

ΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ (ΥΠΠ)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

1. Τι είναι οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ);

Οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης είναι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν τη μετάδοση πληροφορίας/περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των οποίων η τιμολόγηση πραγματοποιείται μέσω της χρέωσης των κλήσεων προς αριθμοδοτικούς πόρους του [Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης](#), ιδίως των σειρών 901, 909, 14, 190-195 και 54¹. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν:

- τις υπηρεσίες τηλεηχοπληροφόρησης (Audiotext),
- τις υπηρεσίες οπτικής τηλεπληροφόρησης (Videotext),
- τις υπηρεσίες σύντομων μηνυμάτων (SMS) προστιθέμενης αξίας
- και τις υπηρεσίες πολυμεσικών μηνυμάτων (MMS) προστιθέμενης αξίας.

Η παροχή ΥΠΠ μπορεί να πραγματοποιείται και μέσω του Διαδικτύου (Internet).

Παραδείγματα ΥΠΠ είναι:

- ψηφοφορίες είτε μέσω κλήσεων σε 901 ή μέσω αποστολής SMS σε σύντομους κωδικούς (π.χ. ψηφοφορία για Eurovision κλπ)
- διαγωνισμοί
- αγορά (downloading) ringtones, logos, videos, παιχνιδιών μέσω SMS
- τεχνική υποστήριξη
- συνομιλία μέσω τηλεφώνου ή SMS (chat)
- αστρολογία, χαρτομαντεία
- παιχνίδια από την τηλεόραση στα οποία συμμετέχουν οι χρήστες μέσω τηλεφώνου
- υπηρεσίες ενηλίκων
- υπηρεσίες πληροφόρησης (π.χ. καιρός)

2. Πώς αναγνωρίζω αν μία Υπηρεσία είναι ΥΠΠ;

Οι ΥΠΠ στην Ελλάδα παρέχονται στους δεκαψήφιους αριθμούς 901XXXXXXX, 909XXXXXX και στους πενταψήφιους σύντομους κωδικούς 14XXX, 190XX-195XX και 54XXX. Οι αριθμοί αυτοί πρέπει να φαίνονται ευκρινώς σε οποιοδήποτε διαφημιστικό υλικό των ΥΠΠ.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το [Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης](#)² :

- *Η σειρά αριθμών 901 χρησιμοποιείται για δεκαψήφιους αριθμούς πρόσθετης χρέωσης κλήσης υπηρεσιών που απευθύνονται σε όλους, ενήλικους και μη (901 XXXXXXXX, X=0-9)*

¹ Υπηρεσίες μέσω SMS και MMS που δίνονταν μέχρι σήμερα σε άλλους σύντομους κωδικούς, πέραν των εδώ αναφερθέντων, απενεργοποιούνται σύμφωνα με το νέο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης, μέχρι την 31/12/2007. Μέχρι τότε, για τις υπηρεσίες αυτές ισχύουν όσα αναφέρονται στο παρόν.

² Το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τα θέματα αριθμοδότησης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ορίζεται από την υπ' αριθ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 768/Β/2007) και την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 441/121/21-6-07, "Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης" (αριθ. ΦΕΚ 1260/Β/2007)

- Η σειρά αριθμών 909 χρησιμοποιείται για δεκαψήφιους αριθμούς πρόσθετης χρέωσης κλήσης υπηρεσιών, που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικους (909 XXXXXXXX, X=0-9)
- Οι σύντομοι κωδικοί των σειρών 14ΥΧΧ, όπου Υ=0-4, Χ=0-9, χρησιμοποιούνται ως 5ψήφιοι σύντομοι κωδικοί δικτύου για την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, με την επιφύλαξη ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν αφορούν υπηρεσίες που απευθύνονται μόνο σε ενήλικες.
- Οι σύντομοι κωδικοί των σειρών 14ΥΧΧ, όπου Υ=5-9, Χ=0-9, χρησιμοποιούνται ως 5ψήφιοι σύντομοι κωδικοί για την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, με την επιφύλαξη ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν αφορούν υπηρεσίες που απευθύνονται μόνο σε ενήλικες.
- Οι σύντομοι κωδικοί των σειρών 190-195 και 54 χρησιμοποιούνται ως 5ψήφιοι σύντομοι κωδικοί για την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης σύντομων μηνυμάτων/ πολυμεσικών μηνυμάτων (SMS/MMS).

