



(Αρ. Φακ. 16.07.002.002.009)

**Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ Ν.112(Ι)/2004**

ΑΠΟΦΑΣΗ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΛΟΓΩ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ
ΠΡΟΝΟΙΩΝ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΟΥΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

(Α) ΘΕΜΑ ΠΡΟΣ ΕΚΔΙΚΑΣΗ

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων ασκώντας τις εξουσίες του που πηγάζουν από:

- Τα άρθρα 20(δ), 20(κ), 20(κστ), 25(1)(α), 25(2)(α), 25(2)(β), 27(α), 27(β), 27(γ), 28, 119, 119B, 121, 130, 130A, 133, 135 και 136 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου, Ν.112(Ι)/2004, όπως έχει τροποποιηθεί
- Το περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 435/2005)
- Το περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διάταγμα του 2008 (Κ.Δ.Π. 300/2008)
- Το περί Ρυθμίσεως Γενικών Εξουσιοδοτήσεων και Ειδικών Αδειών (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 432/2005)
- Την Ειδική Άδεια που κατέχει το Κυπριακό Ταχυδρομείο

κάλεσε το Κυπριακό Ταχυδρομείο σε Ακρόαση στις 6 Δεκεμβρίου 2016 και ώρα 10:00 π.μ. με σκοπό τη διερεύνηση της ενδεχόμενης παραβίασης των προνοιών της πρωτογενούς και δευτερογενούς νομοθεσίας, ήτοι του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου, Ν.112(Ι)/2004, (εφεξής ο «Νόμος»), των προνοιών του περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διατάγματος του 2005 (Κ.Δ.Π. 435/2005) και των όρων που καθορίζονται στην Ειδική Άδεια που κατέχει.

(Β) ΙΣΤΟΡΙΚΟ/ΓΕΓΟΝΟΤΑ

- 1) Το Κυπριακό Ταχυδρομείο είναι ο φορέας παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 161(7) του Νόμου.
- 2) Οι υποχρεώσεις του Κυπριακού Ταχυδρομείου ως φορέα παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας καθορίζονται στο Νόμο, στο περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 435/2005) και στους όρους της Ειδικής Άδειας.

- 3) Με βάση τους όρους της Ειδικής Άδειας, το Κυπριακό Ταχυδρομείο, παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες σε ολόκληρη την επικράτεια της Κυπριακής Δημοκρατίας και σε όλες τις χώρες μέλη της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης μέσω της ανταλλαγής διασυνοριακού ταχυδρομείου.
- 4) Όπως το ίδιο το Κυπριακό Ταχυδρομείο ενημέρωσε με επιστολή του ημερομηνίας 31 Οκτωβρίου 2016 το Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής «το ΓΕΡΗΕΤ»), στις 9 Οκτωβρίου 2016 συνελήφθη ταχυδρομικός διανομέας αορίστου χρόνου ο οποίος υπηρετούσε στο Ανταλλακτήριο Γραφείο του αεροδρομίου (εφεξής «ο υπάλληλος»), στην κατοχή του οποίου εντοπίστηκαν περίπου 217 ταχυδρομικοί σάκοι καθώς και αριθμός άδειων ταχυδρομικών σάκων, αριθμός ταχυδρομικών φακέλων διαφόρων μεγεθών εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας, αριθμός συστημένων αντικειμένων, αντικειμένων για κατ' οίκο διανομή και αριθμός μικροδεμάτων. Ο υπάλληλος παραδέχθηκε ότι σε διάφορους φακέλους εντόπισε χρήματα τα οποία υπεξάιρεσε. Τα εν λόγω ταχυδρομικά αντικείμενα παρουσίαζαν τα στοιχεία των παραληπτών, ενώ μεγάλος αριθμός αντικειμένων βρέθηκαν παραβιασμένα. Ο υπάλληλος παραδέχθηκε ότι προέβαινε σε κλοπές ταχυδρομικών σάκων τους τελευταίους 18 μήνες. Διαπιστώθηκε ότι κατά τις ώρες εργασίας του υπαλλήλου στον τομέα παραλαβής εισερχόμενης αλληλογραφίας (Ανταλλακτήριο Γραφείο), δεν σάρωνε κάποιες ετικέτες σάκων, τους τοποθετούσε σε άλλο σημείο και στη συνέχεια τους μετέφερε στο αυτοκίνητο του. Η κλοπή των σάκων έγινε σταδιακά καθ' όλη τη διάρκεια της υπό αναφορά περιόδου κυρίως από εισερχόμενες αποστολές του Ηνωμένου Βασιλείου και της Αυστραλίας.
- 5) Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής «ο Επίτροπος») με επιστολή ημερομηνίας 14 Οκτωβρίου 2016 κάλεσε το Κυπριακό Ταχυδρομείο να υποβάλει γραπτώς τις παραστάσεις του ως προς τις αναφερόμενες πιθανές παραβάσεις οι οποίες προκύπτουν από τα πιο κάτω:
- α) Τήρηση των προδιαγραφών ποιότητας, βάσει του όρου 5(3) της Ειδικής Άδειας, του Διατάγματος 435/2005, και άρθρου 136 του Νόμου 112(Ι)/2004.
 - β) Υποχρέωση προστασίας του απορρήτου των δεδομένων ή/και πληροφοριών αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ή/και τα ταχυδρομικά αντικείμενα ή/και την ταχυδρομική αλληλογραφία, βάσει του όρου 5(5) της Ειδικής Άδειας, και των άρθρων 130(α) και 135 του Νόμου 112(Ι)/2004.
 - γ) Υποχρέωση προστασίας των δεδομένων προσωπικού ή/και εμπιστευτικού χαρακτήρα, της ιδιωτικής ζωής και του εμπιστευτικού χαρακτήρα των ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και επικοινωνιών, βάσει του όρου 5(6) της Ειδικής Άδειας, και των άρθρων 130(ε) και 135 του Νόμου 112(Ι)/2004.
 - δ) Υποχρέωση για λήψη μέτρων ώστε να μην διακυβεύεται η εθνική άμυνα και ασφάλεια, βάσει του άρθρου 130(δ) του Νόμου 112(Ι)/2004.
 - ε) Υποχρέωση για συνεχή παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βάσει του άρθρου 130(η) του Νόμου 112(Ι)/2004.

- 6) Ο Επίτροπος κατόπιν λήψης και δέουσας μελέτης των θέσεων του Κυπριακού Ταχυδρομείου στην επιστολή του Κυπριακού Ταχυδρομείου ημερομηνίας 31 Οκτωβρίου 2016 αναφορικά με τα πιο πάνω έκρινε αναγκαίο όπως ενεργοποιήσει την πρόνοια του άρθρου 10(2), δεύτερη υποπαράγραφος, του περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διατάγματος (Κ.Δ.Π. 300/2008), δυνάμει της οποίας έχει το δικαίωμα, εάν το κρίνει αναγκαίο, να καλέσει οποιοδήποτε πρόσωπο ενώπιον του για προφορικές παραστάσεις και επεξηγήσεις. Ως εκ τούτου ο Επίτροπος απέστειλε εκ νέου επιστολή ημερομηνίας 14 Νοεμβρίου 2016 προς το Κυπριακό Ταχυδρομείο καλώντας το σε προφορικές παραστάσεις και επεξηγήσεις ενώπιον του αναφορικά με τα πιο κάτω:

α) Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων

- i. Περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων εκ μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου, και επακόλουθες ενέργειες στις οποίες το Κυπριακό Ταχυδρομείο προβαίνει ως αποτέλεσμα της διερεύνησης παραπόνων,
- ii. Κατά πόσο το Κυπριακό Ταχυδρομείο θεωρεί τη διαδικασία που ισχύει επαρκή και, αν όχι, αν βρίσκεται σε διαδικασία τροποποίησής της, και πώς,
- iii. Ενημέρωση Επιτρόπου αναφορικά με το πόσα παράπονα δέχθηκε το Κυπριακό Ταχυδρομείο που αφορούσαν ταχυδρομικά αντικείμενα που ευρίσκονταν στους σάκους που κλάπηκαν, πώς το Κυπριακό Ταχυδρομείο χειρίστηκε τα παράπονα αυτά, και γιατί δεν οδηγήθηκε το Κυπριακό Ταχυδρομείο σε ενέργειες νωρίτερα,
- iv. Περιεχόμενο παραπόνων που έχουν καταχωρηθεί σε σχέση με τα ταχυδρομικά αντικείμενα που ευρίσκονταν στους σάκους που κλάπηκαν, και το αποτέλεσμα της διερεύνησης,
- v. Παράπονα που έχουν καταχωρηθεί σε σχέση με τα συστημένα αντικείμενα που ευρίσκονταν στους σάκους που κλάπηκαν, και το αποτέλεσμα της διερεύνησης.

