

## **ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΕΛΤΑ**

### Εισαγωγή

Η Επιχείρηση στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της καθιερώνει το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) με πρωταρχικό στόχο τη ρύθμιση των σχέσεων της με το συναλλασσόμενο κοινό. Ο Χ.Υ.Κ. εκτός από τη βασική και υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΤΑ, προσδιορίζει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις μεταξύ πελατών και Επιχείρησης, ώστε ο κάθε πελάτης του Ταχυδρομείου να μπορεί να ελέγχει την αξιοπιστία της Επιχείρησης και να ζητά, σε τυχόν περιπτώσεις που ευθύνεται ο ΕΛΤΑ, την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Η Επιχείρηση στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της καθιερώνει το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) με πρωταρχικό στόχο τη ρύθμιση των σχέσεων της με το συναλλασσόμενο κοινό.

Ο Χ.Υ.Κ. εκτός από τη βασική και υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΤΑ, προσδιορίζει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις μεταξύ πελατών και Επιχείρησης, ώστε ο κάθε πελάτης του Ταχυδρομείου να μπορεί να ελέγχει την αξιοπιστία της Επιχείρησης και να ζητά, σε τυχόν περιπτώσεις που ευθύνεται ο ΕΛΤΑ, την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Μόνο ο ΕΛΤΑ μπορεί να εγγυηθεί το απόρρητο της αλληλογραφίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του Κράτους και να παρέχει τις υπηρεσίες του με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των πελατών του.

Αξίζει να επισημανθεί ότι οι υποχρεώσεις αυτές που αφορούν προϊόντα - υπηρεσίες που παράγει και προσφέρει ο ΕΛΤΑ, απορρέουν τόσο από τους Νόμους του Ελληνικού Κράτους, όσο και από τις Παγκόσμιες Ταχυδρομικές Συμβάσεις που ισχύουν για τα Κράτη - Μέλη της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, της οποίας είναι μέλος και η Ελλάδα.

Η συνεχής προσπάθεια των Ελληνικών Ταχυδρομείων για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών στο κοινό εντατικοποιείται με την υλοποίηση του Επιχειρησιακού Σχεδίου, που βρίσκεται σε εξέλιξη, με στόχο τον Εκσυγχρονισμό τους, ώστε και σήμερα και στο μέλλον να είναι εμφανής η παρουσία του Δημοσίου Ταχυδρομείου σε κάθε γωνιά της Ελλάδας και σε κάθε τομέα της κοινωνικής και οικονομικής ζωής του τόπου μας.

Χαρακτηριστικά της επιχείρησης Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν ως αποστολή τους την οργάνωση, εκμετάλλευση και ανάπτυξη δικτύου ταχυδρομικών καταστημάτων στο σύνολο της επικράτειας και την παροχή μέσω αυτών καθολικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και εξυπηρετήσεων καθώς και την εκτέλεση κάθε άλλου έργου που προσιδιάζει στη φύση των Ταχυδρομείων.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία αποτελούν Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, που ανήκει στο Ελληνικό Δημόσιο και το οποίο ως κοινωνικοποιημένος Οργανισμός λειτουργεί προς χάρη του δημοσίου συμφέροντος, ως δημόσια επιχείρηση και με τη μορφή ανώνυμης εταιρείας σύμφωνα με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, απολαμβάνει δε νομικής, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και τελεί υπό την εποπτεία του

Κράτους, που ασκείται από τους Υπουργούς, Μεταφορών και Επικοινωνιών και Εθνικής Οικονομίας.

Χαρακτηριστικά στοιχεία του μεγέθους της επιχείρησης είναι:

- Αριθμός εργαζομένων : περίπου 11.500
- Αριθμός Ταχ. Γραφείων: 886
- Αριθμός Ταχ. Πρακτορείων : 1200
- Αριθμός Κομβικών Κέντρων Διαλογής: 22
- Αριθμός Ταχ. Τομέων αστικής διανομής: περίπου 3.000
- Αριθμός Ταχ. Τομέων Αγροτικής Διανομής: περίπου 1.200
- Αριθμός γραμματοκιβωτίων περισυλλογής αλληλογραφίας: περίπου 13.000

Για τη σύνταξη του παρόντος ΧΥΚ λήφθηκαν υπόψη:

- Οι απόψεις της Επιτροπής Προστασίας των Καταναλωτών των Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Ν. 2251/1994.
- Οι διατάξεις του Ν. 2414/96.
- Οι διατάξεις της ισχύουσας Νομοθεσίας.
- Οι Συμβάσεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης.
- Οι σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ταχυδρομεία».

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ - ΧΡΟΝΙΚΑ ΟΡΙΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο ΕΛΤΑ προσφέρει τις ακόλουθες ταχυδρομικές υπηρεσίες εντός της Χώρας:

Υπηρεσία επιστολικού ταχυδρομείου ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

1. ΣΥΝΗΘΗ (χωρίς ειδική διαχείριση)

Κανονικές επιστολές (Α' Προτεραιότητας)

Είναι όλα τα αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες κ.λ.π.). Στόχος της Επιχείρησης είναι τα αντικείμενα αυτά να διανέμονται κατά κανόνα την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεση τους εκτός ορισμένων περιπτώσεων που λόγω ειδικών συνθηκών επιδίδονται σε δυο ημέρες. Το ανώτατο βάρος των κανονικών επιστολών είναι μέχρι 2 κιλά και για αντικείμενα που δεν τεμαχίζονται μέχρι 5 κιλά.

Οικονομικές επιστολές (Β' Προτεραιότητας)

- Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα εσωτερικού με φθηνότερα ταχυδρομικά τέλη, των οποίων η επίδοση προβλέπεται να γίνεται κατά κανόνα την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την ημέρα κατάθεσής τους.
- Το ανώτατο βάρος των οικονομικών επιστολών είναι 2 κιλά και για αντικείμενα που δεν τεμαχίζονται μέχρι 5 κιλά.

Ομαδική επιστολή με διεύθυνση (Πληροφόρηση- Διαφήμιση)

- Είναι έντυπα με το ίδιο βάρος και μέγεθος που έχουν χαρακτήρα πληροφόρησης ή διαφήμισης με την προϋπόθεση ότι θα ταχυδρομούνται σε μεγάλες ποσότητες (σήμερα άνω των 1000).

- Το ανώτατο βάρος τους καθορίζεται από το ταχυδρομικό τιμολόγιο, θεωρούνται αντικείμενα Β' προτεραιότητας και επιδίδονται σε 5 εργάσιμες ημέρες από την κατάθεσή τους.

Αντικείμενα χωρίς διεύθυνση παραλήπτη (ομαδική διαφήμιση)

Τα αντικείμενα χωρίς διεύθυνση κατατίθενται σε μεγάλες ποσότητες (σήμερα άνω των 2000), θεωρούνται Β' προτεραιότητας και επιδίδονται σε 5 εργάσιμες ημέρες από την κατάθεσή τους.

Βιβλία – φυλλάδια - μουσικά τεμάχια - γεωγραφικοί χάρτες & εφημερίδες, περιοδικά  
Τα αντικείμενα της κατηγορίας αυτής είναι Α' ή Β' προτεραιότητας και Ο.Ε.Μ.Δ.Π.-ΑΤΑΞΙΝΟΜΗΤΑ, ανάλογα με την τιμολογιακή κατηγορία που επιλέγει ο αποστολέας.  
Απαντητική αλληλογραφία

Οι απαντητικές επιστολές-δελτάρια είναι αντικείμενα για τα οποία ο αποστολέας δεν επιβαρύνεται με ταχ. τέλη τα οποία καταβάλλει ο παραλήπτης. Τα τέλη της κατηγορίας αυτής είναι μικρότερα από τα αντίστοιχα των τελών Α' και Β' Προτεραιότητας. Παρέχεται επίσης στους πελάτες η δυνατότητα να χρησιμοποιούν – ταχυδρομούν, μόνο για το εσωτερικό και ΣΥΣΤΗΜΕΝΕΣ απαντητικές επιστολές.

Ανάγλυφες εκτυπώσεις για χρήση τυφλών (CECOGRAMMES)

Τα αντικείμενα αυτά διακινούνται ατελώς και είναι γραμμένα με την ειδική γραφή των τυφλών (ένδειξη CECOGRAMMES). Το ανώτατο όριο βάρους τους είναι 7 kgr.

Εφημερίδες και περιοδικά εκδοτών Εφαρμόζεται ειδικό τιμολόγιο σύμφωνα με τις διατάξεις του Υπουργείου Τύπου και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης. Γενικά θεωρούνται ως αντικείμενα Β' προτεραιότητας εκτός από τον ημερήσιο Τύπο που διαχειρίζεται ως Α' προτεραιότητας.

