

Προς
EETT
Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών
Postal-licensing@eett.gr

Αθήνα, 28 Νοεμβρίου 2025

Αξιότιμοι όλοι,

Αναφορικά με το κείμενο που μας αποστέιλτε για σχολιασμό προκειμένου να εκδοθεί ο νέος κανονισμός που θα προβλέπει αποζημιώσεις για τους χρήστες των υπηρεσιών μας σε περίπτωση πλημμελούς παροχής λεκτέα τα κάτωθι.

Γενικές παρατηρήσεις.

Πράγματι ο ισχύων κανονισμός «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΑΠ. EETT: 688/052/2013 - ΦΕΚ 1412/Β710.06.2013) δεν ανταποκρίνεται στην σημερινή συγκυρία.

Στο ά.1 του προτεινόμενου σχεδίου, προκειμένου να υπηρετηθεί ο σκοπός της ασφάλειας δικαίου θα έπρεπε να προβλέπονται ορισμοί, αντ' αυτού γίνεται παραπομπή σε άλλα κείμενα και μάλιστα κείμενα που μπορεί να μην έχουν καν τον ίδιο ορισμό για το ίδιο αντικείμενο. Η ορθή αποτύπωση των ορισμών απαιτεί να υφίστανται ορισμοί και όχι παραπομπή σε άλλα νομικά κείμενα που αφενός δεν ανήκουν καν στην ίδια έννομη τάξη αλλά και το κυριότερο δεν έχει γίνει καν μελέτη για το εάν υπάρχουν ορισμοί που δεν ταυτίζονται, ήτοι για το ίδιο αντικείμενο ο ένας να είναι ευρύτερος του άλλου και τις συνέπειες που θα μπορούσε να έχει κάτι τέτοιο. Περαιτέρω δίνεται η δυνατότητα παράλληλων ή και αντίθετων ερμηνειών που δεν προάγουν τον υγιή ανταγωνισμό και την ανάπτυξη της αγοράς. Η ασάφεια και η αοριστία δημιουργεί κινδύνους και τελικά επιτείνει την κοινωνική απαξία.

Ειδικότερα αλλά και ως προς τις λοιπές διατάξεις,

1. Οι ορισμοί του ν. 4053/2012¹ είναι γνωστοί και εύκολα μπορεί κάποιος να ανατρέξει σε αυτούς αλλά η αναφορά : «*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).*» δημιουργεί αδικαιολόγητη σύγχυση και δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες είτε των πα-

¹Είναι αμφίβολο εάν οι εκεί εξουσιοδοτικές διατάξεις καλύπτουν την ρυθμιστικές προβλέψεις του σχολιαζόμενου κειμένου και είναι απορίας άξιο γιατί τέθηκε προθεσμία ενός μήνα για το σχολιασμό αυτών.

ρόχων είτε και των καταναλωτών. Απαιτούνται ορισμοί για κάθε έννοια που περιλαμβάνεται ως ρυθμιζόμενη στον κανονισμό και δη ορισμοί που θα τυγχάνουν καθολικής αποδοχής και θα αναγνωρίζουν την υφιστάμενη κατάσταση. Έτι περαιτέρω καθότι άπασες οι σοβαρές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο έχουν προβεί σε ασφάλιση για τον κίνδυνο της πλημμελούς παροχής θα πρέπει αφενός να τροποποιηθούν τα εν λόγω συμβόλαια αφετέρου θα πρέπει να γίνει κατανοητό στα στελέχη των ασφαλιστικών εταιρειών το τι ρυθμίζεται. Η αβεβαιότητα των ορισμών θα οδηγήσει σε αύξηση του κινδύνου με παράλληλη αύξηση του ασφαλιστρου. Η αύξηση του ασφαλιστικού κόστους θα οδηγήσει σε αύξηση των τιμολογίων.

2. Περαιτέρω στο ά.2ο παρ.2 αναφέρεται «

«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.»