β) Διασυνοριακό ταχυδρομείο:

- i. Περιγραφή της διαδικασίας και των συνθηκών (χώροι φύλαξης, πρόσωπα τα οποία εμπλέκονται, μέτρα εποπτείας και ελέγχου) παραλαβής, καταχώρισης, προσωρινής φύλαξης και παράδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων από το εξωτερικό,
- ii. Ενημέρωση του Επιτρόπου αναφορικά με το κατά πόσο η διαδικασία αυτή έτυχε ελέγχου από το Γενικό Ελεγκτή ή/και τον Έφορο Εσωτερικού Ελέγχου της Δημοκρατίας, δεδομένων των υποχρεώσεων που έχει ο παροχέας καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας της Κυπριακής Δημοκρατίας.

γ) Περιεχόμενο επιστολής Κυπριακού Ταχυδρομείου ημερομηνίας 31 Οκτωβρίου 2016

- i. Γιατί θεωρείτε ότι το ίδιο το Κυπριακό Ταχυδρομείο δεν έχει ευθύνη όταν υπάλληλός του φέρεται να εμπλέκεται σε κλοπή κατ' εξακολούθηση και κατά συρροή;

(Γ) ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ

- Ο περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμος (Ν.112(Ι)/2004) ως έχει τροποποιηθεί,

Άρθρο 20

«Αποτελεί αρμοδιότητα και εξουσία του Επιτρόπου, μεταξύ άλλων,

...

(δ) να θέτει και δημοσιεύει με διάταγμα ή απόφαση προδιαγραφές ποιότητας για οποιοδήποτε παροχέα δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανάλογα με την περίπτωση, και να επιτηρεί και διασφαλίζει τη συμμόρφωσή τους με τις εν λόγω προδιαγραφές, και να διατάσσει τη λήψη διορθωτικών μέτρων,

...

(κ) να επιβάλλει διοικητικά πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις, σε περιπτώσεις που καθορίζονται στον παρόντα Νόμο και/ή σε διατάγματα και/ή σε αποφάσεις και/ή σε Κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε σχέση με τη μη συμμόρφωση προς τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και/ή των διαταγμάτων και/ή αποφάσεων, και/ή Κανονισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και/ή Αποφάσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατά την έννοια που αποδίδει στους όρους ο περί Εφαρμογής των Κοινοτικών Κανονισμών και Κοινοτικών Αποφάσεων Νόμος του 2007, να καθορίζει με διάταγμα το ύψος αυτών των προστίμων και κυρώσεων και τη διαδικασία επιβολής τους,

...

(κστ) να ασκεί οποιοσδήποτε άλλες αρμοδιότητες, εξουσίες και καθήκοντα, τα οποία του παρέχονται δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου ή δυνάμει των Κανονισμών και Διαταγμάτων που εκδίδονται δυνάμει αυτού, ...»

Άρθρο 25

«(1) Προς τον σκοπό της διασφάλισης της καλύτερης ενάσκησης των αρμοδιοτήτων και εξουσιών του που αναφέρονται στο Μέρος 5 του παρόντος Νόμου, ο Επίτροπος, συμμορφούμενος με την αρχή της αναλογικότητας, με αιτιολογημένο αίτημά του, δύναται –

(α) να απαιτεί από παροχείς δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και/ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών να του παρέχουν πληροφορίες και υποβάλλουν δηλώσεις και εκθέσεις σχετικά με τις εργασίες τους κατά χρονικά διαστήματα και σε τύπο, ως ο Επίτροπος δύναται εκάστοτε να καθορίζει περιλαμβανομένου συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος για την υποβολή των ζητούμενων πληροφοριών και του επιπέδου λεπτομέρειας που πρέπει να χαρακτηρίζει τις πληροφορίες προς υποβολή. Οι ζητούμενες πληροφορίες, περιλαμβανομένων πληροφοριών νομικής, τεχνικής, οικονομικής και εμπορικής φύσεως, χρησιμοποιούνται από τον Επίτροπο για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των παροχέων με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και τις πρόνοιες των Διαταγμάτων και Αποφάσεων του Επιτρόπου που εκδίδονται προς εφαρμογή του παρόντος Νόμου»

«(2) (α) Πρόσωπα από τα οποία ζητείται να υποβάλουν πληροφορίες, σύμφωνα με το προηγούμενο εδάφιο, οφείλουν να ανταποκρίνονται έγκαιρα και στο βαθμό λεπτομέρειας που απαιτείται από τον Επίτροπο.

(β) Κάθε παροχέας δικτύων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών θα παρέχει στον Επίτροπο κάθε πληροφορία του που ορίζεται στο εδάφιο (1) του παρόντος άρθρου, κατόπιν

του αιτιολογημένου αιτήματός του, και σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα και το εύρος της λεπτομέρειας που ορίζονται στο σχετικό αίτημα.»

Άρθρο 27

«Για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου ο Επίτροπος δύναται –

(α) Να επιτηρεί τη συμμόρφωση με τις προϋποθέσεις και τους όρους που θέτει σε άδειες τις οποίες χορηγεί δυνάμει του παρόντος Νόμου,

(β) Να απαιτεί από οποιονδήποτε παροχέα δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, οποιαδήποτε πληροφορία την οποία δυνατό να κρίνει ευλόγως ως αναγκαία, για σκοπούς άσκησης των αρμοδιοτήτων και εξουσιών και εκτέλεσης των καθηκόντων του.

(γ) Να επιβάλλει χρηματικές κυρώσεις υπό μορφή διοικητικών προστίμων σε παροχείς δικτύων και/ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και/ή ταχυδρομικών υπηρεσιών για παράβαση του παρόντος Νόμου ή/και διαταγμάτων»

Άρθρο 28

«(1)(α) Πριν την έκδοση Απόφασης και/ή Διατάγματος δυνάμει του Άρθρου 27(ε) κατά την κρίση του Επιτρόπου, θα ειδοποιείται οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο κατά την γνώμη του Επιτρόπου, επηρεάζεται ή είναι δυνατόν να επηρεαστεί από την Απόφαση και/ή Διάταγμα, και θα παρέχεται σε αυτό η ευκαιρία να ακουστεί εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ειδοποίηση περί της έκδοσης Απόφασης και/ή Διατάγματος:

Νοείται ότι ο Επίτροπος δεν υποχρεούται να δώσει ειδοποίηση προ της έκδοσης Απόφασης και/ή Διατάγματος, σε περίπτωση επειγούσης κατ' απόλυτη κρίση φύσεως, αλλά σε τέτοιες περιπτώσεις, ο Επίτροπος καλεί τον επηρεαζόμενο να εκφράσει απόψεις εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοση της απόφασης, ως προς το γιατί η Απόφαση και/ή Διάταγμα πρέπει να ανακληθεί ή τροποποιηθεί.

(β) Μετά από ακρόαση, κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο (α), ο Επίτροπος εκδίδει και κοινοποιεί το ταχύτερο δυνατόν σε κάθε ενδιαφερόμενο την τελική του Απόφαση και/ή Διάταγμα.

(2) Ο Επίτροπος δεν ζητεί τη γνώμη της Συμβουλευτικής Επιτροπής στις περιπτώσεις έκδοσης Αποφάσεων και/ή Διαταγμάτων για επιβολή συμμόρφωσης, προσωρινών Αποφάσεων και/ή Διαταγμάτων δια θέματα επειγούσης φύσης ή/και επιβολής διοικητικών προστίμων και/ή άλλων διοικητικών κυρώσεων.»

Άρθρο 119

«(1) Ο Επίτροπος διασφαλίζει την παροχή καθολικής υπηρεσίας ταχυδρομικών υπηρεσιών, η οποία αποτελείται από την ελάχιστη δέσμη ταχυδρομικών υπηρεσιών καθορισμένης ποιότητας, κατά τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 119B του παρόντος Νόμου, και διασφαλίζει ότι αυτή είναι διαθέσιμη σε όλους τους χρήστες στην Κύπρο, σε προσιτές τιμές, ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους τοποθεσίας, και υπό το φως των συγκεκριμένων συνθηκών στην Κύπρο.»

Σύμφωνα με το άρθρο 119B,

(1) «Η ελάχιστη δέσμη των ταχυδρομικών υπηρεσιών που αποτελούν την καθολική ταχυδρομική υπηρεσία περιλαμβάνει:

(α) Ελάχιστα σημεία πρόσβασης με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητες και τις κοινωνικές συνθήκες·

(β) μια τουλάχιστον παράδοση, πλην εξαιρετικών περιστάσεων ή ιδιαίτερων γεωγραφικών συνθηκών, κάθε εργάσιμη ημέρα για τουλάχιστον πέντε ημέρες εβδομαδιαίως, ταχυδρομικών αντικειμένων, περιλαμβανομένων δεμάτων βάρους μέχρι δύο και είκοσι χιλιογράμμων αντίστοιχα, στην οικία ή στα υποστατικά κάθε προσώπου, ή σε τέτοια ευπροσδιόριστα σημεία ή άλλως πως ως ο Επίτροπος εγκρίνει από καιρού εις καιρό·

(γ) μια τουλάχιστον περισυλλογή, πλην εξαιρετικών περιστάσεων ή ιδιαίτερων γεωγραφικών συνθηκών, κάθε εργάσιμη ημέρα για τουλάχιστον πέντε ημέρες εβδομαδιαίως, από κάθε σημείο πρόσβασης ταχυδρομικών αντικειμένων και δεμάτων που περιγράφονται στην παράγραφο (α):

Νοείται ότι τυχόν εξαιρετικές περιστάσεις ή παρεκκλίσεις που αναγνωρίζονται από τον Επίτροπο κοινοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και σε όλες τις κανονιστικές αρχές με επιμέλεια του Επιτρόπου·

(δ) παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, αποτελούμενων από την περισυλλογή, διαλογή, μεταφορά και διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων και δεμάτων που αναφέρονται στις παραγράφους (β) και (γ), σε τιμές προσιτές και ομοιόμορφες παντού στη Δημοκρατία, τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 124 του παρόντος Νόμου, με τη δυνατότητα θέσπισης ειδικών ρυθμίσεων με απόφαση του Επιτρόπου για την κατ' οίκον διανομή δεμάτων·

(ε) παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας συστημένων και ασφαλισμένων ταχυδρομικών αντικειμένων, σε ομοιόμορφες τιμές παντού στη Δημοκρατία:

Νοείται ότι η καθολική υπηρεσία, όπως ορίζεται στο παρόν άρθρο, περιλαμβάνει τόσο τις εθνικές όσο και τις διασυνοριακές υπηρεσίες.»

Σύμφωνα με το άρθρο 121,

«(1) Ο Επίτροπος θέτει στην άδεια του παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, τους όρους που απαιτείται όπως πληροί η καθολική υπηρεσία και οι οποίοι θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τα ακόλουθα:

(α) συμμόρφωση της υπηρεσίας προς τις βασικές απαιτήσεις,

(β) παροχή των ίδιων υπηρεσιών σε όλους τους χρήστες υπό παρόμοιες συνθήκες,

(γ) διαθεσιμότητα της υπηρεσίας χωρίς οποιαδήποτε μορφή διάκρισης, και ειδικά χωρίς διακρίσεις επί τη βάση πολιτικών, θρησκευτικών και/ή ιδεολογικών λόγων,

(δ) αδιάκοπη και συνεχή υπηρεσία, για κάθε εργάσιμη μέρα και όχι για λιγότερο των πέντε ημερών εβδομαδιαίως, εκτός σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας.

(2) Ο Επίτροπος διασφαλίζει ότι η καθολική υπηρεσία εξελίσσεται σύμφωνα με τεχνικές, οικονομικές και κοινωνικές αλλαγές και σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών.»

Σύμφωνα με το άρθρο 130,

«(1) Τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες οφείλουν-

(α) να τηρούν το απόρρητο της αλληλογραφίας·

(β) να τηρούν τους κανονισμούς της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (Π.Τ.Ε.) σε ό,τι αφορά τη μεταφορά επικίνδυνων ταχυδρομικών αντικειμένων·

(γ) να διασφαλίζουν την ισότιμη μεταχείριση όλων των χρηστών·

(δ) να λαμβάνουν μέτρα ώστε να μη διακυβεύεται η εθνική άμυνα και ασφάλεια·

(ε) να διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των χρηστών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής·

(στ) να διασφαλίζουν την τήρηση των συνθηκών εργασίας που προβλέπει ο Νόμος και οι σχετικές συλλογικές συμβάσεις εργασίας·

(ζ) να τηρούν τις διατάξεις περί προστασίας του περιβάλλοντος και της χωροταξίας·

(η) να διασφαλίζουν τη συνεχή παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών τους καθόλη τη διάρκεια ισχύος της άδειάς τους·

(θ) να διασφαλίζουν ότι τα τιμολόγια τους πληρούν τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού και τους κανόνες διαφάνειας και ότι δημοσιεύονται καταλλήλως·

(ι) να παρέχουν στον Επίτροπο, σε χρονικά περιθώρια και λεπτομέρειες που έχει καθορίσει ο ίδιος, εμπιστευτικά και κατόπιν αιτήματος του Επιτρόπου κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχεία για την τήρηση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, την εκτέλεση των αποφάσεων του βάσει αυτού του νόμου, καθώς και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς, συμπεριλαμβανομένων οικονομικών πληροφοριών και πληροφοριών σχετικά με την παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, και

(ια) να καταβάλλουν στον Επίτροπο τα ετήσια διοικητικά τέλη, όπως αυτά καθορίζονται κάθε φορά, καθώς και τα τέλη χρηματοδότησης του ταμείου αποζημίωσης για κάλυψη του κόστους παροχής καθολικής υπηρεσίας.

(2) Ειδικότερα, οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς ειδικής άδειας οφείλουν επιπλέον-

(α) να τηρούν χωριστούς λογαριασμούς και να εφαρμόζουν λογιστικό διαχωρισμό, ώστε να γίνεται σαφής διάκριση για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που είναι μέρος της ειδικής άδειας και για αυτά που δεν είναι, και να κοινοποιούν τα τιμολόγια τους στον Επίτροπο και

(β) να παρέχουν την καθολική υπηρεσία, εφόσον ορίζονται προς τούτο, σύμφωνα με το άρθρο 119Α.

(3) Όσοι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλουν να συνεισφέρουν στη χρηματοδότηση της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας ή/και των διοικητικών και λειτουργικών δαπανών του Επιτρόπου υποχρεούνται να εφαρμόζουν κατάλληλο λογιστικό διαχωρισμό ώστε να είναι ευχερής ο προσδιορισμός των οικονομικών στοιχείων των υπηρεσιών που υπάγονται σε υποχρέωση συνεισφοράς στη χρηματοδότηση της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και των διοικητικών και λειτουργικών δαπανών του Επιτρόπου.»

Σύμφωνα με το άρθρο 130Α,

«(1) Οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλουν να διαθέτουν διαφανείς, απλές και χαμηλού κόστους διαδικασίες για την αντιμετώπιση καταγγελιών των χρηστών που αφορούν ιδίως σε απώλειες, κλοπές, καταστροφές ταχυδρομικών αντικειμένων (συμπεριλαμβανομένων διαδικασιών προσδιορισμού ευθυνών, όταν παρεμβαίνουν περισσότεροι του ενός φορέων), με την επιφύλαξη τήρησης των σχετικών διεθνών διατάξεων και της κυπριακής νομοθεσίας για το καθεστώς αποζημιώσεων.

(2) Ο Επίτροπος λαμβάνει μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι διαδικασίες του εδαφίου (1) δίνουν τη δυνατότητα να επιλύονται οι διαφορές δίκαια και ταχέως, προβλέποντας, όπου δικαιολογείται, την ύπαρξη συστήματος επιστροφής χρημάτων ή/και αποζημίωσης. Ο Επίτροπος ενθαρρύνει, επίσης, την ανάπτυξη ανεξάρτητων εξωδικαστικών διαδικασιών για την επίλυση διαφορών μεταξύ παροχέων και χρηστών.

(3) Χωρίς να αίρεται η δυνατότητα δικαστικής επίλυσης των διαφορών, οι χρήστες ατομικά ή συλλογικά μπορούν να προσφεύγουν στον Επίτροπο για παράπονα που αφορούν παροχές ταχυδρομικών υπηρεσιών και τα οποία εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των όρων αδειοδότησης τους από τον Επίτροπο.

(4) Ο φορέας παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, καθώς και οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στο πεδίο της καθολικής υπηρεσίας δημοσιεύουν, παράλληλα με την ετήσια έκθεση για την παρακολούθηση των επιδόσεών τους, πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό των παραπόνων των χρηστών των υπηρεσιών τους που αντιμετώπισαν και τον τρόπο που τα χειρίστηκαν.»

Σύμφωνα με το άρθρο 133,

«(1) Ο Επίτροπος έχει το καθήκον και ευθύνη της επιτήρησης και διασφάλισης της συμμόρφωσης με τους όρους και τις προϋποθέσεις των αδειών.

(2) Σε περιπτώσεις στις οποίες ο Επίτροπος διαπιστώνει ότι υπάρχει ενδεχόμενο παράβασης όρου άδειας, πληροφορεί τον αδειούχο περί τούτου και θέτει σε εφαρμογή το περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διάταγμα.

(3) Σε περίπτωση που ο Επίτροπος και ο αδειούχος, δεν συμφωνούν, εντός χρονικού διαστήματος το οποίο ο Επίτροπος καθορίζει με Διάταγμα, αναφορικά με τις διαδικασίες ακροάσεων και της επιβολής διοικητικών προστίμων και άλλων κυρώσεων, δε συμφωνούν ή ο αδειούχος δεν επανορθώνει της παράβαση, ο Επίτροπος δύναται να εκδώσει Απόφασή ότι ο αδειούχος δεν επιτρέπεται να επωφελείται της άδειας ή / και να επιβάλει πρόστιμο σ' αυτόν ή / και να ανακαλέσει την άδεια ή ο αδειούχος δεν επανορθώνει την παράβαση, ο Επίτροπος δύναται να εκδώσει Απόφαση ότι ο αδειούχος δεν επιτρέπεται να επωφελείται της άδειας ή/και να επιβάλει πρόστιμο σ' αυτόν ή/και να ανακαλέσει την άδεια.»
Σύμφωνα με το άρθρο 135,

«(1) Δεδομένα ή και πληροφορίες αναφορικά με την κυκλοφορία ταχυδρομείου φυσικών και νομικών προσώπων, καθώς και το περιεχόμενο των ταχυδρομικών αντικειμένων θα είναι απόρρητα

(2) Πρόσωπο, το οποίο παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες ή βοηθά στην παροχή τέτοιων υπηρεσιών, θα υποχρεούται να τηρεί απόρρητα οποιαδήποτε δεδομένα ή/και πληροφορίες στην κατοχή του αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες τις οποίες παρέχει, ή στην παροχή των οποίων βοηθά. Αυτή η υποχρέωση συνεχίζει και μετά από τον τερματισμό ή λήξη εργοδότησης σε ταχυδρομική υπηρεσία.

(3) Οι απαγορεύσεις, που τίθενται δια των εδαφίων (1) και (2), του παρόντος άρθρου, δεν ισχύουν σε περιπτώσεις, όπου –

(α) Δικαστήριο εκδίδει σχετικό διάταγμα,

(β) ο Επίτροπος απαιτεί πληροφορίες για την δέουσα ενάσκηση των ρυθμιστικών καθηκόντων και εξουσιών και αρμοδιοτήτων του,

(γ) η αναγνώριση του παραλήπτη ή του αποστολέα απαράδοτου ταχυδρομικού αντικειμένου δεν δύναται να επιτευχθεί με άλλο τρόπο,

(δ) καθίσταται επιβεβλημένο, προς αποτροπή οποιουδήποτε φυσικού κινδύνου σε πρόσωπα ή/και περιουσία.»

Σύμφωνα με το άρθρο 136,

«(1) Προκειμένου να ασκήσει τις αρμοδιότητές του δυνάμει του άρθρου 20(δ) του παρόντος Νόμου, ο Επίτροπος καθορίζει δια διαταγμάτων προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών για τον παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

(2) Ο παροχέας καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες και να λειτουργεί, σύμφωνα με τις προδιαγραφές ποιότητας που καθορίζονται στα αναφερόμενα στο εδάφιο (1) διατάγματα.

(3) Για τους σκοπούς του εδαφίου (2), ο Επίτροπος-

(α) επιτηρεί τη λειτουργία και τις υπηρεσίες του παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας για σκοπούς διακρίβωσης της συμμόρφωσής του, με τις αναφερόμενες στο εδάφιο (1), προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών·

(β) διασφαλίζει, τουλάχιστον μία φορά ετησίως, τη διεξαγωγή ανεξάρτητου ελέγχου από εξωτερικούς οργανισμούς που δεν συνδέονται καθόλου με τους φορείς καθολικής υπηρεσίας προς το σκοπό διακρίβωσης της συμμόρφωσης του παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας με τις αναφερόμενες στο εδάφιο (1) προδιαγραφές ποιότητας, και

(γ) διασφαλίζει την ετοιμασία και δημοσίευση εκθέσεων τουλάχιστον μια φορά ετησίως για όσα έγιναν δυνάμει των παραγράφων (α) και (β), τα εξ αυτών συμπεράσματα και τη λήψη από τον παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, των αναγκαίων διορθωτικών μέτρων.

(4) Όσον αφορά οποιονδήποτε άλλο φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, πέραν του φορέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, ο Επίτροπος επιτηρεί τη λειτουργία και τις υπηρεσίες αυτού και δύναται να διεξάγει ανεξάρτητες έρευνες για σκοπούς διακρίβωσης της συμμόρφωσής του με τις αναφερόμενες στο παρόν άρθρο προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών, καθώς και να ετοιμάζει και να δημοσιεύει σχετικές εκθέσεις για ό,τι έγινε, περιέχουσες τα συμπεράσματα αυτού και τη λήψη των αναγκαίων, από μέρους του παροχέα διορθωτικών μέτρων.

(5) Οι προδιαγραφές ποιότητας που αναφέρονται στο εδάφιο (1) και σχετίζονται με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών εσωτερικού καθορίζονται με διάταγμα που εκδίδεται από τον Επίτροπο. Ο Επίτροπος, όταν ο εξαιρετικός χαρακτήρας της υποδομής ή των γεωγραφικών συνθηκών το επιβάλει, μπορεί να θεσπίσει εξαιρέσεις από τις ποιοτικές προδιαγραφές του διασυνοριακού ταχυδρομείου.

(6) Ο Επίτροπος γνωστοποιεί τις αναφερόμενες στο εδάφιο (1) προδιαγραφές ποιότητας και εξαιρέσεις στο εδάφιο (5) στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.»

- Το περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 435/2005).
- Το περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διάταγμα του 2008 (Κ.Δ.Π. 300/2008),

Άρθρο 9

«(1) Ο Επίτροπος έχει εξουσία, εκτός εάν ο Νόμος προβλέπει διαφορετικά επί του συγκεκριμένου θέματος, να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους μέχρι εκατόν εβδομήντα χιλιάδες και οχτακόσια ευρώ (€170.800) και σε περίπτωση επανάληψης της παράβασης, ύψους μέχρι τριακοσίων σαράντα μίας χιλιάδων επτακοσίων είκοσι ευρώ (€341.720) ανάλογα με τη σοβαρότητα της παράβασης, σε περίπτωση που διαπιστώνεται ότι φυσικό πρόσωπο ή οργανισμός προβαίνει σε παραλείψεις ή παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις που του επιβάλλουν οι διατάξεις του Νόμου, και τα δυνάμει αυτού εκδοθέντα Διατάγματα και Αποφάσεις του Επιτρόπου καθώς επίσης οι σχετικοί Κανονισμοί που εκδίδονται από τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

(2) Ο Επίτροπος έχει επιπρόσθετα την εξουσία προς επιβολή διοικητικού προστίμου οχτακοσίων πενήντα τεσσάρων Ευρώ (€854) για κάθε ημέρα συνέχισης της παράβασης εκτός εάν ο Νόμος προβλέπει διαφορετικά επί του συγκεκριμένου θέματος.

(3) Σε περίπτωση που αποδεικνύεται ότι ο υπαίτιος της παράβασης προσπορίστηκε αθέμιτο όφελος από την παράβαση αυτή, ο Επίτροπος έχει εξουσίας, εκτός εάν ο Νόμος προβλέπει διαφορετικά επί του

συγκεκριμένου θέματος, να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους μέχρι του διπλασίου του οφέλους που ο υπαίτιος αποδεδειγμένα αθεμίτως προσπορίστηκε από την παράβαση.»

Άρθρο 10

«(2) ... Νοείται ότι ο Επίτροπος έχει το δικαίωμα και χωρίς να προηγηθεί σχετικό αίτημα προς αυτόν, εάν το κρίνει αναγκαίο, να καλέσει οιονδήποτε πρόσωπο ενώπιον του δια προφορικές παραστάσεις και επεξηγήσεις: ...»

- Το περί Ρυθμίσεως Γενικών Εξουσιοδοτήσεων και Ειδικών Αδειών (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 432/2005).
- Σύμφωνα με την Ειδική Άδεια που κατέχει το Κυπριακό Ταχυδρομείο,

Παράγραφος 4

«Το Κυπριακό Ταχυδρομείο μέσω του υφιστάμενου ταχυδρομικού δικτύου παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες σε ολόκληρη της επικράτεια της Κυπριακής Δημοκρατίας και σε όλες τις χώρες μέλη της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης μέσω της ανταλλαγής διασυνοριακού ταχυδρομείου.»

Όρος 5(3), Μέρος Πρώτο

«Ο Αδειούχος οφείλει να τηρεί τις προδιαγραφές ποιότητας της παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας σύμφωνα με:

1) τους περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Κανονισμούς του 2003 (Κ.Δ.Π. 593/2003) και οποιουδήποτε Κανονισμούς ή Διατάγματα τους τροποποιούν ή τους συμπληρώνουν ή τους αντικαθιστούν (έχουν αντικατασταθεί από το περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 435/2005).

2) Οποιοσδήποτε άλλες διατάξεις του Νόμου ή/και των δυνάμει αυτού εκδιδόμενων Κανονισμών ή Διαταγμάτων προβλέπουν αυστηρότερες ή πρόσθετες υποχρεώσεις ως προς την ποιότητα υπηρεσιών.»

Όρος 5(5), Μέρος Πρώτο

«Κατά την παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, ο Αδειούχος υποχρεούται να τηρεί απόρρητα οποιαδήποτε δεδομένα ή/και πληροφορίες αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες τις οποίες παρέχει.

Την ίδια υποχρέωση έχουν και πρόσωπα τα οποία βοηθούν στην παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας. Αυτή η υποχρέωση συνεχίζει και μετά από τον τερματισμό ή λήξη της εργοδότησης.

Εξαιρέσεις επιτρέπονται στις περιπτώσεις που καθορίζει το άρθρο 135(3) του Νόμου.»

Όρος 5(6), Μέρος Πρώτο

«Κατά την παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, ο Αδειούχος οφείλει να συμμορφώνεται με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών.»

Όρος 5(9), Μέρος Πρώτο

«Η νομική ευθύνη του Αδειοδοτημένου, διέπεται από τους όρους και προϋποθέσεις της συμβάσεως μεταξύ αυτού και του χρήστη, και οφείλει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για ενημέρωση των χρηστών ως προς τους εν λόγω όρους και προϋποθέσεις.

Η έκταση της ευθύνης του Αδειούχου για ζητήματα που εγείρονται σύμφωνα με την πιο πάνω παράγραφο, θα περιορίζονται σε απώλεια που προκαλείται απευθείας από τη σχετική παραβίαση της σύμβασης ή/και παράνομη ενέργεια. Ο Αδειούχος δεν έχει ευθύνη για οποιαδήποτε παρεπόμενη απώλεια.

Ο Επίτροπος έχει εξουσία να εξετάζει οποιοδήποτε παράπονο χρηστών και να επιλύει οποιαδήποτε διαφορά προκύπτει κατά την παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις οι οποίες περιλαμβάνονται στο Νόμο σχετικά με την Επίλυση Διαφορών.»

Όρος 5(10), Μέρος Πρώτο

«Ο Αδειούχος οφείλει να συνεργάζεται με τον Επίτροπο και το Γραφείο του Επιτρόπου όποτε του ζητηθεί ή όποτε προβλέπεται από την Άδεια, τον Νόμο ή/και τους δυνάμει αυτού εκδιδόμενους Κανονισμούς ή Διατάγματα, προκειμένου, μεταξύ άλλων, να επιτρέψει ή διευκολύνει τον έλεγχο από τον Επίτροπο της συμμόρφωσης του με τους όρους της Άδειας, να υποβάλει στον Επίτροπο στατιστικές ή άλλες πληροφορίες ή/και να επιτρέψει καθ' οιονδήποτε τρόπο την άσκηση των καθηκόντων του Επιτρόπου. ...»

Όρος 5(1), Μέρος Δεύτερο

«...Οι υποχρεώσεις του Τμήματος Κυπριακών Ταχυδρομείων ως παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας περιλαμβάνουν:

- (α) συμμόρφωση της υπηρεσίας προς τις βασικές απαιτήσεις,
- (β) παροχή των ίδιων υπηρεσιών σε όλους τους χρήστες υπό παρόμοιες συνθήκες,
- (γ) διαθεσιμότητα της υπηρεσίας χωρίς οποιαδήποτε μορφή διάκρισης, και ειδικά χωρίς διακρίσεις επί τη βάση πολιτικών, θρησκευτικών και/ή ιδεολογικών λόγων
- (δ) αδιάκοπη και συνεχή υπηρεσία, για κάθε εργάσιμη μέρα, και όχι για λιγότερο των πέντε ημερών εβδομαδιαίως, εκτός σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας.»

(Δ) ΘΕΣΕΙΣ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

- 7) Προς απάντηση στην επιστολή του Επιτρόπου ημερομηνίας 14 Οκτωβρίου 2016, τα θέματα της οποίας παραθέτονται στο Μέρος Β, παράγραφος 5 της παρούσας απόφασης, το Κυπριακό Ταχυδρομείο με επιστολή του ημερομηνίας 31 Οκτωβρίου 2016 εξέφρασε τις πιο κάτω θέσεις:

- α) Αναφορικά με το σημείο 5α ανωτέρω, ισχυρίστηκε ότι τα κλαπέντα αντικείμενα θα επιδοθούν στους παραλήπτες τους με καθυστέρηση αφού δεν βρίσκονταν στην κατοχή του Κυπριακού Ταχυδρομείου και ως εκ τούτου ήταν αδύνατη η έγκαιρη παράδοση τους. Ανέφερε περαιτέρω ότι με την Απόφαση του Βοηθού Επιτρόπου ημερομηνίας 17 Οκτωβρίου 2016, έχουν επιβληθεί κυρώσεις στο Κυπριακό Ταχυδρομείο αναφορικά με την παραβίαση των δεικτών ποιότητας για το 2015 ενώ για το 2016 αναμένονται τα αποτελέσματα των μετρήσεων ποιότητας όπως προνοείται στο Διάταγμα 435/2005.
- β) Αναφορικά με το σημείο 5β ανωτέρω, το Κυπριακό Ταχυδρομείο ισχυρίστηκε ότι τηρεί απόρρητα οποιαδήποτε δεδομένα ή/και πληροφορίες αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες τις οποίες παρέχει, όπως προβλέπεται στο άρθρο 5(5) της Ειδικής Άδειας. Πρόσθεσε ότι η υπό αναφορά πιθανή παραβίαση έγινε από πρόσωπο το οποίο βοηθά στην παροχή της καθολικής υπηρεσίας και το οποίο εργοδοτείται από το Κυπριακό Ταχυδρομείο, ωστόσο ενήργησε αυτόβουλα και κατά παράβαση των όρων εντολής και εργοδότησης του παραβιάζοντας τη σχετική νομοθεσία.
- γ) Ως προς το σημείο 5γ ανωτέρω, το Κυπριακό Ταχυδρομείο ισχυρίστηκε ότι συμμορφώνεται με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών. Επανέλαβε ότι η υπό αναφορά πιθανή παραβίαση έγινε από πρόσωπο το οποίο βοηθά στην παροχή της καθολικής υπηρεσίας και το οποίο εργοδοτείται από το Κυπριακό Ταχυδρομείο, ωστόσο ενήργησε αυτόβουλα και κατά παράβαση των όρων εντολής και εργοδότησης του παραβιάζοντας τη σχετική νομοθεσία.
- δ) Αναφορικά με το σημείο 5δ ανωτέρω, το Κυπριακό Ταχυδρομείο ισχυρίστηκε ότι όλα τα αναγκαία μέτρα λαμβάνονται σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς ενώ εφαρμόζεται και το Πρόγραμμα Ασφάλειας του Ανταλλακτηρίου Γραφείου το οποίο τυγχάνει αξιολόγησης και ελέγχου από το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας ως αρμόδιας αρχής.
- ε) Ως προς το σημείο 5ε ανωτέρω, το Κυπριακό Ταχυδρομείο ισχυρίστηκε ότι διασφαλίζει τη συνεχή παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας όπως προβλέπεται από τη σχετική νομοθεσία, ενώ πρόσθεσε ότι η μη έγκαιρη επίδοση των κλαπέντων ταχυδρομικών αντικειμένων δεν συνιστά διακοπή στην παροχή της καθολικής υπηρεσίας αλλά γεγονός που πιθανώς να επηρεάσει τις επιδόσεις ποιότητας.

Ως προς τα θέματα που προέκυψαν και για τα οποία ζητήθηκαν προφορικές παραστάσεις και επεξηγήσεις, όπως αναλύονται στο Μέρος Β, παράγραφος 6 της παρούσας απόφασης, το Κυπριακό Ταχυδρομείο εμφανίστηκε σε ακρόαση ενώπιον του Επιτρόπου την 6^η Δεκεμβρίου 2016 και ώρα 10:00 π.μ. εκπροσωπούμενο από τους κυρίους Παύλο Παυλίδη και Μαρίνο Κόρτα. Κατά την ακρόαση, το Κυπριακό Ταχυδρομείο κατέθεσε έγγραφες παραστάσεις, ενώ επίσης συζητήθηκαν και αναπτύχθηκαν και θέματα πέραν του περιεχομένου του εγγράφου που κατατέθηκε. Οι έγγραφες παραστάσεις του Κυπριακού Ταχυδρομείου περιλαμβάνονται αυτούσιες ως Παράρτημα της παρούσας Απόφασης.

(Ε) ΑΝΑΛΥΣΗ/ΣΧΟΛΙΑ ΓΕΡΗΕΤ ΕΠΙ ΤΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΤΟΥ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

Οι υποχρεώσεις του Κυπριακού Ταχυδρομείου ως φορέα παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας καθορίζονται στο Νόμο, στο περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 435/2005) και στους όρους της Ειδικής Άδειας που κατέχει.

Δυνάμει του όρου 5(3), Μέρος Πρώτο, της Ειδικής Άδειας, του Διατάγματος 435/2005, και άρθρου 136 του Νόμου, το Κυπριακό Ταχυδρομείο έχει υποχρέωση να τηρεί τις προδιαγραφές ποιότητας. Η εισήγηση του Κυπριακού Ταχυδρομείου ότι τα κλαπέντα θα επιδοθούν στους παραλήπτες με καθυστέρηση δεν αποτελεί συμμόρφωση με την υποχρέωση αυτή. Εντούτοις, λόγω του γεγονότος ότι με Απόφαση του Βοηθού Επιτρόπου ημερομηνίας 17 Οκτωβρίου 2016 έχουν επιβληθεί κυρώσεις στο Κυπριακό Ταχυδρομείο αναφορικά με την παραβίαση των δεικτών ποιότητας για το 2015, και αναμένονται τα αποτελέσματα των μετρήσεων ποιότητας για το έτος 2016, τα γεγονότα της παρούσας υπόθεσης θα ληφθούν υπόψη κατά την αξιολόγηση των προδιαγραφών ποιότητας του έτους 2016. Ως εκ τούτου στην παρούσα απόφαση δεν θα ληφθεί υπόψη η παράμετρος της ποιότητας κατά την επιμέτρηση τυχόν διοικητικού προστίμου που θα επιβληθεί για τις υπό εξέταση πιθανές παραβιάσεις.

