

# Τα δικαιώματά μας

νέα εποχή στις τηλεπικοινωνίες



## Τα δικαιώματά μας στη νέα εποχή των τηλεπικοινωνιών

Οι τηλεπικοινωνίες στην Ελλάδα έχουν εισέλθει σε μια νέα εποχή. Έχουμε πλέον τη δυνατότητα και στα σταθερά τηλέφωνα, ενώ όλο και πιο σύνθετες υπηρεσίες και δυνατότητες τίθενται στη διάθεσή μας.

Όλες οι εταιρείες υπόκεινται στην ίδια νομοθεσία και είναι υποχρεωμένες να ακολουθούν τους ίδιους βασικούς κανόνες, που εξασφαλίζουν τα δικαιώματα των συνδρομητών.

νατότητα να επιλέγουμε την εταιρεία που επιθυμούμε, όχι μόνο στα κινητά, αλλά και στη διάθεσή μας.

ίδιους βασικούς κανόνες, που εξασφαλίζουν τα δικαιώματα των συνδρομητών.



Η αγορά των τηλεπικοινωνιών εποπτεύεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Βασική μέριμνα της ΕΕΤΤ είναι η προστασία των δικαιωμάτων και η προάσπιση των συμφερόντων των πολιτών.

### Η νομοθεσία



Στον τομέα των τηλεπικοινωνιών τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συνδρομητών και των εταιρειών προσδιορίζονται από τους ακόλουθους νόμους και διατάγματα:

- ▲ Ν. 2867/2000 «Οργάνωση και λειτουργία των τηλεπικοινωνιών».
- ▲ Π.Δ. 181/1999 «Προσαρμογή στην Οδηγία 98/10/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την Εφαρμογή της Παροχής Ανοικτού Δικτύου (ΟΝΡ) στη φωνητική τηλεφωνία και για την Καθολική Υπηρεσία για τις τηλεπικοινωνίες σε ανταγωνιστικό περιβάλλον».
- ▲ Ν. 2774/1999 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα».
- ▲ Ν. 2472/1997 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».
- ▲ Ν. 2251/1994 «Προστασία του καταναλωτή».
- ▲ Ν. 2225/1994 «Απόρρητο των επικοινωνιών».

### Είναι δικαίωμά μας

#### ...να γνωρίζουμε τι επιλέγουμε



Οι εταιρείες οφείλουν να μας παρέχουν **πλήρη και σαφή ενημέρωση** για τους όρους της συνδρομής που προτείνουν.



#### ...να έχουμε γρήγορα τις υπηρεσίες που θέλουμε

Η σύνδεση πρέπει να γίνει **σε δύο εβδομάδες** από την αίτησή μας.

#### ...να ξέρουμε τι πληρώνουμε



Οι **λογαριασμοί** μας μπορεί να είναι **αναλυτικοί**, εφόσον το επιθυμούμε.

## Πώς γινόμαστε συνδρομητές;

Για να γίνουμε συνδρομητές υπογράφουμε με την εταιρεία μια σύμβαση. Συνήθως, για την υπηρεσία που μας ενδιαφέρει, η εταιρεία μάς προτείνει μια **έντυπη σύμβαση**, το κείμενο της οποίας έχει κοινοποιήσει στην ΕΕΤΤ.



### Δικαιούμαστε πλήρη και σαφή ενημέρωση

Η σύμβαση πρέπει να είναι καθαρογραμμένη, σε απλά ελληνικά, χωρίς διφορούμενες εκφράσεις. Η εταιρεία οφείλει να απαντήσει σε κάθε απορία μας.

### Ευνοούμεστε σε περίπτωση ασάφειας

Αν κάποιος όρος της σύμβασης είναι ασαφής ή υπάρχει οποιαδήποτε αμφιβολία ως προς το νόημά του, τότε ερμηνεύεται ευνοϊκά για το συνδρομητή.

### Προσέχουμε πριν υπογράψουμε

Οφείλουμε να διαβάσουμε τη σύμβαση προσεκτικά. Από τη στιγμή που θα υπογράψουμε, η σύμβαση ισχύει είτε την έχουμε διαβάσει είτε όχι.

### Όροι ιδιαίτερα δυσμενείς

Υπάρχει περίπτωση κάποιοι από τους όρους της σύμβασης να είναι ιδιαίτερα δυσμενείς για το συνδρομητή. Τέτοιοι όροι είναι κατά περίπτωση **άκυροι** ή **μπορούν να ακυρωθούν** στο δικαστήριο.

*Θα δούμε στη συνέχεια ορισμένα παραδείγματα άκυρων όρων, σύμφωνα με τη νομολογία.*

## Τι γίνεται αν αλλάξουμε εταιρεία;

Επί ένα μήνα μετά την αλλαγή, η προηγούμενη εταιρεία οφείλει...

Είτε **να αναδρομολογεί στο νέο αριθμό μας τις κλήσεις** που γίνονται προς τον παλαιό αριθμό (έναντι εύλογου τιμήματος).

Είτε **να παρέχει πληροφορίες** για το νέο αριθμό μας (χωρίς επιβάρυνση).

## Πότε διακόπτεται η συνδρομή μας;

### ...Όταν το επιθυμούμε εμείς

Συνήθως υπάρχει μια ελάχιστη διάρκεια σύμβασης για ένα εύλογο διάστημα, που εξαρτάται από το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας. Μετά τη λήξη της ελάχιστης διάρκειας σύμβασης μπορούμε να διακόψουμε τη συνδρομή μας.



### ...Όταν αρνούμαστε να πληρώσουμε

Στην περίπτωση αυτή, η εταιρεία οφείλει να μας στείλει ειδική **έγγραφο προειδοποίηση**. 15 ημέρες μετά την κοινοποίηση της προειδοποίησης η εταιρεία μπορεί να διακόψει τη σύνδεσή μας:

#### στην αρχή προσωρινά

Επί 60 ημέρες μπορούμε μόνο να λάβουμε κλήσεις και να πραγματοποιήσουμε κλήσεις έκτακτης ανάγκης ή γενικότερα κλήσεις που δεν υπόκεινται σε χρέωση.

#### στη συνέχεια οριστικά

Μετά την πάροδο των 60 ημερών από την έναρξη της προσωρινής διακοπής και αφού μας στείλει νέα έγγραφο προειδοποίηση, η εταιρεία μπορεί να διακόψει οριστικά τη σύνδεσή μας.

*Ο λογαριασμός δε θεωρείται προειδοποίηση. Αν η σύμβασή μας επιτρέπει στην εταιρεία, σε περίπτωση που δεν εξοφλήσουμε έγκαιρα το λογαριασμό, να διακόψει τη σύνδεση χωρίς ειδική έγγραφη προειδοποίηση, θεωρώντας π.χ. ως προειδοποίηση το λογαριασμό, τότε ο σχετικός όρος είναι άκυρος.*

Όταν συστηματικά καθυστερούμε να πληρώσουμε τους λογαριασμούς μας, η εταιρεία μπορεί να διακόψει τη σύνδεση χωρίς άλλη προειδοποίηση.

## Πότε δικαιούμαστε αποζημίωση;

Αν υποστούμε ζημία από βλάβη ή διακοπή στη σύνδεση με υπαιτιότητα της εταιρείας, δικαιούμαστε πλήρη αποζημίωση.

*Αν στη σύμβαση περιλαμβάνεται όρος που αποκλείει ή περιορίζει το δικαίωμά μας να ζητήσουμε αποζημίωση, ο όρος είναι άκυρος.*

## Οι τιμές

Οι τιμές που πληρώνουμε ορίζονται στη σύμβασή μας.

Ποιος καθορίζει τις τιμές;

Επειδή ο ΟΤΕ κατέχει Σημαντική Ισχύ στην αγορά της σταθερής τηλεφωνίας, οι τιμές του για τις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας που παρέχει εγκρίνονται από την ΕΕΤΤ.

Οι υπόλοιπες εταιρείες καθορίζουν ελεύθερα τις τιμές τους.

*Οι κλήσεις έκτακτης ανάγκης είναι χωρίς χρέωση.*



## Επιπλέον εγγυήσεις

Για τη σύνδεση ή την παροχή κάποιας ειδικής υπηρεσίας (π.χ. διεθνής περιαγωγή) η εταιρεία μπορεί να μας ζητήσει ένα ορισμένο ποσό ως εγγύηση.

Στην περίπτωση αυτή, η εταιρεία θα πρέπει να επικαλείται σαφείς λόγους, που να τεκμηριώνονται εκ των προτέρων με εύλογα και ξεκάθαρα κριτήρια.

Μετά το πέρας του προβλεπόμενου διαστήματος η εταιρεία πρέπει να μας επιστρέψει την εγγύηση.

## Τι πληρώνουμε

### ...Όταν καλούμε συνδρομητή άλλης εταιρείας

Τώρα που οι εταιρείες είναι πολλές, θα πρέπει να γνωρίζουμε ότι για κάθε κλήση που κάνουμε σε συνδρομητή άλλης εταιρείας (κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας), ένα μέρος του ποσού που πληρώνουμε στη δική μας εταιρεία δε μένει σ' αυτή, αλλά το εισπράττει τελικά η εταιρεία του συνομιλητή μας ως αντίτιμο για τη χρήση του δικτύου της.

Καλό είναι να γνωρίζουμε τις διαφορές αυτές και να παρακολουθούμε τις χρεώσεις των διάφορων τηλεφωνημάτων μας.

### ...Όταν ταξιδεύουμε στο εξωτερικό

Όταν ταξιδεύουμε στο εξωτερικό και μας τηλεφωνούν στο κινητό μας, τότε, όπως είναι γνωστό, δε χρεώνεται μόνο αυτός που μας καλεί, αλλά και εμείς. Και μάλιστα χρεωνόμαστε με αυξημένο τιμολόγιο.

## Αναλυτικοί λογαριασμοί

Μετά από αίτησή μας μπορούμε, αν θέλουμε, να λαμβάνουμε αναλυτικούς λογαριασμούς.

Η ανάλυση θα αφορά στις κλήσεις που έχουν κόστος άνω του ποσού που ορίζεται κάθε φορά από την ΕΕΤΤ (σήμερα το ποσόν είναι **0,0733 ευρώ**, μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ). Για όλες αυτές τις κλήσεις, οι αναλυτικοί λογαριασμοί σταθερής τηλεφωνίας, δημόσιων υπηρεσιών και γραμμών ISDN θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:



Καλούμενο αριθμό

Ημερομηνία



Ώρα έναρξης

Διάρκεια



Χρέωση



Τα ανωτέρω στοιχεία παρέχονται χωρίς χρέωση του συνδρομητή. Επίσης, έναντι εύλογου τιμήματος οι εταιρείες παρέχουν και επιπλέον στοιχεία.

## Αυξήσεις τιμών

Οι εταιρείες μπορούν να αναπροσαρμόζουν τις τιμές τους.

Τα κριτήρια για το πότε επιτρέπεται μια τέτοια, μονομερής αύξηση πρέπει να περιγράφονται στη σύμβαση με τρόπο σαφή.

Η αύξηση

- Ισχύει, κατά περίπτωση, μετά την παρέλευση 30 ή 45 ημερών από τη δημόσια εξαγγελία της.
- Δεν υπολογίζεται αναδρομικά.

*Εάν κρίνουμε την αύξηση ασύμφορη, δικαιούμαστε να διακόψουμε μονομερώς τη συνδρομή μας, ακόμα και πριν τη λήξη της ελάχιστης διάρκειας. Αν στη σύμβαση περιλαμβάνεται όρος που περιορίζει το δικαίωμά μας να διακόψουμε τη σύμβαση, μπορούμε να τον προσβάλλουμε στο δικαστήριο.*



## Αναγνώριση κλήσης

Μια από τις ειδικές δυνατότητες που οφείλουν να παρέχουν οι εταιρείες που κατέχουν Σημαντική Ισχύ στην αγορά είναι η **αναγνώριση της καλούσας γραμμής**.

Σε σχέση με τη δυνατότητα της αναγνώρισης κλήσεων:

- ▶ Μπορούμε, αν θέλουμε, να ζητήσουμε να μην εμφανίζεται ο αριθμός μας, όταν καλούμε.
- ▶ Αντίστροφα, μπορούμε να ζητήσουμε να μη δεχόμαστε κλήσεις, όταν υπάρχει απόκρυψη της καλούσας γραμμής.
- ▶ Μπορούμε επίσης να ζητήσουμε την εξουδετέρωση της μη αναγραφής της καλούσας γραμμής για περιορισμένο χρονικό διάστημα, με σκοπό τον εντοπισμό κακόβουλων ή ενοχλητικών κλήσεων.

## Πρώθηση κλήσεων και αυτόματες κλήσεις

Επίσης, οι εταιρείες που κατέχουν Σημαντική Ισχύ στην αγορά οφείλουν να παρέχουν στους συνδρομητές τους τις ακόλουθες δυνατότητες:

- ▶ Αυτόματη πρώθηση κλήσεων.
- ▶ Απ' ευθείας κλήση από το σταθερό δίκτυο των συνδρομητών που συνδέονται μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

Από την άλλη μεριά, ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να εμποδίζει να φτάνουν στη συσκευή του οι αυτόματα προωθούμενες κλήσεις και γενικά οι ανεπιθύμητες κλήσεις (π.χ. διαφημιστικά μηνύματα).

## Εταιρείες με Σημαντική Ισχύ στην αγορά

Το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο ξεχωρίζει από το σύνολο των εταιρειών αυτές που κατέχουν Σημαντική Ισχύ στην αγορά. Οι εταιρείες αυτές υποχρεούνται να παρέχουν στους συνδρομητές τους ορισμένες επιπλέον ειδικές δυνατότητες.

Σύμφωνα με την ΕΕΤΤ, που έχει την αρμοδιότητα να προβαίνει επίσημα στη σχετική διακρίβωση, οι εταιρείες που κατέχουν Σημαντική Ισχύ στην αγορά είναι για τη **σταθερή** τηλεφωνία ο **ΟΤΕ** και για την **κινητή** τηλεφωνία η **COSMOTE** και η **VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ**.

## Τα προσωπικά στοιχεία

Οι τηλεπικοινωνίες καλύπτονται από τη γενική προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.

Οι **τηλεφωνικοί κατάλογοι** περιλαμβάνουν εκείνα τα προσωπικά στοιχεία που είναι απολύτως απαραίτητα για την αναγνώριση της ταυτότητας του συνδρομητή (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, διεύθυνση).

Ο συνδρομητής έχει δικαίωμα να ζητήσει:

- ▶ Να χρησιμοποιεί ψευδώνυμο.
- ▶ Να μην περιλαμβάνονται τα στοιχεία του σε καταλόγους.
- ▶ Να παραλείπεται εν μέρει η διεύθυνσή του.
- ▶ Να μην αναφέρεται το φύλο του, εφόσον αυτό είναι γλωσσικά εφικτό.
- ▶ Να μη χρησιμοποιούνται τα στοιχεία του για διαφημίσεις κλπ.

Σχετικά με τα στοιχεία που αφορούν **στο λογαριασμό**:

- ▶ Η εταιρεία μπορεί να διατηρεί και να επεξεργάζεται μόνο όσα στοιχεία είναι αναγκαία για την έκδοση και την πιθανή διεκδίκηση της είσπραξης των λογαριασμών (μονάδες κλπ.) και μόνο για το αναγκαίο διάστημα.
- ▶ Ο συνδρομητής μπορεί να ζητήσει να διαγράφονται από το λογαριασμό του και από τα αρχεία της εταιρείας τα τρία τελευταία ψηφία των κληθέντων αριθμών ή να διαγράφονται όλα τα στοιχεία αμέσως μετά την αποστολή του λογαριασμού.

## Το απόρρητο της επικοινωνίας

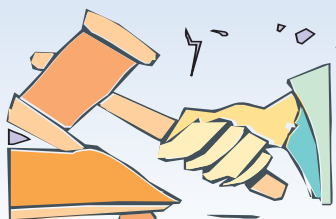
Το περιεχόμενο της επικοινωνίας μας προστατεύεται από τη νομοθεσία περί προστασίας του απορρήτου.

Απαγορεύεται αυστηρά σε οποιονδήποτε και ειδικά στην εταιρεία που παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες:

- ▶ Να παρεμβαίνει με οποιονδήποτε τρόπο και για οποιονδήποτε λόγο κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.
- ▶ Να ακροάται, να καταγράφει, να μαγνητοφωνεί, να αποκαλύπτει και να αναμεταδίδει το περιεχόμενο οποιασδήποτε επικοινωνίας.

Το απόρρητο καλύπτει κυρίως το περιεχόμενο της τηλεφωνικής επικοινωνίας, καθώς και την ταυτότητα του καλούντος και του καλούμενου, δευτερευόντως δε τα άλλα περιγραφικά στοιχεία, όπως τον τόπο, το χρόνο και τη διάρκεια των διαλέξεων.





## Δικαστική, διοικητική και κοινωνική προστασία των δικαιωμάτων μας...

Εάν τα δικαιώματά μας ως συνδρομητών θίγονται και οι διαφορές στα δικαστήρια ή να ζητήσουμε τη βοήθεια των κρατικών οργάνων να μεριμνούν για τη νόμιμη και την ομαλή λειτουργία

ορές μας δεν μπορούν να επιλυθούν με αμοιβαία καλή πίστη, μπορούμε να προσφύγουμε σε υπηρεσίες, των κοινωνικών θεσμών και των Ανεξάρτητων Διοικητικών Αρχών που οφείλουν να μεριμνούν για τη νόμιμη και την ομαλή λειτουργία των τηλεπικοινωνιών και για την προστασία των δικαιωμάτων μας ως πολιτών.

### Προσφυγή στο δικαστήριο

Για κάθε παραβίαση των δικαιωμάτων μας μπορούμε να προσφύγουμε στο δικαστήριο. Αρμόδια είναι τα δικαστήρια του τόπου όπου παρέχεται η τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία.

*Δεν είμαστε υποχρεωμένοι να απευθυνθούμε στα δικαστήρια της πόλης που βρίσκεται η έδρα της εταιρείας, όπως προβλέπεται σε ορισμένες συμβάσεις. Οι σχετικοί όροι έχουν κριθεί άκυροι από τα δικαστήρια.*

### Οι Ενώσεις Καταναλωτών

Μπορούμε, αν θέλουμε, να ζητήσουμε τη βοήθεια Ενώσεων Καταναλωτών. Έχοντας αντιμετωπίσει και άλλες περιπτώσεις σαν τη δική μας, ίσως να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν καλύτερα σ' ένα δικαστικό αγώνα.

### Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Για θέματα που άπτονται της προστασίας μας ως καταναλωτών, μπορούμε να απευθυνθούμε στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.

### Η Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών

Μπορούμε επίσης να επιδιώξουμε το συμβιβαστικό κανονισμό της διαφοράς μας, μέσω της Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών. Τέτοιες επιτροπές συγκροτούνται σε κάθε αρμόδια Νομαρχία της χώρας (Ν. 2251/94, άρθρο 11).

### Η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Σε περίπτωση κατάχρησης των προσωπικών μας δεδομένων, μπορούμε να απευθυνθούμε στην αρμόδια Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

### Η Εθνική Επιτροπή Προστασίας του Απορρήτου των Επικοινωνιών

Σε περίπτωση παραβίασης του απορρήτου, μπορούμε να απευθυνθούμε στην αρμόδια Εθνική Επιτροπή Προστασίας του Απορρήτου των Επικοινωνιών της Βουλής.

### Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Αν έχουμε πρόβλημα με την τηλεπικοινωνιακή εταιρεία στην οποία είμαστε συνδρομητές, μπορούμε να απευθυνθούμε **εγγράφως** στην ΕΕΤΤ

...ζητώντας της να διερευνήσει κάποιο συγκεκριμένο περιστατικό, ...καταγγέλλοντας την αντιδεοντολογική ή παράνομη συμπεριφορά που μας θίγει.

#### Η ΕΕΤΤ

- ▶ Οφείλει να διερευνήσει τυχόν παραβάσεις της νομοθεσίας.
- ▶ Μπορεί να κινήσει διαδικασία ακρόασης σε βάρος των εταιρειών, καταλήγοντας στην επιβολή διοικητικών κυρώσεων.

#### Η ΕΕΤΤ ιδρύθηκε από την Ελληνική Πολιτεία ως Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή

...αρμόδια για την εποπτεία, τον έλεγχο και τη ρύθμιση της τηλεπικοινωνιακής και της ταχυδρομικής αγοράς, ...φροντίζοντας πρώτα απ' όλα για το όφελος των πολιτών, που είναι οι καταναλωτές των τηλεπικοινωνιακών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.