

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

**Αναφορικά με την έκδοση νέου Κανονισμού περί
καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ'
αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή
ταχυδρομικών υπηρεσιών**

Μαρούσι, Σεπτέμβριος 2025

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Πρόλογος

Κατόπιν παρέλευσης περισσότερων των δώδεκα ετών από την έκδοση του νόμου 4053/2012, και του ισχύοντος Κανονισμού «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών » (ΑΠ. ΕΕΤΤ: 688/052/2013 - ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013), η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) θέτει σε δημόσια διαβούλευση το νέο προτεινόμενο σχέδιο του ως άνω Κανονισμού, ώστε οι ενδιαφερόμενοι φορείς να εκφράσουν απόψεις και σχόλια επ' αυτού.

Με το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, λαμβάνονται υπόψη, μεταξύ άλλων:

- οι εξελίξεις στη διεθνή και στην εγχώρια αγορά,
- οι πρακτικές που ακολουθούν άλλα κράτη μέλη της Ευρώπης,
- οι τιμαριθμικές αναπροσαρμογές που έχουν συντελεστεί τα τελευταία χρόνια,
- η πληθώρα των νέων προσφερόμενων υπηρεσιών από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- η αύξηση του όγκου των διακινούμενων δεμάτων και η μείωση των διακινούμενων επιστολών,
- η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου ως καθοριστικός παράγοντας της αύξησης του όγκου διακινούμενων δεμάτων, και η αλλαγή του τρόπου λειτουργίας της αγοράς με την ανάπτυξη των ψηφιακών πλατφορμών,
- η διείσδυση των ψηφιακών υπηρεσιών και η ταχεία υποκατάσταση των έντυπων εγγράφων από ψηφιακά έγγραφα,
- η ταχεία διείσδυση των αυτοματοποιημένων ταχυδρομικών θυρίδων (Parcel Lockers), ως στοιχεία του ταχυδρομικού δικτύου σε πανελλαδική κλίμακα, στο πλαίσιο των οποίων ορίζονται ειδικοί όροι διαχείρισης των ταχυδρομικών αντικειμένων,
- η αύξηση του πλήθους των ερωτημάτων και παραπόνων των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, για πλημμελή παροχή υπηρεσιών στο πλαίσιο διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι βασικές αλλαγές σε σχέση με τον ισχύοντα Κανονισμό «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών » (ΑΠ. ΕΕΤΤ: 688/052/2013 - ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013) είναι οι ακόλουθες:

1. Καθορισμός πεδίου εφαρμογής του νέου Κανονισμού και επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση μη τήρησής του.
2. Εισαγωγή ορισμών για νέες έννοιες που εισάγονται με τον νέο Κανονισμό (Ειδικά Τραβηχτικά Δικαιώματα).
3. Διάκριση των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ανάλογα με το καθεστώς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (Ειδική Άδεια συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ, Γενική Άδεια).
4. Εναρμόνιση των αποζημιώσεων των παρόχων υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ με όσα προβλέπονται στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.
5. Σύνδεση του ύψους του ποσού της αποζημίωσης με το καταβληθέν τέλος για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας.

6. Σύνδεση του ύψους του ποσού της αποζημίωσης για καθυστερημένη παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, με τις ημέρες καθυστέρησης και του ύψους του καταβληθέντος τέλους.
7. Καθορισμός πρόβλεψης καταβολής αποζημίωσης για περιπτώσεις εναπόθεσης ταχυδρομικών αντικειμένων σε σημείο άλλο από το συμφωνηθέν, χωρίς την αποδεδειγμένη συναίνεση του χρήστη.
8. Διάκριση των περιπτώσεων περί μη ευθύνης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανάλογα με το καθεστώς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (Ειδική Άδεια συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ, Γενική Άδεια). Εμπλουτισμός των περιπτώσεων μη ευθύνης με όσα προβλέπονται στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

Η διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται από 29-09-2025 μέχρι 29-10-2025. Οι απαντήσεις υποβάλλονται επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή με καταληκτική ημερομηνία υποβολής την 29-10-2025 και ώρα 15:00. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της ΕΕΤΤ προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν επηρεάζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή ενωσιακές αρχές. Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ είναι ενήμεροι και συναινούν ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που περιέχονται στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν. Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της ΕΕΤΤ δείτε [εδώ](#).

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: postal-licensing@eett.gr.

Κατά τη διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: postal-licensing@eett.gr.