## 2. Ειδικές διαχειρίσεις εσωτερικού

Συστημένα

- Στην ειδική διαχείριση των συστημένων υπάγονται οι κανονικές Επιστολές Α' προτεραιότητας, οι οικονομικές επιστολές Β' προτεραιότητας, τα βιβλία, τα φυλλάδια κ.λ.π. Κατατίθενται κατά κανόνα στις θυρίδες συναλλαγής και στους Αγροτικούς Διανομείς.
- Στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης και η επίδοση στον παραλήπτη ή στο νόμιμο εκπρόσωπό του γίνεται μόνο με υπογραφή.

Επιστολές Δηλωμένης Αξίας

Τα αντικείμενα αυτά είναι επιστολές με σημαντική αξία και το ανώτατο ποσό ασφάλισης είναι σήμερα 30.000 Ευρώ.

Εκτός των συνήθων τελών καταβάλλεται επί πλέον ένα πάγιο και ένα αναλογικό τέλος ασφάλισης. Τα αντικείμενα αυτά σε όλα τα στάδια της διαχείρισής τους διακινούνται με υπογραφή.

Ταχ. αντικείμενα με αντικαταβολή

Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα που διαχειρίζονται όπως τα συστημένα και επιδίδονται αφού εκδοθεί η επιταγή που συνοδεύει το αντικείμενο. Για τα αντικείμενα αυτά καταβάλλεται ειδικό πρόσθετο τέλος.

Συστημένα με απόδειξη παραλαβής

Μετά την επίδοση του συστημένου αντικειμένου που συνοδεύεται με απόδειξη παραλαβής, η απόδειξη παραλαβής επιστρέφεται υπογεγραμμένη από τον παραλήπτη του συστημένου στον αποστολέα ως απλό αντικείμενο. Η απόδειξη παραλαβής υπόκειται σε ειδικό πρόσθετο τέλος.

Κατεπείγοντα

Γίνονται δεκτά αντικείμενα του Επιστολικού Ταχυδρομείου που έχουν υποβληθεί στη συγκεκριμένη ειδική διαχείριση με την καταβολή πρόσθετου τέλους και επιδίδονται από διανομείς κατά την εκτέλεση του δρομολογίου τους. Τα κατεπείγοντα επιδίδονται κατά κανόνα την επόμενη από την κατάθεσή τους εργάσιμη ημέρα.

Επίδοση αντικειμένων ειδικής διαχείρισης

Οι προθεσμίες επίδοσης των ταχ. αντικειμένων ειδικής διαχείρισης είναι αντίστοιχες με αυτές των συνήθων αντικειμένων του επιστολικού ταχυδρομείου Εσωτερικού.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ - (ΑΠΟΣΤΟΛΗ)

1. ΣΥΝΗΘΗ ΤΑΧ. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται προς το Εξωτερικό της Χώρας, χωρίς ειδική διαχείριση και διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Αντικείμενα α' προτεραιότητας

Είναι αντικείμενα που διαβιβάζονται στις ξένες χώρες με την ταχύτερη οδό (κυρίως αεροπορικώς) και επιδίδονται σε τρεις εργάσιμες ημέρες μετά την ημέρα κατάθεσής τους. Ο ΕΛΤΑ οφείλει να τα παραδώσει την επόμενη ημέρα από την κατάθεσή τους στον μεταφορέα με τον οποίο συνεργάζεται. Η ευθύνη του ΕΛΤΑ περιορίζεται μόνο στην έγκαιρη παράδοση των επιστολών στον μεταφορέα χωρίς να για ενέργειες ή παραλείψεις του μεταφορέα ή της ξένης Ταχ. Υπηρεσίας.

Αντικείμενα β' προτεραιότητας

Είναι αντικείμενα που διαβιβάζονται είτε με μέσα επιφανείας είτε με το σύστημα SAL. (μικτό σύστημα μεταφοράς με μέσα επιφανείας και αεροπορικώς). Ο χρόνος επίδοσης εξαρτάται από τους κανονισμούς κάθε ξένης Ταχ. Υπηρεσίας.

Βιβλία - φυλλάδια - μουσικά τεμάχια - γεωγραφικοί χάρτες και εφημερίδες -περιοδικά εκδοτών (που εκδίδονται στην Ελλάδα)

Τα αντικείμενα αυτά διακινούνται ως Β προτεραιότητας.

Απαντητική αλληλογραφία (εμπορική απαντητική αλληλογραφία)

- Είναι αντικείμενα (επιστολές-δελτάρια) των οποίων τα ταχ. τέλη δεν καταβάλλονται από τον αποστολέα αλλά από τον παραλήπτη.
- Για την χρήση των απαντητικών αντικειμένων απαιτείται ειδική άδεια.
- Η Υπηρεσία αυτή εκτελείται ύστερα από διμερείς συμφωνίες Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και εισπράττεται τέλος Εξωτερικού α' μονάδας βάρους Λοιπών Χωρών. Τα απαντητικά ταχ. αντικείμενα διαχειρίζονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραπάνω διμερείς συμφωνίες.

Ανάγλυφες εκτυπώσεις για χρήση των τυφλών (CECOGRAMES)

Τα αντικείμενα αυτά διακινούνται ατελώς και είναι γραμμένα με την ειδική γραφή των τυφλών (ένδειξη CECOGRAMMES). Το ανώτατο όριο βάρους τους είναι 7 kgr.

## 2. ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

### Συστημένα

Τα αντικείμενα «Α» και «Β» προτεραιότητας μπορούν να αποσταλούν και ως συστημένα με την καταβολή πρόσθετου τέλους. Η κατάθεση γίνεται στις θυρίδες συναλλαγής ή στους Αγροτικούς Διανομείς, χορηγείται απόδειξη κατάθεσης και η επίδοση γίνεται με υπογραφή.

### Επιστολές Δηλωμένης Αξίας

Επιστολές Δηλωμένης Αξίας Εξωτερικού γίνονται δεκτές εφόσον η Χώρα προορισμού έχει δηλώσει ότι δέχεται επιστολές της κατηγορίας αυτής καθώς και το ύψος της δηλωθείσας αξίας.

### Συστημένες επιστολές με αντικαταβολή

Συστημένες επιστολές με αντικαταβολή εξωτερικού γίνονται δεκτές εφόσον η Χώρα προορισμού έχει δηλώσει ότι δέχεται επιστολές της κατηγορίας αυτής καθώς και το ύψος του ποσού αντικαταβολής.

### Κατεπείγοντα

Γίνονται δεκτά αντικείμενα του Επιστολικού Ταχυδρομείου που έχουν υποβληθεί στη συγκεκριμένη ειδική διαχείριση και εφόσον η χώρα προορισμού δέχεται τα αντικείμενα της κατηγορίας αυτής.

### Αντικείμενα ειδικής διαχείρισης με απόδειξη παραλαβής

Η απόδειξη παραλαβής συνοδεύει τα συστημένα, τα με αντικαταβολή και τα δηλωμένης αξίας αντικείμενα ειδικής διαχείρισης, υπόκειται σε ειδικό τέλος και μετά την επίδοση του αντικειμένου η απόδειξη παραλαβής υπογεγραμμένη από τον παραλήπτη, επιστρέφεται στον αποστολέα ως απλό αντικείμενο, εφόσον η χώρα προορισμού δέχεται αντικείμενα της κατηγορίας αυτής.

## 3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ (ΑΦΙΞΗ)

Για τα αφικνούμενα ταχ. αντικείμενα εφαρμόζονται κατά την άφιξή τους και κατά την διανομή τους οι προβλεπόμενες διατάξεις για τα ταχ. αντικείμενα καταγωγής

Εσωτερικού. Ειδικότερα σε περίπτωση απώλειας Απόδειξης Παραλαβής συμπληρώνεται αντίγραφο της Απόδειξης και επιστρέφεται στον αποστολέα του συστημένου αντικειμένου.

#### Υπηρεσία δεμάτων ΔΕΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

##### Συνήθη

- Το ανώτατο όριο αποδεκτού βάρους για κάθε δέμα είναι 20 κιλά, με παρέκκλιση μέχρι 25 κιλά όταν το περιεχόμενό του δεν τεμαχίζεται. Υπάρχουν απαγορεύσεις σχετικά με το περιεχόμενο των δεμάτων και αφορούν εύφλεκτες, εκρηκτικές, καυστικές, διαβρωτικές και ναρκωτικές ουσίες, καθώς και περιορισμοί που αφορούν αφενός τη συσκευασία ευθραύστων αντικειμένων, υγρών και λιπαρών ουσιών, προϊόντων σε σκόνη, χρωστικών και βιολογικών ουσιών, λοιμωδών και μή και αφετέρου τις διαστάσεις των δεμάτων.
- Πληροφορίες για τις προβλεπόμενες διαστάσεις των δεμάτων παρέχονται από τα Ταχ. Γραφεία, το Κεντρικό Γραφείο και τις Περιφ/κές Υπηρεσίες πληροφόρησης καταναλωτών.

##### Ογκώδη

Η υπέρβαση των διαστάσεων των συνήθων δεμάτων, επιβάλλει την καταβολή από τον αποστολέα τέλους προσαυξημένου κατά 50% του αντίστοιχου τέλους συνήθους δέματος.

