ηλεκτρονικών αγορών, ιδιαίτερα εάν αυτές προέρχονται από αποστολείς λιανεμπορικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό. Πρόταση: Διαγραφή σημείου δ και αναδιατύπωση κειμένου ως κατωτέρω: «Η EETT κοινοποιεί το παράπονο στην ταχυδρομική επιχείρηση κατά της οποίας στρέφεται 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 σχετικό με τον χειρισμό του παραπόνου 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:.....».

Θέση EETT: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

52. Παραγρ. 4: Θεωρούμε ότι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη έκτακτες συνθήκες που ενδεχομένως δεν θα επιτρέψουν την έγκαιρη ανταπόκριση της ταχυδρομικής επιχείρησης. Πρόταση -Προσθήκη ως κατωτέρω: «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

υποβάλλει 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 με εξαίρεση περιπτώσεις που συντρέχουν ειδικές συνθήκες, ανωτέρα βία και συνθήκες εκτάκτου ανάγκης, εξαιτίας των οποίων δεν κατέστη δυνατή η ανταπόκριση της ταχυδρομικής επιχείρησης.

Θέση ΕΕΤΤ: Οι περιπτώσεις ανωτέρας βίας / εκτάκτων συνθηκών ορίζονται σε γενικές διατάξεις.

53. Παραγρ. 8: Θα πρέπει να ληφθούν υπόψη περιπτώσεις που, ο πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών έχει εγγράφως ενημερώσει τόσο την Αρχή όσο και τον χρήστη ότι, βάσει της διενεργηθείσας έρευνας και των σχετικών στοιχείων, έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες εξέτασης και διαχείρισης του παραπόνου. Σε αυτή την περίπτωση που τεκμηριωμένα δεν προκύπτει περαιτέρω υποχρέωση και εκλείπουν οι λόγοι για παραπομπή από την ταχυδρομική επιχείρηση σε Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η υπόθεση θα πρέπει να τίθεται στο αρχείο από την Αρχή. Ενδεικτικά αναφέρουμε την περίπτωση πρότασης από την Αρχή εξέτασης δυνατότητας αποζημίωσης του πελάτη, αν και τεκμηριωμένα και σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο δεν προκύπτει σχετική υποχρέωση και έχουν παρατεθεί όλα τα σχετικά στοιχεία στην Αρχή και στον χρήστη. Πρόταση -Προσθήκη ως κατωτέρω: «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. Επίσης, σε περίπτωση που ο πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών έχει ανταποκριθεί, παρέχοντας στην ΕΕΤΤ όλες τις πληροφορίες για το παράπονο του πελάτη, αποδεικνύοντας τεκμηριωμένα ότι δεν είναι εφικτή η περαιτέρω διαχείρισή του, η υπόθεση θεωρείται λήξασα από την Αρχή και τίθεται στο αρχείο. Η απόφαση κοινοποιείται στον χρήστη που υποβάλλει παράπονο, ψηφιακό στη φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας μέσω της οποίας υπεβλήθη το παράπονο».

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

Επί του Άρθρου 5:

54. Παραγρ. 4: Δημιουργείται σύγκυση σε σχέση με τις περιπτώσεις εφαρμογής της συγκεκριμένης παραγράφου και καταρχάς φαίνεται να υπάρχει σύγκρουση με την παρ. 2 του ίδιου άρθρου που υπάρχει απόφαση εντός 6 μηνών, διαφορετικά θα ισχύει η παράγραφος 3 και είτε θα έχει αρνηθεί να εξυπηρετήσει το αίτημα η ΕΕΤΤ, είτε θα το έχει μεταθέσει χρονικά. Θα ήταν πιο σαφές να γίνει μια διευκρίνιση για το ποιες περιπτώσεις μη επίλυσης της διαφοράς αφορά τελικά η συγκεκριμένη παράγραφος και να αναφέρεται σαφώς ότι χρειάζεται ένα έτος.

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

55. Παραγρ. 6: Αντιπροτείνεται να δημοσιεύονται αποκλειστικά στατιστικά στοιχεία ή γενικά άλλα στοιχεία για το αντικείμενο της διαφοράς και όχι να δημοσιεύεται αυτούσια η απόφαση για λόγους προστασίας των εμπλεκόμενων μερών, εκτός αν κριθεί ότι αφορά το δημόσιο συμφέρον. Ή να τροποποιηθεί η παράγραφος ώστε να δημοσιεύονται οι αποφάσεις επίλυσης διαφορών κατ' εξαίρεση με βάση ορισμένα κριτήρια.

Θέση ΕΕΤΤ: Η ΕΕΤΤ τηρεί όλες τις διατάξεις περί επιχειρηματικού απορρήτου, ιδίως δε στις δημοσιεύσεις αποφάσεών της.

