



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ  
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ**

## **1. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ**

Το παρόν έγγραφο περιλαμβάνει σύνοψη των απαντήσεων των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και τα αντίστοιχα σχόλια της ΕΕΤΤ.

## **2. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ.**

Κατά τη διαδικασία οριστικοποίησης της πρότασης για τον καθορισμό Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στους Καταναλωτές διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ ανοικτή διαβούλευση προκειμένου να εξετασθούν οι απόψεις ταχυδρομικών επιχειρήσεων, χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών και σημαντικών παραγόντων της αγοράς.

Η διαβούλευση διενεργήθηκε από Δευτέρα 09/11/2009 έως Δευτέρα 30/11/2009 (ώρα 14.00). Συνολικά απάντησαν εμπρόθεσμα δύο ενδιαφερόμενοι, ενώ επί της ουσίας θα ληφθούν υπόψη και οι παρατηρήσεις ενός τρίτου ενδιαφερόμενου που απάντησε εκτός της ορισθείσας προθεσμίας.

Παρακάτω ακολουθούν τα σημεία επί του κειμένου της διαβούλευσης για τα οποία διατυπώθηκαν παρατηρήσεις εκ των συμμετεχόντων και τα αντίστοιχα σχόλια της ΕΕΤΤ.

---

## Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στους Καταναλωτές

### Γενικές παρατηρήσεις

Από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση διατυπώθηκε η άποψη ότι πρέπει, οι ισχύουσες ειδικές νομοθετικές ρυθμίσεις, όπου έρχονται σε αντίθεση με τις διατάξεις του παρόντος, να παραμείνουν σε ισχύ.

Επιπλέον διατυπώθηκε η άποψη να υπάρξει διαχωρισμός των διατάξεων που εφαρμόζονται για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών (Γενική άδεια), απλού ταχυδρομείου (Ειδική άδεια) και για τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με τις ως άνω παρατηρήσεις και θα τις ενσωματώσει.

### Άρθρο 2 Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω:

*Προσωπικό Παρόχου:* εννοούνται οι εργαζόμενοι με οποιαδήποτε σχέση εργασίας με τον Πάροχο, τα στελέχη, οι προστηθέντες, τα μέλη δικτύου αυτού και το προσωπικό αυτών, στους οποίους έχει αναθέσει κατ' εντολή και για λογαριασμό του ταχυδρομικό έργο .

*Επιχείρηση:* εννοείται το σύνολο των μέσων, εγκαταστάσεων, κ.λπ. που χρησιμοποιεί ο Πάροχος προκειμένου να ασκήσει την επαγγελματική του δραστηριότητα στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που υπάρχουν στο Ν. 2668/1998 όπως ισχύει, στις κανονιστικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ, και σε περίπτωση που δεν ορίζονται εκεί, στις σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως εκάστοτε ισχύουν.

Ένας συμμετέχων πιστεύει ότι χρειάζεται συγκεκριμένος προσδιορισμός του ορισμού «Πάροχος».

Η ΕΕΤΤ δε συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση, διότι όπως αναφέρεται στο σχέδιο του Κώδικα «Για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που υπάρχουν στο Ν. 2668/1998 όπως ισχύει, στις κανονιστικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ, και σε περίπτωση που δεν ορίζονται εκεί, στις σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως εκάστοτε ισχύουν.».

### Άρθρο 3 Γενικές υποχρεώσεις παρόχων

Οι Πάροχοι υποχρεούνται να:

#### Παράγραφος 3:

Τηρούν τους κανονισμούς της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης αναφορικά με τη μεταφορά επικίνδυνων ταχυδρομικών αντικειμένων καθώς και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για τη μεταφορά βιολογικού υλικού ή αίματος.

---

Ένας συμμετέχων πιστεύει ότι επειδή υπάρχουν για τις χερσαίες, θαλάσσιες και αεροπορικές μεταφορές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας που αφορούν στους όρους εκτέλεσης και στην ασφάλεια των μεταφορών καθώς επίσης σχετικές διατάξεις κανονισμών Διεθνών Οργανισμών να προστεθεί σχετική ρύθμιση στο τέλος της διάταξης της παραγράφου 3.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με την ως άνω παρατήρηση. Το άρθρο θα αναδιατυπωθεί.

#### Παράγραφος 7:

*Παρέχουν πληροφορίες στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, και να της κοινοποιούν κάθε σύμβαση, αρχείο, έγγραφο κ.λπ., που απαιτείται για την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας.*

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι χρειάζεται να διευκρινιστεί ότι η παροχή πληροφοριών στην ΕΕΤΤ να γίνεται με την επιφύλαξη ότι αυτό δεν έρχεται σε αντίθεση με διάταξη νόμου ή κανονισμού σχετικού με την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών και της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η ΕΕΤΤ δε συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση, δεδομένου ότι υπάρχει στον κανονισμό γενικών αδειών συγκεκριμένο άρθρο (άρθρ.13 παρ 2) στο οποίο γίνεται αναφορά για την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Επιπλέον θεωρεί ότι η υπάρχουσα διατύπωση καλύπτει την ουσία της παρατήρησης.

#### Άρθρο 6 Εξυπηρέτηση και εξέταση Αιτημάτων Καταναλωτών

##### Παράγραφος 4

*Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών εξασφαλίζει τους κατάλληλους μηχανισμούς και επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, ώστε όταν ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του Παρόχου να μη μένει σε υπερβολική αναμονή.*

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι χρειάζεται να προσδιοριστεί ποσοτικά η «υπερβολική αναμονή».

Η ΕΕΤΤ δε συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση.

##### Παράγραφος 5

*Σε κάθε περίπτωση, η αναμονή των κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο του Παρόχου, πρέπει να είναι χωρίς χρέωση ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η κλήση του καταναλωτή δεν απαντάται αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την άμεση τηλεφωνική του εξυπηρέτηση.*

Ένας συμμετέχων συμφωνεί ότι οι κλήσεις των καταναλωτών χρειάζεται να είναι χωρίς χρέωση, αλλά η πρόβλεψη να ισχύει μόνο για συγκεκριμένους τηλεφωνικούς αριθμούς που θα αφορούν στην επικοινωνία για καταγγελίες, παράπονα ή παροχή πληροφοριών προς τους καταναλωτές και όχι σε όλες τις γραμμές του τηλεφωνικού κέντρου.

Άλλος συμμετέχων πιστεύει ότι η παράγραφος αυτή πρέπει να διαγραφεί για τους εξής λόγους:

---

- Για να προστατευθεί ο Πάροχος από κακόβουλους πελάτες ή ανταγωνιστές που θα προσπαθήσουν να εκμεταλλευθούν τη συγκεκριμένη τηλεφωνική διαδικασία και να φορτώσουν στον Πάροχο απεριόριστη χρέωση αναμονής.
- Επειδή η εγκατάσταση και συντήρηση ειδικού τηλεφωνικού συστήματος ενέχει σημαντικό κόστος για τους Παρόχους.
- Θέτοντας θέμα ανταγωνιστικής εξυπηρέτησης του πελάτη, ο συμμετέχων θεωρεί ότι ο δυσαρεστημένος πελάτης έχει επιλογή να αναζητήσει καλύτερη εξυπηρέτηση από άλλον Πάροχο. Συνεπώς, κατά τη γνώμη του συμμετέχοντα, δεν προκύπτει θέμα εξαναγκασμού των Παρόχων που λειτουργούν σε ανταγωνιστικές αγορές να εγκαταστήσουν συγκεκριμένα τηλεφωνικά συστήματα ή να απορροφούν κόστη αναμονής.

Εναλλακτικά, ο ίδιος συμμετέχων θεωρεί ότι η παράγραφος αυτή μπορεί να παραμείνει μόνο για τις αποκλειστικές υπηρεσίες, αναφέροντας την προαιρετική χρήση συστημάτων αυτοματοποιημένης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (IVR) για την εξυπηρέτηση πελατών στις ανταγωνιστικές αγορές.

Η θέση της ΕΕΤΤ, είναι ότι μπορεί να παραμείνει το άρθρο ως έχει δεδομένου ότι είναι τεχνικά εφικτό, η κλήση του καταναλωτή να μην απαντάται αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την άμεση τηλεφωνική του εξυπηρέτηση. Επιπλέον θεωρεί ότι οι περιγραφόμενες απαιτήσεις για την εξυπηρέτηση του Καταναλωτή δεν αποτελούν υπέρμετρη επιβάρυνση του παρόχου.

### **Άρθρο 7 Καταγγελίες καταναλωτών – Διαδικασία επίλυσης διαφορών**

*Παράγραφος 1:*

*Ο Πάροχος οφείλει να αντιμετωπίζει με προσήγεια και να διερευνά με επιμέλεια και χωρίς προκατάληψη τα παράπονα και τις καταγγελίες των καταναλωτών που αφορούν τις μεταξύ τους συναλλαγές. Για το σκοπό αυτό οφείλει:*

- να εφαρμόζει απλές, ανέξοδες και δίκαιες διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των χρηστών,
- να διασφαλίζει ότι το προσωπικό του γνωρίζει την ακολουθούμενη διαδικασία υποβολής, διερεύνησης και αξιολόγησης των παραπόνων ή καταγγελιών, και είναι σε θέση να παρέχει σαφή σχετική πληροφόρηση στους πελάτες, και
- να απαντά εγγράφως στους καταναλωτές και σε εύλογο χρονικό διάστημα από την υποβολή των παραπόνων ή καταγγελιών τους.

**Αναφορικά με το πρώτο εδάφιο:**

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι οι ανέξοδες διαδικασίες όταν πρόκειται για επιτροπές επίλυσης διαφορών δεν είναι εφικτές. Οι ανέξοδες διαδικασίες μπορεί να είναι σε αντίθεση με το δίκαιες. Επιπλέον θεωρεί ότι από τη στιγμή που δεν προσδιορίζεται ποσοτικά το τι εστί «ανέξοδη» διαδικασία, προκύπτει θέμα υποκειμενικής ερμηνείας. Συνεπώς, κατά τη γνώμη του συμμετέχοντα, η λέξη «ανέξοδες» χρειάζεται να διαγραφεί.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί εν μέρει με την παρατήρηση και η διάταξη θα συμπληρωθεί με την φράση ότι οι διαδικασίες επίλυσης διαφορών χρειάζεται να είναι ανέξοδες για τον Καταναλωτή.

Αναφορικά με το δεύτερο εδάφιο:

Ένας συμμετέχων πιστεύει ότι αναφορικά με την λέξη «προσωπικό», χρειάζεται να διευκρινιστεί ότι αφορά μόνο το προσωπικό της εξυπηρέτησης πελατών στα κεντρικά γραφεία και όχι όλο το προσωπικό του Παρόχου.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί εν μέρει με αυτή την παρατήρηση και θα διαγραφεί η φράση που αφορά στην αξιολόγηση των παραπόνων / καταγγελιών.

Αναφορικά με το τρίτο εδάφιο:

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι για μεγαλύτερη προστασία της ενημέρωσης του καταναλωτή χρειάζεται να προβλεφθεί ότι ο Πάροχος οφείλει να απαντά εγγράφως στους καταναλωτές και εντός χρονικού διαστήματος 10 ημερών από την υποβολή των παραπόνων ή καταγγελιών τους.

Άλλος συμμετέχων πιστεύει ότι χρειάζεται να διαγραφεί η φράση «να απαντά εγγράφως στους καταναλωτές» και να αντικατασταθεί με το «να επικοινωνεί άμεσα με τους καταναλωτές». Επίσης αυτό να ισχύει για τους καταναλωτές που έχουν δώσει τα στοιχεία επικοινωνίας τους.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με την πρώτη παρατήρηση και θα ορισθεί το χρονικό διάστημα να μην υπερβαίνει τις 10 ημέρες.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί εν μέρει με τη δεύτερη παρατήρηση και το εδάφιο θα τροποποιηθεί με τρόπο ώστε να είναι κατανοητό ότι η επιχείρηση οφείλει να απαντά εγγράφως όταν δέχεται έγγραφη καταγγελία.

Παράγραφος 3

*Ο πάροχος οφείλει να εξετάζει όλες τις καταγγελίες των καταναλωτών που έχουν καταθέσει αιτήματα εντός έξι μηνών από την ανάληψη μεταφοράς του αντικειμένου από τον Πάροχο. Ειδικότερα για περιπτώσεις καθυστέρησης, απώλειας ή καταστροφής των ταχυδρομικών αντικειμένων που αναλαμβάνει οφείλει να εφαρμόζει κατ' ελάχιστο, τα οριζόμενα στην Υπουργική Απόφαση αριθμ. 29030/816/2-6-2000 (ΦΕΚ 683/Β') όπως ισχύει.*

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι σχετικά με την κατ' ελάχιστο εφαρμογή των οριζόμενων στην ΥΑ η συγκεκριμένη παράγραφος πρέπει να αναφέρει και το μέγιστο για την διασφάλιση των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως 3 φορές τα αναγραφόμενα όρια στην ΥΑ ή τυχόν υπερβάλλον αν προβλέπεται από τους Γενικούς όρους του Παρόχου.

Η ΕΕΤΤ δε συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση, διότι τέτοιου είδους ρύθμιση θα συνιστούσε έλεγχο του ανταγωνισμού.

**Άρθρο 8 Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών – Χρόνος επίδοσης – Ανεπίδοτα αντικείμενα**Παράγραφος 1

*Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλει να εκπληρώνει όλες τις ποιοτικές προδιαγραφές και να σέβεται το χρόνο επίδοσης που αναγράφεται στην περιγραφή των αντίστοιχων προσφερομένων υπηρεσιών, καθώς και την ποιότητα υπηρεσιών που τυχόν*

*επιβάλλεται από την ισχύουσα νομοθεσία σε συγκεκριμένες κατηγορίες ταχυδρομικών υπηρεσιών. (όπως για παράδειγμα τα εύθραυστα )*

Ένας συμμετέχων λέει ότι αναφορικά με την αναφορά στα «Εύθραυστα», στην αγορά ταχυμεταφορών δεν υπάρχει κατηγορία υπηρεσιών "Εύθραυστα". Οι αποστολές που είναι «Εύθραυστες» οφείλουν να έχουν σωστή και ανάλογη σκευασία και παγκοσμίως την ευθύνη της συσκευασίας την έχει ο πελάτης αποστολέας και όχι ο μεταφορέας, και σε καμία περίπτωση δεν γίνεται να αναλάβει την ευθύνη αυτή ο μεταφορέας. Χρειάζεται να διαγραφεί η φράση «όπως για παράδειγμα τα εύθραυστα».

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί εν μέρει με αυτή την παρατήρηση και θα διαγραφεί η φράση που αφορά στα εύθραυστα.

#### Παράγραφος 2

*Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών, κατά την παραλαβή ταχυδρομικού αντικειμένου από το χώρο του αποστολέα υποχρεούται να ενημερώσει τον καταναλωτή για τις προδιαγραφές της υπηρεσίας που προμηθεύεται, τη δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης, το χρόνο και τρόπο επίδοσης, το περιεχόμενο της ατομικής σύμβασης, ότι το ΣΥΔΕΤΑ δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο, τον τρόπο που θα του αποσταλεί η απόδειξη / τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών, καθώς και για το δικαίωμα του Παρόχου να αιτηθεί την καταβολή πρόσθετων τελών στην περίπτωση κατά την οποία ο καταναλωτής δηλώσει ότι το αντικείμενο είναι εύθραυστο ή έχει ειδική αξία ή έχει ειδικές απαιτήσεις μεταφοράς.*

Ένας συμμετέχων ζητά να διαγραφεί η παράγραφος αυτή, διότι συνιστά χρονοβόρα διαδικασία.

Η ΕΕΤΤ δε συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση. Οι υπάλληλοι που έρχονται σε άμεση επαφή με τον καταναλωτή οφείλουν να γνωρίζουν τις ελάχιστες προδιαγραφές της υπηρεσίας που παρέχεται στον Καταναλωτή. Εναλλακτικά δύνανται τουλάχιστον να παραπέμψουν τον Καταναλωτή σε άλλο υπεύθυνο πρόσωπο ή τμήμα της επιχείρησης όπου θα λυθούν όλες οι σχετικές απορίες.

#### Παράγραφος 4

*Εφόσον δεν υφίσταται διαφορετική συμφωνία ο Πάροχος είναι υποχρεωμένος να επιδώσει το ταχυδρομικό αντικείμενο στη διεύθυνση του παραλήπτη και σε περίπτωση απουσίας του, σε τρίτο πρόσωπο, που ανήκει στον οικογενειακό ή τον στενό φιλικό του κύκλο.*

Ένας συμμετέχων αναφέρει ότι είναι αδύνατη η προσπάθεια επίδοσης σε τρίτο πρόσωπο, που ανήκει στον οικογενειακό ή τον στενό φιλικό του κύκλο» είναι αδύνατη, δεδομένου ότι ο Πάροχος δεν δύναται να διενεργήσει ούτε ταυτοπροσωπία ούτε να γνωρίζει εάν το άτομο που βρίσκεται στο χώρο του παραλήπτη ανήκει σε οικογενειακό ή φιλικό του περιβάλλον.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση. Το άρθρο θα τροποποιηθεί χρησιμοποιώντας τη φράση «σε όποιο τρίτο πρόσωπο βρίσκεται στη διεύθυνση παράδοσης σημειώνοντας το ονοματεπώνυμό του».

---

#### Παράγραφος 5

*Ο αποστολέας έχει την δυνατότητα τηλεφωνικά και εντός χρονικού ορίου το οποίο ορίζεται από τον Πάροχο να αλλάξει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου. Ο Πάροχος έχει τη δυνατότητα καταγραφής του τηλεφωνικού αιτήματος του καταναλωτή.*

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι η καταγραφή της τηλεφωνικής κλήσης, σε καμία περίπτωση, δεν είναι επαρκής, καθώς δεν αποδεικνύεται η διαφορετική εντολή ούτε η ταυτότητα του αποστολέα και δημιουργούνται προβλήματα και η τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης θα πρέπει να γίνεται μόνο εγγράφως.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί εν μέρει με αυτή την παρατήρηση και θα αναδιατυπωθεί η διάταξη. Θα προστεθεί πρόβλεψη ότι δύναται να υφίσταται επιπλέον χρέωση για τον καταναλωτή εφόσον προκύπτει πρόσθετο κόστος διαχείρισης του αντικειμένου λόγω νέας αποστολής.

#### Παράγραφος 7

*Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες για οποιαδήποτε αιτία, ο Πάροχος οφείλει να προβεί σε έγγραφη ειδοποίηση του παραλήπτη και επιστροφή του ταχυδρομικού αντικειμένου σε χώρο του Παρόχου, να προγραμματίσει δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης μετά από συνεννόηση με τον παραλήπτη ή/και τον αποστολέα και εφόσον τελικά δεν καταστεί δυνατή η επίδοση, το αντικείμενο δύναται να επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη από το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του.*

Ένας συμμετέχων αναφέρει ότι η τελευταία φράση ότι «το αντικείμενο δύναται να επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη από το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του» χρήζει διαφορετικής διατύπωσης ώστε να καταστεί σαφές ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία ενέχει πρόσθετο σχετικό κόστος και κατά συνέπεια πρόσθετη χρέωση στον αποστολέα.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση και θα προστεθεί η φράση «νέα χρέωση», ώστε να διευκρινισθεί ότι πρόκειται για νέο κόστος της αποστολής.

#### Παράγραφος 10.

*Ο πάροχος οφείλει να παίρνει κάθε εύλογο μέτρο για την αποφυγή απωλειών αντικειμένων εντός ή εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης.*

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι η παράγραφος αυτή χρειάζεται είτε να διαγραφεί είτε να τροποποιηθεί με τρόπο ώστε να οριοθετείται πιο συγκεκριμένα η ευθύνη του παρόχου.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με το σχόλιο και θα τροποποιηθεί καταλλήλως η διάταξη δηλαδή θα η λέξη «εύλογο» θα αντικατασταθεί με τη λέξη «πρόσφορο» και η φράση «εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης» θα αντικατασταθεί με τη φράση «εντός των ορίων ευθύνης της επιχείρησης».

---

## **Άρθρο 9 Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφορών (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.)**

### **Παράγραφος 2.**

Εφόσον αποστέλλονται ταχυδρομικά αντικείμενα, βάσει σύμβασης, είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥΔΕΤΑ το οποίο προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα, και θα φέρει υποχρεωτικά τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής το διακριτικό αναγνώρισης του παρόχου. Αποδεικτικά στοιχεία παραλαβής και επίδοσης (υπογραφές) μπορούν να τηρούνται σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή.

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι στο τέλος της παραγράφου χρειάζεται να προστεθεί η φράση «από την ολοκλήρωση της παράδοσης της αποστολής» για να είναι πιο ορισμένο.

Η ΕΕΤΤ δε συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση διότι είναι αυτονόητο.

## **Άρθρο 10 Ατομική Σύμβαση**

1. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών αναλαμβάνοντας τη διακίνηση ενός ταχυδρομικού αντικειμένου καταρτίζει με τον καταναλωτή ατομική σύμβαση στην οποία αναγράφονται οι όροι και προϋποθέσεις διακίνησής του.
2. Στην ατομική σύμβαση προσδιορίζονται κατ' ελάχιστο τα εξής:
  - τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με Διεθνείς Συμβάσεις ή/και τις διατάξεις της κοινοτικής ή/και εθνικής νομοθεσίας
  - το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση από εκπρόσωπο του παρόχου.
  - η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα και τα ποσά αυτής.
  - οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων ο καταναλωτής μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση αριθμ. 29030/816/2-6-2000 (ΦΕΚ 683/Β') όπως ισχύει, ιδίως :
  - οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση.
  - ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων, και
  - η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη.

Ένας συμμετέχων πιστεύει ότι πρέπει να προστεθεί η φράση «ο αποστολέας με την παράδοση της αποστολής στον πάροχο αυτομάτως αποδέχεται τους Γενικούς Όρους μεταφοράς».

Η ΕΕΤΤ δε συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση καθώς είναι αυτονόητο.

## **Άρθρο 11 Παρουσίαση χρεώσεων**

### **Παράγραφος 1.**

Σύμφωνα με το παρόν άρθρο, η έννοια των «χρεώσεων των υπηρεσιών» περιλαμβάνει τουλάχιστον τη χρέωση για την υπηρεσία, τις επιπλέον ειδικές χρεώσεις για μη ταχυδρομικές υπηρεσίες (ενδεικτικά αναμονή, λήψη αρ. πρωτοκόλλου), τις χρεώσεις για

---

ασφάλιση, τις χρεώσεις για τη φύλαξη σε περιπτώσεις ανεπίδοτων αντικειμένων. Επιπλέον, περιλαμβάνει και το επιπλέον ποσό που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής σε περίπτωση εκτελωνισμού (ενδεικτικά έκδοση διατακτικής, αμοιβή εκτελωνιστή, κόστος αποθήκευσης).

Ένας συμμετέχων αναφέρει ότι οι προβλέψεις των ως άνω διατάξεων είναι εφικτές μόνο για την Ελλάδα και όχι για τις υπόλοιπες χώρες.

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με αυτή την παρατήρηση. Θα διατυπωθεί ότι αφορά εισερχόμενο αντικείμενο εξωτερικού.

#### Παράγραφος 4

*Ο πάροχος διαθέτει διαδικασίες οι οποίες εξασφαλίζουν ότι:*

- i. Οι καταναλωτές ενημερώνονται για τις αυξήσεις των χρεώσεών τους, πριν την έναρξη της ισχύος τους, όπως αυτό προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία.*
- ii. Τα ενημερωτικά του έντυπα καθώς και ο διαδικτυακός του τόπος ενημερώνονται για τις νέες χρεώσεις άμεσα, πριν αυτές τεθούν σε ισχύ, ορίζοντας το χρονικό σημείο έναρξης ισχύος τους.*
- iii. Το προσωπικό του Παρόχου εκπαιδεύεται να παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση για τις χρεώσεις προς τους καταναλωτές.*

Ένας συμμετέχων θεωρεί ότι χρειάζεται να διευκρινισθεί ότι η διάταξη αφορά μόνο το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών και όχι όλο το προσωπικό του Παρόχου.

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι δεν χρειάζεται ιδιαίτερη διευκρίνιση δεδομένου ότι η παροχή αυτής της πληροφόρησης αφορά το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τον πελάτη.

#### Άρθρο 12 Προσωπικό παρόχου

##### Παράγραφος 3.

*Ο Πάροχος εξασφαλίζει ότι το προσωπικό που διενεργεί την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την προώθηση και τις πωλήσεις των υπηρεσιών του, έχει εκπαιδευθεί κατάλληλα ώστε οποιαδήποτε σχετική πληροφορία ή οδηγία δώσει σε καταναλωτή δεν θα είναι παραπλανητική ή λανθασμένη. Η σχετική πληροφορία ή οδηγία μπορεί να αφορά, ενδεικτικά, θέματα σχετικά με τις διαδικασίες σύναψης σύμβασης, καταγγελίας της σύμβασης, την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα και οποιασδήποτε άλλης σχετικής νομοθεσίας, τις χρεώσεις των υπηρεσιών από τον Πάροχο, την υποβολή καταγγελίας.*

Ένας συμμετέχων πιστεύει ότι η παράγραφος αυτή πρέπει να αφορά εξειδικευμένο προσωπικό.

Η ΕΕΤΤ διαφωνεί με αυτή την παρατήρηση. Η κάθε επιχείρηση χρειάζεται να οργανώσει την επιχειρησιακή της λειτουργία με τρόπο ώστε ο Καταναλωτής να εξυπηρετείται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Θεωρεί ότι δεν χρειάζεται κάποια αλλαγή διότι στην αρχή του άρθρου αναφέρεται ότι αυτό αφορά «το προσωπικό που διενεργεί την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την προώθηση και τις πωλήσεις των υπηρεσιών του».

---