

# ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**100** ερωτήσεις



**ΕΕΤΤ**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ο «Οδηγός καταναλωτή» είναι ενημερωμένος έως τις 29/02/2016.

<b>1</b>	<b>Εισαγωγή</b>	<b>4</b>
	Λίγα λόγια για την ΕΕΤΤ	5
	Με ποιες δράσεις παρεμβαίνει η ΕΕΤΤ προς όφελος των καταναλωτών	5
<b>2</b>	<b>Σταθερές &amp; κινητές υπηρεσίες</b>	<b>6</b>
	Επιλογή εταιρίας	6
	Συμβάσεις	9
	Θέματα συνδέσεων	11
	Ενεργοποίηση	11
	Διακοπή/Οφειλές	13
	Μεταφορά σύνδεσης	14
	Βλάβη	14
	Φορητότητα αριθμού	15
	Θέματα χρεώσεων	18
	Ειδικά θέματα κινητής τηλεφωνίας	21
	Έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones)	24
	Διαδίκτυο	25
<b>3</b>	<b>Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης</b>	<b>28</b>
<b>4</b>	<b>Άλλα θέματα</b>	<b>34</b>
	Καθολική Υπηρεσία	34
	Κώδικες Δεοντολογίας	34
	Ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος	35
	Αναλυτικός λογαριασμός	36
	Ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο	37
	Προσωπικά δεδομένα και απόρρητο επικοινωνιών	38
	Συσκευές ηλεκτρονικών επικοινωνιών	39
<b>5</b>	<b>Εξυπηρέτηση συνδρομητών - Υποβολή καταγγελιών</b>	<b>41</b>
	Θέματα εξυπηρέτησης συνδρομητών	41
	Διαδικασία καταγγελίας στην ΕΕΤΤ: Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών	42
<b>6</b>	<b>Ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές</b>	<b>44</b>
	Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων «ΥΠΕΡΙΩΝ»	44
	Διαδικτυακός τόπος «foritotita.gr»	45
	Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών «keraies.eett.gr»	45
	Εφαρμογή για τον έλεγχο αριθμών αυξημένης χρέωσης	46
	Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων «Pricescope»	47
<b>7</b>	<b>Χρήσιμες πληροφορίες</b>	<b>48</b>
	Για ποια θέματα δεν είναι αρμόδια η ΕΕΤΤ	48
	Πηγές πληροφοριών	50
	Σχετική νομοθεσία	51
<b>8</b>	<b>Ευρετήριο όρων</b>	<b>52</b>

# 1 Εισαγωγή



Ο «Οδηγός καταναλωτή» για την τηλεφωνία και το Διαδίκτυο ενημερώνει για θέματα σχετικά με τη σταθερή και την κινητή τηλεφωνία, το Διαδίκτυο και τις ευρυζωνικές υπηρεσίες, που πλέον αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητάς μας.

Συγκεκριμένα, παρέχει πληροφορίες στον καταναλωτή για:

- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του ως χρήστη υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εταιριών.
- Σημαντικά θέματα που πρέπει να έχει υπόψη του.
- Τα βήματα που πρέπει να ακολουθεί για την επίλυση τυχόν προβλημάτων.
- Τον ρόλο της ΕΕΤΤ στην αγορά.
- Πληροφορίες σχετικά με άλλους αρμόδιους φορείς.

Με τη χρήση συσκευών, όπως το smartphone και η ταμπλέτα, οι υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και Διαδικτύου, δεν περιορίζονται πλέον στα στενά όρια του καλωδίου, του σπιτιού, του γραφείου ή της χώρας. Ο καταναλωτής, με το πλήθος υπηρεσιών και προγραμμάτων που διατίθενται στην αγορά, έχει μεγαλύτερη ευελιξία και τη δυνατότητα πλέον να επιλέγει ανάλογα με τις προσωπικές ανάγκες του. Ωστόσο, η δυναμική της συγκεκριμένης αγοράς καθιστά απαραίτητη τη συνεχή ενημέρωσή του, ώστε να γνωρίζει τα δικαιώματά του και να αξιοποιεί τις προσφερόμενες δυνατότητες επιλογών.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με τις δράσεις της διασφαλίζει τα δικαιώματα και την πρόσβαση του καταναλωτή σε περισσότερες και πιο ανταγωνιστικές επιλογές, καθώς και τη διαφάνεια στις σχέσεις του με τις εταιρίες. Παράλληλα, διαμορφώνει το ρυθμιστικό πλαίσιο βάσει του οποίου οι εταιρίες παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εποπτεύει την αγορά και παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις, προκειμένου να παρεμβαίνει, όπου κρίνεται απαραίτητο.

## Λίγα λόγια για την ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει:

- Την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και Διαδικτύου.
- Την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς.

Επίσης, η ΕΕΤΤ ασκεί αρμοδιότητες Επιτροπής Ανταγωνισμού στις παραπάνω αγορές.

Στόχος της ΕΕΤΤ είναι, μέσω των παρεμβάσεών της (π.χ. έκδοση Κανονισμών, πραγματοποίηση ελέγχων σε εταιρίες, επιβολή κυρώσεων), να προσταπίζει τα δικαιώματα του πολίτη-καταναλωτή και να διασφαλίζει ότι ο ανταγωνισμός στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών λειτουργεί προς όφελός του.

## Με ποιες δράσεις παρεμβαίνει η ΕΕΤΤ προς όφελος των καταναλωτών σε τηλεφωνία και Διαδίκτυο

- Θεσπίζει τις αρχές και υποχρεώσεις που πρέπει να τηρούν οι εταιρίες.
- Εποπτεύει την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, επεμβαίνει αυτεπαγγέλτως ή μετά από καταγγελίες και επιβάλλει κυρώσεις στις εταιρίες, σε περίπτωση που δεν εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους.
- Επεμβαίνει στις περιπτώσεις που διαπιστώνει ότι ο ανταγωνισμός δεν λειτουργεί αποτελεσματικά, με αρνητικές συνέπειες για τους καταναλωτές, ώστε να διασφαλίζει την παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών.
- Καθορίζει τις ειδικότερες υποχρεώσεις των εταιριών απέναντι στους καταναλωτές και τους όρους παροχής υπηρεσιών, με την έκδοση κωδίκων δεοντολογίας.
- Ενημερώνει και απευθύνει συστάσεις στους καταναλωτές για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και τις εξελίξεις σε θέματα τηλεφωνίας και Διαδικτύου.

# 2 Σταθερές & κινητές υπηρεσίες



## Επιλογή εταιρίας

### 1. Ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσω για να επιλέξω εταιρία ηλεκτρονικών επικοινωνιών;

#### Βήμα 1:

##### Αποφασίστε ποιες υπηρεσίες είναι κατάλληλες για εσάς

Επιλέξτε τον συνδυασμό υπηρεσιών που επιθυμείτε. Για παράδειγμα, για τη σταθερή σύνδεση, σας ενδιαφέρει ένα πρόγραμμα που συνδυάζει υπηρεσίες τηλεφωνίας και Διαδικτύου (double play) ή προτιμάτε το πρόγραμμα να περιλαμβάνει και τηλεόραση (triple play); Μήπως επιθυμείτε μόνο τηλεφωνική υπηρεσία;

Μελετήστε προηγούμενους λογαριασμούς σας για να κατανοήσετε καλύτερα τις ανάγκες σας. Ελέγξτε τα είδη των κλήσεων που πραγματοποιείτε και τη συνήθη διάρκειά τους (π.χ. πόσα λεπτά κλήσεων προς κινητά πραγματοποιείτε μηνιαίως).

#### Βήμα 2:

##### Κάντε έρευνα αγοράς: Συγκεντρώστε πληροφορίες για τα διαθέσιμα προγράμματα υπηρεσιών των εταιριών

Αναζητήστε αναλυτικές πληροφορίες για τα προγράμματα που σας ενδιαφέρουν και επιβεβαιώστε ότι είναι διαθέσιμα στην περιοχή σας. Μπορείτε είτε να επισκεφθείτε τους διαδικτυακούς τόπους των εταιριών ή τα καταστήματά τους, είτε να επικοινωνήσετε με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης συνδρομητών.

Μέσω του συστήματος ΥΠΕΡΙΩΝ (βλ. και Ερ. 94-95), μπορείτε να ενημερωθείτε για την ταχύτητα και ποιότητα των σταθερών συνδέσεων στην περιοχή που σας ενδιαφέρει.



Μη δίνετε τα προσωπικά στοιχεία σας και μη δεσμεύεστε σε καμία τηλεφωνική επικοινωνία με εκπρόσωπο εταιρίας, εάν δεν έχετε αποφασίσει να συνάψετε σύμβαση.

**Βήμα 3:****Συγκρίνετε τα προσφερόμενα προγράμματα και αποφασίστε ποιο είναι το πλέον κατάλληλο για εσάς**

Εξετάστε ποια εταιρία και πρόγραμμα ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες σας (π.χ. χαμηλότερες χρεώσεις, βέλτιστη ποιότητα υπηρεσιών, εξειδικευμένα προγράμματα, γεωγραφική κάλυψη).

Η αξιολόγηση των προσφερόμενων προγραμμάτων πρέπει να γίνεται με βάση τις ανάγκες σας. Ειδικότερα, πρέπει να λαμβάνετε υπόψη:

- Τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προγραμμάτων.
- Τις τιμές των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Την ποιότητα.
- Το επίπεδο ικανοποίησής σας από την εξυπηρέτηση των εταιριών.
- Τον διαθέσιμο χρόνο ομιλίας προς χρήση.
- Τις παρεχόμενες δυνατότητες ελέγχου του ύψους του λογαριασμού σας (π.χ. αυτόματη διακοπή παροχής υπηρεσιών μετά από ένα ανώτατο όριο χρέωσης).
- Τις παρεχόμενες ψηφιακές ευκολίες (π.χ. εκτροπή κλήσεων, απόρριψη κλήσεων από απόρρητους αριθμούς).

**2. Τι πρέπει να προσέξω πριν συνάψω σύμβαση με μια εταιρία;****Επιδείξτε ιδιαίτερη προσοχή στα ακόλουθα:**

- Χρονική διάρκεια σύμβασης.
- Τέλη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των τελών όταν η σύμβαση καταστεί αορίστου χρόνου.
- Ποσό επιδότησης που τυχόν παρέχεται.
- Τέλη για την ενεργοποίηση και τη διακοπή της σύμβασης.

**Σιγουρευτείτε ότι έχετε κατανοήσει πλήρως τα ακόλουθα βασικά θέματα:****• Χαρακτηριστικά παρεχόμενης υπηρεσίας**

Για παράδειγμα: Ποιος είναι ο χρόνος ομιλίας που περιλαμβάνεται στο πρόγραμμα και υπό ποιους όρους μπορεί να χρησιμοποιηθεί; Ποιες κλήσεις περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα [π.χ. οι εντός δικτύου (on-net) ή προς όλα τα δίκτυα]; Ποια είναι η ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο που προσφέρει το συγκεκριμένο πρόγραμμα; Θα έχετε σταθερή τηλεφωνία σε περίπτωση διακοπής ρεύματος;

**• Χρεώσεις**

Για παράδειγμα: Ποια είναι η χρέωση για το πρόγραμμα που επιλέξατε και για πόσο χρόνο ισχύει; Ποια θα είναι η χρέωση όταν η σύμβαση καταστεί αορίστου χρόνου; Ποια είναι τα τέλη ενεργοποίησης; Θα καταβάλετε τέλη για τη διακοπή της σύμβασης; Επιβεβαιώστε ότι τα τέλη αυτά αναγράφονται στους όρους της σύμβασής σας ή στην αίτηση ενεργοποίησης που θα υπογράψετε.

Επιπλέον, ποια είναι η ελάχιστη χρέωση (για 1', 2' κ.λπ.) και ποιο είναι το βήμα χρέωσης των κλήσεων (ανά δευτερόλεπτο/λεπτό κ.ο.κ.); Ποιες είναι οι χρεώσεις των κλήσεων που

δεν περιλαμβάνονται στον διαθέσιμο προς χρήση χρόνο του προγράμματος; Ποιες είναι οι χρεώσεις για επιπλέον υπηρεσίες (π.χ. αναγνώριση κλήσης), για μίσθωση/αγορά εξοπλισμού;

#### • Ποιότητα υπηρεσίας

Η ΕΕΤΤ έχει καθορίσει ένα σύνολο δεικτών μέσω των οποίων αποτιμάται η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι εταιρίες στους καταναλωτές. Παραδείγματα δεικτών ποιότητας είναι το ποσοστό αποτυχίας κλήσεων, ο χρόνος για την παροχή αρχικής σύνδεσης, η συχνότητα αναφοράς βλαβών ανά σύνδεση και η διαθεσιμότητα δικτύου κινητής τηλεφωνίας. Ενημερωθείτε για τις επιδόσεις της εταιρίας σας με βάση τους δείκτες ποιότητας υπηρεσιών που δημοσιεύει στον διαδικτυακό τόπο της.

#### • Ελάχιστη διάρκεια, τρόποι ανανέωσης και όροι διακοπής της σύμβασης

Διαβάστε προσεκτικά τους αντίστοιχους όρους της σύμβασης.

#### • Τρόποι ενημέρωσης από την εταιρία

Εντοπίστε στη σύμβαση, τους όρους που αναφέρουν τα μέσα με τα οποία η εταιρία θα σας ενημερώνει για μεταβολές τιμολογίων και τροποποιήσεις των συμβατικών όρων. Επιβεβαιώστε ότι η σχετική ενημέρωση θα σας παρέχεται τουλάχιστον μέσω του λογαριασμού.

#### • Δικαίωμα υπαναχώρησης

Ειδικά για τις συμβάσεις που συνάπτετε από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος (βλ. και Ερ. 3), μαζί με τους όρους της σύμβασης, θα πρέπει να παραλαμβάνετε και το έντυπο δήλωσης υπαναχώρησης (βλ. Ερ. 6).



#### **Πριν υπογράψετε τη σύμβαση:**

- Διαβάστε προσεκτικά τους όρους της.
- Εάν υπάρχουν σημεία που δεν κατανοείτε, μην προχωρήσετε στη σύναψη της σύμβασης και ζητήστε περαιτέρω ενημέρωση και διευκρινίσεις.
- Η σύμβαση δεσμεύει τόσο εσάς όσο και την εταιρία, και καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δύο πλευρών. Σε καμία περίπτωση, ωστόσο, δεν ισχύουν οι όροι της, εάν έρχονται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.
- Τηρείτε αρχείο με τη σύμβαση που υπογράψατε και αντίγραφα όλων των σχετικών εγγράφων.



## Συμβάσεις

### 3. Με ποιους τρόπους μπορώ να συνάψω σύμβαση με μια εταιρία;

**Μπορείτε να συνάψετε σύμβαση με μία εταιρία με τους ακόλουθους τρόπους:**

- **Στο κατάστημα**

Πριν υπογράψετε τη σύμβαση, διαβάστε προσεκτικά τους όρους. Ζητήστε διευκρινίσεις για σημεία που τυχόν δεν κατανοείτε. Μετά την υπογραφή, δικαιούστε να παραλάβετε άμεσα αντίγραφο της σύμβασης, στο οποίο πρέπει να αναγράφεται η ημερομηνία υπογραφής της.

- **Από απόσταση**

Έχετε τη δυνατότητα να συνάψετε σύμβαση μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Διαδικτύου ή fax, χωρίς να απαιτείται να προσέλθετε στο κατάστημα για να υπογράψετε.

- **Εκτός καταστήματος**

Μπορείτε να συνάψετε σύμβαση παρουσία εκπροσώπου της εταιρίας σε χώρο εκτός καταστήματος της εταιρίας ή μέσω πώλησης υπηρεσιών στον χώρο σας.

Πριν τη σύναψη της σύμβασης «από απόσταση» ή «εκτός καταστήματος», η εταιρία πρέπει να σας παράσχει πλήρη ενημέρωση για θέματα, όπως οι όροι της σύμβασης, οι τιμές και η διάρκεια. Επίσης, οφείλει να σας αποστείλει σε εύλογο χρόνο τους όρους της σύμβασης και το έντυπο της δήλωσης υπαναχώρησης (βλ. και Ερ. 6).



Έχετε δικαίωμα να υπαναχωρήσετε ανατιολογήτως εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή των εγγράφων. Εξαιρέση αποτελεί η περίπτωση που έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας να σας παράσχει η εταιρία το σύνολο των υπηρεσιών, πριν την παρέλευση του παραπάνω διαστήματος, και έχετε ρητώς αποδεχθεί να απωλέσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης, μόλις η σύμβαση τεθεί πλήρως σε ισχύ.

Σημειώνεται ότι σε οποιαδήποτε περίπτωση αμφισβήτησης σύναψης σύμβασης «από απόσταση» ή «εκτός καταστήματος», η εταιρία οφείλει να αποδείξει τη συναίνεσή σας για τη σύναψη της σύμβασης.

### 4. Η σύμβαση ισχύει από την ημέρα που υπογράψω ή από την ημέρα που ενεργοποιείται η σύνδεσή μου;

Στο κείμενο της σύμβασης πρέπει να αναφέρεται η ημερομηνία έναρξης ισχύος της. Οι περισσότερες συμβάσεις ισχύουν από την ημερομηνία ενεργοποίησης της υπηρεσίας, ωστόσο είναι πιθανό να ορίζεται άλλη ημερομηνία έναρξης (π.χ. ημερομηνία υπογραφής).

Σε κάθε περίπτωση, οι χρεώσεις για την παροχή υπηρεσιών ξεκινούν από την ημέρα ενεργοποίησης της υπηρεσίας.

### 5. Μπορεί η εταιρία να με υποχρεώσει να υπογράψω σύμβαση ορισμένου χρόνου με διάρκεια μεγαλύτερη των 12 μηνών;

Όχι, δεν μπορεί. Η εταιρία οφείλει να σας παράσχει τη δυνατότητα να συνάψετε σύμβαση μέγιστης διάρκειας 12 μηνών. Ωστόσο, έχει δικαίωμα να καθορίσει το ύψος του παγίου με βάση τη χρονική διάρκεια της σύμβασης.

Σημειώνεται ότι, σε κάθε περίπτωση, η διάρκεια των συμβάσεων ορισμένου χρόνου δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 24 μήνες.

## 6. Τι είναι το «δικαίωμα υπαναχώρησης» και σε ποιες περιπτώσεις μπορώ να το ασκήσω;



Σε περίπτωση σύναψης σύμβασης «από απόσταση» ή «εκτός καταστήματος», έχετε δικαίωμα να αποδεσμευτείτε αζημίως από τη σύμβαση, εφόσον ενημερώσετε την εταιρία εντός 14 ημερολογιακών ημερών από τη σύναψή της, με την υποβολή δήλωσης υπαναχώρησης (βλ. και Ερ. 3). Ωστόσο, πρέπει να καταβάλετε τυχόν οφειλές για τη χρήση υπηρεσιών. Επισημαίνεται ότι η υποχρέωση αυτή ισχύει εφόσον έχετε ζητήσει να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία πριν την πάροδο της προθεσμίας των 14 ημερών για την υποβολή της δήλωσης υπαναχώρησης.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ισχύει στις περιπτώσεις που έχετε δηλώσει ρητώς κατά τη σύναψη της σύμβασης ότι δεν επιθυμείτε την άσκησή του.

## 7. Αποδέχθηκα τηλεφωνικά να γίνω συνδρομητής σε εταιρία, αλλά δεν έχω λάβει την προσφορά ούτε τους όρους της σύμβασης. Μπορώ να διακόψω τη συνεργασία;

Η σύναψη σύμβασης τηλεφωνικά και γενικότερα «από απόσταση» είναι άκυρη υπέρ σας, εάν δεν λάβετε σε εύλογο χρόνο από την ημερομηνία σύναψής της (π.χ. από την τηλεφωνική συνομιλία) αντίγραφο των όρων της, καθώς και το έντυπο δήλωσης υπαναχώρησης (βλ. και Ερ. 6).

Δεσμεύεστε με την προσφορά που δεχθήκατε τηλεφωνικώς μόνον εφόσον την υπογράψετε ή στείλετε τη γραπτή συγκατάθεσή σας. Εάν αυτό δεν ισχύει, μπορείτε να διακόψετε τη συνεργασία αζημίως ενημερώνοντας εγγράφως την εταιρία.

## 8. Έχει δικαίωμα η εταιρία να τροποποιήσει μονομερώς τους συμβατικούς όρους, παρόλο που δεν έχει λήξει η σύμβασή μου; Ποια είναι τα δικαιώματά μου;



Η εταιρία διατηρεί αυτό το δικαίωμα, ωστόσο οφείλει να σας ενημερώσει τουλάχιστον 1 μήνα πριν ισχύσουν οι αλλαγές. Επίσης, πρέπει να σας ενημερώσει για το δικαίωμά σας να καταγγείλετε τη σύμβαση αζημίως λόγω αλλαγής των όρων της (βλ. και Ερ. 39).

Η ενημέρωση για τις αλλαγές πραγματοποιείται σωρευτικά:

- Από τον διαδικτυακό τόπο της εταιρίας.
- Σε εμφανές σημείο στον έντυπο ή ηλεκτρονικό λογαριασμό.

Μπορείτε να καταγγείλετε τη σύμβαση (ορισμένης ή αορίστου διάρκειας) αζημίως εντός 1 μηνός από την ενημέρωσή σας. Σημειώνεται ότι εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις που ορίζει η σύμβασή σας σχετικά με τυχόν οφειλές για την επιδότηση συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, αλλά δεν ισχύουν για επιδότηση παγίου.

## 9. Υπάρχει επιβάρυνση για να διακόψω τη σύνδεσή μου με μια εταιρία πριν τη λήξη της σύμβασης; Έχει δικαίωμα η εταιρία να ζητήσει να καταβάλω τέλη αποσύνδεσης/απενεργοποίησης;

Η επιβολή τελών αποσύνδεσης/απενεργοποίησης πριν τη λήξη της σύμβασης έγκειται στη διακριτική ευχέρεια των εταιριών, ανάλογα με την εμπορική πολιτική τους. Τα συγκεκριμένα τέλη αναφέρονται στη σύμβαση. Επισημαίνεται ότι, για την πρόωπη λύση της σύμβασης μπορεί να προβλέπονται και τυχόν οφειλές από επιδοτήσεις που έχετε λάβει (βλ. και Ερ. 10).

## 10. Εάν διακόψω τη σύμβαση, πρέπει να επιστρέψω τον εξοπλισμό που έχω πάρει ή να επιβαρυνθώ κάποιο κόστος γι' αυτόν;

Ανατρέξτε στη σύμβαση στην οποία πρέπει να αναφέρεται ποιος φέρει την ευθύνη για τον εξοπλισμό, τυχόν περιορισμοί στη χρήση του από το συνδρομητή, η υποχρέωση επιστροφής του ή τα σχετικά κόστη σε περίπτωση λύσης της σύμβασης.

## 11. Πώς μπορώ να ακυρώσω τη σύμβασή μου με την εταιρία; Σε πόσο χρόνο θα ικανοποιηθεί το αίτημά μου;

Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση στην εταιρία σας, η οποία οφείλει να την εξετάσει άμεσα. Σας συστήνουμε να προσδιορίσετε στην αίτηση τον χρόνο στον οποίο επιθυμείτε να διακοπεί/καταργηθεί η σύνδεση.

Σημειώνεται ότι η κατάργηση της σύνδεσης δεν σας απαλλάσσει από τυχόν οφειλές και ενέχει τον κίνδυνο απώλειας του αριθμού σας.

# Θέματα συνδέσεων

## Ενεργοποίηση

## 12. Σε πόσο χρόνο είναι υποχρεωμένη η εταιρία να ενεργοποιήσει τη γραμμή μου; Θα πληρώσω τέλος για την ενεργοποίηση;

Η νομοθεσία δεν ορίζει συγκεκριμένη προθεσμία για την ενεργοποίηση μιας σύνδεσης.



Ωστόσο, κατά τη σύναψη της σύμβασης, η εταιρία οφείλει να σας ενημερώσει για τον εκτιμώμενο χρόνο ενεργοποίησης. Επίσης, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε να σας ενημερώσει σχετικά εντός 24 ωρών από την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

Πληροφορίες μπορείτε να αναζητήσετε και στον διαδικτυακό τόπο της εταιρίας σας, η οποία οφείλει να διαθέτει σύστημα ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την εξέλιξη της ενεργοποίησης των υπηρεσιών (βλ. και Ερ. 14).

Η εταιρία έχει δικαίωμα να χρεώσει τέλος σύνδεσης/ενεργοποίησης, ωστόσο, αυτό εξαρτάται από την εμπορική πολιτική της και τις εκάστοτε προσφορές. Ανατρέξτε στη σύμβασή σας ή στον τιμοκατάλογο της εταιρίας για να ενημερωθείτε σχετικά.

## 13. Η ενεργοποίηση της γραμμής μου μέσω αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί άμεσα λόγω «έλληψης δικτύου». Τι ισχύει σε αυτή την περίπτωση;

Ο όρος «τοπικός βρόχος» αναφέρεται στο χάλκινο καλώδιο που φτάνει στο σπίτι σας από το αστικό κέντρο του ΟΤΕ όπου ανήκετε. Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία, ο ΟΤΕ οφείλει να διαθέτει (να αποδεσμεύει) τους τοπικούς βρόχους και σε άλλες εταιρίες τηλεφωνίας, ώστε να είναι εφικτή η παροχή υπηρεσιών στους συνδρομητές αυτών των εταιριών.

Συνεπώς, για τη μεταφορά της σταθερής σύνδεσής σας σε νέα εταιρία πρέπει να αποσυνδεθεί ο τοπικός βρόχος από το δίκτυο της υφιστάμενης εταιρίας και να συνδεθεί σε εκείνο της νέας. Επίσης, μπορεί να απαιτείται κατασκευή νέου βρόχου, περίπτωση που είναι γνωστή ως «ανενεργός βρόχος».

Η αποδεσμοποίηση του τοπικού βρόχου είναι υποχρεωτική, εκτός εάν συντρέχει κάποιος από τους, καθορισμένους από την ΕΕΤΤ, λόγους απόρριψης, όπως έλλειψη δικτύου, λειτουργία της σύνδεσης σε οπτική ίνα και ύπαρξη αυθαίρετου κτίσματος.

Σε περίπτωση έλλειψης δικτύου για την κατασκευή βρόχου, οι σχετικές αιτήσεις εισάγονται σε λίστα αναμονής και εξυπηρετούνται με σειρά προτεραιότητας όταν παρουσιαστεί διαθεσιμότητα γραμμών (π.χ. λόγω κατάργησης σύνδεσης υφιστάμενων συνδρομητών).

Για τις γραμμές που δεν αποδεσμοποιούνται, η παροχή υπηρεσιών από άλλες εταιρίες μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω της επιλογής/προεπιλογής φορέα, της χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών και της χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης που διατίθενται από τον ΟΤΕ σε τρίτες εταιρίες.

#### 14. Η εταιρία καθυστερεί να ενεργοποιήσει τη γραμμή μου. Πώς μπορώ να ενημερωθώ για τον χρόνο ενεργοποίησης; Μπορώ να ακυρώσω την αίτηση;



Η εταιρία οφείλει να σας ενημερώσει εντός 2 εργάσιμων ημερών από την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης, εφόσον έχετε υποβάλει σχετικό αίτημα, για την:

- Καθυστέρηση και την αιτία της.
- Δυνατότητα άρσης του προβλήματος.
- Νέα εκτιμώμενη ημερομηνία ενεργοποίησης.

Η παραπάνω διαδικασία επαναλαμβάνεται κάθε φορά που παρουσιάζεται πρόβλημα και μέχρι την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.



Εάν δεν επιθυμείτε πλέον να συνδεθείτε με τη νέα εταιρία και έχετε υποβάλει αίτηση φορητότητας (βλ. και Ερ. 27), μπορείτε να την ακυρώσετε έως και 3 εργάσιμες ημέρες πριν από τη νέα προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης (βλ. και Ερ. 32). Μπορείτε επίσης, να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης (βλ. και Ερ. 6), εφόσον προβλέπεται σχετική δυνατότητα.

Σε κάθε περίπτωση, μπορείτε να ακυρώσετε τη σύμβαση με τη νέα εταιρία, εφόσον εκπληρώσετε όλες τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβασή σας, όπως επιστροφή εξοπλισμού που τυχόν έχετε λάβει και εξόφληση τελών για πρόωρη λύση της σύμβασης (εφόσον έχει ήδη τεθεί σε ισχύ, βλ. και Ερ. 4).



Ειδικά στην περίπτωση ακύρωσης σύμβασης υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, η νέα εταιρία οφείλει να σας ενημερώσει εντός 1 εργάσιμης ημέρας για την κατασκευή του βρόχου. Εάν ο βρόχος έχει κατασκευαστεί, η διατήρησή του, καθώς και του αριθμού σας, είναι δυνατή μόνο εάν υποβάλετε αίτηση φορητότητας σε άλλη εταιρία. Έχετε δικαίωμα, εντός 1 εργάσιμης ημέρας από την παραπάνω ενημέρωση, να αποσύρετε την αίτηση ακύρωσης προκειμένου να υποβάλετε την αίτηση φορητότητας.

#### 15. Σε περίπτωση που καταργήσω τη σύνδεση, η εταιρία θα μου επιστρέψει το τέλος σύνδεσης/ενεργοποίησης;

Η εταιρία δεν είναι υποχρεωμένη να σας επιστρέψει το τέλος σύνδεσης/ενεργοποίησης. Έγκειται στην εμπορική πολιτική της, λαμβάνοντας υπόψη ότι το τέλος αντιπροσωπεύει το κόστος για την ενεργοποίηση της σύνδεσης. Ανατρέξτε στους όρους της σύμβασής σας για να δείτε εάν υπάρχει σχετικός όρος.

## Διακοπή/Οφειλές

### 16. Σε ποιες περιπτώσεις η εταιρία έχει δικαίωμα να προβεί σε προσωρινή ή οριστική διακοπή υπηρεσιών;

Η εταιρία δικαιούται να διακόψει προσωρινά ή μόνιμα την παροχή υπηρεσιών, μόνο εφόσον δεν τηρείτε τις συμβατικές υποχρεώσεις σας και ειδικότερα, λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής, καθώς και σε περίπτωση ανωτέρας βίας.

Ειδικότερα, σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής, η εταιρία έχει δικαίωμα να διακόψει την παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με τη διαδικασία που αναφέρεται στην Ερ. 41.

### 17. Η εταιρία οφείλει να με ειδοποιήσει, και με ποιο τρόπο, πριν διακόψει τις τηλεφωνικές υπηρεσίες λόγω οφειλής;

Η εταιρία οφείλει να σας ειδοποιήσει εγγράφως για την επικείμενη προσωρινή ή οριστική διακοπή υπηρεσιών λόγω οφειλής, εντός συγκεκριμένων, κατά περίπτωση, προθεσμιών που αναφέρονται στην Ερ. 41.

Συνήθως, η εταιρία ειδοποιεί μέσω σχετικής αναγραφής στον λογαριασμό σας, τόσο για την προσωρινή όσο και την οριστική διακοπή.

Σημειώνεται επίσης, ότι η εταιρία έχει τη δυνατότητα να σας ενημερώσει μέσω SMS για την επικείμενη διακοπή, ωστόσο μπορεί να διακόψει προσωρινά ή οριστικά τις υπηρεσίες, μόνο εφόσον σας έχει στείλει προηγουμένως έγγραφη ειδοποίηση.

### 18. Ποιες κλήσεις μπορώ να πραγματοποιώ, όταν η γραμμή μου βρίσκεται σε προσωρινή διακοπή;

Μπορείτε να λαμβάνετε εισερχόμενες κλήσεις, καθώς και να πραγματοποιείτε εξερχόμενες κλήσεις που δεν συνεπάγονται χρέωση, όπως οι κλήσεις προς τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης 100, 108, 112, 166 και 199.

Σημειώνεται ότι η προσωρινή διακοπή, εφόσον είναι τεχνικώς εφικτό, περιορίζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία για την οποία υπάρχει οφειλή.

### 19. Η γραμμή μου βρίσκεται σε κατάσταση προσωρινής διακοπής. Πρέπει να καταβάλω το πάγιο του οικονομικού προγράμματός μου; Μπορώ να διακόψω τη σύνδεσή μου;

Σε περίπτωση που η προσωρινή διακοπή διαρκεί ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης, δεν καταβάλλετε το πάγιο του οικονομικού προγράμματός σας, αλλά μόνο το πάγιο τέλος που αντιστοιχεί στις υπηρεσίες που εξακολουθείτε να λαμβάνετε. Ανατρέξτε στους τιμοκαταλόγους της εταιρίας και στους όρους της σύμβασής σας που είναι σχετικοί με τις χρεώσεις και το ύψος των πάγιων τελών σε περίπτωση προσωρινής διακοπής λόγω οφειλής.

Κατά τη διάρκεια της προσωρινής διακοπής, μπορείτε να ζητήσετε την άμεση οριστική διακοπή της σύνδεσης.

### 20. Θα πληρώσω τέλος επανασύνδεσης για να ενεργοποιηθεί η γραμμή μου μετά από προσωρινή διακοπή;

Η εταιρία έχει δικαίωμα να επιβάλει τέλος επανασύνδεσης μετά από τη διακοπή υπηρεσιών λόγω οφειλής. Το τέλος αυτό δεν ρυθμίζεται από την ΕΕΤΤ και το ύψος του έγκειται στην εμπορική πολιτική των εταιριών.

Κατά τη σύναψη σύμβασης, πριν υπογράψετε, ελέγξτε το ύψος του συγκεκριμένου τέλους στην αίτηση σύνδεσης, στη σύμβαση ή στα παραρτήματά τους.

Η εταιρία έχει δικαίωμα να αναπροσαρμόζει το τέλος επανασύνδεσης, εφόσον προηγουμένως σας ενημερώνει, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην Ερ. 39.

## Μεταφορά σύνδεσης

### 21. Τι πρέπει να κάνω για να μεταφέρω την υφιστάμενη σύνδεσή μου σε νέα οικοδομή;

Απευθυνθείτε στην εταιρία σας και ζητήστε τη μεταφορά της σύνδεσης στη νέα διεύθυνση. Σημειώνεται ότι μπορείτε να διατηρήσετε τον αριθμό σας, εφόσον η νέα διεύθυνση ανήκει στην ίδια γεωγραφική περιοχή με την προηγούμενη.

Επισημαίνεται ότι για τη σύνδεση στη νέα διεύθυνση πρέπει να διαπιστωθεί, εάν υπάρχει διαθεσιμότητα δικτύου και εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις σχετικά με τη σύνδεση κτισμάτων με δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (παρ. 1 και 5, άρθρο 9 του Ν.1512/1985/ΦΕΚ 4/Α). Στην περίπτωση κτισμάτων για τα οποία απαιτείται οικοδομική άδεια, απαγορεύεται η σύνδεσή τους, εάν δεν προσκομιστεί αντίγραφο της άδειας επικυρωμένο από την αρχή που τη χορήγησε. Οι υπάλληλοι των εταιριών, που παραβαίνουν τον νόμο, φέρουν πειθαρχική και ποινική ευθύνη και επίσης, τιμωρούνται με φυλάκιση και χρηματική ποινή.

### 22. Σε πόσο χρόνο είναι υποχρεωμένη η εταιρία να μεταφέρει τη σύνδεσή μου στη νέα διεύθυνση;

Η νομοθεσία δεν ορίζει συγκεκριμένη προθεσμία για τη μεταφορά της σύνδεσης. Ο χρόνος εξαρτάται κυρίως από τη διαθεσιμότητα δικτύου στη νέα διεύθυνση.

Κατά την υποβολή της αίτησης για μεταφορά, ζητήστε από την εταιρία να σας ενημερώσει για τη διαθεσιμότητα δικτύου και τον εκτιμώμενο χρόνο υλοποίησης της μεταφοράς.

## Βλάβη

### 23. Σε πόσο χρόνο οφείλει η εταιρία να αποκαταστήσει τη βλάβη στη γραμμή μου; Μπορώ να ζητήσω εκτροπή των κλήσεων σε αριθμό σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας;

Στη νομοθεσία δεν ορίζεται συγκεκριμένη προθεσμία για την αποκατάσταση. Ωστόσο, η εταιρία είναι υποχρεωμένη, κατόπιν αιτήματός σας, να σας παράσχει ακριβή πληροφόρηση σχετικά με τη φύση της βλάβης, τον χρόνο και την πορεία αποκατάστασής της.

Μπορείτε να ζητήσετε από την εταιρία σας εκτροπή των κλήσεων σε άλλο αριθμό σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας. Ωστόσο, η εταιρία έχει δικαίωμα να σας χρεώσει για την εκτροπή, σύμφωνα με τους όρους του προγράμματός σας. Επίσης, έχετε τη δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω του κινητού τηλεφώνου σας.

### 24. Θα πληρώσω πάγιο για το διάστημα που διήρκεσε η βλάβη;



Σε περίπτωση βλάβης που οδηγεί σε διακοπή υπηρεσιών, η εταιρία οφείλει να σας πιστώσει με το μέρος του παγίου που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακο-



πής, εφόσον η βλάβη διήρκεσε περισσότερο από 2 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία της δήλωσής της. Η υποχρέωση αυτή δεν ισχύει σε περίπτωση που η βλάβη οφείλεται είτε σε υπαιτιότητα δική σας ή τρίτου προσώπου, είτε σε λόγους ανωτέρας βίας.

