




ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΜΑΙ 
ΔΙΕΚΔΙΚΩ 
ΣΥΜΒΑΛΛΩ 

ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

www.eett.gr



ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ;

Η Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία αφορά τις κλασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες που σήμερα προσφέρονται στους καταναλωτές από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ). Η Καθολική Υπηρεσία εξασφαλίζει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες -όπου κι αν βρίσκονται- σε σταθερή βάση, προσιτή τιμή, διαφανή και ενιαία τιμολόγηση για όλη τη χώρα και καθορισμένη ποιότητα.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) αποτελούν σύμφωνα με το Νόμο, το Φορέα Παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας στην Ελλάδα.

Ο τιμοκατάλογος της Καθολικής Υπηρεσίας είναι διαθέσιμος στην ηλεκτρονική διεύθυνση:
<http://www.elta-net.gr/pricelist1.pdf>



ΠΡΟΣΟΧΗ:

Υπηρεσίες όπως η ταχυπληρωμή, η εξόφληση λογαριασμών, η πληρωμή συντάξεων, οι αντικαταβολές, το ταμειευτήριο κ.λπ., δε χαρακτηρίζονται ως ταχυδρομικές, αν και παρέχονται από τα ΕΛΤΑ.



ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

Τα ΕΛΤΑ, έχουν συγκεκριμένες υποχρεώσεις απέναντί σας κατά την παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας. Μάθετε τι δικαιούστε:

✉ 1/ ΠΕΝΘΗΜΕΡΗ ΠΕΡΙΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗ

Η περισυλλογή και διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων στην περιοχή σας πρέπει να γίνεται καθημερινά εκτός Σαββάτου και Κυριακής. Εξαιρούνται από την πενήμερη περισυλλογή και διανομή νησιωτικές και ηπειρωτικές περιοχές της χώρας, με δυσχερή πρόσβαση.

Για να διαπιστώσετε αν η περιοχή σας εξαιρείται, αναζητήστε στα πλησιέστερα ταχυδρομικά γραφεία ή δημοτικά/κοινοτικά καταστήματα, τις σχετικές καταστάσεις, που τα ΕΛΤΑ οφείλουν να κοινοποιούν.

✉ 2/ ΑΜΕΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ Α' ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

Εφόσον στείλετε μέχρι τις 12:00 το μεσημέρι μία επιστολή Α' προτεραιότητας στο εσωτερικό, η επίδοση θα πρέπει να γίνει την επόμενη ημέρα, ενώ αντίστοιχα για το εξωτερικό (προς τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης) εντός τριών εργάσιμων ημερών από την ημέρα αποστολής.

Αναζητήστε τα δημοσιευμένα αποτελέσματα των μετρήσεων της ποιότητας αλληλογραφίας εσωτερικού και εξωτερικού στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ (www.eett.gr → Ταχυδρομικές Υπηρεσίες → Καθολική Υπηρεσία → Μετρήσεις Ποιότητας).

✉ 3/ ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ ΔΕΜΑΤΩΝ

Εάν μένετε σε αστική περιοχή

Για την περισυλλογή της αλληλογραφίας αντιστοιχεί τουλάχιστον ένα σημείο πρόσβασης (π.χ. ταχυδρομικά καταστήματα, γραμματοθυρίδες, γραμματοκιβώτια) για κάθε 1.000 κατοίκους.

Ο διανομέας είναι υποχρεωμένος να τοποθετεί την απλή αλληλογραφία στο γραμματοκιβώτιό σας, στην αναγραφόμενη διεύθυνση, εφόσον αυτή φέρει ευδιάκριτα όλα τα απαραίτητα στοιχεία (ονοματεπώνυμο αποστολέα/παραλήπτη, οδό, αριθμό, ταχυδρομικό κώδικα, πόλη και χώρα προορισμού). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει γραμματοκιβώτιο, ο διανομέας τοποθετεί την αλληλογραφία στο ασφαλέστερο και πιο προσβάσιμο -κατά την κρίση του- σημείο της εισόδου του κτιρίου.

Σε περίπτωση που δεν εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη και ασφαλής πρόσβαση του διανομέα στα γραμματοκιβώτια του κτιρίου σας για διάστημα μεγαλύτερο των 10 ημερών, ο διανομέας έχει τη δυνατότητα με ανακοίνωση επί της εισόδου να σας ενημερώσει για την παραλαβή της αλληλογραφίας σας από το ταχυδρομικό κατάστημα της περιοχής.

