

Μαρούσι, 28.12.2020

Αριθμ. πρωτ. 42312 Φ. 800

Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών

Πληροφορίες : Γ. Δημαράκη

Τηλ. : 210 6151089

Email : [gdimaraki@eett.gr](mailto:gdimaraki@eett.gr)

ΠΡΟΣ : ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ

ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ

ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Δ/ση: Φραγκούδη 11 και Αλ. Πάντου

Τ.Κ.: 101 63 Αθήνα

πληρ.: Ε. Μονεμβασίτης

τηλ.: 2109098610 ή 213-1318610

email: [ke@mindigital.gr](mailto:ke@mindigital.gr), [emonemvasitis@mindigital.gr](mailto:emonemvasitis@mindigital.gr)

τηλεομ.: 210 9098 433 ή 213-1318433

ΘΕΜΑ : Απάντηση στην υπ' αριθμ. 2658/14.12.2020 Ερώτηση

ΣΧΕΤ. : Το υπ' αριθμ. πρωτ. 35105/ΕΞ/14.12.2020 έγγραφό σας

Κύριοι,

Σχετικά με όσα αναφέρονται στο ως άνω, υπ' αριθμ. πρωτ. 35105/ΕΞ/14.12.2020 έγγραφό σας και τη συνημμένη σε αυτό, από 14.12.2020,

Ερώτηση πενήντα (50) Βουλευτών του Ελληνικού Κοινοβουλίου (2645/14.12.2020), θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα :

**I. Ως προς Υποχρεώσεις ταχυδρομικών παρόχων:**

Η ΕΕΤΤ αποτελεί την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και ασκεί, σύμφωνα με το άρθρο 5 του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση της λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/2012), όπως ισχύει τροποποιηθείς, μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

α') Επίβλεψη του νομικού και κανονιστικού πλαισίου της ταχυδρομικής αγοράς, παροχή συστάσεων και οδηγιών προς τους παρόχους, β') Εξέταση βασικών παραμέτρων λειτουργίας της αγοράς και εισήγηση στον αρμόδιο Υπουργό προτάσεων για την αποδοτική και εύρυθμη λειτουργία της, γ') Γνωστοποίηση, με κάθε μέσο, στο κοινό των απόψεών της επί συγκεκριμένων θεμάτων, σχετικά με την ορθή λειτουργία της αγοράς, δ') Έλεγχο τήρησης του νομικού και κανονιστικού πλαισίου από τους παρόχους, ε') Έλεγχο της τήρησης των κανόνων του ελεύθερου ανταγωνισμού, στ') Έλεγχο της τήρησης, από πλευράς παρόχων, των όρων της άδειάς τους, ζ') Έκδοση κώδικα δεοντολογίας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, η') Έκδοση απόφασης για τον καθορισμό αποζημίωσης των χρηστών για πλημμελή προς αυτούς παροχή υπηρεσιών.

Οι κύριες υποχρεώσεις των παρόχων, αναφορικά με τις υπηρεσίες που οφείλουν να παρέχουν στους καταναλωτές, προβλέπονται στις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ : α') ΕΕΤΤ ΑΠ.: 686/064/2013 «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1700/Β'/10.07.2013), β') ΕΕΤΤ ΑΠ. : 687/328/2013 «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1874/Β'/31.07.2013) και γ') ΕΕΤΤ ΑΠ. : 688/052/2013 «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013).