Η πίστωση πραγματοποιείται από την εταιρία αυτόματα σε επόμενο λογαριασμό εντός εξαμήνου από την άρση της βλάβης, χωρίς να απαιτείται η υποβολή σχετικής αίτησης. Στον λογαριασμό πρέπει να αναγράφεται ευκρινώς η πίστωση και η χρονική περίοδος της διακοπής.

## 25. Δικαιούμαι αποζημίωσης σε περίπτωση που καθυστερεί η αποκατάσταση της βλάβης;

Έχετε δικαίωμα να διεκδικήσετε δικαστικώς αποκατάσταση οποιασδήποτε ζημίας ή ηθικής βλάβης λόγω ελλειπούς/ελαττωματικής κατασκευής, εγκατάστασης, συντήρησης ή λειτουργίας του δικτύου, των παρεχόμενων υπηρεσιών ή του εξοπλισμού. Επισημαίνεται ότι η αδικαιολόγητη διακοπή του δικτύου και των υπηρεσιών συνεπάγεται δικαίωμα αποζημίωσης.

## 26. Τα άτομα με ειδικές ανάγκες έχουν προτεραιότητα στην αποκατάσταση βλαβών;

Στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας (βλ. και Ερ. 74), η υπόχρεη εταιρία, που σήμερα είναι ο ΟΤΕ, οφείλει να παρέχει προτεραιότητα στη σύνδεση και την αποκατάσταση βλαβών για τις περιπτώσεις καταναλωτών που ανήκουν στη συγκεκριμένη ομάδα. Ενημερώστε σχετικά την εταιρία κατά τη δήλωση της βλάβης.

Σημειώνεται ότι γενικότερα, η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥΑ 44867/1637, ΦΕΚ 1667/Β/2008) περιλαμβάνει ειδικές ρυθμίσεις για τα άτομα με ειδικές ανάγκες ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες.

## Φορητότητα αριθμού



**Φορητότητα αριθμού:** Με τη φορητότητα έχετε τη δυνατότητα να διατηρείτε τον τηλεφωνικό αριθμό σας, σταθερό ή κινητό, κάθε φορά που αλλάζετε εταιρία.

Η νέα εταιρία έχει δικαίωμα να επιβάλλει τέλος φορητότητας, ωστόσο η υπηρεσία αυτή, μέχρι σήμερα, δεν χρεώνεται.

Περισσότερες πληροφορίες: [www.foritotita.gr](http://www.foritotita.gr)

## 27. Ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσω για να μεταφέρω μέσω φορητότητας τον αριθμό μου σε άλλη εταιρία; Σε πόσο χρόνο θα πραγματοποιηθεί;

Πρέπει να υποβάλετε στη νέα εταιρία αίτηση φορητότητας, μαζί με την αίτηση για τη σύνδεση, με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Έντυπα ή μέσω fax. Στην περίπτωση αυτή, πρέπει να επισυνάψετε φωτοτυπία της αστυνομικής ταυτότητάς σας.
- Τηλεφωνικά, μέσω κλήσεων, οι οποίες κατόπιν δικής σας συγκατάθεσης, δύναται να μαγνητοφωνούνται.

Η εταιρία οφείλει, ανάλογα με τον τρόπο υποβολής, να επιβεβαιώσει την παραλαβή της αίτησης, χορηγώντας αντίγραφο της ή αποστέλλοντας μήνυμα SMS στο κινητό που έχετε δηλώσει.



Η νέα εταιρία προωθεί την αίτηση φορητότητας στην υφιστάμενη εταιρία, η οποία οφείλει να την εξετάσει εντός 6 εργάσιμων ωρών και, εφόσον δεν συντρέχει λόγος απόρριψης (βλ. και Ερ. 30), να την κάνει αποδεκτή.

Η φορητότητα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί το αργότερο εντός 3 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αίτησής σας. Στην περίπτωση αριθμού σταθερής τηλεφωνίας, για τον οποίο απαιτείται η αποδεσμοποίηση του τοπικού βρόχου (βλ. και Ερ. 13), η φορητότητα πρέπει να ολοκληρωθεί το αργότερο εντός 10 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αίτησης.

## 28. Πόσο χρόνο μπορεί να διαρκέσει η διακοπή υπηρεσιών κατά τη φορητότητα του αριθμού μου;



Οι εταιρίες οφείλουν να εξασφαλίζουν, κατά το μέγιστο δυνατόν, αδιάκοπη παροχή υπηρεσιών στους συνδρομητές.

Είναι πιθανό για κάποιο χρονικό διάστημα να μη λαμβάνετε εισερχόμενες κλήσεις από συνδρομητές άλλων δικτύων (βλ. και Ερ. 33). Επίσης, στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας, λόγω των απαιτούμενων αλλαγών στην καλωδίωση, ενδεχομένως να παρουσιαστεί ολιγόωρη, μερική ή ολική διακοπή υπηρεσιών (απώλεια εισερχόμενων/εξερχόμενων κλήσεων ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο). Οι εταιρίες οφείλουν να επιλύουν τυχόν προβλήματα εντός 24 ωρών.

Σε περίπτωση που μετά την παρέλευση μερικών ωρών εξακολουθείτε να αντιμετωπίζετε πρόβλημα, ενημερώστε σχετικά τη νέα εταιρία προκειμένου να μεριμνήσει για την επίλυσή του.

## 29. Πώς θα ξέρω ότι έχει ξεκινήσει η παροχή υπηρεσιών από τη νέα εταιρία;

Μπορείτε να ζητήσετε από τη νέα εταιρία, κατά τη σύναψη της σύμβασης, να σας ενημερώσει εντός 24 ωρών από την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Η ενημέρωση παρέχεται μέσω του τρόπου επικοινωνίας που έχετε επιλέξει.

Στην περίπτωση της κινητής τηλεφωνίας, δοκιμάστε εάν λαμβάνετε υπηρεσίες με τη νέα κάρτα SIM που σας έχει δώσει η νέα εταιρία.

## 30. Για ποιους λόγους μπορεί η υφιστάμενη εταιρία να απορρίψει την αίτηση φορητότητας αριθμού;

Η υφιστάμενη εταιρία μπορεί να απορρίψει την αίτηση στην περίπτωση που ο ΑΦΜ -ή εάν δεν είστε κάτοχος ΑΦΜ, ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας/Διαβατηρίου- διαφέρει από τα στοιχεία που έχει στην κατοχή της.

Επίσης, η εταιρία σε περίπτωση που έχει καταχωρημένο διαφορετικό ονοματεπώνυμο από εκείνο της αίτησης, ενημερώνει σχετικά τη νέα εταιρία, η οποία οφείλει να επιβεβαιώσει τα στοιχεία σας πριν υλοποιήσει τη φορητότητα. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό, προβαίνει σε ακύρωση της αίτησης φορητότητας.



### 31. Ποια είναι η διαδικασία για να ακυρώσω το αίτημα φορητότητας αριθμού; Υπάρχει επιβάρυνση για την ακύρωση;



Έχετε δικαίωμα να ακυρώσετε το αίτημά σας:

- Στην περίπτωση της σταθερής τηλεφωνίας: έως 3 εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου ή κατασκευής νέου βρόχου (βλ. και Ερ. 13).
- Στην περίπτωση της κινητής τηλεφωνίας: μέχρι την παραλαβή της κάρτας SIM της νέας εταιρίας.

Την αίτηση ακύρωσης μπορείτε να την υποβάλετε σε οποιοδήποτε σημείο πώλησης της νέας εταιρίας με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Έντυπα ή μέσω fax, επισυνάπτοντας φωτοτυπία της ταυτότητάς σας.
- Τηλεφωνικά, με κλήση από τον αριθμό για τον οποίο έχετε υποβάλει αίτηση προς συγκεκριμένο αριθμό της νέας εταιρίας.

Η εταιρία οφείλει, ανάλογα με τον τρόπο υποβολής, να επιβεβαιώσει την παραλαβή της αίτησης, χορηγώντας αντίγραφο της ή αποστέλλοντας μήνυμα SMS στο κινητό που έχετε δηλώσει.

Σημειώνεται ότι έγκειται στη διακριτική ευχέρεια των εταιριών να επιβάλλουν τέλος ακύρωσης της αίτησης, ωστόσο, μέχρι σήμερα, δεν χρεώνουν για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

### 32. Μπορώ να ακυρώσω την αίτηση φορητότητας του σταθερού τηλεφώνου μου σε περίπτωση που καθυστερήσει η ενεργοποίηση της σύνδεσης στη νέα εταιρία;



Η εταιρία οφείλει, εφόσον για οποιονδήποτε λόγο δεν ενεργοποιήσει την υπηρεσία την καθορισμένη ημερομηνία, να σας ειδοποιήσει εντός 2 εργάσιμων ημερών, με τη διαδικασία που αναφέρεται στην Ερ. 14, για την:

- Καθυστέρηση και την αιτία της.
- Δυνατότητα επίλυσης του προβλήματος.
- Εκτιμώμενη ημερομηνία ενεργοποίησης.

Η συγκεκριμένη διαδικασία επαναλαμβάνεται κάθε φορά που παρουσιάζεται πρόβλημα και μέχρι την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

Σε κάθε περίπτωση, έχετε δικαίωμα να υποβάλετε αίτημα ακύρωσης έως 3 εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία ενεργοποίησης.

### 33. Μετέφερα τον αριθμό μου σε νέα εταιρία και δεν μπορούν να με καλέσουν από ορισμένα δίκτυα. Τι πρέπει να κάνω για να λυθεί το πρόβλημα;

Όλες οι εταιρίες έχουν υποχρέωση να ενημερώσουν τα συστήματά τους για τη φορητότητα του αριθμού σας μέσα σε 2 ώρες από την υλοποίησή της. Η αδυναμία να δεχτείτε κλήσεις από ορισμένα δίκτυα οφείλεται πιθανότατα σε εσφαλμένη ή μη ενημέρωση των συστημάτων τους. Ενημερώστε τη νέα εταιρία προκειμένου να ζητήσει την επίλυση του προβλήματος από τα δίκτυα αυτά.

### 34. Τι πρέπει να κάνω εάν ο αριθμός μου μεταφέρθηκε μέσω φορητότητας χωρίς τη συγκατάθεσή μου; Δικαιούμαι αποζημίωσης;

Σε περίπτωση που, χωρίς να έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας, είτε πραγματοποιήθηκε φορητότητα είτε λάβατε ειδοποίηση ότι έχετε υποβάλει αίτηση φορητότητας, πρέπει να απευθυνθείτε στη:

- Νέα εταιρία και να υποβάλετε σχετική καταγγελία, καθώς και τυχόν αίτημα αποζημίωσης.
- Προηγούμενη εταιρία για να μεριμνήσει για την επανασύνδεση του αριθμού σας στο δίκτυό της.

Εφόσον αποδειχθεί φορητότητα χωρίς τη συγκατάθεσή σας, έχετε δικαίωμα αποζημίωσης από τη νέα εταιρία, με ποσό ίσο με το μηνιαίο πάγιο του τελευταίου λογαριασμού σας, πλέον τυχόν εξόδων επανασύνδεσης στην προηγούμενη εταιρία.

Εάν δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση της εταιρίας στο αίτημά σας για αποζημίωση, μπορείτε να υποβάλετε σχετική καταγγελία στην ΕΕΤΤ (βλ. και Ερ. 92).

### 35. Πώς θα γνωρίζω το κόστος μιας κλήσης σε κινητό τηλέφωνο, δεδομένου ότι με τη φορητότητα δεν ξέρω σε ποιο δίκτυο ανήκει ο αριθμός που καλώ;

Για να γνωρίζετε το κόστος των κλήσεων εξετάστε εάν, σύμφωνα με τους όρους του οικονομικού προγράμματός σας, υπάρχει διαφοροποίηση στη χρέωση κλήσεων προς άλλα δίκτυα.

- Εάν δεν υπάρχει διαφοροποίηση, ανατρέξτε στον τιμοκατάλογο της εταιρίας σας.
- Σε περίπτωση που υπάρχει διαφοροποίηση, μπορείτε να ενημερωθείτε για το δίκτυο που ανήκει ο καλούμενος αριθμός μέσω της εφαρμογής που είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο «[www.foritotita.gr](http://www.foritotita.gr)». Στη συνέχεια, ανατρέξτε στον τιμοκατάλογο του προγράμματός σας για να ενημερωθείτε για το κόστος.

Επίσης, οι εταιρίες οφείλουν να αναπτύσσουν συστήματα στελούς πληροφόρησης των συνδρομητών τους σχετικά με τη χρέωση των κλήσεων προς τους μεταφερθέντες αριθμούς. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ (Ενότητα: Για Καταναλωτές/Συχνές Ερωτήσεις/Φορητότητα Αριθμών).

## Θέματα χρεώσεων

### 36. Η ΕΕΤΤ ελέγχει την τιμολογιακή πολιτική και τα προγράμματα των εταιριών;

Η ΕΕΤΤ δεν διαθέτει, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και την ελληνική νομοθεσία, δυνατότητα παρέμβασης στη διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής των εταιριών. Οι εταιρίες τιμολογούν ελεύθερα τις υπηρεσίες που παρέχουν, υπό την προϋπόθεση ότι δεν παραβιάζεται η νομοθεσία περί ανταγωνισμού, για την τήρηση της οποίας αρμόδια είναι η ΕΕΤΤ.

Επίσης, η ΕΕΤΤ έχει αρμοδιότητα να ελέγχει, λόγω της σημαντικής ισχύος που κατέχει ο ΟΤΕ στην αγορά, εάν τα οικονομικά προγράμματά του συμμορφώνονται με τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού, πριν την εμπορική διάθεσή τους.

### 37. Έχει υποχρέωση η εταιρία, αφού με ενημερώσει τηλεφωνικά για τα προγράμματά της, να μου αποστείλει γραπτώς την προσφορά της πριν αποφασίσω;

Η εταιρία είναι υποχρεωμένη να επιβεβαιώσει την προσφορά της, εγγράφως ή με ηλεκτρονικό μέσο (π.χ. e-mail) ή με οποιοδήποτε άλλο μέσο σας επιτρέπει να τηρείτε αντίγρα-

φό της. Δεσμεύεστε μόνον εφόσον είτε υπογράψετε την προσφορά είτε αποστείλετε στην εταιρία τη γραπτή συγκατάθεσή σας.

Πριν την υπογραφή της σύμβασης, ελέγξτε εάν οι όροι της προσφοράς περιλαμβάνονται στο κείμενό της και στη συνέχεια, ζητήστε αντίγραφο της σύμβασης.

### 38. Ποιες είναι οι υποχρεώσεις των εταιριών σχετικά με την ενημέρωσή μου για χρεώσεις και προγράμματα;

Οι εταιρίες οφείλουν να δημοσιεύουν σαφείς και έγκυρες πληροφορίες σχετικά με τα τιμολόγια τους, τον ελάχιστο χρόνο χρέωσης και το βήμα χρέωσης (βλ. και Ερ. 2 και Ερ. 43). Οι πληροφορίες πρέπει να αναρτώνται στους διαδικτυακούς τόπους των εταιριών, να είναι διαθέσιμες από τα σημεία πώλησης ή να παρέχονται μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

Επίσης, οι εταιρίες οφείλουν να αναγράφουν, είτε στην αίτηση σύνδεσης ή/και στη σύμβαση είτε σε παράρτημά τους, τα εφόπαξ και πάγια τέλη σύνδεσης, καθώς και τυχόν τέλη αποσύνδεσης, επανασύνδεσης και πρόωρης λύσης της σύμβασης.

### 39. Έχει δικαίωμα η εταιρία να τροποποιήσει μονομερώς τα τιμολόγια της παρόλο που δεν έχει λήξει η σύμβασή μου; Ποια είναι τα δικαιώματά μου;

Η εταιρία έχει δικαίωμα να τροποποιήσει μονομερώς τα τιμολόγια, συμπεριλαμβανομένου του βήματος χρέωσης των κλήσεων, ακόμα και πριν τη λήξη της σύμβασης ορισμένου χρόνου (βλ. και Ερ. 8).



Ωστόσο, 1 μήνα πριν τεθεί σε ισχύ οποιαδήποτε τροποποίηση, η εταιρία οφείλει να σας ενημερώσει μέσω του διαδικτυακού τόπου της και του έντυπου ή/και ηλεκτρονικού λογαριασμού. Η ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει την αναλυτική περιγραφή των νέων τιμολογίων, καθώς και το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως εντός 1 μηνός από την ενημέρωσή σας, εκτός από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Μείωση τιμολογίων.
- Προπληρωμένες κάρτες.
- Καρτοκινητή τηλεφωνία.
- Τιμολόγια που αφορούν διεθνείς κλήσεις, κλήσεις σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), σε σύντομους κωδικούς και σε μη γεωγραφικούς αριθμούς (εξαιρουμένων των κλήσεων προς αριθμούς κινητής τηλεφωνίας).

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης αζημίως εξακολουθεί να ισχύει η υποχρέωση εξόφλησης τυχόν οφειλών για την επιδότηση συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, με εξαίρεση την επιδότηση παγίου.

### 40. Αμφισβητώ χρεώσεις στον λογαριασμό μου. Μπορεί η ΕΕΤΤ να με βοηθήσει στην επίλυση της οικονομικής διαφοράς;

Η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια να επιλύει οικονομικές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εταιριών. Για το συγκεκριμένο θέμα απευθυνθείτε άμεσα στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος έχει τη σχετική αρμοδιότητα.

### 41. Με ποιους τρόπους μπορεί η εταιρία να απαιτήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές μου;

Η εταιρία σας έχει δικαίωμα να απαιτήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές με κάθε νόμιμο μέσο

και σύμφωνα με τους σχετικούς όρους της σύμβασής σας. Επίσης, έχει δικαίωμα να προβεί σε προσωρινή ή οριστική διακοπή της σύνδεσής σας λόγω των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Ωστόσο, οφείλει να σας αποστείλει σχετική έγγραφη προειδοποίηση.

Συνήθως, η εταιρία ειδοποιεί με σχετική αναφορά στον λογαριασμό και με SMS στο κινητό σας (βλ. και Ερ. 17).



**Προσωρινή διακοπή:** Μετά την παρέλευση 15 ημερών από την έγγραφη προειδοποίηση, η εταιρία έχει δικαίωμα να διακόψει τη σύνδεσή σας προσωρινά. Στη διάρκεια αυτού του διαστήματος, μπορείτε να λαμβάνετε εισερχόμενες κλήσεις και να πραγματοποιείτε μόνον εξερχόμενες κλήσεις που δεν συνεπάγονται χρέωση.

**Οριστική διακοπή:** Μετά την παρέλευση 60 ημερών από την προσωρινή διακοπή, εφόσον οι ληξιπρόθεσμες οφειλές σας παραμένουν, η εταιρία έχει δικαίωμα, αφού σας στείλει νέα έγγραφη προειδοποίηση, να διακόψει οριστικά τη σύνδεση.

