

1182/8/2026 ΦΕΚ 662 Β/11-02-2026

Παροχή λειτουργικότητας πρόσβασης των καταναλωτών σε στοιχεία καταγγελιών για τον τομέα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και παραπόνων καταναλωτών για τον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών από τη διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

α) Τον ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82),

β) τον ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184) και ιδίως τα σημεία κε, λγ της παρ. 2 του άρθρου 113 αυτού,

γ) τον ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (Α' 44) και ιδίως τα άρθρα 5.στ, 11,12 και 15 αυτού,

δ) τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 679/2016 της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων),

ε) τον ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137),

στ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/4/17-05-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265), όπως ισχύει,

ζ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1101/003/23.02.2024 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών» (Β' 1670), καθώς και της υπ' αρ. 1124/4/02.09.2024 απόφασης της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση της υπ' αρ. 1101/3/23.02.2024 ΕΕΤΤ: "Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών"» (Β' 5168),

η) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 687/328/2013 «Κώδικας δεοντολογίας παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (Β'1874), όπως ισχύει,

θ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1032/6/30.05.2022 (Β' 3242) «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές»,

ι) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1135/004/2024 «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ

αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (Β' 7148), όπως ισχύει και ιδίως το άρθρο 4 αυτού,

ια) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1182/7/26-12026 «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» καθώς και της προισχύουσας απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 688/52/2013 (Β' 1412),

ιβ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 946/21/13.07.2020 «Πilotική εφαρμογή του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών»,

ιγ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1006/05/13.09.2021 με θέμα «Επέκταση της πιλοτικής εφαρμογής του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, με την ένταξη πρόσθετων παρόχων»,

ιδ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1067/16/6.03.2023 με θέμα «Πilotική παροχή λειτουργικότητας πρόσβασης μέσω διαδικτύου σε στοιχεία καταγγελιών και παραπόνων για τους τομείς των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών από τη διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ» (Β' 1928),

ιε) το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός, ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ,

ιστ) το γεγονός ότι η παρούσα δεν αφορά σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ-ΜΙΤΟΣ,

ιζ') την υπ' αρ. 38895/21-1-2026 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ, και ύστερα από προφορική Εισήγηση του Προέδρου της ΕΕΤΤ, Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου.

Επειδή:

1. Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Καταγγελιών «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΕΤΤ που εκκίνησε να λειτουργεί από το έτος 2014 για την άμεση προώθηση καταγγελιών, ερωτημάτων και παραπόνων καταναλωτών προς τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και την λήψη και διαχείριση των σχετικών απαντήσεων.

2. Με τις υπό ιγ' και ιδ' αποφάσεις, επεκτάθηκε πιλοτικά η χρήση της διαδικτυακής εφαρμογής ΕΡΜΗΣ για τη διαχείριση και των παραπόνων χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών που απευθύνονται σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

3. Η διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ αποθηκεύει σε ψηφιακή μορφή τα έγγραφα που αφορούν σε κάθε καταγγελία καταναλωτή και παράπονο χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών, στα οποία συμπεριλαμβάνονται η αρχική καταγγελία ή το αρχικό παράπονο και οι απαντητικές επιστολές των εμπλεκόμενων παρόχων. Επίσης, μέσω της εφαρμογής τηρείται το ιστορικό των ενεργειών των παρόχων σε ό,τι αφορά τη διαχείριση καταγγελιών και παραπόνων.

4. Πέραν των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ μπορεί να αξιοποιήσει την εφαρμογή «ΕΡΜΗΣ» προκειμένου να παράσχει άμεση ενημέρωση στον καταναλωτή/χρήστη, αναφορικά με την υποβληθείσα καταγγελία και το υποβληθέν παράπονό του:

α) Μέσω αυτοματοποιημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για τις ενέργειες που πραγματοποιούνται κατά τη διαχείριση της καταγγελίας ή παραπόνου του,

β) παρέχοντάς του άμεση πρόσβαση στα ψηφιακά έγγραφα που αφορούν την καταγγελία ή το παράπονό του, μέσω ειδικού μοναδικού υπερσυνδέσμου (hyperlink), το οποίο του γνωστοποιείται με αυτοματοποιημένο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

5. Σημειώνεται ότι με την ως άνω λειτουργικότητα της εφαρμογής ο καταναλωτής/χρήστης αποκτά πρόσβαση στις πληροφορίες που τον αφορούν και παράλληλα προστατεύεται η ιδιωτικότητα του.

6. Δεδομένου ότι η ένταξη στον ΕΡΜΗ παρόχων εγγεγραμμένων στα Μητρώα Ηλεκτρονικών και Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ επιταχύνει και απλουστεύει, περαιτέρω, τη διαδικασία χειρισμού των εισερχομένων υποθέσεων στην ΕΕΤΤ, δύνανται οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι να αιτούνται την άμεση ένταξή τους στον ΕΡΜΗ, σε όλες τις μέχρι σήμερα λειτουργίες του καθώς και στην παρούσα επέκταση της εφαρμογής, χωρίς να απαιτείται σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ για την ένταξή τους, ακόμα και αν σχετική αίτηση εκκρεμεί πριν την έκδοση της εισηγούμενης απόφασης, αποφασίζει:

Άρθρο 1

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

1. Εγκρίνει την παροχή της λειτουργικότητας από τη διαδικτυακή εφαρμογή (Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών) «ΕΡΜΗΣ» για την άμεση ενημέρωση του καταναλωτή αναφορικά με την πορεία της καταγγελίας του η οποία περιλαμβάνει:

Α. Την ενημέρωση του καταναλωτή με αυτοματοποιημένα μηνύματα, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για:

α) την παραλαβή της καταγγελίας του,

β) την απόκριση των εμπλεκόμενων παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,

γ) την παροχή παράτασης στους παρόχους σε ότι αφορά την προθεσμία απόκρισής τους.

Β. Την παροχή απευθείας πρόσβασης στον καταναλωτή σε στοιχεία της καταγγελίας του μέσω διαδικτύου, τα οποία είναι:

α) Έγγραφα σε ψηφιακή μορφή στα οποία συμπεριλαμβάνονται η αρχική καταγγελία και οι απαντήσεις των εμπλεκόμενων παρόχων.

β) Το ιστορικό ενεργειών διαχείρισης της καταγγελίας, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται και οι ημερομηνίες απόκρισης των παρόχων.

2. Ορίζει ότι η πρόσβαση στα στοιχεία της καταγγελίας θα παρέχεται στον καταναλωτή αποκλειστικά και μόνο μέσω μοναδικού και εξατομικευμένου υπερσυνδέσμου (hyperlink), ο οποίος του γνωστοποιείται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με τον τρόπο αυτό, ο καταναλωτής αποκτά πρόσβαση στις πληροφορίες που τον αφορούν και παράλληλα

προστατεύεται η ιδιωτικότητα του. Ο υπερσύνδεσμος θα παραμένει ενεργός για χρονικό διάστημα εξήντα (60) ημερών και μετά τις απαντήσεις των εμπλεκόμενων παρόχων (ολοκλήρωση διαχείρισης καταγγελίας).

3. Εγκρίνει την ένταξη στον ΕΡΜΗ παρόχων εγγεγραμμένων στο Μητρώο Ηλεκτρονικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήσεως τους, σε όλες τις μέχρι σήμερα λειτουργίες του συμπεριλαμβανομένων και των λειτουργιών της παρούσας επέκτασης, χωρίς να απαιτείται σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ για την ένταξή τους, συμπεριλαμβανομένων των αιτήσεων που εκκρεμούν κατά την έκδοση της παρούσας.

Άρθρο 2

Ταχυδρομικές υπηρεσίες

1. Εγκρίνει την παροχή της λειτουργικότητας από τη διαδικτυακή εφαρμογή (Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών) «ΕΡΜΗΣ» για την άμεση ενημέρωση του χρήστη αναφορικά με την πορεία του παραπόνου του η οποία περιλαμβάνει:

Α. Την ενημέρωση του χρήστη με αυτοματοποιημένα μηνύματα, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για:

- α) Την έναρξη εξέτασης του παραπόνου του,
- β) την απόκριση των εμπλεκόμενων παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- γ) την παροχή παράτασης στους παρόχους σε ότι αφορά την προθεσμία απόκρισής τους και
- δ) την ολοκλήρωση εξέτασης του παραπόνου του.

Β. Την παροχή απευθείας πρόσβασης στον χρήστη σε στοιχεία του παραπόνου του μέσω διαδικτύου, τα οποία είναι:

- α) Έγγραφα σε ψηφιακή μορφή στα οποία συμπεριλαμβάνονται το αρχικό παράπονο και οι απαντήσεις των εμπλεκόμενων παρόχων.
- β) Το ιστορικό ενεργειών διαχείρισης των παραπόνων, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται και οι ημερομηνίες απόκρισης των παρόχων.

2. Ορίζει ότι η πρόσβαση στα στοιχεία του παραπόνου θα παρέχεται στον χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών αποκλειστικά και μόνο μέσω μοναδικού και εξατομικευμένου υπερσυνδέσμου (hyperlink), ο οποίος του γνωστοποιείται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με τον τρόπο αυτό, ο χρήστης ταχυδρομικών υπηρεσιών αποκτά πρόσβαση στις πληροφορίες που τον αφορούν και παράλληλα προστατεύεται η ιδιωτικότητα του. Ο υπερσύνδεσμος θα παραμένει ενεργός για χρονικό διάστημα εξήντα (60) ημερών και μετά τη λήξη εξέτασης του παραπόνου.

3. Εγκρίνει την ένταξη στον ΕΡΜΗ παρόχων εγγεγραμμένων στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήσεως τους, σε όλες τις μέχρι σήμερα λειτουργίες του συμπεριλαμβανομένων και των λειτουργιών της παρούσας επέκτασης, χωρίς να απαιτείται σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ για την ένταξή τους, συμπεριλαμβανομένων των αιτήσεων που εκκρεμούν κατά την έκδοση της παρούσας.

Άρθρο 3**Καταργούμενες και τελικές Διατάξεις**

Η απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1067/16/6.03.2023 (Β' 1928) καταργείται από την έκδοση της παρούσας στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 26 Ιανουαρίου 2026