

# Οδηγός για ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ: Ταχυδρομικές υπηρεσίες



**EETT**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Οι επιχειρήσεις αξιοποιούν καθημερινά τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και έχουν στη διάθεσή τους πλήθος επιλογών ανάμεσα σε υπηρεσίες που μπορούν να προσαρμόζονται στις ανάγκες τους και σε εκείνες των πελατών τους. Ωστόσο, προκειμένου να αξιοποιούν αποτελεσματικά τις προσφερόμενες δυνατότητες είναι απαραίτητη η συνεχής ενημέρωσή τους. Ο «Οδηγός για επιχειρήσεις: Ταχυδρομικές υπηρεσίες» της EETT αποτελεί ένα χρήσιμο “εργαλείο” που ενημερώνει για τις διαθέσιμες υπηρεσίες, τον τρόπο επιλογής εταιρίας, καθώς και για τα δικαιώματα των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (EETT) με τις δράσεις της διασφαλίζει τα δικαιώματα και την πρόσβαση των χρηστών σε περισσότερες και πιο ανταγωνιστικές επιλογές. Παράλληλα, διαμορφώνει το ρυθμιστικό πλαίσιο βάσει του οποίου οι εταιρίες παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες, εποπτεύει την αγορά και παρακολουθεί τις εξελίξεις, προκειμένου να παρεμβαίνει, όπου κρίνεται απαραίτητο.

# Περιεχόμενα

## 1. Δυνατότητες επιλογών

Επιστολές/Λογαριασμοί/Μικροδέματα	4
Επιστολές ειδικής διαχείρισης	5
Δέματα	5
Ομαδικές αποστολές	6
Εξειδικευμένες υπηρεσίες ταχυμεταφορών	6
Δυνατότητα επίδοσης δεμάτων από ηλεκτρονικές αγορές	6

## 2. Επιλογή εταιρίας

Κριτήρια επιλογής	7
Έρευνα αγοράς	7
Πριν την υπογραφή της σύμβασης	9
Ηλεκτρονικές αγορές	9

## 3. Δικαιώματα επιχειρήσεων

Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή	10
Σύμβαση για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών	10
Αποζημιώσεις	10

## 4. Επίλυση διαφορών

Υποβολή παραπόνου/καταγγελίας	12
Σε ποιες περιπτώσεις μια επιχείρηση μπορεί να απευθύνεται στην ΕΕΤΤ	12

## 5. Χρήσιμες πληροφορίες

Λίγα λόγια για την ΕΕΤΤ	13
Για ποια θέματα παρεμβαίνει η ΕΕΤΤ προς όφελος των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών	13
Πηγές πληροφοριών	13
Σχετική νομοθεσία	14

Ο «Οδηγός για επιχειρήσεις: Ταχυδρομικές υπηρεσίες» είναι ενημερωμένος έως τις 31/05/2018.

# 1 Δυνατότητες επιλογών

Έχετε στη διάθεσή σας ποικίλες υπηρεσίες που μπορούν να προσαρμόζονται στις απαιτήσεις της επιχείρησής σας. Οι βασικές κατηγορίες ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι οι ακόλουθες.

**Καθολική Υπηρεσία:** Πρόκειται για ένα βασικό επίπεδο ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερή βάση, προσιτή τιμή και καθορισμένη ποιότητα, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική θέση των χρηστών.

Στον συγκεκριμένο τομέα δραστηριοποιούνται τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ), ως υπόχρεος πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας (έως το 2028). Επίσης, εταιρίες που διαθέτουν ειδική άδεια από την ΕΕΤΤ παρέχουν παρεμφερείς με τα ΕΛΤΑ υπηρεσίες, κυρίως σε επιχειρήσεις (σχετικές πληροφορίες για τις εταιρίες παρέχονται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, [www.eett.gr](http://www.eett.gr)).

**Ταχυμεταφορές:** Οι ταχυμεταφορές -γνωστές ως υπηρεσίες «courier»- είναι οι υπηρεσίες ειδικής επείγουσας επίδοσης αντικειμένων (επιστολές, δέματα). Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες διαφέρουν από την Καθολική Υπηρεσία, κυρίως, ως προς την εγγύηση σχετικά με τον χρόνο επίδοσης, τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας επίδοσης και την παροχή πλήθους υπηρεσιών. Η πορεία του αντικειμένου παρακολουθείται από ειδικό πληροφοριακό σύστημα (Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης & Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων) σε όλα τα στάδια της διαδικασίας.

Με βάση τις παραπάνω κατηγορίες παρέχονται οι ακόλουθες δυνατότητες επιλογών.

## Επιστολές/Λογαριασμοί/Μικροδέματα

### Καθολική Υπηρεσία: Απλό ταχυδρομείο

Στη συγκεκριμένη κατηγορία εντάσσονται κυρίως επιστολές, λογαριασμοί και μικροδέματα (δηλαδή ταχυδρομικά αντικείμενα με διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου) βάρους έως 2 κιλά. Η κατηγορία περιγράφεται ως «απλό ταχυδρομείο», καθώς η πορεία επίδοσης των αντικειμένων δεν παρακολουθείται από ειδικό σύστημα.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται από τα ΕΛΤΑ, με βάση τις ακόλουθες επιλογές για την αποστολή αντικειμένων.

- Στο εσωτερικό, με δυνατότητα επίδοσης στον παραλήπτη (εφόσον η αλληλογραφία έχει παραδοθεί από τον αποστολέα μέχρι τις 12 το μεσημέρι και δεν πρόκειται για εξαιρούμενες περιοχές), κατά κανόνα:
  - την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημέρα αποστολής (Α' προτεραιότητα).
  - έως 3 εργάσιμες ημέρες από την ημέρα αποστολής, με χαμηλότερη χρέωση (Β' προτεραιότητα).
- Στο εξωτερικό, με χρόνο επίδοσης στον παραλήπτη για την Α' προτεραιότητα, κατά κανόνα:
  - 3 εργάσιμες ημέρες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης<sup>1</sup>.
  - 3-5 εργάσιμες ημέρες για χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στην περίπτωση της Β' προτεραιότητας, ο χρόνος ποικίλλει ανάλογα με τη χώρα προορισμού.