Δυνάμει του όρου 5(5), Μέρος Πρώτο, της Ειδικής Άδειας, και των άρθρων 130(α) και 135 του Νόμου, το Κυπριακό Ταχυδρομείο έχει υποχρέωση προστασίας του απορρήτου των δεδομένων ή/και πληροφοριών αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ή/και τα ταχυδρομικά αντικείμενα ή/και την ταχυδρομική αλληλογραφία. Η θέση του Κυπριακού Ταχυδρομείου ότι τηρεί απόρρητα οποιαδήποτε δεδομένα ή/και πληροφορίες αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες τις οποίες παρέχει, δεν ευσταθεί καθ' ότι, ως αποτελεί και παραδοχή του Κυπριακού Ταχυδρομείου, τα ταχυδρομικά αντικείμενα ή/και ταχυδρομική αλληλογραφία που περιλαμβάνονταν στους κλοπιμαίους ταχυδρομικούς σάκους παρουσίαζαν τα στοιχεία των παραληπτών και βρέθηκαν παραβιασμένα. Η έλλειψη δέουσας φροντίδας ή/και επιμέλειας από μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου ή/και η επίδειξη αμέλειας ή/και παράλειψη ως προς τη λήψη των κατάλληλων ή/και αναγκαίων μέτρων προς διασφάλιση της προστασίας του απορρήτου των δεδομένων ή/και πληροφοριών αναφορικά με τις διασυννοριακές ταχυδρομικές υπηρεσίες ή/και τα ταχυδρομικά αντικείμενα ή/και την ταχυδρομική αλληλογραφία είχε σαν αποτέλεσμα την παραβίαση της συγκεκριμένης υποχρέωσης.

Δυνάμει του όρου 5(6), Μέρος Πρώτο, της Ειδικής Άδειας, και των άρθρων 130(ε) και 135 του Νόμου, το Κυπριακό Ταχυδρομείο έχει περαιτέρω υποχρέωση προστασίας των δεδομένων προσωπικού ή/και εμπιστευτικού χαρακτήρα, της ιδιωτικής ζωής και του εμπιστευτικού χαρακτήρα των ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και επικοινωνιών. Η θέση του Κυπριακού Ταχυδρομείου ότι συμμορφώνεται με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα εφόσον, όπως προαναφέρθηκε, το ίδιο το Κυπριακό Ταχυδρομείο παραδέχεται ότι τα ταχυδρομικά αντικείμενα ή/και ταχυδρομική αλληλογραφία που περιλαμβάνονταν στους κλοπιμαίους ταχυδρομικούς σάκους παρουσίαζαν τα στοιχεία των παραληπτών και βρέθηκαν παραβιασμένα. Εξάγεται συνεπώς το συμπέρασμα ότι η έλλειψη δέουσας φροντίδας ή/και επιμέλειας από μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου ή/και η επίδειξη αμέλειας ή/και παράλειψη ως προς τη λήψη των κατάλληλων ή/και αναγκαίων μέτρων προς διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων προσωπικού ή/και εμπιστευτικού χαρακτήρα, της ιδιωτικής ζωής και του εμπιστευτικού χαρακτήρα των ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και επικοινωνιών είχε σαν αποτέλεσμα την παραβίαση της συγκεκριμένης υποχρέωσης.

Δυνάμει του άρθρου 130(δ) του Νόμου, το Κυπριακό Ταχυδρομείο υποχρεούται να λαμβάνει μέτρα ώστε να μην διακυβεύεται η εθνική άμυνα και ασφάλεια. Σε αυτή την περίπτωση το Κυπριακό Ταχυδρομείο ισχυρίστηκε ότι λαμβάνονται όλα τα αναγκαία μέτρα σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς ενώ εφαρμόζεται και το Πρόγραμμα Ασφάλειας του Ανταλλακτηρίου Γραφείου το οποίο τυγχάνει αξιολόγησης και ελέγχου από το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας ως αρμόδιας αρχής. Στην

παρούσα υπόθεση, παραλήφθηκαν ταχυδρομικοί σάκοι από συγκεκριμένο υπάλληλο χωρίς να περάσουν οποιοδήποτε έλεγχο και αξιολόγηση. Το Κυπριακό Ταχυδρομείο, παρά τους ισχυρισμούς του, δεν φαίνεται να διατηρούσε επαρκή μέτρα προς αποφυγή ή/και αντιμετώπιση τέτοιων κινδύνων εφόσον πολύ εύκολα, όπως διαφάνηκε, ταχυδρομικοί σάκοι μπορούσαν να διαφύγουν των οποιονδήποτε ελέγχων και να τεθούν εκτός του πεδίου ελέγχου του Κυπριακού Ταχυδρομείου, όπως συνέβαινε για μακρά χρονική περίοδο και κατ' επανάληψη.

Δυνάμει του άρθρου 130(η) του Νόμου, το Κυπριακό Ταχυδρομείο οφείλει να διασφαλίζει τη συνεχή παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Αποτελεί θέση του Κυπριακού Ταχυδρομείου ότι διασφαλίζει τη συνεχή παροχή καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας όπως προβλέπεται από τη σχετική νομοθεσία, ενώ η μη έγκαιρη επίδοση των κλαπέντων ταχυδρομικών αντικειμένων δεν συνιστά διακοπή στην παροχή της καθολικής υπηρεσίας αλλά γεγονός που πιθανώς να επηρεάσει τις επιδόσεις ποιότητας. Η ανταλλαγή διασυνοριακού ταχυδρομείου εμπίπτει στη σφαίρα της παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας. Η διάρκεια διάπραξης των αδικημάτων από τον υπάλληλο του Κυπριακού Ταχυδρομείου, ήτοι η διάρκεια των 18 μηνών, σε συνάρτηση με το μεγάλο αριθμό των κλοπιμαίων, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας που αφορά το διασυνοριακό ταχυδρομείο δεν λειτουργούσε κανονικά και σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί συνεχής παροχή.

Κατά την παρουσία του Κυπριακού Ταχυδρομείου, δια των αντιπροσώπων του, ενώπιον του Επιτρόπου με σκοπό την παράθεση προφορικών παραστάσεων και επεξηγήσεων ως προς τα θέματα που προέκυψαν (Μέρος Β, παράγραφος 6 της παρούσας απόφασης), το Κυπριακό Ταχυδρομείο αναφέρθηκε και περιέγραψε, τόσο γραπτώς (Παράρτημα), όσο και προφορικά, τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και τις επακόλουθες ενέργειες στις οποίες προβαίνει ως αποτέλεσμα της διερεύνησης παραπόνων. Αναφορά έγινε επίσης και στα παράπονα που είχαν υποβληθεί και τα οποία έχουν σχέση με τα γεγονότα της παρούσας υπόθεσης, και στο αποτέλεσμα της διερεύνησης. Το Κυπριακό Ταχυδρομείο εξέφρασε την άποψη ότι η ισχύουσα διαδικασία είναι επαρκής αφού συνάδει με τη διεθνή πρακτική. Η πρακτική διαχείρισης παραπόνων που ακολουθεί το Κυπριακό Ταχυδρομείο δεν μπορεί να θεωρηθεί επαρκής καθ' ότι κατ' αρχή δεν καλύπτει όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα. Όπως παραδέχθηκε το Κυπριακό Ταχυδρομείο, αιτήσεις αναζήτησης γίνονται μόνο για αντικείμενα που φέρουν ραβδωτό κωδικό και εφόσον ο αποστολέας γνωρίζει πλήρως τις λεπτομέρειες του αντικειμένου. Για τα απλά αντικείμενα αλληλογραφίας δεν μπορεί να γίνει οποιαδήποτε διερεύνηση, ούτε υπάρχει τρόπος να διαπιστωθεί γιατί και πού καθυστέρησαν, ούτε καν σε ποια αποστολή περιλαμβάνονταν τα αντικείμενα αυτά. Το Κυπριακό Ταχυδρομείο πρόσθεσε ότι για απλά αντικείμενα αλληλογραφίας δεν καταγράφονται καν τα παράπονα, καθ' ότι δεν τα δέχεται το σύστημα. Από την άλλη, κατά την ακρόαση ενώπιον του Επιτρόπου, διαφάνηκε ότι ακόμη και για τα αντικείμενα με ραβδωτό κωδικό/συστημένα αντικείμενα, το Κυπριακό Ταχυδρομείο δεν είναι σε θέση να διερευνήσει και να αξιολογήσει επαρκώς τα παράπονα που υποβάλλονται.

