



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Οι Εξελίξεις στην Ταχυδρομική Αγορά: Ρυθμιστικές Παρεμβάσεις και Προοπτικές Ανάπτυξης

Αθηνά Ράλλη - Δικηγόρος

Μάρτιος 2009

Περιεχόμενα Παρουσίασης

- ✓ *Υποχρεώσεις ταχυδρομικών επιχειρήσεων
Γενικής Άδειας*
- ✓ *Προσφερόμενες υπηρεσίες και ζητήματα που
αφορούν σ' αυτές*
- ✓ *Προστασία χρηστών*



Γενικές υποχρεώσεις Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων

- ✓ να συμμορφώνεται με την ισχύουσα ταχυδρομική νομοθεσία
- ✓ να συμμορφώνεται με τις βασικές απαιτήσεις
- ✓ να σέβεται και να διασφαλίζει το απόρρητο της αλληλογραφίας,
- ✓ να μεριμνά για την ασφάλεια της λειτουργίας του δικτύου
- ✓ να καταρτίζει και να τηρεί Χ.Υ.Κ.
- ✓ να τηρεί ΕΣΠΕΤΑ και ΣΥΔΕΤΑ
- ✓ να τηρεί, τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και τη μη διάκρισης
- ✓ να μην προβαίνει σε ενέργειες που διακυβεύουν την εθνική άμυνα
- ✓ να υποβάλλει στην ΕΕΤΤ συμπληρωμένα τα ερωτηματολόγια
- ✓ να εξασφαλίζουν στην Ε.Ε.Τ.Τ. τη δυνατότητα ελέγχου

Η τιμολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών

Κάθε Ταχυδρομική Επιχείρηση υποχρεούται να συντάσσει τιμοκατάλογο, ο οποίος πρέπει να αναγράφει κατ' ελάχιστο:

- ✓ την ημερομηνία έκδοσής του
- ✓ τις αντίστοιχες χρεώσεις για κάθε ταχυδρομική υπηρεσία
- ✓ τις συνολικές χρεώσεις συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ
- ✓ τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών αυτών

Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών χρόνος επίδοσης

Οι Ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να εκπληρώνουν:

- ✓ τις ποιοτικές προδιαγραφές και
- ✓ το χρόνο επίδοσης

Παραλαβή και επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων

Υποχρεώσεις ενημέρωσης κατά την παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων:

- ✓ για το χρόνο και τον τρόπο επίδοσης του αντικειμένου
- ✓ για το περιεχόμενο της ατομικής σύμβασης
- ✓ για το γεγονός ότι το ΣΥΔΕΤΑ δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο
- ✓ για τον τρόπο που θα αποσταλεί το σχετικό φορολογικό ή
- ✓ για τις πληροφορίες ηλεκτρονικής πρόσβασης του πελάτη
- ✓ για την υποχρέωση επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη ή/και σε τρίτο πρόσωπο
- ✓ για την δυνατότητα αλλαγής της διεύθυνσης επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου

Διαχείριση των Ανεπίδοτων Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Διαχείριση:

- ✓ χρόνος φύλαξης κατ' ελάχιστο σε έξι (6) μήνες
- ✓ δυνατότητα φύλαξης με χρέωση

Υποχρεώσεις:

- ✓ να ενημερώνει εγγράφως τον παραλήπτη
- ✓ να προγραμματίζει δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης
- ✓ να επιστρέφει το αντικείμενο στον αποστολέα με χρέωση

Υποχρεωτικά στοιχεία ΣΥΔΕΤΑ

- ✓ Επωνυμία ή διακριτικός τίτλος της ταχ. επιχείρησης
- ✓ Διακριτικό αναγνώρισης – Α.Μ. ΕΕΤΤ
- ✓ Στοιχεία ταχυδρομικού αντικειμένου
- ✓ Όροι διακίνησης ταχυδρομικού αντικειμένου

Ατομική Σύμβαση

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

Προστασία Χρηστών

- ✓ **Διαφάνεια και Δημοσιότητα Πληροφοριών**
- ✓ **Χ.Υ.Κ. ο οποίος περιλαμβάνει:**
 - 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

Εξυπηρέτηση Πελατών / Εξέταση Αιτημάτων Χρηστών

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής διακριτά στάδια :

- ✓ Φιλικός Διακανονισμός
- ✓ Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών
- ✓ Προσφυγή στην ΕΕΤΤ

Περιπτώσεις που δεν ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων

- ✓ Ανωτέρα Βία
- ✓ Αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες
- ✓ Μη εκπλήρωση συμβατικών υποχρεώσεων των χρηστών
- ✓ Ενέργειες ή πράξεις αντίθετες με τους νόμους του κράτους
- ✓ Μη υλοποίηση της υποχρέωσης από υπαιτιότητα/ επιθυμία του πελάτη
- ✓ Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος
- ✓ Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη ή τρίτου προσώπου

ΕΕΤΤ-Καταναλωτής

Η αμφίδρομη σχέση μεταξύ
του χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών και ΕΕΤΤ
είναι η δικλείδα ασφάλειας για την
προστασία του καταναλωτή



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ευχαριστώ για την προσοχή σας