

Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης μέσω SMS, με χρήση 5ψήφιων αριθμών

<https://youtu.be/Y4ezCb-eZfk>

| Κατηγορίες υπηρεσιών & αριθμοσειρές | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Κατηγορίες υπηρεσιών | |
| Οι υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης μέσω SMS αφορούν στις ακόλουθες κατηγορίες υπηρεσιών. Η χρέωση είναι αυξημένη, δηλαδή υψηλότερη από εκείνη για την αποστολή ενός απλού SMS. | |
| <ul style="list-style-type: none">• Ψηφοφορίες• Διαγωνισμούς• Αγορές (π.χ. 'κατέβασμα' παιχνιδιών, ringtone, video)• Συμμετοχή σε τηλεοπτικά παιχνίδια μέσω τηλεφώνου• Υπηρεσίες ενηλίκων | <ul style="list-style-type: none">• Πρόγνωση καιρού• Αστρολογία/χαρτομαντεία<ul style="list-style-type: none">• Αθλητικά νέα• Τυχερά παίγνια |
| Αριθμοσειρές για παροχή υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης μέσω SMS | |

Κατηγορίες υπηρεσιών & αριθμοσειρές

Οι υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης παρέχονται μέσω συγκεκριμένων αριθμοσειρών:

- **190XX-196XX**
- **54XXX**
- **198XX** (Παροχή οικονομικής ενίσχυσης προς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Διαθέσιμη μέσω SMS ή τηλεφωνικής συνομιλίας)

Επίσης, από την αριθμοσειρά 14XXX παρέχονται υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης μέσω τηλεφωνικής συνομιλίας (υπηρεσίες φωνής).

Επισημαίνεται ότι δεν είναι όλοι οι 5ψήφιοι αριθμοί αυξημένης χρέωσης.

Ορισμένες υπηρεσίες δεν εντάσσονται στην κατηγορία εκείνων αυξημένης χρέωσης. Πρόκειται για υπηρεσίες ιδιαίτερης σπουδαιότητας για το κοινωνικό σύνολο, π.χ. παροχή άμεσης βοήθειας για θέματα υγείας, οδική βοήθεια, εξυπηρέτηση πολιτών, αναφορά βλαβών. Η χρέωση είναι εκτός παγίου, δεν περιλαμβάνεται στα προγράμματα κινητής/σταθερής τηλεφωνίας και διαφοροποιείται κατά περίπτωση. Η μέγιστη χρέωση δεν ξεπερνά την αστική, ενώ ορισμένες υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν

Στη συγκεκριμένη κατηγορία ανήκουν οι ακόλουθες αριθμοσειρές και υπηρεσίες:

- 10XXX-11XXX: Υπηρεσίες άμεσης βοήθειας για θέματα υγείας, δήλωση βλάβης προς οργανισμούς κοινής ωφελείας, ΚΤΕΟ, οδική βοήθεια και άλλες ιδιαίτερης σπουδαιότητας για το κοινωνικό σύνολο υπηρεσίες.
- 15XXX: Επικοινωνία με Υπουργεία και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- 18XXX: Για εμπορική χρήση, π.χ. γραμμές εξυπηρέτησης τραπεζών, παραγγελίας πετρελαίου/φαγητού.
- 138XX: Εξυπηρέτηση συνδρομητών τηλεφωνίας (δυνατότητα κλήσης από όλα τα δίκτυα, αναφορά της χρέωσης στην αρχή της κλήσης).
- 137XX: Αναφορά βλάβης σε δίκτυο εταιρείας τηλεφωνίας (η κλήση είναι δωρεάν και πραγματοποιείται από όλα τα δίκτυα).
- 12XXX-13XXX: Άλλες υπηρεσίες παρόχων τηλεφωνίας (δυνατότητα κλήσης μόνο εντός δικτύου).

Για να ενημερωθείτε επακριβώς για τις χρεώσεις, συμβουλευτείτε τον τιμοκατάλογο της εταιρείας τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής.

Κατηγορίες υπηρεσιών & αριθμοσειρές

Τρόποι χρέωσης

Ορισμένες υπηρεσίες προαπαιτούν εγγραφή, ενώ άλλες παρέχονται χωρίς εγγραφή.

