

Αριθμός 75

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ
(ΝΟΜΟΣ 112(Ι) ΤΟΥ 2004)

Απόφαση δυνάμει των άρθρων 20(ε), 20(κδ), 127, 128, 129, 130, 130Α και 152

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 20(ε), 20(κδ), 127, 128, 129, 130, 130Α και 152 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004, Ν.112(Ι)/2004, εκδίδει την ακόλουθη Απόφαση.

ΜΕΡΟΣ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός
τίτλος.

1. Η παρούσα Απόφαση θα αναφέρεται ως η περί Τροποποίησης της περί Καθορισμού του Καθεστώτος των Γενικών Εξουσιοδοτήσεων (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Απόφασης του 2014, Απόφαση.

Ερμηνεία.

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

ΚΔΠ 569/2014.

«Απόφαση» σημαίνει την περί Καθορισμού του Καθεστώτος των Γενικών Εξουσιοδοτήσεων (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Απόφαση του 2014, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

«Διαδραστικό Εργαλείο Σύγκρισης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», εφεξής «Εργαλείο», σημαίνει το εκ μέρους του Επιτρόπου δημόσια διαθέσιμο εργαλείο το οποίο παρέχει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να συγκρίνει τα εμπορικά διαθέσιμα λιανικά προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται από παροχείς ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Κυπριακή αγορά.

Ν.112(Ι)/2004,
Αρ. 3850 της
30ής Απριλίου 2004,
Παρ. Πρώτο,
Μέρος Ι

«Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2004, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

N.112(Ι)/2004
N.84(Ι)/2005
N.149(Ι)/2005
N.67(Ι)/2006
N.113(Ι)/2007
N.134(Ι)/2007
N.46(Ι)/2008
N.103(Ι)/2009
N. 94(Ι)/2011
N.51(Ι)/2012
N.160(Ι)/2013
N.77(Ι)/2014
N.104(Ι)/2016
N.112(Ι)/2016
N.76(Ι)/2017
N. 90(Ι)/2020
N.23(Ι)/2022.

Πεδίο Εφαρμογής.

(2) Οποιοδήποτε άλλο όροι χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά, θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.

3. Η παρούσα Απόφαση τυγχάνει εφαρμογής στους όρους που τίθενται σε Γενικές Εξουσιοδοτήσεις ταχυδρομικών υπηρεσιών.

ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Τροποποίηση του
άρθρου 6
της Απόφασης.

4. Το άρθρο 6 της Απόφασης τροποποιείται ως ακολούθως:

(1) Στο εδάφιο 1 παρ. (γ) προστίθεται νέο σημείο ως ακολούθως:

«Να παρέχουν πληροφορίες στο κοινό σχετικά με την τιμολόγηση και τους όρους των προσφερόμενων τους υπηρεσιών».

(2) Το εδάφιο 2, παρ. (θ) αντικαθίσταται με την ακόλουθη παράγραφο: «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, θα τυγχάνουν εφαρμογής οι πρόνοιες του περί Προστασίας Καταναλωτών (Ταχυδρομικές Υπηρεσίες) Διατάγματος του 2022.»

ΚΔΠ 60/2022.

(3) Στο εδάφιο 2, παρ. (ιγ) αντικαθίσταται με την ακόλουθη παράγραφο: «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 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.».

(4) Στο εδάφιο 2, μετά την παρ. (ιγ) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος (ιδ): «(ιδ) Οι Παροχείς, υποχρεούνται 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. Ειδικότερα, θα πρέπει να τηρούν τουλάχιστον τα ακόλουθα:

α) τον αριθμό των υποβληθέντων παραπόνων καταναλωτών,

β) τον αριθμό των διεκπεραιωθέντων παραπόνων καταναλωτών,

γ) κατηγοριοποίηση των υποβληθέντων παραπόνων αναφορικά με τις υπηρεσίες, περιλαμβανομένων:

(1) κατηγοριοποίηση ανάλογα με τις υπηρεσίες που παρέχονται, οι οποίες προβλέπονται από τις σχετικές άδειες των Παροχέων, και

(2) τους λόγους των παραπόνων (όπως οικονομικοί λόγοι, ποιότητα υπηρεσίας).

δ) στοιχεία για πότε υποβλήθηκαν και πότε επιλύθηκαν.».

(5) Στο εδάφιο 2, μετά την παράγραφο (4) προστίθεται νέα παρ. (5) ως ακολούθως: «Οι παροχείς οφείλουν να ενημερώνουν το Διαδραστικό Εργαλείο Σύγκρισης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με όλα τα απαιτούμενα στοιχεία και πληροφορίες οι οποίες αφορούν στην περιγραφή, στους όρους και προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας. Ειδικότερα, όλοι οι παροχείς οφείλουν να ενημερώνουν το Διαδραστικό Εργαλείο Σύγκρισης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών:

(α) Σε περίπτωση διάθεσης νέου προϊόντος ή/και υπηρεσίας ή απόσυρση προϊόντος ή/και υπηρεσίας, οι παροχείς ενημερώνουν το Εργαλείο με την εισαγωγή όλων των σχετικών στοιχείων και πληροφοριών, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την εμπορική διάθεση νέου προϊόντος ή και υπηρεσίας.

(β) Σε περίπτωση τροποποίησης όρων και προϋποθέσεων προϊόντων ή και υπηρεσιών που βρίσκονται ήδη καταχωρισμένα στο Εργαλείο, οφείλουν να ενημερώνουν το Εργαλείο εντός της ίδιας ημερολογιακής ημέρας από τη θέση σε ισχύ της σχετικής τροποποίησης.

Οι παροχείς αποκτούν πρόσβαση στο Διαδραστικό Εργαλείο Σύγκρισης Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με τη χρήση των κωδικών χρήστη που λαμβάνουν από το ΓΕΡΗΕΤ. Ο κάθε παροχέας είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τα δεδομένα που εισάγει στο Εργαλείο.»

(6) Στο Παράρτημα Ι της Απόφασης προστίθεται νέο σημείο (6) ως ακολούθως:

Υπηρεσίες Αυτόματων Θυρίδων Παράδοσης Δεμάτων (Parcel Lockers)

Υπηρεσία Αυτόματων Θυρίδων Παράδοσης Δεμάτων (Parcel Lockers) που παρέχονται από αδειοδοτημένο παροχέα.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ – ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Έναρξη ισχύος.

5. Η παρούσα Απόφαση τίθεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.