##### Εύθραυστα

Προβλέπεται ειδική προστατευτική συσκευασία και κατά 50% αύξηση των συνήθων τελών.

##### Ασφαλισμένα

Για δέματα με περιεχόμενο μεγάλης αξίας καταβάλλονται πρόσθετα αναλογικά τέλη ασφάλισης. Ανώτατο ποσό ασφάλισης είναι σήμερα 30.000 €.

##### Με αντικαταβολή

Δέματα με εμπορική αξία. Καταβολή πρόσθετου τέλους.

##### Με απόδειξη παραλαβής

Δέματα που συνοδεύονται από ειδική απόδειξη παραλαβής για την οποία καταβάλλεται πρόσθετο τέλος. Η απόδειξη επιστρέφεται στον αποστολέα ως απλό αντικείμενο.

##### Δέματα με επίδοση στο σπίτι

Αφορούν δέματα που προορίζονται για παραλήπτες που διαμένουν στις πρωτεύουσες Νομών ή μεγάλες πόλεις. Καταβάλλεται πρόσθετο τέλος.

##### Ομαδική παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα

Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται εφόσον κατατίθενται περισσότερα από 20 δέματα ανά αποστολή και διέπεται από ειδικό τιμολογιακό καθεστώς. Ειδικές ρυθμίσεις και περιορισμοί ισχύουν για τα ογκώδη και εύθραυστα.

#### ΕΠΙΔΟΣΗ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Η επίδοση δεμάτων εσωτερικού, με εξαίρεση τα δέματα «με επίδοση στο σπίτι», γίνεται από τις θυρίδες των Ταχ. Γραφείων, ύστερα από την έκδοση σχετικού ειδοποιητηρίου, στο οποίο θα αναγράφεται και το χρονικό διάστημα παραμονής του δέματος στο Ταχ. Γραφείο επίδοσης.

#### ΔΕΜΑΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

##### 1. Δέματα εξωτερικού (παραλαβή-αποστολή)

##### Συνήθη

- Τα δέματα Εξωτερικού κατατίθενται ανοιχτά για τον έλεγχο του περιεχομένου τους. Εφόσον ο αποστολέας θα τα προσκομίσει κλειστά, τότε ανοίγονται απ' αυτόν. Στη περίπτωση αυτή ο ΕΛΤΑ διευκολύνει τον αποστολέα, χορηγώντας υλικά συσκευασίας (χαρτί, σπάγγο) εάν αυτά έχουν καταστραφεί κατά τη διαδικασία ανοίγματος, χωρίς επιβάρυνση του πελάτη.
- Τα Δέματα Εξωτερικού διαβιβάζονται ή αεροπορικώς ή με μέσα επιφανείας, ή με το σύστημα SAL (μικτό σύστημα μεταφοράς με μέσα επιφανείας και αεροπορικώς). Γίνονται δεκτά και ως δέματα αντικαταβολής ή Δηλωμένης αξίας, εφόσον το αποδέχεται η χώρα προορισμού.

#### Ογκώδη

Γίνονται δεκτά από όσες Χώρες τα δέχονται με επιπλέον επιβάρυνση.

#### Ασφαλισμένα

Γίνονται δεκτά για όσες Χώρες τα δέχονται και μέχρι του ποσού ασφάλισης που δέχεται η κάθε Χώρα. Το ποσό ασφάλισης εκφράζεται σε DTS. Το κοινό μπορεί να πληροφορηθεί την εκάστοτε ισοτιμία DTS/Ευρώ από τα Ταχυδρομικά Γραφεία.

#### Με αντικαταβολή

Λειτουργεί μόνο μονομερώς, δηλαδή παραλαβή δεμάτων προς αποστολή για Χώρες που τα δέχονται.

#### Δέματα εξωτερικού (επίδοση)

Τα αφικνούμενα Δέματα Εξωτερικού επιδίδονται από τις θυρίδες των ταχυδρομικών γραφείων, αφού ο παραλήπτης έχει ειδοποιηθεί με ειδοποιητήριο για την άφιξή τους. Σε ειδικές περιπτώσεις επιδίδονται στη διεύθυνση του παραλήπτη με την καταβολή πρόσθετου τέλους.

#### Υπηρεσίες ταχυμεταφοράς αντικειμένων ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

#### Πόρτα-πόρτα (για το εσωτερικό)

Η Υπηρεσία λειτουργεί σε μεγάλες πόλεις της Χώρας. Με την εν λόγω Υπηρεσία διακινούνται με ταχύτητα και ασφάλεια αντικείμενα βάρους μέχρι 20 κιλών. Υπάρχει δυνατότητα να σταλούν και ως ασφαλισμένα με την καταβολή πρόσθετου αναλογικού τέλους. (ανώτατο ποσό ασφάλισης 30.000 Ευρώ).

#### ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

##### Express Mail Service (για το εξωτερικό)

Με την Υπηρεσία αυτή διακινούνται με ταχύτητα και ασφάλεια αντικείμενα βάρους μέχρι 20 κιλά και για Χώρες που δέχονται αντικείμενα της κατηγορίας αυτής. Η επίδοση των αντικειμένων πραγματοποιείται από 24 έως 48 ώρες, από την άφιξή τους στη Χώρα προορισμού και αφορά 140 χώρες του εξωτερικού.

##### Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ΚΙΝΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

##### Επιταγές εσωτερικού (έκδοση – πληρωμή)

Με τις ταχ/κές επιταγές στέλνονται χρηματικά ποσά τα οποία καταβάλλονται στη διεύθυνση του παραλήπτη ή στο Ταχ. Γραφείο ανάλογα με την επιθυμία του αποστολέα. Η έκδοση επιταγών γίνεται από τις θυρίδες των Ταχ. Γραφείων ή τους Αγροτικούς Διανομείς.

##### Κατηγορίες επιταγών

Υπάρχουν 3 κατηγορίες επιταγών:

1. Η απλή ταχ. επιταγή.
2. Η τηλεφωνική επιταγή.
3. Η επιταγή αντικαταβολής.
  - Επιταγές προς Οπλίτες στέλνονται ατελώς μέχρι του ποσού των 90 €.
  - Οι ταχ. επιταγές εκδίδονται μέχρι ενός ορισμένου ανωτάτου ποσού (σήμερα μέχρι 6.000 €).

- Η ισχύς τους ορίζεται από την ημέρα έκδοσής τους μέχρι το τέλος του επόμενου της έκδοσης μήνα. Στη διάθεση του παραλήπτη παραμένουν μέχρι και τις πρώτες 20 ημέρες του επόμενου της έκδοσης μήνα ενώ τις τελευταίες 10 ημέρες της ισχύος τους παραμένουν στην διάθεση του αποστολέα στον οποίο επιστρέφονται.
- Στην περίπτωση απώλειας του σώματος της επιταγής πριν την πληρωμή και εφόσον δεν έχει παρέλθει το παραπάνω χρονικό διάστημα, εκδίδεται νέα επιταγή η οποία εξοφλείται στον αποστολέα ή στον παραλήπτη της κατά περίπτωση.
- Στην περίπτωση απώλειας του σώματος της επιταγής πριν την πληρωμή και εφόσον έχει παρέλθει το παραπάνω χρονικό διάστημα εκδίδεται νέα επιταγή η οποία εξοφλείται μόνο στον αποστολέα της.
- Ειδικά για τις επιταγές αντικαταβολής, είτε έχει παρέλθει το χρονικό διάστημα ισχύος τους, είτε όχι, εκδίδεται νέα επιταγή η οποία εξοφλείται μόνο στον παραλήπτη της.
- Σε περίπτωση απώλειας ταχ. επιταγών δεν χορηγείται αποζημίωση και δεν επιστρέφονται τα ταχ. τέλη έκδοσης τους.
- Υπάρχει δυνατότητα ένταξης των μεγάλων πελατών στο Σύστημα Ταχυπληρωμής με ειδικές επιπλέον ρυθμίσεις (υπέρ του πελάτη).

Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

#### ΚΙΝΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Επιταγές εσωτερικού (έκδοση – πληρωμή)

Με τις ταχ/κές επιταγές στέλνονται χρηματικά ποσά τα οποία καταβάλλονται στη διεύθυνση του παραλήπτη ή στο Ταχ. Γραφείο ανάλογα με την επιθυμία του αποστολέα. Η έκδοση επιταγών γίνεται από τις θυρίδες των Ταχ. Γραφείων ή τους Αγροτικούς Διανομείς.