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1 – Ορισμοί

1. «Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα (SDR)»: είναι ένα διεθνές αποθεματικό περιουσιακό στοιχείο που δημιουργήθηκε από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (εφεξής ΔΝΤ) το 1969 για να συμπληρώσει άλλα αποθεματικά περιουσιακά στοιχεία των χωρών μελών. Δεν είναι νόμισμα, αλλά η αξία του βασίζεται σε ένα καλάθι πέντε νομισμάτων - το δολάριο ΗΠΑ, το ευρώ, το κινεζικό γουάν, το ιαπωνικό γεν και τη βρετανική λίρα στερλίνα. Πληροφορίες σχετικά με την ισοτιμία, βρίσκονται στον διαδικτυακό τόπο του ΔΝΤ (www.imf.org).
2. Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στον παρόντα Κανονισμό, έχουν την έννοια η οποία τους δίδεται στον ν. 4053/2012, όπως εκάστοτε ισχύει. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω λέξεις ή φράσεις δεν ορίζονται εκεί, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται στο σχετικό δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως εκάστοτε ισχύει, και σε περίπτωση που δεν ορίζονται και σε αυτό, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται κάθε φορά από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (Universal Postal Union - UPU).

Άρθρο 2 – Πεδίο Εφαρμογής - Γενικές Αρχές

1. Η παρούσα απόφαση εφαρμόζεται σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου και του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, και αφορά τον καθορισμό μέγιστης κατ' αποκοπήν αποζημίωσης (συμπεριλαμβανομένης της αποζημίωσης για ηθική βλάβη) για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ή αδικαιολόγητη διακοπή της ταχυδρομικής υπηρεσίας προς τους χρήστες.
2. Η παρούσα απόφαση δεν εφαρμόζεται σε θέματα μη αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ, όπως εκτελωνισμού, αντικαταβολών και αθέμιτου ανταγωνισμού καθώς και θεμάτων που δεν άπτονται με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Τα εν λόγω θέματα δεν είναι συμβατά με το πεδίο αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ για την ρύθμιση και εποπτεία της ταχυδρομικής αγοράς.
3. Οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών μπορούν να συμφωνήσουν με τους χρήστες μεγαλύτερο ποσό κατ' αποκοπήν αποζημίωσης, από αυτά που ορίζονται στην παρούσα.
4. 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, και δεν ισχύει, εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του

φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Ο φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ οιασδήποτε αιτίας σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον δεν οχληθεί γραπτώς εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης, πλην της περίπτωσης τέλεσης αδικοπραξίας της ταχυδρομικής επιχείρησης ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της.

5. Η κατ' αποκοπή αποζημίωση, για τις υπηρεσίες που παρέχονται, στο πλαίσιο της Σύμβασης Ανάθεσης, από τον ΦΠΚΥ, για την παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, καθορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

6. Στην περίπτωση πολλαπλής αποστολής (αποστολής περισσοτέρων του ενός αντικειμένων προς έναν παραλήπτη), κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά.

7. Η αποζημίωση της παρούσας Απόφασης καταβάλλεται στον αποστολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου. Σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς με συγκεκριμένη προθεσμία παράδοσης του αντικειμένου, από το ηλεκτρονικό κατάστημα, στον παραλήπτη, η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας άρχεται από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου στην ταχυδρομική επιχείρηση.

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

9. Η εκάστοτε αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

Άρθρο 3 - Καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

1. Καθορίζει κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), προς τον χρήστη στις εξής περιπτώσεις:

α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου αντικειμένων αλληλογραφίας καταβάλλεται αποζημίωση ως ακολούθως:

i. για συστημένα αντικείμενα, 30 SDR όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ.

ii. για σάκους M, 150 SDR όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή εξαιρουμένου του τέλους ειδικής διαχείρισης συστημένου.

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου απλού δέματος καταβάλλεται αποζημίωση 40 SDR όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ πλέον 4,5 SDR όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ ανά κιλό και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

γ. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη / ασφαλισμένη αξία καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

δ. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.

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

Άρθρο 4 - Καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας

1. Καθορίζει κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας προς τον χρήστη στις εξής περιπτώσεις:

α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, ο οποίος φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 10 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 8 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

γ. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

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

ε. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.

στ. Εάν ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους και τυχόν άλλων σχετικών εξόδων που έχουν καταβληθεί από τον αποστολέα στον συμβαλλόμενο πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών.

ζ. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, μετά το πέρας μιας (1) εργάσιμης ημέρας από την συμφωνηθείσα καταληκτική μέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με ένα (1) ταχυδρομικό τέλος και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει την μία μέρα καθυστέρησης και το αντικείμενο παραδοθεί εντός των επόμενων έξι (6) εργάσιμων ημερών η αποζημίωση προσαυξάνεται με επιστροφή ποσού ύψους τριών (3) καταβληθέντων ταχυδρομικών τελών. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των επτά (7) εργάσιμων ημερών, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια.

η. Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου για το οποίο σύμφωνα με την συναφθείσα ατομική σύμβαση αν και έχει συμφωνηθεί η παράδοσή του να πραγματοποιηθεί σε προκαθορισμένη διεύθυνση, αυτό εναποτίθεται προς παράδοση σε ταχυδρομικά καταστήματα, θυρίδες υποδοχής, αυτοματοποιημένες ταχυδρομικές θυρίδες (Parcel Lockers), ή θυρίδες σε κατάστημα τρίτων (shop in a shop) ή σε σημεία διακίνησης χωρίς την αποδεδειγμένη συναίνεση του χρήστη, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με τρία (3) ταχυδρομικά τέλη.

θ. Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου από ηλεκτρονικό κατάστημα, ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου είναι η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον κάθε χρήστη, επομένως είναι η αξία της απόδειξης ή του τιμολογίου αγοράς από το ηλεκτρονικό κατάστημα, με την επιφύλαξη των όσων αναφέρονται στον παρόντα Κανονισμό, εκτός και αν υπάρχει άλλη έγγραφη συμφωνία μεταξύ χρήστη και ταχυδρομικής επιχείρησης.

Άρθρο 5 - Έλλειψη ευθύνης Παρόχου

1. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις (πάροχοι) που παρέχουν υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, δεν ευθύνονται για ολική ή μερική απώλεια, κλοπή, καταστροφή περιεχομένου ταχυδρομικών αντικειμένων (αντικείμενα αλληλογραφίας και δέματα), στις εξής περιπτώσεις:

ι. Ανωτέρας βίας ή εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν.

ii. Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων.

iii. Λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα, όταν πληρούνται οι όροι μεταφοράς.

iv. Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.

v. Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη.

vi. Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές.

vii. Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.

viii. Σε περιπτώσεις ασφαλισμένων ταχυδρομικών αντικειμένων τα οποία με δόλο έχουν ασφαλιστεί για ποσά μεγαλύτερα από την πραγματική αξία του περιεχομένου τους, ή σε περιπτώσεις που διαπιστωθεί δόλια πρόθεση από τον αποστολέα κατά την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου με στόχο την είσπραξη αποζημίωσης.

ix. Αναφορικά με τις πράξεις, αποφάσεις και διαδικασίες που ακολουθούνται από τις αρμόδιες Τελωνειακές Αρχές, κατά την εξέταση αντικειμένων που υπόκεινται σε τελωνειακό έλεγχο.

2. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις (πάροχοι) που παρέχουν υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας δεν ευθύνονται για ολική ή μερική απώλεια, κλοπή, καταστροφή του περιεχομένου ταχυδρομικού αντικειμένου (αντικείμενα αλληλογραφίας και δέματα), καθυστέρηση, στις εξής περιπτώσεις:

i. Ανωτέρας βίας ή εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

ii. 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.

iii. Λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα, όταν πληρούνται οι όροι μεταφοράς.

iv. Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.

- v. Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη.
- vi. Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές.
- vii. Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.
- viii. Ο παραλήπτης έχει παραλάβει το αντικείμενο και εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.
- ix. Σε περιπτώσεις ασφαλισμένων ταχυδρομικών αντικειμένων τα οποία με δόλο έχουν ασφαλιστεί για ποσά μεγαλύτερα από την πραγματική αξία του περιεχομένου τους, ή σε περιπτώσεις που διαπιστωθεί δόλια πρόθεση από τον αποστολέα κατά την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου με στόχο την είσπραξη αποζημίωσης.
- x. Αναφορικά με τις πράξεις, αποφάσεις και διαδικασίες που ακολουθούνται από τις αρμόδιες Τελωνειακές Αρχές, κατά την εξέταση αντικειμένων που υπόκεινται σε τελωνειακό έλεγχο.

Άρθρο 6 – Κυρώσεις

Η ΕΕΤΤ, εάν διαπιστώσει τη διάπραξη παράβασης των διατάξεων της παρούσης, αποφαινεται για τα ληπτέα μέτρα ή και την επιβολή κυρώσεων, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17 του ν. 4053/2012.

Άρθρο 7 - Καταργούμενες διατάξεις

1. Από τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κανονισμού καταργείται η σχετική υπ' αρ. 688/052/16-4-2013 απόφαση της ΕΕΤΤ «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών», (Β' 1412).
2. Από τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κανονισμού καταργείται το εδάφιο ιβ. της παραγράφου 2.5 της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 1101/003/23.02.2024 «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών» (Β' 1670).

Άρθρο 8 - Μεταβατικές διατάξεις

1. Η παρούσα απόφαση διέπει τις περιπτώσεις για τις οποίες η ταχυδρομική σύμβαση καταρτίζεται από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της.

2. Για τις περιπτώσεις για τις οποίες η ταχυδρομική σύμβαση έχει καταρτισθεί πριν από την ημερομηνία ισχύος της παρούσας εφαρμόζεται η ΑΠ ΕΕΤΤ 688/052/16-4-2013.

Άρθρο 9 - Έναρξη ισχύος

Η έναρξη ισχύος της παρούσας Απόφασης ορίζεται σε έξι (6) μήνες από την δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Εντός της ως άνω προθεσμίας, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να συμμορφωθούν σε υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα Κανονισμό.