ΕΠΙΔΟΣΗ ΣΥΣΤΗΜΕΝΩΝ:



Όταν σας επιδίδουν συστημένο, πρέπει να υπογράψετε. Σε περίπτωση που διαμένετε σε πολυκατοικία με ανελκυστήρα ο διανομέας υποχρεούται να επιδίδει το συστημένο στο διαμέρισμά σας. Ο διανομέας οφείλει να προσκομίζει τα συστημένα μόνο μία φορά στην αναγραφόμενη διεύθυνση και αν η επίδοση δεν καταστεί δυνατή, τότε εκδίδει ειδοποιητήριο.

Εάν μένετε σε αγροτική ή αραιοκατοικημένη περιοχή

Δικαιούστε για την περισυλλογή της αλληλογραφίας σας ένα τουλάχιστον σημείο πρόσβασης (π.χ. ταχυδρομικά καταστήματα, γραμματοκιβώτια, ταχυδρομικά πρακτορεία, αγροτικοί διανομείς) σε κάθε οικισμό.

Όταν η διανομή δε δύναται να πραγματοποιηθεί στο σπίτι σας επειδή ο διανομέας δεν μπορεί να επιδώσει την αλληλογραφία σας πεζός ή με μηχανοκίνητο μέσο ή δεν υπάρχει ονομασία και αριθμηση στις οδούς, τα ΕΛΤΑ υποχρεούνται να τοποθετούν κλειστά σώματα γραμματοθυρίδων σε κεντρικά σημεία. Οι γραμματοθυρίδες αυτές πρέπει να εξασφαλίζουν την ασφάλεια της αλληλογραφίας και να μην απέχουν περισσότερο από 1.000 μέτρα από κάθε κάτοικο.

Η επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων ειδικής διαχείρισης (συστημένα, επιταγές κ.λπ.) σε άτομα με ειδικές ανάγκες και ηλικιωμένους, πραγματοποιείται κατ'οίκον, ανεξάρτητα από την ύπαρξη γραμματοθυρίδας και εφόσον η διεύθυνση έχει δηλωθεί στο σχετικό μητρώο χρηστών.

Τα ΕΛΤΑ οφείλουν να σας ενημερώνουν αναλυτικά για τυχόν αλλαγές των σημείων πρόσβασης.

✉ 4/ ΕΠΙΔΟΣΗ ΔΕΜΑΤΩΝ

Η επίδοση δεμάτων εσωτερικού γίνεται από τις θυρίδες των ταχυδρομικών καταστημάτων κατόπιν επίδοσης σχετικού ειδοποιητηρίου, στο οποίο και αναγράφεται το χρονικό διάστημα παραμονής του δέματος στο ταχυδρομικό κατάστημα. Με την καταβολή πρόσθετου τέλους είναι δυνατή η επίδοση των δεμάτων στο σπίτι.

Τα αφικνούμενα δέματα εξωτερικού επιδίδονται στη διεύθυνση του παραλήπτη.

✉ 5/ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή σας και την επίλυση οποιουδήποτε θέματος που αφορά την Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία, μπορείτε να απευθυνθείτε στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών των ΕΛΤΑ:

- Μέσω του ταχυδρομικού καταστήματος της περιοχής σας.
- Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση Απελλού 1, 101 88 ΑΘΗΝΑ, ή στη διεύθυνση Βηλαρά 2, 101 88 ΑΘΗΝΑ.
- Με τηλεφωνική κλήση του αριθμού 800 11 82000 (χωρίς χρέωση) ή του αριθμού 210 3353777 κατά τις ώρες 08:00-18:00 τις εργάσιμες ημέρες.
- Με τη συμπλήρωση της ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας που είναι διαθέσιμη στο δικτυακό τόπο των ΕΛΤΑ, www.elta.gr.
- Με επίσκεψή σας στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών-Call Center που εδρεύει στη διεύθυνση Βηλαρά 2, 101 88 ΑΘΗΝΑ κατά τις ώρες 08:00-14:00 τις εργάσιμες ημέρες.



✉ 6/ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ

Σε περίπτωση απώλειας, βλάβης ή καταστροφής ταχυδρομικού αντικειμένου που έχει μοναδικό αριθμό αποστολής, διεκδικήστε από τα ΕΛΤΑ τις αποζημιώσεις σας, εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αποστολής.

Αναλυτικές πληροφορίες για τα προβλεπόμενα ποσά αποζημιώσεων, είναι διαθέσιμες στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.elta.gr → όμιλος ΕΛΤΑ → Χάρτης Υποχρεώσεων ΕΛΤΑ.

✉ 7/ ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο ζήτημα που δεν επιλύεται ικανοποιητικά σύμφωνα με το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, ζητήστε από τα ΕΛΤΑ τη συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών. Στην Επιτροπή καλείται υποχρεωτικά να συμμετάσχει και ένας εκπρόσωπος καταναλωτών, ενώ έχετε και εσείς δικαίωμα παράστασης. Σε περίπτωση μη ικανοποίησής σας από την Επιτροπή, απευθυνθείτε στην ΕΕΤΤ υποβάλλοντας την καταγγελία σας στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών εγγράφως με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: ΕΕΤΤ Διεύθυνση Ταχυδρομείων, Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι.
- Με fax: 210 6105049.
- Με email στην ηλεκτρονική διεύθυνση: katanalotes@eett.gr.

✉ 8/ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Τα ΕΛΤΑ οφείλουν να διασφαλίζουν το απόρρητο της αλληλογραφίας σας (περιεχόμενο, στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη). Εάν έχετε κάποιο πρόβλημα ή θέλετε να υποβάλετε καταγγελία σχετικά με το απόρρητο, μπορείτε να απευθύνεστε στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.):

- Εγγράφως στη διεύθυνση: Ιερού Λόχου 3, Μαρούσι 151 24, Αθήνα.
- Τηλεφωνικά: 210 6387600.
- Με fax: 210 6387666.
- Με email στην ηλεκτρονική διεύθυνση: info@adae.gr.

Περισσότερες πληροφορίες για την Α.Δ.Α.Ε. είναι διαθέσιμες στο δικτυακό τόπο, www.adae.gr.



ΣΥΜΒΑΛΕΤΕ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Όλοι εμείς που χρησιμοποιούμε και απολαμβάνουμε την Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία, μπορούμε να συμβάλουμε στη βελτίωση της ποιότητας παροχής της, εφαρμόζοντας μερικές απλές οδηγίες:

- ▶ Τοποθετήστε σε εμφανές σημείο τον αριθμό της οικίας σας και βεβαιωθείτε ότι υπάρχει επαρκής σήμανση των οδών στην περιοχή σας. Αν η οδαρίθμηση στην περιοχή σας δεν είναι επαρκής, απευθυνθείτε στην αρμόδια δημοτική ή κοινοτική αρχή για να επιληφθούν του θέματος.
- ▶ Βεβαιωθείτε ότι έχετε εγκαταστήσει το κατάλληλο γραμματοκιβώτιο.

Η τοποθέτηση των γραμματοκιβωτίων είναι υποχρέωσή σας.

Εξασφαλίστε ότι:

- Ο αριθμός των γραμματοκιβωτίων είναι τουλάχιστον ίσος προς τον αριθμό των κατοικιών και λοιπών τμημάτων του κτιρίου που έχουν αυτοτελή χρήση.
- Τα γραμματοκιβώτια είναι προσιτά από το εξωτερικό του κτιρίου, χωρίς να χρειάζεται να ανοίγει πόρτα που υπόκειται σε κλειδωμα.
- Το 10% των γραμματοκιβωτίων και όχι λιγότερο από 1, είναι προσιτό σε άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Η θέση των γραμματοκιβωτίων είναι εμφανής και κοντά στην πόρτα της κύριας εισόδου του κτιρίου.
- Κάθε γραμματοκιβώτιο έχει ιδιαίτερη κλειδαριά.
- Τα γραμματοκιβώτια ανεξάρτητα από την κατηγορία στην οποία ανήκουν, επιτρέπουν τη ρίψη ταχυδρομικών αντικειμένων διαστάσεων 229mmX324mmX30mm, με θυρίδα εισαγωγής αλληλογραφίας (στόμιο) ύψους 35mm και πλάτους 230mm.