## **II. Ως προς τις ενέργειες-δράσεις της ΕΕΤΤ, εν μέσω πανδημίας :**

Α'. Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, έχει ήδη προβεί σε σειρά ενεργειών και έχει δρομολογήσει επόμενες, προς επίλυση του ζητήματος. Ειδικότερα :

α') δυνάμει της Απόφασης της Ολομέλειας ΕΕΤΤ ΑΠ. : 970/003/30.11.2020 «Δυνατότητα επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου στον παραλήπτη χωρίς υπογραφή λόγω των ειδικών συνθηκών που επικρατούν για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19», επέτρεψε, προσωρινά, την ανέπαφη επίδοση των αντικειμένων ταχυμεταφοράς, κατά παρέκκλιση του οικείου κανονιστικού πλαισίου (όπως είχε πράξει και στο πρώτο lockdown), με στόχο την προστασία της υγείας παραληπτών και εργαζομένων,

β') ενημέρωσε τους παρόχους (οι οποίοι είχαν ζητήσει να μην πραγματοποιούν δεύτερη επίσκεψη, σε περίπτωση ανεπιτυχούς πρώτης προσπάθειας), ότι οφείλουν να πραγματοποιούν και δεύτερη προσπάθεια επίδοσης, όπως προβλέπεται στο οικείο κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕΤΤ,

γ') εξέδωσε (03.12.2020) Δελτίο Τύπου με χρηστικές οδηγίες προς τους καταναλωτές, το οποίο έλαβε εκτενή δημοσιότητα, καθώς και έκτακτη ανακοίνωση (10.12.2020) με την οποία επεσήμανε στους καταναλωτές τις παρατηρούμενες μεγάλες καθυστερήσεις παράδοσης. Περαιτέρω, ήδη πραγματοποιεί ενημερωτικές δράσεις στα ΜΜΕ και τα social media,

δ') ολοκληρώνει τα πορίσματά της προς έκδοση των σχετικών αποφάσεων, μετά από κλήση σε ακρόαση ταχυδρομικών παρόχων, με αντικείμενο τη διερεύνηση των προβλημάτων που είχαν παρουσιασθεί, κατά τη διάρκεια του πρώτου lockdown,

ε') έχει αποστείλει στους παρόχους συστάσεις, επισημαίνοντας, μεταξύ άλλων, την ανάγκη για μεταξύ τους συνεργασία, καθώς στο Μητρώο της ΕΕΤΤ είναι εγγεγραμμένες άνω των 500 ταχυδρομικών επιχειρήσεων,

στ') έχει εκκινήσει διαδικασία διερεύνησης των προβλημάτων στην παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς που παρατηρήθηκαν κατά την περίοδο από την 01<sup>η</sup>.11.2020 και επέκεινα, καθώς επίσης και των καταγγελιών χρηστών, που υποβλήθηκαν στην περίοδο την οποία διατρέχουμε. Ειδικότερα, δεδομένου ότι, παρά τις επανειλημμένες οδηγίες και παρεμβάσεις της ΕΕΤΤ με σκοπό τη βελτίωση της λειτουργίας της αγοράς και της εξυπηρέτησης των χρηστών, η κατάσταση δεν ομαλοποιήθηκε, η ΕΕΤΤ εκκίνησε διαδικασία διερεύνησης της συμμόρφωσης ή μη των εταιρειών-παρόχων με τα μεγαλύτερα μερίδια στην αγορά των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς, προς τις απορρέουσες εκ του οικείου νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου, υποχρεώσεις των για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, κατά το χρονικό διάστημα, από την 01<sup>η</sup>.11.2020 και επέκεινα.

Στο πλαίσιο αυτό, αρχικώς, εστάλησαν επιστολές παροχής στοιχείων, προς τους Διευθύνοντες Συμβούλους των ως άνω εταιρειών με τις οποίες η ΕΕΤΤ, μεταξύ άλλων, ζητούσε την αποστολή αναλυτικών πληροφοριών, σχετικά με : i) το επιχειρησιακό σχέδιο ή τα μέτρα τα οποία είχε λάβει ή επρόκειτο να λάβει κάθε εταιρεία (με την προσκόμιση των, κατά την κρίση της, κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων), με σκοπό την αντιμετώπιση των προβλημάτων και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς, ii) το χρονοδιάγραμμα ομαλοποίησης της δημιουργηθείσας κατάστασης, iii) το ποσοστό των διακινηθεισών από εκάστη των καθ' ων αποστολών (από την 01<sup>η</sup>.11.2020 μέχρι και την ημερομηνία κοινοποίησης της επιστολής), το οποίο είχε επιδοθεί στη διεύθυνση παραλήπτη, καθώς και το ποσοστό το οποίο είχε επιδοθεί σε καταστήματα της εταιρείας, βάσει των καταγεγραμμένων αυτής στοιχείων Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. και τέλος iv) αναλυτικό πίνακα με τις υποβληθείσες σε κάθε εταιρεία καταγγελίες, καθώς και τον τρόπο διαχείρισης αυτών. Σε συνέχεια των

