

ΕΓΓΡΑΦΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΠΟ ΦΟΡΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ημερομηνία Έναρξης Δημόσιας Διαβούλευσης: 16 Δεκεμβρίου 2019

Ημερομηνία Λήξης Δημόσιας Διαβούλευσης: 24 Ιανουαρίου 2020

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1.1	Διαδικασία Δημόσιας Διαβούλευσης	3
1.2	Νομοθεσία και Ευρωπαϊκό Περιβάλλον	3
2	ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	5
2.1	Υφιστάμενη Κατάσταση	5
2.2	Νέα Πρόταση	5
3	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ	6
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	9

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Διαδικασία Δημόσιας Διαβούλευσης

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ) προσκαλεί όλους τους ενδιαφερόμενους να τοποθετηθούν επί των θεμάτων που πραγματεύεται το παρόν έγγραφο το οποίο αφορά τη συλλογή στοιχείων από όλους τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο «Μητρώο Εγγεγραμμένων για άσκηση δραστηριότητας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών»¹.

Οι θέσεις των ενδιαφερόμενων μερών δέον όπως υποβληθούν γραπτώς, το αργότερο μέχρι τις 24 Ιανουαρίου 2020 και ώρα 12:30 μ.μ., με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (info@ocecpr.org.cy.) ή/και με τηλεομοιότυπο (αρ. φαξ 22693070) στο Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ).

Όλες οι απαντήσεις και τα σχόλια που θα ληφθούν κατά τη Δημόσια Διαβούλευση, θα είναι διαθέσιμα προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, με επιφύλαξη σε ότι αφορά σε πληροφορίες που θα δοθούν ως εμπιστευτικές ή/και ως επαγγελματικό απόρρητο με βάση τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας.

Μέσα στα πλαίσια της διαδικασίας δημοσίευσης των σχολίων των ενδιαφερομένων μερών παρακαλούνται τα μέρη όπως σε περίπτωση ύπαρξης πληροφοριών εμπιστευτικού χαρακτήρα κοινοποιήσουν στο ΓΕΡΗΕΤ δύο (2) έγγραφα. Το πρώτο έγγραφο παραστάσεων να περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες και σχόλια (συμπεριλαμβανομένων και των εμπιστευτικών πληροφοριών) και στο δεύτερο έγγραφο παραστάσεων να περιλαμβάνονται μόνο θέματα που δεν έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα.

1.2 Νομοθεσία και Ευρωπαϊκό Περιβάλλον

Σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου 112(Ι)/2004², ο ΕΡΗΕΤ δύναται να ζητά από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών οποιαδήποτε στοιχεία θα διασφαλίσουν την καλύτερη ενάσκηση των αρμοδιοτήτων και εξουσιών του.

¹ <http://www.ocecpr.org.cy/postal-records>

² http://www.ocecpr.org.cy/sites/default/files/ec_lawconsolidated_27-06-2017_gr_ph.pdf

Ο ΕΡΗΕΤ ως η αρμόδια Εθνική Ρυθμιστική Αρχή για τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, συμμετέχει σε διάφορες επιτροπές και ομάδες εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με σκοπό την εφαρμογή ενός ενιαίου ρυθμιστικού πλαισίου για την ταχυδρομική αγορά. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΕΡΗΕΤ συμμετέχει στο Σώμα των Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών σε θέματα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (European Regulators Group for Postal Services - ERGP), το οποίο έχει διαμορφώσει³ τη Μεσοπρόθεσμη Στρατηγική 2020-2022 (Medium Term Strategy 2020-2022⁴) καθώς και το Πρόγραμμα Εργασιών 2020 (ERGP Work Programme 2020⁵) με τρόπο ώστε να μελετηθούν οι επιπτώσεις της διαφοροποίησης των συνθηκών των καταναλωτών στον ταχυδρομικό τομέα (μείωση του όγκου του επιστολικού ταχυδρομείου και αύξηση των πακέτων) και να αναδειχθεί η φύση μιας σύγχρονης ρυθμιστικής προσέγγισης στην αγορά στη βάση της οποίας να προωθείται ο ανταγωνισμός και να διαφυλάσσεται η βιώσιμη προσφορά επικαιροποιημένου πεδίου καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας προς τους πολίτες. Τα αποτελέσματα των εργασιών του ERGP θα κοινοποιηθούν στην ΕΕ ως συνδρομή στη μελέτη αναθεώρησης του υφιστάμενου ρυθμιστικού πλαισίου στις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Ως επακόλουθο, οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές επιβάλλεται να παρακολουθούν συνεχώς την αγορά και να συλλέγουν στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την επιτέλεση του ρυθμιστικού τους έργου και παράλληλα την αξιολόγηση τάσεων που δημιουργεί η διαφοροποίηση των συνθηκών σε κάθε εθνική αγορά.

³ Γνώμη του ERGP για αναθεώρηση του ρυθμιστικού πλαισίου ταχυδρομικών υπηρεσιών (ERGP PL I (19) 12 Opinion on the review of the regulatory framework for postal services), https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

⁴ Μεσοπρόθεσμη Στρατηγική 2020-2022 του ERGP (ERGP PL II (19) 7 Medium Term Strategy 2020-2022)

⁵ Πρόγραμμα Εργασιών 2020 του ERGP (ERGP PL I (19) 11 WP 2020) https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

2 ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

2.1 Υφιστάμενη Κατάσταση

Το ΓΕΡΗΕΤ συλλέγει στοιχεία από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών σε ετήσια βάση για την επιβολή ρυθμιστικών μέτρων στον καθολικό παροχέα, για καθορισμό των τελών αδειοδότησης, για εκπλήρωση υποχρεώσεων που προκύπτουν από ευρωπαϊκούς κανονισμούς και οδηγίες καθώς και για τον καταρτισμό και δημοσίευση στατιστικών στοιχείων προς ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών για την αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Κύπρο.

Συλλέγονται στοιχεία που αφορούν τον κύκλο εργασιών (ελεγμένοι οικονομικοί λογαριασμοί), τον αριθμό ταχυδρομικών αντικειμένων (επιστολές και δέματα βάρους μέχρι 31,5kg), τα έσοδα, τις επενδύσεις, το ανθρώπινο δυναμικό, το σύστημα διαχείρισης παραπόνων και τα σημεία πρόσβασης των παροχέων ταχυδρομικών υπηρεσιών. Από τον Καθολικό Παροχέα (Κυπριακό Ταχυδρομείο) συλλέγονται επιπρόσθετα στοιχεία που αφορούν την καθολική υπηρεσία.

2.2 Νέα Πρόταση

Το ΓΕΡΗΕΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του και ανταποκρινόμενο στις εξελίξεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο, έχοντας παράλληλα λάβει υπόψη την επιβάρυνση που μπορεί να προκαλέσει στους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, προτίθεται να αναθεωρήσει την υφιστάμενη συλλογή στοιχείων, με σκοπό:

- την τεκμηριωμένη και λεπτομερή αποτύπωση της πραγματικής εικόνας της ταχυδρομικής αγοράς,
- τον έγκαιρο εντοπισμό των τάσεων της ταχυδρομικής αγοράς,
- την αναθεώρηση της δομής και του περιεχομένου του Παρατηρητηρίου της Ταχυδρομικής Αγοράς το οποίο δημοσιεύεται ετήσια.

Το ΓΕΡΗΕΤ προτίθεται να συλλέγει στοιχεία σε μεγαλύτερο βαθμό ανάλυσης και σύμφωνα με συγκεκριμένους ορισμούς. Συγκεκριμένα, το ΓΕΡΗΕΤ προτίθεται να ζητά από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, πέραν από τα στοιχεία που ήδη υποβάλλουν, μεγαλύτερη ανάλυση για τον κύκλο εργασιών ανά επιστολή/δέμα και ανά κατηγορία βάρους, τους όγκους αλληλογραφίας ανά/προς επαρχία (μήτρα δρομολογήσεων), αριθμό ανά κατηγορία παραπόνων που λαμβάνουν και τρόπο αντιμετώπισης τους και στοιχεία για το δίκτυο σε αστικές και αγροτικές περιοχές. **Τα στοιχεία που θα ζητούνται παρουσιάζονται αναλυτικά στο Παράρτημα.**

3 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

Λαμβάνοντας υπόψη ότι τα στοιχεία συλλέγονται σε ετήσια βάση, να απαντηθούν με σχετική τεκμηρίωση τα πιο κάτω ερωτήματα. Απαντήσεις στις οποίες δεν περιλαμβάνεται σχετική τεκμηρίωση δεν θα λαμβάνονται υπόψη.

Α/Α	ΕΡΩΤΗΣΗ	Θέση	
		Ναι	Όχι
1	<p>α) Είσαστε σε θέση να δίνετε τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 1 στο Παράρτημα; Αν όχι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>β) Τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 1 επιφέρουν υπερβολικό φόρτο εργασίας/κόστος; Αν ναι, παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>γ) Τα στοιχεία του Πίνακα 1 θεωρούνται εμπιστευτικής φύσεως και μπορούν να δημοσιευτούν μόνο σε συγκεντρωτικό επίπεδο ή σε ποσοστιαία μορφή; Αν ναι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p>		
2	<p>α) Είσαστε σε θέση να δίνετε τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 2 στο Παράρτημα; Αν όχι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>β) Τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 2 επιφέρουν υπερβολικό φόρτο εργασίας/κόστος; Αν ναι, παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>γ) Τα στοιχεία του Πίνακα 2 θεωρούνται εμπιστευτικής φύσεως και μπορούν να δημοσιευτούν μόνο σε συγκεντρωτικό επίπεδο ή σε ποσοστιαία μορφή; Αν ναι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p>		
3	<p>α) Είσαστε σε θέση να δίνετε τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 3 στο Παράρτημα; Αν όχι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>β) Τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 3 επιφέρουν υπερβολικό φόρτο εργασίας/κόστος; Αν ναι, παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p>		

	<p>γ) Τα στοιχεία του Πίνακα 3 θεωρούνται εμπιστευτικής φύσεως και μπορούν να δημοσιευτούν μόνο σε συγκεντρωτικό επίπεδο ή σε ποσοστιαία μορφή; Αν ναι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p>		
4	<p>α) Είσατε σε θέση να δίνετε τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 4 στο Παράρτημα; Αν όχι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>β) Τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 4 επιφέρουν υπερβολικό φόρτο εργασίας/κόστος; Αν ναι, παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>γ) Τα στοιχεία του Πίνακα 4 θεωρούνται εμπιστευτικής φύσεως και μπορούν να δημοσιευτούν μόνο σε συγκεντρωτικό επίπεδο ή σε ποσοστιαία μορφή; Αν ναι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p>		
5	<p>α) Είσατε σε θέση να δίνετε τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 5 στο Παράρτημα; Αν όχι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>β) Τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 5 επιφέρουν υπερβολικό φόρτο εργασίας/κόστος; Αν ναι, παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>γ) Τα στοιχεία του Πίνακα 5 θεωρούνται εμπιστευτικής φύσεως και μπορούν να δημοσιευτούν μόνο σε συγκεντρωτικό επίπεδο ή σε ποσοστιαία μορφή; Αν ναι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p>		
6	<p>α) Είσατε σε θέση να δίνετε τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 6 στο Παράρτημα; Αν όχι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>β) Τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 6 επιφέρουν υπερβολικό φόρτο εργασίας/κόστος; Αν ναι, παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>γ) Τα στοιχεία του Πίνακα 6 θεωρούνται εμπιστευτικής φύσεως και μπορούν να δημοσιευτούν μόνο σε</p>		

	συγκεντρωτικό επίπεδο ή σε ποσοστιαία μορφή; Αν ναι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.		
7	<p>α) Είσαστε σε θέση να δίνετε τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 7 στο Παράρτημα; Αν όχι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>β) Τα στοιχεία που ζητούνται στον Πίνακα 7 επιφέρουν υπερβολικό φόρτο εργασίας/κόστος; Αν ναι, παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p> <p>γ) Τα στοιχεία του Πίνακα 7 θεωρούνται εμπιστευτικής φύσεως και μπορούν να δημοσιευτούν μόνο σε συγκεντρωτικό επίπεδο ή σε ποσοστιαία μορφή; Αν ναι παρακαλώ τεκμηριώστε την απάντησή σας.</p>		
8	Σχολιάστε οποιανδήποτε άλλη πτυχή ή θέμα της παρούσας δημόσιας διαβούλευσης επιθυμείτε.		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακας 1 – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	Ευρώ (€)
ΣΥΝΟΛΟ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	<p>Κύκλος εργασιών μόνο από ταχυδρομικές υπηρεσίες. Να μην περιληφθεί κύκλος εργασιών από freight ή άλλες εργασίες.</p> <p>Δηλαδή κύκλο εργασιών από αποστολές δεμάτων (είτε εγχώριων είτε εισερχόμενων είτε εξερχόμενων) συνολικά και ανά κατηγορία βάρους μέχρι 31,5 kg.</p> <p>Δηλαδή κύκλο εργασιών από αποστολές φακέλων (που περιέχουν έγγραφα) (είτε εγχώριων είτε εισερχόμενων είτε εξερχόμενων).</p> <p>Δηλαδή κύκλο εργασιών από εγχώριες ταχυμεταφορές φακέλων (που περιέχουν έγγραφα) και δεμάτων.</p>
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 20-31.5KG</i>	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ EXPRESS/COURIER (ΦΑΚΕΛΟΙ)	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΠΙΚΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ EXPRESS/COURIER (ΦΑΚΕΛΟΙ)</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 20-31.5KG</i>	
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΣΕ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΓΙΑ ΣΚΟΠΟΥΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	

«**Δέμα**» ταχυδρομικό αντικείμενο που περιέχει αγαθά με ή χωρίς εμπορική αξία το οποίο διαφέρει από το αντικείμενο αλληλογραφίας και έχει βάρος που δεν υπερβαίνει τα 31,5 kg. Καθότι για αντικείμενα άνω των 31.5kg δεν είναι δυνατός ο χειρισμός τους από έναν υπάλληλο μεσαίων διαστάσεων χωρίς μηχανικά βοηθήματα και η δραστηριότητα αυτή εντάσσεται στον κλάδο εμπορευματικών μεταφορών και επιμελητείας (όπως ορίζεται στον Κανονισμό (ΕΕ) 644/2018).

«**Υπηρεσίες Express/Courier (φάκελοι)**» σημαίνει φάκελοι που περιέχουν έγγραφα και όχι αγαθά.

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	Ευρώ (€)
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ (ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ)	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΑΖΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm</i>	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΑΖΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm</i>	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ (ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ)	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG</i>	
<i>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΔΕΜΑΤΑ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG</i>	

Δηλαδή κύκλο εργασιών από αποστολές επιστολών (είτε εγχώριων είτε εισερχόμενων είτε εξερχόμενων) οι οποίες εμπίπτουν στην καθολική υπηρεσία και έχουν **βάρος μέχρι 2kg**.

Δηλαδή κύκλο εργασιών από αποστολές επιστολών (είτε εγχώριων είτε εισερχόμενων είτε εξερχόμενων) οι οποίες εμπίπτουν στην καθολική υπηρεσία, έχουν βάρος μέχρι 2kg και οι **μέγιστες διαστάσεις τους είναι 381mm x 305mm και πάχος μικρότερο ή ίσο από 20mm**.

Δηλαδή κύκλο εργασιών από αποστολές επιστολών (είτε εγχώριων είτε εισερχόμενων είτε εξερχόμενων) οι οποίες εμπίπτουν στην καθολική υπηρεσία, έχουν βάρος μέχρι 2kg και οι **μέγιστες διαστάσεις τους είναι 381mm x 305mm και πάχος μεγαλύτερο από 20mm**. Στην ουσία είναι μικρά πακέτα τα οποία λόγω μεγέθους εμπίπτουν στην επιστολική ροή.

Δηλαδή κύκλο εργασιών από αποστολές δεμάτων (είτε εγχώριων είτε εισερχόμενων είτε εξερχόμενων) τα οποία εμπίπτουν στην καθολική υπηρεσία, δηλαδή είναι **μέχρι 20 kg**.

Πίνακας 2 – ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΜΑΤΩΝ

ΕΓΧΩΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΔΕΜΑΤΩΝ	Μονάδα	Σύνολο	Από ανάθεση αποστολής δεμάτων απευθείας από πελάτες σας	Από ανάθεση αποστολής δεμάτων εκ μέρους κάποιας άλλης ταχυδρομικής εταιρείας
Αριθμός δεμάτων	αριθμός			
Κύκλος εργασιών των υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων	ευρώ			
ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΔΕΜΑΤΩΝ [ΕΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΚΤΟΣ ΈΝΩΣΗΣ/ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΧΩΡΟΥ (ΕΟΧ)]	Μονάδα	Σύνολο	Από ανάθεση αποστολής δεμάτων απευθείας από πελάτες σας	Από ανάθεση αποστολής δεμάτων εκ μέρους κάποιας άλλης ταχυδρομικής εταιρείας
Συνολικός αριθμός των εισερχόμενων δεμάτων	αριθμός			
εκ των οποίων αριθμός δεμάτων προέλευσης ΕΝΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ	αριθμός			
εκ των οποίων αριθμός δεμάτων προέλευσης ΕΚΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ	αριθμός			
Κύκλος εργασιών των εισερχόμενων υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων	ευρώ			
εκ του οποίου κύκλος εργασιών υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων προέλευσης ΕΝΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ	ευρώ			
εκ του οποίου κύκλος εργασιών υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων προέλευσης ΕΚΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ	ευρώ			
ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΔΕΜΑΤΩΝ [ΕΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΚΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ]	Μονάδα	Σύνολο	Από ανάθεση αποστολής δεμάτων απευθείας από πελάτες σας	Από ανάθεση αποστολής δεμάτων εκ μέρους κάποιας άλλης ταχυδρομικής εταιρείας
Αριθμός δεμάτων	αριθμός			
εκ των οποίων αριθμός δεμάτων με προορισμό ΕΝΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ	αριθμός			
εκ των οποίων αριθμός δεμάτων με προορισμό ΕΚΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ	αριθμός			
Συνολικός κύκλος εργασιών των εξερχόμενων υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων	ευρώ			
εκ του οποίου κύκλος εργασιών υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων με προορισμό ΕΝΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ	ευρώ			
εκ του οποίου κύκλος εργασιών υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων με προορισμό ΕΚΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ	ευρώ			

Πίνακας 3 – ΟΓΚΟΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	Αριθμός	
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ COURIER & EXPRESS - ΣΥΝΟΛΟ		} Δηλαδή αριθμό δεμάτων ανά κατηγορία βάρους με επιπρόσθετα χαρακτηριστικά.
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΑΠΛΩΝ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 20-31.5KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ EXPRESS/COURIER (ΦΑΚΕΛΩΝ)		Δηλαδή αριθμό φακέλων (που περιέχουν έγγραφα) που αποστέλλονται εγχώρια.
ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ - ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ	Αριθμός	
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ COURIER & EXPRESS - ΣΥΝΟΛΟ		} Δηλαδή αριθμό δεμάτων ανά κατηγορία βάρους με επιπρόσθετα χαρακτηριστικά.
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΑΠΛΩΝ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 20-31.5KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ EXPRESS/COURIER (ΦΑΚΕΛΩΝ)		Δηλαδή αριθμό φακέλων (που περιέχουν έγγραφα) που είναι εισερχόμενοι από το εξωτερικό.
ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ - ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ	Αριθμός	
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ COURIER & EXPRESS - ΣΥΝΟΛΟ		} Δηλαδή αριθμό δεμάτων ανά κατηγορία βάρους με επιπρόσθετα χαρακτηριστικά.
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΑΠΛΩΝ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 20-31.5KG COURIER & EXPRESS		
ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ EXPRESS/COURIER (ΦΑΚΕΛΩΝ)		Δηλαδή αριθμό φακέλων (που περιέχουν έγγραφα) που αποστέλλονται στο εξωτερικό.

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	Αριθμός
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm	
ΟΓΚΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm	
ΟΓΚΟΣ ΜΑΖΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm	
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm	
ΟΓΚΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm	
ΟΓΚΟΣ ΜΑΖΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm	
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ - ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ	Αριθμός
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm	
ΟΓΚΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm	
ΟΓΚΟΣ ΜΑΖΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm	
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm	
ΟΓΚΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm	
ΟΓΚΟΣ ΜΑΖΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm	
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ	

Δηλαδή αριθμό δεμάτων ανά κατηγορία βάρους για δέματα εντός καθολικής υπηρεσίας (χωρίς επιπρόσθετα χαρακτηριστικά)

Δηλαδή αριθμό δεμάτων ανά κατηγορία βάρους για δέματα εντός καθολικής υπηρεσίας (χωρίς επιπρόσθετα χαρακτηριστικά).

ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ - ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ		Αριθμός
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm		
ΟΓΚΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm		
ΟΓΚΟΣ ΜΑΖΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x ≤ 20mm		
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm		
ΟΓΚΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm		
ΟΓΚΟΣ ΜΑΖΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΧΡΙ 381mm x 305mm x > 20mm		
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 0-2KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 2-5KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 5-10KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ		
ΟΓΚΟΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ 10-20KG ΑΠΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ		

Δηλαδή αριθμό δεμάτων ανά κατηγορία βάρους για δέματα εντός καθολικής υπηρεσίας (χωρίς επιπρόσθετα χαρακτηριστικά).

Πίνακας 4 – ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Εγχώριες καθολικές υπηρεσίες επιστολικού ταχυδρομείου - ΣΥΝΟΛΟ	
Συνήθεις επιστολές και ταχυδρομικά δελτάρια	
Καθολική μαζική ταχυδρομική αποστολή	
Συστημένη επιστολή	
Ασφαλισμένη αλληλογραφία	
Εγχώριες υπηρεσίες αποστολής δεμάτων	
Διεθνής καθολική αλληλογραφία (εισερχόμενη)	
Διεθνείς καθολικές υπηρεσίες αποστολής δεμάτων (εισερχόμενων)	
Διεθνείς καθολικές υπηρεσίες αποστολής δεμάτων μέχρι 2kg (εισερχόμενων)	
Διεθνείς καθολικές υπηρεσίες επιστολών (εξερχόμενων)	
Διεθνείς καθολικές υπηρεσίες αποστολής δεμάτων (εξερχόμενων)	
Διεθνείς καθολικές υπηρεσίες αποστολής δεμάτων μέχρι 2 kg (εξερχόμενων)	

Πίνακας 5 – ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Διαχείριση Παραπόνων	Ναι	Όχι
Σύστημα		
Έχετε σύστημα ελέγχου παραπόνων;		
Έχετε σύστημα παρακολούθησης (track & trace) ταχυδρομικών αντικειμένων;		
Έχετε μηχανογραφημένο σύστημα παρακολούθησης (track & trace);		
Τρόπος υποβολής παραπόνων		
Ηλεκτρονικά		
Σε έντυπη μορφή		
Τηλεφωνικώς		
Άλλος τρόπος (παρακαλώ αναφέρετε)		

Διαχείριση Παραπόνων - Σύνολο Παραπόνων	Αριθμός
Αριθμός παραπόνων που χειριστήκατε	
Αριθμός παραπόνων που βρίσκονται σε εκκρεμότητα	
Διαχείριση Παραπόνων - Αντικείμενο Παραπόνων	
Για καθυστέρηση στην παράδοση	
Για την τιμολόγηση	
Για ζημιά στο ταχυδρομικό αντικείμενο	
Για απολεσθέν ταχυδρομικό αντικείμενο	
Άλλο (παρακαλώ αναφέρετε)	

Διαχείριση Παραπόνων – Αντιμετώπιση Παραπόνων	Ναι	Όχι
Προσφέρετε συνολική αποζημίωση		
Προσφέρετε μερική αποζημίωση		
Κανένα μέτρο αντιμετώπισης		
Άλλο (παρακαλώ αναφέρετε)		

Πίνακας 6 – ΣΗΜΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ	ΛΕΥΚΩΣΙΑ		ΛΕΜΕΣΟΣ		ΛΑΡΝΑΚΑ		ΠΑΦΟΣ		ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	
		ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ	ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ	ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ	ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ	ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ											
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ											
ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΑΝΟΙΚΤΑ ΣΤΟ ΚΟΙΝΟ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ											
ΓΡΑΜΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΑ											
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΘΥΡΙΔΕΣ											
PARCEL LOCKER STATION											

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ	ΛΕΥΚΩΣΙΑ		ΛΕΜΕΣΟΣ		ΛΑΡΝΑΚΑ		ΠΑΦΟΣ		ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	
		ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ	ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ	ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ	ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ	ΑΣΤΙΚΟ	ΑΓΡΟΤΙΚΟ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΑΝΟΙΚΤΑ ΣΤΟ ΚΟΙΝΟ											
- ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΚΥΤΑ											
- ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΑΛΛΟΥΣ											
ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΟΣΗΜΩΝ											

Πίνακας 7 – ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΠΟ ΛΕΥΚΩΣΙΑ/ΛΕΜΕΣΟΣ/ΛΑΡΝΑΚΑ/ ΠΑΦΟΣ/ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ						
	ΛΕΥΚΩΣΙΑ	ΛΕΜΕΣΟΣ	ΛΑΡΝΑΚΑ	ΠΑΦΟΣ	ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Δέματα ≤ 2kg							
2kg < Δέματα ≤ 5kg							
5kg < Δέματα ≤ 10kg							
10 kg < Δέματα ≤ 20kg							
20 kg < Δέματα ≤ 31.5 kg							
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ COURIER/EXPRESS (ΦΑΚΕΛΟΙ)							

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΓΙΑ ΚΑΘΟΛΙΚΟ ΠΑΡΟΧΕΑ							
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΠΟ ΛΕΥΚΩΣΙΑ/ΛΕΜΕΣΟΣ/ΛΑΡΝΑΚΑ/ ΠΑΦΟΣ/ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ						
	ΛΕΥΚΩΣΙΑ	ΛΕΜΕΣΟΣ	ΛΑΡΝΑΚΑ	ΠΑΦΟΣ	ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	ΣΥΝΟΛΟ
Επιστολές ≤20gr							
20gr < Επιστολές < 2kg							
0kg < Δέματα ≤2kg							
2kg < Δέματα ≤ 5kg							
5kg < Δέματα ≤ 10kg							
10 kg < Δέματα ≤ 20kg							