

Ποιες αλλαγές φέρνει ο νέος Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών

2024/03/07 11:21 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

Η ενίσχυση του πλαισίου προστασίας των χρηστών, η διασφάλιση παροχής ποιοτικών υπηρεσιών και η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς αποτελούν βασικές προτεραιότητες του νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών της ΕΕΤΤ για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Σημαντικές προβλέψεις που εισάγονται, μεταξύ άλλων, είναι, ιδίως, οι ακόλουθες.

Σε έναν Κανονισμό οι όροι για Γενικές και Ειδικές Άδειες: Οι όροι παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής ή/και Ειδικής Άδειας ενσωματώνονται σε ενιαίο κείμενο. Ρυθμίζονται θέματα όπως οι διαδικασίες για χορήγηση/ανανέωση/τροποποίηση/ανάκληση άδειας και παύση δραστηριοτήτων, καθώς επίσης, το πλαίσιο λειτουργίας ταχυδρομικών δικτύων.

Παραλαβή με επιφύλαξη: Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να παραλαμβάνουν ταχυδρομικά αντικείμενα με επιφύλαξη, εφόσον δηλώνουν αυτή την επιλογή στην εταιρεία εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα παράδοσης.

Ανυπόγραφη επίδοση: Οι αποστολείς μπορούν να ζητούν την επίδοση των αντικειμένων χωρίς υπογραφή παραληπτών/-ριών. Σε αυτή την περίπτωση, αντί υπογραφής, οι παραλήπτες/-ριες επιβεβαιώνουν την παραλαβή είτε καταχωρώντας μοναδικό Προσωπικό Αριθμό Ταυτοποίησης (PIN) που αποστέλλει η εταιρεία είτε αποστέλλοντας μήνυμα με ψηφιακό τρόπο.

Ταυτοποίηση αποστολέα για αντικείμενα βάρους άνω των 100 γραμμ.: Η εταιρεία οφείλει να καταγράφει τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας αποστολέα για ταχυδρομικά αντικείμενα βάρους άνω των 100γραμμ.

Αποζημίωση για αντικείμενα από ηλεκτρονικές αγορές: Το δικαίωμα αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή/καταστροφή αντικειμένων που προέρχονται από ηλεκτρονικές αγορές οριοθετείται ως προς το πλαίσιο και το ύψος της αποζημίωσης.

- Η αποζημίωση καθορίζεται σύμφωνα με την αξία που αναγράφεται στην

απόδειξη/τιμολόγιο αγοράς του καταστήματος. Υπενθυμίζεται ότι δικαιούχοι της αποζημίωσης είναι οι αποστολείς του ταχυδρομικού αντικειμένου και εάν εκείνοι παραιτηθούν του δικαιώματος, η αποζημίωση καταβάλλεται στους/στις παραλήπτες/-ριες.

- Σε περίπτωση που έχει τεθεί συγκεκριμένη προθεσμία παράδοσης του αντικειμένου από το ηλεκτρονικό κατάστημα, η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας ξεκινά από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου στην εταιρεία παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Παράπονα χρηστών: Με τον Κανονισμό ενισχύεται το πλαίσιο προστασίας των χρηστών και αυτοματοποιούνται οι διαδικασίες για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους. Η εταιρεία οφείλει να:

- απαντά σε παράπονα χρηστών τεκμηριωμένα και εγγράφως εντός αποκλειστικής προθεσμίας 15 εργάσιμων ημερών από την υποβολή, με την εξαίρεση ειδικών περιπτώσεων,
- ενημερώνει το πληροφοριακό σύστημα της ΕΕΤΤ (ΕΡΜΗΣ), το οποίο είναι προσβάσιμο από χρήστες και εταιρείες,
- υποβάλλει ετησίως στην ΕΕΤΤ στατιστική απολογιστική έκθεση με τα αποτελέσματα χειρισμού των παραπόνων χρηστών που προωθεί η Αρχή στην εταιρεία.

Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ πρόκειται να επικαιροποιήσει τον Κανονισμό διαχείρισης παραπόνων χρηστών.

