



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

9 Φεβρουαρίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 615

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 1182/7

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

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

Α. Τις διατάξεις:

I. Του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82),

II. του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184),

III. του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (Α' 44), και, ιδίως, των περ. ι) και ιζ) της παρ. 1 του άρθρου 5, της παρ. 2 του άρθρου 11 και του άρθρου 16,

IV. της υπό στοιχεία ΑΠ. 1101/3/23.02.2024 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών» (Β' 1670), καθώς και της υπό στοιχεία ΑΠ. 1124/4/02.09.2024 απόφασης της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 1101/3/23.02.2024: "Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών"» (Β' 5168),

V. της υπό στοιχεία ΑΠ. 1135/004/02.12.2024 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφέρονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (Β' 7148),

VI. της υπό στοιχεία ΑΠ. 688/052/2013 απόφασης της ΕΕΤΤ «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» (Β' 1412),

VII. της υπό στοιχεία ΑΠ. 919/047/16.12.2019 απόφασης της ΕΕΤΤ «Λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πλατφόρμας Μητρώου Επιχειρήσεων και Αδειών» (Β' 4973),

VIII. της υπό στοιχεία ΑΠ. 946/21/13.07.2020 απόφασης της ΕΕΤΤ «Πιλοτική εφαρμογή του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών»,

IX. της υπό στοιχεία ΑΠ. 1006/5/13.09.2021 απόφασης της ΕΕΤΤ «Επέκταση της πιλοτικής εφαρμογής του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, με την ένταξη πρόσθετων παρόχων»,

X. της υπό στοιχεία ΑΠ. 1067/16/06.03.2023 απόφασης της ΕΕΤΤ «Πιλοτική παροχή λειτουργικότητας πρόσβασης μέσω διαδικτύου σε στοιχεία καταγγελιών και παραπόνων για τους τομείς των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών από τη διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ» (Β' 1928),

XI. της υπό στοιχεία ΑΠ. 1062/5/24.01.2023 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (Β' 947),

XII. της υπό στοιχεία με ΑΠ. 1166/2/15.09.2025 απόφασης της ΕΕΤΤ «Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης επί σχεδίου νέου Κανονισμού περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών», καθώς και της υπό στοιχεία ΑΠ. 53297/24.10.2025 απόφα-



σης Προέδρου ΕΕΤΤ «Παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ επί σχεδίου νέου Κανονισμού περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών». Σημειώνεται ότι στο χρονικό διάστημα της Δημόσιας Διαβούλευσης και κατόπιν αιτημάτων ενδιαφερομένων μερών διενεργήθηκε την 11η Νοεμβρίου 2025 στα γραφεία της ΕΕΤΤ κοινή συνάντηση των Παρόχων Ταχυδρομικών υπηρεσιών με τα αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ, για συζήτηση/διερεύνηση των θεμάτων που αναδύονται από μερικές διατάξεις του σχεδίου Κανονισμού,

XIII. της υπ' αρ. 1182/6/26.01.2026 απόφασης της ΕΕΤΤ «Εγκριση θέσεων της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης της απόφασης περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών».

Β. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, δεν επιβαρύνεται ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός, ούτε ο προϋπολογισμός της ΕΕΤΤ.

Γ. Το γεγονός ότι με τις διατάξεις της παρούσας τροποποιείται η διοικητική διαδικασία με επίσημο τίτλο «Υποβολή Παραπόνων από καταναλωτές για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες» και Μοναδικό Αριθμό Καταχώρισης (Μ.Α.Κ.) στο ΕΜΔΔ-ΜΙΤΟΣ «572114».

Δ. Την υπό στοιχεία 38897/Φ.600/21.01.2026 εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ.

Και ύστερα από προφορική εισήγηση των κ.κ. Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (Δρ. Σπ. Παντελή), αποφασίζει:

Εγκρίνει την απόφαση περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, η οποία έχει ως εξής:

#### Άρθρο 1

##### Ορισμοί

1. «Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα (SDR)»: είναι ένα διεθνές αποθεματικό περιουσιακό στοιχείο που δημιουργήθηκε από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (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](http://www.imf.org)).

2. Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στην παρούσα απόφαση, 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 ή UPU ή ΠΤΕ).

#### Άρθρο 2

##### Πεδίο Εφαρμογής - Γενικές Αρχές

1. Η παρούσα απόφαση εφαρμόζεται σε ταχυδρομικές επιχειρήσεις που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), και αφορά τον καθορισμό μέγιστης κατ' αποκοπήν αποζημίωσης συμπεριλαμβανομένης της αποζημίωσης για ηθική βλάβη (εφεξής αποζημίωσης ή κατ' αποκοπήν αποζημίωσης), 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 εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ για τη ρύθμιση και εποπτεία της ταχυδρομικής αγοράς.

3. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ μπορούν να συμφωνήσουν με τους χρήστες μεγαλύτερο ποσό αποζημίωσης, από αυτά που ορίζονται στην παρούσα.

4. Η παρούσα απόφαση αφορά σε όλους τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, πλην εκείνων που έχουν συνάψει ειδική, κατά παρέκκλιση των γενικών όρων παροχής υπηρεσιών ή/και των όρων του ισχύοντος ΧΥΚ ή/και του δημοσιευμένου τιμοκαταλόγου, σύμβαση με την ταχυδρομική επιχείρηση. Η σύμβαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει υποχρέωση και όρους αποζημίωσης, έστω και αν το ύψος αποζημίωσης διαφοροποιείται από τα οριζόμενα στην παρούσα. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει τέτοια πρόβλεψη στη σύμβαση αυτή ισχύει η παρούσα απόφαση.

5. 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 της ταχυδρομικής



επιχείρησης ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της. Η ταχυδρομική επιχείρηση 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.

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

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

8. Η αποζημίωση της παρούσας απόφασης καταβάλλεται στον χρήστη που συμβλήθηκε με την ταχυδρομική επιχείρηση και κατέβαλε το ταχυδρομικό τέλος ή εφόσον αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στο πρόσωπο (δηλ. Αποστολέα ή Παραλήπτη) που αυτός ορίσει, εφόσον ενημερωθεί σχετικά με κάθε πρόσφορο τρόπο η ταχυδρομική επιχείρηση.

9. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων και απλών ιχνηλατήσιμων αντικειμένων επιστολικού ταχυδρομείου, σύμφωνα με την Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.

10. Η εκάστοτε αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου είκοσι (20) 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 τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του 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 εσωτερικού η αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 36 ευρώ,

ii. για συστημένα αντικείμενα εξωτερικού η αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 30 SDR, όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ κατά την ημερομηνία που γίνεται αποδεκτό το αίτημα αποζημίωσης από την ταχυδρομική επιχείρηση,

iii. για συστημένους σάκους Μ εσωτερικού, η αποζημίωση ανέρχεται μέχρι του ποσού των 185 ευρώ,

iv. για συστημένους σάκους Μ εξωτερικού, η αποζημίωση ανέρχεται μέχρι του ποσού των 150 SDR, όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ κατά την ημερομηνία που γίνεται αποδεκτό το αίτημα αποζημίωσης από την ταχυδρομική επιχείρηση.

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου απλού δέματος:

i. Εσωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση βάσει της πραγματικής αξίας του περιεχομένου και μέχρι 235 ευρώ,

ii. εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση 40 SDR, όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ κατά την ημερομηνία που γίνεται αποδεκτό το αίτημα αποζημίωσης από την ταχυδρομική επιχείρηση, πλέον 4,5 SDR ανά κιλό βάρους 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. Ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου είναι η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη.

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

2. Όσα ορίζονται στην παρ. 1 αφορούν σε όλους τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, πλην εκείνων που έχουν συνάψει ειδική, κατά παρέκκλιση των γενικών όρων παροχής υπηρεσιών ή/και των όρων του ισχύοντος ΧΥΚ ή/και του δημοσιευμένου τιμοκαταλόγου, σύμβαση με την ταχυδρομική επιχείρηση. Η σύμβαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει υποχρέωση και όρους αποζημίωσης, έστω και αν το ύψος αποζημίωσης διαφοροποιείται από τα οριζόμενα στην παρούσα. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει τέτοια πρόβλεψη στη σύμβαση αυτή ισχύει η παρούσα απόφαση. Σε κάθε περίπτωση και ως προς τον ΦΠΚΥ συ-νεκτιμώνται οι δεσμεύσεις που αυτός έχει αναλάβει στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης.



#### Άρθρο 4

##### Καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας

1. Καθορίζει κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις υπό καθεστώς Γενικής Άδειας προς τον δικαιούχο χρήστη κατόπιν αίτησης του τελευταίου στις εξής περιπτώσεις:

α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, καταβάλλεται αποζημίωση:

i. Για τις αποστολές εσωτερικού, ίση με δέκα (10) φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή,

ii. για τις αποστολές εξωτερικού, ίση με πέντε (5) 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:

i. Για τις αποστολές εσωτερικού, ίση με οκτώ (8) φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή,

ii. για τις αποστολές εξωτερικού, ίση με τέσσερις (4) φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Στις ως άνω περιπτώσεις β' i και β' ii η μέγιστη αποζημίωση δε μπορεί να είναι μεγαλύτερη της αξίας αγοράς/ αντικατάστασης του αντικειμένου. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/ αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο.

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. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/ αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο.

δ. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου 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. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/ αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο.

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. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας κτήσης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο.

στ. Εάν ένα ταχυδρομικό αντικείμενο επιστραφεί, με ευθύνη της ταχυδρομικής επιχείρησης, και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο χρήστης που έχει συμβληθεί με την ταχυδρομική επιχείρηση και κατέβαλε το ταχυδρομικό τέλος δικαιούται επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους και τυχόν άλλων σχετικών εξόδων που έχουν καταβληθεί από αυτόν στη συμβαλλόμενη ταχυδρομική επιχείρηση.

ζ. Για καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, με αποδεδειγμένη ευθύνη της εγγεγραμμένης, στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην ΕΕΤΤ, ταχυδρομικής επιχείρησης, μετά το πέρας τριών (3) εργάσιμων ημερών από τη συμφωνηθείσα καταληκτική ημέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με δύο (2) ταχυδρομικά τέλη και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει τις τρεις (3) εργάσιμες ημέρες καθυστέρησης και το αντικείμενο παραδοθεί εντός των επόμενων δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών η αποζημίωση προσαυξάνεται με επιστροφή ποσού ύψους τριών δωδεκάτων (3/12) του ταχυδρομικού τέλους ανά πρόσθετη εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια.

η. Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου για το οποίο σύμφωνα με τη 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, κατά παρέκκλιση των όρων επίδοσης που καταγράφονται στον ΧΥΚ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και χωρίς την αποδεδειγμένη, με κάθε πρόσφορο μέσο, συναίνεση του χρήστη, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με δύο (2) ταχυδρομικά τέλη.

2. Όσα ορίζονται στην παρ. 1 αφορούν σε όλους τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, πλην εκείνων που έχουν συνάψει ειδική, κατά παρέκκλιση των γενικών όρων παροχής υπηρεσιών



ή/και των όρων του ισχύοντος ΧΥΚ ή/και του δημοσιευμένου τιμοκαταλόγου, σύμβαση με την ταχυδρομική επιχείρηση. Η σύμβαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει υποχρέωση και όρους αποζημίωσης, έστω και αν το ύψος αποζημίωσης διαφοροποιείται από τα οριζόμενα στην παρούσα. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει τέτοια πρόβλεψη στη σύμβαση αυτή ισχύει η παρούσα απόφαση.

#### Άρθρο 5

##### Έλλειψη ευθύνης Ταχυδρομικής Επιχείρησης

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

i. Ανωτέρας βίας ή εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι ταχυδρομικές 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, ιδίως, τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα, όταν πληρούνται οι όροι μεταφοράς,

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

v. αποστολών των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε εκ του νόμου απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα ή/και τον παραλήπτη ή/και είναι χαρακτηρισμένη ως μη αποδεκτή από την ταχυδρομική επιχείρηση στον ΧΥΚ της,

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

vii. αποστολών για τις οποίες ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των έξι (6) μηνών,

viii. 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. πράξεων, αποφάσεων και διαδικασιών που ακολουθούνται από τις αρμόδιες Τελωνειακές Αρχές, κατά την εξέταση ταχυδρομικών αντικειμένων που υπόκεινται σε τελωνειακό έλεγχο.

2. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις 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, ή/και είναι χαρακτηρισμένη ως μη αποδεκτή από την ταχυδρομική επιχείρηση στον ΧΥΚ της,

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

vii. αποστολών για τις οποίες ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών,

viii. αποστολών για τις οποίες ο παραλήπτης έχει παραλάβει το αντικείμενο και εντός δύο (2) εργασίμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη,

ix. 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. πράξεων, αποφάσεων και διαδικασιών που ακολουθούνται από τις αρμόδιες Τελωνειακές Αρχές, κατά την εξέταση ταχυδρομικών αντικειμένων που υπόκεινται σε τελωνειακό έλεγχο.



Άρθρο 6  
Κυρώσεις

Η ΕΕΤΤ, εάν διαπιστώσει τη διάπραξη παράβασης των διατάξεων της παρούσας, 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 της παρούσας 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), με την επιφύλαξη της παρ. 2 του άρθρου 8 της παρούσας.

2. Από τη θέση σε ισχύ της παρούσας καταργείται η περ. ιβ) της παρ. 2.5 του άρθρου 24, με τίτλο «Προσαρτώνται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του παρόντος Κανονισμού τα συνημμένα Παραρτήματα Ι έως V» της υπό στοιχεία ΑΠ.: 1101/003/23.02.2024 απόφασης της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών» (Β' 1670), όπως ισχύει.

Άρθρο 8  
Μεταβατικές διατάξεις

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

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

Άρθρο 9  
Έναρξη ισχύος

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

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 26 Ιανουαρίου 2026

Ο Πρόεδρος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ

