

## Προτάσεις της SPEEDEX S.A.

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την «την κατάρτιση Κανονισμού για τη ρύθμιση των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής αδείας», ή /και, «την κατάρτιση Κώδικα Δεοντολογίας που διέπει την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών», ή /και, «την κατάρτιση Κανονισμού περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, και, περί της άσκησης διαιτητικών αρμοδιοτήτων προς επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, και, περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών», ή /και «την κατάρτιση Απόφασης για τη ρύθμιση θεμάτων προστασίας των χρηστών στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και έκδοση απόφασης καθορισμού της μέγιστης κατ' αποκοπή αποζημίωσης (συμπεριλαμβανόμενης της αποζημίωσης για ηθική βλάβη) για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ή αδικαιολόγητη διακοπή της υπηρεσίας προς τους χρήστες»

1. «Σχέδιο Κανονισμού για τη ρύθμιση των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής αδείας»

### Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (Ε.Ε.Τ.Τ.)

Έχοντας υπόψη:

1. Το Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/07.03.2012),
2. Την ΑΠ: 375/10/14.2.2006 απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β'/16.3.2006),
3. Τα αποτελέσματα της σχετικής δημόσιας διαβούλευσης η οποία διενεργήθηκε από την Ε.Ε.Τ.Τ. στο διάστημα ..... έως και .....,

4. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της απόφασης αυτής δεν προικαλείται δαπάνη εις βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού,

αποφασίζει:

Α. Εκδίδει τον Κανονισμό Γενικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι διατάξεις του οποίου έχουν ως ακολούθως:

## **Άρθρο 1**

### **Αντικείμενο και Ορισμοί**

1. Ο παρών Κανονισμός ρυθμίζει τις κατηγορίες των Γενικών Αδειών, τον τρόπο εγγραφής των φυσικών και νομικών προσώπων στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων, που τηρείται στην Ε.Ε.Τ.Τ., τον καθορισμό του ύψους των ετήσιων ανταποδοτικών τελών και τον τρόπο καταβολής τους, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια που αφορά τις Γενικές Άδειες.

2. Οι λέξεις ή/και φράσεις που χρησιμοποιούνται στον παρόντα Κανονισμό, έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στο Ν. 4053/2012 όπως ισχύει, και σε περίπτωση που δεν ορίζονται εκεί, στις σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως ενάστοτε ισχύουν. Οι παρακάτω λέξεις ή/και φράσεις που χρησιμοποιούνται στις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, έχουν την ακόλουθη έννοια:

(α) Ταχυμεταφορές: Υπηρεσίες που διαφέρουν σημαντικά λόγω της προστιθέμενης αξίας από τις υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου/καθολικής υπηρεσίας και έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

i) ειδική επείγουσα διαβίβαση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, τα οποία παρακολουθούνται από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.), από την αρχή έως το τέλος της αποστολής,

ii) έκδοση αποδεικτικών παραλαβής και επίδοσης,

προσθήκη του: σε έντυπη ή/ και ηλεκτρονική μορφή,

#### Τεκμηρίωση τροποποίησης:

Θα πρέπει να υπάρχει και αυτή η δυνατότητα σε εναρμόνιση με τον ισχύοντα κανονισμό

iii) ~~εγγυημένη επίδοση σε προ-καθορισμένο χρόνο~~

προσθήκη του: Διαβίβαση με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά διαχείρισης, χρόνου διαδρομής και επίδοσης, τα οποία προσφέρονται προς επιλογή στους χρήστες για την κάλυψη των αναγκών τους.

#### Γεωμερίωση τροποποίησης:

Η εγγυημένη επίδοση θα μπορούσε να αποτελεί μία πρόσθετη υπηρεσία στη διάθεση του Πελάτη όπου αυτή είναι εφικτό να προσφέρεται. Η υπηρεσία αυτή θα απαιτούσε ειδική διαδικασία για την επίτευξή της καθώς και επιπλέον τίμημα για τον Πελάτη. Συναντάται ως πρόσθετη υπηρεσία και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες κατόπιν ειδικής συμφωνίας με τον Πελάτη και σε περίπτωση μη επίτευξης του εγγυημένου χρόνου παράδοσης η εταιρεία επιστρέφει στον χρήστη το επιπλέον ποσό της υπηρεσίας αυτής. Αντίστοιχος ορισμός, δηλαδή ότι οι υπηρεσίες ταχυμεταφορών αφορούν εγγυημένη παράδοση σε προκαθορισμένο χρόνο, δεν γνωρίζουμε να υφίσταται σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα..

Επιπρόσθετα, πρέπει να ληφθεί υπόψη η ιδιαίτερα δύσκολη γεωγραφική κατανομή της Ελλάδος, με πληθώρα δυσπρόσιτων νησιωτικών προορισμών, συχνές αλλαγές ακτοπλοϊκών δρομολογίων και χιλιάδες μικρών δυσπρόσιτων και απομακρυσμένων προορισμών.

Αξίζει να επισημανθεί ότι οι απαιτήσεις των πελατών στρέφονται πλέον προς το χαμηλότερο κόστος με αντίστοιχη ελαστικότητα και μεγαλύτερο περιθώριο στο χρόνο παράδοσης.

Καταλήγοντας, θεωρούμε ότι τα δύο κύρια και διακριτά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας ταχυμεταφορών είναι η παρακολούθηση της αποστολής σε όλα τα στάδια διακίνησης και η ενυπόγραφη παράδοση αυτής.

- iv) ατομική σύμβαση με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη και βεβαίωση επίδοσης,
- v) δυνατότητα τροποποίησης του προορισμού και του παραλήπτη κατά την μεταφορά,
- vi) εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών στους χρήστες ανάλογα με τις ανάγκες τους.

(β) Ταχυδρομικό Αντικείμενο Ταχυμεταφορών: Αντικείμενο με διεύθυνση παραλήπτη, αποστελλόμενο υπό την τελική του μορφή σε κλειστή συσκευασία, το οποίο το αναλαμβάνει η ταχυδρομική επιχείρηση που λειτουργεί υπό καθεστώς Γενικής Άδειας.

Το ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών δύναται να διακρίνεται σε:

Φάκελο: στην κατηγορία αυτή ανήκουν ταχυδρομικά αντικείμενα (επιστολές με διεύθυνση παραλήπτη, περιοδικά κ.τ.λ) με ανώτατο όριο βάρους τα 2 κιλά και ενδεικτικά ανώτατα όρια διαστάσεων 400x300x20 mm.

Δέμα: ταχυδρομικό αντικείμενο με ή χωρίς εμπορική αξία του οποίου οι διαστάσεις είναι εκτός των ορίων του φακέλου. Δέματα με βάρος κάτω των 2 κιλών θεωρούνται μικροδέματα/μικρά πακέτα.

(γ) Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.): Πληροφοριακό σύστημα για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό των ταχυδρομικών αντικειμένων Ταχυμεταφορών.

(δ) Κέντρο Διαλογής: Επιχειρησιακός χώρος όπου λαμβάνουν χώρα οι διαδικασίες διαλογής, και προωθούνται προς το επόμενο Κέντρο Διαλογής ή το επιφορτισμένο για την διανομή Κατάστημα Ταχυμεταφορών.

(ε) Κατάστημα Ταχυμεταφορών: Επιχειρησιακός χώρος όπου πραγματοποιείται κυρίως η παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων από

το χρήστη ή το Κέντρο Διαλογής για τη διανομή τους. Το Κατάστημα Ταχυμεταφορών, μπορεί να συνυπάρχει με Κέντρο Διαλογής ή άλλο κατάστημα.

στ) Θυρίδα υποδοχής: Επιχειρησιακός χώρος όπου πραγματοποιείται μόνο η παράδοση ή η παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από το χρήστη, χωρίς να περιλαμβάνει άλλη φάση ταχυδρομικής υπηρεσίας (προώθηση για διαλογή ή επίδοση). Η θυρίδα υποδοχής, μπορεί να συνυπάρχει με κατάστημα ταχυμεταφορών ή άλλο κατάστημα

(ζ) 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 με ή χωρίς Γενική Άδεια, στα οποία αναθέτει ταχυδρομικό έργο, σύμφωνα με την Άδειά του.

(η) Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.): Έντυπο το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών στο πλαίσιο διακίνησής του και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού.

(θ) Διαδικτυακή Εφαρμογή της Ε.Ε.Τ.Τ. (ΔΔΕ): Υπηρεσία διαδικτυακής πρόσβασης μέσω του ιστότοπου της Ε.Ε.Τ.Τ για την υποστήριξη των διαδικασιών που σχετίζονται με την εγγραφή Ταχυδρομικών επιχειρήσεων στο Μητρώο της Ε.Ε.Τ.Τ., τη διαγραφή από αυτό, την τροποποίηση των στοιχείων της Γενικής Άδειας της επιχείρησης, τη χορήγηση βεβαιώσεων εγγραφής στο Μητρώο της Ε.Ε.Τ.Τ. και βεβαιώσεων ταχυδρομικού δικτύου, καθώς και οποιαδήποτε άλλα αιτήματα ή υπηρεσίες καθοριστούν μελλοντικά από την Ε.Ε.Τ.Τ.

## **Άρθρο 2**

### **Παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών υπό Καθεστώς Γενικής Άδειας**

1. Επιτρέπεται η παροχή όλων των ταχυδρομικών υπηρεσιών, που εμπίπτουν στο αντικείμενο εφαρμογής του παρόντος, από φυσικά ή νομικά πρόσωπα υπό καθεστώς Γενικής Άδειας μετά την εγγραφή τους στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων, που τηρείται στην Ε.Ε.Τ.Τ. Η εγγραφή αυτή στο Μητρώο αποτελεί τη Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

2. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεσμεύονται να παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες ταχυμεταφορών σύμφωνα με τις διατάξεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου που διέπει την ταχυδρομική αγορά.

3. Οι υπηρεσίες αντικαταβολών και αγορών είναι ταχυδρομικές υπηρεσίες μόνον όσον αφορά την ταχυμεταφορά των αντικειμένων.

4. Η μεταφορά ταχυδρομικών αντικειμένων είναι ταχυδρομική υπηρεσία μόνον όταν παρέχεται σε συνδυασμό με άλλη φάση ταχυδρομικής υπηρεσίας (όπως παραλαβή, διαλογή ή επίδοση στον παραλήπτη).

5. Δεν απαιτείται Γενική Άδεια για τις ακόλουθες περιπτώσεις:

(α) επιχείρηση που είναι ενταγμένη στο δίκτυο άλλης ταχυδρομικής επιχείρησης, που διαθέτει Γενική Άδεια, και ενεργεί κατ' εντολή και για λογαριασμό αυτής.

(β) επιχείρηση που διαμεσολαβεί για εύρεση καλύτερης τιμής και υπηρεσίας ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, χωρίς να παρέχει η ίδια ταχυδρομικές υπηρεσίες,

(γ) επιχείρηση που παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης και διακινεί αντικείμενα που δεν έχουν τα χαρακτηριστικά του ταχυδρομικού αντικειμένου,

**Σχόλιο:**

Όπως τίθεται η ανωτέρω διάταξη είναι αόριστη και αφήνει περιθώρια πολλών και διαφορετικών ερμηνειών. Παρακαλούμε όπως ορισθεί πιο συγκεκριμένα το αντικείμενο αυτής ώστε να είναι κατανοητό το πεδίο εφαρμογής της.

δ) επιχείρηση που εγκαθιστά αυτοτελές δίκτυο για την εξυπηρέτηση αποκλειστικά και μόνον ιδίων αναγκών της ~~χωρίς να παρέχει εμπορικές υπηρεσίες στο κοινό~~ ή/και ενδεχόμενη τρίτη επιχείρηση που λειτουργεί **προσθήκη του:** αυτοτελή μονάδα/δίκτυο για την εξυπηρέτηση αποκλειστικά και μόνον αναγκών της επιχείρησης αποστολέα, ~~χωρίς να παρέχει εμπορικές υπηρεσίες στο κοινό,~~

ε) επιχείρηση που παρέχει υπηρεσίες κατάθεσης ταχυδρομικών αντικειμένων στον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας ή σε άλλο πάροχο, χωρίς να αναλαμβάνει την ταχυδρομική υπηρεσία.

**προσθήκη του:**

στ) επιχείρηση που παρέχει σε Πελάτες υπηρεσίες «κλητήρα»: ως τέτοιες νοούνται πάσης φύσεως εξωτερικές εργασίες για λογαριασμό του Πελάτη, μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβάνεται η διαχείριση και διακίνηση της εσωτερικής αλληλογραφίας του Πελάτη. Οι υπηρεσίες αυτές δε διαθέτουν τα κύρια και διακριτά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας ταχυμεταφοράς, η χρέωση δεν γίνεται ανά αποστολή, αλλά με συμφωνημένα εκ των προτέρων αμοιβή έργου.

### Άρθρο 3

#### Λειτουργία Ταχυδρομικού Δικτύου

1. Ο κάτοχος της Γενικής Άδειας είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία ολόκληρου του Ταχυδρομικού Δικτύου του, καθώς και για τη διακίνηση των αντικειμένων που αναλαμβάνει, λαμβάνοντας προς τούτο όλα τα αναγκαία μέτρα.

2. Ο κάτοχος της Γενικής Άδειας έχει τη δυνατότητα να εντάξει στο Ταχυδρομικό Δίκτυό του άλλη/ες επιχειρήσεις με ή χωρίς Γενική Άδεια. Στην περίπτωση που ο κάτοχος Γενικής Άδειας εντάσσει στο δίκτυό του επιχείρηση/εις χωρίς Γενική Άδεια, οφείλει άμεσα με την έναρξη της συνεργασίας τους να καταχωρεί στην Ε.Ε.Τ.Τ. μέσω της διαδικτυακής

εφαρμογής αναλυτικά τα στοιχεία της/των συνεργαζόμενης/ων επιχειρήσεων που ανήκουν στο δίκτυό του. Κατά τη λήξη, δε, της συνεργασίας οφείλει ομοίως να ενημερώσει άμεσα την Ε.Ε.Τ.Τ.. Σε περίπτωση που εντάσσει επιχείρηση με Γενική Άδεια, ο κάτοχος Γενικής Άδειας δεν υπέχει υποχρέωση καταχώρησης της/των επιχειρήσεων/ων αυτής /ων.

3. Ο κάτοχος της Γενικής Άδειας έχει τη δυνατότητα επίσης να εντάξει στο Ταχυδρομικό Δίκτυό του άλλες επιχειρήσεις με Γενική Άδεια, χωρίς να απαιτείται ενημέρωση της Ε.Ε.Τ.Τ..

#### Σχόλιο:

Οι παράγραφοι 2 και 3 υπονοούν ότι η συνεργασία δύο ανεξάρτητων επιχειρήσεων που διαθέτουν Γενική Άδεια (συνδυασμένη διακίνηση) δεν προϋποθέτει την ένταξη στο ταχυδρομικό δίκτυο της μίας στο ταχυδρομικό δίκτυο της άλλης. Ούτε κατ' επέκταση την έκδοση νέου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Είμαστε σύμφωνοι ως προς αυτή τη ρύθμιση, απαιτείται όμως η σχετική εναρμόνιση του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων σε περιπτώσεις ελέγχων νομιμότητας. Δηλαδή σε περίπτωση που μια αδειοδοτημένη επιχείρηση διακινεί αποστολή άλλης αδειοδοτημένης χωρίς την έκδοση δικού της ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ

4. Το Ταχυδρομικό Δίκτυο του κατόχου της Γενικής Άδειας (ίδια μέσα και προσωπικό καθώς και επιχειρήσεις με ή χωρίς Γενική Άδεια) λειτουργεί κατ' εντολή και για λογαριασμό του, εφαρμόζει τους όρους παροχής της υπηρεσίας αυτού και διακινεί τα αντικείμενα με το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. του.

5. Ο κάτοχος της Γενικής Άδειας φέρει την ευθύνη της ορθής εφαρμογής των ανωτέρω στο Ταχυδρομικό του Δίκτυο, καθώς επίσης και την ευθύνη για την παροχή της υπηρεσίας και την τιμολόγηση προς τον χρήστη προσθήκη του: των αποστολών που διακινούνται από αυτόν με δικό του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

#### Τεκμηρίωση τροποποίησης:

Την ευθύνη έναντι του Πελάτη-χρήστη φέρει η εταιρεία που συμβάλλεται μαζί του μέσω της έκδοσης του αντίστοιχου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

## Άρθρο 4

### Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων

Η Ε.Ε.Τ.Τ. τηρεί Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων, το οποίο περιλαμβάνει αρχείο των Δηλώσεων Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σε έντυπη ή /και σε ηλεκτρονική μορφή.

## **Άρθρο 5**

### **Εγγραφή στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ.**

1. Για την εγγραφή στο Μητρώο η ταχυδρομική επιχείρηση, αφού έχει αποκτήσει πρόσβαση στη Διαδικτυακή Εφαρμογή της Ε.Ε.Τ.Τ. (ΔΔΕ) υποβάλλει υποχρεωτικά με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου μέσω της ΔΔΕ της Ε.Ε.Τ.Τ, τη Δήλωση Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, (εφεξής Δήλωση), σύμφωνα με το Παράρτημα Ι, του παρόντος Κανονισμού.
2. Με αυτή δηλώνεται η πρόθεση της ενδιαφερόμενης επιχείρησης να προβεί στην παροχή μιας ή περισσότερων ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως ειεί περιγράφονται και ζητείται η εγγραφή της στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων.
3. Η Δήλωση θεωρείται έγκυρη, εφόσον είναι ορθώς και πλήρως συμπληρωμένη και περιέχει το σύνολο των δικαιολογητικών που περιγράφονται στο Παράρτημα Ι του παρόντος. Κατά την υποβολή της Δήλωσης η ταχυδρομική επιχείρηση καθίσταται υπεύθυνη, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.1599/1986, για την αλήθεια και ακρίβεια των υποβαλλομένων στοιχείων.
4. Με την οριστική υποβολή της Δήλωσης αποδίδονται αυτόματα από τη διαδικτυακή εφαρμογή αριθμός πρωτοκόλλου και ημερομηνία υποβολής της, στοιχεία που αποτελούν αποδεικτικό υποβολής της Δήλωσης, για κάθε νόμιμη χρήση, για την ταχυδρομική επιχείρηση. Μετά την οριστική υποβολή της Δήλωσης, το περιεχόμενό της δεν τροποποιείται.
5. Η Ε.Ε.Τ.Τ. προβαίνει στην εγγραφή της επιχείρησης στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής της Δήλωσης, εφόσον αυτή κρίνεται πλήρης και ορθά συμπληρωμένη, σύμφωνα με το Παράρτημα Ι του παρόντος. Η εγγραφή αυτή αποτελεί τη Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.



6. Η Ε.Ε.Τ.Τ. χορηγεί στην εγγεγραμμένη επιχείρηση Βεβαίωση Εγγραφής στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων και όπου απαιτείται, Βεβαίωση Ταχυδρομικού Δικτύου, οι οποίες εκδίδονται αυτόματα από την διαδικτυακή εφαρμογή.

7. Η Ε.Ε.Τ.Τ. απορρίπτει τη Δήλωση και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο σχετικά, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) οι περιγραφόμενες υπηρεσίες δεν υπάγονται στο πλαίσιο παροχής Γενικής Άδειας σύμφωνα με την παραγ. 3 του άρθρο 2 του παρόντος

β) υπάρχουν σφάλματα, ελλείψεις ή παραλείψεις στη Δήλωση

γ) η Δήλωση που έχει υποβληθεί μέσω της ΔΔΕ δεν είναι πλήρης Νέα Δήλωση για εγγραφή στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να υποβληθεί μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας απόρριψης.

8. Σε περίπτωση που προκύπτει αμφιβολία ως προς την υπαγωγή των αιτουμένων ταχυδρομικών υπηρεσιών στο καθεστώς των Γενικών Αδειών, η Ε.Ε.Τ.Τ. με απόφασή της που εκδίδεται εντός έξι (6) εβδομάδων από τη παραλαβή της σχετικής Δήλωσης, είτε θέτει προσωρινούς όρους παροχής και επιτρέπει τη παροχή των αιτουμένων υπηρεσιών είτε απορρίπτει προσωρινά τη Δήλωση και ενημερώνει τον αιτούντα για τους λόγους της απόρριψης. Εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση της ως άνω απόφασης, η Ε.Ε.Τ.Τ. με νέα αιτιολογημένη, απόφασή της, καθορίζει τους οριστικούς όρους παροχής των υπηρεσιών ή απορρίπτει οριστικά τη Δήλωση, αιτιολογώντας την απόφασή της.

## **Άρθρο 6**

### **Αρχές λειτουργίας Διαδικτυακής Εφαρμογής Ε.Ε.Τ.Τ. (ΔΔΕ)**

1. Η Διαδικτυακή Εφαρμογή της Ε.Ε.Τ.Τ.(εφεξής ΔΕΕ) χαρακτηρίζεται ως ηλεκτρονική υπηρεσία του δημόσιου τομέα σύμφωνα με το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που ορίζεται στην ΥΑ Αριθ. ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031 (ΦΕΚ 1317/Β'/23.04.2012),

2. Κάθε Ταχυδρομική Επιχείρηση για να υποβάλλει Δήλωση Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, οφείλει να αποκτήσει πρώτα πρόσβαση στη ΔΔΕ. Η πρόσβαση στη διαδικτυακή εφαρμογή γίνεται μέσω του δικτυακού τόπου της Ε.Ε.Τ.Τ., με χρήση ειδικών κωδικών χρήστη (όνομα χρήστη, κωδικός πρόσβασης). Οι κωδικοί χρήστη χορηγούνται από την Ε.Ε.Τ.Τ. στο άτομο που έχει ορίσει η Ταχυδρομική Επιχείρηση ως Διαχειριστή της ΔΔΕ

(σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου), εφόσον έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς η σχετική διαδικασία εγγραφής στη ΔΔΕ.

3. Οι κωδικοί χρήστη είναι αυστηρώς προσωπικοί και αποτελούν απόρρητο προσωπικό στοιχείο. Ο χρήστης αναγνωρίζει ότι η υποβολή των κωδικών του, κατά τη σύνδεσή του στη ΔΔΕ της Ε.Ε.Τ.Τ., πιστοποιεί την ταυτότητά του και υποχρεούται, για την προσωπική του ασφάλεια, να ενεργεί με τη δέουσα επιμέλεια, λαμβάνοντας τα αναγκαία μέτρα ασφάλειας για να αποτρέπει την παράνομη χρήση των κωδικών του από τρίτα εξουσιοδοτημένα ή μη πρόσωπα, να φυλάσσει μυστικούς και να μην γνωστοποιεί τους προσωπικούς κωδικούς του σε τρίτους και γενικά να μεριμνά για τη μη διαρροή τους. Ο χρήστης της ΔΔΕ της Ε.Ε.Τ.Τ., ως κάτοχος των εν λόγω κωδικών, είναι αποκλειστικά υπεύθυνος και φέρει την ευθύνη για κάθε ζημία δική του ή της Ταχυδρομικής Επιχείρησης από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση τρίτου με οποιονδήποτε τρόπο στους κωδικούς του.

4. Για την εγγραφή στη ΔΔΕ, οι Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις υποβάλλουν μέσω τηλεομοιοτυπίας ή εγγράφως, ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην Ε.Ε.Τ.Τ. τη «Δήλωση Διαχειριστή Διαδικτυακής Εφαρμογής της Ε.Ε.Τ.Τ.», υπόδειγμα της οποίας περιέχει το Παράρτημα ΙΙ του παρόντος. Με αυτή δηλώνεται το άτομο που ορίζεται ως Διαχειριστής της ΔΔΕ εκπροσωπώντας την Ταχυδρομική Επιχείρηση. Ο Διαχειριστής έχει τη δυνατότητα υποβολής των ηλεκτρονικών αιτημάτων που ορίζονται από την Ε.Ε.Τ.Τ.. Επιπλέον, ο Διαχειριστής δύναται να εγκρίνει και να ενεργοποιήσει άλλους εκπροσώπους της Ταχυδρομικής Επιχείρησης ως χρήστες της ΔΔΕ, ανά κατηγορία υπηρεσίας, χωρίς άλλη έγγραφη εξουσιοδότηση από την Ε.Ε.Τ.Τ., σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που έχει θέσει η Ε.Ε.Τ.Τ..

Ο Διαχειριστής ακολουθεί τη διαδικασία εγγραφής νέου χρήστη της ΔΔΕ, όπως αυτή ορίζεται στο διαδικτυακό τόπο της Ε.Ε.Τ.Τ. Συμπληρώνει τα στοιχεία του (email, κωδικός πρόσβασης, στοιχεία επικοινωνίας) και σε περίπτωση που η επιχείρηση που εκπροσωπεί είναι ήδη εγγεγραμμένη στο Μητρώο της Ε.Ε.Τ.Τ., την επιλέγει από τη σχετική λίστα. Αποδέχεται τους όρους χρήσης της ΔΔΕ και ολοκληρώνει την υποβολή της αίτησης εγγραφής νέου χρήστη.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας εγγραφής, η Ε.Ε.Τ.Τ. εγκρίνει την πρόσβαση της Ταχυδρομικής Επιχείρησης στη ΔΔΕ και ενημερώνει σχετικά τον Διαχειριστή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, άλλως στην περίπτωση που εντοπισθούν ελλείψεις ή σφάλματα κατά τη διαδικασία, απορρίπτει το σχετικό αίτημα πρόσβασης.

5. Μέσω της ΔΔΕ, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις υποβάλουν ηλεκτρονικά τη Δήλωση Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας για την εγγραφή τους στο Μητρώο της Ε.Ε.Τ.Τ., τη διαγραφή τους από αυτό, την τροποποίηση των στοιχείων της Άδειάς τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 5 και στο Παράρτημα Ι του παρόντος, καθώς και για οποιαδήποτε πράξη καθοριστεί μελλοντικά από την Ε.Ε.Τ.Τ.,

6. Η ΔΔΕ τηρεί με ηλεκτρονικό τρόπο το ιστορικό των Δηλώσεων που έχει υποβάλει η ταχυδρομική επιχείρηση, το οποίο είναι διαθέσιμο προς παρουσίαση και εκτύπωση από τους χρήστες της εφαρμογής.

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις λαμβάνουν μέσω της Διαδικτυακής Εφαρμογής ηλεκτρονική Βεβαίωση εγγραφής στο Μητρώο της Ε.Ε.Τ.Τ. ή Βεβαίωση ταχυδρομικού δικτύου. Οι βεβαιώσεις που χορηγούνται μέσω της ΔΔΕ αποτελούν διοικητικά έγγραφα, είναι έγκυρα για κάθε χρήση από τις Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις και φέρουν Ημερομηνία Έκδοσης. Ως Ημερομηνία Έκδοσης ορίζεται η ημερομηνία λήψης («download») της Βεβαίωσης από τη ΔΔΕ. Τέλος, η ταχυδρομική επιχείρηση θα μπορεί να υποβάλλει οποιαδήποτε άλλα αιτήματα καθοριστούν μελλοντικά από την Ε.Ε.Τ.Τ..

## **Άρθρο 7**

### **Διάρκεια ισχύος - Τροποποίηση Γενικής Άδειας**

1. Η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας έχει αόριστη διάρκεια.

2. Η ταχυδρομική επιχείρηση που λειτουργεί υπό καθεστώς Γενικής Άδειας οφείλει να υποβάλλει άμεσα, με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου μέσω της ΔΔΕ της Ε.Ε.Τ.Τ, τροποποιητική Δήλωση, στις παρακάτω περιπτώσεις:

α) προκειμένου να προβεί σε παροχή και άλλων ταχυδρομικών υπηρεσιών πέραν αυτών που έχει ήδη καταχωρήσει στην αρχική της Δήλωση και εφόσον οι τροποποιήσεις αυτές δεν συνιστούν λόγο απόρριψης της Δήλωσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του παρόντος,

β) όταν πρόκειται να διακόψει την παροχή ορισμένων ή του συνόλου των ταχυδρομικών υπηρεσιών για τις οποίες έχει ήδη υποβάλλει Δήλωση και σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 του παρόντος,

γ) με την αλλαγή οποιουδήποτε από τα στοιχεία τα οποία είχε υποβάλλει με την αρχική της Δήλωση, τα οποία έχουν υποβληθεί στην Ε.Ε.Τ.Τ.,

δ) Κατόπιν τροποποίησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

3. Η Ε.Ε.Τ.Τ. προβαίνει στην τροποποίηση της Γενικής Άδειας, εφόσον η Δήλωση που έχει υποβληθεί είναι πλήρης και ορθά συμπληρωμένη σύμφωνα με το Παράρτημα Ι του παρόντος.

4. Η Γενική Άδεια δεν τροποποιείται σε περίπτωση αλλαγής νομικής μορφής της ταχυδρομικής επιχείρησης και νέου αριθμού φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ). Η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να υποβάλει εις νέου Δήλωση Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

5. Η μη συμμόρφωση της επιχείρησης με τα οριζόμενα στην παρ. 2 του παρόντος άρθρου, συνιστά παράβαση του παρόντος Κανονισμού.

## **Άρθρο 8**

### **Διαγραφή από το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων**

Μια επιχείρηση δύναται να διαγραφεί από το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ. κατά τη διάρκεια ισχύος της Γενικής της Άδειας, με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. στις παρακάτω περιπτώσεις:

α) κατόπιν υποβολής Δήλωσης από την ταχυδρομική επιχείρηση για την παύση παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής άδειας. Η Δήλωση υποβάλλεται μέσω της ΔΔΕ της Ε.Ε.Τ.Τ., δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την πραγματική παύση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης,

β) σε περίπτωση πλήρους διακοπής ταχυδρομικών υπηρεσιών για διάστημα μεγαλύτερο των δώδεκα (12) μηνών. Η μη υποβολή Δήλωσης απόδοσης τελών, για το ίδιο χρονικό διάστημα θεωρείται ως διακοπή παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Για την επαναλειτουργία της επιχείρησης απαιτείται υποβολή νέας Δήλωσης,

γ) σε περίπτωση πτωχέσεως ή εκούσιας εικαθάρσισης της ταχυδρομικής επιχείρησης. Η επιχείρηση που κηρύσσεται σε πτώχευση ή τίθεται σε εκούσια εικαθάρσιση, υποβάλλει στην Ε.Ε.Τ.Τ. εντός επτά (7) ημερών από την έκδοση της σχετικής δικαστικής απόφασης ή της απόφασης της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων της, αντίστοιχα, μέσω της ΔΔΕ, τη Δήλωση.

δ) σε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων της ταχυδρομικής επιχείρησης και μη ενημέρωσης της Ε.Ε.Τ.Τ., με συνέπεια να μην καθίσταται δυνατή η επικοινωνία της Ε.Ε.Τ.Τ. με αυτήν (ταχυδρομικά ή τηλεφωνικά ή με δικαστικό επιμελητή),

ε) μετά από οριστική ανάκληση της Γενικής Άδειας της ταχυδρομικής επιχείρησης από την Ε.Ε.Τ.Τ. σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 17, παρ. 1 του Ν. 4053/2012, όπως ισχύει.

**προσθήκη του:**

στ) Η ΕΕΤΤ κατά τακτά χρονικά διαστήματα ελέγχει την φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα των αδειοδοτημένων εταιρειών. Σε περίπτωση που η αδειοδοτημένη επιχείρηση αδυνατεί να προσκομίσει τις αντίστοιχες ενημερότητες, η ΕΕΤΤ δύναται να ανακαλέσει την άδεια για την προστασία της λειτουργίας του υγιούς ανταγωνισμού.

Η Δήλωση για την Παύση συνοδεύεται από τη Δήλωση Απόδοσης Τελών του Παραρτήματος ΙΙΙ του παρόντος καθώς και όλα τα απαραίτητα στοιχεία, που αποδεικνύουν τα ακαθάριστα έσοδα της επιχείρησης από ταχυδρομικές υπηρεσίες υπολογιζόμενα μέχρι την αιτούμενη ημερομηνία διαγραφής.

Η διαγραφή από το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ ισχύει από την ημερομηνία που ορίζεται στη σχετική απόφαση για διαγραφή από το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ.. Ως ημερομηνία διαγραφής θεωρείται η ημερομηνία πρωτοκόλλησης στην Ε.Ε.Τ.Τ. της σχετικής Δήλωσης της επιχείρησης περί παύσης των εργασιών της. Σε περίπτωση αιτήματος για διαγραφή με προγενέστερη ημερομηνία είναι δυνατόν, με Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., να ληφθεί υπόψη η ημερομηνία διακοπής στην αρμόδια Δ.Ο.Υ..

Τα οφειλόμενα τέλη υπολογίζονται, σύμφωνα με το άρθρο 14 παρ. 1, μέχρι την ημερομηνία πρωτοκόλλησης της Δήλωσης περί παύσης δραστηριότητας και καταβάλλονται μαζί με τη Δήλωση. Σε περίπτωση που η επιχείρηση δεν καταβάλλει στην Ε.Ε.Τ.Τ. τα οφειλόμενα σύμφωνα με τον παρόντα Κανονισμό τέλη, η εισπραχτή τους γίνεται κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων.

Με την διαγραφή από το Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων η επιχείρηση δεν δύναται να παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες

## **Άρθρο 9**

### **Δημοσιοποίηση στοιχείων**

1. Ο παρών Κανονισμός καθώς και κάθε τροποποίησή του καταχωρείται στην ιστοσελίδα της Ε.Ε.Τ.Τ..
2. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται επίσης να δημοσιεύει κωδικοποιημένα κείμενα των κανονισμών της για διευκόλυνση των ενδιαφερομένων.

3. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δημοσιεύει στο δικτυακό της τόπο σε οποιαδήποτε μορφή, συμπεριλαμβανομένου και του γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος (GIS), πληροφορίες των ταχυδρομικών επιχειρήσεων που περιλαμβάνονται στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων και των δικτύων τους, όπως όνομα/επωνυμία/διακριτικό τίτλο της επιχείρησης, το δικτυακό τόπο, τον Αριθμό Μητρώου, τα σημεία εξυπηρέτησης και τα στοιχεία επικοινωνίας με το κοινό.

4. Η Ε.Ε.Τ.Τ. παρέχει στο δικτυακό της τόπο εφαρμογή αναζήτησης με πολλαπλά κριτήρια (ΑΦΜ, επωνυμία, πόλη, νομό κλπ), των ενεργών επιχειρήσεων που είναι μέλη Ταχυδρομικού Δικτύου.

## Άρθρο 10

### Υποχρεώσεις Γενικής Άδειας

Οι επιχειρήσεις που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας οφείλουν να:

1. τηρούν το απόρρητο της αλληλογραφίας,
2. διασφαλίζουν την ισότιμη μεταχείριση όλων των χρηστών,
3. λαμβάνουν μέτρα ώστε να μην διακυβεύεται η εθνική άμυνα και ασφάλεια, **προσθήκη του:** να συνεργάζονται με τις αρμόδιες Αρχές σε περίπτωση κινδύνου για την ασφάλεια.
4. τηρούν τις διατάξεις περί προστασίας του περιβάλλοντος και της χωροταξίας,
5. διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την εμπιστευτικότητα των διαβιβαζόμενων ή αποθηκευόμενων πληροφοριών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής,
6. διασφαλίζουν την τήρηση των όρων και προϋποθέσεων του καθεστώτος απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης όπως ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία ή και από συλλογικές συμβάσεις που έχουν τύχει διαπραγμάτευσης από τους κοινωνικούς εταίρους,

#### **Τεχνητή τροποποίηση:**

Η σχετική νομοθεσία ενδέχεται να τροποποιηθεί στο μέλλον.

7. τηρούν τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς για τη μεταφορά επικίνδυνων ταχυδρομικών αντικειμένων,

8. διασφαλίζουν την ασφάλεια του δικτύου τους,

9. τηρούν και να δημοσιοποιούν Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους χρήστες (καταναλωτές) (Χ.Υ.Κ), ο οποίος να περιλαμβάνει κυρίως τα στοιχεία της επιχείρησης, τα χαρακτηριστικά κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας και των χρονικών ορίων εντός της οποίας παρέχεται, αναλυτικό τιμοκατάλογο, στοιχεία της Ατομικής Σύμβασης καθώς και ενημέρωση για την επιτροπή επίλυσης διαφορών με την συμμετοχή εκπροσώπου των χρηστών και με δικαίωμα παράστασης του ενδιαφερόμενου χρήστη,

10. τηρούν Ειδικό σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού ταχυδρομικών αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) το οποίο:

α) να επιτρέπει την παρακολούθηση και εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου ταχυμεταφορών και την ενημέρωση των χρηστών/καταναλωτών για τη διακίνηση της αποστολής τους, μέσω ιδίως διαδικτύου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφώνου και να ενημερώνεται για κάθε μεταβολή των στοιχείων που αφορούν την ταυτότητα ή τη διακίνηση του ταχυδρομικού αντικειμένου, κατά τη διαδρομή του από τον αποστολέα έως τον παραλήπτη. Η καταχώρηση του ταχυδρομικού αντικειμένου είναι μονοσήμαντα ορισμένη στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της αδειοδοτημένης επιχείρησης και του δικτύου της,

β) σε περίπτωση συνεργασίας με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις, που δεν ανήκουν στο Ταχυδρομικό Δίκτυο της επιχείρησης, το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. να ανταλλάσσει με τα πληροφοριακά συστήματα αυτών πληροφορίες, που έχουν σχέση με την παρακολούθηση και τον εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου και με την πληροφόρηση των χρηστών/καταναλωτών,

γ) να έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής καταχώρησης, διαχείρισης και διακράτησης για χρονικό διάστημα όχι μικρότερο των έξι (6) μηνών, ιδίως, των παρακάτω πληροφοριών για κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο:

- αριθμός ή κωδικός ταυτοποίησης ταχυδρομικού αντικειμένου,
- στοιχεία αποστολέα/ παραλήπτη,
- ημερομηνία, τόπος και ώρα παραλαβής,
- ημερομηνία, τόπος και ώρα επίδοσης και όνομα ατόμου που παρέλαβε το ταχυδρομικό αντικείμενο,
- βάρος ή κλιμάκιο βάρους ταχυδρομικού αντικειμένου,
- είδος ταχυδρομικού αντικειμένου με ελάχιστη διάκριση σε φάκελο/δέμα και
- ημερομηνία/ες και ώρα/ες αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης.

11. προσαρτούν Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) στο ταχυδρομικό αντικείμενο το οποίο πρέπει να φέρει, κατ' ελάχιστο:

α) την επωνυμία ή/ και το διακριτικό τίτλο, τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου και τα στοιχεία επικοινωνίας της επιχείρησης, κατόχου της Γενικής Άδειας,

β) το διακριτικό αναγνώρισης, όπως αυτό ορίζεται στον παρόντα Κανονισμό,

γ) το μοναδικό αριθμό ή κωδικό ταυτοποίησης ταχυδρομικού αντικειμένου που είναι απαραίτητος για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της επιχείρησης,

δ) στις περιπτώσεις που αποστέλλονται ταχυδρομικά αντικείμενα μαζικώς, βάσει σύμβασης, είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥΔΕΤΑ το οποίο θα προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα, και θα φέρει υποχρεωτικά τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής, το διακριτικό τίτλο και το διακριτικό αναγνώρισης της ταχυδρομικής επιχείρησης.

**προσθήκη του:**

ε) Στην περίπτωση που η επιχείρηση ταχυμεταφορών παραλαμβάνει από Πελάτη-χρήστη μεγάλο αριθμό αποστολών προς διαφορετικούς παραλήπτες, είναι δυνατή η χρήση ενός συγκεντρωτικού ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ (Ομαδικό) το οποίο θα συνοδεύει τις αποστολές και στο οποίο θα αναγράφονται υποχρεωτικά τα στοιχεία του αποστολέα και ο αριθμός των αποστολών.

Το συγκεντρωτικό αυτό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. θα συνοδεύει την μαζική αυτή αποστολή μέχρι το ταχυδρομικό κατάστημα όπου θα εκδίδεται και επικολλάται ξεχωριστό αναλυτικό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ για κάθε αποστολή.

Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών υποχρεούνται να διατηρούν τα αποκόμματα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. στο αρχείο τους, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή, για ελάχιστη χρονική περίοδο έξι (6) μηνών, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε άλλες διατάξεις.

12. συνάπτουν ατομικές συμβάσεις ταχυμεταφοράς, τις οποίες οφείλουν να διαθέτουν στους χρήστες, ενώ σε περίπτωση που οι συμβάσεις συνάπτονται για πλήθος αντικειμένων ή για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα, ~~οι συμβάσεις να μην αντιβαίνουν στις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού~~ **προσθήκη του:** οι συμβάσεις δύνανται να διαφοροποιούνται από τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού σε εναρμόνιση με την ελευθερία των συμβάσεων που ορίζει ο αστικός κώδικας.



### Τεμηρίωση τροποποίησης:

Ο σκοπός του κανονισμού είναι η ελάχιστη διασφάλιση του περιστασιακού χρήστη. Παρόλα αυτά μια συμφωνία που προσαρμόζεται στις ιδιαίτερες ανάγκες ενός συγχρόνου Πελάτη και συνυπογράφεται από τα δύο μέρη, δύναται να διαφοροποιείται από το ανωτέρω πλαίσιο προς όφελος του χρήστη.

13. συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών,

14. διασφαλίζουν ότι τα τιμολόγια προσθήκη του: οι επίσημοι τιμοκατάλογοι λιανικής τους πληρούν τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού και τους κανόνες διαφάνειας, ότι δημοσιεύονται κατάλληλα και κοινοποιούνται στην Ε.Ε.Τ.Τ.,

15. εξασφαλίζουν στην Ε.Ε.Τ.Τ. τη δυνατότητα ελέγχου συμμόρφωσής της προς τους όρους και τις προϋποθέσεις παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχει και επιτρέπει σε προσωπικό της Ε.Ε.Τ.Τ. την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της για έλεγχο,

16. παρέχουν πληροφορίες στην Ε.Ε.Τ.Τ., κατόπιν αιτήματος αυτής, και να της κοινοποιούν κάθε σύμβαση, αρχείο, έγγραφο κ.λπ., που απαιτείται για την εφαρμογή του πλαισίου των Γενικών Αδειών και της κείμενης νομοθεσίας. Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην Ε.Ε.Τ.Τ. εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της Ε.Ε.Τ.Τ.,

17. χρησιμοποιούν σε όλα τα έντυπα τους ή σε διαφημιστικές καταχωρήσεις /παρουσιάσεις τους την ένδειξη “Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, Ε.Ε.Τ.Τ., ΑΜ : 00-000” με κατάλληλου μεγέθους γραμματοσειρά, ώστε να είναι δυνατή η άμεση διαπίστωση από τους χρήστες ή τις Υπηρεσίες της Ε.Ε.Τ.Τ. ή από οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο, ότι η επιχείρηση παρέχει νομίμως ταχυδρομικές υπηρεσίες.,

18. μην χρησιμοποιούν τα αρχικά “Ε.Ε.Τ.Τ.” ή τις λέξεις “Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων” ή τον Αριθμό Μητρώου μόνο του ή ως περιεχόμενο σε οποιαδήποτε φράση και γενικά, να μην γίνεται επίκληση του ονόματος της Ε.Ε.Τ.Τ. ιδίως από εταιρείες που δεν έχουν εγγραφεί στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ..

## **Άρθρο 11**

### **Διοικητικές Κυρώσεις**

1. Η παράβαση των διατάξεων του Ν. 4053/2012 ή όρου της Γενικής Άδειας ή η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών χωρίς Γενική Άδεια, συνεπάγεται την επιβολή από την Ε.Ε.Τ.Τ., μετά από ακρόαση των ενδιαφερομένων, μίας ή περισσοτέρων από τις ακόλουθες κυρώσεις:

α) σύσταση ή προειδοποίηση,

β) πρόστιμο έως τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (350.000), το οποίο βεβαιούται και εισπράττεται κατά τις διατάξεις του Κώδικα Εισπραξής Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.). Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης σε σύσταση ή προειδοποίηση της Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να επιβάλλεται πρόστιμο ύψους έως σαράντα χιλιάδες (40.000) Ευρώ.

γ) Προσωρινή ανάκληση της Γενικής Άδειας.

δ) Οριστική ανάκληση της Γενικής Άδειας.

2. Για την επιβολή των κυρώσεων της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, λαμβάνονται υπ' όψη η βαρύτητα της παράβασης, το είδος των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχει ο παραβάτης, η έκταση δραστηριότητας και η τυχόν υποτροπή του.

3. Οι κυρώσεις του παρόντος άρθρου επιβάλλονται ανεξάρτητα από την πρόβλεψη ποινικών κυρώσεων ή την καταβολή αστικών αποζημιώσεων για την ίδια συμπεριφορά.

4. Το προσωπικό των ταχυδρομικών επιχειρήσεων έχει, σε σχέση με τις υποχρεώσεις απορρήτου της ταχυδρομικής επικοινωνίας και όρων λειτουργίας που θέτει η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου και Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) και η Ε.Ε.Τ.Τ., την ιδιότητα του υπαλλήλου του άρθρου 13 του Ποινικού Κώδικα, όπως αυτά ισχύουν.

## **Άρθρο 12**

### **Τέλη Γενικής Άδειας**

1. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να καταβάλλουν στην Ε.Ε.Τ.Τ. ετήσιο ανταποδοτικό τέλος που καθορίζεται ως ποσοστό επί των ετήσιων ακαθαρίστων εσόδων τους από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών έως 20 κιλιά, για την οποία (παροχή) απαιτείται η εγγραφή της ταχυδρομικής

επιχείρησης στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην Ε.Ε.Τ.Τ. (Γενική Άδεια). σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

~~α) ποσοστό 0,35 % για τα έσοδα της επιχείρησης έως τριάντα (30) εκατομμύρια Ευρώ,~~

~~β) ποσοστό 0,15 % για τα έσοδα της επιχείρησης έως εκατό (100) εκατομμύρια Ευρώ,~~

~~δ) ποσοστό 0,05% για τα έσοδα της επιχείρησης άνω των εκατό (100) εκατομμυρίων Ευρώ.~~

**προσθήκη του:** Το ποσοστό αυτό είναι ενιαίο για όλες τις επιχειρήσεις και ορίζεται σε 0.20% επί των εσόδων της επιχείρησης που εντάσσονται στο καθεστώς Γενικής Άδειας.

### **Γεμνησίωση τροποποίησης:**

Το μειωμένο ποσοστό που αποδίδουν οι μεγάλες επιχειρήσεις συνιστά άνιση μεταχείριση και ευνοεί τις μεγάλες και εδραιωμένες επιχειρήσεις που έχουν επιτύχει σημαντικές οικονομίες κλίμακας, ενώ αντίθετα επιβαρύνει υπέρμετρα τις μικρότερες επιχειρήσεις, καθώς και τις νεοεισερχόμενες, δημιουργώντας εμπόδια στην ελεύθερη αγορά και τον υγιή ανταγωνισμό. Η συνταγματικά κατοχυρωμένη αρχή της ισότητας επιβάλλει ισότιμη μεταχείριση και ενιαίο συντελεστή τέλους ΕΕΤΤ.

Επιπροσθέτως, λόγος γενικότερης μείωσης των συντελεστών τέλους ΕΕΤΤ αποτελεί η πρωτοφανής οικονομική κρίση που μαστίζει τη χώρα.

Σε κάθε περίπτωση το ποσό των ετησίων τελών για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, δεν μπορεί να είναι μικρότερο των (250) Ευρώ ανεξαρτήτως της ημερομηνίας εγγραφής / διαγραφής τους από το Μητρώο κατά τη διάρκεια του έτους.

2. Τα οφειλόμενα τέλη εκάστου ημερολογιακού έτους καταβάλλονται στην Ε.Ε.Τ.Τ. μέχρι την 30η Ιουνίου του επόμενου ημερολογιακού έτους. Για τον προσδιορισμό των ετήσιων ανταποδοτικών τελών και τον έλεγχο τους από την Ε.Ε.Τ.Τ., οι επιχειρήσεις με Γενική Άδεια υποχρεούνται να αποτυπώνουν τα έσοδά τους στα λογιστικά τους βιβλία έτσι ώστε να διακρίνονται εμφανώς τα έσοδα από εκάστη των παρεχομένων ταχυδρομικών υπηρεσιών, που περιλαμβάνονται στη Δήλωσή τους. Η καταβολή τελών γίνεται χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση από την Ε.Ε.Τ.Τ. και συνοδεύεται υποχρεωτικά από τη Δήλωση Απόδοσης Τελών του Παραρτήματος ΙΙΙ μαζί με τα απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα, που προσδιορίζονται σ' αυτή.

3. Η οριζόμενη στην παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου ημερομηνία για την καταβολή των ετησίων τελών αποτελεί την δήλη ημέρα καταβολής τους, η δε καθυστερημένη καταβολή επιβαρύνεται με τον τόκο υπερημερίας, όπως καθορίζεται με Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Η προσαύξηση αυτή υπολογίζεται επί του οφειλομένου ποσού για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι την εξόφληση. Η πέραν των εξήντα (60) ημερών καθυστέρηση καταβολής των ετησίων ανταποδοτικών τελών, δύναται να επισύρει, πλην του τόκου υπερημερίας, την επιβολή προστίμου από την Ε.Ε.Τ.Τ., κατά τα οριζόμενα στο άρθρο. 11 του παρόντος

4. Τα ετήσια ανταποδοτικά τέλη της παραγράφου 2 βασίζονται στο σύνολο των ακαθάριστων ετήσιων εσόδων της ταχυδρομικής επιχείρησης από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσδιορίζονται στην Γενική Άδεια με τις ακόλουθες εξαιρέσεις:

α) σε περίπτωση Ταχυδρομικού Δικτύου χωρίς Γενική άδεια, την υποχρέωση καταβολής τελών έχει η ταχυδρομική επιχείρηση, στην οποία ανήκει το Ταχυδρομικό Δίκτυο και εκδίδει σχετικά στοιχεία (όπως ΣΥΔΕΤΑ, τιμολόγια),

β) οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια, που συμμετέχουν σε Ταχυδρομικό Δίκτυο άλλης ταχυδρομικής επιχείρησης με Γενική Άδεια δεν καταβάλλουν τέλη για τα έσοδα που προέρχονται από τη συμμετοχή τους ως μέλη δικτύου, δεδομένου ότι για τα έσοδα θα καταβάλει τα αναλογούντα τέλη η Επιχείρηση με Γενική Άδεια που έχει αναλάβει την παροχή της υπηρεσίας, τα οποία, όμως, υποχρεούνται να αποτυπώνουν στα λογιστικά τους βιβλία,,

#### προσθήκη του:

γ) Σε περίπτωση συνδυασμένης διακίνησης, που πραγματοποιείται από ταχυδρομικές επιχειρήσεις με ξεχωριστή Γενική Άδεια η κάθε μία, τα ανταποδοτικά τέλη ΕΕΤΤ καταβάλλει μόνον η επιχείρηση που συμβάλλεται με τον χρήστη.

#### Γενημερίωση τροποποίησης:

Η προσθήκη επιβάλλεται να συμπεριληφθεί στον κανονισμό για την αποφυγή πληρωμής τελών δύο φορές για την ίδια αποστολή. Η εταιρεία που τιμολογεί τον χρήστη καταβάλλει το τέλος στην ΕΕΤΤ, ενώ η συνεργαζόμενη με αυτήν αδειοδοτημένη εταιρεία λειτουργεί υπεργολαβικά σε αυτή.

γ)δ) οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια δεν καταβάλλουν τέλη για υπηρεσίες διακίνησης αντικειμένων που δεν έχουν τα χαρακτηριστικά του

ταχυδρομικού αντικειμένου ή μπορούν να παρέχονται και από τρίτους απευθείας στον χρήστη όπως υπηρεσίες εκτελωνισμού και ασφάλισης.

θ)ε) για τις υπηρεσίες αντικαταβολών και αγορών υπάγονται σε τέλη τα έσοδα από την υπηρεσία ταχυμεταφοράς και όχι από τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (π.χ. εισπράξεις).

Τα έσοδα της παραγράφου 4 που εξαιρούνται από την καταβολή τελών προϋποθέτουν ότι τιμολογούνται από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις διακριτά στο χρήστη και αποτυπώνονται στα λογιστικά τους βιβλία με τρόπο ώστε να διακρίνονται εμφανώς από τα υποκείμενα σε τέλη έσοδα και να είναι δυνατή η επαλήθευση της ακριβούς φύσης των εσόδων αυτών.

5. Το σύνολο των ακαθάριστων ετήσιων εσόδων και τα έσοδα τα οποία προήλθαν από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Αδείας και υπόκεινται σε τέλη σύμφωνα με τα παραπάνω, υπογράφονται από το νόμιμο εκπρόσωπο και πιστοποιούνται από τον ορκωτό ελεγκτή/λογιστή, που υπογράφει τον ισολογισμό της επιχείρησης.

Σε περιπτώσεις όπου δεν προβλέπεται δημοσίευση ισολογισμού με υπογραφή ορκωτού ελεγκτή/λογιστή, η δήλωση υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο της και πιστοποιείται από τον Οικονομικό Διευθυντή της επιχείρησης ή άλλο νόμιμα εξουσιοδοτημένο υπεύθυνο. Σε περίπτωση που τα έσοδα από ταχυδρομικές υπηρεσίες δεν διαχωρίζονται εμφανώς από άλλα έσοδα, όλα τα έσοδα τεκμαίρονται ως ταχυδρομικά.

6. Ποσά που έχουν διατεθεί για επενδύσεις σε αντιρρυσπαντικής τεχνολογίας και φιλικά προς το περιβάλλον μέσα, δύνανται, ύστερα από αναλυτικό αίτημα της επιχείρησης, να αφαιρεθούν από το σύνολο των υποκείμενων σε τέλη εσόδων, μετά από απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., σε ποσοστό που θα καθορισθεί με αυτήν.

7. Κατόπιν αιτήματος της ταχυδρομικής επιχείρησης, είναι δυνατή η καταβολή των ετήσιων ανταποδοτικών τελών στο πλαίσιο διακανονισμού με την Ε.Ε.Τ.Τ.. Για την επίτευξη του διακανονισμού, η ταχυδρομική επιχείρηση οφείλει να καταβάλλει το 30% των τελών με την αίτηση διακανονισμού. Το υπόλοιπο οφειλόμενο ποσό δύναται να καταβληθεί από την ταχυδρομική επιχείρηση σε έως έξι (6) ισόποσες μηνιαίες δόσεις, εκτός εάν η Ε.Ε.Τ.Τ., λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες της συγκεκριμένης περίπτωσης και κατόπιν σχετικού αιτήματος του ενδιαφερομένου, αποφασίσει να καθορίσει διαφορετικά το ύψος και τον αριθμό των δόσεων. Η καταβολή των ετήσιων

τελών με διακανονισμό επιβαρύνει την ταχυδρομική επιχείρηση με τόκους υπερημερίας, οι οποίοι υπολογίζονται, σύμφωνα με την παράγραφο 3, για τα ποσά που καταβάλλονται μετά την 30η Ιουνίου. Σε περίπτωση μη τήρησης του συμφωνηθέντος διακανονισμού, ο υπόχρεος υποχρεούται να καταβάλει εφάπαξ το σύνολο του οφειλόμενου ποσού, εκτός εάν άλλως αποφασίσει η Ε.Ε.Τ.Τ. με ειδικώς αιτιολογημένη απόφασή της. Η Ε.Ε.Τ.Τ. σε κάθε περίπτωση δύναται να ασκήσει τις εκ του άρθρου 5 του Ν. 4053/2012 αρμοδιότητές της.

8. Η μη καταβολή των οφειλομένων σύμφωνα με τον παρόντα Κανονισμό ανταποδοτικών τελών συνιστά παράβαση του παρόντος Κανονισμού και η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να εφαρμόσει εκτός των οριζομένων στο άρθρο 11 του παρόντος, τις διατάξεις του Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων για την είσπραξή τους.

9. Η Ε.Ε.Τ.Τ. με απόφασή της δύναται να καθορίσει τη διαδικασία υποβολής με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου μέσω της ΔΔΕ της Ε.Ε.Τ.Τ, τη Δήλωση Απόδοσης Τελών με τα επισυναπτόμενα σε αυτήν έγγραφα και δικαιολογητικά.

### **Άρθρο 13**

#### **Μεταβατικές Διατάξεις**

1. Οι επιχειρήσεις οι οποίες παρέχουν ήδη ταχυδρομικές υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, συνεχίζουν να παρέχουν τις υπηρεσίες αυτές, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού.

2. Οι ανωτέρω ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να συμμορφωθούν σε υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα Κανονισμό έξι (6) μήνες μετά από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, Ιδίως οφείλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στη ΔΔΕ. Μετά την πάροδο του ως άνω διαστήματος οι Γενικές Άδειες ανακαλούνται από την Ε.Ε.Τ.Τ.

3. Οι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες που δεν εμπίπτουν στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών σύμφωνα με τα άρθρα 1 & 2 του Κανονισμού οφείλουν μέσα σε διάστημα δυο (2) μηνών να υποβάλλουν Δήλωση για παύση δραστηριότητας.

### **Άρθρο 14**

#### **Καταργούμενες Διατάξεις**

Από την έναρξη ισχύος του παρόντος Κανονισμού καταργούνται οι αποφάσεις της Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ: .....και ΑΠ: .....και κάθε γενική ή ειδική διάταξη, απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. που αντίκειται στις διατάξεις του παρόντος ή κατά το μέρος που ρυθμίζει κατά διάφορο τρόπο θέματα που ρυθμίζονται με το παρόντα Κανονισμό.

## **Άρθρο 15**

### **Έναρξη Ισχύος**

1. Η ισχύς του παρόντος Κανονισμού αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε επιμέρους διατάξεις του.
2. Ο παρών Κανονισμός να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Προσαρτώνται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του παρόντος Κανονισμού τα συνημμένα Παραρτήματα I, II , III.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**

### **Υποβολή Δήλωσης Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**

Η Δήλωση Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών για την εγγραφή των ταχυδρομικών επιχειρήσεων στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην Ε.Ε.Τ.Τ. ή για την τροποποίηση των στοιχείων της άδειάς τους ή για την παύση δραστηριότητας, περιλαμβάνει ιδίως τα ακόλουθα:

#### **I. Γενικά Στοιχεία**

1. Στοιχεία επιχείρησης (Επωνυμία ή/και διακριτικό τίτλο, νομική μορφή, διεύθυνση έδρας, ΑΦΜ, ΔΟΥ)
2. Ταχυδρομικές υπηρεσίες (περιγραφή των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών)

3. Διασφάλιση βασικών απαιτήσεων και τήρηση λοιπών υποχρεώσεων, σύμφωνα με τα άρθρα 3 και 13 του Ν. 4053/2012 καθώς και του Κώδικα Δεοντολογίας)

## II. Στοιχεία του Ταχυδρομικού Δικτύου

### III. Δικαιολογητικά

Η Δήλωση πρέπει να συνοδεύεται από τα κατωτέρω δικαιολογητικά, έγγραφα και στοιχεία:

*A. Νομικά/ Φυσικά πρόσωπα που εδρεύουν / κατοικούν στην Ελλάδα*

*A.1 Σε περίπτωση έναρξης δραστηριότητας ή αλλαγής νομικής μορφής της εταιρείας*

*a. Ανώνυμες Εταιρείες:*

ΦΕΚ δημοσίευσης Καταστατικού της εταιρείας ή σε περίπτωση νεοσύστατης η σχετική ανακοίνωση της καταχώρησης της σύστασης στο οικείο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών.

ΦΕΚ δημοσίευσης Πρακτικού Διοικητικού Συμβουλίου περί εκπροσώπησης της εταιρείας ή εάν δεν έχει δημοσιευθεί το ΦΕΚ, η σχετική ανακοίνωση περί καταχώρησης των στοιχείων στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών.

*β. Ε.Π.Ε.*

ΦΕΚ δημοσίευσης Καταστατικού της εταιρείας ή εάν δεν έχει δημοσιευθεί το ΦΕΚ, το Καταστατικό αυτής.

*γ. Ο.Ε. και Ε.Ε.*

Το Ιδιωτικό έγγραφο Σύστασης.

*δ. Φυσικά πρόσωπα - ατομικές επιχειρήσεις*

Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή διαβατήριο.

Άδεια παραμονής και εργασίας σε περίπτωση αλλοδαπού προσώπου.

Βεβαίωση έναρξης επαγγελματικής δραστηριότητας από την οικεία ΔΟΥ.

*A.2 Σε περίπτωση αλλαγής εκπροσώπησης*



*a. Ανώνυμες Εταιρείες:*

ΦΕΚ δημοσίευσεως Πρακτικού Διοικητικού Συμβουλίου περί εκπροσώπησης της εταιρείας ή εάν δεν έχει δημοσιευθεί το ΦΕΚ, η σχετική ανακοίνωση περί καταχωρήσεως των στοιχείων στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών.

*β. Ε.Π.Ε.*

ΦΕΚ δημοσίευσεως τροποποιήσεως Καταστατικού περί εκπροσώπησης της εταιρείας ή εάν δεν έχει δημοσιευθεί το ΦΕΚ, το Καταστατικό αυτής.

*γ. Ο.Ε. και Ε.Ε.*

Το Ιδιωτικό έγγραφο Συστάσεως με την τροποποίηση της εκπροσώπησης.

*B. Νομικά / Φυσικά πρόσωπα που εδρεύουν / κατοικούν σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης*

*B.1 Σε περίπτωση έναρξης δραστηριότητας*

*a. Νομικά πρόσωπα*

Νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης (Memorandum and Articles of Association) και εκπροσώπησης του αλλοδαπού νομικού προσώπου (Certificate of Board of Directors/Representation) συνοδευόμενα από την επισημείωση της Χάγης με συνημμένη επίσημη μετάφραση αυτών στην Ελληνική.

*β. Φυσικά πρόσωπα*

Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή διαβατήριο (A copy of ID Card or passport.)

Βεβαίωση έναρξης επαγγελματικής δραστηριότητας από την αρμόδια αρχή (Certificate of tax registration for the commencement of business by the competent tax authority ).

*B.2 Σε περίπτωση αλλαγής εκπροσώπησης νομικών προσώπων*

Νομιμοποιητικά έγγραφα εκπροσώπησης (Certificate of Board of Directors/Representation) του αλλοδαπού νομικού προσώπου συνοδευόμενα από την επιστημείωση της Χάγης με συνημμένη επίσημη μετάφραση αυτών στην Ελληνική.

Οι αποστολές οποιουδήποτε έντυπου υλικού θα γίνονται στην ταχυδρομική διεύθυνση του εκπροσώπου επικοινωνίας με την Ε.Ε.Τ.Τ..

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Δήλωση Διαχειριστή Διαδικτυακής Εφαρμογής της Ε.Ε.Τ.Τ.

### ΔΗΛΩΣΗ

#### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ Ε.Ε.Τ.Τ.

Αριθμός Μητρώου Ε.Ε.Τ.Τ.: ..... (μόνο για ήδη εγγεγραμμένες επιχειρήσεις)

#### 1) ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ

Φυσικό πρόσωπο

(ατομική επιχ/ση)

( Ο.Ε. ( Ε.Ε. ( Ε.Π.Ε. ( Α.Ε. ( Άλλη

.....

#### (2) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ 1

ΕΠΩΝΥΜΙΑ:

.....  
.....

ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ

ΤΙΤΛΟΣ:

.....  
.....

ΕΔΡΑ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

.....

(ΟΔΟΣ/ ΑΡΙΘΜΟΣ, Τ.Κ., ΠΟΛΗ, ΝΟΜΟΣ, ΧΩΡΑ)

.....

Α.Φ.Μ.:

..... Δ.Ο.Υ.:

.....

ΤΗΛ.: ..... FAX: ..... E-mail: .....

#### 3) ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ 2

Επώνυμο: ..... Όνομα: ..... Αρ. ταυτότητας / Αρ.

διαβατηρίου:

.....

Διεύθυνση (Οδός, Αριθμός, Τ.Κ., Πόλη, Νομός):

.....  
.....  
Εκδούσα αρχή:

.....  
ΤΗΛ:..... FAX: ..... E-mail: .....

**4) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ ΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ Ε.Ε.Τ.Τ.**

Επώνυμο: ..... Όνομα: ..... Αρ. ταυτότητας / Αρ.

διαβατηρίου:

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

( Νέος Πάροχος ( Νέος Πάροχος

( Κάτοχος Γενικής Άδειας ( Κάτοχος Γενικής Άδειας

( Καταχωρητής ( Κάτοχος Ειδικής Άδειας

( Πιστοποιητής Ηλ/κών Επικοινωνιών

( Φορέας PSA

.....  
Διεύθυνση (Οδός, Αριθμός, Τ.Κ., Πόλη, Νομός):

.....  
.....  
Εκδούσα αρχή:

.....  
ΤΗΛ:..... FAX: ..... E-mail: .....

1,2 Οι πίνακες 1 και 2 συμπληρώνονται μόνο στην περίπτωση νέου παρόχου

**5) ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

**6) ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

**Φυσικό πρόσωπο**

Δια της παρούσας, δηλώνω υπεύθυνα ότι προτίθεμαι να εγγραφώ στη διαδικτυακή εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και ταχυδρομικών υπηρεσιών της Ε.Ε.Τ.Τ.. Δηλώνω, περαιτέρω, ότι ο διαχειριστής, τα στοιχεία του οποίου δηλώνονται με την παρούσα, έχει την ειδική εντολή και πληρεξουσιότητα να χρησιμοποιεί, να καταχωρεί και να αιτείται μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής, στο όνομα και

για λογαριασμό μου κάθε δήλωση, στοιχείο, έγγραφο και πληροφορία τα οποία αναγνωρίζω ως αληθή και ακριβή. Επίσης, αναγνωρίζεται κάθε γνωστοποίηση/πληροφορία από την Ε.Ε.Τ.Τ. προς το διαχειριστή μέσω της εφαρμογής ως κοινοποιηθείσα προς εμέ τον ίδιο. Τέλος, σημειώνω ότι τα νομιμοποιητικά έγγραφα τα οποία υποβάλλουμε ή τα οποία έχουμε στο παρελθόν υποβάλλει στην Ε.Ε.Τ.Τ. εξακολουθούν να τελούν σε ισχύ, είναι ακριβή και επικαιροποιημένα.

### **Φορέας/Επιχείρηση (Νομικό πρόσωπο)**

Δια της παρούσας, δηλώνω υπεύθυνα, στο όνομα και για λογαριασμό του φορέα/επιχείρηση τον/ην οποίο/α εκπροσωπώ νόμιμα στην παρούσα υπό την ιδιότητα μου ως νόμιμος εκπρόσωπος ή νόμιμα εξουσιοδοτηθείς προς τον σκοπό αυτό, ότι ο φορέας/επιχείρηση προτίθεται να εγγραφεί στη διαδικτυακή εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και ταχυδρομικών υπηρεσιών της Ε.Ε.Τ.Τ.. Δηλώνω, περαιτέρω ότι ο διαχειριστής, τα στοιχεία του οποίου γνωστοποιούνται με την παρούσα, έχει την ειδική εντολή και πληρεξουσιότητα να χρησιμοποιεί, να καταχωρεί και να αιτείται μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής, στο όνομα και για λογαριασμό του ανωτέρω φορέα/επιχείρησης, κάθε δήλωση, στοιχείο, έγγραφο και πληροφορία, τα οποία αναγνωρίζονται από τον/ην φορέα/επιχείρηση ως αληθή και ακριβή. Επίσης, αναγνωρίζεται κάθε γνωστοποίηση/πληροφορία από την Ε.Ε.Τ.Τ. προς το διαχειριστή μέσω της εφαρμογής ως κοινοποιηθείσα προς τον/ην φορέα/επιχείρηση. Τέλος, σημειώνω ότι τα νομιμοποιητικά έγγραφα τα οποία υποβάλλουμε ή τα οποία έχουμε στο παρελθόν υποβάλλει στην Ε.Ε.Τ.Τ. εξακολουθούν να τελούν σε ισχύ, είναι ακριβή και επικαιροποιημένα.

.....  
.....

Τόπος, Ημερομηνία

Υπογραφή νόμιμου προσώπου

& σφραγίδα επιχείρησης

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ**  
**ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΕΛΩΝ ΕΤΟΥΣ**

Ν. 2668/98 (ΦΕΚ 282/Α/1998), Ν. 3185/2003 (ΦΕΚ 229/Α/2003) και  
Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ  
46./Β/2009) και ΦΕΚ 1445/Β/17-7-2009

**ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ  
ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ**

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

ΑΦΜ: ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΕΕΤΤ

ΔΟΥ:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΟΥ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ  
ΕΣΟΔΩΝ ΠΟΣΑ ΣΕ ΕΥΡΩ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΑ ΕΣΟΔΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ  
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΑ ΕΣΟΔΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΣΕ ΤΕΛΗ

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΑΝΑΛΟΓΟΥΝΤΩΝ ΤΕΛΩΝ  
ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΚΩΝ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ

(Εφόσον η κατάθεση γίνεται μετά την 30η Ιουνίου)

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΤΕΛΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΟΔΟΣΗ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΑΝΑ ΤΑΧ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΣΑ ΣΕ ΕΥΡΩ  
ΑΡΙΘ. ΥΠΟΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΕΓΛΣ (Λογ. 73) \*\*

Ταχυμεταφορές ταχ. αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εσωτερικού

Ταχυμεταφορές ταχ. αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εξωτερικού

Ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού (έως διόρθωση: 20 κιλά)

Ταχυμεταφορές δεμάτων εξωτερικού (έως διόρθωση: 20 κιλά)

Διακίνηση Διαφημιστικών Αντικειμένων χωρίς διεύθυνση

Προετοιμασία Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Ανταλλαγή Εγγράφων

Άλλες υπηρεσίες (προσδιορίστε .....)

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΜΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΣΕ ΤΕΛΗ

(Περιγραφή) ΠΟΣΑ ΣΕ ΕΥΡΩ ΑΡΙΘ. ΥΠΟΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΕΓΛΣ  
(Λογ. 73) \*\*

Το ποσό των ..... ΕΥΡΩ κατατέθηκε στην Τράπεζα  
..... την

.....  
ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΤΑ ΚΑΤΩΘΙ:

Α. ΑΝΩΝΥΜΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ, ΕΠΕ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ  
ΕΤΑΙΡΙΕΣ (ΜΕ Γ' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΒΙΒΛΙΑ)

Β. ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ (ΑΤΟΜΙΚΕΣ, Ο.Ε., Ε.Ε.) (ΜΕ Α' ΚΑΙ Β'  
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΒΙΒΛΙΑ)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

.....

1. Ισολογισμός Χρήσεως 1. Αντίγραφο Ε3 φορολογικής δήλωσης χρήσεως Ο  
ΥΠΟΧΡΕΟΣ

2. Τελευταίο προσωρινό Ισοζύγιο Ομάδας 7 ΕΓΛΣ 2. Εκκαθαριστική  
Δήλωση ΦΠΑ χρήσεως

3. Υπεύθυνη Δήλωση\* 3. Υπεύθυνη Δήλωση\*

4. Αποδεικτικό κατάθεσης τελών στην Τράπεζα. 4. Αποδεικτικό κατάθεσης  
τελών στην Τράπεζα.

(Σφραγίδα / Υπογραφή)

Νομίμου Εκπροσώπου

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

(Σφραγίδα / Υπογραφή)\*\*\*

\* Η Υπεύθυνη Δήλωση θα συμπληρώνεται στην περίπτωση που υπάρχει  
διαφορά μεταξύ συνολικών ακαθάριστων εσόδων και ακαθάριστων εσόδων  
υποκείμενων σε τέλη όπου ρητά και αναλυτικά θα δηλώνονται τα ακαθάριστα  
έσοδα χρήσεως που δεν υπόκεινται σε τέλη, καθώς και οι αντίστοιχοι κωδικοί  
λογαριασμών του ΕΓΛΣ.

\*\* Όπως καταχωρούνται στο Ισοζύγιο (μόνο για εταιρίες με βιβλία Γ'  
Κατηγορίας)

\*\*\* Θεωρείται από τον ορκωτό ελεγκτή / λογιστή, που υπογράφει τον  
ισολογισμό της επιχείρησης. Σε περιπτώσεις όπου δεν προβλέπεται  
δημοσίευση ισολογισμού με υπογραφή ορκωτού ελεγκτή / λογιστή, από το  
Διευθυντή Οικονομικού της επιχείρησης ή άλλου νόμιμα εξουσιοδοτημένου  
υπευθύνου.

## 2. «Σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας που διέπει την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών»

### Γενικό Σχόλιο:

Ο νόμος 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» αναφέρεται στην παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθώς και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, δεν προβλέπεται από το ως άνω νομοθετικό πλαίσιο η εκπόνηση κώδικα δεοντολογίας που να διέπει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.),

Έχοντας υπόψη:

1. το Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» ιδίως το άρθρο 12,στοιχείο γ΄,
2. το Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012) και ιδίως το άρθρο 5 παρ. 1, στοιχείο ε,
3. το Ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» όπως εικάστοτε ισχύει,
4. την Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. XXXX/ΥΥ/...-2012 με τίτλο «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
5. την Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. XX/ΥΥΥ/...-2012 της Ε.Ε.Τ.Τ. με τίτλο «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», (ΦΕΚ ...../2012),
6. την Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. XX/ΥΥ/...-2012 της Ε.Ε.Τ.Τ. με τίτλο «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», (ΦΕΚ ...../2012),
7. την Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. XX/ΥΥ/.. - .. – 2012 της Ε.Ε.Τ.Τ. με τίτλο «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»
8. τη δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η Ε.Ε.Τ.Τ. από τις 10/10/2012 έως και τις 31/10/2012 αναφορικά με τη διαμόρφωση του Κώδικα Δεοντολογίας που διέπει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και τα αποτελέσματα αυτής.

### **Άρθρο 1**

#### **Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής**



Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας θέτει τις γενικές αρχές και καθορίζει τις διαδικασίες τις οποίες πρέπει να ακολουθεί κάθε πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών (εφεξής πάροχος) για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.

Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας ρυθμίζει τα θέματα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

## **Άρθρο 2**

### **Ορισμοί**

Συμπληρωματικά του νομοθετικού πλαισίου και των ορισμών που αναφέρονται σε αυτό αναφορικά με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, επιπροσθέτως ορίζονται ως:

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

β) Σχέση Εργασίας: οι όροι απασχόλησης και η σύμβαση εργασίας μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων συμπεριλαμβανομένης και της κοινωνικής ασφάλισης όπως προβλέπεται βάσει της κείμενης νομοθεσίας,

γ) Επιχείρηση: το σύνολο των υλικών ή άυλων υποδομών, εγκαταστάσεων κλπ. που χρησιμοποιεί ο Πάροχος προκειμένου να ασκήσει την επαγγελματική του δραστηριότητα στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών,

δ) Ανεπίδοτο ταχυδρομικό αντικείμενο: εκείνο το ταχυδρομικό αντικείμενο, για το οποίο η ταχυδρομική επιχείρηση έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, χωρίς αποτέλεσμα.

## **Άρθρο 3**

### **Βασικές Υποχρεώσεις Παρόχων**

Φυσικά ή νομικά πρόσωπα που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες οφείλουν να συμμορφώνονται με τις εκάστοτε διατάξεις των Κανονισμών Γενικών και Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και του Ν.4053/2012, και οποιαδήποτε άλλη πράξη τους τροποποιεί, τους συμπληρώνει ή τους αντικαθιστά σε σχέση με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και με άλλους όρους που ο Υπουργός Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, η Ε.Ε.Τ.Τ. ή άλλη δημόσια Αρχή, όπως η ΑΔΑΕ δύναται να επιβάλλει κάθε φορά, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Οι βασικές απαιτήσεις προς τους παρόχους αφορούν τα κάτωθι:

- α) διασφάλιση του απορρήτου της Αλληλογραφίας καθώς και εμπιστευτικότητα των διαβιβαζόμενων ή αποθηκευόμενων πληροφοριών και προστασία της ιδιωτικής ζωής,
- β) προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των χρηστών (στοιχεία χρήστη, στοιχεία επικοινωνίας, ηλεκτρονική υπογραφή χρήστη, κ.α),
- γ) διασφάλιση της ασφάλειας της λειτουργίας του δικτύου και τήρηση των κανόνων ασφαλείας βάσει των κανονισμών της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης αναφορικά με τη μεταφορά επικίνδυνων ουσιών, καθώς και βιολογικών υλικών ή πλάσματος αίματος,
- δ) λήψη μέτρων, βάσει προσθήκη του: τήρηση της κείμενης νομοθεσίας, για τη μεταφορά επικίνδυνων φορτίων,
- ε) ~~λαμβάνουν μέτρα ώστε να μην διακυβεύεται η εθνική άμυνα και ασφάλεια,~~ προσθήκη του: να συνεργάζονται με τις αρμόδιες Αρχές σε περίπτωση κινδύνου για την ασφάλεια.
- στ) τήρηση των διατάξεων περί προστασίας του περιβάλλοντος και της χωροταξίας,
- ζ) διασφάλιση συνεχούς παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών τους σε όλη τη διάρκεια ισχύος της αδειάς τους,
- η) τήρηση Ειδικού Συστήματος Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) καθώς και Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) κατά τους όρους που ορίζονται στο σχετικό Κανονισμό Γενικών Αδειών Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων,
- θ) τήρηση και διάθεση στους χρήστες του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.),
- ι) διάθεση στους χρήστες του περιεχομένου των ατομικών συμβάσεων ταχυμεταφοράς,

ια) δημοσίευση προς το κοινό/χρήστες του ισχύοντος τιμοκαταλόγου και κοινοποίηση αυτού στην Ε.Ε.Τ.Τ. καθώς και διασφάλιση ότι αυτός πληροί τους κανόνες υγιούς ανταγωνισμού και τους κανόνες διαφάνειας,

ιβ) παροχή προς την Ε.Ε.Τ.Τ. πληροφοριών σε συγκεκριμένη μορφή (ενδεικτικά xml) με όλα τα στοιχεία που συνδέονται και είναι απαραίτητα για την τιμολόγηση κάθε μιας προσφερόμενης υπηρεσίας,

ιγ) παροχή πληροφοριών συμπεριλαμβανομένων οικονομικών και φορολογικών πληροφοριών προς την Ε.Ε.Τ.Τ. κατόπιν αιτήματος της, προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του νόμου καθώς για στατιστικούς λόγους (Εκθέσεις Ε.Ε.Τ.Τ., Ετήσια Μελέτη Ταχυδρομικής Αγοράς, Παροχή στοιχείων από Ε.Ε.Τ.Τ. προς την ΕΕ κλπ.), εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην Ε.Ε.Τ.Τ. εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημά της.

#### Άρθρο 4

##### Τιμοκατάλογος παρεχόμενων υπηρεσιών – Παρουσίαση των Χρεώσεων

Ο πάροχος έχει την υποχρέωση να συντάσσει τιμοκατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο οποίος θα αναγράφει κατ' ελάχιστον τα εξής:

α) στο άνω μέρος του τιμοκαταλόγου και σε διακριτό σημείο την ημερομηνία έναρξης ισχύος του τιμοκαταλόγου (ηη/μμ/έτος),

β) περιγραφή της κάθε προσφερόμενης υπηρεσίας συνοδευόμενη από την τιμή/χρέωση αυτής συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Ο πάροχος να εξασφαλίζει ότι:

α) η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει, είναι ακριβής, κατανοητή, ανά πάσα στιγμή επικαιροποιημένη και εύκολα ανακτήσιμη από το χρήστη,

β) οι χρήστες ενημερώνονται για τις αυξήσεις των χρεώσεων πριν την έναρξη της ισχύος τους, όπως προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία,

γ) ο τιμοκατάλογος θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να αποτυπώνει τις ισχύουσες τιμές της επιχείρησης και να ανανεώνεται όταν υπάρχει κάποια μεταβολή είτε στις χρεώσεις είτε στις παρεχόμενες υπηρεσίες, είτε στους όρους παροχής των υπηρεσιών,

δ) παραπομπές και αστερίσκοι, «~~φιλά γραμμάτα~~», προσθήκη: δύνανται να χρησιμοποιούνται επεξηγηματικά μιας υπηρεσίας, να ορίζουν το εύρος εφαρμογής αυτής.

~~καθώς και τυχόν περιορισμούς της. Επιβάλλεται οι εκάστοτε παραπομπές και αστερίσκοι, να είναι σαφείς και ευδιάκριτοι. καθώς και λέξεις που ακυρώνουν ή θέτουν υπό αίρεση τις παρεχόμενες υπηρεσίες δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται. Ιδιαίτερα για υπηρεσίες ταχυμεταφορών ή άλλες υπηρεσίες ιδιαίτερης επίδοσης, για τις οποίες ο χρήστης έχει δεχθεί να καταβάλει το αυξημένο κόστος, όπως είναι η αυθημερόν επίδοση ή επίδοση σε διάστημα συγκεκριμένων ωρών ή η επίδοση σε μη εργάσιμη ημέρα κλπ., το συμφωνημένο επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να είναι υπό αίρεση~~

ε) πιθανές προσφορές, θα πρέπει να είναι κοινές προς όλους τους χρήστες και να επικοινωνούνται με σαφή και κατανοητό τρόπο,

στ) θέματα προβολής και παρουσίασης του τιμοκαταλόγου αφορούν τόσο την έντυπη μορφή όσο και την ηλεκτρονική,

ζ) ειδικώς σε ό,τι αφορά τον τιμοκατάλογο στην ηλεκτρονική του μορφή, αυτός θα πρέπει να είναι εύκολα και γρήγορα ανακτήσιμος από κάθε ενδιαφερόμενο εντός της επίσημης ιστοσελίδας (web site) της επιχείρησης. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει διακριτή διασύνδεση (link) του τιμοκαταλόγου στην αρχική ηλεκτρονική σελίδα (homepage) της επιχείρησης,

η) ο χρήστης θα πρέπει να είναι ενήμερος εκ των προτέρων για ενδεχόμενες πρόσθετες χρεώσεις που μπορεί να προκύψουν, σε διαφορετική περίπτωση δε θα μπορούν αν απαιτηθούν.

## Άρθρο 5

### Παραλαβή και επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων

Κατά την παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από το χώρο του αποστολέα ή από το κατάστημα σε περίπτωση που ο αποστολέας έχει επιλέξει να έρθει για να παραδώσει το αντικείμενο, ο πάροχος έχει την υποχρέωση να ενημερώνει το χρήστη **προσθήκη:** εφόσον αυτός το ζητήσει:

α) για τις προδιαγραφές της υπηρεσίας που επιλέγει και πιο συγκεκριμένα για τη χρέωση, το χρόνο και τρόπο επίδοσης,

β) για το περιεχόμενο της ατομικής σύμβασης και την οποία παραδίδει στον αποστολέα,

γ) ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο,

δ) για τον τρόπο που θα του σταλεί η απόδειξη /τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή και βάσει των προϋποθέσεων που

θέτει το Υπουργείο Οικονομικών ειδικώς σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική τιμολόγηση.

**Ο πάροχος:**

α) εφόσον το κρίνει σκόπιμο, έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει μπροστά του το δέμα ή τον φάκελο και να ελέγξει το περιεχόμενο αυτού,

β) εφόσον το κρίνει σκόπιμο, έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα έως δύο επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης προσώπου (όπως αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, στρατιωτική ταυτότητα, άδεια παραμονής),

γ) πρέπει να αρνηθεί την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και να ενημερώσει ανάλογα τις αρμόδιες αρχές συμπεριλαμβανομένης και της Ε.Ε.Τ.Τ.,

δ) έχει την υποχρέωση επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη προσθήκη στον ίδιο ή σε σύνικο πρόσωπο και σε τρίτο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη.

**Ο χρήστης/αποστολέας:**

α) δηλώνει εάν το αντικείμενο είναι εύθραυστο ή εάν έχει ειδική αξία ή ειδικές απαιτήσεις μεταφοράς και ο πάροχος δύναται να ζητήσει την καταβολή πρόσθετων τελών,

β) έχει τη δυνατότητα τηλεφωνικά προσθήκη ή εγγράφως και εντός χρονικού ορίου που ορίζεται από την επιχείρηση ταχυμεταφορών να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου προσθήκη αναλαμβάνοντας τυχόν πρόσθετη χρέωση,

γ) ενημερώνεται για τα στοιχεία επίδοσης (τουλάχιστον ημέρα και ώρα παράδοσης και ονοματεπώνυμο ατόμου που παρέλαβε από την ιστοσελίδα της επιχείρησης ή από εκπρόσωπο της εταιρείας μετά από σχετική ερώτηση του, μέσω τηλεφώνου, email, κλπ.).

**Ο χρήστης / παραλήπτης:**

α) έχει τη δυνατότητα να παραλάβει με επιφύλαξη το ταχυδρομικό αντικείμενο, εφόσον γίνεται μνεία και συνοπτικά στο ΣΥΔΕΤΑ των σχετικών λόγων της επιφύλαξης,

β) ειδικώς σε περιπτώσεις όπου η επιχείρηση ταχυμεταφορών έχει εισάγει την ηλεκτρονική υπογραφή επιβεβαίωσης παραλαβής από τον παραλήπτη, θα πρέπει να έχει μεριμνήσει για τη δυνατότητα σημείωσης «Παραλαβή με επιφύλαξη», για την οποία η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή/παραλήπτη που επιθυμεί να παραλάβει με επιφύλαξη και ο υπάλληλος της επιχείρησης που διεκπεραιώνει την παράδοση να ενημερώσει το αντίστοιχο ηλεκτρονικό πεδίο παρουσία του παραλήπτη.

#### Προσθήκη:

γ) έχει τη δυνατότητα τηλεφωνικά ή εγγράφως και εντός χρονικού ορίου που ορίζεται από την επιχείρηση ταχυμεταφορών να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου αναλαμβάνοντας τυχόν πρόσθετη χρέωση.

#### **Επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων και διαχείριση ανεπίδοτων:**

Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες ~~για οποιαδήποτε αιτία~~ Προσθήκη: λόγω απουσίας τους, ο πάροχος οφείλει τουλάχιστον:

α) προσθήκη: σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη να προβεί σε έγγραφη ειδοποίηση προς τον παραλήπτη και επιστροφή του αντικειμένου σε χώρο της ταχυδρομικής επιχείρησης,

#### Τεμηρίωση τροποποίησης:

Η χρήση του όρου «οποιαδήποτε αιτία» δύναται να περιλαμβάνει περιπτώσεις όπως η λάθος διεύθυνση ή άρνηση παραλαβής κτλ όπου η έγγραφη ειδοποίηση δεν έχει κανένα νόημα.

β) προσθήκη: με την προϋπόθεση ότι προβλέπεται από τις διαδικασίες της και τη συμφωνία της με τον αποστολέα, να προγραμματίσει τουλάχιστον δεύτερη ~~ή και~~ περισσότερες προσπάθειες προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη, μετά και από τηλεφωνική συνεννόηση με τον παραλήπτη ή τον αποστολέα, εφόσον αυτό είναι δυνατό,

### Γενημερίωση τροποποίησης:

Κάθε επιχείρηση είναι ελεύθερη να ορίζει τον αριθμό προσπαθειών επίδοσης των αποστολών στον Χ.Υ.Κ της, καθότι αυτός επηρεάζει άμεσα το κόστος διαχείρισης της αποστολής. Επιπλέον για τους τακτικούς πελάτες το ανωτέρω μπορεί να αποτελεί αντικείμενο συμφωνίας μεταξύ των μερών.

γ) σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, το αντικείμενο θα επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του,

δ) ανεπίδοτο θεωρείται ένα ταχυδρομικό αντικείμενο που η ταχυδρομική επιχείρηση έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του προσθήκη: χωρίς αποτέλεσμα, βάσει της παραγράφου (β) του παρόντος άρθρου, χωρίς αποτέλεσμα

ε) κάθε ταχυδρομική επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να διαφυλάσσει τα παραπάνω ανεπίδοτα αντικείμενα, αλλά δύναται να χρεώνει τους πελάτες της για τη φύλαξη τους, με χρεώσεις που πρέπει να γνωστοποιεί εκ των προτέρων σε αυτούς,

στ) ο χρόνος φύλαξης ορίζεται σε έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσης τους αντικειμένου,

ζ) ταχυδρομικά αντικείμενα που δεν υπάγονται στην παραπάνω περίπτωση τα οποία δεν είναι δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία δωρεάς σε κοινωφελή ή άλλα ιδρύματα ή καταστροφής των αντικειμένων αυτών, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει η επιχείρηση, μετά από πάροδο τουλάχιστον έξι (6) μηνών. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των εκατό (100,00) ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

## **Άρθρο 6**

### **Προσωπικό Παρόχου για την Εξυπηρέτηση των Καταναλωτών**

Ο πάροχος οφείλει:

α) να θεσπίζει διαδικασίες για την επιλογή του κατάλληλου προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τους καταναλωτές για την πώληση υπηρεσιών, την επίδοση στους παραλήπτες των ταχυδρομικών αντικειμένων και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών,

β) να διασφαλίζει ότι το προσωπικό που ασχολείται με την πώληση/προώθηση υπηρεσιών δίνει σαφείς πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία σχετικά με το κόστος, το χρόνο επίδοσης και τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας στη συγκεκριμένη περιοχή. Δεν επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο τους καταναλωτές, δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων παρόχων και δεν εκμεταλλεύεται αδυναμίες πελατών που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες,

γ) να διασφαλίζει ότι το προσωπικό που ασχολείται με την επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων εμφανίζεται ευπρεπώς, συμπεριφέρεται με ευγένεια ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες στη συνδιαλλαγή με τον χρήστη, στην εύρεση ή επικοινωνία με τον παραλήπτη, στην επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου,

δ) να εξασφαλίζει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να επικοινωνεί με την εταιρεία του παρόχου μέσω τηλεφώνου, φαξ και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στην περίπτωση των δύο τελευταίων, η ανταπόκριση από την πλευρά του παρόχου θα πρέπει να γίνεται εντός εύλογου χρόνου,

ε) να παρέχει τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, το προσωπικό του οποίου έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα για το σκοπό αυτό. Σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας, στην αρχή της επικοινωνίας με τον καταναλωτή, ο υπάλληλος να ανακοινώνει την επωνυμία της εταιρείας και το επώνυμό του και στα ερωτήματα του καταναλωτή να απαντά με τρόπο ευγενικό, απλό, συνοπτικό, ακριβή, σαφή και με χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Το προσωπικό στο τηλεφωνικό κέντρο πρέπει να είναι επαρκές, ώστε όταν ο καταναλωτής καλεί να μη μένει σε αναμονή άνω των τριών λεπτών. Η αναμονή των κλήσεων πρέπει να γίνεται χωρίς χρέωση ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η κλήση του καταναλωτή να μην απαντάται αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την άμεση τηλεφωνική του εξυπηρέτηση ενημερώνοντας τον με ηχογραφημένο μήνυμα να καλέσει αργότερα,

στ) να ενημερώνει το προσωπικό του σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα, το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και οποιαδήποτε τυχόν οδηγία λαμβάνει



από την Ε.Ε.Τ.Τ. για την εφαρμογή της νομοθεσίας. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το πλαίσιο αυτό.

## **Άρθρο 7**

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

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) προβαίνει στην εξέταση των παραπόνων των χρηστών, καθώς και στην επίλυση των διαφορών που αναφύονται μεταξύ του Δημοσίου και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καθώς και μεταξύ αυτών και των χρηστών.

Οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλουν να τηρούν τα όσα αναλυτικά προβλέπονται στο σχετικό Κανονισμό περί διαδικασίας επίλυσης διαφορών.

## **Άρθρο 8**

### **ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. – Ε.Σ.Π.Ε.ΤΑ.**

1. Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφορών (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) είναι υποχρεωτικό για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού Γενικών Αδειών και πρέπει να επικολλάται σε κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο.

2. Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. θα πρέπει να προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα, και να φέρει υποχρεωτικά τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής, το διακριτικό τίτλο και το διακριτικό αναγνώρισης της ταχυδρομικής επιχείρησης.

3. Σε περιπτώσεις πολλαπλής αποστολής όπου δηλαδή αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν χρήστη/παραλήπτη, είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου αυτοκόλλητου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. πολλαπλής αποστολής) το οποίο προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα και θα φέρει υποχρεωτικά τα εξής:

- α) το μοναδιαίο αριθμό (master αριθμό) της αποστολής,
- β) το μοναδικό αριθμό του κάθε τεμαχίου της αποστολής (πχ 1 από 5 τεμάχια (1/5), 2 από 5 τεμάχια (2/5), 3 από 5 τεμάχια (3/5) κ.ο.κ),
- γ) το διακριτικό τίτλο της ταχυδρομικής επιχείρησης.

4. Ειδικώς για τις περιπτώσεις συνδυασμένης διακίνησης, ταχυδρομικών αντικειμένων είτε αφορούν μεμονωμένες αποστολές είτε μαζικές, εσωτερικού ή εξωτερικού, η επιχείρηση που συνάπτει την ατομική σύμβαση με τον εντολέα/αποστολέα οφείλει να προσαρτά το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. πάνω στο ταχυδρομικό αντικείμενο. Είναι δυνατή η αλλαγή / μεσολάβηση άλλου παρόχου και διακίνηση του αντικειμένου με το αρχικό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., μόνο εφόσον ο άλλος πάροχος ανήκει στο Δίκτυο της εταιρείας ή είναι ο ίδιος εγγεγραμμένος στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ..

#### Σχόλιο:

Συμφωνούμε με την παραπάνω διατύπωση. Προϋπόθεση εφαρμογής της όμως αποτελεί η αναγκαία τροποποίηση στον Κανονισμό/ οδηγίες του Υπουργείου Μεταφορών σχετικά με τους ελέγχους νομιμότητας ΦΙΧ ώστε να επιτρέπεται η συνδυασμένη διακίνηση βάσει αυτής της διάταξης. Αξίζει να επισημάνουμε ότι σήμερα απαγορεύεται η διακίνηση αποστολών με ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ άλλης επιχείρησης.

5. Είναι δυνατή η διακίνηση εισερχόμενων ταχυδρομικών αντικειμένων από το εξωτερικό τα οποία φέρουν ΣΥΔΕΤΑ αλλοδαπής επιχείρησης και σε γλώσσα άλλης της Ελληνικής, αρκεί η συγκεκριμένη διακίνηση να παρακολουθείται από το ΕΣ.ΠΕ.ΤΑ. της Ελληνικής Επιχείρησης.

6. Σε ό,τι αφορά τα ταχυδρομικά αντικείμενα με προορισμό το εξωτερικό, επιτρέπεται η χρήση είτε ελληνικού είτε ξενόγλωσσου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., σύμφωνα με τις προτιμήσεις του πελάτη.

7. Σε κάθε περίπτωση, είτε μεμονωμένης είτε άλλου τύπου αποστολής, αποδεικτικά παραλαβής και επίδοσης (υπογραφές) μπορούν να τηρούνται σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή. Η επιχείρηση ταχυμεταφορών οφείλει να παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να παραλαμβάνει με επιφύλαξη και αυτό να δηλώνεται εγγράφως είτε πάνω στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είτε με κάποια ηλεκτρονική επιλογή κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής υπογραφής.

8. Σε κάθε περίπτωση η επιχείρηση οφείλει να διατηρεί το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έντυπη μορφή για τουλάχιστον έξι (6) μήνες.

9. Το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) είναι υποχρεωτικό για όλες τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Οι πληροφορίες που θα πρέπει να παρέχονται για κάθε ένα ταχυδρομικό

αντικείμενο αφορούν:

- α) τον αριθμό ή κωδικό ταυτοποίησης ταχυδρομικού αντικειμένου,
- β) τα στοιχεία του αποστολέα και του παραλήπτη,
- γ) την ημερομηνία, τον τόπο και την ώρα παραλαβής και παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου,
- δ) το βάρος ή κλιμάκιο βάρους του ταχυδρομικού αντικειμένου,
- ε) το είδος ταχυδρομικού αντικειμένου με ελάχιστη διάκριση σε φάκελο ή δέμα,
- στ) την ημερομηνία/ες και ώρα/ες αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης.

## **Άρθρο 9**

### **Ατομική Σύμβαση**

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις αναλαμβάνοντας τη διακίνηση ενός ταχυδρομικού αντικειμένου καταρτίζουν με το χρήστη ατομική σύμβαση στην οποία αναγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις διακίνησης του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ΧΥΚ.

Η ατομική σύμβαση θα πρέπει να παραδίδεται στο χρήστη με τον οποίο συνάπτει τη σύμβαση η επιχείρηση.

Στην ατομική σύμβαση προσδιορίζονται, κατ' ελάχιστον τα εξής:

- α) τα μη αποδεικτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς,
- β) το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης,
- γ) η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα, και τα ποσά αυτής,
- δ) οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες και οι διαδικασίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης,

ε) η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη (Φιλικός Διακανονισμός, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, Δικαστική οδός).

**3. «Σχέδιο Κανονισμού περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, και, περί της άσκησης διαιτητικών αρμοδιοτήτων προς επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, και, περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών»**

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.),

Έχοντας υπόψη:

1. το Ν. 4053/2012 (ΦΕΚ Α' 44) «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» και ιδίως το άρθρο 5 παρ. 1, εδάφια στ' και ιη' και το άρθρο 20 παρ. 2, 2. το Ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191) «Προστασία Καταναλωτών», όπως ισχύει,

3. την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2-6-2000 (ΦΕΚ Β' 683) «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»,

4. την Υπουργική Απόφαση 36808/1026/18-06-2004 (ΦΕΚ Β' 970) «Κανονισμός Αιροάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) επί ζητημάτων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και καθορισμός του είδους της διαδικασίας διενέργειας ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων από την ίδια αρχή, για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν. 2668/1998»,

5. την Απόφαση 504/145/16-12-2008 (ΦΕΚ Β' 46) της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», όπως ισχύει,

6. την Απόφαση 529/229/30-6-2009 (ΦΕΚ Β' 1439) της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», όπως ισχύει, και

7. τη δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η Ε.Ε.Τ.Τ. από τις 10/10/2012 έως και τις 31/10/2012 αναφορικά με τον παρόντα Κανονισμό και τα αποτελέσματα αυτής

## **Άρθρο 1**

### **Σκοπός και Πεδίο εφαρμογής**

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) προβαίνει στην εξέταση των παραπόνων των χρηστών, καθώς και στην επίλυση των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ του Δημοσίου και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καθώς και μεταξύ αυτών και των χρηστών.

## **Άρθρο 2**

### **Διαδικασία υποβολής καταγγελίας**

1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. επιλαμβάνεται ύστερα από την υποβολή σχετικής καταγγελίας χρήστη, δημόσιας αρχής ή ταχυδρομικής επιχείρησης.

2. Η καταγγελία αποτυπώνεται σε απλό έγγραφο ή σε ειδικό έντυπο που χορηγείται από την Ε.Ε.Τ.Τ.. Πρέπει να περιλαμβάνει το ονοματεπώνυμο, την ιδιότητα, τον αριθμό τηλεφώνου και την ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση του καταγγέλλοντος. Στο κείμενό της πρέπει να περιγράφεται η παραβατική συμπεριφορά της οποίας ζητείται ο έλεγχος, το χρονικό σημείο, κατά το οποίο περιήλθε σε γνώση του ενδιαφερομένου, η εμπλεκόμενη δημόσια αρχή ή ταχυδρομική επιχείρηση, η τυχόν ανάμειξη δικαστικής ή διοικητικής αρχής, και ο τρόπος με τον οποίο ζητείται η αποκατάστασή της. Η καταγγελία θα πρέπει να υπογράφεται και να χρονολογείται.

3. Στοιχεία που δεν ανταποκρίνονται στον ανωτέρω τύπο εκτιμώνται ως γενική πληροφόρηση σχετικά με την αγορά και στερούνται των κατωτέρω διαδικαστικών αποτελεσμάτων.

4. Η καταγγελία καταχωρίζεται στο πρωτόκολλο της Ε.Ε.Τ.Τ.. Μπορεί να αποστέλλεται και ταχυδρομικώς, με τηλεομοιοτυπία ή ηλεκτρονικώς, στην Ε.Ε.Τ.Τ..

5. Η καταγγελία υποβάλλεται σε προθεσμία ~~έξι (6)~~ **προσθήκη:** δύο (2) μηνών, ~~αφού έλαβε γνώση των κρίσιμων πραγματικών περιστατικών ο ενδιαφερόμενος~~ **προσθήκη:** από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου.

**Γενησιώση τροποποίησης:**

Η διερεύνηση ενός γεγονότος είναι εφικτή όταν δεν έχει παρέλθει μεγάλο χρονικό διάστημα από τη στιγμή που έλαβε χώρα. Η παραπάνω τροποποίηση συνάδει με τον ισχύοντα σήμερα κανονισμό Γενικών Αδειών.

6. Όταν ο καταγγέλλων είναι καταναλωτής, πριν από την υποβολή της καταγγελίας στην Ε.Ε.Τ.Τ., ακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει η καταγγελλόμενη ταχυδρομική επιχείρηση [Φιλικός Διακανονισμός εντός Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (ΧΥΚ) ή με τη σύμφωνη γνώμη των μερών, συγκρότηση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)] και η διαφορά **προσθήκη:** πρέπει να γίνεται προσπάθεια να επιλυθεί εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος στην ταχυδρομική επιχείρηση ή σαράντα (40) ημερών, εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία.

**Γενησιώση τροποποίησης:**

Το θετικό αποτέλεσμα της προσπάθειας φιλικής επίλυσης διαφοράς δεν μπορεί να προεξοφληθεί. Πιθανές υπερβολικές αξιώσεις ή αιτήματα του χρήστη δεν είναι δυνατό να ικανοποιηθούν.

### Άρθρο 3

#### Εξέταση της καταγγελίας

1. Η καταγγελία αφού πρωτοκολληθεί, προωθείται στην αρμόδια Υπηρεσία της Ε.Ε.Τ.Τ., η οποία προβαίνει σε προκαταρκτική εξέτασή της. Αν από την αξιολόγηση αυτή δεν προκύπτουν ενδείξεις παράβασης του νομικού και κανονιστικού πλαισίου την εφαρμογή του οποίου επιβλέπει η Ε.Ε.Τ.Τ., η καταγγελία λογίζεται ως προφανώς αβάσιμη σύμφωνα με την παρ. 5 του παρόντος άρθρου.

2. Η αρμόδια υπηρεσία της Ε.Ε.Τ.Τ. εξετάζει την καταγγελία και δύναται να προβεί σε α) περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης, β) πρόταση για ενέργειες για επίλυση της διαφοράς (από την Ε.Ε.Τ.Τ. ή από ΕΕΔ), γ) εισήγηση προς την Ε.Ε.Τ.Τ. για ακρόαση ή ελέγχους αν κρίνει ότι υφίστανται ενδείξεις περί παραβίασης της νομοθεσίας που διέπει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών

ή παρέχονται στους χρήστες πλημμελώς οι ταχυδρομικές υπηρεσίες και δ) θέση στο αρχείο της υποθέσεως αν αυτή έχει ολοκληρωθεί.

3. Η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να κοινοποιεί την καταγγελία στο φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και να του παρέχει τη δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις του. Ο φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι υποχρεωμένος να απαντήσει στην Ε.Ε.Τ.Τ. παρέχοντας τις πληροφορίες εντός της οριζόμενης στο έγγραφο της Ε.Ε.Τ.Τ. προθεσμίας. Αν δεν ορίζεται προθεσμία στο έγγραφο της Ε.Ε.Τ.Τ., οι πληροφορίες παρέχονται στην Ε.Ε.Τ.Τ. εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επιστολής της. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται κατόπιν υποβολής ειδικά αιτιολογημένου αιτήματος εις μέρους του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών να παρατείνει την ως άνω προθεσμία. Όλη η ανωτέρω αλληλογραφία μπορεί να κοινοποιείται και στον καταγγέλλοντα.

4. Η Ε.Ε.Τ.Τ. διαθέτει διακριτική ευχέρεια να θέτει προτεραιότητες κατά την εφαρμογή του νόμου και δεν είναι υποχρεωμένη να προσδίδει τον ίδιο βαθμό προτεραιότητας στις καταγγελίες που λαμβάνει. Μπορεί να προτάσσει ως κριτήρια προτεραιότητας το δημόσιο συμφέρον που παρουσιάζει μια υπόθεση, τις πιθανές επιπτώσεις στον ανταγωνισμό, την προστασία του καταναλωτή, καθώς και το αποτέλεσμα που προσδοκείται από την παρέμβαση της Ε.Ε.Τ.Τ. σε συγκεκριμένη υπόθεση. Η Ε.Ε.Τ.Τ. σε τακτά χρονικά διαστήματα μπορεί να εξετάζει αν από το σύνολο των καταγγελιών προκύπτει συστηματική παραβίαση των κανόνων που διέπουν την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από μεμονωμένη επιχείρηση, ή σωρευτικό – πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα από παράνομες πρακτικές, που ακολουθούνται από περισσότερες επιχειρήσεις, και μπορεί να παραπέμψει τις ενεχόμενες ταχυδρομικές επιχειρήσεις σε ακρόαση.

5. Εάν η καταγγελία είναι ειπρόθεσμη, ανώνυμη, αόριστη, προφανώς αβάσιμη, ανεπίδεκτη επιτίμησης ή επαναλαμβάνεται κατά καταχρηστικό τρόπο και χωρίς νεότερα στοιχεία, τίθεται στο αρχείο με Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. ύστερα από εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας. Η απόφαση κοινοποιείται στον καταγγέλλοντα ο οποίος έχει δικαίωμα προσφυγής κατά τις κείμενες διατάξεις.

6. Εάν η καταγγελία εμπίπτει στις αρμοδιότητες άλλης ανεξάρτητης ή διοικητικής ή δικαστικής αρχής, η Ε.Ε.Τ.Τ. οφείλει να τη διαβιβάσει αρμοδίως.

#### **Άρθρο 4**

#### **Επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής**

## ταχυδρομικών υπηρεσιών ~~ή/και μεταξύ αυτών και άλλων επιχειρήσεων~~

1. Με την επιφύλαξη των διατάξεων που αφορούν στις αρμοδιότητες της Ε.Ε.Τ.Τ. σχετικά με τον έλεγχο και τη ρύθμιση και εποπτεία της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών και την επιβολή των σχετικών κυρώσεων, η Ε.Ε.Τ.Τ. επιλύει διαφορές που αναφέρονται μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελληνική Επιχράτεια ~~ή μεταξύ των επιχειρήσεων αυτών και άλλων επιχειρήσεων~~ σχετικά με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το Ν.4053/2012 ή και τις Αποφάσεις και τους Κανονισμούς της Ε.Ε.Τ.Τ..

### Τεμηρίωση τροποποίησης:

Δεν προβλέπεται από τον νόμο 4053/2012 η επίλυση διαφορών φορέων και άλλων επιχειρήσεων. Οι άλλες επιχειρήσεις εφόσον δεν αποτελούν φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, δύναται να αποτελούν μόνο χρήστες.

2. Η Ε.Ε.Τ.Τ. επιλαμβάνεται της διαφοράς κατόπιν εγγράφου αιτήματος ενός εκ των μερών και, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3, εκδίδει, το ταχύτερο δυνατόν και, πάντως, εντός τεσσάρων (4) μηνών από την υποβολή αιτήματος, εκτός από εξαιρετικές περιπτώσεις, δεσμευτική για τα μέρη απόφαση για την επίλυσή της.

3. Η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να αρνείται την επίλυση διαφοράς, αν υπάρχουν άλλοι μηχανισμοί, οι οποίοι κατά την κρίση της Ε.Ε.Τ.Τ. θα μπορούσαν να συμβάλλουν καλύτερα στην έγκαιρη επίλυση της διαφοράς, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 3 και 5 του Ν.4053/2012. Στην περίπτωση αυτή η Ε.Ε.Τ.Τ. ενημερώνει το συντομότερο δυνατόν τα ενδιαφερόμενα μέρη για την απόφασή της αυτή, εκθέτοντας συγχρόνως και τους λόγους που οδήγησαν στη λήψη της. Αν η διαφορά δεν έχει επιλυθεί μετά από την παρέλευση τεσσάρων (4) μηνών από την υποβολή του αιτήματος στην Ε.Ε.Τ.Τ. και το αιτούν μέρος, κατά το διάστημα αυτό, δεν έχει προσφύγει σχετικώς σε δικαστήριο, η Ε.Ε.Τ.Τ. επιλαμβάνεται της διαφοράς κατόπιν αιτήματος ενός εκ των μερών και εκδίδει δεσμευτική απόφαση εντός προθεσμίας τεσσάρων (4) μηνών.

4. Όλα τα μέρη τα οποία εμπλέκονται άμεσα στη διαφορά οφείλουν να συνεργάζονται με την Ε.Ε.Τ.Τ. προς το σκοπό της ταχείας και αποτελεσματικής επίλυσής της.

5. Η σχετική απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., συνοδευόμενη από έκθεση των λόγων επί των οποίων βασίζεται, κοινοποιείται στους ενδιαφερόμενους από την Ε.Ε.Τ.Τ.



και, τηρουμένου του επιχειρηματικού απορρήτου, δημοσιεύεται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου.

6. Η διαδικασία επίλυσης διαφοράς, καθώς και κάθε άλλη σχετική λεπτομέρεια ρυθμίζεται στον Κανονισμό Αιροάσεων της Ε.Ε.Τ.Τ..

7. Η διαδικασία που αναφέρεται στο παρόν άρθρο δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προβεί σε καταγγελία ότι ο άλλος φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών παραβιάζει διατάξεις του Ν. 4053/2012 (Α'44) ή του Ν. 3959/2011 (Α'93), ή και να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

## **Άρθρο 5**

### **Κυρώσεις**

1. Η Ε.Ε.Τ.Τ., εάν διαπιστώσει τη διάπραξη παράβασης, αποφαινεται για τα ληπτέα μέτρα και τις σχετικές κυρώσεις σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4053/2012.

2. Η απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. επιδίδεται σε εκείνους στους οποίους αφορά, με δικαστικό επιμελητή ή άλλο δημόσιο όργανο.

## **Άρθρο 6**

### **Τελικές και Μεταβατικές Διατάξεις**

1. Η παρούσα απόφαση διέπει τις καταγγελίες που υποβάλλονται από την έναρξη εφαρμογής της.

2. Από τη θέση σε ισχύ της παρούσας απόφασης καταργείται η Υ.Α. 36809/1027 (ΦΕΚ Β' 1083/16.7.2004) «Κανονισμός περί διαδικασιών εξέτασης από την Ε.Ε.Τ.Τ., παραπόνων των χρηστών και επίλυσης διαφορών που αναφέρονται μεταξύ του Δημοσίου και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καθώς και μεταξύ των τελευταίων και των χρηστών».

3. Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της.

4. Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

#### 4. «Σχέδιο Απόφασης για τον καθορισμό των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)

Έχοντας υπόψη:

1. το Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012) και ιδίως το άρθρο 16 και άρθρο 5 παρ. 1 εδ. ιζ,
2. την Υπουργική Απόφαση 29030/816-16-05-2000 (ΦΕΚ 683/Β/2-6-2000) «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
3. τις πράξεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης, Γενεύη 2008 και ιδιαίτερα το κεφάλαιο 2 παρ. 21-25,
4. το υφιστάμενο πλαίσιο λειτουργίας και παροχής αποζημιώσεων των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών όπως ορίζεται στο Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή κάθε ταχυδρομικής επιχείρησης,
5. τις δοθείσες πληροφορίες κατά τη διάρκεια τακτικών ελέγχων σε επιχειρήσεις ταχυμεταφορών,
6. τη δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση,
7. το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν δημιουργείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

#### Σχόλιο:

Σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 4053/2012 και συγκεκριμένα του άρθρου 16 παρ. 2, ορίζεται ότι με απόφαση της ΕΕΤΤ καθορίζεται το μέγιστο ύψος της κατά αποκοπήν αποζημίωσης, η οποία θα καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από τη σύμβαση είτε από αδικοπραξία εξαιρώντας παραβάσεις που ανάγονται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η προβλεπόμενη ελάχιστη αποζημίωση πρέπει να απαλειφθεί καθώς εκφεύγει των ορίων της ρητής επιταγής των διατάξεων του νόμου 4053/2012. Επίσης, η ελάχιστη αποζημίωση λειτουργεί υπό την μορφή χρηματικής ποινής στην περίπτωση που η αξία της απωλεσθείσας-πλατείσας-καταστραφείσας αποστολής είναι υποδεέστερη αυτής.

-

## Άρθρο 1

### Αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών

Καθορίζει μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τους φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας προς τον χρήστη ως εξής:

1. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

#### Σχόλιο:

Θα πρέπει να προβλέπεται η δυνατότητα διαφορετικής συμφωνίας με τον χρήστη όσον αφορά το μέγιστο όριο αποζημίωσης. Η δυνατότητα αυτή δύναται να παρέχει καλύτερους οικονομικούς όρους στον χρήστη και να ταιριάζει περισσότερο στις συνολικές ανάγκες του.

2. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου προσθήκη αποστολής δέματος/τα καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ προσθήκη 250€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

#### Γενημίωση τροποποίησης:

Αξίζει να επισημάνουμε την περίπτωση της πολλαπλής αποστολής, δηλαδή της αποστολής που περιλαμβάνει πολλά δέματα. Το όριο αποζημίωσης θα πρέπει να ορίζεται ανά αποστολή και όχι ανά δέμα. Επίσης, η ελάχιστη αποζημίωση λειτουργεί υπό την μορφή χρηματικής ποινής στην περίπτωση που η αξία της απωλεσθείσας-κλαπείσας-καταστραφείσας αποστολής είναι υποδεέστερη αυτής. Θα πρέπει να προβλέπεται η δυνατότητα διαφορετικής συμφωνίας με τον χρήστη όσον αφορά το μέγιστο όριο αποζημίωσης. Η δυνατότητα αυτή δύναται να παρέχει καλύτερους οικονομικούς όρους στον χρήστη και να ταιριάζει περισσότερο στις συνολικές ανάγκες του.

3. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου προσθήκη αποστολής φακέλου ή δέματος/ων με δηλωμένη προσθήκη και ασφαλισμένη στον πάροχο αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας προσθήκη και ασφαλισθείσας αξίας

προσθήκη: –και σύμφωνα με τους συμφωνημένους όρους- και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

4. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή κλοπή ή καταστροφή περιεχομένου προσθήκη: αποστολής φακέλου προσθήκη: ή δέματος/ων με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το προσθήκη: μέγιστο ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.

5. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή κλοπή ή καταστροφή περιεχομένου προσθήκη: αποστολής φακέλου ή προσθήκη: δέματος/ων με δηλωμένη προσθήκη: και ασφαλισμένη στον πάροχο αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, προσθήκη: –ι σύμφωνα με τους συμφωνημένους όρους ασφάλισης- με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας προσθήκη: και ασφαλισθείσας αξίας

6. Εάν ένα δέμα επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

7. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης προσθήκη: αποστολής φακέλου ή δέματος πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος, με ευθύνη του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών -ρητώς εξαιρουμένων περιπτώσεων ανωτέρας βίας- μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος, πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον ο χρήστης δύναται να αξιώσει την επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€ προσθήκη: Σε περίπτωση καθυστέρησης προσθήκη: τουλάχιστον μίας ημέρας ή επιστροφή του καταβληθέντος πρόσθετου ταχυδρομικού τέλους για την περίπτωση τουλάχιστον ωριαίας καθυστέρησης παράδοσης αποστολής με χρονική δέσμευση.

8. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

9. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.

Οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών μπορούν να συμφωνήσουν με

τους χρήστες **προσθήκη**:κατά περίπτωση εγγράφως είτε μικρότερο είτε και μεγαλύτερο ποσό μέγιστης κατ' αποκοπήν αποζημίωσης.

Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, **προσθήκη**:το σύνολο των ταχυδρομικών αντικειμένων εκλαμβάνεται ως μία αποστολή και αποζημιώνεται αναλόγως. κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά.

Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του **προσθήκη**:πέρ του παραλήπτη τότε στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

## Άρθρο 2

### Έλλειψη ευθύνης Παρόχου

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεν ευθύνονται για ολική ή μερική καταστροφή **προσθήκη**:ή απώλεια στις περιπτώσεις:

α) εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

β) αποδεδειγμένων εγκληματιών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος,

γ) λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης, φάρμακα κλπ,

δ) αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα (πχ ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου, ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη κλπ),

ε) αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη,

στ) αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές,

ζ) όταν ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών,

η) όταν ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο ~~και εντός χρονικού διαστήματος τριών ημερών~~ δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη χωρίς τη διατύπωση επιφύλαξης.

θ) δεμάτων προέλευσης εξωτερικού, τα οποία κατασχέθηκαν λόγω της νομοθεσίας της χώρας προορισμού.

### **Άρθρο 3**

#### **Τελικές και Μεταβατικές Διατάξεις**

1. Η παρούσα απόφαση διέπει τις αποζημιώσεις για καταγγελίες που υποβάλλονται από την έναρξη εφαρμογής της.
2. Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της.
3. Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.