απαντήσεων των ως άνω εταιρειών, δυνάμει της ΕΕΤΤ ΑΠ. : 974/007/22.12.2020, κινήθηκε περαιτέρω η διαδικασία διερεύνησης. Οι εταιρείες έχουν, ήδη, κληθεί σε ακρόαση και αναμένεται η υποβολή των σχετικών υπομνημάτων τους.

ζ') παρακολουθεί, εξ αρχής, τις επιπτώσεις των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, στην ταχυδρομική αγορά, με την αποστολή σχετικών ερωτηματολογίων προς όλους τους παρόχους, την 31<sup>η</sup>.03.2020, τη 13<sup>η</sup>.04.2020, την 06<sup>η</sup>.05.2020, τη 16<sup>η</sup>.06.2020, τη 17<sup>η</sup>.09.2020 και την 11<sup>η</sup>.12.2020. Αποτελέσματα της έρευνας αυτής δημοσιεύονται, σε συνοπτική μορφή, στην ιστοσελίδα του ERGP: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/43322> και έχουν συμπεριληφθεί στο «ERGP PL II (20) 26 Report on the consequences of covid-19 on postal sector» (<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/44023> <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/44023>).

η') δυνάμει δε της Απόφασης της Ολομέλειας ΕΕΤΤ ΑΠ: 939/004/01.06.2020 «Υποβολή δικαιολογητικών και καταβολή ταχυδρομικών τελών έτους 2019 στην ΕΕΤΤ για τις επιχειρήσεις με Γενική/Ειδική Άδεια παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», αποφασίσθηκε η μείωση των τελών έτους 2019, ως ένας επιπλέον τρόπος στήριξης των επιχειρήσεων του κλάδου, οι οποίες επιβαρύνθηκαν, λόγω των πρόσθετων μέτρων υγιεινής, τηλεργασίας κ.τ.λ., τα οποία αναγκάστηκαν να λάβουν προς αντιμετώπιση της πανδημίας.

Β'. Για την αναβάθμιση των παρεχομένων ταχυδρομικών υπηρεσιών, η ΕΕΤΤ έχει προβεί, μεταξύ άλλων, στις ακόλουθες ενέργειες:

α') έχει σχεδιάσει τον διαδικτυακό της τόπο, ώστε ο χρήστης-καταναλωτής να είναι σε θέση να βρίσκει, εύκολα και γρήγορα, τις επιχειρήσεις που προσφέρουν ταχυδρομικές υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου (επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια, καθώς και Φ.Π.Κ.Υ.) και υπηρεσίες ταχυμεταφορών (επιχειρήσεις με Γενική

Άδεια) στην ενότητα [www.eett.gr](http://www.eett.gr)-> Ταχυδρομικές υπηρεσίες -> Για παρόχους  
-> Αδειοδότηση – Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων,

β') έχει υλοποιήσει την εφαρμογή «Pricescope» ([www.pricescope.gr](http://www.pricescope.gr)), η οποία δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές, για αναζήτηση και σύγκριση, με απλό και εύχρηστο τρόπο, των λιανικών τιμών υπηρεσιών ταχυμεταφορών για αποστολές εγγράφων και δεμάτων, εντός και εκτός Ελλάδας,

γ') έχει δημοσιεύσει «Οδηγό προς Καταναλωτές για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες», καθώς και «Οδηγό προς Επιχειρήσεις για Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις», διαθέσιμους στον διαδικτυακό της τόπο,

δ') έχει εκκινήσει τη διαδικασία υλοποίησης του έργου «Μελέτη για την ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς, νέες τάσεις και προοπτικές», η οποία, μεταξύ άλλων: i) θα προτείνει λύσεις, κανονιστικές ή/και άλλες, για τη βέλτιστη αντιμετώπιση παρομοίων εκτάκτων καταστάσεων, ii) θα καταλήξει σε μία σειρά προτάσεων για την αναμόρφωση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου και την ανάπτυξη της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς, iii) θα καταρτίσει σχέδιο δράσης για την εγκατάσταση πανελλαδικού δικτύου αυτοματοποιημένων θυρίδων για την επίδοση δεμάτων, το οποίο θα αναβαθμίσει την παροχή υπηρεσιών παράδοσης στην Ελλάδα,

ε') Συμμετέχει στην Ομάδα Εργασίας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την αναθεώρηση του συστήματος Ταχυδρομικών Κωδικών της χώρας. Το νέο προτεινόμενο σύστημα Τ.Κ. θα έχει 6 + 2 ψηφία, όπου τα 6 πρώτα ψηφία θα αποτελούν τον βασικό Τ.Κ., με ακρίβεια σε επίπεδο τετραγώνου, και η επέκταση των 2 ψηφίων θα βελτιώνει την ακρίβεια σε επίπεδο κτιρίου.

Γ'. Περαιτέρω, σε θεσμικό επίπεδο, η ΕΕΤΤ :

α') έχει προτείνει σημαντικές τροποποιήσεις στην Καθολική ταχυδρομική Υπηρεσία, προς το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο, αφού τις έκανε δεκτές, τροποποίησε σχετικά τον ν. 4053/2012. Οι τροποποιήσεις αυτές, θα βελτιώσουν το ανταγωνιστικό περιβάλλον και θα προσφέρουν εξελιγμένες υπηρεσίες στους καταναλωτές, καθώς η «ΕΛΤΑ Α.Ε.» θα είναι εφεξής υποχρεωμένη να προσφέρει στον κάθε χρήστη τη δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικού γραμματόσημου (αποφεύγοντας τη χρονοβόρο επίσκεψη σε κατάστημα) και υπηρεσιών ιχνηλάτησης (track&trace) στις απλές επιστολές.

β') έχει αναλάβει την πρωτοβουλία, στο πλαίσιο των εργασιών του Σώματος Ευρωπαϊκών Ρυθμιστών (European Regulators Group for Postal Services (ERGP), όπου και προεδρεύει τα έτη 2020 και 2021, για ανακατεύθυνση της (υπό μελέτη) Νέας Ταχυδρομικής Οδηγίας και προσανατολισμό αυτής, από sender-oriented, σε receiver-oriented, ώστε πλέον οι παραλήπτες-αποδέκτες των παραγγελιών του ηλεκτρονικού εμπορίου, να αποκτήσουν δικαιώματα στην επιλογή εταιρείας για την επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων, στον τρόπο παράδοσης, σε αποζημιώσεις κ.α.

## **II. Ως προς τα ληφθέντα από τους παρόχους μέτρα, προς αντιμετώπιση της κατάστασης :**

Όπως εξετάθη ανωτέρω, η ΕΕΤΤ παρακολουθεί τις επιπτώσεις των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, με την αποστολή σχετικών ερωτηματολογίων προς τους παρόχους. Στο πλαίσιο της διερεύνησης αυτής, κατέγραψε τις ακόλουθες, εν συνόψει, απόψεις σαράντα εννέα (49) ταχυδρομικών επιχειρήσεων:

Α'. Οι μεγάλες, κυρίως, ταχυδρομικές επιχειρήσεις αναφέρουν ότι:

