



9.12.2010

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΠΡΟΣ ΤΑ ΜΕΛΗ

Θέμα: Αναφορά 0496/2010 του J. D. L., ισπανικής ιθαγένειας, σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στην Ισπανία

1. Περίληψη της αναφοράς

Ο αναφέρων διαμαρτύρεται για την έλλειψη προσωπικού στην ταχυδρομική υπηρεσία με αποτέλεσμα τα γράμματα να μην διανέμονται τη στιγμή που πρέπει ζημιώνοντας τους χρήστες. Η έλλειψη ταχυδρόμων επιβάλλει στους εργαζόμενους επιπλέον φόρτο εργασίας με το συνακόλουθο εργασιακό στρες.

2. Παραδεκτό

Χαρακτηρίστηκε παραδεκτή στις 10 Σεπτεμβρίου 2010. Η Επιτροπή κλήθηκε να παράσχει πληροφορίες (άρθρο 202, παράγραφος 6, του Κανονισμού).

3. Απάντηση της Επιτροπής, που ελήφθη στις 9 Δεκεμβρίου 2010.

Η αναφορά αφορά την ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ισπανία, και συγκεκριμένα την εικαζόμενη αδυναμία παράδοσης των επιστολών σε ολόκληρη τη χώρα τουλάχιστον πέντε ημέρες την εβδομάδα, κυρίως λόγω της έλλειψης προσωπικού στην ταχυδρομική υπηρεσία στην περιοχή του αναφέροντος.

Σύμφωνα με τις αρμοδιότητες που ορίζονται στην οδηγία περί ταχυδρομικών υπηρεσιών, στους καταγγέλλοντες που επικοινωνούν με την Επιτροπή συστήνεται να ζητήσουν αποκατάσταση μέσω των διαδικασιών που ορίζονται στη νομοθεσία της Ένωσης περί των ταχυδρομικών υπηρεσιών και τους παρέχονται τα σχετικά στοιχεία επικοινωνίας. Παρά το γεγονός αυτό και παρά τις περιορισμένες δυνατότητες παρέμβασής της, η Επιτροπή κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διερεύνηση των θεμάτων που εγείρουν οι καταγγέλλοντες.

Το 2009 η Επιτροπή έλαβε επίσης καταγγελίες σχετικά με την ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και ελλείψεις προσωπικού από πολίτες που ζουν στην ίδια περιοχή με τον αναφέροντα. Μετά την παραλαβή των καταγγελιών αυτών, η Επιτροπή ζήτησε πληροφορίες από την εκτελούσα χρέη ρυθμιστικής αρχής για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες της Ισπανίας σχετικά με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στη συγκεκριμένη περιοχή. Μετά το αίτημα αυτό, η ρυθμιστική αρχή για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ξεκίνησε έρευνα και απέστειλε ομάδα επιθεώρησης στην περιοχή. Τα αποτελέσματα της έρευνας και η συνέχεια που δόθηκε σε αυτό το αίτημα κατέστησαν διαθέσιμα στον τοπικό χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών και η Επιτροπή δεν είχε περαιτέρω επικοινωνία με το συγκεκριμένο πρόσωπο. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενημερώθηκε στις 30 Νοεμβρίου 2009 από τη ρυθμιστική αρχή για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ότι έγιναν βελτιώσεις και ότι αποκαταστάθηκαν τα κανονικά επίπεδα υπηρεσιών στην περιοχή. Εντούτοις, η Επιτροπή συνεχίζει παρακολουθεί την ποιότητα της ταχυδρομικής υπηρεσίας στην Ισπανία, μεταξύ άλλων, μέσω επαφών με τις εθνικές αρχές. Στο πλαίσιο αυτό, σκοπεύει να ζητήσει περαιτέρω πληροφορίες από τη ρυθμιστική αρχή για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών στη συγκεκριμένη περιοχή.

Ωστόσο, η Επιτροπή επισημαίνει ότι την ευθύνη για τη χρησιμοποίηση του συστήματος προσφυγής που προβλέπει η οδηγία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες τη φέρει ο αναφέρων. Προς τον σκοπό αυτόν, η Επιτροπή παρέσχε στον αναφέροντα τα στοιχεία επικοινωνίας των αρμόδιων αρχών (Comisión Nacional del Sector Postal, Palacio de Zurbano, Calle de Zurbano, 5, 28010 Madrid, ESPAÑA), καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες υποβολής καταγγελίας.