Κατηγορίες επιταγών

Υπάρχουν 3 κατηγορίες επιταγών:

1. Η απλή ταχ. επιταγή.
2. Η τηλεφωνική επιταγή.
3. Η επιταγή αντικαταβολής.
  - Επιταγές προς Οπλίτες στέλνονται ατελώς μέχρι του ποσού των 90 €.
  - Οι ταχ. επιταγές εκδίδονται μέχρι ενός ορισμένου ανωτάτου ποσού (σήμερα μέχρι 6.000 €).
  - Η ισχύς τους ορίζεται από την ημέρα έκδοσής τους μέχρι το τέλος του επόμενου της έκδοσης μήνα. Στη διάθεση του παραλήπτη παραμένουν μέχρι και τις πρώτες 20 ημέρες του επόμενου της έκδοσης μήνα ενώ τις τελευταίες 10 ημέρες της ισχύος τους παραμένουν στην διάθεση του αποστολέα στον οποίο επιστρέφονται.
  - Στην περίπτωση απώλειας του σώματος της επιταγής πριν την πληρωμή και εφόσον δεν έχει παρέλθει το παραπάνω χρονικό διάστημα, εκδίδεται νέα επιταγή η οποία εξοφλείται στον αποστολέα ή στον παραλήπτη της κατά περίπτωση.
  - Στην περίπτωση απώλειας του σώματος της επιταγής πριν την πληρωμή και εφόσον έχει παρέλθει το παραπάνω χρονικό διάστημα εκδίδεται νέα επιταγή η οποία εξοφλείται μόνο στον αποστολέα της.
  - Ειδικά για τις επιταγές αντικαταβολής, είτε έχει παρέλθει το χρονικό διάστημα ισχύος τους, είτε όχι, εκδίδεται νέα επιταγή η οποία εξοφλείται μόνο στον παραλήπτη της.



- Σε περίπτωση απώλειας ταχ. επιταγών δεν χορηγείται αποζημίωση και δεν επιστρέφονται τα ταχ. τέλη έκδοσης τους.
- Υπάρχει δυνατότητα ένταξης των μεγάλων πελατών στο Σύστημα Ταχυπληρωμής με ειδικές επιπλέον ρυθμίσεις (υπέρ του πελάτη).

## ΚΙΝΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ – ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

### Ταχ. Επιταγές Εξωτερικού

Είναι ειδικές εντολές πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τις Ταχυδρομικές υπηρεσίες βάσει διμερών συμφωνιών και σύμφωνα με τους κανονισμούς της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Με τις Ταχ. Επιταγές Εξωτερικού μπορείτε να στείλετε και να λάβετε χρήματα από τις χώρες με τις οποίες έχουν συναφθεί διμερείς συμφωνίες, με πολύ χαμηλό τιμολόγιο.

- Το σκέλος της πληρωμής Ταχ. Επιταγών έκδοσης Εξωτερικού λειτουργεί στη χώρα μας από χρόνια, ενώ το σκέλος της αποστολής Ταχ. Επιταγών στο Εξωτερικό, από τον Αύγουστο 2002.
- Οι Ταχ. Επιταγές Εξωτερικού διακρίνονται σε Απλές και Αντικαταβολής.

### Eurogiro

Από τον Αύγουστο του 2002 λειτουργεί η Υπηρεσία μεταφοράς κεφαλαίων από και προς το εξωτερικό μέσω Eurogiro. Το Eurogiro αποτελεί Διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών των χωρών μελών του. Μέσω της υπηρεσίας αυτής μπορούν να διακινηθούν κεφάλαια από και προς τις χώρες με τις οποίες έχουν υπογραφεί διμερείς συμφωνίες, με μεγάλη ασφάλεια και σε χρόνο που δεν ξεπερνά τις 4 μέρες. Η πληρωμή του δικαιούχου διενεργείται με μετρητά, είτε με κατάθεση σε λογαριασμό.

### Western Union

Είναι σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών με χρόνο εκτέλεσης της εντολής αυθημερόν. Από όλα τα Ταχ. Καταστήματα, μπορείτε να στείλετε και να λάβετε χρηματικά ποσά μέσα σε λίγα λεπτά της ώρας από και προς 190 χώρες σε όλο τον κόσμο. Το ανώτερο ποσό που μπορεί να διακινηθεί μέσω της Western Union είναι 5.500 Ευρώ.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ

Είναι Υπηρεσία μέσω της οποίας ο ΕΛΤΑ αναλαμβάνει και διεκπεραιώνει εισπράξεις και πληρωμές για λογαριασμό των πελατών του. Οι συναλλαγές μέσω «Λογαριασμών Ταχυπληρωμής» διεκπεραιώνονται με ειδικά μηχανογραφικά έντυπα τα οποία αποστέλλονται στο Μ/Κ ΕΛΤΑ από τα Ταχ. Γραφεία, όπου με την κατάλληλη επεξεργασία διενεργούνται αυτόματα οι χρεοπιστώσεις των αντίστοιχων λογαριασμών. Με την Υπηρεσία Εισπράξεων - Πληρωμών της Ταχυπληρωμής έχετε τη δυνατότητα μέσω ενός σύγχρονου μηχανογραφικού συστήματος να διενεργείτε τις εισπράξεις σας και τις πληρωμές σας σε οποιοδήποτε Ταχ. Γραφείο της χώρας με ασφάλεια και ταχύτητα. Στις θυρίδες των Ταχ. Γραφείων, στα Ταχ. Πρακτορεία Β' και Γ' Τάξης και μέσω των Αγροτικών Διανομών μπορείτε να εξοφλείτε τους λογαριασμούς της ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, να πληρώνετε τις οφειλές σας σε ασφαλιστικές εταιρείες τράπεζες, εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, επιχειρήσεις MAIL ORDER κ. α.. Επίσης μπορείτε από τις θυρίδες των Ταχ. Γραφείων και τα Ταχ. Πρακτορεία Γ' Τάξης, να εισπράττετε τις συντάξεις σας, τα μερίσματα και τα επιδόματά σας Επίσης μπορείτε, τις συντάξεις ΙΚΑ και ΟΓΑ καθώς και τα επιδόματα να τα εισπράττετε στο σπίτι μέσω των Ταχ. Διανομών.

## ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ

Είναι λογαριασμοί ταμειευτηρίου με δικαιούχους Φυσικά ή Νομικά Πρόσωπα, οι οποίοι τηρούνται στο Ταχυδρομικό Ταμειευτήριο. Σήμερα σε όλα τα Ταχ. Καταστήματα μπορείτε να κάνετε καταθέσεις και αναλήψεις σε βιβλιάρια του Ταχυδρομικού Ταμειευτηρίου. Αν κατοικείτε σε αγροτική περιοχή, όπου δεν υπάρχει Ταχυδρομικό Γραφείο, μπορείτε να καταθέσετε ή να αναλάβετε χρήματα μέσω του αγροτικού διανομέα της περιοχής σας.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΙΛΟΤΕΛΙΣΜΟΥ

Ο ΕΛΤΑ εκδίδει φιλοτελικά είδη (γραμματόσημα, Φ.Π.Η.Κ., τευχίδια, φεγιέ, διαφημιστικά έντυπα, «Φυλλαράκι», Τυποποιημένες Σειρές Γραμματοσήμων Λευκώματα Σειράς Απλά, Λευκώματα Σειράς Πολυτελείας, Ετήσια Λευκώματα Γραμματοσήμων και Φακέλων Πρώτης Ημέρας Κυκλοφορίας) και τα διαθέτει στους πελάτες φιλοτελιστές εσωτερικού - εξωτερικού. Ο ΕΛΤΑ επιπλέον εκδίδει το προσωπικό –εταιρικό γραμματόσημο. Είναι το νέο προϊόν με την παράσταση της φωτογραφίας σας δίπλα στο γραμματόσημο (προσωπικό γραμματόσημο) ή του σήματος/λογότυπου της επιχείρησής σας (εταιρικό γραμματόσημο). Ο ΕΛΤΑ αναλαμβάνει να στέλνει στη διεύθυνση που έχουν δηλώσει οι μόνιμοι συνδρομητές με συστημένη επιστολή όλα τα φιλοτελικά αντικείμενα που εκδίδει κάθε φορά. Ο ΕΛΤΑ έχει υποχρέωση να ενημερώνει έγκαιρα του φιλοτελιστές για το πρόγραμμα έκδοσης νέων σειρών γραμματοσήμων και τα τεχνικά χαρακτηριστικά αυτών.

Ο ΕΛΤΑ δύναται να εκτελεί και άλλο έργο όπως τηλεταχυδρομείο, αγορά ξένων Τραπεζογραμματίων κ.λ.π. και να υπογράφει συμβάσεις με τρίτους για την εκτέλεση πρόσθετου έργου. Στην περίπτωση αυτή ισχύουν οι όροι των συμβάσεων οι οποίοι με κανένα τρόπο δεν μπορούν να οριοθετούν λιγότερες υποχρεώσεις προς τον αντισυμβαλλόμενο από αυτές που περιλαμβάνει ο ΧΥΚ.

### Διανομή Απλή αλληλογραφία

Τα προς διανομή απλά ταχ. αντικείμενα προσκομίζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση και τοποθετούνται στα γραμματοκιβώτια των πολυκατοικιών (εφόσον υπάρχουν), διαφορετικά τοποθετούνται σε ασφαλές σημείο της εισόδου.

### Συστημένη αλληλογραφία

Τα προς διανομή συστημένα αντικείμενα προσκομίζονται από το διανομέα στην αναγραφόμενη διεύθυνση και επιδίδονται με υπογραφή. Ειδικά για τις πολυόροφες οικοδομές οι διανομείς υποχρεούνται να επιδώσουν μέχρι τον πρώτο όροφο, αν δεν υπάρχει ανελκυστήρας και σε όλους τους ορόφους αν υπάρχει.

### Εξόφληση επιταγών

Οι προς εξόφληση ταχυδρομικές επιταγές, (που αφορούν και συντάξεις και επιδόματα Ασφαλιστικών Φορέων) προσκομίζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση μία μόνο φορά και εξοφλούνται στους ίδιους τους επιγραφόμενους παραλήπτες ή τους πληρεξουσίου τους, με τους περιορισμούς της κατ' οίκον επίδοσης χρηματικών ποσών και τις ανωτέρω περιγραφόμενες ρυθμίσεις αναφορικά με την ύπαρξη ή μη ανελκυστήρα στην πολυκατοικία.

## Επίδοση σε γραμματοθυρίδες

Ταχ. αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου, που έχουν επιγραφή αριθμό γραμματοθυρίδας, αν μεν είναι απλά τοποθετούνται εντός της γραμματοθυρίδας, εάν δε είναι ειδικής διαχείρισης (συστημένα, επί αντικαταβολή, δηλωμένης αξίας) εκδίδεται ειδοποιητήριο, για την επίδοσή τους από τη θυρίδα του Ταχ. Γραφείου, το οποίο τοποθετείται στην οικεία γραμματοθυρίδα. Το ίδιο γίνεται για τα δέματα και τις επιταγές.

## Έκδοση ειδοποιητηρίου

Για τα απλά αντικείμενα που έχουν βάρος άνω των 2000 γραμμαρίων εκδίδεται ειδοποιητήριο από τον διανομέα προκειμένου να προσέλθει ο παραλήπτης στο Ταχ. γραφείο για την παραλαβή τους. Στη περίπτωση επίδοσης συστημένης αλληλογραφίας και εξόφλησης ταχ. επιταγών κατά την οποία απουσιάζει ο παραλήπτης εκδίδεται ειδοποιητήριο για την προσέλευσή του στο Ταχ. Γραφείο στο οποίο αναγράφεται το χρονικό διάστημα παραμονής του ταχ. αντικειμένου σε αυτό. Ποιότητα Στόχος της Επιχείρησης είναι τα αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού να επιδίδονται ως εξής:

- Τα Α' προτεραιότητας την επόμενη εργάσιμη από την ημέρα κατάθεσης [X+1]
- Τα Β' προτεραιότητας σε τρεις (3) εργάσιμες από την ημέρα κατάθεσης [X+3].
- Τα αντικείμενα «Ομαδική επιστολή με Διεύθυνση» και τα «Αντικείμενα χωρίς Δ/ση Παραλήπτη» επιδίδονται μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες μετά την ημέρα κατάθεσής τους [X+5].
- Τα αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού επιδίδονται τα μεν Α' προτεραιότητας σε τρεις (3) εργάσιμες μετά την ημέρα κατάθεσής τους, τα δε Β' προτεραιότητας σε πέντε (5) εργάσιμες μετά την ημέρα κατάθεσής τους.

Ειδικότερα για τα Ταχ. αντικείμενα Εξωτερικού ο ΕΛΤΑ οφείλει να παραδώσει αυτά την επομένη ημέρα από την κατάθεσή τους στο μεταφορέα με τον οποίο συνεργάζεται. Ο παραπάνω μεταφορέας οφείλει να παραδώσει τα αντικείμενα αυτά στη ξένη ταχυδρομική υπηρεσία. Επομένως η ευθύνη του ΕΛΤΑ περιορίζεται μόνο στην έγκαιρη παράδοση των ανωτέρω Ταχ. αντικειμένων στο μεταφορέα χωρίς να ευθύνεται για ενέργειες ή παραλείψεις αυτού ή της Ξένης ταχυδρομικής υπηρεσίας με την οποία συνεργάζεται, εκτός από τις περιπτώσεις ευθύνης που αναφέρονται σαφώς στο επόμενο κεφάλαιο του παρόντος ΧΥΚ.

Τα παραπάνω ισχύουν εφόσον τα Ταχ. αντικείμενα ταχυδρομούνται τις προβλεπόμενες ώρες. Για την επίδοση της αφικνούμενης αλληλογραφίας Εξωτερικού ο ΕΛΤΑ ευθύνεται από το στάδιο παραλαβής των ταχυδρομικών αντικειμένων Εξωτερικού από το μεταφορέα χωρίς να ευθύνεται για ενέργειες ή παραλείψεις αυτού ή της Ξένης Ταχυδρομικής Υπηρεσίας με την οποία συνεργάζεται, εκτός από τις περιπτώσεις ευθύνης που αναφέρονται σαφώς στο επόμενο κεφάλαιο του παρόντος ΧΥΚ.

## Αποζημιώσεις ΠΟΣΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ - ΕΥΘΥΝΗ ΕΛΤΑ

Ο ΕΛΤΑ ευθύνεται για απώλεια ή καταστροφή μόνο των αντικειμένων Ειδικής Διαχείρισης (Συστημένα - Δηλωμένης Αξίας - με Αντικαταβολή) για τα οποία τηρούνται από την Υπηρεσία μας στοιχεία διαχείρισής τους. Δεν ισχύει το ίδιο για τα απλά -συνήθη αντικείμενα του Επιστολικού Ταχυδρομείου (ουδεμία ευθύνη έχει για απώλεια ή καθυστέρηση), αφού για τα αντικείμενα αυτά δεν τηρούνται στοιχεία

διαχείρισής τους από την Υπηρεσία μας σύμφωνα με το Ν.4581/1930 και το από 21-09-35 Προεδρικό Διάταγμα για τα αντικείμενα Εσωτερικού και τις διατάξεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης για τα αντικείμενα Εξωτερικού.

Οι καταβαλλόμενες σήμερα αποζημιώσεις είναι οι εξής:

- Για την απώλεια συστημένων αντικειμένων Εσωτερικού ή βλάβη περιεχομένου τους 36,00 €.
- Για την απώλεια ή βλάβη περιεχομένου συστημένων προορισμού Εξωτερικού 36,00 €.
- Για την αλλοίωση περιεχομένου συστημένου Εσωτερικού και για ζημιά λόγω καθυστέρησης από υπαιτιότητα του ΕΛΤΑ μέχρι 36,00 €.
- Για την απώλεια συστημένου Ειδικού Σάκου με έντυπα προορισμού Εσωτερικού - Εξωτερικού 206,00 €.
- Για την απώλεια ή βλάβη, μη επελθούσα λόγω ανωτέρας βίας, επιστολής δηλωμένης αξίας Εσωτερικού ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωση ίση με τη αξία της βλάβης που υπέστη λόγω της παραβίασης (εάν έχει χαθεί μέρος του περιεχομένου) ή ίση με το ποσό της Δηλωθείσας Αξίας λόγω απώλειας, της επιστολής με Δηλωμένη Αξία.
- Για την απώλεια των επιστολών Δηλωμένης Αξίας προορισμού Εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση εκτός των περιπτώσεων ανωτέρας βίας, ίση με το ποσό που δηλώνεται.
- Ο αποστολέας του ταχ. αντικειμένου με αντικαταβολή Εσωτερικού, το οποίο επιδόθηκε στον παραλήπτη χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής, ή επιδόθηκε αλλά εισπράχθηκε μικρότερο ποσό από αυτό που αναγράφεται στη Επιταγή Αντικαταβολής, δικαιούται αποζημίωσης ίσης προς το ποσό της Αντικαταβολής που δεν εισπράχθηκε, εφόσον η μη εισπράξη του ποσού δεν οφείλεται σε σφάλμα του αποστολέα.

Με την πληρωμή της αποζημίωσης ο ΕΛΤΑ υποκαθίσταται μέχρι του ποσού της αποζημίωσης σε όλα τα δικαιώματα του αποζημιωθέντος, για ενδεχόμενη προσφυγή είτε εναντίον του παραλήπτη, είτε εναντίον άλλου προσώπου. Σε περίπτωση απώλειας του Ταχ. αντικειμένου εσωτερικού επί Αντικαταβολή η αποζημίωση που καταβάλλεται ανέρχεται στο ποσό των 36 €. Για τα αντικείμενα Ε.Α. εξωτερικού καταβάλλεται σαν αποζημίωση το ποσό της αντικαταβολής.

## Δέματα

Ο ΕΛΤΑ φέρει ευθύνη για την απώλεια, βλάβη ή παραβίαση Δέματος εσωτερικού και υποχρεούται στην καταβολή της αποζημίωσης που προβλέπεται στο ταχ. τιμολόγιο.

Η καταβαλλόμενη σήμερα αποζημίωση είναι:

- Για την απώλεια ή βλάβη περιεχομένου συνήθους Δέματος μέχρι 235,00 €.
- Για την αλλοίωση περιεχομένου συνήθους Δέματος Εσωτερικού και για ζημιά λόγω καθυστέρησης από υπαιτιότητα του ΕΛΤΑ μέχρι 36,00 €.
- Για την απώλεια Ασφαλισμένου Δέματος Εσωτερικού παρέχεται αποζημίωση ίση με το ποσό ασφάλισης του Δέματος.
- Για την απώλεια ή βλάβη Δέματος Εσωτερικού Επί Αντικαταβολή, η αποζημίωση που καταβάλλεται ανέρχεται στο ποσό των 235 €, κατ' ανώτατο όριο. Σε περιπτώσεις που το Δέμα Ε.Α. Εσωτερικού επιδοθεί χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της Αντικαταβολής ή εισπραχθεί μικρότερο ποσό, τότε δίδεται αποζημίωση ίση με το ποσό που δεν εισπράχθηκε.
- Για τα Δέματα Εξωτερικού η αποζημίωση γίνεται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις των αποφάσεων των Συνεδρίων της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής

Ένωσης. Ειδικότερα για απλό Δέμα δίδεται αποζημίωση ίση με 40 DTS, πάγιο τέλος και 4,5 DTS ανά κιλό βάρους, πλέον των τελών αποστολής. (DTS : Μονάδα υπολογισμού αποζημίωσης. 1 DTS = 1438 €)

- Για την απώλεια Δέματος αντικαταβολής Εξωτερικού ή σε περίπτωση επίδοσης χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής εισπραχθεί μικρότερο ποσό τότε η αποζημίωση που δίδεται ισούται με το ποσό της αντικαταβολής ή τη διαφορά.

#### Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς

Σε περίπτωση απώλειας αντικειμένων ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωσης, το ανώτατο όριο της οποίας ισούται με την αποζημίωση για την απώλεια δέματος Εσωτερικού.

Σε περίπτωση απώλειας ή καθυστερημένης επίδοσης αντικειμένων EXPRESS MAIL SERVICE καταβάλλεται αποζημίωση που προβλέπεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Οργανισμού μας.

#### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ

Σε καμιά άλλη περίπτωση πλην αυτών που προβλέπονται από το παραπάνω Κεφάλαιο καταβάλλεται αποζημίωση.

Για τα συνήθη αντικείμενα του Επιστολικού Ταχυδρομείου, συμπεριλαμβανομένων και των αντικειμένων που έχουν υπαχθεί στην ειδική διαχείριση του ΚΑΤΕΠΕΙΓΟΝΤΟΣ και των αποδείξεων παραλαβής, ο ΕΛΤΑ δεν ευθύνεται για την απώλεια ή την καθυστερημένη επίδοσή τους αφού για τα αντικείμενα αυτά δεν τηρούνται στοιχεία διαχείρισής τους σύμφωνα με το άρθρο 55 του Ν.4581/1930 και το άρθρο 2 του από 21-09-35 Π. Διατάγματος.

Το ποσό της κατά περίπτωση αποζημίωσης είναι αυτό που προβλέπεται από το Ταχ. Τιμολόγιο. Για την καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης στο κοινό εξαιτίας αποδεδειγμένης αθέτησης υποχρέωσης της επιχείρησης, πρέπει να γίνει έγγραφη αίτηση αναζήτησης και αίτηση αποζημίωσης εντός έξι μηνών από την κατάθεση του ταχ. αντικειμένου.

Υποχρέωση της επιχείρησης, για την οποία ευθύνεται, είναι αυτή που απορρέει από το ΧΥΚ και από τη μη εφαρμογή διατάξεων νόμων και διεθνών ταχ. συμβάσεων.

Αποδεδειγμένη αθέτηση υποχρέωσης είναι αυτή που προκύπτει ύστερα από διοικητική έρευνα των ελεγκτικών οργάνων της επιχείρησης.

Έντυπες αιτήσεις αναζήτησης και αιτήσεις αποζημιώσεων βρίσκονται σε όλα τα ταχ. Γραφεία. Ο αποστολέας ή ο παραλήπτης μπορεί με την επίδειξη της απόδειξης κατάθεσης του ταχ. αντικειμένου και την κατάθεση της αίτησης αναζήτησης και της αίτησης αποζημίωσης, σε οποιοδήποτε Ταχ. Γραφείο, να πληροφορηθεί για την τύχη του εν λόγω αντικειμένου και στην περίπτωση που ευθύνεται ο ΕΛΤΑ, σύμφωνα με τα παραπάνω, να αποζημιωθεί.

Επισημαίνεται ότι την αποζημίωση δικαιούται ο αποστολέας ή ο παραλήπτης σε περίπτωση που παραιτηθεί της σχετικής αξίωσης ο αποστολέας.

Το Ταχ. Γραφείο κατάθεσης των ανωτέρω αιτήσεων οφείλει να πληροφορήσει εντός προθεσμίας έξι (6) εβδομάδων τον αιτούντα με συστημένη επιστολή, όταν πρόκειται για αντικείμενα ειδικής διαχείρισης επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού και Δεμάτων Εσωτερικού, για την τύχη του ταχυδρομικού αντικειμένου που κατέθεσε.

Όταν πρόκειται για αίτηση αναζήτησης αντικειμένων εξωτερικού το Ταχυδρομείο κατάθεσης της αίτησης οφείλει να απαντήσει στον αιτούντα με συστημένη επιστολή, για την τύχη του αντικειμένου που κατέθεσε, εντός προθεσμίας δύο μηνών, από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης αναζήτησης, με την προϋπόθεση ότι η Ξένη Ταχυδρομική Υπηρεσία έχει απαντήσει στον ΕΛΤΑ εντός των προβλεπομένων από τις διατάξεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης προθεσμιών. Στην περίπτωση που πρέπει να καταβληθεί αποζημίωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το Ταχ. Τιμολόγιο η αποζημίωση καταβάλλεται από το Ταχ. Γραφείο που έχει δηλωθεί από τον αιτούντα εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την ημερομηνία κατάθεσης των δικαιολογητικών και παραμένει στη διάθεση του δικαιούχου επί πέντε χρόνια, μετά την παρέλευση της οποίας παραγράφεται το δικαίωμα για αποζημίωση.

Ταχυδρομικό τιμολόγιο Το Ταχυδρομικό Τιμολόγιο βρίσκεται σε εμφανές σημείο του χώρου συναλλαγής κάθε Ταχυδρομικού Γραφείου. Το Ταχυδρομικό Τιμολόγιο καθορίζεται από την επιχείρηση σε συνεργασία με το Εποπτεύον Υπουργείο στα πλαίσια της Κοινωνικής του Πολιτικής με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση, με την ίδια τιμή, σε όλη τη Χώρα να είναι υποτιμολογημένες και να μην καλύπτουν το κόστος παραγωγής τους.

#### Εξυπηρέτηση πελατών Γραφεία Συναλλαγής

Το πρόγραμμα των εργασιμών ημερών και των ωρών συναλλαγής των Ταχ. Γραφείων για την εξυπηρέτηση του κοινού καταρτίζεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες του καθώς και τις εκάστοτε υφιστάμενες δυνατότητες της επιχείρησης.

Για την κατάρτιση του παραπάνω προγράμματος η επιχείρηση λαμβάνει υπόψη συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια όπως την περίοδο του έτους,( χειμερινό-θερινό ωράριο, περίοδος Χριστουγέννων κ.λπ.), το χαρακτήρα της περιοχής (αστική, εμπορική, αγροτική κ.λπ.) τον όγκο της ταχυδρομικής κίνησης της περιοχής, την πυκνότητα των Ταχ. Γραφείων κ.λπ.

Το ωράριο λειτουργίας των Ταχ. Γραφείων είναι τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως και Παρασκευή) από 08.00-14.00, εκτός από ορισμένα μονοπρόσωπα Ταχ. Γραφεία της Χώρας τα οποία κλείνουν τουλάχιστον για διάστημα μιας ώρας, προκειμένου να εκτελεστεί το έργο της διανομής στην έδρα αυτών.

Ορισμένα Ταχ. Γραφεία είναι ανοικτά απογευματινές ώρες μέχρι 20.00 ώρα καθώς επίσης και Σάββατο και Κυριακή.

Οι πίνακες που εμφανίζουν το ωράριο λειτουργίας και τα Ταχυδρομικά Γραφεία τα οποία λειτουργούν απογευματινές ώρες, καθώς επίσης και Σάββατο και Κυριακή, βρίσκονται σε εμφανές σημείο στο χώρο συναλλαγής των Ταχυδρομικών Γραφείων της ίδιας περιοχής που βρίσκονται τα Γραφεία που λειτουργούν περισσότερες ώρες ή ημέρες.

