

Μαρούσι, 29-10-2009
ΑΠ: 538/024

Α Π Ο Φ Α Σ Η

«Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στους καταναλωτές»

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

Έχοντας υπόψη:

- α. το Νόμο 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006),
- β. το Νόμο 2668/1998 «Οργάνωση του Τομέα παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998) όπως αυτός τροποποιήθηκε με το Ν. 3185/2003 «Τροποποίηση του Ν. 2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α'), εναρμόνιση με την Οδηγία 2002/39/ΕΚ, ρυθμίσεις θεμάτων του Οργανισμού ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛΤΑ) και άλλες διατάξεις»,
- γ. το Ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» όπως εκάστοτε ισχύει,
- δ. την Απόφαση 504/145/16-12-2008 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», (ΦΕΚ 46/Β/19-1-2009), όπως τροποποιηθείσα ισχύει
- ε. την Απόφαση 529/229/30-6-2009 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», (ΦΕΚ 1439/Β/17-7-2009),
- στ. την Απόφαση 375/10/14-2-2006 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης», (ΦΕΚ 314/Β/16-3-2006),
- ζ. το γεγονός ότι η ΕΕΤΤ αποτελεί την Εθνική Ρυθμιστική Αρχή στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 2668/1998 όπως ισχύει,
- η. ότι η ΕΕΤΤ καταρτίζει με Απόφασή της που εγκρίνεται από τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών, τους κώδικες δεοντολογίας που διέπουν την άσκηση των ταχυδρομικών δραστηριοτήτων (άρθρο 7 του Ν. 2668/98 όπως ισχύει),
- θ. το γεγονός ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας θέτει τις γενικές αρχές και καθορίζει τις διαδικασίες τις οποίες πρέπει να ακολουθεί κάθε Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.
- ι. την υπ' αριθμ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 18561/27-10-2009 Εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου (κ. Μ. Σακκά),

Αποφασίζει:

Α. Τη Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης από 9 έως 30 Νοεμβρίου 2009, αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στους καταναλωτές, σύμφωνα με το παρακάτω κείμενο:

Σχέδιο Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στους Καταναλωτές

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

1. το ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006) ιδίως το άρθρο 12, στοιχείο γ,
2. το ν. 2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α/18-12-1998) όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3185/2003 «Τροποποίηση του Ν. 2668/1998 (ΦΕΚ 282/Α'), εναρμόνιση με την Οδηγία 2002/39/ΕΚ, ρυθμίσεις θεμάτων του Οργανισμού ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛΤΑ) και άλλες διατάξεις» και ιδίως το άρθρο 7 παρ. 4, στοιχ. ε',
3. το ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» όπως εκάστοτε ισχύει,
4. την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2-6-2000 (ΦΕΚ 683/Β'/2-6-2000) με τίτλο «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών»,
5. την Απόφαση 504/145/16-12-2008 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», (ΦΕΚ 46/Β/19-1-2009), όπως τροποποιηθείσα ισχύει,
6. την Απόφαση 529/229/30-6-2009 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», (ΦΕΚ 1439/Β/17-7-2009),

7. την δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ από τιςέως και τιςαναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στους Καταναλωτές και τα αποτελέσματα αυτής.

Άρθρο 1

Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. 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 στο πλαίσιο Γενικής ή Ειδικής Άδειας.
2. Ο παρών Κώδικας ρυθμίζει τα θέματα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω:

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

Επιχείρηση: εννοείται το σύνολο των μέσων, εγκαταστάσεων, κ.λπ. που χρησιμοποιεί ο Πάροχος προκειμένου να ασκήσει την επαγγελματική του δραστηριότητα στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που υπάρχουν στο Ν. 2668/1998 όπως ισχύει, στις κανονιστικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ, και σε περίπτωση που δεν ορίζονται εκεί, στις σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως εκάστοτε ισχύουν.

Άρθρο 3

Γενικές υποχρεώσεις παρόχων

Οι Πάροχοι υποχρεούνται να:

1. Συμμορφώνονται με τις εκάστοτε διατάξεις των Κανονισμών Γενικών και Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και του Ν. 2668/1998 και οποιαδήποτε άλλη πράξη τους τροποποιεί, τους συμπληρώνει ή τους αντικαθιστά, σε σχέση με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών
2. Συμμορφώνονται με τις βασικές απαιτήσεις παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, να σέβονται και διασφαλίζουν το απόρρητο της αλληλογραφίας, να λαμβάνουν όλα τα

απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της λειτουργίας του δικτύου σε ότι αφορά τη μεταφορά βιολογικών υλικών και επικίνδυνων ουσιών, την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την εμπιστευτικότητα των διαβιβαζομένων ή αποθηκευμένων πληροφοριών, και την προστασία της ιδιωτικής ζωής, του περιβάλλοντος και της δημόσιας υγείας.

3. Τηρούν τους κανονισμούς της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης αναφορικά με τη μεταφορά επικίνδυνων ταχυδρομικών αντικειμένων καθώς και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για τη μεταφορά βιολογικού υλικού ή αίματος.

4. Καταρτίζουν και να τηρούν Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Χρήστες /Καταναλωτές (Χ.Υ.Κ.) σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

5. Τηρούν τους όρους και προϋποθέσεις των καθεστώτων απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης, όπως ορίζονται από το νόμο, τους κανονισμούς ή διοικητικές διατάξεις και / ή από συλλογικές συμβάσεις που έχουν υπογραφεί από τους εθνικούς κοινωνικούς εταίρους, σύμφωνα με το κοινοτικό και το εθνικό δίκαιο..

6. Παρέχουν ισότιμη μεταχείριση όλων των χρηστών και να μην προβαίνουν σε ενέργειες που διακυβεύουν την εθνική άμυνα και ασφάλεια.

7. Παρέχουν πληροφορίες στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, και να της κοινοποιούν κάθε σύμβαση, αρχείο, έγγραφο κ.λπ., που απαιτείται για την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας..

8. Εξασφαλίζουν στην Ε.Ε.Τ.Τ. τη δυνατότητα ελέγχου συμμόρφωσής της προς τους όρους και προϋποθέσεις παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν και επιτρέπουν σε προσωπικό της Ε.Ε.Τ.Τ. την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις τους για έλεγχο.

Άρθρο 4

Πωλήσεις υπηρεσιών

1. Η διαφήμιση και η προώθηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών πρέπει να γίνεται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης, όπως εκάστοτε ισχύει.

2. Σε κάθε περίπτωση ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες:

Α. οι διαφημίσεις ή άλλες προσφορές δεν περιέχουν δηλώσεις ή οπτικές παρουσιάσεις που, άμεσα ή επαγωγικά, μέσω παραλείψεων, ασαφειών ή υπερβολών είναι πιθανό να παραπλανήσουν τον καταναλωτή για την υπηρεσία που προβάλλεται ή για τον διαφημιζόμενο ή για τρίτο διαφημιζοντα.

Β.Το διακριτικό αναγνώρισης με τον αριθμό Μητρώου της ΕΕΤΤ θα χρησιμοποιείται στα έντυπα των Επιχειρήσεων, όπως δελτία αποστολής,

(Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Χρήστες, επιστολόχαρτα, τιμολόγια κλπ.), στις διαφημιστικές καταχωρήσεις τους καθώς επίσης και σε όλες τις παρουσιάσεις των Επιχειρήσεων.

3. Το προσωπικό του Παρόχου που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές, απευθύνεται σε αυτούς με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Κάθε πληροφορία που παρέχει είναι απλή και ακριβής. Δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο με πράξεις ή παραλείψεις τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του παρόχου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων παρόχων.