Μπορείτε να αποστέλλετε την απλή αλληλογραφία, είτε από σημεία εξυπηρέτησης, όπως τα καταστήματα, τα ταχυδρομικά πρακτορεία και τα γραμματοκιβώτια/θυρίδες των ΕΛΤΑ, είτε μέσω ειδικής υπηρεσίας με προγραμματισμένη καθημερινή παραλαβή από τον χώρο σας, με επιπλέον χρέωση.

Η επίδοση της απλής αλληλογραφίας πραγματοποιείται μέσω του γραμματοκιβωτίου του πελάτη σας. Στην περίπτωση μικροδεμάτων που δεν είναι δυνατή, είτε η τοποθέτησή τους (λόγω μεγέθους) στο γραμματοκιβώτιο, είτε η παράδοση στον παραλήπτη (ή σύνικό του), ο διανομέας εναποθέτει ειδοποιητήριο για παραλαβή από το ταχυδρομικό κατάστημα.

Επισημαίνεται ότι, στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας, δραστηριοποιούνται επίσης εταιρίες ταχυδρομικών υπηρεσιών με ειδική άδεια οι οποίες παρέχουν κυρίως υπηρεσίες Β' προτεραιότητας.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, έχετε τη δυνατότητα να ζητήσετε εξειδικευμένες υπηρεσίες που να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες της επιχείρησής σας, π.χ. πληροφορίες για εναπόθεση του αντικειμένου στο γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη, παρακολούθηση μέσω Geographic Information System (GIS).

<sup>1</sup> Στην περίπτωση της Δανίας οι χρόνοι είναι μεγαλύτεροι.

## Επιστολές ειδικής διαχείρισης

### Καθολική Υπηρεσία

Έχετε στη διάθεσή σας ειδικές υπηρεσίες για την επίδοση επιστολών οι οποίες παρέχονται από τα ΕΛΤΑ και τις εταιρίες με ειδική άδεια. Οι επιστολές ειδικής διαχείρισης διαθέτουν έναν μοναδικό αριθμό αποστολής με βάση τον οποίο είναι δυνατή η αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με την επίδοση στον παραλήπτη (μέσω του διαδικτυακού τόπου, έντυπης αίτησης αναζήτησης ή της γραμμής εξυπηρέτησης της εταιρίας). Οι προθεσμίες παράδοσης είναι αντίστοιχες με την αλληλογραφία απλού ταχυδρομείου.

Οι υπηρεσίες ειδικής διαχείρισης εσωτερικού και εξωτερικού είναι οι ακόλουθες.

**Συστημένα:** Για τα συγκεκριμένα αντικείμενα ο αποστολέας λαμβάνει απόδειξη κατάθεσης, ενώ η επίδοση γίνεται με υπογραφή του παραλήπτη (ή εξουσιοδοτημένου προσώπου).

**Δηλωμένους αξίας/Ασφαλισμένα:** Αντικείμενα με σημαντική αξία που ασφαλίζονται έως ορισμένου ποσού με ανάλογη χρέωση. Σε περίπτωση απώλειας/φθοράς/κλοπής, ο παραλήπτης αποζημιώνεται (βλ. σχετικά ενότητα «Δικαιώματα επιχειρήσεων»).

Επίσης, παρέχονται υπηρεσίες, όπως επιστολές με προπληρωμένο τέλος για επίδοση την επόμενη ημέρα (κατάθεση στα κόκκινα γραμματοκιβώτια έως τις 17:00), με βεβαιωμένη επί-

δοση (με υπογραφή του παραλήπτη), με απόδειξη παραλαβής, με αντικαταβολή (που συνοδεύονται από ταχυδρομική επιταγή). Επιπλέον, έχετε τη δυνατότητα, μετά από σχετική αίτηση, να αλληλάζετε προσωρινά (έως ένα εξάμηνο) τη διεύθυνση αλληλογραφίας.

### Ταχυμεταφορές

Οι ταχυμεταφορές, γνωστές ως υπηρεσίες «courier», όπως προαναφέρθηκε, αποτελούν υπηρεσίες ειδικής επείγουσας επίδοσης αντικειμένων (επιστολές, δέματα). Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά.

- Λαμβάνετε αποδεικτικό παραλαβής και επίδοσης του αντικειμένου.
- Ενημερώνετε πλήρως -μέσω του διαδικτυακού τόπου, e-mail ή της γραμμής εξυπηρέτησης που διαθέτει η εταιρία- και με βάση τον μοναδικό αριθμό αποστολής, για τα στοιχεία επίδοσης του αντικειμένου σας (ημέρα και ώρα παράδοσης, ονοματεπώνυμο παραλήπτη) ή για τους λόγους μη επίδοσης.
- Καθορίζετε τον χρόνο και τον χώρο παραλαβής/επίδοσης της αλληλογραφίας (σύμφωνα επίσης με τους χρόνους που καθορίζονται στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή, βλ. ενότητα «Δικαιώματα επιχειρήσεων»).
- Μπορείτε να αλληλάζετε προορισμό ή παραλήπτη κατά τη μεταφορά.
- Υπογράφετε ατομική σύμβαση κατά την αποστολή στην οποία καθορίζονται οι όροι επίδοσης.

Περισσότερες πληροφορίες για τις παραπάνω υπηρεσίες μπορείτε να αναζητήσετε στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)) και των εταιριών που δραστηριοποιούνται στον συγκεκριμένο τομέα.

## Δέματα

### Καθολική Υπηρεσία

Τα ΕΛΤΑ και οι εταιρίες με ειδική άδεια σας παρέχουν τη δυνατότητα να αποστέλλετε δέματα βάρους έως 20 κιλά:

- Εντός Ελλάδας, σε 3 εργάσιμες ημέρες.
- Στο εξωτερικό, με χρόνο επίδοσης και τέλη που διαφοροποιούνται αναλόγως της χώρας προορισμού και της προτεραιότητας επίδοσης. Επίσης, σε περίπτωση που υπάρχει υποχρέωση είσπραξης δασμών, η εταιρία οφείλει να σας ενημερώσει εκ των προτέρων για το σχετικό κόστος.

Μπορείτε να αναζητείτε πληροφορίες για την επίδοση όλων των τύπων δεμάτων (π.χ. απλά, ογκώδη, εύθραυστα, δηλωμένης αξίας, κατ' οίκον), με βάση τον μοναδικό αριθμό αποστολής, μέσω του διαδικτυακού τόπου, έντυπης αίτησης αναζήτησης ή της γραμμής εξυπηρέτησης της εταιρίας. Τα δέματα παραλαμβάνονται από τα σημεία εξυπηρέτησης των εταιριών.

## Ταχυμεταφορές

Μπορείτε να αποστέλλετε αντικείμενα μέσω εταιριών ταχυμεταφορών εντός Ελλάδας, με επίδοση κατά κανόνα την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημέρα αποστολής, ενώ για το εξωτερικό, ο χρόνος επίδοσης ποικίλλει ανάλογα με τη χώρα προορισμού.

Η εταιρία μπορεί να παραλαμβάνει το αντικείμενο:

- από τον χώρο σας και να το επιδίδει στον χώρο του παραλήπτη.
- μέσω καταστήματός της και να το επιδίδει στον χώρο του παραλήπτη.
- από οποιοδήποτε σημείο εξυπηρέτησης που διαθέτει και με επίδοση σε άλλο σημείο εξυπηρέτησης.

Επισημαίνεται ότι, σας παρέχονται επιπλέον δυνατότητες αναφορικά με τον χρόνο επίδοσης, π.χ. αυθημερόν, πρωινές ώρες, εντός δίωρης προθεσμίας, σε αργίες/μη εργάσιμες ημέρες, με ανάλογη χρέωση.

## Ομαδικές αποστολές

Στις ομαδικές αποστολές εντάσσονται λογαριασμοί, εφημερίδες, περιοδικά, διαφημιστικά έντυπα με διεύθυνση παραλήπτη, δέματα/μικροδέματα κ.ά. Οι εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας και τις ταχυμεταφορές προσφέρουν ειδικές τιμές και υπηρεσίες (π.χ. παραλαβή από τον χώρο σας) για τη συγκεκριμένη κατηγο-

ρία αντικειμένων. Οι ομαδικές αποστολές προϋποθέτουν συγκεκριμένη ποσότητα, καθώς και την εκ των προτέρων και με συγκεκριμένο τρόπο προετοιμασία/ταξινόμηση των αντικειμένων. Η χρέωση εξαρτάται από τις ποσότητες, τον προορισμό και το βάρος (βλ. ενότητα «Επιλογή εταιρίας»). Επίσης, πολλές εταιρίες παρέχουν επιπλέον υπηρεσίες, όπως έλεγχος ορθότητας διευθύνσεων και επιστροφή ανεπίδοτων αντικειμένων.

Σημειώνεται ότι, εκτός των παραπάνω δυνατοτήτων, μπορείτε να προσαρμόσετε τις παρεχόμενες υπηρεσίες στις ανάγκες της επιχείρησής σας, με σχετική πρόβλεψη στη σύμβαση που υπογράφετε με την εταιρία.

## Εξειδικευμένες υπηρεσίες ταχυμεταφορών

Μπορείτε να επιλέξετε ανάμεσα σε εξειδικευμένες υπηρεσίες, όπως οι ακόλουθες, οι οποίες λειτουργούν συνδυαστικά με τις βασικές υπηρεσίες ταχυμεταφορών.

**Αντικαταβολή:** Επίδοση εμπορευμάτων στους πελάτες σας και είσπραξη της αξίας τους, είτε επί τόπου, είτε μέσω ηλεκτρονικής κατάθεσης σε τραπεζικό λογαριασμό.

**Επιστροφή αποστολών:** Δυνατότητα επιστροφής επιστολής/δέματος που έχει ήδη επιδοθεί στον παραλήπτη. Η συγκεκριμένη υπηρεσία διευκολύνει κυρίως τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο, παρέχοντας ποικιλία επιλογών.

Επισημαίνεται ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες δεν ρυθμίζονται από την ΕΕΤΤ, αλλά η παροχή τους έγκειται στην εμπορική πολιτική κάθε εταιρίας.

## Δυνατότητα επίδοσης δεμάτων από ηλεκτρονικές αγορές

Οι εταιρίες ταχυμεταφορών, για την κάλυψη των αναγκών του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), εκτός από την παραλαβή του δέματος από τα καταστήματά τους ή τον χώρο σας, παρέχουν στους πελάτες των επιχειρήσεων τη δυνατότητα να παραλαμβάνουν τα ταχυδρομικά αντικείμενα από επιλεγμένα σημεία συμβεβλημένων συνεργατών τους, όπως πρατήρια βενζίνης, super market, αυτοματοποιημένες θυρίδες. Για τα συγκεκριμένα σημεία, συνήθως ισχύει διευρυμένο ωράριο (αφορά επίσης σε αργίες ή Σαββατοκύριακα), ενώ σε κάποιες περιπτώσεις παρέχεται η δυνατότητα παραλαβής όλο το 24ωρο. Ο παραλήπτης ενημερώνεται ηλεκτρονικά (μέσω SMS/e-mail) για την παράδοση του αντικειμένου στο σημείο εξυπηρέτησης που έχει επιλέξει και τον αριθμό αποστολής.

# 2 Επιλογή εταιρίας

## Κριτήρια επιλογής

Αποφασίστε ποιες υπηρεσίες είναι κατάλληλες για εσάς.

Επιλέξτε την υπηρεσία που ανταποκρίνεται στις ανάγκες της επιχείρησής και των πελατών σας. Για παράδειγμα, σας ενδιαφέρει η απλή επίδοση αλληλογραφίας/λογαριασμών/εντύπων ή με υπογραφή πελάτη; Επιθυμείτε απλή εναπόθεση στο γραμματοκιβώτιο ή επίσης ενημέρωση για την παραλαβή; Μήπως σας ενδιαφέρει η επίδοση σε προσυμφωνημένο χρόνο με δυνατότητα αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης, η ασφάλιση του αντικειμένου ή η παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών; Πραγματοποιείτε συχνά ομαδικές αποστολές; Το αντικείμενο που ενδιαφέρεστε να αποστείλετε μπορεί να τοποθετηθεί σε φάκελο και να επιδοθεί με τη διαδικασία της αλληλογραφίας ή πρέπει να αποσταλεί ως δέμα;

Καθορίστε συγκεκριμένα κριτήρια για την επιλογή εταιρίας, όπως:

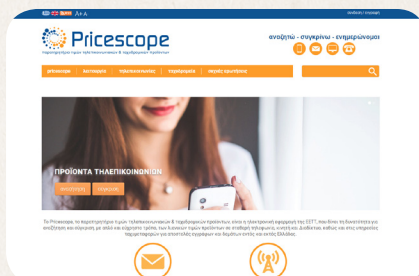
- Κόστος και ποιότητα υπηρεσιών.
- Όγκος και συχνότητα αποστολών.
- Γεωγραφική κάλυψη που σας ενδιαφέρει.
- Ανάγκες βάσει της μορφής της επιχείρησής (π.χ. «φυσικό» ή/και ηλεκτρονικό κατάστημα).
- Είδος προϊόντων και τυχόν περιορισμοί ως προς τον χρόνο και τον τρόπο επίδοσης.
- Ευέλικτες εναλλακτικές επιστροφής αντικειμένων.
- Ηλεκτρονική ειδοποίηση και δυνατότητα εντοπισμού αντικειμένου.

## Έρευνα αγοράς

Κάντε έρευνα αγοράς, συγκεντρώστε πληροφορίες και συγκρίνετε τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τις σχετικές τιμές.

Αναζητήστε αναλυτικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΕΛΤΑ, οι εταιρίες με ειδική άδεια και οι εταιρίες ταχυμεταφορών, μέσω του διαδικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)), καθώς και των καταστημάτων, της γραμμής εξυπηρέτησης και του διαδικτυακού τόπου των εταιριών.

Επίσης, χρήσιμες πληροφορίες για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών παρέχονται μέσω της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής της ΕΕΤΤ «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων», [www.pricescop.gr](http://www.pricescop.gr). Μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής μπορείτε να αναζητείτε με εύχρηστο και αξιόπιστο τρόπο τις διαθέσιμες υπηρεσίες και να συγκρίνετε τις τιμές τους. Επίσης, παρέχονται πληροφορίες για ομαδικές αποστολές. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη και σε λειτουργικό σύστημα iOS και Android.



Η ειδική εφαρμογή της ΕΕΤΤ, [www.pricescop.gr](http://www.pricescop.gr).

Σε πολλές περιπτώσεις οι εταιρίες ταχυδρομικών υπηρεσιών σας παρέχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Ειδικές τιμές.
- Δυνατότητα χρήσης εφαρμογών για την ηλεκτρονική διαχείριση των αποστολών και τη λήψη ενημέρωσης σχετικά με τις αποστολές και τις προγραμματισμένες παραγγελίες.
- Προγραμματισμένες ώρες παραλαβής.
- Αποστολή ενημερωτικού SMS ή/και e-mail για τις επιδόσεις και τυχόν προβλήματα.

Επίσης, έχετε υπόψη τα ακόλουθα θέματα:

## Αδειοδοτημένες εταιρίες

ΕΕΤΤ  
ΑΜ: XX-XXX  
Γενική/ Ειδική Άδεια  
Ταχυδρομικών  
Υπηρεσιών

Οι εταιρίες ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλουν να εγγράφονται στο Μητρώο της ΕΕΤΤ και πρέπει να φέρουν στα έντυπά τους, κυρίως στο συνοδευτικό

δελητίο ταχυμεταφοράς (voucher), ειδικό πλαίσιο με τον αριθμό μητρώου τους. Από το συγκεκριμένο αναγνωριστικό αποδεικνύεται ότι μία εταιρία είναι νόμιμη και μπορεί να παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες. Επιπλέον, στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ μπορείτε να ενημερωθείτε για τις [αδειοδοτημένες εταιρίες](#) ή να αναζητήσετε [συγκεκριμένη εταιρία](#), με βάση τον αριθμό μητρώου.

## Θέματα τιμολογιακής πολιτικής - Τιμοκατάλογος

Η ΕΕΤΤ δεν διαθέτει, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και την ελληνική νομοθεσία, δυνατότητα παρέμβασης στη διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής των εταιριών. Ωστόσο, έχει αρμοδιότητα να ελέγχει, λόγω της σημαντικής ισχύος που κατέχουν τα ΕΛΤΑ στην αγορά, εάν τα τιμολόγια τους συμμορφώνονται με τη νομοθεσία, πριν την εμπορική διάθεσή τους.

Επισημαίνεται ότι ο τιμοκατάλογος των εταιριών θα πρέπει να αποτυπώνει τις ισχύουσες τελικές τιμές και να ανανεώνεται κάθε φορά που μεταβάλλονται οι χρεώσεις, οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή οι όροι παροχής τους. Οι εταιρίες οφείλουν να ενημερώνουν για τις τροποποιήσεις των χρεώσεων πριν την έναρξη ισχύος τους. Τυχόν προσφορές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες και η σχετική πληροφόρηση να παρέχεται με σαφή και κατανοητό τρόπο.

Επιδείξτε προσοχή:

- Στην ημερομηνία έναρξης ισχύος του τιμοκαταλόγου.
- Στην περιγραφή κάθε υπηρεσίας, η οποία πρέπει να συνοδεύεται από τη σχετική τιμή/χρέωση, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

## Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΣΥΔΕΤΑ) ή voucher είναι το έγγραφο/αυτοκόλλητο το οποίο φέρει τα απαραίτητα για την ταχυμεταφορά στοιχεία και επίσης,

χρησιμοποιείται για την ταυτοποίηση και τη δυνατότητα παρακολούθησης και εντοπισμού των αποστολών (βλ. επίσης ενότητα «Δικαιώματα επιχειρήσεων»). Στο ΣΥΔΕΤΑ καταγράφονται οι απαιτήσεις για ειδικούς τρόπους επίδοσης (αυθημερόν, σε μη εργάσιμη ημέρα κ.λπ.).

## Δίκτυα

Οι εταιρίες ταχυδρομικών υπηρεσιών για την αποστολή των αντικειμένων διαθέτουν δίκτυα, είτε αυτόνομα, είτε μέσω συνεργαζόμενων εταιριών. Στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας, τα ΕΛΤΑ απαιτείται να διαθέτουν στις αστικές περιοχές τουλάχιστον ένα σημείο εξυπηρέτησης ανά 1.000 κατοίκους και στις αγροτικές περιοχές, σε κάθε οικισμό. Συνήθη σημεία εξυπηρέτησης αποτελούν τα καταστήματα των ΕΛΤΑ, πρακτορεία (συνεργαζόμενες με τα ΕΛΤΑ επιχειρήσεις), διανομείς και τα γραμματοκιβώτια. Οι εταιρίες με ειδική άδεια, εκτός από το δικό τους δίκτυο, μπορούν να αξιοποιούν το δίκτυο των ΕΛΤΑ, κατόπιν σύναψης σχετικής σύμβασης.

Μπορείτε να αναζητείτε το πλησιέστερο σημείο εξυπηρέτησης από τον διαδικτυακό τόπο της εταιρίας που σας ενδιαφέρει. Επίσης, πολλές εταιρίες έχουν αναπτύξει εφαρμογές για την αναζήτηση των σημείων και σχετικών πληροφοριών.

## Ενημέρωση και παρακολούθηση πορείας επίδοσης

Σε περίπτωση που η υπηρεσία που επιλέξετε προϋποθέτει την παρακολούθηση και τον εντοπισμό του αντικειμένου

από ειδικό πληροφοριακό σύστημα (Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης & Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων), η εταιρία σας αποστέλλει, σε μηνιαία βάση (ή σε συχνότητα που εσείς επιλέγετε), ενημέρωση σχετικά με το σύνολο των αποστολών που πραγματοποίησε για λογαριασμό της επιχείρησής σας. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης, μέσω του διαδικτυακού τόπου, e-mail ή της γραμμής εξυπηρέτησης της εταιρίας και με βάση τον μοναδικό αριθμό αποστολής, για τα στοιχεία επίδοσης συγκεκριμένου αντικειμένου ή τους λόγους μη επίδοσής του. Επίσης, πολλές εταιρίες αποστέλλουν αυτόματα ενημέρωση, μέσω SMS ή e-mail, για τα στοιχεία επίδοσης.

## Ποιότητα υπηρεσιών

Σε μεγάλο βαθμό οι εταιρίες αναπτύσσουν συστήματα μέτρησης ποιότητας των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών (π.χ. καταγραφή των ανεπίδοτων αποστολών, χρόνοι επίδοσης). Επίσης, οι εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας, οφείλουν να δημοσιοποιούν πληροφορίες σχετικά με το σύνολο των καταγγελιών και τον τρόπο επίλυσης, καθώς και άλλα σχετικά θέματα. Ειδικότερα, οι υπηρεσίες των ΕΛΤΑ πρέπει να συμμορφώνονται, σύμφωνα με τη νομοθεσία, σε συγκεκριμένες ποιοτικές προδιαγραφές (π.χ. επίδοση ποσοστού 87% των επιστολών Α' προτεραιότητας την επόμενη εργάσιμη ημέρα σε όλη την Ελλάδα).



## Πριν την υπογραφή της σύμβασης

Πριν υπογράψετε σύμβαση με εταιρία ταχυδρομικών υπηρεσιών έχετε υπόψη τα ακόλουθα.

- Διαβάστε προσεκτικά τους όρους. Εάν υπάρχουν σημεία που δεν κατανοείτε, ζητήστε περαιτέρω ενημέρωση και διευκρινίσεις.
- Η σύμβαση δεσμεύει τόσο εσάς όσο και την εταιρία, και καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δύο πλευρών.
- Ελέγξτε εάν αναφέρονται, μεταξύ άλλων, οι παρεχόμενες υπηρεσίες και το σχετικό κόστος, οι χρόνοι επίδοσης των αντικειμένων και το διαθέσιμο δίκτυο, ο τρόπος ενημέρωσής σας για την επίδοση, καθώς και θέματα αποζημιώσεων/επιστροφών, ποιότητας υπηρεσιών/εξυπηρέτησης. Ειδικότερα, στην περίπτωση των εταιριών ταχυμεταφορών, έχετε υπόψη ότι:
  - ο Η εταιρία μπορεί να σας παραδίδει σε τακτά χρονικά διαστήματα αναφορά με το σύνολο των αποστολών που έχει πραγματοποιήσει για λογαριασμό σας (βλ. παραπάνω «Ενημέρωση και παρακολούθηση πορείας επίδοσης»).
  - ο Εσείς ή ο πελάτης σας μπορείτε να αλληλάγετε τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου ή το όνομα παραλήπτη, τηλεφωνικώς ή εγγράφως (π.χ. μέσω fax ή e-mail). Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που η νέα διεύθυνση είναι σε διαφορετική περιοχή, ενδέχεται να προκύψει επιπλέον επιβάρυνση.

ο Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους, η εταιρία οφείλει τουλάχιστον να:

- Σας ειδοποιεί σχετικά εγγράφως.
  - Πραγματοποιεί τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης.
  - Ενημερώνει σχετικά τον αποστολέα/τον παραλήπτη (εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας).
  - Σας επιστρέφει το ταχυδρομικό αντικείμενο (σε περίπτωση μη επίδοσης ή άρνησης παραλαβής), με χρέωση που δεν θα υπερβαίνει το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του. Πολλές εταιρίες παρέχουν τη δυνατότητα να καθορίζετε τους τρόπους επικοινωνίας με τους πελάτες σας, προκειμένου να διευκολύνεται η διαδικασία επίδοσης των αντικειμένων (π.χ. αποστολή SMS/e-mail πριν την επίδοση).
- Σιγουρευτείτε ότι έχετε κατανοήσει πλήρως τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που επιλέξατε. Π.χ. δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης των αντικειμένων, αποζημίωση για εκπρόθεσμη παράδοση/απώλεια/φθορά και προθεσμίες διεκδίκησης, διαδικασία επίλυσης διαφορών, αντικείμενα που, είτε απαγορεύεται η μεταφορά τους (βάσει της νομοθεσίας), είτε προαπαιτείται επιθεώρηση από την εταιρία για τη διακίνησή τους.
  - Αναζητήστε πληροφορίες για το νομοθετικό και το κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει για την αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών. Σχετικές πληροφορίες παρέχονται [στον διαδικτυακό τόπο της EETT](#) (βλ. επίσης σελ. 14).

## Ηλεκτρονικές αγορές

Ενημερωθείτε για την επίδοση αντικειμένων ηλεκτρονικών αγορών (e-commerce).

Ζητήστε από την εταιρία ενημέρωση για τα ακόλουθα θέματα:

- Κόστος αποστολής: Ελέγξτε εάν το κόστος αποστολής είναι ενιαίο ή διαφοροποιείται ανά περιοχή και επίσης, εάν επηρεάζεται από παράγοντες, όπως το ογκομετρικό βάρος της αποστολής (αντικείμενα που ξεπερνούν το καθορισμένο από την εταιρία όριο βάρους ή/και είναι ογκώδη, π.χ. ηλεκτρικές συσκευές), η παράδοση στον χώρο του πελάτη σας ή σε δυσπρόσιτες περιοχές, η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών (π.χ. courier/express).
- Τρόπος και χρόνος επίδοσης: Ενημερωθείτε εάν ο πελάτης σας μπορεί να παραλάβει στον χώρο του, από σημεία εξυπηρέτησης της εταιρίας ή από θυρίδα. Σε κάποιες περιπτώσεις παρέχονται εξειδικευμένες υπηρεσίες, ως προς τον τρόπο και τον χρόνο παράδοσης που μπορεί να συνεπάγονται επιπλέον χρέωση (π.χ. αυθημερόν παράδοση σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή κατά τη διάρκεια αργιών).

Επισημαίνεται ότι η EETT έχει αρμοδιότητα για θέματα που αφορούν στην επίδοση των εμπορευμάτων και όχι στο χρηματοοικονομικό μέρος της αποστολής.

# 3 Δικαιώματα επιχειρήσεων

## Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

Ο Χάρτης καθορίζει τις υποχρεώσεις των εταιριών απέναντι στους καταναλωτές-χρήστες (ιδιώτες και επιχειρήσεις) και πρέπει να είναι διαθέσιμος, μέσω του διαδικτυακού τόπου ή των καταστημάτων κάθε εταιρίας.

Ο Χάρτης αναφέρει, μεταξύ άλλων:

- Τα στοιχεία της εταιρίας.
- Τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών και αναλυτικό τιμοκατάλογο.
- Πληροφορίες για την ατομική σύμβαση (βλ. παρακάτω).
- Τη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων/αποζημίωσης.
- Τις υποχρεώσεις της εταιρίας.

Κάθε εταιρία διαθέτει τον δικό της Χάρτη ο οποίος, σε κάθε περίπτωση, βασίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας που εκδίδει η ΕΕΤΤ και καθορίζει τις γενικές αρχές και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν οι εταιρίες για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στους χρήστες.

## Σύμβαση για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών

Η σύμβαση που συνάπτει η επιχείρησή σας με την εταιρία ταχυδρομικών υπηρεσιών της επιλογής σας διασφαλίζει την εύρυθμη συνεργασία των δύο πλευρών και καθορίζει, μεταξύ άλλων, θέματα όπως οι παρεχόμενες υπηρεσίες και το

σχετικό κόστος, οι χρόνοι επίδοσης των αντικειμένων και το διαθέσιμο δίκτυο, οι όροι μεταφοράς, καθώς και θέματα αποζημιώσεων/επιστροφών, ποιότητας υπηρεσιών/εξυπηρέτησης (βλ. επίσης ενότητα «Επιλογή εταιρίας»).

## Αποζημιώσεις

Στις περιπτώσεις των υπηρεσιών ειδικής διαχείρισης και αποστολής δεμάτων της Καθολικής Υπηρεσίας, καθώς και των υπηρεσιών ταχυμεταφορών, εάν το αντικείμενο κατά τη διαδικασία επίδοσης υπέστη φθορά, καταστράφηκε ή χάθηκε, έχετε δικαίωμα να αποζημιωθείτε. Ανατρέξτε στους σχετικούς όρους της σύμβασής σας για τυχόν ειδικές προβλέψεις.



**Επισημαίνεται ότι έχετε δικαίωμα να διεκδικήσετε αποζημίωση εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.**

Συγκεκριμένα, έχετε δικαίωμα να διεκδικήσετε αποζημίωση σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας/κλοπής/καταστροφής του περιεχομένου επιστολής ή δέματος, εφόσον διαθέτει μοναδικό αριθμό αποστολής. Η συγκεκριμένη δυνατότητα αφορά επίσης στις επιστολές που είναι ασφαλισμένες ή με δηλωμένη αξία.



**Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση των επιστολών Α' και Β' προτεραιότητας (Καθολική Υπηρεσία), δεν προβλέπεται αποζημίωση, δεδομένου ότι δεν παρακολουθείται η πορεία επίδοσης και συνεπώς, δεν αποδίδεται αριθμός αποστολής. Εξαιρέση αποτελούν οι υπηρεσίες ειδικής διαχείρισης.**

Τα ποσά της αποζημίωσης διαμορφώνονται κατά περίπτωση, για το εσωτερικό και το εξωτερικό, ως εξής:

## Καθολική Υπηρεσία

Απώλεια/Ολική καταστροφή:

- Για συστημένα: 36 ευρώ για το εσωτερικό και 37 ευρώ περίπου (βάσει ισοτιμίας 2018 - 30 DTS) για το εξωτερικό.
- Για δέματα: έως 235 ευρώ.
- Αλληλογραφία/δέματα δηλωμένης αξίας: Αποζημίωση ισόποση με την αξία που είχε δηλωθεί κατά την αποστολή.

Μερική καταστροφή/φθορά:

- Αλληλογραφία/δέματα δηλωμένης αξίας: Αποζημίωση ισόποση με το πραγματικό κόστος της καταστροφής/φθοράς.

Ειδικά για τα δέματα εγγυημένης ημερομηνίας επίδοσης, σε περίπτωση απώλειας ή μερικής/ολικής καταστροφής, παρέχεται αποζημίωση, το μέγιστο ποσό της οποίας ανέρχεται σε 560 ευρώ περίπου (βάσει ισοτιμίας 2018 - 450 DTS).

## Ταχυμεταφορές και αντικείμενα με μοναδικό αριθμό αποστολής


Απώλεια/Ολική καταστροφή:

- Για αλληλογραφία: Από 50 έως 70 ευρώ.
- Για δέματα: Από 100 έως 400 ευρώ.

- Αλληλογραφία/δέματα δηλωμένης αξίας: Αποζημίωση ισόποση με την αξία που είχε δηλωθεί κατά την αποστολή.


Μερική καταστροφή/φθορά:

- Για αλληλογραφία: έως 70 ευρώ.
- Για δέματα: έως 400 ευρώ.
- Αλληλογραφία/δέματα δηλωμένης αξίας: Αποζημίωση ισόποση με το πραγματικό κόστος της καταστροφής/φθοράς.


 Έχετε τη δυνατότητα να ασφαρίζετε τα αντικείμενα που αποστέλλετε, ώστε σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς, να αποζημιώνεστε, σύμφωνα με την αξία που έχετε δηλώσει.

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση εκπρόθεσμης επίδοσης αντικειμένου ταχυμεταφορών (σε σχέση με τον χρόνο που αναφέρεται στην ατομική σύμβαση), καταβάλλεται αποζημίωση ύψους 6 ευρώ, ανά ημέρα καθυστέρησης. Εάν το χρονικό διάστημα της καθυστέρησης υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, η εταιρία οφείλει να σας επιστρέψει το ταχυδρομικό τέλος που καταβάλλατε για τη συγκεκριμένη αποστολή. Επισημαίνεται ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 100 ευρώ.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις αποζημιώσεων, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε από την εταιρία την επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους.

 Σε περίπτωση που το ταχυδρομικό αντικείμενο επιστραφεί για άγνωστη αιτία, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

Σημειώνεται ότι, προκειμένου να διεκδικήσετε αποζημίωση, πρέπει να αποστείλετε σχετική αίτηση στην εταιρία, επισυνάπτοντας οποιοδήποτε έγγραφο μπορεί να βοηθήσει στην εξέταση του θέματος, όπως τυχόν παραστατικά, αντίγραφο voucher με τον αριθμό αποστολής, τιμολόγια αγοράς (σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς). Συνιστάται να επικοινωνήσετε προηγουμένως με την εταιρία σας, για να ενημερωθείτε σχετικά με τη διαδικασία.

 Σε περίπτωση που είχατε αποδεδειγμένα ακατάλληλη συσκευασία, δεν είχατε περιγράψει με ακρίβεια το αντικείμενο ή είχατε ελλιπή/λανθασμένα στοιχεία παραλήπτη, δεν δικαιούστε αποζημίωση.

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με το ύψος των αποζημιώσεων, παρέχονται στους διαδικτυακούς τόπους των εταιριών και στα καταστήματά τους.

# 4 Επίλυση διαφορών

## Υποβολή παραπόνου/καταγγελίας

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε πρόβλημα με εταιρία ταχυδρομικών υπηρεσιών, θα πρέπει, σε πρώτο επίπεδο, να απευθυνθείτε εγγράφως στην εταιρία. Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, το παράπονο/καταγγελία πρέπει να περιέχει, εκτός από τα τηλέφωνα επικοινωνίας, σαφή διατύπωση του θέματος και τα έγγραφα που κρίνετε ότι θα βοηθήσουν στη διερεύνησή του (π.χ. αντίγραφο voucher). Συνιστάται να τηρείτε αρχείο με το ΣΥΔΕΤΑ (voucher), όπου αναφέρεται ο αριθμός αποστολής του αντικειμένου και τυχόν παραστατικά, τα οποία θα σας βοηθήσουν στην υποστήριξη τυχόν παραπόνου/καταγγελίας σας. Επίσης, επιβεβαιώστε την παραλαβή του εγγράφου από την εταιρία.



**Η εταιρία είναι υποχρεωμένη να απαντήσει στο έγγραφο παράπονο/καταγγελία εντός 20 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του/της ή 40 εργάσιμων ημερών, εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία.**

Εάν δεν εξευρεθεί λύση, μπορείτε να ζητήσετε να τεθεί σε εφαρμογή η διαδικασία επίλυσης διαφορών που περιγράφουν οι εταιρίες στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (Φιλικός Διακανονισμός ή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών). Σε περίπτωση που, παρόλα αυτά, δεν εξευρεθεί λύση, μπορείτε να απευθυνθείτε στην ΕΕΤΤ ή τα Πολιτικά Δικαστήρια.

## Σε ποιες περιπτώσεις μια επιχείρηση μπορεί να απευθύνεται στην ΕΕΤΤ

Μπορείτε να απευθύνεστε στην ΕΕΤΤ μόνον εφόσον έχετε προηγουμένως υποβάλει εγγράφως ή ηλεκτρονικά παράπονο/καταγγελία στην εταιρία σας και είτε εκείνη δεν έχει απαντήσει ή δεν έχει ενεργοποιήσει τη διαδικασία επίλυσης διαφορών, είτε η απάντηση δεν σας ικανοποιεί.

Μπορείτε να υποβάλλετε το παράπονο/καταγγελία σας με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)
- Ταχυδρομικώς: Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι
- Μέσω fax: 210 610 5049

Στην καταγγελία σας προς την ΕΕΤΤ πρέπει να περιλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που τεκμηριώνουν την επικοινωνία με την εταιρία και τη μη επίλυση του προβλήματος. Ειδικότερα, πρέπει να περιλαμβάνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Τα στοιχεία της επιχείρησής σας.
- Τα στοιχεία της εταιρίας ταχυδρομικών υπηρεσιών που αφορά η καταγγελία.
- Τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας, καθώς και e-mail (εφόσον υπάρχει).
- Σαφή διατύπωση του παραπόνου/καταγγελίας.
- Συνοπτική αναφορά στο ιστορικό (αναφορά σε ακριβή ημερομηνία συμβάντος).

- Αντίγραφο του παραπόνου/καταγγελίας που υποβάλατε στην εταιρία.
- Ο αριθμός αποστολής.
- Η απάντηση της εταιρίας (εφόσον υπάρχει).
- Τυχόν εμπλοκή δικαστικής αρχής.

Επισημαίνεται ότι, η ΕΕΤΤ δεν εξετάζει καταγγελία η οποία είτε δεν περιλαμβάνει τα παραπάνω στοιχεία, είτε είναι εκπρόθεσμη, ανώνυμη ή αόριστη/αβάσιμη.

Στόχος της ΕΕΤΤ κατά την εξέταση των καταγγελιών είναι ο έλεγχος της συμμόρφωσης της καταγγελλόμενης εταιρίας με τη νομοθεσία των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Προς το σκοπό αυτό, η ΕΕΤΤ αξιολογεί τις καταγγελίες και, ανάλογα με το περιεχόμενό τους, μπορεί να διενεργεί ελέγχους, να καλέσει ακρόαση τις εταιρίες, να προβαίνει στις απαραίτητες ρυθμιστικές παρεμβάσεις ή να απευθύνει συστάσεις στις επιχειρήσεις-χρήστες. Στις περιπτώσεις που διαπιστώνει παραβάσεις, επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις, κατόπιν ακρόασης των εταιριών.

# 5 Χρήσιμες πληροφορίες

## Λίγα λόγια για την EETT

Η EETT ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει:

- Την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και Διαδικτύου.
- Την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς.

Επίσης, η EETT ασκεί αρμοδιότητες Επιτροπής Ανταγωνισμού στις παραπάνω αγορές.

Στόχος της EETT είναι, μέσω των παρεμβάσεών της (π.χ. έκδοση Κανονισμών, πραγματοποίηση ελέγχων σε εταιρίες, επιβολή κυρώσεων) και των ενημερωτικών δράσεων, να προασπίσει τα δικαιώματα των χρηστών, διασφαλίζοντας ότι ο ανταγωνισμός λειτουργεί προς όφελός τους και επίσης, να εξασφαλίζει ισότιμους όρους ανταγωνισμού.

## Για ποια θέματα παρεμβαίνει η EETT προς όφελος των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών

- Θεσπίζει τις αρχές και υποχρεώσεις που πρέπει να τηρούν οι εταιρίες.
- Εποπτεύει την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, επεμβαίνει αυτεπαγγέλτως ή μετά από καταγγελίες και επιβάλλει κυρώσεις στις εταιρίες, σε περίπτωση που δεν εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους.

- Επεμβαίνει στις περιπτώσεις που διαπιστώνει ότι ο ανταγωνισμός δεν λειτουργεί αποτελεσματικά, με αρνητικές συνέπειες για τους χρήστες, ώστε να διασφαλίζει την παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών.
- Καθορίζει τις ειδικότερες υποχρεώσεις των εταιριών απέναντι στους χρήστες και τους όρους παροχής υπηρεσιών, με την έκδοση Κωδίκων Δεοντολογίας.
- Ελέγχει την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχει ο υπόχρεος πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας.
- Συμβάλλει στην επίλυση διαφορών και την εξέταση παραπόνων χρηστών, βάσει κανονισμών που εκδίδει.
- Ενημερώνει και απευθύνει συστάσεις στους χρήστες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και για τις εξελίξεις στην ταχυδρομική αγορά.

Η EETT δεν έχει αρμοδιότητα για τα ακόλουθα θέματα:

### Θέματα αντικαταβολών.

- Αρμοδιότητα: Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και Συνήγορος του Καταναλωτή.

### Ζητήματα αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

- Αρμοδιότητα: Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και Πολιτικά Δικαστήρια.

### Θέματα εκτελωνισμού.

- Αρμοδιότητα: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. Πληροφορίες για τα τέλη εκτελωνισμού ταχυδρομικών αντικειμένων που προέρχονται από χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), παρέχονται στον [διαδικτυακό τόπο της EETT](#).

### Θέματα σχετικά με την προστασία του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

- Αρμοδιότητα: Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.

## Πηγές πληροφοριών

- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων  
T: 210 337 5000, 213 152 5000 | W: [www.aade.gr](http://www.aade.gr)
- Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών  
T: 210 638 7600 | F: 210 638 7666 | W: [www.adae.gr](http://www.adae.gr) | E: [info@adae.gr](mailto:info@adae.gr)
- Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα  
T: 210 647 5600 | F: 210 647 5628 | W: [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr) | E: [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων  
T: 210 615 1000 | F: 210 610 5049 | W: [www.eett.gr](http://www.eett.gr) | E: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)
- Συνήγορος του Καταναλωτή  
T: 210 646 0862 | F: 210 646 0414 | W: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr) | E: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)

- Συνήγορος του Πολίτη  
T: 213 1306 600 | F: 213 1306 800 | W: [www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr) |  
E: [press@synigoros.gr](mailto:press@synigoros.gr)
- Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή  
T: 1520 | F: 210 384 3549 | W: [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr) |  
E: [1520@efpolis.gr](mailto:1520@efpolis.gr)
- Υπουργείο Οικονομικών  
T: 210 3332000 | F: 210 333 2608 | W: [www.minfin.gr](http://www.minfin.gr) |  
E: [minister@minfin.gr](mailto:minister@minfin.gr)
- Πλατφόρμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

## Σχετική νομοθεσία

- Ν.4053/2012 ([ΦΕΚ 44/A/07-03-2012](#)) «Ρύθμιση λειτουργίας ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις».
- ΥΑ 72142/1663/2014 ([ΦΕΚ 3423/B/19-12-2014](#)) «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχομένων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών».
- ΥΑ 7728/190/2013 ([ΦΕΚ 478/B/28-02-2013](#)) «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (ΚΥ)».
- [Απόφαση ΕΕΤΤ 762/018/2015](#) «Πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα

του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου του «Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά» της ΕΕΤΤ κατόπιν ολοκλήρωσης δημόσιας διαβούλευσης».

- Απόφαση ΕΕΤΤ 743/014/2014 ([ΦΕΚ 83/B/19-01-2015](#)) «Σύσταση και θέση σε λειτουργία Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά»
- Απόφαση ΕΕΤΤ 728/006/2014 ([ΦΕΚ 2589/B/29-09-2014](#)) «Έκδοση Κανονισμού για την πρόσβαση στο Ταχυδρομικό Δίκτυο του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) από Παρόχους Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με Ειδική Άδεια».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 710/019/2014 ([ΦΕΚ 1441/B/04-06-2014](#)) «Καθορισμός των προϋποθέσεων διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, των πιθανών παρεκκλίσεων και προϋποθέσεων αυτών, καθώς και θέσπισης ειδικών ρυθμίσεων για την κατ' οίκον διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ είκοσι χιλιόγραμμα, στο πλαίσιο της παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 688/052/2013 ([ΦΕΚ 1412/B/10-06-2013](#)) «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 687/328/2013 ([ΦΕΚ 1874/B/31-07-2013](#)) «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 687/327/2013 ([ΦΕΚ 1874/B/31-07-2013](#))

«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».

- Απόφαση ΕΕΤΤ 686/065/2013 ([ΦΕΚ 1876/B/31-07-2013](#)) «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 686/064/2013 ([ΦΕΚ 1700/B/10-07-2013](#)) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 686/063/2013 ([ΦΕΚ 1805/B/25-07-2013](#)) «Κανονισμός για τη διενέργεια Ακροάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), για τη συγκρότηση και λειτουργία Διαρκών Επιτροπών επί ταχυδρομικών θεμάτων, για τη λήψη άμεσων και επειγόντων μέτρων για τη διαφύλαξη της ομαλής λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, καθώς και τον καθορισμό του είδους και της διαδικασίας διενέργειας ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων από την ΕΕΤΤ, για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν.4053/2012».



**EETT**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών  
& Ταχυδρομείων  
Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι  
T: 210 615 1000 | F: 210 610 5049 |  
W: [www.eett.gr](http://www.eett.gr) | E: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)