

Κρυονέρι, 30 Οκτωβρίου 2012

Αρ. Πρωτ.: AMG/20121030/1

**Προς :** **κο Μ. Σακκά**  
**Αντιπρόεδρο Τομέα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών**  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

**Κοιν. :** **κο Χ. Αποστόλου**  
**Υπεύθυνο Δ/σης Ταχυδρομείων**  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

**Θ Ε Μ Α : Σχόλια ACS σε Δημόσια Διαβούλευση ΕΕΤΤ**

---

Αξιότιμε κύριε Αντιπρόεδρε Ταχυδρομείων,

Σας υποβάλλουμε συνημμένα τις προτάσεις / σχόλια της εταιρείας μας στην **Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την «την κατάρτιση Κανονισμού για τη ρύθμιση των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής αδειας», 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»**

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,  
Για την ACS AEE



Απόστολος Γεωργαντζής  
Διευθύνων Σύμβουλος

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»

### Υποβολή σχολίων της ACS AEE

**Σημείωση:** Τα σχόλια εμφανίζονται επί του σχεδίου Απόφασης δια της διαγραφής συγκεκριμένων φράσεων ή/και μέσω προτεινόμενων τροποποιήσεων/ προσθηκών, **σε κίτρινο φόντο**, ώστε να είναι ευδιάκριτα. Επίσης ακριβώς από κάτω εμφανίζεται **σε γκριζο φόντο** η σχετική αιτιολόγηση /σχόλιο, όπου κρίθηκε ότι απαιτείται.

#### 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 προκαλείται 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 εκάστοτε 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, **σε έντυπη ή/και ηλεκτρονική μορφή,**

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Αφορά διευκρίνιση καθώς η δυνατότητα αυτή υπάρχει και στον υφιστάμενο κανονισμό.

iii) **εγγυημένη επίδοση σε προ-καθορισμένο χρόνο** διαβίβαση με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά διαχείρισης, χρόνου διαδρομής και επίδοσης, τα οποία προσφέρονται προς επιλογή στους χρήστες για την κάλυψη των αναγκών τους,

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Η συγκεκριμένη διατύπωση είναι άκρως προβληματική για τους λόγους που αναφέρονται πιο κάτω και, κατ' επέκταση, θα ήταν σκόπιμο είτε να παραμείνει η σχετική διατύπωση του Κανονισμού Γενικών Αδειών 2009

είτε να γίνεται αναφορά σε «προσπάθεια επίδοσης με χρονικό προσδιορισμό».

Οι λόγοι είναι:

Η επίδοση δεν μπορεί να είναι εγγυημένη δεδομένου ότι αφορά «πρώτη προσπάθεια προς επίδοση». Άρα εξ' ορισμού δεν μπορεί να γίνεται λόγος για «εγγυημένη επίδοση». Επίσης, σήμερα περίπου το 2% των αποστολών ταχυμεταφορών έχουν επιστροφή για λόγους που αφορούν κυρίως είτε λάθος διεύθυνση είτε απουσία του παραλήπτη είτε άρνηση παραλαβής εκ μέρους του. Συνεπώς, δεν μπορεί να γίνεται αναφορά σε εγγυημένη επίδοση ή παράδοση.

Επιπλέον, δεν μπορεί να γίνεται λόγος για προκαθορισμένο χρόνο δεδομένου ότι προκαθορισμένος χρόνος μπορεί να υφίσταται όταν υπάρχει σχετικό ραντεβού, ενώ ακόμη και σε αυτήν την περίπτωση ισχύουν τα ακόλουθα: α) προσδιορίζεται χρονική περίοδος και όχι συγκεκριμένη ώρα παράδοσης, πχ εντός συγκεκριμένου δώρου ή τρίωρου και β) υφίσταται πρόσθετη χρέωση αφού αυτή η ειδική εξυπηρέτηση αποτελεί πρόσθετη υπηρεσία. Κατά συνέπεια, το θέμα του προκαθορισμένου χρόνου παράδοσης δεν μπορεί να ισχύει για όλες τις παραδώσεις.

Επιπρόσθετα υπάρχει πλήθος πελατών οι οποίοι επιθυμούν χαμηλότερο κόστος και όχι ακριβόχρονη παράδοση πχ μαζικές αποστολές, διαφημιστικά, κλπ. Άρα, θα πρέπει να προβλέπεται και η περίπτωση συμφωνίας, όπου οι φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών θα μπορούν να συμφωνούν με τους πελάτες-χρήστες επί διαφορετικών χρόνων παράδοσης, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες των πελατών-χρηστών.

Επίσης η Ελλάδα έχει πολύ μεγάλη και δύσκολη γεωγραφική κατανομή καθώς και πολύ μεγάλη επίδραση από καιρικές συνθήκες, ειδικά σε νησιωτικούς προορισμούς όπου προκύπτει πολύ συχνή αλλαγή των θαλάσσιων δρομολογίων. Αντίστοιχα προβλήματα ισχύουν και για αποστολές προς το εξωτερικό. Η παράδοση λοιπόν δεν μπορεί να χαρακτηρίζεται ούτε σε προκαθορισμένο χρόνο ούτε εγγυημένη, καθώς όπως επεξηγείται ανωτέρω αυτό είναι ανέφικτο.

Σήμερα δεν γνωρίζουμε να υπάρχει σε κάποια άλλη χώρα της ευρωπαϊκής ένωσης αντίστοιχη αναφορά ότι οι υπηρεσίες ταχυμεταφορών αφορούν «εγγυημένη παράδοση σε προκαθορισμένο χρόνο». Η εγγυημένη παράδοση θα μπορούσε να είναι μία πρόσθετη επιλογή του πελάτη, όπου αυτή είναι εφικτή (καθώς δεν θα είναι εφικτή σε όλη την επικράτεια ή και όλο τον κόσμο), και την οποία θα αναλάβει η εταιρεία ταχυμεταφορών κατόπιν ειδικής συμφωνίας με ειδικές διαδικασίες, και έναντι κάποιου πρόσθετου τιμήματος με υψηλότερη έμφαση στην ακριβόχρονη παράδοση, όπως για παράδειγμα «εγγυημένη παράδοση σε XX ημέρες ή τα χρήματά σας πίσω». Αυτό ισχύει σαν υπηρεσία σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, αλλά κατόπιν σχετικής

ειδικής συμφωνίας και όχι βάσει Κανονισμού για όλες τις αποστολές και τις υπηρεσίες που υπάγονται σε Γενική άδεια.

Τέλος, κατά την τελευταία δεκαετία και πλέον, παρ' όλο που υπάρχει ρύθμιση στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις από όσο γνωρίζουμε δεν έχει αναφερθεί ούτε από την ΕΕΤΤ ούτε από πελάτες ανάγκη για «εγγυημένη επίδοση σε προ-καθορισμένο χρόνο». Συνεπώς δεν αιτιολογείται η ύπαρξη αυτής της περιγραφής σήμερα. Αντιθέτως οι πελάτες επιθυμούν πλέον συχνά χαμηλότερες τιμή με ελαστικότερους χρόνους παράδοσης.

Για τους ανωτέρω λόγους, η αναφορά στον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών περί «εγγυημένης» παράδοσης όσο και σε «προκαθορισμένο» χρόνο παράδοσης πρέπει να διαγραφεί ως ανατιολόγητη και μη εφικτή, και να αντικατασταθεί με τη σχετική παράγραφο του Κανονισμού Γενικών Αδειών 2009.

- 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, **ή και να είναι αυτόνομη.**

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη προσθήκη

Θα πρέπει να υπάρχει και αυτή η δυνατότητα αφού υπάρχει και στο εξωτερικό.

(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, **ή τμήμα αυτού**, 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 της άλλης ταχυδρομικής επιχείρησης,**

Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Η λέξη «αυτής» μπορεί να αναφέρεται στην πρώτη ή στη δεύτερη επιχείρηση

(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 – Η ανωτέρω διάταξη (γ) είναι αόριστη και αφήνει παράθυρο για παροχή υπηρεσιών μεταφορών αντικειμένων χωρίς άδεια πχ ταξί, ΚΤΕΛ κλπ. Χρειάζεται διευκρίνιση αναφορικά με τις κατηγορίες που υπάγονται ή που δεν υπάγονται σε αυτήν τη διάταξη, αλλιώς να διαγραφεί.

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 το αυτοτελές δίκτυο για την εξυπηρέτηση αποκλειστικά και μόνον αναγκών της επιχείρησης αποστολέα, χωρίς να παρέχει εμπορικές υπηρεσίες στο κοινό, ή τρίτους**

Σχόλιο – Ενδεχόμενη αναδιατύπωση της διάταξης ίσως την καταστήσει πιο συγκεκριμένη. Χρειάζεται διευκρίνιση αναφορικά με τις κατηγορίες που υπάγονται ή που δεν υπάγονται σε αυτήν τη διάταξη, αλλιώς να διαγραφεί. Ειδικά η περίπτωση που αφορά την παροχή υπηρεσιών σε τρίτους ακόμα και αν είναι μόνο ένας ο πελάτης θα πρέπει να διαγραφεί για λόγους ίσης μεταχείρισης, καθώς δεν μπορεί μία εταιρεία να παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες σε μία άλλη (ακόμα και να είναι μία μόνο αυτή)

χωρίς Γενική Άδεια. Εφόσον οι υπηρεσίες είναι για τον εαυτό της δηλαδή είναι η ίδια ο αποστολέας τότε είναι ΟΚ να μην χρειάζεται Γενική Άδεια.

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

Σχόλιο – Χρειάζεται διευκρίνιση αναφορικά με τις κατηγορίες που υπάγονται ή που δεν υπάγονται σε αυτήν την διάταξη

στ) οι υπηρεσίες κλητήρα συμπεριλαμβάνονται στις υπηρεσίες που χρήζουν Γενικής Άδειας . Ως υπηρεσίες κλητήρα εννοείται η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ταχυμεταφοράς με την διαφορά ότι η χρέωση δεν είναι ανά αποστολή αλλά με χρονικό διάστημα . Ως χρονικό διάστημα εννοείται είτε κάποια/ες ώρα/ώρες είτε ημέρα/ρες είτε εβδομάδα/ες είτε μήνας/ες, καθώς και η επανάληψη τους.

Αιτιολογία για την αιτούμενη προσθήκη

Οι υπηρεσίες κλητήρα (όπως αναφέρθηκε και στην ημερίδα της 6/7/2012) καλό είναι να περιληφθούν στην Γενική Άδεια, αλλά με συγκεκριμένο ορισμό - όπως προτείνεται - για αποτελεσματικότερη κάλυψη των ταχυδρομικών επιχειρήσεων,.

6. Για την παροχή άλλης ταχυδρομικής υπηρεσίας, πέραν των ανωτέρω, η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να θέσει, με σχετική της απόφαση, τους όρους και τις προϋποθέσεις παροχής της υπηρεσίας αυτής.

### **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.

Σχόλιο – Σύμφωνα με τους υφιστάμενους κανονισμούς για τους Ελέγχους Νομιμότητας του Υπουργείου Υποδομών Μεταφορών και



Δικτύων, στην περίπτωση διακίνησης αποστολής από άλλη ταχυδρομική επιχείρηση εφόσον αυτή δεν είναι ενταγμένη στο ίδιο δίκτυο απαιτείται νέο ΣΥΔΕΤΑ Στην ανωτέρω περίπτωση στην συνδυασμένη διακίνηση αποστολών των δύο εταιρειών με άδεια όπου υφίστανται δύο αδειοδοτημένες επιχειρήσεις θα πρέπει με κάποιο τρόπο να πιστοποιείται η συνεργασία τους (πχ με μία βεβαίωση από την ΕΕΤΤ ή ένταξη στο δίκτυο ή κάτι αντίστοιχο) ώστε να μην είναι υποχρεωτική η αλλαγή ΣΥΔΕΤΑ (relabeling) . Επίσης, να διασφαλίζεται συνέπεια με την παράγραφο 5 του ίδιου άρθρου, πιο κάτω.

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..

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, των υπηρεσιών του που διακινούνται από αυτόν με δικό του ΣΥΔΕΤΑ.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Αποτελεί απαραίτητη προσθήκη-διευκρίνιση για να καλύπτεται πιο ορθά η ευθύνη σε σχέση με τη συνδυασμένη διακίνηση. Είναι συμπληρωματικός όρος στην παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου. Την ευθύνη θα πρέπει να την έχει η εταιρεία με το ΣΥΔΕΤΑ της οποίας γίνεται η διακίνηση..

### **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 εκεί 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 αποτρέψει 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 τροποποιήσεως 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 εκ 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 πτωχεύσεως ή εκούσιας εκκαθάρισης της ταχυδρομικής επιχείρησης. Η επιχείρηση που κηρύσσεται σε πτώχευση ή τίθεται σε εκούσια εκκαθάριση, 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.

στ) σε περίπτωση που η επιχείρηση έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές είτε τελών προς την ΕΕΤΤ, είτε οφειλών προς το Δημόσιο (εφορία), είτε εισφορών προς ασφαλιστικούς οργανισμούς.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Οι φορείς που δεν τηρούν τις υποχρεώσεις τους παρανομούν δια την μη καταβολής των φόρων, ή των εισφορών ή/και ετήσιων τελών τους, στην πράξη χρηματοδοτούνται από το Κράτος για να ανταγωνίζονται τους φορείς που καταβάλουν επιμελώς τις εισφορές και τα τέλη τους. Η διακριτική αυτή μεταχείριση των παρανομούντων φορέων αντικρούει την αρχή της επί ίσοις όροις ρύθμιση όλων των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Είναι άκρως σημαντικό να προστατευτούν οι χρήστες όσο και οι νομίμως λειτουργούντες φορείς ταχ. υπηρεσιών από τυχόν νεοεισερχόμενους φορείς στην αγορά ταχ. υπηρεσιών ή/και από υφιστάμενους φορείς ταχ. υπηρεσιών, οι οποίοι μπορεί να εκμεταλλευτούν τυχούσα «χαλαρή» ρύθμιση της διαφυγής φόρων, εισφορών, τελών για να αποκομίσουν προσωρινά οικονομικά οφέλη ή/και μόνιμα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα έναντι των νομίμως λειτουργούντων ανταγωνιστών τους. Συγκεκριμένα ο κίνδυνος είναι είτε να σταματήσουν ξαφνικά τη λειτουργία τους οι παρανομούντες φορείς, ενώ εκκρεμούν υποχρεώσεις τους έναντι των πελατών τους, είτε να λειτουργούν αποκομίζοντας οικονομικά οφέλη έναντι των ανταγωνιστών τους, αφού τα λειτουργικά τους έξοδα σε σχέση με τους νομίμως λειτουργούντες ανταγωνιστές τους θα είναι μειωμένα κατά το ποσό των διαφυγών πληρωμής φόρων, εισφορών, τελών..

Υπενθυμίζουμε την πληθώρα των περιπτώσεων στην αγορά των τηλεπικοινωνιών, όπου εταιρείες διέκοψαν ξαφνικά τη λειτουργία τους (είτε αυτεπάγγελτα είτε αναγκαστικά) αφήνοντας τους πελάτες «στον αέρα» ή/και έχοντας εκκρεμείς χρηματικές οφειλές στους διασυνδεδεμένους φορείς τηλ. υπηρεσιών ή/και στο Δημόσιο. Για να αποφευχθούν παρόμοιες καταστάσεις στην αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών και για να μπορέσει η αγορά να λειτουργήσει ορθά, χρειάζεται αυστηρή ρύθμιση της εισφοροδιαφυγής και της φοροδιαφυγής, άνευ εξαιρέσεων (ήτοι ρύθμιση επί ίσοις όροις).

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 είσπραξή τους γίνεται κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων, και η ΕΕΤΤ θα προβαίνει σε διαγραφή από το Μητρώο Ταχ. Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ της εν λόγω εταιρείας

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Σύμφωνα με την προτεινόμενη προσθήκη στην παράγραφο (στ) του παρόντος άρθρου.

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, **όπου υπάρχει υποψία κινδύνου για την ασφάλεια,**

### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Η Εθνική Άμυνα δεν δύναται να διασφαλιστεί από τις εταιρίες ταχυμεταφορών. Επίσης δεν ορίζεται τι νοείται με την χρήση του όρου «εθνική άμυνα». Συνεπώς, προτείνεται να διαγραφεί ο όρος «εθνική άμυνα» ή να οριστεί συγκεκριμένα και να παραμείνει μόνο εφόσον είναι κάτι εφικτό για τις εταιρείες ταχυμεταφορών.

Στην προτεινόμενη προσθήκη, ο όρος «υποψία κινδύνου» έχει προστεθεί καθώς δεν είναι εφικτό να υπάρχει απόλυτη προστασία, τόσο λόγω του ταχυδρομικού απορρήτου όσο και λόγω και της ανάγκης για γρήγορη μεταφορά, καθώς σε αντίθετη περίπτωση θα υπάρχουν πολύ μεγάλες καθυστερήσεις στη διακίνηση για ελέγχους και δεν θα είναι πλέον ταχυμεταφορά

Επισημαίνεται ότι ο Κανονισμός Γενικών Αδειών 2009, στο Παράρτημα II, παράγραφος 1, σημείο 1.6, αναφέρει «Οφείλει να μην προβαίνει σε ενέργειες που διακυβεύουν την εθνική άμυνα και ασφάλεια». Αυτή η υποχρέωση είναι αποδεκτή και εύλογη, αλλά το να λαμβάνει και σχετικά μέτρα είναι διαφορετική υποχρέωση και μη εφικτή.

Στην περίπτωση που απαιτείται να μπει η διατύπωση θα πρέπει να συζητηθούν και ποια μέτρα θα λαμβάνονται από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις και να οριστούν. Οπότε προτείνεται είτε η αναδιατύπωση ως ανωτέρω είτε η προσθήκη σχετικού όρου με πλήρη ορισμό των μέτρων που θα λαμβάνονται κατόπιν σχετικής συζήτησης με τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών των εφικτών μέτρων.



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,

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Ο Κανονισμός Γενικών Αδειών 2009, στο Παράρτημα II, παράγραφος 1, σημείο 1.7, δεν ανέφερε τη διαπραγμάτευση.

Όσον αφορά «τους κοινωνικούς εταίρους», η σχετική νομοθεσία ενδέχεται να έχει ήδη τροποποιηθεί λόγω του Μνημονίου ή ενδεχομένως να τροποποιηθεί στο μέλλον. Συνεπώς, μπορεί να μην έχουν ισχύ όσα ίσχυαν στο παρελθόν ή μέχρι σήμερα σχετικά με τις συμφωνίες των κοινωνικών εταίρων.

Σε κάθε περίπτωση, η τήρηση των νόμων και των συλλογικών συμβάσεων επαρκεί και δεν είναι απαραίτητη η αναφορά και σε κοινωνικούς εταίρους, διαπραγματεύσεις κλπ.

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.

ε) στις περιπτώσεις που πελάτες/χρήστες με σύμβαση αποστέλλουν μεγάλο όγκο αποστολών προς πολλαπλούς παραλήπτες είναι δυνατή (κατόπιν σχετικής συμφωνίας της ταχυδρομικής επιχείρησης με τους πελάτες/χρήστες αποστολείς ειδικά και μόνο για το τμήμα της περισυλλογής των αποστολών έως την άφιξη των αποστολών στο ταχυδρομικό κατάστημα και εφόσον σε κάθε τεμάχιο αναγράφονται τα στοιχεία του παραλήπτη) η χρήση ενός απλοποιημένου "Αποδεικτικού Μαζικής Παραλαβής/ΣΥΔΕΤΑ" το οποίο θα προσαρτάται σε ένα από τα τεμάχια, και θα φέρει υποχρεωτικά τα στοιχεία του αποστολέα και τον αριθμό των αποστολών και στα στοιχεία του

παραλήπτη θα υφίσταται η ένδειξη Πολλαπλοί Παραλήπτες. Στις περιπτώσεις αυτές στο ταχυδρομικό κατάστημα θα επικολλάται άλλο ΣΥΔΕΤΑ το οποίο θα συνδέεται στο ΕΣΠΕΤΑ με το αρχικό “Αποδεικτικό Μαζικής Παραλαβής /ΣΥΔΕΤΑ”.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Η συγκεκριμένη περίπτωση είναι υφιστάμενη ανάγκη μεγάλων πελατών με πολλές αποστολές και πολλαπλούς παραλήπτες οι οποίοι επιθυμούν οι ίδιοι τον ανωτέρω περιγραφόμενο τρόπο λειτουργίας.

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. Παρά ταύτα, οι συμβάσεις δύναται να διαφοροποιούνται για την επίτευξη των αναγκών των χρηστών κατόπιν έγγραφης συμφωνίας του χρήστη με το φορέα ταχυδρομικών υπηρεσιών.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Χρειάζεται να προβλέπεται η δυνατότητα ύπαρξης συμφωνιών με πελάτες για την επίτευξη χαμηλότερων τιμών που διαφοροποιούνται τόσο όσον αφορά τους χρόνους παράδοσης όσο και σε σχέση με την ασφαλιστική κάλυψη και αποζημίωση.

Δεδομένου ότι η πραγματοποίηση αυτών των συμφωνιών γίνεται (κατόπιν διαπραγμάτευσης) κατόπιν επιθυμίας του πελάτη για την επίτευξη χαμηλότερων τιμών, θα πρέπει να προβλέπεται και να επιτρέπεται η διαφοροποίηση από τις τυποποιημένες συμβάσεις και τον Κανονισμό ειδικά σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, τον τρόπο επίδοσης και προσπάθειες επίδοσης, και την ασφαλιστική κάλυψη σε δηλωμένες αξίες.

Σε περίπτωση σε που υπάρχουν εν ισχύ αυτού του είδους συμβάσεις, που έχουν διαφοροποιήσεις δεν θα καθόλου εύκολο να αλλάξουν.

Οπότε θα πρέπει να προβλέπεται και η δυνατότητα διαφοροποίησης ειδικά για τους σταθερούς πελάτες με επαναλαμβανόμενες αποστολές ή/και μεγάλο πλήθος αποστολών .

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

14. διασφαλίζουν ότι τα τιμολόγια 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 περισσότερων 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 Είσπραξης 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 κιλά, 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.

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 Κανονισμού ή τη διαγραφή από το Μητρώο Ταχ. Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Όπως στην προτεινόμενη παράγραφο (στ), του άρθρου 8, πιο πάνω.

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,,

γ) σε περίπτωση συνδυασμένης διακίνησης, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια δεν καταβάλλουν τέλη για το τμήμα των εσόδων για το οποίο καταβάλλονται τέλη από άλλη ταχυδρομική επιχείρηση με Γενική Άδεια.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη προσθήκη

Η προσθήκη αφορά την πιο ολοκληρωμένη κάλυψη περιπτώσεων όπου δύο εταιρείες με άδεια συνεργάζονται και μόνο για την περίπτωση συνδυασμένης διακίνησης, ούτως ώστε να μην καταβάλλονται τέλη δύο φορές ή διπλά τέλη για την ίδια αποστολή. Στην περίπτωση συνδυασμένης διακίνησης, η εταιρεία που τιμολογεί τον τελικό χρήστη θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να αφαιρεί από τα υπαγόμενα σε τέλη έσοδα της τα αντίστοιχα έσοδα άλλης συνεργαζόμενης αδειοδοτημένης εταιρείας (για τις ίδιες αποστολές των χρηστών της πρώτης εταιρείας) εφόσον η δεύτερη εταιρεία έχει πληρώσει τέλη για τα έσοδα αυτά. Δηλαδή, έστω ότι η εταιρεία Α εισπράττει 20 ευρώ για μια αποστολή, η οποία χρειάζεται συνδυασμένη διακίνηση με εταιρεία Β ώστε να

διεκπεραιωθεί. Επίσης, η εταιρεία Β χρεώνει 12 ευρώ την εταιρεία Α για το μέρος της διακίνησης που της αναλογεί. Συνεπώς, για τη συγκεκριμένη αποστολή, η εταιρεία Α έχει έσοδο 8 ευρώ (παρόλο που τιμολόγησε τον τελικό χρήστη 20 ευρώ) και η εταιρεία Β έχει έσοδο 12 ευρώ. Τα τέλη πρέπει να υπολογίζονται επί του πραγματικού εσόδου 8 ευρώ της εταιρείας Α και επί του εσόδου 12 ευρώ της εταιρείας Β. Εάν τα τέλη υπολογιστούν επί των 20 ευρώ που τιμολόγησε η εταιρεία Α και επί των 12 ευρώ που εισέπραξε η εταιρεία Β από την εταιρεία Α, τότε θα έχει επιβληθεί τέλος επί συνόλου 32 ευρώ αντί επί των 20 ευρώ που αντιστοιχεί στην πραγματική τιμολόγηση για την συγκεκριμένη αποστολή (δηλαδή θα έχει γίνει διπλή χρέωση τελών επί των 12 ευρώ).

**ψ 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 εκπρόσωπό της και πιστοποιείται από τον Οικονομικό Διευθυντή της επιχείρησης ή άλλο νόμιμο 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 αντιρρυπαντικής 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.

**Σχόλιο** – Η ανωτέρω διάταξη (6) είναι αόριστη και μπορεί να δημιουργήσει αίσθημα άνισης μεταχείρισης μεταξύ επιχειρήσεων. Χρειάζεται ένας γενικός τρόπος προσδιορισμού του «ποσοστού», ώστε τόσο ο τρόπος προσδιορισμού όσο και το σχετικό «ποσοστό» που θα αφορά την κάθε επιχείρηση να είναι διαφανείς και να μην δημιουργεί διακρίσεις μεταξύ επιχειρήσεων.

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 καταβάλει 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 οριζόμενων 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*

##### *α. 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 Συστάσεως.

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*

*α. Ανώνυμες Εταιρείες:*

- ΦΕΚ δημοσίευσας 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 δημοσίευσας τροποποίησης 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*

*α. 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 επισημείωση 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 35 20 κιλά)

Ταχυμεταφορές δεμάτων εξωτερικού (έως 35 20 κιλά)

**(Αιτιολογία : Για να συνάδει με τα κιλά που αναφέρονται στο άρθρο 12, παράγραφος 1)**

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 υποκειμένων 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»

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',

**Σχόλιο** - Η συγκεκριμένη διάταξη ΤΟΥ Ν 4070/2012 αναφέρει ότι η ΕΕΤΤ «Εκδίδει Κώδικες Δεοντολογίας για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών.» Αυτή η διάταξη δεν φαίνεται να σχετίζεται με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, δεδομένου ότι ανήκει στο μέρος Α του ν. 4070/2012, περί Οργάνωση και Λειτουργία του Τομέα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, εκτός εάν θεωρηθεί ότι οι ταχυδρομικές υπηρεσίες είναι συναφείς υπηρεσίες με τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών. Εάν η συγκεκριμένη αναφορά στον ν. 4070/2012 δεν είναι δόκιμη, τότε η ΕΕΤΤ δεν θα είναι σε θέση να εκδώσει τον Κώδικα ως Απόφαση ΕΕΤΤ και, συνεπώς, είτε θα πρέπει να εκδοθεί εν λόγω Απόφαση ΕΕΤΤ αφού προηγουμένως προστεθεί η σχετική αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ στο άρθρο 5 του ν. 4053/2012 είτε θα πρέπει να ενταχθούν οι διατάξεις του σχεδίου Κώδικά στους νέους Κανονισμούς Γενικών και Ειδικών Αδειών.

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 εκάστοτε ισχύει,

4. την Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. ΧΧΧΧ/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. ΧΧ/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. ΧΧ/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. ΧΧ/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 της κείμενης νομοθεσίας, για τη μεταφορά επικίνδυνων φορτίων,

ε) λήψη μέτρων ώστε να μη διακυβεύεται η εθνική άμυνα και 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 χμl) 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, αστερίσκοι, «ψιλά γράμματα», 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, **με επιφύλαξη της περίπτωσης κωλύματος λόγω ανωτέρας βίας, όπως αναφέρεται στο άρθρο 10.**

##### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Όσον αφορά τις παραπομπές, αστερίσκοι αυτό συχνά είναι αναγκαίο καθώς χρειάζονται να δοθούν απαραίτητες διευκρινήσεις κάτι που δεν είναι εφικτό, για λόγους παρουσίασης και απλούστευσης στον καταναλωτή των σύνθετων υπηρεσιών αλλά και των ιδιαιτεροτήτων, να μπουν όλες μαζί σε ένα σημείο. Παραδείγματος χάριν, η ACS στον

βασικό τιμοκατάλογό της έχει τουλάχιστον μία πυκνογραμμένη σελίδα διευκρινήσεων οι οποίες βοηθούν και τον καταναλωτή να καταλάβει καλύτερα τον ορισμό της συγκεκριμένης υπηρεσίας ταχυμεταφοράς, καθώς και οι Γενικοί Όροι Ανάληψης Μεταφοράς (ΓΟΑΜ). Δυστυχώς λόγω μεγέθους των διευκρινήσεων και των ΓΟΑΜ αυτά δεν μπορεί να αναγράφονται κάτω από κάθε υπηρεσία και πρέπει να μπαίνουν σε ένα άλλο σημείο. Επίσης, στην Ελλάδα η φυσική μεταφορά αντικειμένων δεν είναι πάντα απλή, καθώς ειδικά η γεωγραφική κατανομή της χώρας, οι ώρες λειτουργίας καθώς και διάφοροι περιορισμοί, όπως για παράδειγμα πχ μπορεί να ισχύουν διαφορετικές προϋποθέσεις και διαφορετικοί χρόνοι και δυνατότητες με βάσει το μέγεθος μεταφερόμενου αντικειμένου ή και άλλος χρόνος αναχώρησης για νησιά ή και χερσαίους προορισμούς για τα φάκελα ή τα δέματα, καθώς και διαφοροποίηση σε δυνατότητες μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών πχ μεταξύ της υπηρεσίας αυθημερόν παράδοσης και της υπηρεσίας παράδοσης επόμενης ημέρας, που οδηγούν συχνά σημαντικές διαφοροποιήσεις οι οποίες πρέπει να είναι καταγεγραμμένες και γνωστές στους χρήστες. Κυρίως για τον λόγο αυτό υπάρχουν και οι διευκρινήσεις.

Επίσης, στο παρόν σχέδιο Κώδικα δεν λαμβάνεται υπόψη το ενδεχόμενο ανωτέρας βίας, όπως αναφέρονται στην παράγραφο 3.3 του Παρατήματος II του Κανονισμού Γενικών Αδειών 2009. Κατά συνέπεια, η αναφορά περί αίρεσης δεν είναι ορθή. Προτείνεται να προστεθεί νέο άρθρο (το άρθρο 10) το οποίο θα ρυθμίζει τις περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως αναφέρονται στην παράγραφο 3.3 του Παρατήματος II του Κανονισμού Γενικών Αδειών 2009.

- 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:

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 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 να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου τηλεφωνικά εγγράφως ή με mail από mail που θα έχει δηλώσει ο αποστολέας κατά την παράδοση της αποστολής στον φορέα ταχυδρομικών υπηρεσιών ή ηλεκτρονικά μέσω web αν υπάρχει πρόσβαση σε περιοχή με login, εντός χρονικού ορίου που ορίζεται από την επιχείρηση ταχυμεταφορών και χωρίς χρέωση μόνο έως και πριν την έναρξη της διαδικασίας αναχώρησης της

αποστολής από το κατάστημα παραλαβής, να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου,

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Η Τηλεφωνική αλλαγή χωρίς αποδεικτικό για μία τέτοια εντολή δεν θα πρέπει να ισχύσει καθώς δεν διασφαλίζεται η απόδειξη της εντολής αυτής. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι ο χρήστης έχει τη δυνατότητα αλλαγής της διεύθυνσης εγγράφως και μόνο η ηλεκτρονικά ως ανωτέρω προτείνεται. Σε περίπτωση πρόσθετης χρέωσης (εφόσον προβλέπεται από τον τιμοκατάλογο του παρόχου ) θα πρέπει ο χρήστης να αναλάβει την πρόσθετη χρέωση

Δεδομένου ότι πιστοποίηση δια τηλεφώνου προσωπικών στοιχείων δεν γίνεται, ειδικά σε πελάτες που δεν είναι γνωστοί (ιδιώτες), η αλλαγή πρέπει να γίνεται μόνο εγγράφως ή με mail ή ηλεκτρονικά μέσω web.

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.

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

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

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Ο όρος «οποιαδήποτε αιτία» είναι υπερβολικά επαχθές για τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών και δεν λαμβάνει υπόψη περιπτώσεις ανώτερης βίας όπως αναφέρεται στο άρθρο 4 πιο πάνω.

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

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Χρειάζεται να διευκρινιστεί εάν η διάταξη αναφέρεται στη διάθεση ενός «απών» σημειώματος που θα αναφέρει ότι αν δεν γίνει παράδοση εντός Χ ημερών τότε η αποστολή θα επιστραφεί. Αυτό είναι εφικτό αλλά αυτοτελώς από μόνο του δεν είναι εφικτό, πχ περίπου 2% των αποστολών σήμερα αφορούν επιστροφές με διάφορες αιτίες όπως λάθος διεύθυνση, απουσιάζων παραλήπτης, άρνηση παραλαβής, κλπ. Παραδείγματος χάριν, σε όλες τις περιπτώσεις που δεν αφορούν την απουσία του παραλήπτη, όπως πχ λάθος διεύθυνση, άρνηση παραλαβής, δεν είναι εφικτή ούτε έχει νόημα η έγγραφη ειδοποίηση του παραλήπτη. Νόημα έχει μόνο στις περιπτώσεις όπου απουσιάζει ο παραλήπτης, και αυτή η διευκρίνιση έχει προστεθεί.

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

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Ο όρος «περισσότερες» είναι αόριστος και θα μπορούσε να ερμηνευτεί ότι θα επαναλαμβάνονται οι προσπάθειες μέχρι τελικής επίδοσης – αυτό υπερβολικά επαχθές για τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών.

Σε κάθε προσπάθεια με απουσία ο ταχυμεταφορέας θα πρέπει να αφήσει ένα «απών σημείωμα». Σήμερα, η υπηρεσία Door to Door συνήθως περιλαμβάνει έως και 3 προσπάθειες αλλά αυτό δεν γίνεται παντού, καθώς συχνά υπάρχουν και διαφορετικές συμφωνίες. Επίσης μπορεί να υπάρχουν και υπηρεσίες που προβλέπουν μόνο μία προσπάθεια παράδοσης ή παράδοση στο κατάστημα (point παράδοση). Επίσης η κάθε εταιρεία μπορεί να έχει και διαφορετικές διαδικασίες.. Οπότε δεν χρειάζεται ο κανονισμός να βάζει τέτοιους περιορισμούς η υποχρεώσεις καθώς περιορίζει και τις ανάγκες της αγοράς, πράγμα που στην τελική ανάλυση δεν ωφελεί τον ίδιο το χρήστη.

Επίσης, χρειάζεται να προβλεφθεί η ύπαρξη ειδικών/διαφορετικών συμφωνιών βάσει των οποίων γίνεται μόνο μια προσπάθεια επίδοσης ή παράδοση στο κατάστημα κλπ, που θα πρέπει να περιγραφούν. Κατά συνέπεια, η διάταξη πρέπει να αναφέρεται σε περιπτώσεις όπου δεν υφίσταται διαφορετική συμφωνία με τον πελάτη.

Τέλος, το θέμα εάν μια εταιρεία θέλει να κάνει περισσότερες από μία προσπάθειες πρέπει να είναι δικό της θέμα και όχι του Κανονισμού.

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, **βάσει της παραγράφου (β) του παρόντος άρθρου, χωρίς αποτέλεσμα, σύμφωνα και με τις σχετικές συμφωνίες με τον αποστολέα ή εντολέα της αποστολής.**

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Όπως για την παράγραφο (β), του παρόντος άρθρου

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 εταιρίας 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 – Είμαστε σύμφωνοι με την προτεινόμενη διατύπωση. Όμως, θα χρειασθεί να γίνει στη συνέχεια αναγκαία τροποποίηση και στο σχετικό Κανονισμό/οδηγίες του Υπουργείου Μεταφορών σχετικά με τους ελέγχους νομιμότητας φορτηγών ώστε να προβλέπεται η συνδυασμένη διακίνηση βάσει αυτής της διάταξης, δεδομένου ότι σήμερα απαγορεύεται να διακινούνται αντικείμενα με αποδεικτικό άλλης επιχείρησης. Σχετικό σχόλιο και στο άρθρο 3, παρ. 2 . σελ 7.

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 Ε.Σ.Π.Ε.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 αποδεκτά 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).

#### **Άρθρο 10**

#### **Περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών που αναφέρονται στον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας**

i) Ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, όπως ιδίως έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της επιχείρησης ή των συνεργατών ή προστηθέντων της, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της επιχείρησης. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, η ταχυδρομική επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους στο πλαίσιο του παρόντος.

ii) Αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων, στο πλαίσιο της παραγράφου (i)

iii) Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών.

iv) Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.

v) Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της επιχείρησης, εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.

vi) Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.

vii) Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη ή τρίτου προσώπου.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη προσθήκη

Στο παρόν σχέδιο Κώδικα δεν λαμβάνεται υπόψη το ενδεχόμενο ανωτέρας βίας, όπως αναφέρονται στην παράγραφο 3.3 του

Παρατήματος ΙΙ του Κανονισμού Γενικών Αδειών 2009. Προτείνεται να προστεθεί το ανωτέρω ( άρθρο 10) το οποίο θα ρυθμίζει τις περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως αναφέρονται στην παράγραφο 3.3 του Παρατήματος ΙΙ του Κανονισμού Γενικών Αδειών 2009.

**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 Ακροάσεων 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 αποτελέσματά 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 αναφύονται 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 τριών (3) (6) μηνών, αφότου έλαβε γνώση των κρίσιμων πραγματικών περιστατικών ο ενδιαφερόμενος από την ημερομηνία αποστολής.**

Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Καλό θα ήταν ο χρόνος να μην ξεπερνά τους 3 μήνες, καθώς όσο πιο μετά υποβληθεί η καταγγελία τόσο υπάρχει και μικρότερη μνήμη σχετικά με τα γεγονότα.

Σε κάθε περίπτωση, επειδή οι εταιρείες ταχυμεταφορών κρατούν τα αρχεία επί 6 μήνες, θα ήταν σκόπιμο οι καταγγελίες να υποβάλλονται νωρίτερα των έξι μηνών, ήτοι έως 3 μήνες από την ημερομηνία της αποστολής και όχι κάτι άλλο, ώστε να υπάρχουν διαθέσιμα τα απαραίτητα στοιχεία. Δηλαδή, εάν μια καταγγελία υποβληθεί προς το τέλος του εξαμήνου, τότε σίγουρα θα υπάρχει κίνδυνος να έχουν διαγραφεί τα σχετικά αρχεία

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 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.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Οι χρόνοι αυτοί είναι πολύ μικροί ιδιαίτερα όταν απαιτείται σχετική έρευνα η οποία μπορεί να χρειαστεί και περισσότερο χρονικό διάστημα. Υπάρχουν περιπτώσεις που μπορεί να μην επιλυθεί το θέμα καθώς ο χρήστης δεν συμφωνεί.

Επίσης, η διαφορά θα επιλυθεί εφόσον ο πελάτης έχει δίκιο και όχι σε κάθε περίπτωση, καθότι υπάρχουν περιπτώσεις όπου ο πελάτης δεν έχει δίκιο ή ζητάει πράγματα που δεν είναι εφικτά.

Κατά συνέπεια η διάταξη δεν μπορεί να αναφέρεται σε δεσμευτικούς χρόνους για επίλυση, αλλά για επεξεργασία και απάντηση. Αιτούμεθα να αναφέρεται ότι θα «πρέπει να γίνεται προσπάθεια» για τους συγκεκριμένους χρόνους της διάταξης, οι οποίοι δεν μπορεί να είναι δεσμευτικοί, αν θέλουμε να είναι ρεαλιστικοί

### **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 εκ 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 προσδοκάται 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 εκπρόθεσμη, ανώνυμη, αόριστη, προφανώς αβάσιμη, ανεπίδεκτη εκτίμησης 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 αναφύονται μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελληνική Επικράτεια 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..

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.

**Σχόλιο** - Η εξαίρεση περί «εξαιρετικών περιπτώσεων» επιτρέπει να εκκρεμεί μια υπόθεση επ' άοριστον προς όφελος του φορέα που παρανομεί/ παρεκτρέπεται (θέμα αρνησιδικίας). Χρειάζεται να προσδιορισθεί ανώτατο όριο προθεσμίας 8 μηνών από την ημερομηνία υποβολής των πληροφορικών που τυχόν ζητήσει η ΕΕΤΤ στην Ακρόαση ή/και από την υποβολή των Υπομνημάτων Ακρόασης ή/και τυχών διευκρινήσεων επί των Υπομνημάτων. Σε περίπτωση που η ΕΕΤΤ δεν εκδώσει Απόφαση επί της καταγγελίας εντός 8 μηνών τότε ο αιτών θα δύναται να απευθυνθεί σχετικά στην ΕΕ για θέμα αρνησιδικίας. Οι προθεσμίες είναι αναγκαίες για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς δεδομένου ότι δεν μπορούν οι παρανομούντες φορείς να συνεχίζουν τη μη ανταγωνιστική συμπεριφορά τους άνευ χρονικού ορίου.

Επίσης, σε περίπτωση διενέργειας Ακρόασης, αυτή δεν μπορεί να ορισθεί σε χρόνο μεγαλύτερο των 2 μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης της καταγγελίας.

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.

Σχόλιο - Χρειάζεται να αναφέρεται συγκεκριμένη ποινή για τα μη συνεργαζόμενα μέρη, άλλως η συγκεκριμένη διάταξη δεν έχει ισχύ στην πράξη.

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 Ακροάσεων 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 αναφύονται 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.

Γενικό Σχόλιο - Μεταξύ άλλων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4053/2012, άρθρο 5 παρ. 1 εδ. (ιζ) σε συνδυασμό με τη διάταξη του άρθρου 16, ρητώς εξουσιοδοτείται η ΕΕΤΤ όπως προβεί στην έκδοση Απόφασης καθορισμού της μέγιστης κατ' 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. Έχουμε τη γνώμη ότι ορισμένα άρθρα του σχεδίου της παρούσης Απόφασης χρήζουν τροποποιήσεων προκειμένου να μην εκφεύγουν των ορίων της ρητής εξουσιοδότησης των διατάξεων του αρ. 5 παρ. 1 εδ. (ιζ) και του άρθρου 16 του Ν. 4053/2012.

#### **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 ~~έως~~ 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Θεωρούμε ότι η προβλεπόμενη ελάχιστη αποζημίωση των 50€ πρέπει να απαλειφθεί καθώς εκφεύγει των ορίων της ρητής επιταγής των διατάξεων ν. 4053/2012, τα όρια δε αυτά δεσμεύουν απολύτως την ΕΕΤΤ, η οποία δεν μπορεί ούτε να τα διευρύνει, ούτε να τα συρρικνώσει. Η εξουσιοδότηση περιορίζει την ΕΕΤΤ στον ειδικότερο προσδιορισμό του ουσιαστικού περιεχομένου, εν προκειμένω δηλαδή στον προσδιορισμό, αποκλειστικά και μόνον, της μέγιστης κατ' αποκοπήν αποζημίωσης.

Επίσης, θα πρέπει να προβλεφτεί αν υπάρχουν διαφορετικές συμφωνίες περιορισμού των ποσών αυτών για την επίτευξη χαμηλότερης τιμής προς τον χρήστη βάσει και των δικών του αναγκών. Συνεπώς δεν μπορεί να οριστεί ελάχιστο όριο αποζημίωσης. Σε περίπτωση που τελικά αναφερθεί η ελάχιστη αποζημίωση, παρ' όλο που δεν συμφωνούμε, τότε η διάταξη πρέπει να αναφέρει ότι η ελάχιστη αποζημίωση ισχύει υπό την αίρεση ύπαρξης άλλης συμφωνίας με τον πελάτη.

Στον καθορισμό της μέγιστης αποζημίωσης καλό είναι να αναφέρεται η λέξη «έως» καθώς επιτρέπει τη δυνατότητα να αποδίδεται και χαμηλότερη αποζημίωση εάν υπάρχει σχετική συμφωνία με τον πελάτη δίνουμε λιγότερο και να μην εκληφθεί ότι πρέπει όλοι να πάνε στο ποσό αυτό.

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

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Για τα δέματα, υπάρχουν περιπτώσεις πολλαπλών δεμάτων ανά αποστολή. Οι εταιρείες ταχυμεταφορών σε όλο τον κόσμο λειτουργούν με όρια αποζημίωσης ανά αποστολή και όχι ανά δέμα. Συνεπώς χρειάζεται να περιοριστεί η αποζημίωση ανά αποστολή και όχι ανά δέμα.

Η «ελάχιστη αποζημίωση» στο ποσό των 100€, όπως προαναφέρθηκε στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, θεωρούμε ότι πρέπει να απαλειφθεί καθώς εκφεύγει των ορίων της ρητής εξουσιοδότησης των προαναφερθέντων διατάξεων του Ν. 4053/2012, για τους λόγους που ανωτέρω εκτίθενται.

Επίσης, θα πρέπει να προβλεφτεί αν υπάρχουν διαφορετικές συμφωνίες περιορισμού των ποσών αυτών για την επίτευξη χαμηλότερης τιμής

προς τον χρήστη βάσει και των δικών του αναγκών. Συνεπώς είτε δεν μπορεί να οριστεί ελάχιστο όριο αποζημίωσης. Σε περίπτωση που τελικά αναφερθεί η ελάχιστη αποζημίωση, παρ' όλο που δεν συμφωνούμε, τότε η διάταξη πρέπει να αναφέρει ότι η ελάχιστη αποζημίωση ισχύει υπό την αίρεση ύπαρξης άλλης συμφωνίας με τον πελάτη.

Στον καθορισμό της μέγιστης καλό είναι να αναφέρεται η λέξη «έως» καθώς επιτρέπει τη δυνατότητα να αποδίδεται και χαμηλότερη αποζημίωση εάν υπάρχει σχετική συμφωνία με τον πελάτη δίνουμε λιγότερο και να μην εκληφθεί ότι πρέπει όλοι να πάνε στο ποσό αυτό.

3. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου αποστολής φακέλου ή δέματος/δεμάτων με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και σύμφωνα με τους συμφωνημένους όρους ασφάλισης και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή, και εφόσον το περιεχόμενο έχει ασφαλιστεί για την πραγματική του αξία.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Για τα δέματα, υπάρχουν περιπτώσεις πολλαπλών δεμάτων ανά αποστολή, ως σχόλιο ανωτέρω σε παρ. 2, για τα πολλαπλά δέματα ανά αποστολή

Επίσης, χρειάζεται να προβλεφθεί η ύπαρξη συμφωνημένων όρων ασφάλισης που μπορεί να έχουν απαλλαγές και κάλυψη διαφορετικών ορίων από τη δηλωθείσα αξία. Κάτι τέτοιο γίνεται συχνά για την επίτευξη χαμηλότερου κόστους ασφάλισης. .

Επίσης αναφέρεται η πραγματική αξία για να καλυφθεί η περίπτωση υπό-ασφάλισης. Ο όρος της υπό-ασφάλισης είναι ασφαλιστικός όρος για την περίπτωση που η πραγματική αξία είναι πολύ υψηλότερη από την ασφαλιζόμενη, κάτι που δεν πρέπει να γίνεται καθώς δεν θα υπάρχει πλήρη κάλυψη και από τις ασφαλιστικές εταιρείες.

4. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή κλοπή ή καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής και σύμφωνα με τους συμφωνημένους όρους ασφάλισης, με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή, και εφόσον το περιεχόμενο έχει ασφαλιστεί για την πραγματική του αξία.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Ως ανωτέρω παρ. 3.

5. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή κλοπή ή καταστροφή περιεχομένου αποστολής φακέλου ή δέματος/δεμάτων με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και σύμφωνα με τους συμφωνημένους όρους ασφάλισης, με

την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας και εφόσον το περιεχόμενο έχει ασφαλιστεί για την πραγματική του αξία

Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Ως ανωτέρω παρ. 3.

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 φακέλου, με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος, με ευθύνη του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, ρητώς εξαιρουμένων τυχόν περιπτώσεων ανωτέρας βίας όπως αναφέρονται στο άρθρο 10 του Κώδικα Δεοντολογίας, 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, ρητώς όμως εξαιρουμένων τυχόν περιπτώσεων ανωτέρας βίας, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€.

Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Πρέπει να προβλέπεται η εξαίρεση ευθυνών λόγω ανωτέρας βίας ως άρθρο 10 του Κώδικα Δεοντολογίας.

8. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται καθώς η αποζημίωση αυτή καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 16 του Ν. 4053/12.

Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 5 και 16 του Ν. 4053/12 ρητά ορίζεται, μεταξύ άλλων, ότι ο περιορισμός της αποζημίωσης με την χορήγηση κατ' αποκοπήν αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, εξαιρώντας παραβάσεις που ανάγονται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Έχουμε τη γνώμη ότι από την ανωτέρω διάταξη συνάγεται με σαφήνεια ότι βούληση του νομοθέτη είναι να περιορίσει την αξίωση του χρήστη των ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγαλύτερη αποζημίωση. Καθίσταται, επιπλέον, σαφές ότι ο ποσοτικός αυτός περιορισμός της ευθύνης του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από τη παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία. Για το λόγο αυτό θεωρούμε ότι στην ανωτέρω παράγραφο, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 16 του Ν. 4053/12, θα πρέπει να προστεθεί η προτεινόμενη φράση.

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 κατά περίπτωση εγγράφως και μικρότερο ή και μεγαλύτερο ποσό μέγιστης κατ' αποκοπή αποζημίωσης.

~~Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά.~~

Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του υπέρ του παραλήπτη, τότε στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

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

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Χρειάζεται να προβλέπεται και μικρότερο ποσό κατ' αποκοπή αποζημίωσης για να καλύπτει τυχόν ειδικές έγγραφες συμφωνίες με τους πελάτες για την καλύτερη κάλυψη στις ανάγκες τους, καθώς υπάρχουν πολλοί πελάτες που έχουν ζητήσει χαμηλότερα όρια για να πετύχουν έτσι και χαμηλότερες χρεώσεις. Επίσης ισχύει η αιτιολόγηση της παραγράφου 1 και 2 του παρόντος άρθρου.

Η παράγραφος περί πολλαπλής αποστολής διαγράφεται πλήρως καθότι δεν ισχύει πια στον κόσμο κάτι τέτοιο στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών.

Μόνο με την προσθήκη των λέξεων «υπέρ του παραλήπτη, τότε», η συγκεκριμένη διάταξη είναι ορισμένη και ορθή.

## **Άρθρο 2**

### **Έλλειψη ευθύνης Παρόχου**

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

α) εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν, καθώς και σε περιπτώσεις στις οποίες η ολική ή μερική καταστροφή ή απώλεια είναι απόρροια ανώτερης βίας κατά την έννοια του νόμου. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Προτείνεται η ρητή αναφορά και στους λόγους ανωτέρας βίας (ακόμη και στην περίπτωση που ήθελε θεωρηθεί ότι στις περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης συμπεριλαμβάνονται και τα γεγονότα ανωτέρας βίας) προκειμένου να μην προκύψουν αμφισβητήσεις & δυσερμηνείες.



β) αποδεδειγμένων εγκληματικών 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,

#### Αιτιολογία για την αιτούμενη τροποποίηση

Το διάστημα των τριών ημερών εντός του οποίου ο χρήστης των υπηρεσιών υποχρεούται να διατυπώσει τυχόν επιφυλάξεις είναι πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα καθώς - όπως ευλόγως αντιλαμβάνεται ο μέσος συνεντός άνθρωπος- ελλοχεύει ο κίνδυνος εντός των τριών αυτών ημερών ή οποιουδήποτε άλλου χρονικού διαστήματος μεσολαβεί από την επίδοση του ταχυδρομικού αντικείμενου στον χρήστη μέχρι τη διατύπωση επιφύλαξης για το αντικείμενο αυτού, η κατάσταση του αντικειμένου να έχει αλλάξει/χειροτερεύσει με ευθύνη του παραλήπτη / χρήστη ή οποιουδήποτε άλλου τρίτου. Η ευθύνη του Παρόχου (μεταφορέα), άλλωστε, παύει με την παράδοση των εμπορευμάτων και την ανεπιφύλακτη παραλαβή τους από τον παραλήπτη. Για το λόγο αυτό η προτεινόμενη τροποποίηση είναι αναγκαία.

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.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ

**Ανακοίνωση / Εσωτερική Διανομή**

1. Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων
2. Διεύθυνση Ταχυδρομείων