

Κ.Δ.Π. 60/2022

Ε.Ε. Παρ. ΙΙΙ(Ι)
Αρ. 5667, 11.2.2022

**Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004**

Διάταγμα δυνάμει των άρθρων 20(κδ), 33-36, 130Α και 152

Ο Επίτροπος Επικοινωνιών ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 20(κδ), 33-36, 130Α και 152 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004, εκδίδει το ακόλουθο Διάταγμα

Μέρος 1 – Εισαγωγικές διατάξεις

Συνοπτικός Τίτλος 1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως το περί Προστασίας Καταναλωτών (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Διάταγμα του 2022.

Ερμηνεία 2. (1) Στο παρόν Διάταγμα, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«Απόφαση» σημαίνει την περί Καθορισμού των γενικών όρων των Γενικών Εξουσιοδοτήσεων (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Απόφαση του 2021.

112(1) του 2004
84(Ι) του 2005
149(Ι) του 2005
67(Ι) του 2006
113(Ι) του 2007
134(Ι) του 2007
46(Ι) του 2008
103(Ι) του 2009
94(Ι) του 2011
51(Ι) του 2012
160(Ι) του 2013
77(Ι) του 2014
104(Ι) του 2016
112(Ι) του 2016
76(Ι) του 2017
90(Ι) του 2020

«Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2004, 112(Ι)/2004, και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά,

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στο παρόν Διάταγμα και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σ' αυτό, θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.

Πεδίο Εφαρμογής

3. Το παρόν Διάταγμα τυγχάνει εφαρμογής στην προστασία των καταναλωτών ταχυδρομικών υπηρεσιών και στον χειρισμό των παραπόνων των καταναλωτών αναφορικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, σύμφωνα με το άρθρο 130Α του Νόμου.

Μέρος 2 –Υποχρεώσεις Παροχέων

Υποχρεώσεις παροχέων για ενημέρωση προς τους καταναλωτές σχετικά με τη διαδικασία υποβολής παραπόνων

4. Οι παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών, κατ'εφαρμογή του άρθρου 130Α του Νόμου, υποχρεούνται να παρέχουν προς τους καταναλωτές ακριβείς και σαφείς πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο και τη διαδικασία υποβολής παραπόνων από τους καταναλωτές. Οι εν λόγω πληροφορίες θα περιλαμβάνονται ευκρινώς στην ιστοσελίδα του παροχέα και στα καταστήματα όπου παρέχονται υπηρεσίες στο κοινό. Θα περιλαμβάνουν κατά ελάχιστο τις ακόλουθες πληροφορίες:

(α) τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές δύνανται να υποβάλλουν παράπονο (τηλεφωνικώς, ταχυδρομικώς, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου/ιστοσελίδας, μέσω τηλεομοιοτύπου). Θα πρέπει να αναφέρεται κατά ελάχιστο:

- (i) Αριθμός τηλεφώνου
- (ii) Ταχυδρομική διεύθυνση
- (iii) Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή Ιστοσελίδα
- (iv) Αριθμός τηλεομοιότυπου.
- (v) Όνομα αρμόδιου προσώπου για επικοινωνία
- (vi) Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου μέσω τηλεφωνικού κέντρου, ή στα καταστήματα του παροχέα, θα αναφέρονται οι ώρες λειτουργίας και υποβολής του παραπόνου, οι οποίες κατά το ελάχιστο θα είναι οι ώρες λειτουργίας του καταστήματος, όπου παρέχονται υπηρεσίες στο κοινό από τον παροχέα.

(β) Το χρονικό διάστημα επίλυσης των παραπόνων το οποίο θα καθορίζεται στο μέγιστο χρονικό διάστημα των τριάντα (30) ημερών από την ημέρα υποβολής του παραπόνων προς τον παροχέα. Για τις περιπτώσεις εκείνες όπου η διαδικασία επίλυσης του παραπόνου πρόκειται να παραταθεί χρονικά, ο παροχέας δίνει σχετική αιτιολογία, και τηρεί τους καταναλωτές ενημέρους ανά τακτά χρονικά διαστήματα για την εξέλιξη του υποβληθέντος παραπόνου τους, παρέχοντας παράλληλα και μια εκτίμηση για το χρόνο που θα απαιτηθεί έως την επίλυση του παραπόνου. Το χρονικό διάστημα για την επίλυση παραπόνου δεν μπορεί να υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες.

(γ) τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων

- Ενημέρωση προς τους καταναλωτές σχετικά με τη διαδικασία και όρους αποζημιώσεων
5. (1) Οι παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη διαδικασία παροχής αποζημιώσεων σε περιπτώσεις απώλειας, κλοπής, ή ζημιάς ταχυδρομικών αντικειμένων και πλημμελούς παροχής των υπηρεσιών.. Οι εν λόγω πληροφορίες θα περιλαμβάνονται ευκρινώς στην ιστοσελίδα του παροχέα και στα καταστήματα όπου παρέχονται υπηρεσίες στο κοινό. Οι πληροφορίες για τη διαδικασία παροχής αποζημιώσεων θα περιλαμβάνουν επίσης απαρίθμηση των περιπτώσεων για τις οποίες ο παροχέας υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση στο χρήστη με αναφορά στο είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας, το ύψος της αποζημίωσης, το χρόνο και τον τρόπο καταβολής της αποζημίωσης.
- (2) Δεν καταβάλλονται αποζημιώσεις για οποιεσδήποτε παρεπόμενες απώλειες, λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες του Άρθρου 141(3) του Νόμου.
- (3) Η καταβολή και το ύψος της αποζημίωσης αναφορικά με τα ασφαλισμένα ταχυδρομικά αντικείμενα καθορίζεται στους σχετικούς όρους παροχής της υπηρεσίας ασφαλισμένων ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Διαδικασία επιστροφής ταχυδρομικών αντικειμένων
6. Οι παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών έχουν την υποχρέωση να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής ταχυδρομικών αντικειμένων
- Υποχρεώσεις παροχέων προς τον Επίτροπο
7. Οι παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών, έχουν την υποχρέωση να τηρούν στοιχεία σχετικά με τα παράπονα τα οποία υποβάλλονται από τους καταναλωτές και να κοινοποιούν στον Επίτροπο οποιαδήποτε πληροφορία ζητηθεί σχετικά με τα υποβληθέντα παράπονα.

Μέρος 3- Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου στον Επίτροπο

- Υποβολή παραπόνου προς τον Επίτροπο
8. (1) Ο καταναλωτής δύναται να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του στον Επίτροπο εφόσον κατόπιν εξάντλησης των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ενώπιον των Παροχέων, όπως αναφέρεται στο Άρθρο 4 του παρόντος διατάγματος, εξακολουθεί να μην είναι ικανοποιημένος. Δεν γίνονται αποδεκτά από τον Επίτροπο και δεν

εξετάζονται παράπονα καταναλωτών που δεν αποτάθηκαν πρώτιστα στον παροχέα.

(2) Το παράπονο υποβάλλεται εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ενώπιον των Παροχέων όπως αναφέρεται στο Άρθρο 4. Δεν γίνονται αποδεκτά και δεν εξετάζονται από τον Επίτροπο παράπονα που η ημερομηνία αποστολής του ταχυδρομικού αντικειμένου είναι πέραν της πιο πάνω προθεσμίας.

(3) Το παράπονο αποστέλλεται προς τον Επίτροπο ταχυδρομικώς, με τηλεομοιότυπο ή ηλεκτρονικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή της ιστοσελίδας και πρέπει απαραίτητα να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

(α) Το ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας του καταναλωτή που υποβάλλει το παράπονο.

(β) Το όνομα του παροχέα εναντίον του οποίου στρέφεται το παράπονο.

(γ) Περιγραφή του παραπόνου, περιλαμβανομένων των σχετικών ημερομηνιών. Σε περίπτωση αντικειμένου ταχυμεταφοράς να αναφέρεται ο αριθμός ταυτοποίησης του ταχυδρομικού αντικειμένου.

(δ) Αιτούμενη θεραπεία.

(ε) Την γραπτή απάντηση του παροχέα.

(4) Ο Επίτροπος δεν εξετάζει παράπονα που δεν περιλαμβάνουν τα πιο πάνω στοιχεία.

Διαχείριση παραπόνου
από τον Επίτροπο

9. (1) Ο Επίτροπος εξετάζει το παράπονο το οποίο υποβλήθηκε σύμφωνα με τις πρόνοιες του Άρθρου 8 του παρόντος διατάγματος και σε περίπτωση που το παράπονο αφορά σε θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του έχει την υποχρέωση να προβεί σε περαιτέρω διερεύνηση του παραπόνου και να απαντήσει στον παραπονούμενο. Σε περίπτωση που το παράπονο δεν αφορά σε αρμοδιότητες του Επιτρόπου, ο παραπονούμενος παραπέμπεται στην αρμόδια αρχή για την επίλυση του παραπόνου του.

(2) Στο πλαίσιο διερεύνησης του παραπόνου ο Επίτροπος δύναται να κοινοποιεί το παράπονο προς τον παροχέα ταχυδρομικών υπηρεσιών στον οποίο αφορά. Ο παροχέας ταχυδρομικών υπηρεσιών έχει την υποχρέωση, λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες των Άρθρων 25 και 27 του Νόμου να απαντήσει προς τον Επίτροπο, εντός της ταχθείσας προθεσμίας.

(3) Σε περίπτωση όπου κατά την διερεύνηση παραπόνου προκύψει ενδεχόμενη παράβαση του Νόμου ή της σχετικής δευτερογενούς νομοθεσίας, ο Επίτροπος εξετάζει τη ενδεχόμενη παράβαση σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 20 (κ) του Νόμου και του περι

Συλλογής Πληροφοριών και επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διατάγματος.

Μέρος 4 – Συμμόρφωση-Τροποποιήσεις

Δημόσιες
Διαβουλεύσεις και
Ακροάσεις

10. Ο Επίτροπος δύναται με Διάταγμα ή Απόφαση του να τροποποιεί και/ή να αντικαθιστά το παρόν Διάταγμα. Για την τροποποίηση του παρόντος Διατάγματος, ο Επίτροπος δύναται να προβαίνει σε διαβουλεύσεις με τους ενδιαφερόμενους φορείς, και ειδικότερα τους παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών και τους εκπροσώπους των καταναλωτών ή χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Συμμόρφωση/Κυρώσεις

11. Δυνάμει του εδαφίου (κ) του άρθρου 20 του Νόμου και χωρίς περιορισμό των τυχόν αυστηρότερων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, τα δυνάμει αυτού εκδιδόμενα Διατάγματα, Αποφάσεις ή οι όροι της σχετικής άδειας του παροχέα, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο κατ' εφαρμογή του Διατάγματος περί Συλλογής Πληροφοριών και επιβολής Διοικητικού Προστίμου σε κάθε υπόχρεο οργανισμό που παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που ορίζονται στο παρόν Διάταγμα.

Κ.Δ.Π. 300/2008

Μέρος 5 – Τελικές Διατάξεις

Έναρξη Ισχύος

12. Το παρόν Διάταγμα, τίθεται σε ισχύ σε τρεις μήνες από τη δημοσίευση του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