Χάρτης Υποχρεώσεων: Ορίζονται οι ενότητες που πρέπει να περιλαμβάνει ο Χάρτης Υποχρεώσεων, ώστε η πληροφόρηση που χρειάζεται ο χρήστης από την ταχυδρομική επιχείρηση για την παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας να είναι συγκεντρωμένη σε ένα σημείο.

Άτομα με ειδικές ανάγκες: Άτομα που χρειάζονται βοήθεια (ΑμεΑ, ηλικιωμένοι κ.λπ.) συστήνεται να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα.

Ψηφιακές και τεχνολογικές δυνατότητες:

- Εισάγεται η δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικής υπηρεσίας σάρωσης κωδικού QR για το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυδρομικού-ΣΥΔΕΤΑ (δελτίο με τα στοιχεία ταχυμεταφοράς).
- Παρέχεται η δυνατότητα τήρησης ψηφιακού ΣΥΔΕΤΑ, μέσω κατάλληλης ψηφιακής εφαρμογής, στις εταιρείες που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίς να πραγματοποιούν υπηρεσίες διαλογής και οι οποίες δραστηριοποιούνται στην αυθημερόν περισυλλογή, μεταφορά και διανομή.
- Εντάσσονται στα στοιχεία του ταχυδρομικού δικτύου (α) οι αυτοματοποιημένες

ταχυδρομικές θυρίδες (parcel lockers), στο πλαίσιο των οποίων ορίζονται ειδικοί όροι διαχείρισης των ταχυδρομικών αντικειμένων και (β) τα ΣμηΕΑ (drones).

- Περιλαμβάνονται προβλέψεις για την εκτενή χρήση ψηφιακών εφαρμογών και κινητών επικοινωνιών, καθώς και για τις ψηφιακές πλατφόρμες.

Τέλη: Εταιρείες με Γενική Άδεια που το προηγούμενο έτος είχαν συνολικά ακαθάριστα έσοδα από ταχυδρομικές υπηρεσίες έως 100.000 ευρώ εξαιρούνται από την καταβολή ετήσιων διοικητικών τελών. Επίσης, εταιρείες με Γενική Άδεια που διαθέτουν τουλάχιστον 4 άδειες Φορηγών Ιδιωτικής Χρήσης (ΦΙΧ) έχουν υποχρέωση καταβολής διοικητικών τελών ανεξαρτήτως των συνολικών ετησίων ακαθαρίστων εσόδων.

Επικίνδυνο περιεχόμενο: Η εταιρεία έχει δικαίωμα να αρνείται την αποστολή σε περιπτώσεις που κρίνει ότι ενδεχομένως το αντικείμενο είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια, ενημερώνοντας παράλληλα τις αρμόδιες αρχές, συμπεριλαμβανομένης της ΕΕΤΤ.

Προστασία περιβάλλοντος: Παρέχονται συγκεκριμένα κίνητρα για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των εταιρειών.

Επισημαίνεται ότι ο Κανονισμός είναι υπό δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Θα τεθεί σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσης και παράλληλα, θα αναρτηθεί στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Υπενθυμίζεται ότι, η ΕΕΤΤ δημοσίευσε επίσης τις θέσεις της επί των βασικών σημείων της δημόσιας διαβούλευσης που είχε διεξαγάγει με αντικείμενο τον Κανονισμό, το διάστημα από 24/07/2023 έως 30/10/2023.

Στο πλαίσιο της διαβούλευσης 11 εταιρείες/φορείς (ACS, BOX NOW, MASS COURIER, ONLINE DELIVERY MON.AE (EFOOD), SKROUTZ, SPEEDEX, ΑΔΑΕ, ΔΙΜΕΑ, ΕΛΤΑ, ΕΛΤΑ COURIER, ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ) είχαν υποβάλει εμπρόθεσμα 98 συνολικά θέσεις, με όλους τους συμμετέχοντες να αξιολογούν θετικά την πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ για την αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου.

Οι θέσεις είναι διαθέσιμες στο www.eett.gr.