Χωρίς εγγραφή

Χρεώνεστε με την αποστολή SMS

Η συγκεκριμένη δυνατότητα παρέχεται για υπηρεσίες όπως, συμμετοχή σε διαγωνισμούς ή ψηφοφορίες, παροχή οικονομικής ενίσχυσης σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

- Αποστέλλετε χρεώσιμο SMS για να αιτηθείτε την υπηρεσία.
- Στη συνέχεια, λαμβάνετε εφάπαξ και χωρίς χρέωση, SMS με το περιεχόμενο της επιλογής σας.

Με εγγραφή

Χρεώνεστε με τη λήψη SMS

Προϋπόθεση αποτελεί η εγγραφή σας σε αυτές τις υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται, κατά περίπτωση, με ή χωρίς συνδρομή.

Βήμα 1: Διαδικασία εγγραφής

| | | |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Βήμα 1α: Καταχώρηση αριθμού διαδικτυακά ή αποστολή SMS | Βήμα 1β: Λήψη ενημερωτικού SMS | Βήμα 1γ: Αποστολή SMS συγκατάθεσης |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|

Βήμα 1: Διαδικασία εγγραφής

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Καταχωρείτε τον τηλεφωνικό αριθμό σας στον διαδικτυακό τόπο, σύμφωνα με τις οδηγίες της εταιρείας ή αποστέλλετε SMS.</p> | <p>Λαμβάνετε άμεσα ενημερωτικό SMS σχετικά με:</p> <ul style="list-style-type: none">• Το όνομα και το κόστος της υπηρεσίας.• Την επωνυμία της εταιρείας.• Τη διαθέσιμη γραμμή βοήθειας. <p>Οι εταιρείες οφείλουν να διαθέτουν γραμμή βοήθειας/παραπόνων (helpline), με αστική χρέωση.</p> | <p>Στέλνετε τη συγκατάθεσή σας, μέσω ατελούς SMS, εντός 5 λεπτών από τον χρόνο αποστολής του ενημερωτικού SMS, διαφορετικά η εγγραφή ακυρώνεται.</p> <p>Μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία εγγραφής, δεν χρεώνεστε.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Βήμα 2

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| <p>Επιλογή 1: Με συνδρομή</p> | <p>Επιλογή 2: Χωρίς συνδρομή</p> |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|

Βήμα 2

Λαμβάνετε σε τακτική βάση (π.χ. μηνιαίως) καθορισμένο αριθμό χρεώσιμων SMS με την υπηρεσία της επιλογής σας.

Βήμα 2α: Ενημερωτικό SMS

Η εταιρεία σας ενημερώνει σχετικά με:

- Την υπηρεσία
- Το κόστος
- Τον τρόπο διαγραφής

Βήμα 2β: Χρεώσιμο SMS

Με τη λήψη του SMS ενεργοποιείται η πρόσβαση στην υπηρεσία.

Εάν η συνολική μηνιαία αξία υπερβαίνει τα 20 ευρώ/υπηρεσία(πλέον ΦΠΑ), η εταιρεία ζητεί τη συγκατάθεσή σας μέσω SMS.

Βήμα 2γ: Μηνιαία υπενθύμιση

Η εταιρεία σας στέλνει σε μηνιαία βάση υπενθύμιση ότι έχετε εγγραφεί σε συνδρομητική υπηρεσία (εκτός εάν έχετε ήδη προβεί σε διαγραφή).

Λαμβάνετε εφάπαξ χρεώσιμο SMS με την υπηρεσία της επιλογής σας.

Βήμα 2α: Ενημερωτικό SMS

Το μήνυμα περιέχει πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία και το κόστος.

Βήμα 2β: Χρεώσιμο SMS

Μέσω χρεώσιμου SMS, λαμβάνετε την υπηρεσία που έχετε ζητήσει. Για να λάβετε εκ νέου την υπηρεσία, πρέπει να επαναλάβετε τη διαδικασία εγγραφής.

Μέτρα προστασίας από ανεπιθύμητες χρεώσεις

Ενημερωθείτε πριν εγγραφείτε σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης

Μέτρα προστασίας από ανεπιθύμητες χρεώσεις

- Πριν εγγραφείτε, διαβάστε προσεκτικά τους όρους παροχής της υπηρεσίας που σας ενδιαφέρει και ενημερωθείτε για το κόστος. Οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης αναρτούν στους διαδικτυακούς τόπους τους τιμοκατάλογο των υπηρεσιών που παρέχουν.
 - Ενημερωθείτε επαρκώς για υπηρεσίες που προσφέρονται ή διαφημίζονται μέσω ηλεκτρονικών/έντυπων ΜΜΕ. Σε κάθε προωθητική ενέργεια οι εταιρείες πρέπει να δηλώνουν με σαφήνεια τη χρέωση και ειδικότερα, την τιμολόγηση ανά μήνυμα, τον συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας και το συνολικό μέγιστο κόστος της υπηρεσίας (συμπερ. ΦΠΑ). Επίσης, στις τηλεοπτικές εκπομπές όπου προβάλλονται υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης μέσω SMS για συμμετοχή σε διαγωνισμούς/παροχή δώρων, το ύψος της χρέωσης πρέπει να αναγράφεται καθ' όλη τη διάρκεια της εκπομπής, σε σταθερή θέση και όχι σε κυλιόμενη λεζάντα.
 - Ενημερωθείτε πριν αποδεχτείτε να λαμβάνετε SMS για προωθητικές ενέργειες, διότι ενδεχομένως να οδηγούν σε εγγραφή σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης.

Προστατέψτε τη συσκευή σας από κακόβουλο λογισμικό

Μέτρα προστασίας από ανεπιθύμητες χρεώσεις

- Εγκαταστήστε στη συσκευή σας ειδικό πρόγραμμα προστασίας από ιούς, εάν δεν διαθέτει ήδη. Επιλέξτε το πρόγραμμα αποκλειστικά από επίσημα «appstore». Επίσης, “κατεβάζετε” τακτικά τις ενημερώσεις, ώστε να αναβαθμίζετε το επίπεδο ασφαλείας της συσκευής σας.
- Μην παρακάμπετε τις ρυθμίσεις ασφαλείας της συσκευής, διαφορετικά μπορεί να καταστεί ευάλωτη σε κακόβουλο λογισμικό.
 - “Κατεβάζετε” εφαρμογές μόνο από επίσημα «appstore». Διαβάζετε προσεκτικά τους όρους, πριν εκχωρήσετε στην εφαρμογή το δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης των προσωπικών δεδομένων (π.χ. αριθμοί τηλεφώνων, SMS, φωτογραφίες) που έχετε αποθηκεύσει στο κινητό τηλέφωνό σας.
- Προσοχή στον χειρισμό εμφανιζόμενων παραθύρων στο κινητό σας κατά την πλοήγηση στο Διαδίκτυο, διότι μπορεί να οδηγούν σε εγγραφή σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης.

Ελέγχετε τον τηλεφωνικό λογαριασμό σας

- Ελέγχετε σε τακτική βάση τις χρεώσεις στον λογαριασμό σας ή την κατανάλωση στο καρτοκινητό σας.
- Επικοινωνήστε άμεσα με την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής, σε περίπτωση που:
 - Διαπιστώσετε αδικαιολόγητες χρεώσεις στον λογαριασμό του κινητού τηλεφώνου ή αδικαιολόγητη μείωση του υπολοίπου στο καρτοκινητό.
 - Λάβετε μηνύματα SMS από πενταψήφιους κωδικούς, που αναφέρονται σε εγγραφή σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης, χωρίς δική σας ενέργεια/συγκατάθεση.

Εάν επιθυμείτε να μην λαμβάνετε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης μέσω SMS

Μέτρα προστασίας από ανεπιθύμητες χρεώσεις

Η πρόσβαση σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης είναι εξορισμού ενεργοποιημένη στα κινητά τηλέφωνα. Ενημερωθείτε από τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας για τη δυνατότητα φραγής χρεώσιμων εισερχόμενων μηνυμάτων SMS από 5ψήφιους αριθμούς. Επίσης, μπορείτε να ενεργοποιήσετε τη φραγή μέσω των εφαρμογών που διαθέτουν οι πάροχοι.

Διαδικασία υποβολής παραπόνου/καταγγελίας

Επικοινωνήστε τηλεφωνικά με την εταιρεία που παρέχει την υπηρεσία

Επικοινωνήστε με την εταιρεία που παρέχει την υπηρεσία αυξημένης χρέωσης, καλώντας τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων που διαθέτει, σε περιπτώσεις όπως οι ακόλουθες:

- Η εταιρεία δεν σας είχε ενημερώσει επαρκώς για τους όρους παροχής της υπηρεσίας.
- Λαμβάνετε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης, χωρίς να έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας.
- Αμφισβητείτε χρεώσεις στον λογαριασμό σας για υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης.

Οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης οφείλουν να διαθέτουν γραμμή βοήθειας/παραπόνων (helpline), η οποία πρέπει να είναι αστικής χρέωσης. Μέσω της γραμμής, πρέπει να σας παρέχετε η δυνατότητα να επικοινωνείτε απευθείας με εκπρόσωπο της εταιρείας, τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Η γραμμή πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις/διαφημίσεις των εταιρειών.

Εάν αμφισβητείτε χρεώσεις, ζητήστε από την εταιρεία τηλεφωνίας ανάλυση λογαριασμού

Εάν αμφισβητείτε χρεώσεις από υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης, ζητήστε από την εταιρεία τηλεφωνίας να σας αποστείλει, για το διάστημα που σας ενδιαφέρει, το εμπλουτισμένο Ελάχιστο Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (EEAX), σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Το EEAX παρέχεται δωρεάν. Ελέγξτε εάν υπάρχουν χρεώσεις για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Μέτρα προστασίας από ανεπιθύμητες χρεώσεις

Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί, υποβάλετε γραπτή καταγγελία

Σε περίπτωση που μετά την τηλεφωνική επικοινωνία με την εταιρεία που παρέχει την υπηρεσία αυξημένης χρέωσης, το πρόβλημα δεν επιλυθεί, μπορείτε να υποβάλετε εγγράφως παράπονο/καταγγελία:

- είτε στην εταιρεία που παρέχει την υπηρεσία αυξημένης χρέωσης.
- είτε στην εταιρεία τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής. Η εταιρεία οφείλει να εξετάσει την καταγγελία και να απαντήσει εγγράφως, εντός αποκλειστικής προθεσμίας 20 ημερών.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση της νομοθεσίας, ο χρήστης δικαιούται να αιτηθεί εγγράφως πίστωση του λογαριασμού του με τα αντίστοιχα ποσά.

Εάν και μετά την έγγραφη απάντηση, το πρόβλημα δεν διευθετηθεί, μπορείτε να απευθυνθείτε εγγράφως, κατά περίπτωση, στους φορείς που αναφέρονται παρακάτω.

Αρμοδιότητες ΕΕΤΤ

Μέτρα προστασίας από ανεπιθύμητες χρεώσεις

Η [EETT](#) ρυθμίζει το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης μέσω 5ψήφιων/10ψήφιων αριθμών. Συγκεκριμένα, καθορίζει θέματα όπως η διαδικασία εγγραφής, το όριο μηνιαίας χρέωσης και οι τρόποι ενημέρωσης των χρηστών, με στόχο τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους. Επίσης, ελέγχει την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου από τις εταιρείες παροχής υπηρεσιών αυξημένης χρέωσης. Οι έλεγχοι που διενεργεί διεξάγονται αυτεπάγγελα ή κατόπιν υποβολής καταγγελιών, και, όπου κρίνεται απαραίτητο, επιβάλλονται διοικητικές κυρώσεις. Επισημαίνεται ότι, η EETT δεν έχει αρμοδιότητα για το περιεχόμενο των συγκεκριμένων υπηρεσιών, την τιμολογιακή πολιτική και θέματα απάτης.

Υποβολή καταγγελίας στην EETT

Συναρμόδιοι φορείς:

[Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών \(ΑΔΑΕ\)](#)

[Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα \(ΑΠΔΠΧ\)](#)

[Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας](#)

[Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων \(ΕΕΕΠ\)](#)

[Συνήγορος Καταναλωτή](#)