α') έχουν προβεί σε πλήθος ενεργειών, όπως: (i) αύξηση-πρόσληψη προσωπικού, (ii) χρήση νέων εγκαταστάσεων διαλογής/διαμετακόμισης, (iii) αύξηση στόλου, οδηγών και δρομολογίων, (iv) προμήθεια εξοπλισμού (μηχανικού και ηλεκτρονικού), (v) δημιουργία νέων κέντρων διαλογής (σε εξέλιξη),

β') η αύξηση του αριθμού των προς διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων (άνω του 60%, σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του προηγούμενου έτους), δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθεί και να καλυφθεί,

γ') πρόσθετα προβλήματα προκλήθηκαν, λόγω: (i) μείωσης προσωπικού, εξαιτίας των χορηγηθεισών ειδικών αδειών, (ii) μείωσης δρομολογίων μεταφορικών μέσων (λ.χ. αεροπορικών, φορτηγών), (iii) παροχής ελλιπούς ενημέρωσης των ηλεκτρονικών καταστημάτων προς τους πελάτες τους, σχετικά με τους νέους όρους μεταφοράς για τους οποίους, όμως, οι ταχυδρομικοί πάροχοι τους είχαν ήδη ενημερώσει και (iv) αύξηση κόστους, συνεπεία της αναγκαίας προσαρμογής στα έκτακτα μέτρα με την προμήθεια εξοπλισμού υψηλού κόστους.

Β'. Οι μικρότερες ταχυδρομικές επιχειρήσεις αναφέρουν ότι :

α') σημειώνουν μεγάλη μείωση στον αριθμό των διαχειριζομένων από αυτές αντικειμένων, αντιμετωπίζοντας παράλληλα αυξημένο κόστος λειτουργίας, με αποτέλεσμα να αντιμετωπίζουν σοβαρό οικονομικό πρόβλημα και

β') διατίθενται αρνητικά, ως προς τη χρήση άλλων μέσων μεταφοράς, όπως λ.χ. ταξί και μεταφορικές επιχειρήσεις, για την παροχή υπηρεσιών παράδοσης.

Γ'. Σε ό,τι αφορά στην παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας υπό την ιδιότητα του Φ.Π.Κ.Υ., «η ΕΛΤΑ Α.Ε.» αναφέρει ότι αντιμετωπίζει προβλήματα, κυρίως σε



σχέση με την αεροπορική μεταφορά ταχυδρομικών αντικειμένων. Υποστηρίζει δε πως έχει προβεί σε παρεμβάσεις στο δίκτυό της ώστε να υπάρχει συνεχής ροή των ταχυδρομικών αντικειμένων – επιστολών και δεμάτων – και έχει επιτύχει σημαντική μείωση του όγκου των συσσωρευμένων αποστολών. Επίσης, δηλώνει ότι ανέλαβε πλήθος πρωτοβουλιών για την προστασία του ανθρώπινου δυναμικού της.

Επισημαίνεται ότι, στην ΕΕΤΤ έχει υποβληθεί περιορισμένος αριθμός καταγγελιών σε σχέση με την «ΕΛΤΑ. Α.Ε.».

### **III. Ως προς τον αριθμό υποβληθεισών καταγγελιών:**

Κατά το χρονικό διάστημα, από 07.11.2020 έως 21.12.2020, υπεβλήθησαν στην ΕΕΤΤ περίπου χίλιες τριακόσιες (1.300) καταγγελίες χρηστών, σχετικές με πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι, για αντίστοιχο χρονικό διάστημα σαράντα δύο (42) ημερών, από 25.09.2020 έως 06.11.2020, υπεβλήθησαν ογδόντα τέσσερις (84) καταγγελίες.

Τελούμε στη διάθεσή σας, για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.



Με εκτίμηση,

Καθηγητής, Κωνσταντίνος Μασσέλος