Άρθρο 5

Ελάχιστα στοιχεία ενημέρωσης καταναλωτών

1. Ο Πάροχος εξασφαλίζει ότι διαθέτει τα κατάλληλα συστήματα ενημέρωσης των καταναλωτών σε κάθε στάδιο παροχής της υπηρεσίας και κυρίως κατά την προσυμβατική ενημέρωση αυτών, έτσι ώστε να είναι δυνατή η πλήρης, ακριβής και σαφής πληροφόρηση αυτών τουλάχιστον για τα στοιχεία που περιγράφονται σύμφωνα με την επόμενη διάταξη της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου, στο κείμενο του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ). Ο πάροχος οφείλει να καταρτίζει και να δημοσιοποιεί επαρκώς Χ.Υ.Κ. κατά τους όρους της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου.
2. Ο ΧΥΚ, περιέχει ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικές ιδίως με:
 - α. την επωνυμία, τη διεύθυνση του παρόχου καθώς και τη διεύθυνση και τα τηλέφωνα των κεντρικών της γραφείων
 - β. Τις παρεχόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες και τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών αυτών (όπως χρόνος και τρόπος επίδοσης, βεβαιωμένη επίδοση, αντικαταβολή και ασφάλιση).
 - γ. τον Τιμοκατάλογο των παρεχομένων ταχυδρομικών υπηρεσιών τον τρόπο που ο χρήστης μπορεί να λάβει γνώση του τιμοκαταλόγου αυτού , για τον τρόπο που θα του αποσταλεί η απόδειξη / τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών, (ή για τους τρόπους πρόσβασης του πελάτη στις πληροφορίες τιμολογίου σε περίπτωση ηλεκτρονικής ενημέρωσης (ο οποίος να ανανεώνεται σε τακτικά χρονικά διαστήματα, έτσι ώστε να αποτυπώνει, στο μέτρο που αυτό είναι εφικτό, την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική της επιχείρησης).

- δ. την Πολιτική αποζημιώσεων/ επιστροφής ταχυδρομικών αντικειμένων, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών για τις διαδικασίες αποζημίωσης /επιστροφής
 - ε. τους συμβατικούς και λοιπούς όρους
 - στ. τη διαδικασία επίλυσης διαφορών με τους χρήστες και τη συγκρότηση επιτροπής επίλυσης διαφορών.
3. Η δημοσιοποίηση του Χ.Υ.Κ. γίνεται:
- α. Με την ανάρτηση των πληροφοριών στην ιστοσελίδα του Παρόχου
 - β. Στα σημεία εξυπηρέτησης της ταχυδρομικής επιχείρησης
 - γ. Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου του Παρόχου
 - δ. Με την αποστολή ενημερωτικού υλικού, ιδίως του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή ή τμήμα αυτού σε οποιοδήποτε καταναλωτή μετά από ανάλογο αίτημα.

Άρθρο 6

Εξυπηρέτηση και εξέταση Αιτημάτων Καταναλωτών

1. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών υποχρεούται να τηρεί την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας των καταναλωτών και να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διευκόλυνση των καταναλωτών στην επίλυση των προβλημάτων τους που αφορούν την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
2. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλει να εφαρμόζει απλές, ανέξοδες και δίκαιες διαδικασίες που σκοπό έχουν την άμεση εξέταση αιτημάτων και παραπόνων των καταναλωτών.
3. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλει να μελετά τα συχνότερα προβλήματα /ερωτήσεις των καταναλωτών που υποβάλλονται προς τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών και να εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του, το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών είναι επαρκώς καταρτισμένο ώστε να χειρίζεται αποτελεσματικά και με ομοιόμορφο τρόπο τα θέματα που εμφανίζονται συχνά και να απαντά στους καταναλωτές με τρόπο απλό, συνοπτικό ακριβή και σαφή.
4. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών εξασφαλίζει τους κατάλληλους μηχανισμούς και επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο ασχολείται με την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, ώστε όταν ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης του Παρόχου να μη μένει σε υπερβολική αναμονή.
5. Σε κάθε περίπτωση, η αναμονή των κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο του Παρόχου, πρέπει να είναι χωρίς χρέωση ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η κλήση

του καταναλωτή δεν απαντάται αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την άμεση τηλεφωνική του εξυπηρέτηση.

Άρθρο 7

Καταγγελίες καταναλωτών – Διαδικασία επίλυσης διαφορών

1. Ο Πάροχος οφείλει να αντιμετωπίζει με προσήνεια και να διερευνά με επιμέλεια και χωρίς προκατάληψη τα παράπονα και τις καταγγελίες των καταναλωτών που αφορούν τις μεταξύ τους συναλλαγές. Για το σκοπό αυτό οφείλει:

- να εφαρμόζει απλές, ανέξοδες και δίκαιες διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των χρηστών,
- να διασφαλίζει ότι το προσωπικό του γνωρίζει την ακολουθούμενη διαδικασία υποβολής, διερεύνησης και αξιολόγησης των παραπόνων ή καταγγελιών, και είναι σε θέση να παρέχει σαφή σχετική πληροφόρηση στους πελάτες, και
- να απαντά εγγράφως στους καταναλωτές και σε εύλογο χρονικό διάστημα από την υποβολή των παραπόνων ή καταγγελιών τους.

2. Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής διακριτά στάδια :

- Φιλικός Διακανονισμός. Έγγραφη επικοινωνία του καταναλωτή με τον Πάροχο προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των μερών σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή του παρόχου ή και με τη σύμφωνη γνώμη των μερών.
- Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών, μετά από σχετικό αίτημα, είναι υποχρεωμένος να συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, στην οποία συμμετέχει ως μέλος και εκπρόσωπος οργάνωσης καταναλωτών, όπως προβλέπεται στο Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή. Ο Πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει τον καταναλωτή για τον τόπο και χρόνο των συνεδριάσεων και για το δικαίωμα παράστασής του στις συνεδριάσεις αυτές καθώς και τη δυνατότητά του να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται να παρευρεθεί.

3. Ο πάροχος οφείλει να εξετάζει όλες τις καταγγελίες των καταναλωτών που έχουν καταθέσει αιτήματα εντός έξι μηνών από την ανάληψη μεταφοράς του αντικειμένου από τον Πάροχο. Ειδικότερα για περιπτώσεις καθυστέρησης, απώλειας ή καταστροφής των ταχυδρομικών αντικειμένων που αναλαμβάνει οφείλει να εφαρμόζει κατ' ελάχιστο, τα οριζόμενα στην Υπουργική Απόφαση αριθμ. 29030/816/2-6-2000 (ΦΕΚ 683/Β') όπως ισχύει.

Άρθρο 8

Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών – Χρόνος επίδοσης – Ανεπίδοτα αντικείμενα

1. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλει να εκπληρώνει όλες τις ποιοτικές προδιαγραφές και να σέβεται το χρόνο επίδοσης που αναγράφεται στην περιγραφή των αντίστοιχων προσφερομένων υπηρεσιών, καθώς και την ποιότητα υπηρεσιών που τυχόν επιβάλλεται από την ισχύουσα νομοθεσία σε συγκεκριμένες κατηγορίες ταχυδρομικών υπηρεσιών.(όπως για παράδειγμα τα εύθραυστα)
2. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών, κατά την παραλαβή ταχυδρομικού αντικειμένου από το χώρο του αποστολέα υποχρεούται να ενημερώσει τον καταναλωτή για τις προδιαγραφές της υπηρεσίας που προμηθεύεται, τη δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης, το χρόνο και τρόπο επίδοσης, το περιεχόμενο της ατομικής σύμβασης, ότι το ΣΥΔΕΤΑ δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο, τον τρόπο που θα του αποσταλεί η απόδειξη / τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών, καθώς και για το δικαίωμα του Παρόχου να αιτηθεί την καταβολή πρόσθετων τελών στην περίπτωση κατά την οποία ο καταναλωτής δηλώσει ότι το αντικείμενο είναι εύθραυστο ή έχει ειδική αξία ή έχει ειδικές απαιτήσεις μεταφοράς.
3. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών μπορεί να αρνηθεί την παραλαβή του αντικειμένου για το οποίο έχει ζητήσει έλεγχο του περιεχομένου και ο αποστολέας έχει αρνηθεί.
4. Εφόσον δεν υφίσταται διαφορετική συμφωνία ο Πάροχος είναι υποχρεωμένος να επιδώσει το ταχυδρομικό αντικείμενο στη διεύθυνση του παραλήπτη και σε περίπτωση απουσίας του, σε τρίτο πρόσωπο, που ανήκει στον οικογενειακό ή τον στενό φιλικό του κύκλο.
5. Ο αποστολέας έχει την δυνατότητα τηλεφωνικά και εντός χρονικού ορίου το οποίο ορίζεται από τον Πάροχο να αλλάξει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου. Ο Πάροχος έχει τη δυνατότητα καταγραφής του τηλεφωνικού αιτήματος του καταναλωτή.
6. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι υποχρεωμένος να διαφυλάσσει τα ανεπίδοτα αντικείμενα, αλλά δύναται να χρεώνει τους πελάτες του για την

φύλαξή τους, με χρεώσεις που πρέπει να γνωστοποιεί εκ των προτέρων σε αυτούς. Ο χρόνος φύλαξης ορίζεται τουλάχιστον σε έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου.

7. Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες για οποιαδήποτε αιτία, ο Πάροχος οφείλει να προβεί σε έγγραφη ειδοποίηση του παραλήπτη και επιστροφή του ταχυδρομικού αντικειμένου σε χώρο του Παρόχου, να προγραμματίσει δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης μετά από συνεννόηση με τον παραλήπτη ή/και τον αποστολέα και εφόσον τελικά δεν καταστεί δυνατή η επίδοση, το αντικείμενο δύναται να επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη από το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του.
8. Ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν είναι δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής τους κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζεται από τον Πάροχο, μετά την πάροδο τουλάχιστον έξι (6) μηνών.
9. Από την ανωτέρω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μεγαλύτερη των 100 ευρώ, οπότε αποδίδονται στην ΕΕΤΤ.
10. Ο πάροχος οφείλει να παίρνει κάθε εύλογο μέτρο για την αποφυγή απωλειών αντικειμένων εντός ή εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης.

Άρθρο 9

Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφορών (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.)

1. Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είναι υποχρεωτικό για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών και ο Πάροχος οφείλει να το διατηρεί σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή για έξι (6) μήνες.
2. Εφόσον αποστέλλονται ταχυδρομικά αντικείμενα, βάσει σύμβασης, είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥΔΕΤΑ το οποίο προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα, και θα φέρει υποχρεωτικά τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής το διακριτικό αναγνώρισης του παρόχου. Αποδεικτικά στοιχεία παραλαβής και επίδοσης (υπογραφές) μπορούν να τηρούνται σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή.

Άρθρο 10

Ατομική Σύμβαση

1. Ο Πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών αναλαμβάνοντας τη διακίνηση ενός ταχυδρομικού αντικειμένου καταρτίζει με τον καταναλωτή ατομική σύμβαση στην οποία αναγράφονται οι όροι και προϋποθέσεις διακίνησής του.
2. Στην ατομική σύμβαση προσδιορίζονται κατ' ελάχιστο τα εξής:
 - τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με Διεθνείς Συμβάσεις ή/και τις διατάξεις της κοινοτικής ή/και εθνικής νομοθεσίας
 - το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση από εκπρόσωπο του παρόχου.
 - η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα και τα ποσά αυτής.
 - οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων ο καταναλωτής μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση αριθμ. 29030/816/2-6-2000 (ΦΕΚ 683/Β') όπως ισχύει, ιδίως :
 - οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση.
 - ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων, και
 - η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη.

ΑΡΘΡΟ 11

Παρουσίαση χρεώσεων

1. Σύμφωνα με το παρόν άρθρο, η έννοια των «χρεώσεων των υπηρεσιών» περιλαμβάνει τουλάχιστον τη χρέωση για την υπηρεσία, τις επιπλέον ειδικές χρεώσεις για μη ταχυδρομικές υπηρεσίες (ενδεικτικά αναμονή, λήψη αρ. πρωτοκόλλου), τις χρεώσεις για ασφάλιση, τις χρεώσεις για τη φύλαξη σε περιπτώσεις ανεπίδοτων αντικειμένων. Επιπλέον, περιλαμβάνει και το επιπλέον ποσό που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής σε περίπτωση εκτελωνισμού (ενδεικτικά έκδοση διατακτικής, αμοιβή εκτελωνιστή, κόστος αποθήκευσης).
2. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η παρουσίαση της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει, έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
 - i. Η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις είναι ακριβής και ανά πάσα στιγμή επικαιροποιημένη,

- ii. Η παρουσίαση της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις είναι κατανοητή,
 - iii. Η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις είναι εύκολα προσβάσιμη.
 - iv. Οι χρεώσεις λιανικής είναι συνολικές και συμπεριλαμβάνουν τον ΦΠΑ.
3. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η παρουσίαση της πληροφορίας για τις χρεώσεις, δεν παραπλανά ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας ή λόγω ασάφειας, υπερβολής ή έλλειψης στοιχείων. Ο καταναλωτής πρέπει να έχει εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία για τις χρεώσεις, και σε οποιονδήποτε όρο ή προϋπόθεση που ενδεχομένως τις συνοδεύουν ή πιθανές εκπτώσεις, που έχουν σχέση με αυτές.
4. Ο πάροχος διαθέτει διαδικασίες οι οποίες εξασφαλίζουν ότι:
- i. Οι καταναλωτές ενημερώνονται για τις αυξήσεις των χρεώσεών τους, πριν την έναρξη της ισχύος τους, όπως αυτό προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία.
 - ii. Τα ενημερωτικά του έντυπα καθώς και ο διαδικτυακός του τόπος ενημερώνονται για τις νέες χρεώσεις άμεσα, πριν αυτές τεθούν σε ισχύ, ορίζοντας το χρονικό σημείο έναρξης ισχύος τους.
 - iii. Το προσωπικό του Παρόχου εκπαιδεύεται να παρέχει ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση για τις χρεώσεις προς τους καταναλωτές.
5. Κάθε παρουσίαση της πληροφορίας για τις χρεώσεις, περιλαμβάνει και όλες τις λεπτομέρειες σχετικά με πρόσθετες χρεώσεις.

ΑΡΘΡΟ 12

Προσωπικό παρόχου

1. Ο Πάροχος ενημερώνει το προσωπικό του σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα, το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και οποιαδήποτε τυχόν οδηγία λαμβάνει από την ΕΕΤΤ για την εφαρμογή της νομοθεσίας. Το προσωπικό του Παρόχου οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το πλαίσιο αυτό.
2. Ο Πάροχος θεσπίζει διαδικασίες για την επιλογή κατάλληλου προσωπικού που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές για την εξυπηρέτηση αυτών (των καταναλωτών), την προώθηση και πώληση των υπηρεσιών του.

3. Ο Πάροχος εξασφαλίζει ότι το προσωπικό που διενεργεί την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την προώθηση και τις πωλήσεις των υπηρεσιών του, έχει εκπαιδευθεί κατάλληλα ώστε οποιαδήποτε σχετική πληροφορία ή οδηγία δώσει σε καταναλωτή δεν θα είναι παραπλανητική ή λανθασμένη. Η σχετική πληροφορία ή οδηγία μπορεί να αφορά, ενδεικτικά, θέματα σχετικά με τις διαδικασίες σύναψης σύμβασης, καταγγελίας της σύμβασης, την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα και οποιασδήποτε άλλης σχετικής νομοθεσίας, τις χρεώσεις των υπηρεσιών από τον Πάροχο, την υποβολή καταγγελίας.
4. Ο Πάροχος υποχρεούται να έχει εσωτερικές διαδικασίες, ώστε να διασφαλίζει ότι τα συστήματα, οι διαδικασίες, τα έγγραφα και το προσωπικό του συμμορφώνονται με τον Κώδικα και την κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 13

Κυρώσεις

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κώδικα, η ΕΕΤΤ επιβάλλει τις διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 25 του ν.2668/1998 όπως ισχύει.

Άρθρο 14

Άλλες Διατάξεις

1. Ο παρών κώδικας δημοσιεύεται στους διαδικτυακούς τόπους των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, σε σημείο το οποίο εύκολα μπορεί να εντοπίσει και να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής.
2. Το προσωπικό του Παρόχου πληροφορεί τους καταναλωτές για την ύπαρξη του παρόντος κώδικα και τους ενημερώνει σχετικά με τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να έχουν πρόσβαση στο κείμενο του κώδικα.

Άρθρο 15

Έναρξη Ισχύος

Η παρούσα απόφαση ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως εκτός και αν ορίζεται διαφορετικά σε επιμέρους διατάξεις της.

Β. Τη δημοσίευσή της στην Ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ

Γ. Την έγκριση της σχετικής δαπάνης που δεν θα υπερβαίνει συνολικά το ποσό των 500 ευρώ για την καταχώρηση σχετικών ανακοινώσεων στον Ημερήσιο Τύπο.

Ο Πρόεδρος

Δρ. Λεωνίδας Ι. Κανέλλος

Εσωτερική Διανομή

1. Αντιπρόεδρο Ταχυδρομείων
2. Δ/νη Ταχυδρομείων
3. Δ/νη Διοικητικού/Οικονομικού