

Μαρούσι, 28.12.2020

Αριθμ. πρωτ. 4231/Φ80

Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών

Πληροφορίες : Γ. Δημαράκη

Τηλ. : 210 6151089

Email : 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.: 210-9098610 ή 213-1318610

email: ke@mindigital.gr, emonemvasitis@mindigital.gr

τηλεομ.: 210 9098 433 ή 213-1318433

ΘΕΜΑ : Απάντηση στην υπ' αριθμ. 2645/14.12.2020 Ερώτηση

ΣΧΕΤ. : Το υπ' αριθμ. πρωτ. 35000/ΕΞ/14.12.2020 έγγραφό σας

Κύριοι,

Σχετικά με όσα αναφέρονται στο ως άνω, υπ' αριθμ. πρωτ. 35000/ΕΞ/14.12.2020 έγγραφό σας και τη συνημμένη σε αυτό, από 14.12.2020, Ερώτηση τεσσάρων (4) Βουλευτών του Ελληνικού Κοινοβουλίου

(2645/14.12.2020), και συγκεκριμένα των κ. Ιλχάν Αχμέτ, Βασίλη Κεγκέρογλου, Γιώργου Μουλκιώτη και Μιχάλη Κατρίνη, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα :

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^η.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^η.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^η.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^η.03.2020, τη 13^η.04.2020, την 06^η.05.2020, τη 16^η.06.2020, τη 17^η.09.2020 και την 11^η.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.

Σε κάθε περίπτωση, πάντως, πέραν των υπό διερεύνηση παραβάσεων της νομοθεσίας και του κείμενου κανονιστικού πλαισίου παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι πάροχοι ταχυμεταφορών ευθύνονται και συμβατικά, για τη μη τήρηση των υποχρεώσεών τους, προς τα ηλεκτρονικά καταστήματα, στο πλαίσιο των σχετικών μεταξύ τους συμβάσεων. Περαιτέρω, δεδομένων των συνθηκών, εγείρεται και το θέμα της ευθύνης των ηλεκτρονικών καταστημάτων προς ορθή, πλήρη και έγκαιρη ενημέρωση των πελατών τους –

καταναλωτών, ως προς τον εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης της παραγγελίας, θέμα το οποίο εκφεύγει των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ.

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-> Ταχυδρομικές υπηρεσίες -> Για παρόχους -> Αδειοδότηση – Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων,

β') έχει υλοποιήσει την εφαρμογή «Pricescope» (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 Υπηρεσίες», 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.

Το σύστημα αυτό θα επιτύχει ικανοποιητικό τεμαχισμό ολόκληρης της χώρας με 6 μόνο ψηφία, διατηρώντας τη λογική της διοικητικής διαίρεσης της χώρας. Οι νέοι βασικοί Τ.Κ. θα δύνανται εύκολα να αντιστοιχισθούν με τα στοιχεία των βασικών φορέων γεωχωρικής πληροφορίας στην Ελλάδα, όπως το Εθνικό Κτηματολόγιο, ενώ αναμένονται και πολλαπλασιαστικά οφέλη από τη χρήση τους από άλλους φορείς, όπως λ.χ. ΕΛΣΤΑΤ για απογραφικά τετράγωνα, Υπ. Οικονομικών για αξίες ακινήτων, Υπ. Υγείας για καταγραφή κρουσμάτων κ.τ.λ.. Ο πλήρης ΤΚ, με 8 ψηφία, θα καλύψει, επίσης, την απαίτηση των ταχυδρομικών παρόχων για ακρίβεια σε επίπεδο κτιρίου και αναμένεται να έχει σημαντικά οφέλη στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και τις παραδόσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου, τόσο σε αστικές περιοχές, όσο και αγροτικές περιοχές ή άλλες περιοχές με ελλιπή οδαρίθμηση.

Η υλοποίηση του νέου συστήματος Τ.Κ. προγραμματίζεται να χρηματοδοτηθεί, μέσω ΕΣΠΑ, και θα προσφέρει πολλαπλασιαστικά οφέλη στην αποτελεσματικότερη παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών, αλλά και της ελληνικής αγοράς γενικότερα.

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.

Τελούμε στη διάθεσή σας, για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.



Με εκτίμηση,

Καθηγητής, Κωνσταντίνος Μασσέλος

Πρόεδρος ΕΕΤΤ