Ειδικά, στις περιπτώσεις επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή επανειλημμένων ανεξόφλητων λογαριασμών ή σπάτης, η εταιρία έχει δικαίωμα να προβεί άμεσα σε οριστική διακοπή, χωρίς προειδοποίηση.

#### **42. Μπορώ να ορίσω ένα ανώτατο ποσό χρέωσης πάνω από το οποίο να διακόπτεται η παροχή υπηρεσιών;**

Η εταιρία σας είναι υποχρεωμένη να διαθέτει προγράμματα που παρέχουν τη δυνατότητα να επιλέξετε ένα ανώτατο μηνιαίο ποσό χρέωσης (ανάμεσα σε όρια χρέωσης που η ίδια έχει καθορίσει) πάνω από το οποίο θα διακόπτεται η παροχή υπηρεσιών, προς αποφυγή υπερχρεώσεων. Ζητήστε αναλυτική ενημέρωση από την εταιρία για τα συγκεκριμένα προγράμματα και τους τρόπους που μπορείτε να ενταχθείτε σε αυτά.

#### **43. Γιατί χρεώνομαι για 1' ενώ η κλήση μου διαρκεί μερικά δευτερόλεπτα;**

Επιβεβαιώστε τον ελάχιστο χρόνο χρέωσης κλήσεων του προγράμματός σας. Εάν είναι ίσος με 1', τότε όλες οι κλήσεις με μικρότερη διάρκεια χρεώνονται ως κλήσεις του 1'.

#### **44. Έχει δικαίωμα η εταιρία να προεισπράττει το πάγιο;**

Η εταιρία σας έχει δικαίωμα να συμπεριλαμβάνει στον λογαριασμό σας πάγιο που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο μέχρι την επόμενη έκδοση λογαριασμού. Σημειώνεται ότι στην περίπτωση των μηνιαίων λογαριασμών, το πάγιο αφορά το διάστημα μέχρι τη λήξη της προθεσμίας πληρωμής.

#### **45. Κάλεσα αριθμό 801 και περίμενα πολλή ώρα στην αναμονή μέχρι να εξυπηρετηθώ. Η εταιρία μου θα με χρεώσει και για τον χρόνο αναμονής;**

Η χρέωση αφορά όλο το διάστημα που διαρκεί η κλήση, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου αναμονής. Η εταιρία τηλεφωνίας δεν φέρει καμία ευθύνη για τον χρόνο που σας έθεσε σε αναμονή ο καλούμενος. Η χρέωση γίνεται με βάση τα ισχύοντα τιμολόγια της εταιρίας σας για τις κλήσεις προς αριθμούς 801.

#### **46. Παρόλο που έχω πρόγραμμα με απεριόριστες κλήσεις προς σταθερά, η εταιρία χρέωσε ξεχωριστά τις κλήσεις προς αριθμούς 801 και σύντομους κωδικούς. Τι ισχύει σε αυτές τις περιπτώσεις;**

Οι εταιρίες στα οικονομικά προγράμματα δεν συμπεριλαμβάνουν συνήθως στον χρόνο

ομιλίας προς σταθερά τηλέφωνα τις κλήσεις προς αριθμούς 801 ή σύντομους κωδικούς με αστική χρέωση (π.χ. 11185 για τον ΟΑΣΑ). Ανατρέξτε στους όρους του δικού σας οικονομικού προγράμματος και ελέγξτε εάν περιλαμβάνει τις συγκεκριμένες κλήσεις.

Για τους σύντομους κωδικούς Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 3 (σελ. 28).

#### 47. Κάλυψη μια υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου και περίμενα αρκετή ώρα σε αναμονή μέχρι να συνδεθώ με εκπρόσωπο. Θα χρεωθώ για την αναμονή αυτή;

Οι εταιρίες παροχής υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου είναι υποχρεωμένες να μη χρεώνουν τους καταναλωτές για τον χρόνο αναμονής. Εάν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό και εφόσον δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή, οι εταιρίες οφείλουν να μην απαντούν στην κλήση.

Σημειώνεται ότι κατά την έναρξη της κλήσης και πριν την παροχή της υπηρεσίας, οι εταιρίες αυτές οφείλουν να ενημερώνουν για τη χρέωση με σαφή τρόπο και στελώς, μέσω ηχογραφημένου μηνύματος.

#### 48. Τι πρέπει να προσέχω όταν δέχομαι αναπάντητες κλήσεις από άγνωστους αριθμούς του εξωτερικού;

Σας συστήνουμε να μην καλείτε αυτούς τους αριθμούς, γιατί ενδεχομένως να επιβαρυνθείτε με υψηλές χρεώσεις. Έχει παρατηρηθεί ότι πολλοί συνδρομητές δέχονται κλήσεις από άγνωστους αριθμούς του εξωτερικού που δεν προλαβαίνουν να απαντήσουν. Στόχος είναι να καλέσει ο συνδρομητής αυτούς τους αριθμούς και να επιβαρυνθεί με υψηλές χρεώσεις.

Σε περίπτωση που δέχεστε τέτοιες κλήσεις, ενημερώστε την εταιρία σας προκειμένου να λάβει τα κατάλληλα μέτρα προστασίας των καταναλωτών.

## Ειδικά θέματα κινητής τηλεφωνίας

#### 49. Πώς μπορώ να ενημερώνομαι εάν έχω καταναλώσει τον χρόνο ομιλίας και τον όγκο δεδομένων του προγράμματος κινητής τηλεφωνίας; Πώς μπορώ να προφυλαχθώ από υπερβολικές χρεώσεις για πρόσβαση στο Διαδίκτυο;

Οι εταιρίες διαθέτουν υπηρεσίες που σας ενημερώνουν αυτόματα, μέσω μηνύματος SMS, όταν καταναλώσετε το μεγαλύτερο μέρος ή όλο τον χρόνο ομιλίας, τα SMS ή τον όγκο δεδομένων του προγράμματος που έχετε επιλέξει. Επισημαίνεται ότι ο χρόνος μέτρησης που αναφέρεται στο ενημερωτικό SMS μπορεί να διαφέρει από τον χρόνο λήψης του μηνύματος.

Ζητήστε από την εταιρία να ενεργοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία, εάν δεν είναι ήδη ενεργοποιημένη, καθώς και να σας ενημερώσει για τους όρους χρήσης της.

Για να προφυλαχθείτε από υπερβολικές χρεώσεις για πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ενημερωθείτε από την εταιρία για τη δυνατότητα να διακόπτει αυτόματα την παροχή υπηρεσιών μόλις ο λογαριασμός σας φθάσει σε ένα ανώτατο όριο ή μόλις εξαντλήσετε τον όγκο δεδομένων του προγράμματός σας, καθώς και για τους όρους της σχετικής υπηρεσίας και τον τρόπο ενεργοποίησής της.

Επίσης, αναζητήστε πληροφορίες και για άλλες υπηρεσίες που σας ενημερώνουν -μέσω κινητού τηλεφώνου ή του διαδικτυακού τόπου της εταιρίας- για τον υπολειπόμενο χρόνο ομιλίας, SMS και όγκο δεδομένων του προγράμματός σας.

## 50. Ποιο είναι το χρονικό όριο για την κατανάλωση προπληρωμένου χρόνου καρτοκινητής τηλεφωνίας;

Η εταιρία σας, βάσει της εμπορικής πολιτικής της, καθορίζει το χρονικό όριο για την κατανάλωση του προπληρωμένου χρόνου καρτοκινητής τηλεφωνίας (π.χ. 3 ή 6 μήνες). Μετά από αυτό το διάστημα, εάν δεν ανανεώσετε τον χρόνο ομιλίας, λήγει η υπολειπόμενη αξία συνδιαλέξεων.

Η εταιρία οφείλει να δημοσιοποιεί το παραπάνω όριο, καθώς και όλους τους όρους χρήσης της καρτοκινητής τηλεφωνίας. Αναζητήστε σχετικές πληροφορίες στον διαδικτυακό τόπο της.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση τροποποίησης του χρονικού ορίου κατανάλωσης, η εταιρία οφείλει να σας αποστείλει σχετικό SMS, τουλάχιστον 1 μήνα πριν την έναρξη ισχύος του νέου ορίου, προτρέποντάς σας να ενημερωθείτε από τον διαδικτυακό τόπο της.

## 51. Τι ισχύει για το τέλος κινητής τηλεφωνίας;

Σύμφωνα με τη νομοθεσία επιβάλλεται υπέρ του δημοσίου:



- Τέλος καρτοκινητής τηλεφωνίας, το οποίο υπολογίζεται ως ποσοστό 12% επί της αξίας του χρόνου ομιλίας, προ ΦΠΑ.
- Τέλος συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας, το οποίο υπολογίζεται ως ποσοστό επί του μηνιαίου λογαριασμού προ ΦΠΑ, ως εξής:
  - 12% για λογαριασμούς μέχρι €50.
  - 15% για λογαριασμούς €50,01-100.
  - 18% για λογαριασμούς €100,01-150.
  - 20% για λογαριασμούς €150,01 και άνω.



Επισημαίνεται ότι ο ΦΠΑ υπολογίζεται, στη συνέχεια, επί του συνολικού λογαριασμού, συμπεριλαμβανομένου του τέλους κινητής τηλεφωνίας.

Από το τέλος εξαιρούνται οι συνδέσεις (προπληρωμένες και συμβολαίου) παροχής ασύρματης πρόσβασης στο Διαδίκτυο, εφόσον αφορούν αποκλειστικά και μόνο συνδέσεις δεδομένων.

Αρμόδιος φορέας για τα συγκεκριμένα θέματα είναι το Υπουργείο Οικονομικών.





**Διεθνής Περιαγωγή (International Roaming):** Η υπηρεσία Διεθνούς Περιαγωγής σας παρέχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιείτε το κινητό τηλέφωνό σας, όταν βρίσκεστε στο εξωτερικό.

Η δυνατότητα αυτή υλοποιείται μέσω συμφωνιών που συνάπτει η εταιρία σας με αντίστοιχες εταιρίες του εξωτερικού. Η εταιρία του εξωτερικού που σας παρέχει την υπηρεσία περιαγωγής χρεώνει σε επίπεδο χονδρικής την εταιρία σας και στη συνέχεια, εκείνη σας χρεώνει για τις υπηρεσίες περιαγωγής.

Για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, ενδεχομένως, να απαιτείται να επικοινωνήσετε με την εταιρία σας πριν μεταβείτε στο εξωτερικό.

Για τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εφάρμοσε από το 2007 σταδιακή μείωση των χρεώσεων Διεθνούς Περιαγωγής και έθεσε ανώτατο όριο χρέωσης, γνωστό ως «ευρωχρέωση». Επιπλέον, τον Νοέμβριο του 2015 δημοσιεύθηκε Κανονισμός της ΕΕ σύμφωνα με τον οποίο θα πρέπει σταδιακά να εξαλειφθούν οι χρεώσεις περιαγωγής εντός ΕΕ. Ειδικότερα:

Από τις 30/04/2016 μέχρι τις 15/06/2017 όταν ταξιδεύετε εντός ΕΕ και χρησιμοποιείτε το κινητό τηλέφωνο σας, θα χρεώνεστε με το κόστος χρήσης που ισχύει στην Ελλάδα προσαυξημένο με μια επιπλέον χρέωση, με ανώτατα όρια τα ακόλουθα:

- €0,05/λεπτό για τις εξερχόμενες κλήσεις (πλέον ΦΠΑ).
- €0,01/λεπτό για τις εισερχόμενες κλήσεις (πλέον ΦΠΑ).
- €0,02 για τα εξερχόμενα SMS (πλέον ΦΠΑ).
- €0,05/MB για μεταφορά δεδομένων με χρέωση ανά ΚΒ (πλέον ΦΠΑ).

Από τις 15/06/2017 απαγορεύεται η εφαρμογή επιπλέον χρεώσεων περιαγωγής για κλήσεις, SMS και χρήση Διαδικτύου στο εξωτερικό εντός της ΕΕ, συνεπώς θα χρεώνεστε όπως στην Ελλάδα. Ειδικά για τις εξερχόμενες κλήσεις, θα λαμβάνεται υπόψη ο τρόπος χρέωσης των κλήσεων προς άλλες εταιρίες κινητής/σταθερής τηλεφωνίας της Ελλάδας.

Σημειώνεται ότι, εκτός από τις ρυθμιζόμενες τιμές περιαγωγής, οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν εναλλακτικά προγράμματα περιαγωγής, από τα οποία μπορείτε να επιλέγετε ανάλογα με τις ανάγκες σας.

Για να αποφεύγονται οι υπερχρεώσεις, έχει τεθεί ανώτατο όριο €50 (ή το αντίστοιχο ποσό σε άλλο νόμισμα) στον όγκο των δεδομένων που μπορείτε να «κατεβάσετε» από το κινητό σας ανά τον κόσμο, εκτός εάν έχετε συμφωνήσει διαφορετικό όριο με την εταιρία σας. Θα λαμβάνετε επίσης προειδοποίηση όταν φθάνετε στο 80% του ορίου που έχετε συμφωνήσει.

## 52. Ποιες είναι οι χρεώσεις όταν χρησιμοποιώ το τηλέφωνό μου στο εξωτερικό; Πώς μπορώ να αποφύγω χρεώσεις περιαγωγής σε παραμεθόριες περιοχές της Ελλάδας;

Πριν ταξιδέψετε στο εξωτερικό ενημερωθείτε από την εταιρία σας για την ευρωχρέωση, τις χρεώσεις υπηρεσιών περιαγωγής για χώρες εκτός ευρωχρέωσης και τα διαθέσιμα προγράμματα περιαγωγής. Μπορείτε επίσης να αναζητήσετε τις πληροφορίες αυτές στον διαδικτυακό τόπο της εταιρίας.

Για να επιλέξετε το κατάλληλο πρόγραμμα περιαγωγής, λάβετε υπόψη τα βασικά χαρακτηριστικά της επικοινωνίας σας, όπως εάν ταξιδεύετε μόνο εντός ΕΕ, εάν έχετε καρτοκινητό, εάν δέχεστε ή πραγματοποιείτε κλήσεις μικρής διάρκειας.

Όταν φτάσετε στη χώρα προορισμού, έχετε τη δυνατότητα να επιλέξετε την εταιρία με την οποία σας συμφέρει περισσότερο να συνδεθείτε. Στην περίπτωση κράτους μέλους της ΕΕ, λαμβάνετε με την άφιξή σας δωρεάν SMS το οποίο σας ενημερώνει για τις χρεώσεις που ισχύουν στη χώρα που βρίσκεστε.

Σε περίπτωση που βρεθείτε σε παραμεθόριο περιοχή της Ελλάδας, είναι πιθανό το κινητό σας να συνδεθεί σε δίκτυο εταιρίας κινητής τηλεφωνίας ξένης χώρας και να χρεωθείτε για υπηρεσίες περιαγωγής. Σε αυτές τις περιπτώσεις, απενεργοποιείτε την αυτόματη αναζήτηση δικτύου και «κλειδώνετε» τη συσκευή σας στο δίκτυο της εταιρίας σας, ώστε να αποφύγετε ανεπιθύμητες χρεώσεις περιαγωγής.

## Έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones)

### 53. Τι πρέπει να προσέχω όταν λαμβάνω δεδομένα από το κινητό τηλέφωνό μου; Πώς μπορώ να αποφύγω ανεπιθύμητες χρεώσεις;

Είναι σημαντικό να γνωρίζετε τον τρόπο λειτουργίας της συσκευής σας, ώστε να μπορείτε να ελέγχετε τον όγκο δεδομένων που λαμβάνετε. Ενημερωθείτε αναλυτικά για τα ακόλουθα:

- Βασικά χαρακτηριστικά και οδηγίες χρήσης.
- Τυχόν αυτόματη λήψη ενημερώσεων.
- Δυνατότητα απενεργοποίησης της αυτόματης σύνδεσης στο Διαδίκτυο.
- Επιλογή του τρόπου πρόσβασης στο Διαδίκτυο: μέσω WiFi ή του δικτύου της εταιρίας σας.

Επίσης, επιβεβαιώστε ότι οι υπηρεσίες που σας ενδιαφέρουν περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα που έχετε επιλέξει.

Επιδείξτε ιδιαίτερη προσοχή, όταν επιλέγετε την αυτόματη λήψη ενημερώσεων των εφαρμογών από το Διαδίκτυο. Ως πρόσθετο μέτρο, μπορείτε να απενεργοποιείτε την αυτόματη πρόσβαση της συσκευής σας στο Διαδίκτυο και να την ενεργοποιείτε κατ' επιλογή.

Όταν «κατεβάσετε» αρχεία (π.χ. video, εφαρμογές):

- Επιδεικνύετε ιδιαίτερη προσοχή στο μέγεθός τους.
- Ελέγχετε εάν η λήψη πραγματοποιείται μέσω WiFi ή του δικτύου της εταιρίας σας.
- Επιδεικνύετε ιδιαίτερη προσοχή στις εργασίες downloading που εκτελούνται στο «παρασκήνιο».

Με αυτό τον τρόπο δεν θα εξαντλείτε, σε σύντομο χρόνο, τον όγκο δεδομένων του προγράμματός σας με αποτέλεσμα ανεπιθύμητες χρεώσεις.



## 54. Πώς μπορώ να προστατεύσω το κινητό μου από κακόβουλο λογισμικό;

Μπορείτε να προστατευθείτε με τους ακόλουθους τρόπους:

- Επιδεικνύετε προσοχή κατά τη σύνδεσή σας με ελεύθερα προσβάσιμα, δημόσια ασύρματα τοπικά δίκτυα (free public WiFi hotspots).
- Κατεβάζετε (download) εφαρμογές μόνο από αξιόπιστες πηγές και αποφεύγετε επισκέψεις σε συνδέσμους (links) των οποίων την προέλευση δεν έχετε ελέγξει.
- Απενεργοποιείτε το bluetooth, όταν δεν το χρησιμοποιείτε.
- Εφαρμόζετε κανόνες ασφαλείας, όπως κλείδωμα της χρήσης δεδομένων με προσωπικούς κωδικούς.

Απευθυνθείτε στην εταιρία σας ή σε εξειδικευμένα σημεία λιανικής πώλησης για να ενημερωθείτε για τους τρόπους προστασίας και ασφαλούς χρήσης της συσκευής σας. Αναζητήστε σχετικές πληροφορίες στον διαδικτυακό τόπο της Υποδιεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας.

## 55. Μου έκλεψαν το κινητό τηλέφωνο και θέλω να βάλω φραγή στη σύνδεση και να απενεργοποιήσω τη συσκευή μου. Τι πρέπει να κάνω;

Σε περίπτωση που χάσατε ή σας έκλεψαν τη συσκευή, ζητήστε άμεσα από την εταιρία σας την ενεργοποίηση της φραγής της κάρτας SIM, ώστε να προστατευθείτε από ανεπιθύμητες χρεώσεις. Εάν στη συνέχεια βρείτε το κινητό σας, μεταβείτε σε σημείο εξυπηρέτησης της εταιρίας και ζητήστε να αρθεί η φραγή.

Για την απενεργοποίηση της κλεμμένης συσκευής σας από τα εθνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, δηλώστε την κλοπή στην Αστυνομία και αφού λάβετε σχετικό αποδεικτικό της δήλωσης, υποβάλετε στην εταιρία σας αίτημα απενεργοποίησης της συσκευής.

Η απενεργοποίηση είναι εφικτή μόνο εφόσον γνωρίζετε το IMEI (International Mobile Equipment Identity) της συσκευής σας. Το IMEI είναι η «ταυτότητα» της συσκευής σας και μπορείτε να την αναζητήσετε:

- Στη συσκευασία της συσκευής.
- Σε εφαρμογή του λογισμικού της συσκευής.
- Πατώντας τα πλήκτρα \* # 06 #

Σε διαφορετική περίπτωση ή εάν το IMEI που δηλώσατε δεν ταυτοποιεί τη συσκευή σας, δεν είναι εφικτή η απενεργοποίηση.

Επισημαίνεται ότι η απώλεια του κινητού σας και της κάρτας SIM δεν συνεπάγεται απώλεια του αριθμού σας. Μπορείτε να απευθυνθείτε στην εταιρία σας και να προμηθευτείτε νέα κάρτα SIM στην οποία θα ενεργοποιήσετε τον αριθμό σας.

## Διαδίκτυο

### 56. Ποια είναι η ελάχιστη ταχύτητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο που υποχρεούνται να παρέχουν οι εταιρίες;

Η νομοθεσία δεν ορίζει υποχρέωση ελάχιστης ταχύτητας σύνδεσης στο Διαδίκτυο για τις σταθερές ή τις κινητές συνδέσεις. Συνήθως η πραγματική ταχύτητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο διαπιστώνεται, αφού ενεργοποιηθεί η υπηρεσία, καθώς εξαρτάται από τεχνικές παρα-

μέτρους, οι τιμές των οποίων καθορίζονται από τη συγκεκριμένη σύνδεση (βλ. και Ερ. 57).

Σε περίπτωση που η πραγματική ταχύτητα είναι κατά πολύ χαμηλότερη από την ονομαστική που προβλέπεται στο πρόγραμμά σας, οι εταιρίες συνήθως σας εντάσσουν, εφόσον αυτό είναι εφικτό, σε πρόγραμμα με χαμηλότερη ταχύτητα σύνδεσης, χωρίς επιβάρυνση για τη μετατροπή.

### **57. Από ποιους παράγοντες εξαρτάται η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο;**

Για τις σταθερές συνδέσεις, καθοριστικό παράγοντα αποτελεί η απόσταση (μήκος καλωδίων) μεταξύ του σημείου από το οποίο παρέχεται η υπηρεσία και του σημείου στο οποίο λειτουργεί η σύνδεση. Όσο η απόσταση αυτή μεγαλώνει, τόσο μικρότερη είναι η ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Για τις κινητές συνδέσεις, καθοριστικός παράγοντας είναι η διαθεσιμότητα και το είδος του δικτύου (EDGE, 3G, 4G), καθώς και η κάλυψη.

Άλλοι σημαντικοί παράγοντες στις σταθερές συνδέσεις είναι η ποιότητα και η χωρητικότητα του δικτύου, οι παρεμβολές λόγω εγκατάστασης και λειτουργίας άλλων διατάξεων τεχνολογίας xDSL στα διάφορα σημεία του δικτύου πρόσβασης, καθώς και η ποιότητα της εσωτερικής καλωδίωσης έως την πρίζα του χρήστη.

Μπορείτε να μετράτε την ταχύτητα της σταθερής σύνδεσής σας μέσω του συστήματος ΥΠΕΡΙΩΝ που έχει αναπτύξει η ΕΕΤΤ και το οποίο σας παρέχει τη δυνατότητα να αξιολογήσετε τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της σύνδεσης (βλ. επίσης Ερ. 94 και 95).

### **58. Οι εταιρίες έχουν υποχρέωση να παρέχουν ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην περιοχή μου;**

Η επιλογή των περιοχών στις οποίες παρέχεται ευρυζωνική πρόσβαση έγκειται στην εμπορική πολιτική των εταιριών.

Έχετε τη δυνατότητα να λαμβάνετε ευρυζωνικές υπηρεσίες και μέσω δορυφορικών συνδέσεων.

Σημειώνεται ότι η Πολιτεία, σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, λαμβάνει κατά καιρούς μέριμνα για την ανάπτυξη υποδομών ευρυζωνικών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε αγροτικές περιοχές με χρηματοδότηση από εθνικούς και ευρωπαϊκούς πόρους.

### **59. Πώς μπορώ να προστατευθώ από υψηλές χρεώσεις και κακόβουλο λογισμικό μέσω WiFi πρόσβασης στο Διαδίκτυο;**

Για το συγκεκριμένο είδος πρόσβασης, επιβεβαιώνετε ότι πράγματι η χρήση υπηρεσιών πραγματοποιείται μέσω WiFi και όχι μέσω του δικτύου της εταιρίας σας. Σε διαφορετική περίπτωση, είναι πιθανό να εξαντλείτε σε σύντομο χρόνο τον όγκο δεδομένων του οικονομικού προγράμματός σας, με αποτέλεσμα την οικονομική επιβάρυνσή σας. Περαιτέρω πληροφόρηση παρέχεται στις Ερ. 53-54.

### **60. Μπορώ να λαμβάνω μόνο υπηρεσίες Διαδικτύου, χωρίς τηλεφωνία;**

Η νομοθεσία δεν υποχρεώνει τις εταιρίες να πραγματοποιούν συνδέσεις για παροχή αποκλειστικά υπηρεσίας πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Η παροχή τέτοιων συνδέσεων έγκειται στην εμπορική πολιτική κάθε εταιρίας.

Πριν αποφασίσετε, ζητήστε από την εταιρία που σας ενδιαφέρει, να σας ενημερώσει για

την τιμή και τα χαρακτηριστικά των προγραμμάτων της που περιλαμβάνουν υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

### 61. Εάν αλλάξω εταιρία παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου και αποκτήσω νέα διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υποχρεούται η παλιά εταιρία να προωθεί την αλληλογραφία μου στη νέα διεύθυνση;



Η προηγούμενη εταιρία οφείλει για διάστημα:

- 2 μηνών να προωθεί την αλληλογραφία σας στη νέα διεύθυνση.
- 6 μηνών (συμπεριλαμβανομένου του παραπάνω διαστήματος) να επιστρέφει στον αποστολέα αλληλογραφίας προς την παλιά διεύθυνση, ενημερωτικό μήνυμα για τη νέα διεύθυνσή σας.

Επισημαίνεται ότι η εταιρία μπορεί να εκχωρήσει την παλιά διεύθυνσή σας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε άλλο συνδρομητή μόνο μετά την πάροδο 6 μηνών από την κατάργησή της.



**Υπηρεσίες VoIP:** Πρόκειται για τις υπηρεσίες πραγματοποίησης και λήψης κλήσεων μέσω της χρήσης του IP πρωτοκόλλου.

### 62. Έχω υπηρεσία τηλεφωνίας VoIP. Σε περίπτωση διακοπής ρεύματος, η υπηρεσία εξακολουθεί να παρέχεται;

Δεν θα έχετε πρόσβαση στην υπηρεσία, εκτός εάν έχετε εγκαταστήσει εναλλακτικές πηγές τροφοδοσίας, όπως UPS. Το UPS μπορεί να παρέχει ρεύμα στις συσκευές σας για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, με βάση τις προδιαγραφές του.



**Υπηρεσίες IPTV:** Αφορά υπηρεσίες τηλεόρασης μέσω της χρήσης του IP πρωτοκόλλου.

### 63. Μπορεί η εταιρία μου να διασφαλίσει, πριν τη σύνδεση για IPTV, την ποιότητα υπηρεσίας που θα λαμβάνω;

Αυτό δεν είναι πάντα εφικτό, δεδομένου ότι η πραγματική ταχύτητα στη γραμμή σας (βλ. επίσης Ερ. 57 και 58) μπορεί να προσδιοριστεί μόνο αφού πραγματοποιηθεί η σύνδεση. Ωστόσο, η πραγματική ταχύτητα μπορεί να εκτιμηθεί με βάση τις ταχύτητες που επιτυγχάνονται στις γειτονικές σας συνδέσεις.

### 64. Δεν είμαι ικανοποιημένος από την ποιότητα της υπηρεσίας IPTV. Μπορώ να διακόψω την υπηρεσία χωρίς επιβάρυνση;

Εάν η πραγματική ταχύτητα στη γραμμή σας είναι χαμηλή, και εφόσον δεν οφείλεται σε δική σας υπαιτιότητα, με αποτέλεσμα την αποδεδειγμένα μη ικανοποιητική παροχή της υπηρεσίας IPTV, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε από την εταιρία τη λύση της σύμβασης για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Στην περίπτωση αυτή, δεν πρέπει να επιβαρυνθείτε με τέλη πρόωρης λύσης της σύμβασης.

# 3 Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης



**Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ):** Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες σχετίζονται με τη μετάδοση πληροφορίας/περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Παραδείγματα ΥΠΠ αποτελούν ψηφοφορίες (π.χ. ψηφοφορία για τη Eurovision), διαγωνισμοί, αγορά (downloading) ringtones, logos, videos, παιχνιδιών μέσω SMS, παροχή τεχνικής υποστήριξης, παιχνίδια από την τηλεόραση στα οποία συμμετέχουν οι χρήστες μέσω τηλεφώνου, υπηρεσίες πληροφόρησης (π.χ. καιρός), αστρολογία/χαρτομαντεία, υπηρεσίες ενηλίκων κ.ά.

Η πρόσβαση στις ΥΠΠ είναι εφικτή μέσω κλήσεων ή λήψης/αποστολής SMS/MMS προς αριθμούς που ξεκινούν από 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 14, 190-195, 54 κ.ά.

Η χρέωση για τη χρήση αυτών των υπηρεσιών είναι υψηλότερη από τις βασικές υπηρεσίες και η τιμολόγηση πραγματοποιείται με χρέωση στον λογαριασμό σας.

Υπάρχουν επίσης ΥΠΠ με συνδρομή για τις οποίες απαιτείται εγγραφή -με ή χωρίς κόστος- του χρήστη. Η εγγραφή μπορεί να γίνει και μέσω του Διαδικτύου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η χρέωση γίνεται σε τακτική βάση (όπως ημερήσια, εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, μηνιαία) και ενδέχεται να εξαρτάται από το περιεχόμενο που λαμβάνει ή αποστέλλει ο χρήστης.



- Μην καταχωρείτε τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου σας σε διαδικτυακό τόπο εάν προηγουμένως δεν έχετε διαβάσει προσεκτικά όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις με τους οποίους παρέχεται η υπηρεσία που σας ενδιαφέρει, καθώς και το σχετικό κόστος. Επισημαίνεται ότι διαφημίσεις για δωρεάν προσφορές ή συμμετοχή σε κληρώσεις, ενδέχεται να οδηγούν σε συνδρομητικές υπηρεσίες.

- Διαβάζετε προσεκτικά όλους τους όρους της διαφημιστικής καταχώρησης και ελέγχετε εάν αφορά συνδρομητική υπηρεσία ή υπηρεσία που ολοκληρώνεται σε περισσότερα από 1 SMS κ.λπ.

## 65. Ποιες είναι οι βασικές υποχρεώσεις των εταιριών παροχής ΥΠΠ;

**Οι εταιρίες παροχής ΥΠΠ έχουν τις ακόλουθες βασικές υποχρεώσεις:**

### • Γραμμή βοήθειας/παραπόνων

Να διαθέτουν γραμμή βοήθειας/παραπόνων (helpline), που να μην είναι γραμμή ΥΠΠ, μέσω της οποίας να μπορείτε να επικοινωνείτε απευθείας με εκπρόσωπο της εταιρίας, τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Η γραμμή πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις/διαφημίσεις των εταιριών.

### • Γενική ενημέρωση

#### α) ΥΠΠ μέσω τηλεφωνικών κλήσεων

Κατά την έναρξη της κλήσης, να παρέχουν σταθώς ηχογραφημένο μήνυμα με πληροφορίες για τη:

- Χρέωση.
- Ταυτότητα της εταιρίας.
- Απαγόρευση χρήσης της υπηρεσίας από άτομα που δεν έχουν συμπληρώσει το 18<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους, εφόσον πρόκειται για υπηρεσία που απευθύνεται αποκλειστικά σε ενήλικους.

Εξαιρέση αποτελούν οι κλήσεις προς τους αριθμούς των σειρών 806, 812, 825, 850 και 875, από τους οποίους προκύπτει άμεσα η χρέωση, π.χ. στους αριθμούς που ξεκινούν από 806 η χρέωση είναι €0,06 ανά λεπτό ή ανά κλήση.


#### β) ΥΠΠ μέσω SMS/MMS

Για τις ΥΠΠ μέσω SMS/MMS για τις οποίες απαιτείται να εγγραφείτε σε διαδικτυακό τόπο, να σας αποστέλλουν άμεσα:

- είτε SMS με κωδικό τον οποίο θα πρέπει να εισάγετε στον διαδικτυακό τόπο,
- είτε SMS στο οποίο θα πρέπει να απαντήσετε, δηλώνοντας τη συγκατάθεσή σας.

Μετά την εγγραφή σας, οι εταιρίες οφείλουν να σας αποστείλουν άμεσα SMS με το οποίο θα σας ενημερώνουν σταθώς για τη χρέωση και τον τρόπο διαγραφής από την ΥΠΠ (βλ. και Ερ. 69).

### • Μέγιστη διάρκεια παροχής ΥΠΠ – Ανώτατο όριο χρέωσης

 Στις περιπτώσεις φωνητικών ΥΠΠ και ΥΠΠ μέσω Διαδικτύου, να διακόπτουν αυτόματα τη σύνδεση μετά την πάροδο 20', ώστε να αποφεύγονται υπερχρεώσεις. Στο ίδιο πλαίσιο, το μηνιαίο κόστος δεν μπορεί να υπερβαίνει τα €20 ανά υπηρεσία (αριθμό) με συνδρομή, εκτός και εάν έχετε δηλώσει διαφορετικό όριο.

### • Πίνακας ΥΠΠ

Να δημοσιεύουν σε εύκολα προσβάσιμο σημείο του διαδικτυακού τόπου τους (ή εναλλακτικά του διαδικτυακού τόπου της εταιρίας που χορήγησε τους αριθμούς ΥΠΠ) πίνακα όλων των παρεχόμενων ΥΠΠ με σχετικές πληροφορίες.

### • Διαχείριση καταγγελιών

Να εξετάζουν τις καταγγελίες καταναλωτών και να απαντούν εγγράφως εντός αποκλειστικής προθεσμίας 20 ημερών.

Το σύνολο των υποχρεώσεων των εταιριών παροχής ΥΠΠ περιγράφεται στον σχετικό Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ (βλ. και Ερ. 76).

## 66. Ποιες πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνει η διαφήμιση μιας ΥΠΠ;

Σε κάθε προωθητικό/διαφημιστικό υλικό, η εταιρία πρέπει να περιλαμβάνει ευκρινώς και με σαφήνεια τα ακόλουθα:

- Την ταυτότητά της (επωνυμία/διακριτικός τίτλος).
- Στοιχεία επικοινωνίας (τουλάχιστον τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων).
- Σχετική ένδειξη σε περίπτωση που η υπηρεσία είναι συνδρομητική.
- Πλήρη περιγραφή της χρέωσης.

Αναφορικά με τη χρέωση, πρέπει να αναγράφεται, κατά περίπτωση:

- είτε η εφάπαξ συνολική χρέωση ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης,
- είτε η χρέωση ανά χρονική μονάδα, καθώς και η αναγωγή της σε ευρώ ανά λεπτό (πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ).



Σημειώνεται ότι στην περίπτωση τηλεοπτικής διαφήμισης ΥΠΠ, το ύψος της χρέωσης αναγράφεται καθ' όλη τη χρονική διάρκεια της διαφήμισης, σταθερά και όχι με κυλιόμενη μπάρα.

Ειδικότερα, για τα SMS/MMS η εταιρία οφείλει να δηλώνει:

- Τη χρέωση ανά μήνυμα.
- Τον συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας.
- Το συνολικό μέγιστο κόστος της υπηρεσίας.
- Τυχόν χρέωση των υπηρεσιών με τη λήψη τους.
- Στην περίπτωση υπηρεσίας με συνδρομή, το ενδεχόμενο κόστος εγγραφής και το συνολικό κόστος της ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. το κόστος της ΥΠΠ ανά εβδομάδα).



Τα προωθητικά SMS πρέπει να καθιστούν σαφές στους χρήστες ότι η απάντηση σε αυτά μπορεί να οδηγεί στην παροχή ΥΠΠ.

## 67. Πώς γίνεται η χρέωση των ΥΠΠ; Πώς μπορώ να ενημερωθώ σχετικά;

Οι ΥΠΠ είναι πιθανό να χρεώνονται με:

- Ένα σταθερό ποσό ανά κλήση (π.χ. €2/κλήση).
- Χρέωση ανά μονάδα χρόνου (π.χ. €1,2/λεπτό).
- Ένα σταθερό ποσό ανά αποστειλλόμενο/λαμβανόμενο SMS (π.χ. €2/SMS).
- Συνδρομή (π.χ. €18 εφάπαξ ή €12 ανά μήνα). Σε αυτή την περίπτωση, μπορεί να χρεώσετε με ένα εφάπαξ ποσό ή ένα ποσό ανά τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. ανά μήνα), για

να λαμβάνετε περιοδικά την ΥΠΠ ή για να έχετε χαμηλότερες χρεώσεις σε μία ΥΠΠ την οποία χρησιμοποιείτε συχνά.

Το ύψος των χρεώσεων των ΥΠΠ δεν ρυθμίζεται από την ΕΕΤΤ, αλλά καθορίζεται αποκλειστικά από τις εταιρίες με βάση την εμπορική πολιτική τους. Τα χρήματα που καταβάλλετε για τις ΥΠΠ επιμερίζονται ανάμεσα στις εταιρίες που συνεργάζονται για την παροχή αυτών των υπηρεσιών.

Μπορείτε να ενημερώνεστε για τις χρεώσεις των ΥΠΠ από:

- Την ενημέρωση που οφείλει να αποστέλλει άμεσα η εταιρία μέσω SMS/MMS.
- Τους τιμοκαταλόγους της εταιρίας σας μέσω του διαδικτυακού τόπου της.
- Το διαφημιστικό υλικό των ΥΠΠ (βλ. και Ερ. 66).
- Το ηχογραφημένο μήνυμα που παρέχεται στελώς κατά την έναρξη της κλήσης προς κάθε υπηρεσία ΥΠΠ.
- Τον Πίνακα ΥΠΠ (βλ. και Ερ. 65).