Επίσης, μπορείτε να αναγνωρίσετε μία ΥΠΠ μέσω διαδικτύου, γιατί πριν την παροχή της πρέπει να σας ζητηθεί να κατεβάσετε (download) ένα πρόγραμμα (dialer) στον υπολογιστή σας, το οποίο θα επιτρέψει την κλήση προς τον αριθμό αυξημένης χρέωσης. Στο παράθυρο που θα ενημερώνεστε για την ενέργεια αυτή θα πρέπει να πληροφορείστε επίσης και για τη χρήση αυτού του αριθμού.

3. Πως γίνεται η χρέωση των κλήσεων προς τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης;

Οι ΥΠΠ μπορεί να χρεώνονται με τους ακόλουθους τρόπους:

- με ένα σταθερό ποσό ανά κλήση,
- με χρέωση ανά μονάδα χρόνου,
- με ένα σταθερό κόστος ανά SMS.

Υπάρχουν επίσης και οι συνδρομητικές ΥΠΠ, στις οποίες μπορεί να πληρώνετε π.χ. εφάπαξ ένα ποσό ή ανά μήνα, για να λαμβάνετε περιοδικά την ΥΠΠ, ή για να απολαμβάνετε χαμηλότερες τιμές σε μία ΥΠΠ την οποία χρησιμοποιείτε συχνά. Τα συνδρομητικά μοντέλα των ΥΠΠ διαφέρουν ανά Πάροχο.

Η χρέωση του SMS μιας υπηρεσίας πολυμεσικής πληροφόρησης σύντομων μηνυμάτων μπορεί να αφορά είτε την αποστολή του ή τη λήψη του. Η δεύτερη περίπτωση αφορά συνήθως τα συνδρομητικά μοντέλα ΥΠΠ μέσω SMS.

Το κόστος των ΥΠΠ σήμερα στην αγορά ξεκινά από 0,20 Ευρώ ανά λεπτό (ή ανά κλήση ή ανά SMS) και μπορεί να φτάνει στα 6 Ευρώ ανά λεπτό (ή ανά κλήση ή ανά SMS).

Τονίζεται ότι το ύψος των χρεώσεων των ΥΠΠ δε ρυθμίζεται από την ΕΕΤΤ. Το ύψος των χρεώσεων προσδιορίζεται αποκλειστικά από τους παρόχους με βάση την εμπορική τους πολιτική. Τα χρήματα που πληρώνετε για τις ΥΠΠ επιμερίζονται μεταξύ των παρόχων που συνεργάζονται για την παροχή των υπηρεσιών στους καταναλωτές.

Οι φωνητικές ΥΠΠ και οι ΥΠΠ μέσω διαδικτύου, δε διαρκούν περισσότερο από 20 λεπτά. Μετά τα 20 λεπτά ο Πάροχος ΥΠΠ είναι υποχρεωμένος να διακόψει τη σύνδεση για να αποφευχθεί υπερχρέωση των καταναλωτών.

4. Με ποιον τρόπο μπορώ να ενημερωθώ για τις χρεώσεις των ΥΠΠ;

Κάθε διαφημιστικό υλικό των ΥΠΠ, πρέπει να περιέχει ευκρινώς και με σαφήνεια την πληροφορία σχετικά με τη χρέωση των ΥΠΠ³. Κατά την έναρξη της κλήσης προς μία

³ Βλπ Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 748/Β/2006)

υπηρεσία ΥΠΠ, ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται ατελώς για τη χρέωση της συγκεκριμένης κλήσης. Ο Πάροχος ΥΠΠ μέσω SMS/MMS, υποχρεούται να ενημερώνει κάθε χρήστη άμεσα για τη χρέωση της ΥΠΠ, είτε μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος είτε μετά την αποστολή του μηνύματος εγγραφής του χρήστη, εφόσον πρόκειται για ΥΠΠ η οποία προϋποθέτει εγγραφή για τη χρήση της.

Επίσης, μπορείτε να ενημερωθείτε για το ύψος της χρέωσης κλήσεων/SMS σε συγκεκριμένους αριθμούς 901, 909, 14, 190-195 και 54 από τους τιμοκαταλόγους των Παρόχων Δικτύου (δημοσιεύονται και στις ιστοσελίδες τους).

Περαιτέρω, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για τις ΥΠΠ που δημοσίευσε η ΕΕΤΤ⁴, οι Πάροχοι ΥΠΠ είναι υποχρεωμένοι να δημοσιεύουν πίνακα, στον οποίο αναγράφονται όλες οι ΥΠΠ που παρέχουν, συμπεριλαμβανομένου και του τιμοκαταλόγου τους. Η δημοσίευση του Πίνακα ΥΠΠ γίνεται στην ιστοσελίδα των Παρόχων ΥΠΠ ή εναλλακτικά φιλοξενείται στην ιστοσελίδα των αντίστοιχων Παρόχων Δικτύου με τους οποίους συνεργάζονται και είναι εύκολα προσβάσιμος στους καταναλωτές. Η δημοσίευση του πρώτου πίνακα πρέπει να γίνει εντός τριμήνου από τη δημοσίευση του Κώδικα στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης.

Τέλος, οι Πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται να μην χρεώνουν τους καταναλωτές κατά την αναμονή για τη σύνδεση με την υπηρεσία ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, να μην απαντούν σε κλήση καταναλωτή, αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την παροχή της υπηρεσίας.

5. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σχετικά με τις ΥΠΠ;

Η ΕΕΤΤ έχει ως αρμοδιότητα την εκχώρηση και διαχείριση των αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης. Συνεπώς εκχωρεί σε Παρόχους τους αριθμούς στους οποίους παρέχονται οι ΥΠΠ (όπως αναφέρθηκε στην ερώτηση 1).

Οι Πάροχοι που επιθυμούν να κάνουν χρήση αριθμών για παροχή ΥΠΠ, μπορούν είτε να αιτηθούν την εκχώρησή τους κατευθείαν από την ΕΕΤΤ (πρωτογενής εκχώρηση), ή να ζητήσουν από τους Παρόχους, στους οποίους ήδη η ΕΕΤΤ έχει εκχωρήσει πρωτογενώς τους αριθμούς αυτούς, να τους εκχωρήσουν δευτερογενώς τους αριθμούς που τους ενδιαφέρουν..

Ωστόσο, η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα για το περιεχόμενο των υπηρεσιών που παρέχονται στους αριθμούς αυτούς, ούτε και για τον τρόπο παροχής τους.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ εμπίπτει η εξασφάλιση της ορθής ενημέρωσης των καταναλωτών για τις ΥΠΠ (ιδίως για το γεγονός ότι αποτελούν υπηρεσίες αυξημένης τιμολόγησης, καθώς και για το ύψος της χρέωσής τους) και ο έλεγχος της χρέωσης των καταναλωτών όταν δεν λαμβάνουν υπηρεσία.

Επίσης, η ΕΕΤΤ εξετάζει τις καταγγελίες των καταναλωτών, εφόσον έχουν ήδη απευθυνθεί στους Παρόχους ΥΠΠ, αλλά δεν έχει βρεθεί λύση στη μεταξύ τους διαφωνία.

Τα θέματα που αφορούν το περιεχόμενο των ΥΠΠ (π.χ. τη διεξαγωγή ενός διαγωνισμού, την αγορά ringtone, την παροχή υπηρεσιών ενηλικών) εξετάζονται από τους κατά περίπτωση αρμόδιους φορείς.

6. Παρουσιάστηκε κάποιο πρόβλημα σχετικά με μία ΥΠΠ που χρησιμοποιήσα. Πώς μπορώ να επικοινωνήσω με τον Πάροχο της ΥΠΠ;

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, οι Πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται να διαθέτουν γραμμή βοήθειας/παραπόνων (HELP LINE), και όχι πρόσθετης χρέωσης, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις-διαφημίσεις της ΥΠΠ.

⁴ Βλπ Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 451/010/11-9-2007 «Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/2007)

7. Στον τηλεφωνικό λογαριασμό της σταθερής μου σύνδεσης εμφανίστηκαν αριθμοί 901-909 τους οποίους δεν γνωρίζω, ούτε κάλεσα εγώ ποτέ. Σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβώ;

Αν στο τηλεφωνικό σας λογαριασμό εντοπίσετε κλήσεις προς αριθμούς 901-909 που πιστεύετε ότι δεν έγιναν από τη δική σας τηλεφωνική γραμμή, τότε πρέπει άμεσα να επικοινωνήσετε με τον Πάροχο τηλεφωνίας που χρησιμοποιείτε, να αμφισβητήσετε τις κλήσεις αυτές και να ζητήσετε να εξετάσει το θέμα περαιτέρω. Πρέπει, ωστόσο, να έχετε υπόψη σας, ότι, ακόμα και αν εσείς δεν το γνωρίζετε, μπορεί κάποιος από το χώρο σας, με πρόσβαση στο τηλέφωνό σας, να έχει κάνει αυτές τις κλήσεις προς ΥΠΠ. Το πιο πιθανόν είναι ότι οι κλήσεις αυτές πράγματι έχουν γίνει από το χώρο σας. Μπορείτε να ζητήσετε από τον Πάροχο τηλεφωνίας που χρησιμοποιείτε, πληροφορίες για το ποια είναι η εταιρεία (ο Πάροχος ΥΠΠ) η οποία εκμεταλλεύεται τους αριθμούς στους οποίους παρουσιάζονται οι κλήσεις που αμφισβητείτε, και να μάθετε περισσότερα στοιχεία για την ίδια την υπηρεσία, η οποία παρέχεται στους αριθμούς αυτούς. Όπως αναφέρθηκε και στην ερώτηση 4, όλοι οι Πάροχοι ΥΠΠ, είναι υποχρεωμένοι, σύμφωνα με τον [Κώδικα Δεοντολογίας για τις ΥΠΠ](#), να δημοσιεύουν στοιχεία για όλες τις ΥΠΠ που παρέχουν.

8. Μπορώ να πάρω πίσω τα χρήματα που πλήρωσα για ΥΠΠ, τις οποίες αμφισβητώ ότι χρησιμοποίησα;

Αφού πρώτα αμφισβητήσετε τις κλήσεις στον Πάροχο τηλεφωνίας που χρησιμοποιείτε, μπορείτε στη συνέχεια να ζητήσετε να πιστωθεί το κόστος των κλήσεων αυτών, μέσω των διαδικασιών που κάθε Πάροχος χρησιμοποιεί για την επίλυση διαφωνιών με τους συνδρομητές του.

Η ΕΕΤΤ δεν έχει από το νόμο την αρμοδιότητα να επιβάλει στους Παρόχους την πίστωση των οφειλών σας για τις αμφισβητούμενες χρεώσεις. Στην περίπτωση όπου δεν δύναται να επιλυθεί η διαφορά μεταξύ σας και του Παρόχου φιλικά, μπορείτε πάντα να καταφύγετε σε ένδικο μέσο.

9. Πώς μπορώ να γνωρίζω αναλυτικά τις κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν από το τηλέφωνό μου, έτσι ώστε να έχω καλύτερο έλεγχο του λογαριασμού μου;

Μπορείτε να ζητήσετε από τον Πάροχο τηλεφωνίας που χρησιμοποιείτε, να επισυνάπτεται στο μηνιαίο/διμηνιαίο σας λογαριασμό και μία αναλυτική κατάσταση κλήσεων⁵ με όλες τις κλήσεις που έχουν κόστος μεγαλύτερο των 7,33 Ευρωλεπτών. Η ανάλυση αυτή παρέχεται ατελώς.

Στην περίπτωση που θέλετε να λαμβάνετε πιο λεπτομερή ανάλυση κλήσεων, μπορείτε να τη ζητήσετε από τον Πάροχο που χρησιμοποιείτε, ωστόσο αυτός δικαιούται να σας χρεώσει με εύλογο κόστος. Επίσης, αν επιθυμείτε να ζητήσετε ανάλυση κλήσεων παρελθούσης χρήσης, και πάλι θα χρεωθείτε με κόστος που θα ορίσει ο Πάροχός σας.

⁵ βλπ Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.233/34/2001 «Καθορισμός του Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης των Χρηστών των Σταθερών Δημόσιων Τηλεφωνικών Δικτύων ή/και των Ψηφιακών Δικτύων Ενοποιημένων Υπηρεσιών (ISDN) ή/και των Σταθερών Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και των Υπόχρεων Παροχής του» (ΦΕΚ 1501/Β/8-11-2001)

10. Πώς μπορώ να προστατεύσω το τηλέφωνό μου από κλήσεις προς 901-909;

Μπορείτε να αποτρέψετε κλήσεις προς 901-909 από το τηλέφωνό σας χρησιμοποιώντας την υπηρεσία φραγής εξερχομένων κλήσεων. Η έννοια της υπηρεσίας της φραγής εξερχομένων κλήσεων αφορά την αποτροπή της πραγματοποίησης συγκεκριμένων κλήσεων μέσω του παρόχου από τον οποίο παρέχεται η υπηρεσία της φραγής.

Προσοχή: Η υπηρεσία φραγής εξερχομένων κλήσεων δεν αφορά την ολοκλήρωση της κλήσης από τη συγκεκριμένη τηλεφωνική σύνδεση, η οποία μπορεί να πραγματοποιηθεί με άλλους τρόπους, όπως για παράδειγμα μέσω επιλογής φορέα ή υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (εάν ζητηθεί ολοκλήρωση κλήσης.)

Σύμφωνα με το Νόμο 3431/2006, ο ΟΤΕ, ως υπόχρεος πάροχος της Καθολικής Υπηρεσίας, οφείλει να παρέχει μεταξύ άλλων, δωρεάν επιλεκτική φραγή κλήσεων για εξερχόμενες κλήσεις στους συνδρομητές του, μετά από αίτησή τους. Διευκρινίζεται ότι η υπηρεσία φραγής που παρέχεται από τον ΟΤΕ λειτουργεί και στην περίπτωση που ο χρήστης έχει προεπιλογή φορέα.

[Περισσότερες πληροφορίες για την υπηρεσία της φραγής μπορείτε να βρείτε εδώ.](#)

11. Πώς δουλεύουν οι ΥΠΠ μέσω διαδικτύου; Τι είναι ο dialer;

Συχνά, οι Πάροχοι που παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, αντί να ζητήσουν την πληρωμή για τις υπηρεσίες τους αυτές μέσω πιστωτικής κάρτας, χρησιμοποιούν τη μέθοδο της χρέωσης των κλήσεων προς τους αριθμοδοτικούς πόρους 901-909. Στην περίπτωση αυτή οι χρήστες που λαμβάνουν την υπηρεσία αυτή, χρεώνονται μέσω του τηλεφωνικού τους λογαριασμού. Αυτό επιτυγχάνεται με χρήση λογισμικού dialer, του οποίου την εγκατάσταση στον υπολογιστή του, ο χρήστης πρέπει να καλείται να αποδεχθεί. Στη συνέχεια, ο dialer επιτρέπει τη σύνδεση του υπολογιστή του χρήστη μέσω του τηλεφώνου του, με αριθμό 901-909 (και την ανάλογη χρέωση) ώστε ο χρήστης να μπορεί να λάβει την ΥΠΠ που επιθυμεί.

Το κόστος χρήσης ΥΠΠ μέσω διαδικτύου δεν περιλαμβάνεται στη συνδρομή σας για πρόσβαση στο διαδίκτυο (η συνδρομή σας στον ISP που έχετε επιλέξει) ούτε στη χρέωση της κλήσης για σύνδεση στο Internet (αριθμοί, 801, 89) ούτε και στην προπληρωμένη κάρτα πρόσβασης στο διαδίκτυο που χρησιμοποιείτε. Η χρήση των ΥΠΠ μέσω διαδικτύου χρεώνεται κατευθείαν στον τηλεφωνικό σας λογαριασμό.

[Περισσότερες πληροφορίες για τους νόμιμους και τους κακόβουλους dialers, τον τρόπο εντοπισμού τους και την προστασία από τους κακόβουλους dialers, μπορείτε να βρείτε εδώ.](#)

Σύμφωνα με τον **Κώδικα Δεοντολογίας για τις ΥΠΠ**, κατά την πρόσβαση του χρήστη σε ΥΠΠ μέσω διαδικτύου, πρέπει να εμφανίζεται στην οθόνη του ένα παράθυρο, στο οποίο αναγράφεται σαφώς η χρέωση της συγκεκριμένης ΥΠΠ ενώ πρέπει να ζητείται από το χρήστη να δώσει τη συγκατάθεσή του -επιλέγοντας ένα κουμπί με την ένδειξη ΟΚ-προκειμένου να προχωρήσει στην εγκατάσταση του dialer. Στην περίπτωση όπου η ΥΠΠ μέσω διαδικτύου χρεώνεται ανά μονάδα χρόνου, οι Πάροχοι ΥΠΠ υποχρεούνται να εξασφαλίζουν ότι ένας ψηφιακός μετρητής χρόνου βρίσκεται διαρκώς στο παράθυρο εφαρμογής, το οποίο δίνει την πρόσβαση στην Υπηρεσία, επιδεικνύοντας συνεχώς τη διάρκεια σύνδεσης στην Υπηρεσία.

Το άρθρο 6 του Κώδικα Δεοντολογίας για τις ΥΠΠ θέτει συγκεκριμένες προδιαγραφές και περιορισμούς για την παροχή των ΥΠΠ μέσω διαδικτύου. Ωστόσο, είναι σημαντικό να διαβάσει ο χρήστης προσεκτικά όλες τις πληροφορίες που εμφανίζονται σε παράθυρα στην οθόνη του πριν επιλέξει κουμπί με ένδειξη ΟΚ. Επίσης, είναι συνετό να ενημερώνονται σχετικά όλα τα άτομα που κάνουν χρήση της συγκεκριμένης δικτυακής σύνδεσης, ενώ συνιστάται έλεγχος κυρίως των μικρών παιδιών που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο.

12. Σε ποιους φορείς μπορώ να απευθυνθώ όταν αντιμετωπίζω πρόβλημα σχετικά με ΥΠΠ;

Σε περίπτωση που δέχεστε ενοχλήσεις από Παρόχους ΥΠΠ για λόγους προώθησης ΥΠΠ, ή έχετε εγγραφεί σε ΥΠΠ χωρίς τη συγκατάθεσή σας, μπορείτε να απευθυνθείτε στην [Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα](#).

Αν θεωρείτε ότι μέσω κάποιας ΥΠΠ απειλήθηκε ή διακυβεύθηκε το απόρρητο των επικοινωνιών σας, μπορείτε να απευθυνθείτε στην [Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών](#).

Επίσης, μπορείτε να απευθυνθείτε στη [Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος](#), στο βαθμό που η πράξη αυτή αφορά παραβίαση των δικαιωμάτων σας ως πολίτη, με χρήση ηλεκτρονικών μέσων.

Αν το πρόβλημα που σας απασχολεί αφορά το περιεχόμενο της υπηρεσίας και τους όρους παροχής της, τότε θα πρέπει να απευθυνθείτε στον κατά περίπτωση αρμόδιο φορέα (π.χ. για τυχερά παιχνίδια, για αγορά προϊόντων κλπ.)

Επίσης, μπορείτε να απευθυνθείτε στην ΕΕΤΤ για την εξέταση καταγγελιών που αφορούν την εξασφάλιση της ορθής ενημέρωσης των καταναλωτών για τις ΥΠΠ και τον έλεγχο της χρέωσης των καταναλωτών όταν δεν λαμβάνουν υπηρεσία, εφόσον έχετε ήδη απευθυνθεί στους Παρόχους ΥΠΠ, αλλά δεν έχει βρεθεί λύση στη μεταξύ σας διαφωνία.

Τέλος, μπορείτε να απευθυνθείτε στο [Συνήγορο του Καταναλωτή](#), ή σε Καταναλωτικές Οργανώσεις, όπως είναι η [ΕΚΠΟΙΖΩ](#), το [ΚΕΠΚΑ](#), το [ΙΝΚΑ](#). κλπ