

# Αρμοδιότητες

Η ΕΕΤΤ παρεμβαίνει, με τις ακόλουθες δράσεις, προς όφελος των καταναλωτών σε θέματα τηλεφωνίας και Διαδικτύου:

- Διασφαλίζει την παροχή ενός βασικού επιπέδου υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες, το οποίο αποτελεί την Καθολική Υπηρεσία.
- Θεσπίζει τις αρχές και τις υποχρεώσεις που πρέπει να τηρούν οι εταιρείες.
- Καθορίζει τις ειδικότερες υποχρεώσεις των εταιρειών απέναντι στους καταναλωτές και τους όρους παροχής υπηρεσιών, με την έκδοση Κωδίκων Δεοντολογίας.
- Εποπτεύει την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου. Επίσης, διεξάγει ελέγχους, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν καταγγελιών, και στις περιπτώσεις που διαπιστώνει παραβάσεις, επιβάλλει κυρώσεις στις εταιρείες.
- Επεμβαίνει στις περιπτώσεις που διαπιστώνει ότι ο ανταγωνισμός δεν λειτουργεί αποτελεσματικά, προκειμένου να προλαμβάνει αρνητικές συνέπειες για τους καταναλωτές και να προασπίζει τα δικαιώματά τους.
- Ενημερώνει και απευθύνει συστάσεις στους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και τις εξελίξεις σε θέματα τηλεφωνίας και Διαδικτύου.

**Η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα στις ακόλουθες περιπτώσεις.**

- Θέματα μεταξύ καταναλωτών και εταιρειών που αφορούν σε:
  - Επίλυση οικονομικών διαφορών (π.χ. αμφισβήτηση λογαριασμών, επιστροφή χρημάτων, αποζημιώσεις).  
Αρμοδιότητα: Πολιτικά Δικαστήρια και [Συνήγορος του Καταναλωτή](#).
  - Εξέταση κάθε είδους διαφορών σχετικά με καταχρηστικούς όρους σύμβασης, που δεν σχετίζονται με τη νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.  
Αρμοδιότητα: Πολιτικά Δικαστήρια, [Γενική](#)

Γραμματεία Εμπορίου Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων.

- Εξώδικη επίλυση κάθε είδους διαφορών.

Αρμοδιότητα: Συνήγορος του Καταναλωτή.

- Ζητήματα αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτων εμπορικών πρακτικών (π.χ. παραπλανητικές διαφημίσεις).

Αρμοδιότητα: Πολιτικά Δικαστήρια, Γενική Γραμματεία Εμπορίου Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων.

- Θέματα σχετικά με την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών και της ασφάλειας δικτύων.

Αρμοδιότητα: Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ).

- Επεξεργασία και χρήση των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών από τις εταιρείες.

Αρμοδιότητα: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

- Πλαστογραφίες υπογραφών σε συμβάσεις.

Αρμοδιότητα: Ποινικά/Πολιτικά Δικαστήρια.

- Ανεπιθύμητη ηλεκτρονική αλληλογραφία (spam).

Αρμοδιότητα: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

- Το περιεχόμενο των διαδικτυακών τόπων.

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