56. Είναι αναγκαίο ο παρών 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 Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών: 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 Γενική ή/και Ειδική Άδεια.

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

57. Παραγρ. 4: Ο παρών Κανονισμός να καταστήσει 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 Γενική ή/και Ειδική Άδεια στην Ελλάδα και εμπλέκονται στη υπό επίλυση διαφορά.

Θέση ΕΕΤΤ: Η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε.

58. Παραγρ. 2&4: προτείνουμε από εξάμηνο να γίνει 2 ή 3 μήνες.

Θέση ΕΕΤΤ: Δεν υιοθετήθηκε, λόγω ισχυουσών νομοθετικών διατάξεων ν. 4053/2012 (άρθρο 16 παρ. 4), στις οποίες η πρόταση αντίκειται.

59. Παραγρ. 8. «Η διαδικασία που αναφέρεται στο παρόν άρθρο δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων» να προστεθεί η διαμεσολάβηση και η εξωδικαστική επίλυση διαφορών, όπως και η υποχρέωση να ενημερώνουν τους καταναλωτές οι εταιρίες σε περιπτώσεις παραπόνων μέσω της ιστοσελίδας τους και ενημερωτικό υλικό για τους ως άνω φορείς.

Θέση ΕΕΤΤ: Οι ανωτέρω εναλλακτικές διαμεσολάβησης και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών υφίστανται εκ του νόμου. Σε κάθε περίπτωση η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την κείμενη ταχυδρομική νομοθεσία. Αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών των ταχυδρομικών επιχειρήσεων μέσω της ιστοσελίδας τους, ή / και η υποχρέωση προσκόμισης ενημερωτικού υλικού, δεν υφίσταται για τους ταχυδρομικούς παρόχους εκ των ισχυουσών διατάξεων.

Επί του Άρθρου 6:

60. Παραγρ. 1: Θα προτείνουμε να δημοσιοποιούνται τα ληπτέα μέτρα ή / και τις κυρώσεις (π.χ. θα μπορούσε να σχηματιστεί ένας κατάλογος σαν black list στον οποίο θα καταγράφονται όλες οι εταιρείες που δεν συμμορφώνονται).

Θέση EETT: Δεν υπάρχει επί του παρόντος τέτοια πρόβλεψη, βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου (ν. 4053/2012). Η EETT διατηρεί σε κάθε περίπτωση αρχείο αποφάσεων, καθώς και των τυχόν σχετικών προσφυγών επ' αυτών, ώστε να διαθέτει πλήρη εικόνα για τις παραβάτιδες επιχειρήσεις.

61. Παραγρ. 3: Να συμπληρωθεί "...εντός εύλογου χρονικού διαστήματος π.χ. ένα έτος ή λιγότερο)" και επίσης να κοινοποιούνται αυτά τα στοιχεία καθώς και η ανακλητική απόφαση.

Θέση EETT: Οι διατάξεις αυτές ρυθμίζονται από το διοικητικό δίκαιο.

Επί του Άρθρου 7:

62. Παραγρ. 2: Τα παράπονα που έχουν υποβληθεί σε πρότερη χρονική περίοδο διέπονται αποκλειστικά, τόσο ως προς την υποβολή όσο και ως προς τον τρόπο διαχείρισης, από τις ισχύουσες στην περίοδο της υποβολής τους διατάξεις. Ως εκ τούτου, δεν είναι δυνατόν διοικητικές πράξεις ή αποφάσεις, που τυχόν εκδοθούν για τις συγκεκριμένες ως άνω περιπτώσεις, να κριθούν βάσει άλλου κανονιστικού πλαισίου, το οποίο δεν ήταν σε γνώση των εμπλεκόμενων μερών από την αρχή. Θεωρούμε αυτονόητο και παρακαλούμε να διευκρινιστεί πως ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται μόνο για τα παράπονα που θα υποβληθούν από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του και εξής.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

63. Παραγρ. 2: Χρήζει διευκρίνισης εάν η φράση «δεν έχει εκδοθεί διοικητική πράξη/Απόφαση από την EETT» αναφέρεται στη διάταξη του άρθρου 5.2 του παρόντος Κανονισμού ή εάν όχι σε τι αφορά.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

64. Παραγρ. 3: Θα πρέπει να αναφέρεται με σαφήνεια ποια απόφαση καταργείται και ο αριθμός αυτής.

Θέση EETT: Η διάταξη τροποποιήθηκε.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
Καθηγητής, Κων/νος Μασσέλος

Εσωτερική διανομή:

1. Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων.
2. Διεύθυνση Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών.
3. Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών.