

Αριθμός 435

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

Διάταγμα δυνάμει των άρθρων 136 και 152

Για σκοπούς:

εναρμόνισης των διαδικασιών περί της ποιότητας των παρεχομένων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με τις κατευθυντήριες γραμμές της πράξης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας με τίτλο «Οδηγία 97/67/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Δεκεμβρίου 1997 σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών» (ΕΕ L 15/14, της 21.01.1998). και της πράξης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας με τίτλο «Οδηγία 2002/39/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 10^{ης} Ιουνίου 2002, για την τροποποίηση της οδηγίας 97/67/ΕΚ όσον αφορά το περαιτέρω άνοιγμα των κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών στον ανταγωνισμό» (ΕΕ L 176, 05/07/2002 σελ. 21).

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 136 και 152 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004, Ν. 112(Ι)/2004, εκδίδει το ακόλουθο Διάταγμα.

ΜΕΡΟΣ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός τίτλος.

1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως το περί Ποιότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Διάταγμα του 2005.

Ερμηνεία.

2.-(1) Στο παρόν Διάταγμα, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια -

«Αλληλογραφία Α' προτεραιότητας εσωτερικού» σημαίνει την αλληλογραφία που αποστέλλεται με την ταχύτερη τυποποιημένη κατηγορία, από πρόσωπο που έχει την κατοικία ή έδρα του στη Δημοκρατία σε πρόσωπο που έχει την κατοικία ή έδρα του στη Δημοκρατία·

«Αλληλογραφία Α' προτεραιότητας εξωτερικού» σημαίνει την αλληλογραφία που αποστέλλεται με την ταχύτερη τυποποιημένη κατηγορία από ή προς άλλη χώρα·

«Εβδομάδα» σημαίνει επτά (7) ημερολογιακές ημέρες, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια

«ημέρα» σημαίνει ημερολογιακή ημέρα, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια

«μήνας» σημαίνει τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια

N.112(I)/2004

«Νόμος» σημαίνει τον περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2004 και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά

«Οργανισμός» σημαίνει το Κυπριακό Ταχυδρομείο και τους δημόσιους παροχείς Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στη Δημοκρατία

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

Πεδίο εφαρμογής.

3. Το παρόν Διάταγμα τυγχάνει εφαρμογής στις προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών του Κυπριακού Ταχυδρομείου και των δημοσίων παροχών ταχυδρομικών υπηρεσιών που αναφέρονται στο άρθρο 136 του Νόμου.

ΜΕΡΟΣ II – ΔΕΙΚΤΕΣ ΧΡΟΝΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Άλλες υποχρεώσεις.

4.-(1) Εν απουσία αντιθέτου διατάξεως, οι διατάξεις του παρόντος Διατάγματος δεν αντικαθιστούν, αναιρούν ή μειώνουν τις υποχρεώσεις του Κυπριακού Ταχυδρομείου και των δημοσίων παροχών ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι οποίες ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία ή/και στις άδειες των εν λόγω παροχών.

(2) Ο Επίτροπος μπορεί να απαιτεί από Οργανισμούς, που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Διατάγματος, κάθε αναγκαία διευκρίνηση, συμπληρωματική πληροφορία και υποβολή των απαιτούμενων στοιχείων για την ποιότητα υπηρεσιών των εν λόγω Οργανισμών.

A: ΦΟΡΕΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Γενική υποχρέωση Παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.

5. Το Κυπριακό Ταχυδρομείο ως ο φορέας παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της Δημοκρατίας στο οποίο βρίσκονται, καθολική ταχυδρομική υπηρεσία όπως προσδιορίζεται στο Νόμο, όπως εκάστοτε ισχύει, και σύμφωνα με τις ποιοτικές προδιαγραφές που ορίζει το παρόν Διάταγμα, υπό την επιφύλαξη του άρθρου 120 (2) του Νόμου.

Ποιοτικές Προδιαγραφές
Καθολικής
Ταχυδρομικής
Υπηρεσίας.

6.-(1) Οι ποιοτικές προδιαγραφές και η αξιοπιστία βάσει των οποίων προσφέρεται η καθολική ταχυδρομική υπηρεσία από το φορέα παροχής της στη Δημοκρατία, καθορίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι του παρόντος Διατάγματος.

(2) Η κανονικότητα παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας συνίσταται στην πραγματοποίηση μιας τουλάχιστον περισυλλογής ημερησίως από κάθε σημείο πρόσβασης και μιας κατ' οίκον διανομής στην οικία ή στα υποστατικά κάθε προσώπου για όλες τις εργάσιμες ημέρες και τουλάχιστον για πέντε (5) ημέρες της εβδομάδας, με την επιφύλαξη των εξαιρέσεων που καθορίζονται κατά καιρούς από τον Επίτροπο βάσει του άρθρου 120(2) του Νόμου.

(3) Ο φορέας παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας θα εκδίδει σε περίπτωση εξαιρέσεων που καθορίζονται από τον Επίτροπο, κατάσταση χωριστά για κάθε Επαρχία στη Δημοκρατία, στην οποία θα αναγράφονται οι εξαιρούμενες περιοχές και η συχνότητα εξυπηρέτησης.

(4) Η κατάσταση αυτή αφού εγκριθεί από τον Επίτροπο θα αναρτάται σε όλα τα Ταχυδρομικά Γραφεία της Επαρχίας και θα κοινοποιείται στους δήμους και κοινότητες της Επαρχίας αυτής.

Έλεγχος ποιότητας
καθολικής ταχυδρομικής
υπηρεσίας.

7. Ο έλεγχος ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών αφορά στη μέτρηση του χρόνου διακίνησης της αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εσωτερικού και εξωτερικού.

Φορέας Μέτρησης
Ποιότητας.

8.-(1) Η επιλογή του φορέα που θα επιμελείται των μετρήσεων και θα υπολογίζει τα αποτελέσματα, γίνεται με φροντίδα και δαπάνες του Επιτρόπου. Ο Επίτροπος μπορεί να επιλέξει τον ίδιο φορέα μέτρησης ποιότητας με αυτόν με τον οποίο συνεργάζεται ο φορέας παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και να χρησιμοποιήσει στοιχεία από μετρήσεις που έγιναν για δική του χρήση, με την προϋπόθεση ότι συγκατατίθεται σε αυτό ο φορέας παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

(2) Σε κάθε περίπτωση ο φορέας μέτρησης της ποιότητας θα πρέπει να είναι ανεξάρτητος από το φορέα της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, και να είναι αναγνωρισμένου κύρους, ενώ δεν μπορεί να έχει δραστηριότητα ανταγωνιστική προς τον φορέα παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, σχετική με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

(3) Σε περίπτωση επιλογής από τον Επίτροπο του ίδιου φορέα μέτρησης με αυτόν που χρησιμοποιεί ο φορέας παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, το αναλογούν κόστος για τις μετρήσεις και τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων αυτών επιμερίζεται μεταξύ του φορέα παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και του Επιτρόπου.

Σύστημα μέτρησης της ποιότητας.

9.-(1) Οι μετρήσεις θα γίνονται με αντικειμενικά συστήματα μέτρησης σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα που καθορίζονται από καιρό σε καιρό από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης και θα καλύπτουν ικανό και αντιπροσωπευτικό αριθμό ταχυδρομικών διαδρομών επιλεγμένων με τέτοιο τρόπο ώστε με κατάλληλη στατιστική μέθοδο να προσδιορίζεται η ποιότητα. Τα αποτελέσματα θα υπολογίζονται με τρόπο ώστε να καταδεικνύουν την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών σε ολόκληρη τη Δημοκρατία.

(2) Για την αλληλογραφία εσωτερικού, Α' προτεραιότητας, το σύστημα μέτρησης θα μετρά το χρόνο που απαιτείται για τη διακίνηση των αντικειμένων από τη στιγμή της κατάθεσής τους στα σημεία πρόσβασης του φορέα παροχής της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας μέχρι την επίδοσή τους στον παραλήπτη όπως καθορίζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι του παρόντος Διατάγματος.

(3) Για την αλληλογραφία εξωτερικού Α' προτεραιότητας θα χρησιμοποιούνται τα στοιχεία που εκδίδει η Διεθνής Ταχυδρομική Ένωση International Post Corporation (IPC) ή άλλος αξιόπιστος διεθνής οργανισμός ο οποίος εγκρίνεται από τον Επίτροπο, από τις μετρήσεις που πραγματοποιεί στο διεθνές ταχυδρομείο και θα αφορούν τους χρόνους επίδοσης της διεθνούς αλληλογραφίας όπως αυτοί ορίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι του παρόντος Διατάγματος.

(4) Ο βαθμός αξιοπιστίας των συστημάτων μέτρησης της ποιότητας θα είναι τουλάχιστον 95% εκτός αν διαφορετικά ορίζουν οι εκάστοτε ισχύουσες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

(5) Για τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων θα λαμβάνονται υπόψη μόνο οι εργάσιμες ημέρες για το φορέα της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας. Νοείται ότι θα εξαιρούνται από την μέτρηση, όπου είναι ανάγκη, οι περιοχές ή τα σημεία πρόσβασης για τα οποία δεν είναι δυνατή η παροχή υπηρεσίας εκ μέρους του φορέα παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, λόγω ανωτέρας βίας.

Ετοιμασία εκθέσεων Παρουσίαση αποτελεσμάτων.

10.-(1) Τα αποτελέσματα θα περιέχονται σε εκθέσεις που ετοιμάζονται και δημοσιεύονται από τον Επίτροπο δύο φορές το χρόνο, το μήνα Μάρτιο για το 2^ο εξάμηνο του προηγούμενου έτους και το μήνα Σεπτέμβριο για το 1^ο εξάμηνο του τρέχοντος έτους.

(2) Τα αποτελέσματα θα αφορούν:

- (α) Για την αλληλογραφία εσωτερικού Α' προτεραιότητας τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε μία (1) και τρεις (3) ημέρες από την ημέρα κατάθεσης και τη μέση διάρκεια επίδοσης σε ημέρες για το σύνολο της Δημοκρατίας.
- (β) Για την αλληλογραφία εξωτερικού Α' προτεραιότητας τα ποσοστά επίδοσης εντός τριών (3) και πέντε (5) ημερών και τον μέσο όρο ημερών επίδοσης από την ημέρα κατάθεσης, από και προς τα Κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- (γ) Τα παραπάνω αποτελέσματα (α) και (β) θα ανακοινώνονται και σε σύγκριση με τις απαιτήσεις ποιότητας όπως ορίζονται στο παρόν Διάταγμα, καθώς και με τις διεθνείς δεσμεύσεις του φορέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

(3) Στις εκθέσεις που ετοιμάζονται θα γίνονται συστάσεις για λήψη αναγκαίων διορθωτικών μέτρων και παράλληλα θα αναφέρεται ο βαθμός συμμόρφωσης του φορέα παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας σε σχέση με προηγούμενες εκθέσεις του Επιτρόπου.

Ποιότητα σημείων
επαφής, πρόσβασης και
περισυλλογής.

11.-(1) Ο φορέας παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας εξασφαλίζει ένα επαρκές σύνολο σημείων πρόσβασης της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

(2) Σημεία πρόσβασης και επαφής είναι τα Ταχυδρομικά Γραφεία, τα Ταχυδρομικά Πρακτορεία, οι Ιδιωτικές Ταχυδρομικές Θυρίδες, οι Αγροτικές Ιδιωτικές Ταχυδρομικές Θυρίδες και τα Γραμματοκιβώτια.

(3) Ο φορέας παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας υποχρεούται να τοποθετεί για την περισυλλογή της αλληλογραφίας ένα τουλάχιστο γραμματοκιβώτιο για κάθε χίλιους (1000) κατοίκους και ένα τουλάχιστο γραμματοκιβώτιο για οικισμούς με λιγότερους από χίλιους (1000) κατοίκους.

(4) Ο φορέας παροχής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας έχει υποχρέωση να τοποθετεί τα γραμματοκιβώτια σε χώρο κατά τρόπο που να διευκολύνονται άτομα με αναπηρικές παθήσεις.