

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

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 20 (κγ) και 20 (κδ) του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου 112(Ι)/2004 και το άρθρο 9 του περί Ρυθμίσεως Γενικών Εξουσιοδοτήσεων και Ειδικών αδειών (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Διατάγματος Κ.Δ.Π. 432/2005, εκδίδει την ακόλουθη Απόφαση:

Συνοπτικός Τίτλος. **1.** Η παρούσα Απόφαση θα αναφέρεται ως η περί Καθορισμού των Γενικών Εξουσιοδοτήσεων Καθεστώτος (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Απόφαση του 2013.

Ερμηνεία. **2.(1)** Στην παρούσα Απόφαση εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«βασικές απαιτήσεις» σημαίνει τους γενικούς λόγους μη οικονομικής φύσης οι οποίοι μπορούν να οδηγήσουν ένα κράτος μέλος στην επιβολή όρων σχετικά με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Οι λόγοι αυτοί είναι η εμπιστευτικότητα της αλληλογραφίας, η ασφάλεια του δικτύου σε ότι αφορά τη μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων και, σε αιτιολογημένες περιπτώσεις, η προστασία των δεδομένων, η προστασία του περιβάλλοντος και η χωροταξία.

«Διάταγμα» σημαίνει το περί Ρυθμίσεως των Γενικών Εξουσιοδοτήσεων και Ειδικών Αδειών (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Διάταγμα, Κ.Δ.Π.432/2005 και περιλαμβάνει οιοδήποτε Διάταγμα ή Απόφαση το τροποποιούν ή το αντικαθιστούν.

N. 112(I)/2004  
N.84(I)/2005  
N.149(I)/2005  
N.67(I)/2006  
N.113(I)/2007  
N.134(I)/2007  
N.46(I)/2008  
N.103(I)/2009  
N.94(I)/2011  
N.51(I)/2012

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

**(2)** Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά σ' αυτήν θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος και τα Διατάγματα.

Πεδίο Εφαρμογής.

**3.** Η παρούσα Απόφαση τυγχάνει εφαρμογής στον καθορισμό του είδους ή τα είδη ταχυδρομικών δραστηριοτήτων που υπόκεινται σε Γενική Εξουσιοδότηση και των όρων που τίθενται σε τέτοιες εξουσιοδοτήσεις, δυνάμει των άρθρων 20 (κγ), 20 (κδ) και 127 του Νόμου.

Γενικές Αρχές.

**4.** Η εφαρμογή, ερμηνεία, ενεργοποίηση και κάθε τροποποίηση στο μέλλον των κατηγοριών στα είδη των ταχυδρομικών υπηρεσιών που υπόκεινται σε Γενική Εξουσιοδότηση και των όρων που τίθενται σε τέτοιες εξουσιοδοτήσεις δυνάμει της παρούσας Απόφασης είναι συμβατή και διασφαλίζει τη συμμόρφωση προς τις βασικές απαιτήσεις και τις αρχές της μη διάκρισης, της αναλογικότητας και της διαφάνειας.

Κατηγορίες των  
Γενικών  
Εξουσιοδοτήσεων.

**5. (1)** Κατ' εφαρμογή των άρθρων 20 (κγ), 20 (κδ) και 127 του Νόμου, ο Επίτροπος δια του παρόντος καθορίζει ότι Γενική Εξουσιοδότηση απαιτείται και, όπου κρίνεται δέον, χορηγείται για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών οι οποίες είναι εκτός της καθολικής υπηρεσίας ως αναφέρονται ειδικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας Απόφασης.

**(2)** Ο κατάλογος των υπηρεσιών που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας Απόφασης δεν είναι εξαντλητικός. Ο Επίτροπος μπορεί με μεταγενέστερη Απόφαση να προσθέσει ή και να αφαιρέσει οποιαδήποτε ταχυδρομική υπηρεσία για την οποία δεν προνοείται εξαίρεση από την υποχρέωση εξασφάλισης άδειας και η οποία είναι εκτός του πεδίου της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

**6. (1)** Όλοι οι παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Εξουσιοδότησης, ως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας Απόφασης, οφείλουν όπως τηρούν τους Γενικούς Όρους της άδειάς τους, όπως αυτοί περιγράφονται πιο κάτω, με σκοπό, μεταξύ άλλων, τη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών, ανάπτυξης του ανταγωνισμού και την εξασφάλιση παροχής των απαιτούμενων από τον Επίτροπο πληροφοριών.

**(2)** Οι παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Εξουσιοδότησης, οφείλουν όπως διαθέτουν στον Επίτροπο τα ακόλουθα στοιχεία:

(α) τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, τα οποία περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων την επωνυμία της επιχείρησης, τη διεύθυνση και τα τηλέφωνα των κεντρικών γραφείων και των υποκαταστημάτων που υπάρχουν ανά επαρχία, το ωράριο λειτουργίας, τη νομική μορφή της επιχείρησης, το εύρος του δικτύου και τα διαθέσιμα μεταφορικά μέσα.

(β) αναλυτική περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών με αναφορά στα ακόλουθα χαρακτηριστικά: (i) είδος και όρια βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων (ii) ενημέρωση εκ των προτέρων των χρηστών της υπηρεσίας για τη δυνατότητα παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων στα υποστατικά του παραλήπτη (iii) δυνατότητα παροχής επίδοσης με βεβαίωση ή/και αντικαταβολή ή/και βάσει ασφαλιστικής κάλυψης (iv) δυνατότητα παροχής υπηρεσίας ομαδικών αποστολών.

(γ) τις αναλυτικές χρεώσεις προς τους τελικούς χρήστες των

παρεχόμενων υπηρεσιών που αναφέρονται στην προαναφερόμενη παράγραφο, (β) με βάση τα στοιχεία που τις διαμορφώνουν.

(δ) ύπαρξη συστήματος παρακολούθησης και εντοπισμού ταχυδρομικών αντικειμένων (track and trace) το οποίο να περιλαμβάνει κατά ελάχιστο τα ακόλουθα: (i) τον αριθμό ταυτοποίησης του ταχυδρομικού αντικειμένου (ii) τα στοιχεία του αποστολέα και παραλήπτη (iii) την ημερομηνία, τόπος και ώρα παραλαβής και παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου (iv) το βάρος ή κλίμακα βάρους του ταχυδρομικού αντικειμένου (v) το είδος του ταχυδρομικού αντικειμένου με ελάχιστη διάκριση σε έγγραφο ή δέμα και (vi) την ημερομηνία και ώρα των αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης.

(ε) το ελάχιστο επίπεδο ποιότητας παροχής των υπηρεσιών που αναφέρονται στην προαναφερόμενη παράγραφο (β), το οποίο εκφράζεται με το χρόνο από την συλλογή μέχρι την παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου

(στ) τα σημεία πρόσβασης που έχουν οι χρήστες των υπηρεσιών του παροχέα καθώς επίσης οι ώρες λειτουργίας των σημείων πρόσβασης.

(ζ) το δίκτυο κάλυψης του παροχέα, ειδικά ως προς τον τρόπο και τόπο παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων. Να κοινοποιηθεί κατάλογος με όλους τους ταχυδρομικούς κώδικες της Κύπρου, στον οποίον να αναφέρονται οι ταχυδρομικών κώδικες για τους οποίους να γίνεται παράδοση στα υποστατικά του χρήστη και οι ταχυδρομικοί κώδικες για τους οποίους γίνεται παράδοση με άλλο τρόπο.

(η) τις διευκολύνσεις πρόσβασης του χρήστη των υπηρεσιών σε πληροφορίες μέσω παροχής και αναγραφής του αριθμού ατελούς κλήσης (της σειράς 800XXXXX) και της ιστοσελίδας του παροχέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών .

(θ) τη διαδικασία υποβολής παραπόνων από καταναλωτές η οποία πρέπει να είναι εύκολη, κατανοητή, και να έχει ελάχιστο κόστος για αυτόν που υποβάλλει το παράπονο.

Αναφορικά με τα πιο πάνω οι Παροχείς υποχρεούνται να παρέχουν ακριβείς και σαφείς πληροφορίες αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής σχετικών παραπόνων από τους καταναλωτές. Οι εν λόγω πληροφορίες θα περιέχουν κατά ελάχιστο τα ακόλουθα:

- i. τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές δύνανται να επικοινωνούν τηλεφωνικώς, αναφέροντας τον χρόνο λειτουργίας της σχετικής υπηρεσίας. Για τα χρονικά διαστήματα όπου η εν λόγω υπηρεσία δεν λειτουργεί, πρέπει να υπάρχει ένα μαγνητοφωνημένο μήνυμα
- ii. ταχυδρομική διεύθυνση για παράπονα που υποβάλλονται εγγράφως, συμπεριλαμβανομένων όπου είναι σκόπιμο και των ονομάτων για επικοινωνία
- iii. ηλεκτρονική διεύθυνση υποβολής παραπόνων
- iv. αριθμό τηλεμοιότυπου υποβολής παραπόνων.

(ι) Παράπονα και ερωτήματα καταναλωτών εγείρονται πρώτιστα προς τον Παροχέα που τον αφορούν. Εάν, κατόπιν εξάντλησης των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ενώπιον των Παροχέων, ο καταναλωτής/συνδρομητής εξακολουθεί να μην είναι ικανοποιημένος, δύναται να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του στον Επίτροπο.

(ια) Σχετικά με τιμολογιακές πληροφορίες τα παράπονα και τα ερωτήματα των καταναλωτών που εγείρονται κατά του εμπλεκόμενου Παροχέα, ο τελευταίος οφείλει να παρέχει μια

ξεκάθαρη επεξήγηση των τιμολογίων και να διορθώσει τυχόν παρερμηνείες αναφορικά με τα τιμολόγια.

(ιβ) Ο Επίτροπος δύναται να παρέμβει ζητώντας συμμόρφωση σε περιπτώσεις όπου οι πληροφορίες είναι ανακριβείς ή/και μη ολοκληρωμένες ή/και μη προσβάσιμες. Ο Επίτροπος δύναται να προβεί, ανεξάρτητα από την ύπαρξη καταγγελίας ή όχι κατά Παροχέα, και σε αυτεπάγγελτη έρευνα σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και άλλα συναφή θέματα.

(ιγ) Οι Παροχείς ενημερώνουν τους καταναλωτές παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να έχουν επιλύσει το παράπονο / καταγγελία. Ειδικότερα, παρέχουν ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα για τις περιπτώσεις εκείνες όπου η διαδικασία επίλυσης του παραπόνου πρόκειται να παραταθεί χρονικά, δίδοντας σχετική αιτιολογία, και τηρούν τους καταναλωτές ενήμερους 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.

(κ) Τη διαδικασία παροχής αποζημιώσεων σε περιπτώσεις απώλειας ταχυδρομικών αντικειμένων και πλημμελούς παροχής των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παράγραφο 6(2)(β). 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.

(λ) περιγραφή των διαδικασιών επιστροφής ταχυδρομικών

αντικειμένων

(μ) περιγραφή της διαδικασίας και του τρόπου εξυπηρέτησης και παροχής διευκολύνσεων ατόμων με ειδικές ανάγκες.

**(3)** (α) Οι παροχείς οφείλουν επιπλέον όπως υποβάλλουν στον Επίτροπο για έγκριση το Συνοδευτικό Δελτίο Μεταφοράς και την Ατομική Σύμβαση με τον Χρήστη, τα οποία πρέπει να είναι συμβατά με τις πρόνοιες του εδαφίου (2) πιο πάνω.

(β) Εντός 15 ημερών ο Επίτροπος ενημερώνει γραπτώς τον ενδιαφερόμενο παροχέα για τις προτεινόμενες τροποποιήσεις, ο οποίος μπορεί να υποβάλει γραπτές παραστάσεις εντός 15 ημερών.

**(4)** Οι παροχείς οφείλουν όπως εντός 60 ημερών από την ημερομηνία που τίθεται σε ισχύ η παρούσα, διαμορφώσουν χάρτη πληροφόρησης των χρηστών, ο οποίος οφείλει να είναι συμβατός με τις πρόνοιες του εδαφίου (2) πιο πάνω. Ο χάρτης πληροφόρησης των χρηστών θα πρέπει να είναι προσβάσιμος σε όλους τους εν δυνάμει χρήστες των παρεχόμενων υπηρεσιών σε έντυπη ή/και ηλεκτρονική μορφή και να είναι διαθέσιμος σε εμφανές για τους χρήστες μέρος στα σημεία πρόσβασης.

Επιβολή Ποινών.

**7.** Δυνάμει του Άρθρου 20(κ) του Νόμου, και χωρίς περιορισμό αυστηρότερων κυρώσεων που τυχόν να προβλέπει ο Νόμος, τα Διατάγματα και οι Αποφάσεις, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο κατ' εφαρμογή του Διατάγματος περί συλλογής Πληροφοριών και επιβολής Διοικητικού Προστίμου, σε κάθε πρόσωπο που παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις που ορίζονται στην παρούσα Απόφαση.



Κ.Δ.Π.242/2006  
Κ.Δ.Π.340/2009

**8.** Η παρούσα Απόφαση καταργεί και αντικαθιστά την περί Καθορισμού των Γενικών Εξουσιοδοτήσεων Καθεστώτος (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Απόφαση του 2006 ως είχε τροποποιηθεί.

Έναρξη ισχύος

**9.** Η παρούσα Απόφαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία δημοσίευσης της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

#### (Άρθρο 4)

##### (1) Υπηρεσίες διεθνών ταχυμεταφορών (υπηρεσία κατεπειγόντων)

Υπηρεσίες που διαφέρουν λόγω της προστιθέμενης αξίας σε σύγκριση με τις βασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες (περισυλλογής, διαλογής, μεταφοράς και διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων) και χαρακτηρίζονται εκτός από την ταχύτητα και πιο αξιόπιστη συλλογή, διανομή και παράδοση των αντικειμένων, από την παροχή ορισμένων ή όλων των ακόλουθων συμπληρωματικών διευκολύνσεων: εγγύηση της παράδοσης σε ορισμένη ημερομηνία, παραλαβή από το σημείο προέλευσης, παράδοση προσωπικά στον παραλήπτη, δυνατότητα μεταβολής του προορισμού και του παραλήπτη κατά τη διαμετακόμιση, επιβεβαίωση στον αποστολέα της παραλαβής του αντικειμένου αποστολής, έλεγχος και παρακολούθηση των αντικειμένων αποστολής, εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών στους παραλήπτες και προσφορά υπηρεσιών ανάλογα με τις απαιτήσεις τους. Οι πελάτες είναι καταρχήν διατεθειμένοι να πληρώσουν υψηλότερη τιμή για τις εν λόγω υπηρεσίες. Στις υπηρεσίες αυτές τα ταχυδρομικά αντικείμενα παρακολουθούνται από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού.

##### (2) Υπηρεσίες τοπικών ταχυμεταφορών (υπηρεσία κατεπειγόντων)

Υπηρεσίες που διαφέρουν λόγω της προστιθέμενης αξίας σε σύγκριση με τις βασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες (περισυλλογής, διαλογής, μεταφοράς και διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων) και χαρακτηρίζονται εκτός από την ταχύτητα και πιο αξιόπιστη συλλογή, διανομή και παράδοση των αντικειμένων, από την παροχή ορισμένων ή όλων των ακόλουθων συμπληρωματικών διευκολύνσεων: εγγύηση της παράδοσης σε ορισμένη ημερομηνία, παραλαβή από το σημείο προέλευσης, παράδοση προσωπικά στον παραλήπτη, δυνατότητα μεταβολής του προορισμού και του παραλήπτη κατά τη διαμετακόμιση, επιβεβαίωση στον αποστολέα της παραλαβής του αντικειμένου αποστολής, έλεγχος και παρακολούθηση των αντικειμένων αποστολής, εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών στους παραλήπτες και προσφορά υπηρεσιών ανάλογα με τις απαιτήσεις τους. Οι πελάτες είναι καταρχήν διατεθειμένοι να πληρώσουν υψηλότερη τιμή για τις εν λόγω υπηρεσίες.

##### (3) Υπηρεσίες προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων

Η προετοιμασία ταχυδρομικών εγγράφων συνίσταται στις ενέργειες οι οποίες αποσκοπούν στη παραγωγή ταχυδρομικών αντικειμένων με συγκεκριμένο παραλήπτη, αποστελλόμενα υπό την τελική τους μορφή. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν και τα κείμενα που έχουν διαβιβασθεί με ηλεκτρονικά μέσα από τη στιγμή που, υπό τη τελική τους μορφή, εγκλείονται σε φάκελο προς επίδοση.

(4) Υπηρεσίες ανταλλαγής εγγράφων

Υπηρεσία που παρέχει τα μέσα και τις εγκαταστάσεις για την κατάθεση από τον αποστολέα και την παραλαβή από τον παραλήπτη, οι οποίοι είναι συνδρομητές της υπηρεσίας αυτής, των ταχυδρομικών τους αντικειμένων.

(5) Υπηρεσίες ενοικίασης ταχυδρομικών θυρίδων

Υπηρεσίες ενοικίασης ταχυδρομικών θυρίδων, που παρέχεται από αδειοδοτημένο Οργανισμό και στον οποίο δεν επιτρέπεται η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών όπως περισυλλογή, διαλογή, μεταφορά και διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων εντός των ορίων βάρους και τιμής της αποκλειστικής υπηρεσίας του παροχέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.