► Προετοιμάστε προσεκτικά το ταχυδρομικό αντικείμενο.

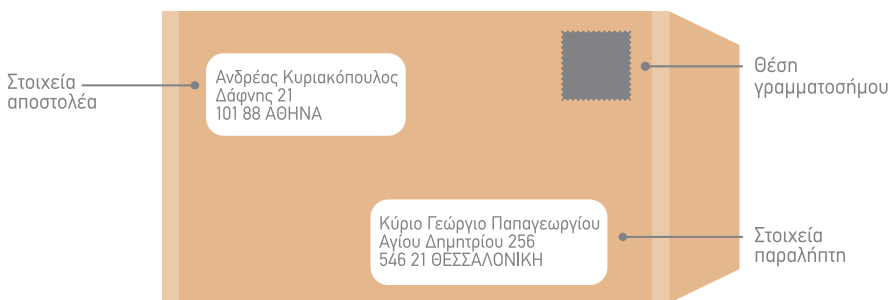
Γράψετε καθαρά και ευανάγνωστα, αφήνοντας χώρο για επικόλληση των γραμματοσήμων και αναγραφή τυχόν υπηρεσιακών ενδείξεων. Όσον αφορά τα αντικείμενα που προορίζονται για το εξωτερικό, τα στοιχεία πρέπει να αναγράφονται με λατινικούς χαρακτήρες.

Τα στοιχεία που οφείλτε να συμπεριλάβετε είναι: το ονοματεπώνυμο του αποστολέα και του παραλήπτη, η διεύθυνση του αποστολέα και του παραλήπτη (οδός, αριθμός, ταχυδρομικός κώδικας (ΤΚ), πόλη και χώρα προορισμού του αντικειμένου).

Σε περίπτωση λανθασμένης αναγραφής διεύθυνσης, το αντικείμενο επιστρέφεται στον αποστολέα του.

Αναζητήστε το σωστό ταχυδρομικό κώδικα στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

www.elta.gr → ταχυδρομικοί κώδικες.



ΓΡΑΜΜΑΤΟΣΗΜΑ

Χρησιμοποιήστε γραμματόσημα με τη σωστή κατηγορία πληρωμής τελών βάσει του τιμοκατάλογου των ΕΛΤΑ και τοποθετήστε τα στην επάνω και δεξιά γωνία. Αν χρησιμοποιήσετε γραμματόσημα μικρότερης κατηγορίας, τότε ο παραλήπτης θα κληθεί να πληρώσει την υπολειπόμενη αξία προκειμένου να παραλάβει το αντικείμενο.

Αν αρνηθεί, τότε το αντικείμενο επιστρέφεται στον αποστολέα.

► Συσκευάστε σωστά τα δέματα.

- Όταν προετοιμάζετε ένα δέμα, φροντίστε ώστε η συσκευασία του να προστατεύει το περιεχόμενο από βλάβη/φθορά/παραβίαση και να μην προκαλεί φθορά στα άλλα δέματα.
- Ενημερωθείτε σχετικά με τις επιτρεπόμενες διαστάσεις των συσκευασιών καθώς και τις ειδικές συσκευασίες που υπάρχουν για εύθραυστα αντικείμενα ή υγρά.
- Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται η συσκευασία και αποστολή δεμάτων με εύφλεκτες, εκρηκτικές και καυστικές ύλες, ναρκωτικές ουσίες, καθώς και προϊόντα ή αντικείμενα που υπόκεινται σε σήψη ή φθορά.

► Ενημερώστε για τυχόν αλλαγή διεύθυνσης.

Απευθυνθείτε στα ΕΛΤΑ με την ταυτότητά σας και συμπληρώστε τη σχετική αίτηση με τα στοιχεία της παλαιάς και της νέας σας διεύθυνσης.

POST



ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι η Ανεξάρτητη Αρχή, που ρυθμίζει και εποπτεύει:

- ▶ την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) και οι ιδιωτικές εταιρείες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς και
- ▶ την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και διαδικτύου, με στόχο τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των πολιτών και την ανάπτυξη των αγορών, σύμφωνα με τις αρχές του ανταγωνισμού.

Στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ www.eett.gr είναι διαθέσιμες χρήσιμες πληροφορίες για την Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία και την ελληνική ταχυδρομική αγορά.



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

www.eett.gr