Από τον σχετικό πίνακα που παρουσιάζει το Κυπριακό Ταχυδρομείο στις γραπτές του θέσεις και στον οποίο παρουσιάζονται συγκριτικά ο αριθμός των εισερχόμενων συστημένων για το 2015 και την περίοδο μέχρι τον Οκτώβριο του 2016 καθώς και οι συνολικές αιτήσεις αναζήτησης/έρευνες που υποβλήθηκαν και αφορούσαν συστημένα αντικείμενα, φαίνεται ξεκάθαρα ότι παρά τη μείωση του αριθμού των εισερχόμενων συστημένων, ο αριθμός των αιτήσεων αναζήτησης και το ποσοστό ερευνών αυξήθηκαν. Το Κυπριακό Ταχυδρομείο ερωτήθηκε πώς ερμήνευσε αυτή την αύξηση στις αιτήσεις αναζήτησης και τις έρευνες, και απάντησε ότι θεώρησε ότι οι σάκοι δεν παραλήφθηκαν στην Κύπρο. Ήταν η θέση του Κυπριακού Ταχυδρομείου ότι με τον τρόπο που έγινε η κλοπή, δηλαδή με τη μη

σάρωση των ταχυδρομικών σάκων, δεν μπορούσε να διαπιστωθεί εάν όντως ο σάκος έφτασε ή όχι στην Κύπρο, και ως εκ τούτου θεωρήθηκε ότι οι εν λόγω ταχυδρομικοί σάκοι δεν παραλήφθηκαν στην Κύπρο. Εντούτοις, οι εκπρόσωποι του Κυπριακού Ταχυδρομείου δεν αναφέρθηκαν σε επακόλουθες ενέργειες που λήφθηκαν μετά από τα παράπονα που υποβλήθηκαν και τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών. Περιορίστηκαν στην αναφορά τους σε αποζημιώσεις που δόθηκαν σε αριθμό παραπονούμενων, αλλά δεν αναφέρθηκαν σε ενέργειες που προέβηκαν για διερεύνηση των μαζικών απωλειών.

Αναφερόμενοι στη διαδικασία διερεύνησης παραπόνων, οι εκπρόσωποι του Κυπριακού Ταχυδρομείου ισχυρίστηκαν ότι δεν μπορούν να γνωρίζουν τί αποστέλλεται στην Κύπρο, και τι από τα σταλθέντα δεν παραλαμβάνεται όταν αυτά δεν σαρώνονται. Αναφορά έγινε επίσης στα έντυπα CN38 (φορτωτικά έγγραφα που ετοιμάζονται από τον αποστέλλοντα οργανισμό και περιγράφουν τον αριθμό των σάκων ανά κατηγορία ταχυδρομείου καθώς και το βάρος), τα οποία τις πλείστες φορές δεν αντιπροσωπεύουν τον πραγματικό αριθμό ταχυδρομικών σάκων που παραδίδονται στο Κυπριακό Ταχυδρομείο με τη συγκεκριμένη πτήση. Ερωτηθέντες οι εκπρόσωποι του Κυπριακού Ταχυδρομείου για τυχόν προσπάθειες που γίνονται με σκοπό τη σύγκριση και τον έλεγχο των εντύπων CN38 που λαμβάνονται και των ταχυδρομικών σάκων που παραλαμβάνονται (reconciliation), η απάντηση που δόθηκε δεν ήταν ξεκάθαρη. Ενώ αρχικά ισχυρίστηκαν ότι η σύγκριση πρέπει να γίνεται την ώρα της παραλαβής αλλά λόγω της ανωμαλίας αυτής που συμβαίνει με συγκεκριμένες αερογραμμές αδυνατούν να το πράττουν, στη συνέχεια οι εκπρόσωποι του Κυπριακού Ταχυδρομείου ανέφεραν ότι σύγκριση γίνεται σε συνεχή βάση. Αυτή η αντίφαση στις θέσεις του Κυπριακού Ταχυδρομείου δημιουργεί αμφιβολίες εάν όντως ακολουθείται αυτή η πρακτική. Οι εκπρόσωποι του Κυπριακού Ταχυδρομείου πρόσθεσαν ότι ακολουθούν τη διαδικασία ρουτίνας, όπως τη χαρακτήρισαν, χωρίς όμως να γίνονται συγκεκριμένοι και ξεκάθαροι, και χωρίς να αναφέρονται σε άλλες διαδικασίες που θα τους επέτρεπαν να ερευνήσουν τί έγινε με τους ταχυδρομικούς σάκους που δεν παραλήφθηκαν. Αναφορά έγινε επίσης σε σημειώσεις επαλήθευσης (verification notes) που τους επιτρέπουν να συμπεράνουν πόσοι σάκοι δεν παραλαμβάνονται. Με τις σημειώσεις επαλήθευσης, πρόσθεσαν, μπορούν να αποταθούν στον ταχυδρομικό οργανισμό αποστολής και να διερευνήσουν τις περιπτώσεις μη παραληφθέντων σάκων. Εντούτοις, ήταν η θέση του Κυπριακού Ταχυδρομείου, στην παρούσα υπόθεση θεώρησαν απλώς ότι οι σάκοι καθυστερούσαν να φθάσουν στην Κύπρο και εφόσον είχε παρέλθει αρκετός καιρός από την παραλαβή του σχετικού CN38, δεν μπορούσαν να αποταθούν στον ταχυδρομικό οργανισμό αποστολής ισχυριζόμενοι ότι δεν παρέλαβαν κάποιους ταχυδρομικούς σάκους (για τους οποίους μάλιστα υπήρχε υπογραμμένο έντυπο CN38 από το Κυπριακό Ταχυδρομείο). Εάν ακολουθούνταν σωστά, πιστά, έγκαιρα και συστηματικά οι διαδικασίες σύγκρισης των ταχυδρομικών σάκων που όντως παραλαμβάνονται και των σάκων που αναγράφονται στο έντυπο CN38 ως αποσταλμένοι από άλλο ταχυδρομικό οργανισμό, και η διαδικασία διατήρησης σημειώσεων επαλήθευσης, θα μπορούσαν σε εύλογο χρονικό διάστημα να παρουσιάσουν ξεκάθαρη εικόνα στο Κυπριακό Ταχυδρομείο ως προς τους παραληφθέντες ή μη ταχυδρομικούς σάκους, επιτρέποντας τη λήψη μέτρων για διερεύνηση των απολεσθέντων ή μη παραληφθέντων σάκων έγκαιρα και αποτελεσματικά.

Ως εκ των ανωτέρω, συνάγεται ότι δεν λήφθηκαν επαρκή μέτρα εκ μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου προς διερεύνηση του προβλήματος, ούτε αναφέρθηκε ενώπιον του Επιτρόπου, παρά τις συνεχείς σχετικές ερωτήσεις κατά τη διάρκεια της ακρόασης, οποιαδήποτε διαδικασία σύγκρισης των εντύπων CN38 με το αρχείο σαρωμένων κωδικών σάκων για να επιβεβαιωθεί η μη παραλαβή, ούτε περιγράφηκε οποιαδήποτε ενέργεια ή/και λήψη μέτρων προς επίλυση του.

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων που περιέγραψε το Κυπριακό Ταχυδρομείο δεν μπορεί να θεωρηθεί επαρκής, ούτε η διερεύνηση των παραπόνων μπορεί να χαρακτηριστεί αποτελεσματική, ως καθορίζει η νομοθεσία. Είναι έκδηλο ότι το Κυπριακό Ταχυδρομείο δεν τηρεί την υποχρέωση για διατήρηση των απαιτούμενων διαδικασιών επίλυσης παραπόνων από χρήστες δίκαια και γρήγορα, ως καθορίζεται στο Νόμο. Η θέση του Κυπριακού Ταχυδρομείου ως προς το αντίθετο δεν μπορεί να ευσταθεί. Είναι φανερό η έλλειψη διαδικασιών ή/και η μη επαρκής δράση ή/και μη επαρκής διοίκηση ή/και μη επαρκής έλεγχος και παρακολούθηση για τη σωστή και αποτελεσματική λειτουργία των υπό διερεύνηση λειτουργιών του Κυπριακού Ταχυδρομείου.

Το Κυπριακό Ταχυδρομείο περιέγραψε επίσης τη διαδικασία παραλαβής διασυνοριακού ταχυδρομείου. Το Κυπριακό Ταχυδρομείο ισχυρίστηκε ότι η παραλαβή στο Ανταλλακτήριο Γραφείο γίνεται από δύο άτομα, ωστόσο λόγω περιορισμένων πόρων η βάρδια εργασίας κατά τις βραδινές ώρες και κατά τα Σαββατοκύριακα δεν στελεχωνόταν από Ανώτερο Λειτουργό. Αποτελεί, δηλαδή, παραδοχή εκ μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου ότι εν γνώσει της διεύθυνσής του δεν τηρούνταν στοιχειώδη μέτρα της διαδικασίας παραλαβής του διασυνοριακού ταχυδρομείου. Αποτελεί επίσης παραδοχή εκ μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου ότι παρά την εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης στο χώρο του Ανταλλακτηρίου Γραφείου προς διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του, αυτό δεν παρακολουθείτο, παρά μόνο μετά τις υποψίες που δημιουργήθηκαν εναντίον του συγκεκριμένου υπαλλήλου. Ούτε από πλευράς ελέγχου και παρακολούθησης δεν τηρούνταν τα στοιχειώδη μέτρα. Οι εκπρόσωποι του Κυπριακού Ταχυδρομείου παραδέχθηκαν επίσης ότι δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν ή να πουν με σιγουριά ότι σε άλλα σημεία του Κυπριακού Ταχυδρομείου σήμερα δεν συμβαίνει κάτι αντίστοιχο με τα γεγονότα της παρούσας υπόθεσης, ή ότι το σύστημα λειτουργεί σωστά. Ισχυρίστηκαν δε, ότι κανένα σύστημα δεν είναι αδιάβλητο. Αδιαμφισβήτητο όμως, το αδιάβλητο ενός συστήματος είναι ένα θέμα, και η σωστή και αποτελεσματική εποπτεία του είναι άλλο. Μάλιστα, η σωστή και αποτελεσματική εποπτεία των εργασιών του αποτελεί υποχρέωση του Κυπριακού Ταχυδρομείου.

Το Κυπριακό Ταχυδρομείο πρόσθεσε ότι, σχετικά με την παραλαβή διασυνοριακού ταχυδρομείου, οι πλείστες αεροπορικές εταιρείες δεν προσκομίζουν το έντυπο CN38 ή το προσκομίζουν εκ των υστέρων, ενώ πολλές φορές το συγκεκριμένο έντυπο δεν ανταποκρίνεται στον πραγματικό αριθμό ταχυδρομικών σάκων που παραδόθηκε, εφόσον οι ταχυδρομικοί σάκοι συχνά μεταφέρονται τμηματικά, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα πτήσεων και κατ' απόλυτη κρίση των αερογραμμών. Εντούτοις, τα ανωτέρω δεν αποτελούν λόγους που να δικαιολογούν την έλλειψη δέουσας επιμέλειας και λήψη των κατάλληλων μέτρων εκ μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου για διασφάλιση της σωστής παραλαβής και λειτουργίας του διασυνοριακού ταχυδρομείου. Μάλιστα, έχει διαφανεί από την προφορική ακρόαση ενώπιον του Επιτρόπου ότι το Κυπριακό Ταχυδρομείο δεν έχει προβεί σε ενέργειες προς εξεύρεση λύσης και αντιμετώπιση των όσων ισχυρίζεται ότι του προκαλούν τα προβλήματα.

Οι εκπρόσωποι του Κυπριακού Ταχυδρομείου ανέφεραν ότι εξ όσων γνωρίζουν η διαδικασία παραλαβής του διασυνοριακού ταχυδρομείου δεν έτυχε ελέγχου από το Γενικό Ελεγκτή ή/και τον Έφορο Εσωτερικού Ελέγχου της Δημοκρατίας. Στη γραπτή θέση του η οποία κατατέθηκε στην ακρόαση, το Κυπριακό Ταχυδρομείο ενημερώνει ότι έγινε εκ των υστέρων ενημέρωση της Ελεγκτικής Υπηρεσίας αλλά και του Εσωτερικού Ελέγχου του ΥΜΕΕ, χωρίς όμως να δίνεται με σαφήνεια προγραμματισμός ενεργειών από πλευράς Διεύθυνσης του Κυπριακού Ταχυδρομείου προς αποτροπή επανάληψης περιστατικών παρόμοιας φύσης.

Από τα ανωτέρω, είναι φανερό ότι δεν υπήρχε κατά τη δεδομένη 18μηνη περίοδο ή/και δεν υπάρχει μέχρι σήμερα αξιόπιστη ή/και αποτελεσματική διαδικασία που να διασφαλίζει ότι όλοι οι ταχυδρομικοί σάκοι που αποστέλλονται στην Κύπρο παραλαμβάνονται ή/και ότι όλοι οι ταχυδρομικοί σάκοι που παραλαμβάνονται στην Κύπρο σαρώνονται. Το Κυπριακό Ταχυδρομείο δεν ήταν σε θέση να τοποθετηθεί ως προς τις ενέργειες που λήφθηκαν ή/και λαμβάνονται όταν διαπιστωθεί διαφορά μεταξύ των ταχυδρομικών σάκων των οποίων καταγράφεται η παραλαβή και των ταχυδρομικών σάκων για τους οποίους υπάρχει ισχυρισμός ότι αποστάληκαν (από τον παροχέα-αποστολέα) και μεταφέρθηκαν (αεροπορική εταιρεία: έντυπο CN38). Μάλιστα, οι εκπρόσωποι του Κυπριακού Ταχυδρομείου παραδέχθηκαν ότι εντός του Κυπριακού Ταχυδρομείου γνώριζαν ότι υπήρχαν ταχυδρομικοί σάκοι που 'δεν είχαν φθάσει στην Κύπρο', και οι οποίοι θεωρήθηκαν ως μη παραληφθέντες, αλλά δεν γνώριζαν τι απέγιναν. Αποτελεί επίσης παραδοχή εκ μέρους του Κυπριακού Ταχυδρομείου ότι δεν γίνονταν οι απαραίτητες ενέργειες και δεν ακολουθούνταν σωστά οι διαδικασίες που υπάρχουν, συνεπώς το σύστημα δεν λειτούργησε όπως θα έπρεπε να είχε λειτουργήσει. Εξ' ου και το γεγονός ότι μετά το συγκεκριμένο συμβάν το Κυπριακό Ταχυδρομείο σημείωσε ότι βρίσκεται σε αναθεωρήσεις διαδικασιών και διαδικασία μεταρρυθμίσεων και τροποποιήσεων, χωρίς όμως οι εκπρόσωποι του να μπορούν να προσδιορίσουν με σαφήνεια τα υπό εξέταση μέτρα.

Το Κυπριακό Ταχυδρομείο προσπάθησε να περιορίσει την ευθύνη του και χαρακτήρισε τα πραγματικά γεγονότα ως μεμονωμένο συμβάν για το οποίο δεν φέρει ευθύνη. Αυτό δεν ευσταθεί καθώς πέραν της αξιόποινης πράξης του φυσικού προσώπου την οποία θα κρίνουν τα κυπριακά δικαστήρια, το Κυπριακό Ταχυδρομείο φέρει ευθύνη για παράβαση από αντιπροσώπους ή/και υπαλλήλους του, των υποχρεώσεων που πηγάζουν από το Νόμο, τη δευτερογενή νομοθεσία και τους όρους της Ειδικής Άδειας που κατέχει. Το γεγονός ότι οι διαδικασίες σε διάφορα επίπεδα δεν λειτούργησαν αποτελεσματικά, καταδεικνύει έλλειψη επαρκούς διοίκησης, προγραμματισμού, ελέγχου, παρακολούθησης και γραμμών αναφοράς στα κατάλληλα στάδια των διαδικασιών.

(ΣΤ) ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΟ

Το Κυπριακό Ταχυδρομείο ως ο φορέας παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που του επιβάλλουν ο Νόμος, το περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 435/2005) και η Ειδική Άδεια την οποία κατέχει. Η συμμόρφωση με το περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005 (Κ.Δ.Π. 435/2005) θα αξιολογηθεί σε κατοπινό στάδιο αφού ολοκληρωθεί η σχετική έκθεση για το 2016.

Ο Επίτροπος δύναται να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο σε περίπτωση που διαπιστώνεται ότι οργανισμός προβαίνει σε παραλείψεις ή παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις που του επιβάλλουν οι διατάξεις του Νόμου, και τα δυνάμει αυτού εκδοθέντα Διατάγματα και Αποφάσεις του Επιτρόπου.

(Ζ) ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ

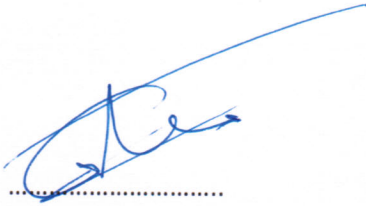
Το Κυπριακό Ταχυδρομείο δεν έχει προηγούμενες παραβάσεις για το ίδιο θέμα.

(Η) ΔΙΑΤΑΚΤΙΚΟ

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω, τα οποία στοιχειοθετούν παράβαση των προνοιών της πρωτογενούς και δευτερογενούς νομοθεσίας, όσο και της Ειδικής Άδειας που κατέχει το Κυπριακό

Ταχυδρομείο, επιβάλλεται στο Κυπριακό Ταχυδρομείο διοικητικό πρόστιμο ύψους €100.000 (Εκατόν Χιλιάδων Ευρώ), το οποίο πρέπει να καταβάλει στο ΓΕΡΗΕΤ εντός 30 ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας Απόφασης.

Εκδόθηκε την 2^α Φεβρουαρίου 2017



.....
Γιώργος Μιχαηλίδης
Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων