



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

# **ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Ειδικά Θέματα)**

**Αθηνά Ράλλη - Δικηγόρος**

**Μάρτιος 2007**

# Περιεχόμενα Παρουσίασης

- ✓ Ορισμός Ταχυμεταφορών
- ✓ Διαφορά Ταχυδρομείου - Ταχυμεταφορών
- ✓ Τι είναι ΕΣΠΕΤΑ -Υποχρεωτικά Στοιχεία
- ✓ ΕΣΠΕΤΑ Συνδυασμένης Διακίνησης
- ✓ ΣΥΔΕΤΑ – Υποχρεωτικά Στοιχεία
- ✓ Ατομική Σύμβαση
- ✓ Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή
- ✓ Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών
- ✓ Ευθύνη Ταχ. Επιχειρήσεων - Αποζημιώσεις
- ✓ Ταχυδρομικό Δίκτυο
- ✓ Ερωτηματολόγια – Τέλη
- ✓ Εποπτεία και Έλεγχος Ταχ. Αγοράς
- ✓ Ελεγκτική Διαδικασία ΕΕΤΤ
- ✓ Διαδικασία Ακροάσεων

# Τί είναι Ταχυμεταφορές;

*Ταχυδρομικές δραστηριότητες, εκτός από τις δραστηριότητες των εθνικών ταχυδρομείων (ιδιωτικά ταχυδρομικά γραφεία) ΣΤΑΚΟΔ: 641.2*

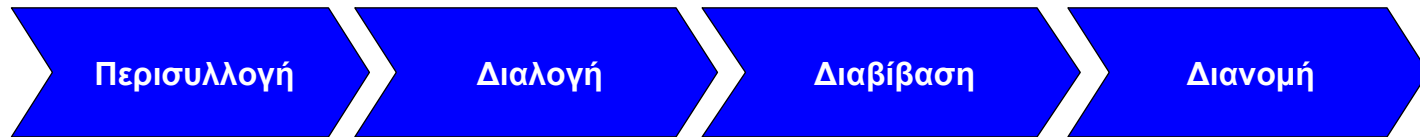
*«Υπηρεσίες που έχουν σχέση με ειδικής επείγουσας διαβίβασης ταχυδρομικά αντικείμενα παρακολουθούμενα από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού»*



ΕΕΤΤ

# Ορισμός Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

*«Δημόσιες & ιδιωτικές υπηρεσίες περισυλλογής, διαβίβασης και διανομής αλληλογραφίας, διαφημιστικού υλικού, εφημερίδων, περιοδικών εκδόσεων & δεμάτων χωρίς ή με προετοιμασία και διεύθυνση παραλήπτη»*



*«Υπηρεσίες που έχουν σχέση με ειδικής επείγουσας διαβίβασης ταχυδρομικά αντικείμενα παρακολουθούμενα από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης & Εντοπισμού»*



# Τι είναι ΕΣΠΕΤΑ;

## ΕΣΠΕΤΑ:

- ✓ Τεχνική & Λειτουργική Υποδομή (H/W – S/W)
- ✓ Ανταλλαγή πληροφοριών
- ✓ Ηλεκτρονική καταχώρηση, διαχείριση και διακράτηση πληροφοριών

# Υποχρεωτικά στοιχεία ΕΣΠΕΤΑ

- ✓ Αριθμός ή κωδικός ταυτοποίησης ταχ. αντικειμένου
- ✓ Ημερομηνία, τόπος, ώρα παραλαβής του ταχ. αντικειμένου
- ✓ Στοιχεία άφιξης/ αναχώρησης στο κέντρο διαλογής
- ✓ Είδος ταχυδρομικού αντικειμένου (έγγραφα / δέματα)
- ✓ Βάρος ή κλιμάκιο βάρους
- ✓ Παρεχόμενο προϊόν ανά παρεχόμενη υπηρεσία
- ✓ Ημερομηνία, τόπος και ώρα επίδοσης
- ✓ Ημερομηνία και ώρα αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης

# ΕΣΠΕΤΑ Συνδυασμένης Διακίνησης

Εταιρεία Α – Κέντρο Διαλογής

Εταιρεία Α – ΕΣΠΕΤΑ



Εταιρεία Β – Θεσσαλονίκη



Track & Trace



Εταιρεία Β' – ΕΣΠΕΤΑ

Παραλήπτης



Εταιρεία Α - ΑΘΗΝΑ



Αποστολέας



# Υποχρεωτικά στοιχεία ΣΥΔΕΤΑ

- ✓ Επωνυμία ή διακριτικός τίτλος της ταχ. επιχείρησης
- ✓ Διακριτικό αναγνώρισης – Α.Μ. ΕΕΤΤ
- ✓ Στοιχεία ταχ. αντικειμένου (ΕΣΠΕΤΑ)
- ✓ Όροι διακίνησης ταχ. Αντικειμένου (Ατομική Σύμβαση)

# Ατομική Σύμβαση

- ✓ Μη αποδεκτά αντικείμενα σύμφωνα με τον ΧΥΚ
- ✓ Απαγορευμένα αντικείμενα
- ✓ Ασφαλιστική κάλυψη
- ✓ Ευθύνη της ταχ. επιχείρησης
- ✓ Δικαιώματα χρηστών
- ✓ Αποζημιώσεις
- ✓ Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών
- ✓ Αρμόδια Δικαστήρια

# Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή (ΧΥΚ)

- ✓ Χαρακτηριστικά της Ταχυδρομικής Επιχείρησης
- ✓ Παρεχόμενες Υπηρεσίες και η Ποιότητα αυτών
- ✓ Χρέωση των παρεχομένων υπηρεσιών
- ✓ Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών
- ✓ Μη αποδεκτά Ταχυδρομικά Αντικείμενα – Απαγορεύσεις
- ✓ Όροι Διαχείρισης των Ανεπίδοτων Ταχ. Αντικειμένων
- ✓ Ευθύνη των ταχυδρομικών επιχειρήσεων – Αποζημιώσεις
- ✓ Περιπτώσεις μη Ευθύνης των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων
- ✓ Τρόπος Εξυπηρέτησης Χρηστών και ΑΜΕΑ
- ✓ Περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύει ο ΧΥΚ

# Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)

- ✓ Τριμερές Συλλογικό Όργανο επίλυσης Διαφορών
- ✓ Χρήστης – Πάροχος – Εκπρόσωπος Χρηστών
- ✓ Διασφάλιση των συμφερόντων του Καταναλωτή
- ✓ Α΄ επίπεδο αντιμετώπισης διαφορών

# Ευθύνη Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων

- ✓ Απώλεια ταχυδρομικού αντικειμένου
- ✓ Καθυστερημένη επίδοση
- ✓ Μερική ή Ολική καταστροφή ταχυδρομικού αντικειμένου
- ✓ Αποζημιώσεις
  1. Ύψος (ποσό) αποζημίωσης
  2. Χρόνος καταβολής
  3. Τρόπος καταβολής

# Αποζημιώσεις

- ✓ Ελάχιστο προβλεπόμενο ποσό αποζημίωσης για αποδεδειγμένη απώλεια **€ 35** (12.000 δρχ)\*
- ✓ Απώλεια, κλοπή ή καταστροφή ασφαλισμένου αντικειμένου με δηλωμένη αξία η **δηλωθείσα** από τον αποστολέα **αξία**
- ✓ Χρονικό περιθώριο αξίωσης αποζημίωσης έξι **(6) μήνες**
- ✓ Πλημμελή παροχή ταχ. Υπηρεσιών αποζημίωση σύμφωνα με **τα οριζόμενα στον ΧΥΚ** της επιχείρησης

\* Υ.Α 29030/816/2000

# Τι είναι Ταχυδρομικό Δίκτυο

«Το σύνολο της οργάνωσης και των κάθε είδους μέσων και προσώπων που χρησιμοποιεί ο παρέχων ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών ή νομικών προσώπων που δεν διαθέτουν Γενική Άδεια, στα οποία αναθέτει ταχυδρομικό έργο, σύμφωνα με την Άδειά του»

# Ερωτηματολόγια - Τέλη

## Ερωτηματολόγια ΕΕΤΤ:

- ✓ Υποχρέωση συμπλήρωσης
- ✓ Τήρηση προθεσμίας
- ✓ Τήρηση ορθότητας, εγκυρότητας και αξιοπιστίας των παρεχόμενων στοιχείων
- ✓ Μη ανταπόκριση  $\Rightarrow$  παράβαση της ταχ. νομοθεσίας

## Αποδιδόμενα Τέλη:

- ✓ Υποχρέωση καταβολής στην ΕΕΤΤ
- ✓ Τήρηση προθεσμίας (μέχρι την 30<sup>η</sup> Ιουνίου)
- ✓ Τήρηση λογιστικού – κοστολογικού διαχωρισμού εσόδων
- ✓ Μη καταβολή  $\Rightarrow$  είσπραξη μέσω ΚΕΔΕ

# Εποπτεία & Έλεγχος Ταχ. Αγοράς

- ✓ Έλεγχος τήρησης των κανόνων του ανταγωνισμού
- ✓ Έλεγχος προσβολής, αποκλειστικών δικαιωμάτων του ΦΠΚΥ
- ✓ Έλεγχος τήρησης κανόνων τιμολόγησης
- ✓ Έλεγχος συμμόρφωσης όρων άδειας ΕΕΤΤ

# Ελεγκτική Διαδικασία ΕΕΤΤ

## Η ελεγκτική διαδικασία αφορά σε:

- ✓ Στοιχεία της ταχ. επιχείρησης
- ✓ Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού
- ✓ Δικαιώματα ΦΠΚΥ
- ✓ Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ)
- ✓ Κύριες Συμβάσεις
- ✓ Τέλη
- ✓ ΧΥΚ
- ✓ Υποδομή (π.χ Μεταφορικά Μέσα, Πληροφοριακά Συστήματα)
- ✓ Κέντρο(α) Διαλογής
- ✓ Δίκτυο (εφόσον υφίσταται)

# Πορίσματα Ελέγχου & Αποφάσεις ΕΕΤΤ

Με την ολοκλήρωση της διεξαγωγής του ελέγχου και την ολοκλήρωση της συγγραφής της έκθεσης ελέγχου, η Ολομέλεια διαπιστώνει ή αποφασίζει εναλλακτικά για ένα από τα κάτωθι:

- ✓ Αποκλίνουσα ή παραβατική λειτουργία της ταχ. επιχείρησης
- ✓ Επανελέγχο ή επέκταση του αντικειμένου του ελέγχου
- ✓ Άρνηση Ελέγχου από μέρους της ταχ. επιχείρησης

# Αποτελέσματα Τακτικών Ελέγχων

Απουσία ΕΣΠΕΤΑ ή ελλιπές ΕΣΠΕΤΑ	<b>90%</b>
Ελλιπής Υποδομή ΕΣΠΕΤΑ	<b>60%</b>
Μη ορθή απόδοση τελών στην ΕΕΤΤ	<b>50%</b>
Διαφοροποίηση στοιχείων δήλωσης	<b>45%</b>
Ελλιπής συμπλήρωση του ΣΥΔΕΤΑ	<b>35%</b>
Ελλιπής παρακολούθηση αντικειμένων στο Κ.Δ	<b>35%</b>
Διαφοροποίηση υποδομής της επιχείρησης	<b>15%</b>
Μη τήρηση του ΧΥΚ	<b>15%</b>
Συμφωνία συμβάσεων με πελάτες	<b>10%</b>
Ελλιπής διαλειτουργικότητα ΕΣΠΕΤΑ δικτύου	<b>10%</b>

# Αποτελέσματα Εκτάκτων Ελέγχων

Διαπίστωση παύσης εργασιών της επιχείρησης	<b>36%</b>
Μη διαπίστωση παράβασης	<b>23%</b>
Παροχή Υπηρεσιών χωρίς την απαιτούμενη άδεια	<b>18%</b>
Παρεχόμενες υπηρεσίες εκτός αρμοδιότητας ΕΕΤΤ	<b>18%</b>
Παροχή υπηρεσιών χωρίς ΕΣΠΕΤΑ	<b>5%</b>

# Διαδικασία Ακροάσεων ΕΕΤΤ

- ✓ Σκοπός:
  - ❖ Σχηματισμός ακριβούς εικόνας για γεγονότα, καταστάσεις και στοιχεία που αφορούν την κάθε υπόθεση
  
- ✓ Όργανα Διεξαγωγής:
  - ❖ Ολομέλεια της ΕΕΤΤ,
  - ❖ Επιτροπή Ακρόασης
  
- ✓ Πράξη διεξαγωγής Ακρόασης
  
- ✓ Πόρισμα επί της Ακρόασης – Απόφαση ΕΕΤΤ



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**Ευχαριστώ για την προσοχή σας**