Γραμματοκιβώτια

Τα γραμματοκιβώτια περισυλλογής της αλληλογραφίας (κίτρινα) έχουν τοποθετηθεί σε επιλεγμένα κεντρικά σημεία πόλεων και χωριών, προκειμένου το συναλλασσόμενο κοινό να μπορεί να ρίχνει μέσα σε αυτά την αλληλογραφία του. Στην πρόσοψη των γραμματοκιβωτίων τοποθετούνται πινακίδες στις οποίες αναγράφονται οι ώρες και οι ημέρες συλλογής της αλληλογραφίας καθώς και ο χρόνος επίδοσής της, όταν θα ολοκληρωθεί η σχετική επεξεργασία των στοιχείων.

### Γραμματοθυρίδες

Ο ΕΛΤΑ παρέχει τη δυνατότητα σε φυσικά και νομικά πρόσωπα να μισθώνουν ειδικές ταχ. θυρίδες (γραμματοθυρίδες), από τις οποίες μπορούν να παραλαμβάνουν την αλληλογραφία τους που απευθύνεται σε αυτά, αντί να επιδίδεται στη διεύθυνση κατοικίας ή εργασίας τους. Για το σκοπό αυτό οι εκμισθωτές καταβάλλουν μίσθωμα σε ετήσια βάση. Στοιχεία για τους εκμισθωτές των γραμματοθυρίδων δεν δίδονται σε τρίτους, διότι προστατεύονται από τις διατάξεις περί απορρήτου και επαγγελματικής εχεμύθειας.

### Ταχ. Πρακτορεία

Λειτουργούν Ταχ. Πρακτορεία Α' Β' και Γ' Τάξης που προσφέρουν τις παρακάτω υπηρεσίες – προϊόντα, που εμπλουτίζονται συνεχώς.

#### Ταχ. Πρακτορεία Α' Τάξης

- Πώληση Γραμματοσήμων
- Ζύγιση – τιμολόγηση ταχ. αντικειμένων μέχρι 2 κιλά
- Πώληση ευχετηρίων καρτών ΕΛΤΑ
- Πώληση τετραδίων & καρτών της UNISEF
- Πώληση καρτών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας
- Πώληση εισιτηρίων ΟΑΣΑ (από τα Ταχ. Πρακτορεία Αττικής)

#### Ταχ. Πρακτορεία Β' Τάξης

Προσφέρει το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των Ταχ. Πρακτορείων Α' Τάξης και επιπλέον:

- Αποστολή αντικειμένων ειδικής διαχείρισης (Συστημένα, Αντικαταβολής κ.λ.π.) και EXPRESS.
- Αποστολή δεμάτων
- Έκδοση Ταχ. Επιταγών
- Εξόφληση λογαριασμών Ταχυπληρωμής (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ κ.λ.π)

Ταχ. Πρακτορεία Γ' Τάξης προσφέρει το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των Ταχ. Πρακτορείων Α' & Β' Τάξης και επιπλέον:

- Πληρωμή συντάξεων & επιδομάτων
- Πληρωμή λογαριασμών Ταχυπληρωμής
- Διανομή κατ' οίκον των Ταχ. αντικειμένων

### Μεταπωλητές

Ο ΕΛΤΑ έχει δώσει ειδική άδεια σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα για την λιανική πώληση στο κοινό γραμματοσήμων, σύμφωνα με απόφαση του Δ.Σ. ΕΛΤΑ (Συνεδρίαση 1063/31.08.2000, θέμα 3ο ) που δημοσιεύτηκε στο Φ.Ε.Κ 1132/Β' /11.09.2000. Τα γραμματόσημα πωλούνται από τους μεταπωλητές στο κοινό στην ονομαστική τους αξία.

Συμπεριφορά - σεβασμός - ευπρέπεια προσωπικού Το προσωπικό του ΕΛΤΑ είναι υποχρεωμένο να επιδεικνύει τον αρμόζοντα σεβασμό έναντι του συναλλασσόμενου

κοινού κατά την ενάσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων του. Διαπιστωμένες υπηρεσιακές παραβάσεις του προσωπικού σε θέματα συμπεριφοράς ελέγχονται αυστηρά από την Υπηρεσία με την άσκηση πειθαρχικού ελέγχου κατά του υπαίτιου προσωπικού.

Παράπονα του κοινού κατά του προσωπικού για ανάρμοστη συμπεριφορά γίνονται προφορικά στον Προϊστάμενο του Ταχ. Γραφείου ή στον Αναπληρωτή του, ή με την υποβολή έντυπης αναφοράς παραπόνων, ή και απλής έγγραφης αναφοράς προκειμένου αυτή να χρησιμεύσει ως στοιχείο διοικητικής έρευνας σε βάρος του υπαίτιου προσωπικού.

Έντυπες αναφορές παραπόνων υποβάλλονται σε όλα τα Ταχ. Γραφεία καθώς και στον Τομέα Παραπόνων και Εξυπηρέτησης Πελατών ή τις Περιφ/κές Υπηρεσίες Πληροφόρησης Καταναλωτών. Ο παραπονούμενος πελάτης μπορεί να υποβάλλει την παραπάνω αναφορά στο Ταχ. Γραφείο, στον Τ.Π & Ε.Π ή στην Περιφερειακή Υπηρεσία Πληροφόρησης Καταναλωτών για την τεκμηρίωση των παραπόνων του.

Στην περίπτωση κατάθεσης αναφοράς σύμφωνα με τα παραπάνω ο παραπονούμενος πελάτης είναι υποχρεωμένος να συνεργαστεί με τα ελεγκτικά όργανα της επιχείρησης, εφόσον τούτο του ζητηθεί για τον ανωτέρω λόγο.

Ο ΕΛΤΑ οφείλει να πληροφορήσει τον παραπονούμενο πελάτη, ο οποίος έχει ενεργήσει σύμφωνα με την παραπάνω διαδικασία, για τα αποτελέσματα της διοικητικής έρευνας και την τυχόν άσκηση πειθαρχικού ελέγχου κατά του υπαίτιου υπαλλήλου.

Σύσταση γραφείου πληροφόρησης Για την καλύτερη ενημέρωση και πληροφόρηση του συναλλασσόμενου κοινού σχετικά με κάθε απορία , πρόβλημα, ή παράπονο που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, εκτός από τη δυνατότητα που προσφέρεται στο κοινό στα Ταχ.Γραφεία, συστήνεται και λειτουργεί επί πλέον στην έδρα της επιχείρησης, στην Αθήνα, Τομέας Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών.

Περιφερειακές Υπηρεσίες του Γραφείου αυτού συστήνονται και λειτουργούν στις έδρες των Περιφερειακών Δ/νσεων, ώστε, εκτός από ένα μεγάλο δίκτυο Γραφείων εξυπηρέτησης και από ένα μεγάλο αριθμό ελεγκτικών οργάνων της επιχείρησης σ' όλη τη Χώρα, να υπάρχει μία ειδική υπηρεσία πληροφόρησης του πολίτη.

Γενικά η επιχείρηση οφείλει να απαντήσει εντός 10 ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του Καταναλωτή, σε οποιοδήποτε Ταχ. Γραφείο, ή Περιφ/κή Υπηρεσία ή τον Τομέα Παραπόνων και Πληροφόρησης Καταναλωτών της επιχείρησης, που αφορά οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης του πολίτη, μέσα στα πλαίσια της κείμενης νομοθεσίας.

Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η επιχείρηση αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για την διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του στα πλαίσια του παρόντος ΧΥΚ, των κανονιστικών διατάξεων και της κείμενης νομοθεσίας, καθώς επίσης να τον πληροφορήσει οριστικά σύμφωνα με τα παραπάνω μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

Η παρούσα υποχρέωση της επιχείρησης δεν ισχύει για τις περιπτώσεις που προβλέπονται διαφορετικά από τον παρόντα ΧΥΚ ή την κείμενη νομοθεσία.



Ο αριθμός τηλεφώνου και το ωράριο τηλεφωνικής επικοινωνίας του κοινού με το παραπάνω Τ.Π. & Ε.Π. ή τις Περιφερειακές Υπηρεσίες Πληροφόρησης Καταναλωτών βρίσκεται αναρτημένο σε εμφανές σημείο του χώρου συναλλαγής.

Επιτροπή επίλυσης διαφορών Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς μεταξύ του συναλλασσόμενου κοινού και της επιχείρησης και αφού ο καταναλωτής δεν έχει επιλύσει οριστικά το πρόβλημά του στα αρμόδια Ταχυδρομικά Γραφεία, στον Τ.Π. & Ε.Π ή στις Περιφερειακές Υπηρεσίες της επιχείρησης για την Πληροφόρηση των Καταναλωτών, οφείλει να απευθυνθεί σχετικά, με έντυπη αίτησή του, ή απλή έγγραφη αίτησή του στον Τ.Π. & Ε.Π και να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς του από την αρμόδια Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία συστήνεται για το σκοπό αυτό.