## 68. Πήρα τηλέφωνο για να συμμετάσχω σε διαγωνισμό και περίμενα ώρα στην αναμονή. Θα χρεωθώ για τον χρόνο αναμονής;

Δεν πρέπει να χρεωθείτε για την αναμονή. Η εταιρία οφείλει να σας ενημερώνει εξ αρχής σχετικά. Εάν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό και, εφόσον δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή, δεν πρέπει να δέχεται κλήσεις και σε κάθε περίπτωση, πρέπει να τις τερματίζει άμεσα.

## 69. Πως μπορώ να σταματήσω χρεώσεις από εισερχόμενο SMS για ΥΠΠ;

Μετά την ολοκλήρωση της εγγραφής σας στην ΥΠΠ, η εταιρία πρέπει να σας ενημερώσει στελώς με SMS, μεταξύ άλλων, για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να διαγραφείτε.

Ο τρόπος διαγραφής πρέπει να είναι απλός και κατανοητός (π.χ. αποστολή STOP στον σύντομο κωδικό από τον οποίο λαμβάνετε τα μηνύματα της υπηρεσίας). Για ΥΠΠ με συνδρομή, η ενημέρωση σας αποστέλλεται στελώς τουλάχιστον μία φορά μηνιαίως.

Εάν αδυνατείτε να εντοπίσετε ή να κατανοήσετε την ενημέρωση για τον τρόπο διαγραφής, ζητήστε σχετικές οδηγίες μέσω της γραμμής βοήθειας/παραπόνων που αναγράφεται:

- Στις ενημερώσεις που σας έστειλε η εταιρία ΥΠΠ ή στον διαδικτυακό τόπο της.
- Στον διαδικτυακό τόπο της εταιρίας τηλεφωνίας που χορήγησε τον αριθμό ΥΠΠ ή από τη δική σας εταιρία τηλεφωνίας.

Εάν εξακολουθείτε να αντιμετωπίζετε πρόβλημα, μπορείτε να υποβάλετε εγγράφως παράπονο/καταγγελία στην εταιρία παροχής ΥΠΠ ή στην εταιρία τηλεφωνίας σας (βλ. και Ερ. 72).

## 70. Πώς μπορώ να αποκλείσω από το τηλέφωνό μου κλήσεις προς ΥΠΠ;

Μπορείτε να υποβάλετε αίτηση στην εταιρία τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής για να τεθεί στη γραμμή σας φραγή πρόσβασης προς όλες τις ΥΠΠ ή σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές. Αντίστοιχα φραγή μπορεί να γίνει σε SMS/MMS για ΥΠΠ. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στον διαδικτυακό τόπο της εταιρίας σας.

Εάν είστε συνδρομητής σε περισσότερες εταιρίες τηλεφωνίας (π.χ. μέσω επιλογής φορέα), πρέπει να υποβάλετε σε όλες σχετική αίτηση.



## 71. Τι ισχύει για τις κλήσεις προς τους αριθμούς για κλείσιμο ραντεβού στον ΕΟΠΥΥ και στα ΠΕΔΥ;

Οι συγκεκριμένες περιπτώσεις αποτελούν ΥΠΠ για τις οποίες ισχύουν όλες οι υποχρεώσεις που αναφέρονται στις Ερ. 65-68. Η ΕΕΤΤ δεν έχει καμία αρμοδιότητα για τη ρύθμιση του ύψους της χρέωσης, το περιεχόμενο ή τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών.


Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να λάβετε, καλώντας τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων (helpline) της υπηρεσίας που σας ενδιαφέρει.

## 72. Αντιμετωπίζω πρόβλημα με μια ΥΠΠ που χρησιμοποίησα. Τι πρέπει να κάνω;

Επικοινωνήστε με την εταιρία ΥΠΠ για να λύσετε το πρόβλημα (π.χ. ελλιπής ενημέρωση για την υπηρεσία, αμφισβήτηση χρεώσεων/εγγραφής στην υπηρεσία), απευθυνόμενος στη γραμμή βοήθειας/παραπόνων (βλ. και Ερ. 69).

Εάν αμφισβητείτε χρεώσεις ΥΠΠ, ζητήστε από την εταιρία τηλεφωνίας να σας αποστείλει για το διάστημα που σας ενδιαφέρει το εμπλουτισμένο Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (ΕΕΑΧ), σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (βλ. και Ερ. 79-80). Με αυτό τον τρόπο θα ενημερωθείτε αναλυτικά για όλες τις χρεώσεις ΥΠΠ στον λογαριασμό σας, συμπεριλαμβανομένων των χρεώσιμων εισερχόμενων SMS/MMS, καθώς και για την επωνυμία/τον διακριτικό τίτλο της εταιρίας ΥΠΠ ή της εταιρίας τηλεφωνίας που χορήγησε τον αριθμό ΥΠΠ.

Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να υποβάλετε εγγράφως παράπονο/καταγγελία στην εταιρία παροχής ΥΠΠ, στην εταιρία τηλεφωνίας που χορήγησε τον αριθμό ΥΠΠ ή στην εταιρία τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής.

 Η εταιρία οφείλει να εξετάσει την καταγγελία και να απαντήσει εγγράφως, εντός αποκλειστικής προθεσμίας 20 ημερών. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση της νομοθεσίας, η εταιρία οφείλει να μη χρεώσει τις σχετικές κλήσεις και να πιστώσει τα αντίστοιχα ποσά.

Εάν και μετά την έγγραφη απάντηση, το πρόβλημα δεν διευθετηθεί, έχετε τη δυνατότητα να απευθυνθείτε εγγράφως στους ακόλουθους φορείς, αναλόγως της αρμοδιότητάς τους, για:

- Θέματα παράβασης της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και κώδικα δεοντολογίας: στην ΕΕΤΤ, συνυποβάλλοντας την έγγραφη απάντηση που λάβατε (βλ. και Ερ. 92). Σημειώνεται ότι η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα για το περιεχόμενο των ΥΠΠ και τον τρόπο παροχής τους.
- Αμφισβήτηση χρεώσεων: στον Συνήγορο του Καταναλωτή.
- Παραβίαση των δικαιωμάτων πολιτών με χρήση ηλεκτρονικών μέσων: στην Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας.
- Παραβίαση απορρήτου: στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.
- Λήψη διαφημιστικού υλικού ΥΠΠ χωρίς συγκατάθεση: στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Θέματα τυχερών παιγνίων: στην Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων.

## 73. Πώς μπορώ να προστατεύσω άτομο με ειδικές ανάγκες ή ανήλικο από τυχόν προσπάθειες εκμετάλλευσής του, κατά τη χρήση υπηρεσιών ΥΠΠ;

Έχετε τη δυνατότητα να ζητήσετε να τεθεί στη γραμμή σας φραγή πρόσβασης σε όλες τις ΥΠΠ, συμπεριλαμβανομένης της λήψης SMS/MMS για ΥΠΠ (βλ. και Ερ. 70).



Σημειώνεται ότι σύμφωνα με τη νομοθεσία, οι εταιρίες δεν πρέπει να εκμεταλλεύονται την αδυναμία καταναλωτών που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες, όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, προκειμένου να πραγματοποιούν πωλήσεις.

Επίσης, για την περίπτωση ΥΠΠ που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενηλίκους, κάθε εταιρία παροχής υποχρεούται να ενημερώνει τον χρήστη στην αρχή της κλήσης ότι η χρήση τους μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο από άτομα που έχουν συμπληρώσει το 18<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους.

# 4 Άλλα θέματα



## Καθολική Υπηρεσία

### 74. Τι περιλαμβάνει η Καθολική Υπηρεσία και ποια εταιρία είναι υπόχρεη για την παροχή της;

Η Καθολική Υπηρεσία είναι το ελάχιστο σύνολο υπηρεσιών που πρέπει να παρέχονται σε όλους τους χρήστες, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική θέση τους, και σε προσιτή τιμή.

Περιλαμβάνει την παροχή:

- Σταθερής τηλεφωνίας η οποία υποστηρίζει επιπλέον υπηρεσίες fax και χαμηλής ταχύτητας πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- Ενιαίου τηλεφωνικού καταλόγου και σχετικής υπηρεσίας πληροφοριών καταλόγου.
- Κοινόχρηστων τηλεφώνων.
- Ειδικών ρυθμίσεων για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Επισημαίνεται ότι η παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης στο Διαδίκτυο δεν αποτελεί περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας.

Η ΕΕΤΤ έχει αρμοδιότητα να ορίζει την εταιρία που οφείλει να παρέχει την Καθολική Υπηρεσία, με βάση τις αρχές της αντικειμενικότητας, της διαφάνειας και της αμεροληψίας. Σήμερα, υπόχρεη εταιρία παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας είναι ο ΟΤΕ.

## Κώδικες Δεοντολογίας

### 75. Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές και πού μπορώ να τον βρω;

Ο συγκεκριμένος Κώδικας Δεοντολογίας θέτει τις γενικές αρχές και καθορίζει τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν οι εταιρίες κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές. Συγκεκριμένα, αφορά θέματα όπως πώληση υπηρεσιών, ενημέρωση και εξυπηρέτηση καταναλωτών, σύναψη συμβάσεων, ενεργοποίηση υπηρεσιών, τρόπος παρουσίασης των χρεώσεων και εξέταση καταγγελιών καταναλωτών. Ο Κώδικας λειτουργεί συμπληρωματικά προς το κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

Μπορείτε να αναζητήσετε τον Κώδικα (ΦΕΚ 1505/Β/2008) στους διαδικτυακούς τόπους

των εταιριών και της ΕΕΤΤ (Ενότητα: Για Καταναλωτές/Σχετικά με τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες/Χρήσιμες Πληροφορίες).

## 76. Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης;

Ο Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) καθορίζει τις προϋποθέσεις και τους όρους παροχής των ΥΠΠ γενικότερα, και ειδικότερα, εκείνων που παρέχονται μέσω Διαδικτύου, καθώς και μέσω μηνυμάτων SMS και MMS, με ή χωρίς συνδρομή. Σημειώνεται ότι το περιεχόμενο των ΥΠΠ δεν ρυθμίζεται από τον Κώδικα, δεδομένου ότι δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ (Ενότητα: Για Καταναλωτές/Σχετικά με τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες/Χρήσιμες Πληροφορίες).

## Ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος



**Ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος:** Ο ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος αποτελεί υποχρέωση στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας και περιλαμβάνει τους αριθμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, με εξαίρεση εκείνους που οι συνδρομητές έχουν ζητήσει να μην καταχωρηθούν.

Πρόσβαση στον κατάλογο μπορείτε να έχετε μέσω:

- Τηλεφωνικής υπηρεσίας πληροφοριών καταλόγου (μέσω αριθμών της σειράς 118XX).
- Της έντυπης μορφής του καταλόγου που διαθέτει ο υπόχρεος Καθολικής Υπηρεσίας, που σήμερα είναι ο ΟΤΕ.

Σημειώνεται ότι εκτός από τον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο, κατάλογοι συνδρομητών διατίθενται και από άλλες εταιρίες.

## 77. Πώς μπορώ να συμπεριλάβω τον αριθμό μου στον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο; Πώς αλλάζω τα στοιχεία που έχω δηλώσει;

Η εγγραφή στον κατάλογο ακολουθεί σύστημα «opt-out», δηλαδή κάθε φορά που σας εκχωρείται ένας αριθμός σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας (συμπεριλαμβανομένων των αριθμών καρτοκινητής τηλεφωνίας), αυτός καταχωρείται στον κατάλογο, εκτός εάν δηλώσετε εγγράφως την αντίρρησή σας.



Κατά την υποβολή αίτησης σύνδεσης σε νέα εταιρία, συμπληρώνετε προσεκτικά τα πεδία σχετικά με την καταχώρηση του αριθμού στον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο. Επίσης, διαβάζετε προσεκτικά τους όρους της σύμβασης που περιγράφουν το είδος των προσωπικών δεδομένων που καταχωρούνται στους καταλόγους.

Έχετε τη δυνατότητα να ζητήσετε να μην καταχωρηθεί το σύνολο ή συγκεκριμένοι αριθμοί που έχετε στην κατοχή σας. Επίσης, έχετε δικαίωμα με νέα αίτησή σας να ακυρώσετε το παραπάνω αίτημα ώστε να συμπεριληφθούν οι αριθμοί σας στον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο.



Επιπλέον, μπορείτε να τροποποιήσετε τα στοιχεία που έχετε ζητήσει να καταχωρηθούν στον κατάλογο, υποβάλλοντας σχετική αίτηση στην εταιρία σας. Σημειώνεται ότι οι τροποποιήσεις αυτές θα περιληφθούν στη βάση δεδομένων του ενιαίου καταλόγου μετά από 10 εργάσιμες ημέρες και στην επόμενη έντυπη έκδοσή του.

## 78. Τι πρέπει να κάνω ώστε ο τηλεφωνικός αριθμός μου να μην παρέχεται από τις υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου;



Πρέπει να υποβάλετε αίτηση στην εταιρία σας ζητώντας να διαγραφεί ο αριθμός από όλους τους καταλόγους, συμπεριλαμβανομένου του ενιαίου τηλεφωνικού καταλόγου. Με τη διαγραφή, μετά από 10 εργάσιμες ημέρες, δεν θα παρέχονται πλέον πληροφορίες για τον συγκεκριμένο αριθμό από τις υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.

Σημειώνεται ότι η διαγραφή του αριθμού από τον έντυπο ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο θα πραγματοποιηθεί στην επόμενη έκδοσή του.

## Αναλυτικός λογαριασμός



**Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (ΕΕΑΧ) & Εμπλουτισμένο ΕΕΑΧ:** Στους λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας περιλαμβάνεται ατελώς το ΕΕΑΧ, δηλαδή ένα βασικό επίπεδο πληροφοριών σχετικά με τις κλήσεις και τις χρεώσεις, τη χρήση υπηρεσιών και τις οφειλές σας. Σημειώνεται ότι έχετε τη δυνατότητα να μην λαμβάνετε τις συγκεκριμένες πληροφορίες, εάν υποβάλετε σχετική αίτηση στην εταιρία σας. Το ΕΕΑΧ περιλαμβάνει:

- Τη χρέωση παγίων.
- Συγκεντρωτικές πληροφορίες για τη χρήση υπηρεσιών εντός και εκτός παγίου ξεχωριστά.
- Προηγούμενες οφειλές.
- Αναλυτική απεικόνιση λοιπών ελαφρύνσεων και επιβαρύνσεων (τέλος σύνδεσης/αποσύνδεσης, υπηρεσία φραγής, αναγνώριση κλήσεων, εκπτώσεις, πιστώσεις κ.λπ.).

Επιπλέον, έχετε τη δυνατότητα να ζητήσετε από την εταιρία να σας αποστείλει ατελώς αναλυτικό λογαριασμό, το εμπλουτισμένο ΕΕΑΧ, το οποίο εκτός από τα παραπάνω, περιλαμβάνει αναλυτικές πληροφορίες για θέματα, όπως:

- Κλήσεις εντός παγίου των οποίων η τιμολογηθείσα διάρκεια υπερβαίνει τα 2'.
- Κλήσεις εκτός παγίου των οποίων η χρέωση υπερβαίνει τα €0,10 για τη σταθερή υπηρεσία και τα €0,30 για την κινητή υπηρεσία, προ ΦΠΑ.
- Μηνύματα SMS και MMS των οποίων η χρέωση υπερβαίνει τα €0,10 προ ΦΠΑ.
- Μεταφορά δεδομένων.
- Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) ανεξαρτήτως χρέωσης, συμπεριλαμβανομένων των χρεώσιμων εισερχόμενων μηνυμάτων SMS.
- Συγκεντρωτικά στοιχεία, όπως ο αριθμός κλήσεων και μηνυμάτων SMS/MMS, η συνολική πραγματική και τιμολογηθείσα διάρκεια κλήσεων.

Σημειώνεται ότι κλήσεις και υπηρεσίες που διατίθενται ατελώς, συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων προς γραμμές βοήθειας, δεν εμφανίζονται στον αναλυτικό λογαριασμό.

## 79. Πώς μπορώ να γνωρίζω αναλυτικά τις κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν από το τηλέφωνό μου;

### Για συνδρομητές συμβολαίου

Μπορείτε να ζητήσετε από την εταιρία να σας αποστέλλει παγίως το εμπλουτισμένο Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (ΕΕΑΧ) σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

Κατά την υποβολή της αίτησης σύνδεσης σε νέα εταιρία, συμπληρώνετε προσεκτικά τα πεδία που αφορούν τη λήψη του εμπλουτισμένου ΕΕΑΧ. Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διαγραφή των 3 τελευταίων ψηφίων των κληθέντων αριθμών.

Επίσης, μπορείτε να ζητήσετε από την εταιρία το εμπλουτισμένο ΕΕΑΧ σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή για παρελθούσες χρήσεις, για το χρονικό διάστημα που η εταιρία τηρεί στοιχεία (βλ. και Ερ. 80), ενδεχομένως με οικονομική επιβάρυνση.

### Για συνδρομητές καρτοκινητής τηλεφωνίας

Μπορείτε να ζητήσετε να σας αποστείλει σταθώς η εταιρία, εντύπως ή ηλεκτρονικά, είτε το βασικό είτε το εμπλουτισμένο ΕΕΑΧ για τους 3 τελευταίους ημερολογιακούς μήνες.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε μεγαλύτερο βαθμό ανάλυσης ανά υπηρεσία ή/και άλλες συγκεντρωτικές πληροφορίες, ενημερωθείτε από την εταιρία εάν παρέχει αυτή τη δυνατότητα και ποιο είναι το σχετικό κόστος.

## 80. Για πόσο χρονικό διάστημα οι εταιρίες οφείλουν να τηρούν τα αρχεία κλήσεων των συνδρομητών τους;



Οι εταιρίες υποχρεούνται να τηρούν τα δεδομένα για την επιβεβαίωση των χρεώσεων στους λογαριασμούς των συνδρομητών τους για χρονικό διάστημα 12 μηνών, σύμφωνα με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Εξαιρέση αποτελούν οι περιπτώσεις που με ρητή διάταξη νόμου ή κανονιστικής απόφασης, επιβάλλεται η τήρηση των δεδομένων για μεγαλύτερο διάστημα.

## Ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο



**Ονόματα χώρου (domain names) με κατάληξη .gr:** Τα ονόματα χώρου με κατάληξη .gr είναι τα ονόματα της μορφής onoma.gr, onoma.com.gr, onoma.edu.gr κ.λπ., τα οποία χρησιμοποιούνται από φυσικά ή νομικά πρόσωπα για να προσδιορίσουν τον διαδικτυακό τόπο τους ή/και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους. Μπορούν να έχουν και ελληνικούς χαρακτήρες (όνομα.gr ή όνομα.com.gr κ.λπ.).

## 81. Πώς μπορώ να καταχωρήσω ένα όνομα χώρου με κατάληξη .gr; Πόσο χρόνο διαρκεί η καταχώρηση;

Αρχικά πρέπει να επιλέξετε καταχωρητή από τον κατάλογο ενεργών καταχωρητών που είναι διαθέσιμος στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ (Ενότητα: Για Καταναλωτές/Σχετικά με τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες/Χρήσιμες Πληροφορίες/Πληροφορίες για την Ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο/Μητρώο Καταχωρητών Ονομάτων Χώρου).



Στη συνέχεια, πρέπει να υποβάλετε στον καταχωρητή, δήλωση καταχώρησης του ονόματος χώρου που επιθυμείτε. Ο καταχωρητής γνωστοποιεί, το αργότερο εντός 1 εργάσιμης ημέρας, τα στοιχεία της δήλωσης στο σχετικό μητρώο της ΕΕΤΤ και λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου. Από την πρωτοκόλληση αποδεικνύεται η χρονική προτεραιότητα της δήλωσής σας.



Ο καταχωρητής υποχρεούται να σας δώσει, εντός 1 εργάσιμης ημέρας από την πρωτοκόλληση της δήλωσης, αποδεικτικό κατάθεσής της, στο οποίο να αναγράφεται:

- Το δηλωθέν όνομα χώρου.
- Το ονοματεπώνυμό σας.
- Ο αριθμός πρωτοκόλλου, καθώς επίσης, η ημερομηνία και ο ακριβής χρόνος υποβολής της δήλωσης.

Η εκχώρηση ενός ονόματος διαρκεί 2 χρόνια από την υποβολή της δήλωσης, με δυνατότητα άμεσης ανανέωσης για αλληπλάλληλες περιόδους.

## 82. Άλλαξαν τα στοιχεία που είχα δηλώσει στη δήλωση καταχώρησης του ονόματος χώρου. Πρέπει να ενημερώσω σχετικά;



Για οποιαδήποτε μεταβολή επωνυμίας/ονοματεπώνυμου και των λοιπών στοιχείων τα οποία περιλαμβάνονται στη δήλωση καταχώρησης ονόματος χώρου, υποβάλετε σχετική δήλωση στον καταχωρητή, εντός διαστήματος 1 μηνός από τη μεταβολή. Επίσης, πρέπει να επισυνάψετε όλα τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα, ώστε να ενημερωθεί σχετικά το τηρούμενο μητρώο.

Επισημαίνεται ότι η μη συμμόρφωση με την παραπάνω υποχρέωση ενδέχεται να οδηγήσει σε απενεργοποίηση του ονόματος χώρου και, μετά από διάστημα 30 ημερών, στην οριστική διαγραφή του.

## Προσωπικά δεδομένα και απόρρητο επικοινωνιών

### 83. Επιθυμώ να μη λαμβάνω κλήσεις/μηνύματα για προωθητικές ενέργειες/διαφημίσεις. Τι πρέπει να κάνω;

Αναφορικά με τις κλήσεις πρέπει να το δηλώσετε εγγράφως στην εταιρία σας, κατά τη σύναψη της σύμβασης ή σε μεταγενέστερο χρόνο. Οι εταιρίες υποχρεούνται να τηρούν μητρώο με αυτές τις δηλώσεις, το οποίο είναι γνωστό ως «μητρώο του άρθρου 11» (από το άρθρο 11 του Ν.3471/2006). Η τήρηση του μητρώου γίνεται ξεχωριστά από κάθε εταιρία και επομένως, πρέπει να απευθυνθείτε σε όλες τις εταιρίες που είστε συνδρομητής.

Οι εταιρίες που πραγματοποιούν προωθητικές ενέργειες μέσω κλήσεων δεν πρέπει να καλούν όσους περιλαμβάνονται στα μητρώα του άρθρου 11 όλων των εταιριών.

Για προωθητικές ενέργειες/διαφημίσεις με ηλεκτρονικά μέσα (e-mail, SMS, fax, αυτόματοι τηλεφωνητές κ.λπ.) απαιτείται να έχετε δώσει προηγουμένως τη συγκατάθεσή σας. Εξαιρέση, αποτελεί η περίπτωση που έχετε πελατειακή σχέση με την εταιρία που διεξάγει τις προωθητικές ενέργειες. Ωστόσο, και σε αυτή την περίπτωση, έχετε τη δυνατότητα να ζητήσετε εγγράφως να μη λαμβάνετε τα παραπάνω μηνύματα.

Για την ενημέρωσή σας ή την υποβολή σχετικών καταγγελιών, απευθυνθείτε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα η οποία έχει τη σχετική αρμοδιότητα.

#### 84. Πώς μπορώ να σταματήσω να δέχομαι κλήσεις από απόρρητους αριθμούς;

Ενημερωθείτε από την εταιρία σας, εάν παρέχει την ψηφιακή υπηρεσία με την οποία μπορείτε να απορρίψετε όλες τις κλήσεις με απόκρυψη αριθμού και για τον τρόπο ενεργοποίησης και απενεργοποίησής της.

#### 85. Δέχομαι κακόβουλες κλήσεις. Τι πρέπει να κάνω για να εντοπίσω την ταυτότητα αυτών που με καλούν;

Εάν δέχεστε κακόβουλες ή ενοχλητικές κλήσεις με απόκρυψη, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε από την εταιρία σας, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 15 ημέρες, να άρει την απόκρυψη για τις εισερχόμενες κλήσεις και να σας αποστείλει κατάλογο με τους αριθμούς που σας κάλεσαν στο διάστημα αυτό.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να ενημερωθείτε και για την ταυτότητα εκείνου που σας καλεί κακοβούλως, πρέπει να ζητήσετε σχετική εντολή από τον αρμόδιο κατά περίπτωση τακτικό ανακριτή ή εισαγγελέα, με ειδική παραγγελία προς τις εταιρίες.

Για την ενημέρωσή σας ή την υποβολή σχετικών καταγγελιών, απευθυνθείτε στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, η οποία έχει τη σχετική αρμοδιότητα.

## Συσκευές ηλεκτρονικών επικοινωνιών



### **Ραδιοεξοπλισμός & Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ):**

Ραδιοεξοπλισμός είναι κάθε εξοπλισμός που περιλαμβάνει πομπό ή/και δέκτη και παρέχει τη δυνατότητα ασύρματης επικοινωνίας. Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός είναι ο εξοπλισμός που παρέχει επικοινωνία και συνδέεται άμεσα ή έμμεσα σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως είναι τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας.

Παραδείγματα ΡΤΤΕ είναι:

- Σταθερά, ασύρματα και κινητά τηλέφωνα, routers.
- Φορητοί και κινητοί πομποδέκτες (walkie talkie, συσκευές ενδοεπικοινωνίας).
- Bluetooth εφαρμογές.
- Ασύρματα τηλεχειριστήρια.
- Συναγερμοί, αντικλεπτικά συστήματα.



## 86. Τι πρέπει να προσέχω όταν αγοράζω συσκευές ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ασύρματα και κινητά τηλέφωνα;

### Σήμανση CE - CE Ⓢ

Κάθε συσκευή Ραδιοεξοπλισμού & Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΡΤΤΕ) μπορεί να διατίθεται ελεύθερα στα κράτη μέλη της ΕΕ -ανεξαρτήτως χώρας κατασκευής- εφόσον φέρει την ειδική σήμανση **CE** και πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές. Η σήμανση πρέπει να τοποθετείται στη συσκευασία και στα συνοδευτικά έγγραφα (π.χ. οδηγίες χρήσης).

Στις περιπτώσεις που η σήμανση συνοδεύεται από σήμα προειδοποίησης και έχει τη μορφή **CE Ⓢ**, πρέπει να σας παρέχονται πληροφορίες για τους δυνητικούς περιορισμούς ή/και τις απαιτήσεις αδείας για τη χρήση, καθώς και τις χώρες όπου επιτρέπεται η χρήση της συσκευής.

### Δήλωση συμμόρφωσης

Στη συσκευασία περιέχεται υποχρεωτικά η δήλωση συμμόρφωσης, σε πλήρη ή συνοπτική μορφή, με την οποία ο κατασκευαστής της συσκευής δηλώνει ότι συμμορφώνεται με τη σχετική νομοθεσία (Οδηγία 99/5/ΕΚ). Στην περίπτωση της συνοπτικής μορφής, πρέπει να σας παρέχεται η δυνατότητα να αναζητήσετε την πλήρη μορφή μέσω συγκεκριμένου διαδικτυακού τόπου.

Η δήλωση πρέπει να περιλαμβάνει:

- Τα στοιχεία του κατασκευαστή ή του υπεύθυνου για τη διάθεση στην αγορά.
- Το όνομα και τον τύπο της συσκευής.
- Πρότυπα που έχουν εφαρμοστεί για τη συμμόρφωσή της.
- Ημερομηνία, στοιχεία και υπογραφή του κατασκευαστή ή του υπεύθυνου για τη διάθεση στην αγορά.

### Ασύρματα τηλέφωνα τεχνολογίας DECT 6.0

Η χρήση τεχνολογίας DECT 6.0 δεν επιτρέπεται στην Ελλάδα και στην ΕΕ γενικότερα. Η συγκεκριμένη τεχνολογία χρησιμοποιείται στην Αμερική στο φάσμα των 1,9 GHz, το οποίο στην Ελλάδα και την υπόλοιπη Ευρώπη χρησιμοποιείται για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας. Σε κάθε περίπτωση, τα συγκεκριμένα τηλέφωνα δεν φέρουν τη σήμανση **CE** και συνεπώς δεν επιτρέπεται η εισαγωγή, η εμπορία και η χρήση τους στην ΕΕ.

Επισημαίνεται ότι πρέπει να:

- Μην αγοράζετε τηλέφωνα τεχνολογίας DECT 6.0.
- Διακόπτετε άμεσα τη λειτουργία, εάν ήδη διαθέτετε τέτοιες συσκευές.

Η ΕΕΤΤ πραγματοποιεί εντατικούς ελέγχους προκειμένου να εντοπίζει τον παραπάνω εξοπλισμό.

Επισημαίνεται ότι η παραπάνω απαγόρευση ισχύει αποκλειστικά για τα ασύρματα τηλέφωνα και συσκευές που είτε είναι τεχνολογίας DECT 6.0 είτε γενικότερα, δεν φέρουν την ειδική σήμανση **CE**. Η απαγόρευση δεν αφορά τις υπόλοιπες συσκευές τεχνολογίας DECT που χρησιμοποιούνται ευρέως στην ευρωπαϊκή αγορά, φέροντας την απαιτούμενη σήμανση **CE**.

# 5 Εξυπηρέτηση συνδρομητών - Υποβολή καταγγελιών



## Θέματα εξυπηρέτησης συνδρομητών

### 87. Ποια είναι η διαδικασία για την υποβολή παραπόνου/καταγγελίας σε μια εταιρία ηλεκτρονικών επικοινωνιών;

Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονο/καταγγελία σας ανάλογα με τα μέσα που σας διαθέτει η εταιρία:

- Τηλεφωνικά, στη γραμμή εξυπηρέτησης συνδρομητών.
- Εγγράφως, μέσω ταχυδρομείου, fax ή καταστήματος της εταιρίας. Σε αυτή την περίπτωση, η εταιρία είναι υποχρεωμένη να αποδώσει στο έγγραφό σας έναν «μοναδικό αριθμό αναφοράς». Ζητήστε από την εταιρία τον συγκεκριμένο αριθμό.
- Ηλεκτρονικά, με αποστολή e-mail ή συμπληρώνοντας φόρμα στον διαδικτυακό τόπο της εταιρίας.

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας το παράπονο/καταγγελία σας πρέπει να περιέχει, εκτός από τον τηλεφωνικό αριθμό σας, σαφή διατύπωση του ερωτήματος/αιτήματός σας και τα έγγραφα που κρίνετε ότι θα βοηθήσουν στη διερεύνησή του (π.χ. αντίγραφο σύμβασης).



Τηρείτε αρχείο με τα στοιχεία που προσκομίζετε/λαμβάνετε από την εταιρία, όπως αντίγραφα λογαριασμών, υπογεγραμμένης σύμβασης, επιστολών, τα οποία θα σας βοηθήσουν στην υποστήριξη τυχόν παραπόνου/καταγγελίας σας.

### 88. Σε πόσο χρόνο υποχρεούται η εταιρία να απαντήσει στην έγγραφη καταγγελία μου;

Η εταιρία είναι υποχρεωμένη να απαντήσει στο έγγραφο παράπονο/καταγγελία σας εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του (βλ. και Ερ. 87). Επιβεβαιώστε την παραλαβή του εγγράφου σας, ζητώντας τον «μοναδικό αριθμό αναφοράς».

### 89. Έχει δικαίωμα η εταιρία να με χρεώνει για τις κλήσεις προς τη γραμμή εξυπηρέτησης συνδρομητών;

Ναι, η εταιρία έχει αυτό το δικαίωμα. Το ύψος της χρέωσης διαμορφώνεται ανάλογα με την εμπορική πολιτική της.

Εξαίρεση αποτελεί μια γραμμή για την αναγγελία βλάβης, οι κλήσεις προς την οποία, εφόσον γίνονται από αριθμό που ανήκει στο δίκτυο της εταιρίας, πρέπει να είναι στελείς. Το κόστος κλήσης προς τη γραμμή αυτή από άλλα δίκτυα καθορίζεται από τα συγκεκριμένα δίκτυα.

### 90. Πώς μπορώ να αμφισβητήσω έναν λογαριασμό;



Πρέπει να υποβάλετε στην εταιρία σας έγγραφο αίτημα αμφισβήτησης του λογαριασμού σας (βλ. Ερ. 87). Η εταιρία, αφού αποδώσει σε αυτό «μοναδικό αριθμό αναφοράς», τον οποίο μπορείτε να ζητήσετε, οφείλει να σας απαντήσει εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του (βλ. Ερ. 88).



Σε κάθε περίπτωση, απευθυνθείτε άμεσα στον Συνήγορο του Καταναλωτή –που είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση οικονομικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εταιριών– ζητώντας τη διαμεσολάβησή του στην επίλυσή της. Προσέξτε ότι μια αναφορά κρίνεται ως εκπρόθεσμη από τον Συνήγορο του Καταναλωτή όταν έχουν παρέλθει 3 μήνες αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής πράξης ή παράλειψης.

## Διαδικασία καταγγελίας στην ΕΕΤΤ: Τομέας Εξυπηρέτησης Καταναλωτών

### 91. Σε ποιες περιπτώσεις μπορώ να απευθύνομαι στην ΕΕΤΤ;

Πρέπει να απευθύνεστε στην ΕΕΤΤ μόνον εφόσον έχετε προηγουμένως υποβάλει εγγράφως ή ηλεκτρονικά καταγγελία στην εταιρία σας (βλ. επίσης Ερ. 87 και 88) και είτε εκείνη δεν έχει απαντήσει είτε η απάντηση δεν σας ικανοποιεί. Σημειώνεται ότι οι εταιρίες οφείλουν να απαντούν εγγράφως σε κάθε αίτημα/καταγγελία καταναλωτή εντός 20 ημερολογιακών ημερών και οι καταναλωτές πρέπει να απευθύνονται στην ΕΕΤΤ μόνο για θέματα αρμοδιότητάς της (βλ. Κεφάλαια 1 και 7).

### 92. Ποια είναι η διαδικασία υποβολής καταγγελίας στην ΕΕΤΤ;

Για τη βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτησή σας, συνιστούμε να συμπληρώσετε την ηλεκτρονική φόρμα που βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ (Ενότητα: Για καταναλωτές/Υποβάλετε καταγγελία).

Σε περίπτωση που δεν έχετε πρόσβαση στο Διαδίκτυο, μπορείτε να αποστείλετε την καταγγελία σας:

✉ Ταχυδρομικώς: Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι



Μέσω fax: 210 610 5049

Στην καταγγελία σας προς την ΕΕΤΤ πρέπει να περιλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που τεκμηριώνουν την επικοινωνία με την εταιρία και τη μη επίλυση του προβλήματος.

Ειδικότερα, πρέπει να περιλαμβάνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Το ονοματεπώνυμό σας.
- Ο τηλεφωνικός αριθμός και το όνομα της εταιρίας που αφορά η καταγγελία.
- Τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας, καθώς και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (εφόσον υπάρχει).
- Σαφή διατύπωση του αιτήματος/προβλήματος.
- Συνοπτική αναφορά στο ιστορικό.
- Αντίγραφο της καταγγελίας που υποβάλατε στην εταιρία.
- Ο «μοναδικός αριθμός αναφοράς» που απέδωσε η εταιρία στην καταγγελία.
- Η απάντηση της εταιρίας (εφόσον υπάρχει).

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ δεν εξετάζει καταγγελίες οι οποίες είτε δεν περιλαμβάνουν τα παραπάνω στοιχεία είτε είναι αόριστες ή ασαφείς.

### 93. Σε ποιες ενέργειες προβαίνει η ΕΕΤΤ όταν λαμβάνει καταγγελίες καταναλωτών;

Στόχος της ΕΕΤΤ κατά την εξέταση των καταγγελιών είναι ο έλεγχος της συμμόρφωσης της καταγγελλόμενης εταιρίας με τη νομοθεσία των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Προς το σκοπό αυτό, η ΕΕΤΤ αξιολογεί τις καταγγελίες και, ανάλογα με το περιεχόμενό τους, μπορεί να διενεργεί ελέγχους, να καλεί σε ακρόαση τις εταιρίες, να προβαίνει στις απαραίτητες ρυθμιστικές παρεμβάσεις ή να απευθύνει συστάσεις στους καταναλωτές. Στις περιπτώσεις που διαπιστώνει παραβάσεις επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις, κατόπιν ακρόασης των εταιριών.

# 6 Ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές



## Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων «ΥΠΕΡΙΩΝ»



**ΥΠΕΡΙΩΝ (<http://hyperiontest.gr/>):** Το ΥΠΕΡΙΩΝ είναι ένα εύχρηστο εργαλείο με το οποίο μετράτε, ελέγχετε και ταυτόχρονα συγκρίνετε την απόδοση, την πραγματική ταχύτητα και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευρυζωνικής σύνδεσής σας.

### 94. Πώς μπορώ να μετρήσω την ταχύτητα της ευρυζωνικής σύνδεσής μου;

Επισκεφθείτε το ΥΠΕΡΙΩΝ, στη διεύθυνση <http://hyperiontest.gr/>, και μετρήστε την ταχύτητα της σύνδεσής σας. Με την πραγματοποίηση 3 τουλάχιστον μετρήσεων αποκτάτε πλήρη εικόνα για την ποιότητα της σύνδεσής σας. Έχετε επίσης τη δυνατότητα να περιηγηθείτε στον γεωγραφικό χάρτη στον οποίο απεικονίζονται συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία για την απόδοση των ευρυζωνικών συνδέσεων σε διαφορετικά σημεία εστίασης.

### 95. Ποιες δυνατότητες μου παρέχει το ΥΠΕΡΙΩΝ;

Το σύστημα σάς παρέχει τη δυνατότητα να:

- Μετράτε τις πραγματικές ταχύτητες πρόσβασης, κατά τη λήψη (download) και αποστολή (upload) δεδομένων, τον χρόνο απόκρισης και τις απώλειες πακέτων σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή και χρονική στιγμή (π.χ. χαμηλές ταχύτητες στις ώρες αιχμής).
- Συγκρίνετε την πραγματική ταχύτητα με τη μέγιστη που η σύνδεσή σας μπορεί θεωρητικά να υποστηρίξει.
- Ελέγχετε εάν η εταιρία σας περιορίζει επιλεγμένες υπηρεσίες αποτρέποντας τη βέλτιστη αξιοποίηση της ταχύτητας (π.χ. video streaming).
- Συγκρίνετε την απόδοση ανάμεσα στην ενσύρματη (Ethernet) και την ασύρματη σύνδεση (WiFi).
- Διερευνάτε εάν οι καθυστερήσεις στην πρόσβαση σε μια εφαρμογή οφείλονται στη σύνδεση ή στα συστήματα της εταιρίας που παρέχει την εφαρμογή και επίσης, εντοπίζετε τις αιτίες για τυχόν απότομη διακοπή της σύνδεσης.

- Διεξάγετε περιοδικές μετρήσεις, αποτυπωμένες γεωγραφικά στον χάρτη της Ελλάδας και τηρείτε σχετικό ιστορικό. Εναλλακτικά, μπορείτε να πραγματοποιήσετε στιγμιαία μέτρηση σε οποιοδήποτε σταθερό σημείο βρίσκεστε.

Ενδεικτικές μετρήσεις είναι το μήκος του καλωδίου από το σπίτι σας έως το πλησιέστερο τηλεφωνικό κέντρο, η μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο, η ταχύτητα συγχρονισμού του μόντεμ, ο λόγος σήματος προς θόρυβο και η καθυστέρηση μετάδοσης.

## Διαδικτυακός τύπος «foritotita.gr»



**«foritotita.gr»:** Μέσω του συγκεκριμένου διαδικτυακού τύπου μπορείτε να ενημερωθείτε για τη φορητότητα αριθμών, τη σχετική διαδικασία και το νομοθετικό πλαίσιο, καθώς και να αξιοποιήσετε την εφαρμογή «Βρείτε τον πάροχο ενός αριθμού» (βλ. Ερ. 96).

### 96. Ποιες πληροφορίες μου παρέχει η εφαρμογή «Βρείτε τον πάροχο ενός αριθμού» στο «www.foritotita.gr»;

Με την ειδική εφαρμογή «Βρείτε τον πάροχο ενός αριθμού», η οποία είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τύπο «www.foritotita.gr», μπορείτε να ενημερωθείτε εάν μια κλήση που θα πραγματοποιήσετε είναι εντός ή εκτός δικτύου της εταιρίας σας και συνεπώς, να εκτιμήσετε τη σχετική χρέωση, ανάλογα με το οικονομικό πρόγραμμά σας.

## Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών «keraies.eett.gr»



**«keraies.eett.gr»:** Η Ενημερωτική Πύλη Κατασκευών Κεραιών «keraies.eett.gr» είναι μια εύχρηστη διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία σας παρέχει τη δυνατότητα να ενημερώνεστε για τις κατασκευές κεραιών που σας ενδιαφέρουν.

### 97. Πώς μπορώ να ενημερωθώ εάν μια κατασκευή κεραιάς έχει άδεια από την ΕΕΤΤ;

Στο «keraies.eett.gr» μπορείτε, με απλά βήματα, να αναζητήσετε κατασκευές κεραιών σε έναν Δήμο ή συγκεκριμένη διεύθυνση, καθώς και σε μια γεωγραφική περιοχή μέσω χάρτη, και στη συνέχεια, να ενημερωθείτε:

- Για τις κατασκευές που έχουν αδειοδοτηθεί από την ΕΕΤΤ ή έχουν δηλωθεί στην ΕΕΤΤ.
- Το περιεχόμενο της άδειας ή της δήλωσης όπου αναφέρονται και οι σχετικές εγκρίσεις συναρμόδιων φορέων.

- Το νομοθετικό πλαίσιο και τη διαδικασία αδειοδότησης.
- Την εταιρία που είναι κάτοχος της κατασκευής κεραίας.

Επίσης, παρέχονται γενικότερες πληροφορίες για θέματα κατασκευών κεραιών, όπως το νομοθετικό πλαίσιο, η διαδικασία αδειοδότησης και οι αρμόδιοι φορείς.

Σημειώνεται ότι η Ενημερωτική Πύλη δεν περιλαμβάνει πληροφορίες για:

- Κατασκευές κεραιών που εξαιρούνται της υποχρέωσης αδειοδότησης ή δήλωσης στην ΕΕΤΤ, καθώς αυτές δεν είναι καταχωρημένες στο μητρώο της ΕΕΤΤ.
- Στοιχεία ελέγχων που έχουν πραγματοποιηθεί από την ΕΕΤΤ.
- Αιτήσεις για τις οποίες δεν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία αδειοδότησης.
- Θέματα που σχετίζονται με τα όρια και τις μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικών πεδίων καθώς αποτελούν αρμοδιότητα της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας.

## 98. Με ποιους τρόπους μπορώ να αναζητήσω μια κεραία που με ενδιαφέρει;

Έχετε τη δυνατότητα να αναζητήσετε στο «[kerai.es.eett.gr](http://kerai.es.eett.gr)» την κεραία που σας ενδιαφέρει με βάση τους ακόλουθους δύο τρόπους:

- Αναζήτηση βάσει Δήμου/διεύθυνσης/αριθμού θέσης: βασίζεται στα στοιχεία διεύθυνσης και Δήμου, όπως αυτά έχουν δηλωθεί από την εταιρία που είναι κάτοχος της κατασκευής κεραίας.
- Αναζήτηση σε μια γεωγραφική περιοχή μέσω χάρτη: βασίζεται στις συντεταγμένες της θέσης, όπως αυτές έχουν δηλωθεί από την εταιρία. Η συγκεκριμένη αναζήτηση προτείνεται κυρίως στις περιπτώσεις που είτε ενδιαφέρεστε για τις κατασκευές που υπάρχουν σε μια ευρύτερη περιοχή, είτε δεν γνωρίζετε την ακριβή διεύθυνση μιας κατασκευής.

Τα αποτελέσματα αναζήτησης προβάλλονται υπό μορφή συγκεντρωτικού πίνακα και έχετε δυνατότητα πρόσβασης στην ηλεκτρονική καρτέλα κάθε κατασκευής.

## Εφαρμογή για τον έλεγχο αριθμών αυξημένης χρέωσης

### 99. Πώς μπορώ να βρω σε ποια εταιρία ανήκει ένας αριθμός αυξημένης χρέωσης;

Αναζητήστε στην ειδική εφαρμογή της ΕΕΤΤ που είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της (Αρχική σελίδα: Online εφαρμογές) σε ποια εταιρία έχει εκχωρηθεί ο αριθμός αυξημένης χρέωσης που σας ενδιαφέρει, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας της. Σημειώνεται ότι ο αριθμός αυτός μπορεί να χρησιμοποιείται από την ίδια την εταιρία για την παροχή ΥΠΠ ή να έχει εκχωρηθεί σε άλλη εταιρία.



## Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων «Pricescope»



**«Pricescope»:** Η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει και πρόκειται να διαθέσει τη συγκεκριμένη εφαρμογή μέσω της οποίας θα μπορείτε να συγκρίνετε και να αξιολογήτε, με απλό και εύχρηστο τρόπο, τις λιανικές τιμές των προγραμμάτων/υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και Διαδικτύου. Οι πληροφορίες θα καταχωρούνται και θα επικαιροποιούνται από τις εταιρίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά τρόπο ενιαίο και ομοιόμορφο, σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕΤΤ.

### 100. Ποιες δυνατότητες παρέχει το Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων «pricescope»;

Με το «Pricescope θα έχετε τη δυνατότητα να:

- Αναζητείτε προϊόντα ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να ενημερώνεστε λεπτομερώς για τα χαρακτηριστικά τους.
- Συγκρίνετε άμεσα τις τιμές προϊόντων που σας ενδιαφέρουν.
- Έχετε πάντα στη διάθεσή σας επικαιροποιημένες πληροφορίες (π.χ. νέα προγράμματα, αλλαγές στα χαρακτηριστικά των υφιστάμενων προγραμμάτων, πρόσθετες παροχές).
- Λαμβάνετε αποτελέσματα που διαφοροποιούνται ανάλογα με τα κριτήρια/στοιχεία που επιλέγετε.
- Δημιουργείτε προσωπικό προφίλ χρήσης υπηρεσιών, καθιστώντας εφικτές μελλοντικές αναζητήσεις και συγκρίσεις προϊόντων.

# 7 Χρήσιμες πληροφορίες



## Για ποια θέματα δεν είναι αρμόδια η ΕΕΤΤ

**Επίλυση οικονομικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εταιριών (αμφισβήτηση λογαριασμών, επιστροφή χρημάτων, αποζημιώσεις).**

- Αρμοδιότητα: Συνήγορος του Καταναλωτή και Πολιτικά Δικαστήρια.

**Εξέταση κάθε είδους διαφορών μεταξύ εταιριών και καταναλωτών σχετικά με καταχρηστικούς όρους σύμβασης.**

- Αρμοδιότητα: Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού και Πολιτικά Δικαστήρια.

**Εξώδικη επίλυση κάθε είδους διαφορών μεταξύ εταιριών και καταναλωτών.**

- Αρμοδιότητα: Συνήγορος του Καταναλωτή.

**Ζητήματα αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτων εμπορικών πρακτικών (π.χ. παραπληθυντικές διαφημίσεις).**

- Αρμοδιότητα: Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού και Πολιτικά Δικαστήρια.

**Το περιεχόμενο των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ).**

- Αρμοδιότητα: Εμπλέκονται διάφοροι φορείς ανάλογα με το περιεχόμενο των ΥΠΠ (όπως η Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας, η Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

**Θέματα σχετικά με την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών.**

- Αρμοδιότητα: Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.

**Επεξεργασία και χρήση των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών από τις εταιρίες.**

- Αρμοδιότητα: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

**Πλαστογραφίες υπογραφών σε συμβάσεις.**

- Αρμοδιότητα: Ποινικά/Πολιτικά Δικαστήρια.

**Ανεπιθύμητη ηλεκτρονική αλληλογραφία (spam) που σχετίζεται με την προώθηση προϊόντων.**

Πρόκειται για μηνύματα που αποστέλλονται προς πολλούς παραλήπτες, χωρίς τη συναίνεσή τους. Συχνά σχετίζονται με την προώθηση προϊόντων.

- Αρμοδιότητα: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

**Το περιεχόμενο των διαδικτυακών τόπων (website).**

- Αρμοδιότητα: Εμπλέκονται διάφοροι φορείς ανάλογα με το περιεχόμενο του διαδικτυακού τόπου. Ιδίως στην περίπτωση που πιθανολογείται απάτη, αρμόδια είναι η Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας.

**Το περιεχόμενο του συνόλου των ραδιοφωνικών και των τηλεοπτικών εκπομπών.**

- Αρμοδιότητα: Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης.

**Προβολή τυχερών παιχνιδιών από ραδιοτηλεοπτικά μέσα.**

- Αρμοδιότητα: Επιτροπή Εποπτείας & Ελέγχου Παιγνίων (αδειοδότηση) και Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (τήρηση ραδιοτηλεοπτικής νομοθεσίας).

**Ελαττωματικές τηλεπικοινωνιακές συσκευές οι οποίες δεν αποτελούν Ραδιοεξοπλισμό ή Τηλεπικοινωνιακό Τερματικό Εξοπλισμό (βλ. ΠΔ 44/2002).**

- Αρμοδιότητα: Ο εκάστοτε κατασκευαστής/εισαγωγέας στην ΕΕ.

**Θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας των κεραιών κινητής τηλεφωνίας.**

- Αρμοδιότητα: Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας.

## Πηγές πληροφοριών

- **Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών**  
T: 210 638 7600 | F: 210 638 7666 | W: [www.adae.gr](http://www.adae.gr) | E: [info@adae.gr](mailto:info@adae.gr)
- **Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**  
T: 210 647 5600 | F: 210 647 5628 | W: [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr) | E: [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)
- **Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων**  
T: 210 615 1000 | F: 210 610 5049 | W: [www.eett.gr](http://www.eett.gr) | E: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)
- **Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης**  
T: 213 150 23000 | F: 210 331 9881 | W: [www.esr.gr](http://www.esr.gr) | E: [ncrtv@otenet.gr](mailto:ncrtv@otenet.gr)
- **Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας**  
T: 210 650 6700 | F: 210 650 6748 | W: [www.eeae.gr](http://www.eeae.gr) | E: [info@eeae.gr](mailto:info@eeae.gr)
- **Επιτροπή Εποπτείας & Ελέγχου Παιγνίων**  
T: 211 107 5000 | F: 211 107 5005 | W: [www.gamingcommission.gov.gr](http://www.gamingcommission.gov.gr)  
E: [info@gamingcommission.gov.gr](mailto:info@gamingcommission.gov.gr)
- **Συνήγορος του Καταναλωτή**  
T: 210 646 0862 | F: 210 646 0414 | W: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)  
E: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)
- **Συνήγορος του Πολίτη**  
T: 213 1306 600 | F: 213 1306 800 | W: [www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr)
- **Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή**  
T: 1520 | F: 210 384 3549 | W: [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr) | E: [1520@efpolis.gr](mailto:1520@efpolis.gr)
- **Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας**  
T: 11188 - 210 647 6464 | F: 210 647 6462 | W: [www.hellenicpolice.gr](http://www.hellenicpolice.gr)  
E: [ccu@cybercrimeunit.gov.gr](mailto:ccu@cybercrimeunit.gov.gr)

## Σχετική νομοθεσία

- Ν.4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/10-04-2012), Ρυθμίσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις, ως ισχύει.
- Ν.2251/1994 (ΦΕΚ 191/Α/16-11-1994), Προστασία καταναλωτών, ως ισχύει.
- Ν. 3471/2006 (ΦΕΚ 133/Α/28-06-2006), Προστασία προσωπικών δεδομένων, ως ισχύει.
- Απόφαση ΕΕΤΤ 676/41/20-12-2012 (ΦΕΚ 298/14-02-2013), Κανονισμός Γενικών Αδειών, ως ισχύει.
- Απόφαση ΕΕΤΤ 696/115/11-07-2013 (ΦΕΚ 1873/Β/31-07-2013), Κανονισμός για τη Φορητότητα Αριθμών, ως ισχύει.
- Απόφαση ΕΕΤΤ 488/82/15-07-2008 (ΦΕΚ 1505/Β/30-07-2008), Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές.
- Απόφαση ΕΕΤΤ 578/29/28-09-2010 (ΦΕΚ 1651/Β/15-10-2010), Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.
- ΥΑ 44035/1626/01-08-2007 (ΦΕΚ 1481/Β/16-08-2007), Καθορισμός περιεχομένου Καθοδικής Υπηρεσίας.
- ΚΥΑ 44867/1637/01-01-2008 (ΦΕΚ 1667/Β/18-08-2008), Λήψη μέτρων για τελικούς χρήστες που είναι άτομα με αναπηρίες.
- ΠΔ 44/2002 (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2002), Ραδιοεξοπλισμός και τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός και αμοιβαία αναγνώριση της συμμόρφωσης των εξοπλισμών αυτών. Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 99/5/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9<sup>ης</sup> Μαρτίου 1999.

# 8 Ευρετήριο όρων



- CE, 40  
keraies.eett.gr, 45, 46  
foritotita.gr, 18, 45  
IMEI (International Mobile Equipment Identity), 25  
IPTV, 27  
smartphones, 24  
VoIP, 27  
WiFi, 24, 25, 26, 44  
αναλυτικός λογαριασμός, 36  
ανώτατο ποσό χρέωσης, 20  
αποδεσμοποίηση του τοπικού βρόχου, 11, 16, 17  
αποζημίωση, 15, 18  
απόρρητο επικοινωνιών, 32, 38, 39, 51  
αριθμός αυξημένης χρέωσης, 46  
άτομα με ειδικές ανάγκες, 15, 33, 34, 51  
βήμα χρέωσης, 7, 19  
Βρείτε τον πάροχο ενός αριθμού, 45  
δήλωση συμμόρφωσης, 40  
Διαδίκτυο, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 16, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 34, 35, 37, 42, 45, 47  
διακοπή, 7, 8, 13, 14, 15, 16, 20, 27, 44  
διαφορές, 19, 42, 48  
ΕΕΤΤ, 4, 5, 8, 11, 13, 18, 19, 26, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 51  
Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (ΕΕΑΧ), 32, 36, 37  
ενεργοποίηση, 7, 9, 11, 12, 16, 17, 23, 25, 34, 39  
ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος, 35  
εξοπλισμός, 11, 39, 40, 51  
εξυπηρέτηση συνδρομητών, 6, 41, 42  
Καθολική Υπηρεσία, 15, 34, 35, 51  
καταγγελία, 18, 19, 31, 32, 41, 42, 43  
κεραίες κινητής τηλεφωνίας, 45, 46, 49  
Κώδικας Δεοντολογίας, 34, 35, 51  
ληξιπρόθεσμες οφειλές, 19, 20  
μεταφορά γραμμής, 11, 14  
όνομα χώρου, 37, 38  
οφειλές, 10, 11, 13, 19, 20, 36  
περιαγωγή, 23, 24  
ποιότητα, 6, 7, 8, 26, 27, 44  
προσωπικά δεδομένα, 38, 51  
Ραδιοεξοπλισμός & Τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός (ΡΤΤΕ), 39, 40  
σύμβαση, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 19, 27, 35, 38, 41  
σύντομος κωδικός, 19, 20  
τέλη, 7, 10, 19, 27  
υπαναχώρηση, 8, 9, 10, 12  
ΥΠΕΡΙΩΝ, 6, 26, 44  
Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), 19, 21, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 46, 48  
φορητότητα, 12, 15, 16, 17, 18, 45, 51  
φραγή, 25, 31, 32, 36  
χρεώσεις, 7, 8, 9, 13, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 31, 32, 36



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**Ελληνική Δημοκρατία**

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι

T: 210 615 1000 | F: 210 610 5049 | W: [www.eett.gr](http://www.eett.gr) | E: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)