Το ανωτέρω νομικό παράδοξο δεν το έχουμε αντιμετωπίσει πολλές φορές σε κείμενα. Δεν κατανοούμε πως διασφαλίζεται η ορθή ερμηνεία του άρθρου 2 όταν χρησιμοποιείται το επίρρημα «όπως» που υποδεικνύει «τρόπο» και στην συγκεκριμένη περίπτωση έχει την έννοια του «ενδεικτικά όχι περιοριστικά». Διερωτόμαστε υπάρχει περίπτωση να περιλαμβάνονται στον παρόντα προτεινόμενο κανονισμό ρυθμίσεις που είναι εκτός του πεδίου των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ. Οι ενδεικτικά αναφερόμενες ως εκτός των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ περιπτώσεις αναφέρουν την αντικαταβολή για την οποία θα γίνει λόγος κατωτέρω αλλά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό. Οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ περιλαμβάνουν την ρύθμιση και εποπτεία της ταχυδρομικής αγοράς καθότι η ΕΕΤΤ:

- Ρυθμίζει και εποπτεύει τη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα.
- Παρακολουθεί και διασφαλίζει την ανεμπόδιστη ανάπτυξη του ανταγωνισμού στον ταχυδρομικό τομέα. Η ερμηνεία του ότι η ΕΕΤΤ έχει αρμοδιότητα σε ότι αφορά τον ανταγωνισμό αλλά όχι τον αθέμιτο ανταγωνισμό θεωρούμε ότι διευρύνει το πρόβλημα στο βαθμό που τα όρια στις δύο ενότητες (διαφορετικά νομικά κείμενα) συγχέονται. Ειδικότερα, δεν είναι αρμόδια για ζητήματα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών όπως — για παράδειγμα — παραπλανητική διαφήμιση ή όρους καταναλωτικών συμβάσεων που μπορεί να θεωρούνται « unfair contract terms» αυτά υπάγονται στην αρμοδιότητα της Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης

και των Δικαστηρίων αλλά είναι η **αποκλειστική** εθνική αρχή για την εφαρμογή της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού στην αγορά των ταχυδρομικών/ταχυμεταφορών

- Με βάση αυτό, μπορεί:

- ο Να εξετάζει και να παρεμβαίνει σε πιθανές αντι-ανταγωνιστικές πρακτικές (π.χ. καρτέλ, συνεννόηση επιχειρήσεων, κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης
- ο Να αξιολογεί συγκεντρώσεις (π.χ. συγχωνεύσεις, εξαγορές) που μπορεί να θίγουν τον ανταγωνισμό
- ο Να δέχεται καταγγελίες ή αναφορές (επίσημες ή και ανώνυμες, σύμφωνα με το σχετικό θεσμικό πλαίσιο) για παραβιάσεις των κανόνων ανταγωνισμού στην αγορά ταχυδρομικών/ταχυμεταφορικών υπηρεσιών.
- ο Να διερευνά, συλλέγοντας στοιχεία — τεχνικά, οικονομικά, νομικά — από επιχειρήσεις για να διαπιστώσει αν υπάρχει παράβαση.
- Να επιβάλλει διοικητικά πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις σε επιχειρήσεις που παραβιάζουν τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού
- Οφείλει να διασφαλίζει ότι οι πάροχοι λειτουργούν με διαφάνεια, ίσους όρους και χωρίς διακρίσεις.

Κατά την άποψή μας στο κείμενο της προτεινόμενης ρύθμισης δεν πρέπει να πάσχει από αοριστία ή θα πρέπει η συγκεκριμένη αναφορά είτε να απαλειφθεί ή είτε να εξειδικευθεί.

Θέλουμε να υπενθυμίσουμε ότι υφίστανται αποφάσεις της ΕΕΤΤ που έκριναν επί θεμάτων ανταγωνισμού και μάλιστα κατά παραπομπή από την Επιτροπή Ανταγωνισμού που έκρινε εαυτόν αναρμόδιο.

Οι «αντικαταβολές» δεν ορίζονται σε κανένα σημείο του κρινόμενου νυν κανονισμού και τίθενται τα κάτωθι ερωτήματα:

(α) ως αντικαταβολή ορίζεται η παρεχόμενη υπηρεσία της παράδοσης αντικειμένου με την ταυτόχρονη είσπραξη τιμήματος ή και η παράδοση αντικειμένου που έχει καταβληθεί το τίμημα διαπραγεζικά.

(β) Η εν λόγω υπηρεσία παρέχεται από οιονδήποτε πάροχο Γενικής ή Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου και του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας. Εάν ναι τότε δημιουργούνται συνθήκες αθέμιτου ανταγωνισμού ανάμεσα στις δύο διαφορετικές αγορές ήτοι

της ταχυμεταφοράς και του ταχυδρομείου διότι οι δύο αγορές λειτουργούν με διαφορετικούς κανόνες και έχουν εντελώς διαφορετικό κόστος για την παρεχόμενη υπηρεσία.

Τα ανωτέρω ερωτήματα τίθενται και σε συνδυασμό με τις κάτωθι ρυθμίσεις :

Α.4 παρ. 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.»

Εάν ή αντικαταβολή είναι εκτός του ρυθμιστικού πεδίου της ΕΕΤΤ τότε πως νυν ρυθμίζεται και μάλιστα μόνο όσον αφορά τα ηλεκτρονικά καταστήματα και όχι το απλό κατάστημα που στέλνει τα πωλούμενα αγαθά του επίσης με το σύστημα της αντικαταβολής αλλά δεν έχει αναρτήσει σε κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα τα προϊόντα του. Σε αυτή την περίπτωση, ήτοι για το κατάστημα που στέλνει τα πωλούμενα αγαθά του με το σύστημα της αντικαταβολής χωρίς να διαθέτει ή να έχει συνεργαστεί με κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα τι θα ισχύσει για την αποζημίωση του; Το μικρό κατάστημα αποζημιώνεται με την αξία του απολεσθέντος άλλως με τον υπολογισμό που προβλέπεται μονοσήμαντα στο ά.4 του κανονισμού κατ'αποκοπή ανεξαρτήτως της αξίας του ήτοι κατά το μάλλον ή ήττον με το κόστος κτήσης του ενώ το ηλεκτρονικό κατάστημα με την πωλούμενη αξία ήτοι του αποζημιώνεται και το κέρδος του. Μήπως θα υποχρεωθούν τα μικρά καταστήματα να ενταχθούν σε ηλεκτρονικά καταστήματα εκχωρώντας (α) μέρος του κέρδους τους και (β) τμήμα της πελατείας τους. Η αναγκαιότητα ένταξης σε ηλεκτρονικό κατάστημα προφανώς θα οδηγήσει και σε αύξηση των τιμών σε βάρος του καταναλωτή.

Α.2 παρ.8 όπου ρυθμίζονται θέματα αποζημιώσεων μόνο από το ΦΚΥ ή/και Ειδικής 'Αδειας: «Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης».Επομένως ο κάτοχος Ειδικής Αδείας μεταφέρει με το σύστημα της αντικαταβολής και αποζημιώνει με πολύ χαμηλότερη τιμή ενώ έχει και μικρότερο διαχειριστικό κόστος. Ο προτεινόμενος κανονισμός δημιουργεί συνθήκες αθέμιτου ανταγωνισμού αναμεσά στους κατόχους διαφορετικών αδειών (Γενικής ή Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου και του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας). Εκτός εάν επιθυμούμε να ρυθμίσουμε τα θέματα της αγοράς με τρόπο που θα γίνει numerus clausus οι μετέχοντες στην αγορά των αντικαταβολών.

3. Σύμφωνα με το ά. 2 παρ. 4 «Ο περιορισμός της αποζημίωσης με τη 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.»

Η έννοια της αδικοπραξίας ορίζεται στο ά.914 του ΑΚ είναι σαφώς ευρύτερη του ποινικού αδικήματος και ορίζεται ως «Όποιος ζημιώσει άλλον παράνομα και υπαίτια έχει υποχρέωση να τον αποζημιώσει.». Κατά την ανωτέρω διατύπωση απαιτείται για να εξαιρεθεί του περιορισμού της ευθύνης η ύπαρξη δόλου στο πρόσωπο του παρόχου της καθολικής υπηρεσίας ή/και στο πρόσωπο του προστηθέντος του παρόχου. Όπως είναι γνωστό τοις πάσι σε πολλές περιπτώσεις οι «απώλειες» μπορούν να αποδοθούν σε κλοπή του ταχυδρομικού αντικειμένου (ιδία των μεταφερόμενων με αντικαταβολή) από υπάλληλο ή/και τον μεταφορέα. Εάν ο δόλος μπορεί να αναζητηθεί και στο πρόσωπο του προστηθέντα τότε στις περισσότερες περιπτώσεις δεν έχει κανένα νόημα ο περιορισμός της ευθύνης. Αντίθετα, εάν δεν υφίστατο η φράση «ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του.» τότε η ρύθμιση θα είχε σημαντικό πεδίο εφαρμογής. Σημειώνουμε, ότι η συγκεκριμένη ρύθμιση δεν είναι νεοπαγής προϋφίστατο και εξαιτίας της έχουν κατά καιρούς καταβληθεί υπέρογκα ποσά αποζημιώσεων από τις εταιρείες ενόσω τα αντικείμενα έχουν διακινηθεί χωρίς δηλωμένη και ασφαλισμένη αξία και ενόσω δεν υφίσταται καν δυνατότητα ελέγχου του διακινούμενου ή της πραγματικής του αξίας.

4. Στην παράγραφο 9 του ά. 2 προβλέπεται ότι « Η εκάστοτε αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.». Όταν δεν ορίζεται η προθεσμία για την λήψη απόφασης αποζημίωσης τι νόημα έχει η δημιουργική λογιστική του ορισμού προθεσμίας κατάθεσης των χρημάτων από τη λήψη της απόφασης για την αποζημίωση.

5. Στο ά.3 ρυθμίζεται η καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και στο ά.4 ρυθμίζεται η καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας. Εάν οι δύο κλάδοι παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες με δια-

φορετικές προϋποθέσεις και διαχειριστικό κόστος (π.χ. δια αντικαταβολής μεταφορά αντικειμένου) τότε η προβλεπόμενη διαφορετική ρύθμιση για την αποζημίωση είναι ανεπίτρεπτη για λόγους προφανείς.

6. Στο ά.4 παρ. (β) θεωρούμε ότι το 8πλάσιο του ταχυδρομικού τέλους χωρίς να αναγράφεται ότι το ποσό της αποζημίωσης δεν μπορεί να υπερβαίνει την πραγματική αξία του μεταφερόμενου αντικειμένου είναι σφάλμα. Θα πρέπει να περιορισθεί ως το ύψος της αξίας του ταχυδρομικού αντικειμένου.

7. Στο ά.4 η έννοια του χρήστη που αποζημιώνεται συγχέεται και μένει ερμηνευτικά να κριθεί εάν περιλαμβάνεται και ο παραλήπτης εκτός από τον αποστολέα, η στο ά. 2 παρ. 7 υφιστάμενη ρητή πρόβλεψη περί του ότι λήπτης της αποζημίωσης είναι ο αποστολέας και μόνο σε περίπτωση εκχώρησης ο λήπτης δεν είναι ευκρινής για τις ανάγκες του ά.4.

8. Στο ά.2 παρ. 7 η ανωτέρω σύγχυση επιτείνεται διότι καθίσταται λήπτης της αποζημίωσης και ο παραλήπτης, παθητικά ενέχεται η εταιρεία που κατέχει γενική άδεια για να τον αποζημιώσει και η προθεσμία για την μεταφορά (ηλεκτρονική αγορά με συγκεκριμένη προθεσμία παράδοσης) έχει δηλωθεί από τον αποστολέα στο ηλεκτρονικό κατάστημα και όχι από τον ενεχόμενο σε αποζημίωση πάροχο κάτοχο της γενικής αδειάς. Η δε αποζημίωση στο άρθρο αυτό δεν ορίζεται ως αποζημίωση τυχόν καθυστέρησης αλλά εν γένει ως αποζημίωση. Ερμηνευμένη η δεύτερη πρόταση της διάταξης αυτής έχει την έννοια της αποζημίωσης και για τυχόν φθορά/απώλεια του ταχυδρομικού αντικειμένου. Επομένως, σε περίπτωση (α) ηλεκτρονικής αγοράς και (β) φθοράς – απώλειας δικαίωμα αποζημίωσης έχει και ο παραλήπτης ακόμα και αν δεν έχει γίνει εκχώρηση. Έτσι, σε περίπτωση ηλεκτρονικής παραγγελίας ενός iphone αξίας 1.700Ευρώ όπου το κατάστημα «αποστολέας» δεν κάνει χρήση της υπηρεσίας «δηλωθείσα αξία ταχυδρομικού αντικειμένου» εάν αυτό κλαπεί ή καταστραφεί, ο παραλήπτης θα έχει δικαίωμα από τη σύμβαση πώλησης αφενός να αναζητήσει τα χρήματα του ή ένα άλλο iphone από τον αποστολέα και αφετέρου από τη σύμβαση ταχυμεταφοράς (στην οποία δεν μετέχει) να αναζητήσει την πλήρη αξία της αποστολής από τον πάροχο κάτοχο γενικής αδειάς. Πιστεύουμε ότι είναι σφάλμα και δεν θα θέλαμε να ταλαιπωρούνται οι εταιρείες στα Δικαστήρια.

9. Στο ά.4 παρ. (ζ) προβλέπεται ότι « 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 προσανζάνεται με επιστροφή ποσού ύψους τριών (3) καταβληθέντων ταχυδρομικών τελών. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των επτά (7) εργάσιμων ημερών, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια».

Σύμφωνα με τον νέο κανονισμό ΕΕΤΤ και των προϋποθέσεων των αδειών, απόφαση ΕΕΤΤ 1101/3/14-3-2024 ΦΕΚ τεύχος δεύτερο 1670, υφίσταται υποχρέωση των παρόχων με Γενική Άδεια να δηλώνουν (ΧΥΚ και ΓΟΑΜ) το χρονικό διάστημα που θα προβαίνουν σε παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου. Η παραπάνω ρύθμιση : « από την συμφωνηθείσα καταληκτική μέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου» νοείται ερμηνευτικά η διαδικτυακά δηλωθείσα στους ΧΥΚ ή/και ΓΟΑΜ προθεσμία εάν δεν υφίσταται άλλη συμβατική ρύθμιση με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη.

Με την παρούσα ρύθμιση : «από την συμφωνηθείσα καταληκτική μέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου» σε συνδυασμό με την δήλωση προς το Καταναλωτικό κοινό (ΧΥΚ ΓΟΑΜ) δημιουργείται ασάφεια ως προς τους χρόνους παράδοσης. Διότι ο κανόνας των δηλούμενων προς όλες τις κατευθύνσεις ημερών από την παραλαβή αντικαθίσταται από τον κανόνα της «συμφωνηθείσας καταληκτικής ημέρας παράδοσης»

10. Στο ά.3 που αφορά την καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Αδείας ή ΦΠΚΥ δεν προβλέπεται καμία αποζημίωση για την καθυστέρηση παράδοσης. Θυμίζουμε :

1. **Ν. 4053/2012, άρθρο 3 παρ. 1 και άρθρο 24** – ορίζει ότι η Καθολική Υπηρεσία πρέπει να παρέχει **ταχυδρομικές υπηρεσίες συγκεκριμένης ποιότητας** σε όλη τη χώρα.
2. Η ΕΕΤΤ, κατ' εξουσιοδότηση του νόμου, έχει εκδώσει σχετικό **Κανονισμό Ποιότητας Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας**, όπου καθορίζονται οι **πρότυποι χρόνοι διακίνησης** των αντικειμένων.

Σύμφωνα με τον **Κανονισμό της ΕΕΤΤ για την Ποιότητα της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας**

(π.χ. Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/2013, όπως ισχύει):

- Για εσωτερική ταχυδρομική αλληλογραφία (από και προς περιοχές εντός Ελλάδας), ορίζεται ότι:

- ο Τουλάχιστον **85%** των αντικειμένων πρέπει να παραδίδονται εντός **3** εργάσιμων ημερών (**D+3**) από την ημέρα κατάθεσης, και
- ο Τουλάχιστον **97%** εντός **5** εργάσιμων ημερών (**D+5**).

Αυτό είναι γνωστό ως **στόχος ποιότητας D+3/D+5**, και αποτελεί **ευρωπαϊκό πρότυπο** (καθιερωμένο και από την **Οδηγία 97/67/ΕΚ**, Παράρτημα ΙΙΙ).

Και με αυτούς τους κανόνες λειτουργούν οι διαγωνιστικές διαδικασίες για ανάθεση της υπηρεσίας του ΦΠΚΥ εάν δεν υφίσταται δικαίωμα αποζημίωσης του καταναλωτή τότε ποια η έννοια της «ποιότητας» που διασφαλίζεται για αυτόν.

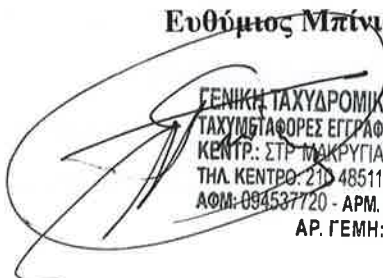
Στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση ή και πληροφορία

Με εκτίμηση

Για τη «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Α.Ε.Ε.»

Οι νόμιμοι εκπρόσωποι

Ευθύμιος Μπίνιος Ηλίας Ρογκάκος



ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Α.Ε.Ε. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ-ΔΕΜΑΤΩΝ & ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΩΝ
ΚΕΝΤΡ.: ΣΤΡ. ΜΑΚΡΥΓΙΑΝΝΗ 81 - ΑΓ. Ι. ΡΕΝΤΗΣ-182 33
ΤΗΛ. ΚΕΝΤΡΟ: 210 4851100 EMAIL: info@taxydromiki.gr
ΑΦΜ: 094537720 - ΑΡΜ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΑΡ. ΓΕΜΗ: 44421607000