Διαφορά είναι η αποδεδειγμένη αθέτηση από την επιχείρηση του παρόντος ΧΥΚ. Με τη διαδικασία αυτή η επιχείρηση οφείλει να απαντήσει οριστικά στον καταναλωτή για την υπόθεσή του μέσα σε προθεσμία ενός μηνός από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης. Η παραπάνω αίτηση για την επίλυση της διαφοράς μπορεί να κατατεθεί σε όλα τα Ταχυδρομικά Γραφεία της Χώρας.

Απλούστευση διοικητικών διαδικασιών Η επιχείρηση αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξυπηρετεί το κοινό κατά τον απλούστερο δυνατό τρόπο. Για αυτό το λόγο για τα θέματα που αφορούν τις σχέσεις της με το κοινό οφείλει να χρησιμοποιεί απλουστευμένες, ταχείες και σαφείς διαδικασίες μέσα στα πλαίσια των Νόμων της Πολιτείας και των Διεθνών Ταχυδρομικών Συμβάσεων, εκπαιδεύοντας και επιμορφώνοντας κατάλληλα το προσωπικό της.

Διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες Ο ΕΛΤΑ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την καλύτερη δυνατή πρόσβαση και εξυπηρέτηση σε άτομα με ειδικές ανάγκες, εφόσον τούτο επιτρέπεται από τις συνθήκες που βρίσκεται ο χώρος συναλλαγής και μέσα στα πλαίσια των κανονιστικών διατάξεων της Επιχείρησης. Τα άτομα με ειδικές ανάγκες εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα από τις θυρίδες συναλλαγής των Ταχ. Γραφείων.

Ειδικότερα σε κάθε Ταχ. Γραφείο υπάρχει σε εμφανές σημείο του χώρου συναλλαγής πινακίδα που αναγράφεται η ένδειξη «ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ».

Συντήρηση ταχυδρομικού δικτύου Η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να συντηρεί σε καλή κατάσταση τα μέσα και τις εγκαταστάσεις της επισκευάζοντας και αποκαθιστώντας κάθε βλάβη ή ανωμαλία που επηρεάζει την εξυπηρέτηση του κοινού. Στις περιπτώσεις βλαβών, ανωμαλιών, ή εξωγενών δυσμενών παρεμβάσεων που επιβάλλουν την διακοπή λειτουργίας υπηρεσίας που προσφέρει το Ταχ. Γραφείο ή ακόμη και την λειτουργία του ίδιου του Ταχ. Γραφείου, ο ΕΛΤΑ είναι υποχρεωμένος να παρεμβαίνει άμεσα για την αποκατάσταση της λειτουργίας, ενεργώντας σύμφωνα με τους Νόμους της Πολιτείας και με τους ισχύοντες κανονισμούς και διατάξεις ασφάλειας.

Ενημέρωση επιτροπής προστασίας καταναλωτών Η επιχείρηση οφείλει να ενημερώνει την Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των ΔΕΚΟ σχετικά με την εφαρμογή, ή τις τροποποιήσεις του παρόντος ΧΥΚ και τα συναφή μέτρα που λαμβάνονται για την προστασία και την εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

Επίσης η επιχείρηση υποχρεώνεται να λαμβάνει υπόψη κατά το σχεδιασμό των παραπάνω μέτρων τις συγκεκριμένες και τεκμηριωμένες προτάσεις της ανωτέρω Επιτροπής, με στόχο την αύξηση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών της και την επίλυση στα πλαίσια της ισχύουσας νομοθεσίας προβλημάτων που απασχολούν τους καταναλωτές.

Διαρκής εκσυγχρονισμός Μέσα στους γενικότερους στόχους εκσυγχρονισμού της επιχείρησης, τόσο της Πολιτείας όσο και της Διοίκησης του Οργανισμού, επιτεύχθηκε η έγκριση από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ταχυδρομεία» συνολικού Προϋπολογισμού 35,7 δισεκατομμυρίων δραχμών που θα φέρει τον ΕΛΤΑ σε ένα νέο επίπεδο ανάπτυξης με οικονομική ευρωστία και αποτελεσματικότητα και με προσανατολισμό των υπηρεσιών του στον πελάτη και γενικά στην εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου.

Για τους παραπάνω λόγους ο ΕΛΤΑ, μέσω της Μικτής Συμβουλευτικής Επιτροπής, προχωρά την περίοδο αυτή, μαζί με τους εκπροσώπους του Κράτους στην παραπάνω Επιτροπή, στη μελέτη των συντελουμένων θεσμικών αλλαγών στον Ταχυδρομικό Τομέα σε διεθνές και ιδιαίτερα σε κοινοτικό επίπεδο, ώστε να υπάρξουν σε σύντομο κατά το δυνατόν χρονικό διάστημα νομοθετικές ρυθμίσεις για το κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς και το Συμβόλαιο Διοίκησης μεταξύ ΕΛΤΑ και Ελληνικού Δημοσίου.

Μέσα στα πλαίσια του παραπάνω επιχειρησιακού προγράμματος ο ΕΛΤΑ θα προσπαθήσει να πετύχει με βραχυχρόνια μέτρα δράσης:

- Δυνατότητα πρόσβασης στο δίκτυο, σύμφωνα με δείκτες (πυκνότητα Ταχ. Γραφείων, συχνότητα περισυλλογής και διανομής αλληλογραφίας) που προκύπτουν από την αξιολόγηση του δικτύου.
- Σχεδιασμό και έλεγχο της ποιότητας του ταχυδρομικού έργου σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές και τους στόχους βελτίωσης των χρόνων επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Εισαγωγή νέων υπηρεσιών-προϊόντων που θα λαμβάνουν υπόψη τις σύγχρονες κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες και θα στηρίζονται στα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας.
- Ύπαρξη ικανοποιητικού επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών (αποδεκτά όρια χρόνου αναμονής στη θυρίδα και διαδικασίες μείωσής του).
- Αναδιοργάνωση και εκσυγχρονισμός της τεχνολογικής υποδομής (αυτοματοποίηση διαλογής ταχυδρομικών αντικειμένων περιοχών Αθηνών και Θεσ/νίκης και σύνδεση διαλογής με προγράμματα διαβίβασεων).
- Καθιέρωση συστηματικών διαδικασιών για την υλοποίηση ολοκληρωμένης πολιτικής πληροφοριακών συστημάτων που θα παρέχουν πλήρη υποστήριξη στο σύνολο των δράσεων του ΕΛΤΑ σε Κεντρικό, Περιφερειακό, Τοπικό επίπεδο.
- Αναβάθμιση της πολιτικής ανθρωπίνου δυναμικού της επιχείρησης με βάση την νέα οργανωτική δομή του ΕΛΤΑ και την αύξηση της παραγωγικότητας με τη χρήση νέων τεχνολογιών.

Τα ειδικότερα μέτρα για την εξυπηρέτηση του κοινού είναι τα εξής:

- Λειτουργία Νέων Ταχυδρομικών Γραφείων & Ταχ. Πρακτορείων.
- Εφαρμογή Συστήματος Σειράς Προτεραιότητας σε αρκετά Ταχ. Γραφεία της χώρας.
- Εφοδιασμός Χώρων Συναλλαγής Ταχ. Γραφείων με σύγχρονο εξοπλισμό.
- Αναδιοργάνωση Ταχ. Γραφείων.

- Εφαρμογή Νέας Εταιρικής Ταυτότητας.
- Έκδοση Ειδικών Ενημερωτικών Φυλλαδίων για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα ισχύοντα τιμολόγια κλπ. για πλήρη ενημέρωση των πολιτών.

Περιπτώσεις που δεν ισχύει ο ΧΥΚ Ο Χ.Υ.Κ. δεν ισχύει στις περιπτώσεις:

- Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της Επιχείρησης (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακές, τηλεπικοινωνιακές συνθήκες, κλπ.).
- Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια ταχ. αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
- Αδυναμίας πρόσβασης οργάνου της επιχείρησης στο ακίνητο που οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων πελατών (στις περιπτώσεις σύναψης συμβάσεων μεταξύ ΕΛΤΑ και πελατών).
- Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
- Μη υλοποίησης της υποχρέωσης του ΕΛΤΑ εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του πελάτη που προβλέπεται από τον ΧΥΚ.
- Μη υλοποίησης της υποχρέωσης του ΕΛΤΑ εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων με τους οποίους συνεργάζεται ο ΕΛΤΑ.
- Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου προσώπου.
- Αποδεδειγμένης αδυναμίας της Επιχείρησης.

Έναρξη ισχύος ΧΥΚ Όσες υποχρεώσεις του ΕΛΤΑ απορρέουν από το ΧΥΚ και δεν καλύπτονται από τις υφιστάμενες νόμιμες ή συμβατικές υποχρεώσεις ΕΛΤΑ - Πελατών, θα έχουν κανονιστική ισχύ δύο μήνες μετά την έγκρισή τους από το αρμόδιο Υπουργείο.