



**ΚΩΔΙΚΑΣ
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ**
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

www.eett.gr



Υποχρεώσεις του παρόχου

για ενημέρωση

ΑΡΘΡΟ
5

Ο πάροχος θα πρέπει να σας παρέχει τη δυνατότητα, μέσω του διαδικτυακού του τόπου και μέσω των στελεχών του, να ενημερωθείτε σχετικά με θέματα της υπηρεσίας που παρέχει όπως:

- ▶ τα χαρακτηριστικά της
- ▶ τη διαθεσιμότητά της
- ▶ τις χρεώσεις, την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης κλπ.

Η διεύθυνση του διαδικτυακού του τόπου θα πρέπει να αναφέρεται σε κάθε ενημερωτικό/προωθητικό υλικό, καθώς επίσης και στο κείμενο της σύμβασης.

Ειδικότερα, για τις υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ο πάροχος υποχρεούται να σας ενημερώσει ότι:

- A** Προκειμένου να διαπιστωθεί αν μπορεί να επιτευχθεί για τη συγκεκριμένη σύνδεσή σας η ταχύτητα πρόσβασης την οποία έχετε αιτηθεί, πρέπει πρώτα να γίνει η ενεργοποίηση της υπηρεσίας.
- B** Η ταχύτητα πρόσβασης για την οποία συνάπτεται η σύμβαση δεν είναι δυνατόν να εξασφαλιζέται αδιάκοπα καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσίας.

Η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης εξαρτάται από τεχνικές παραμέτρους όπως η απόσταση από το πλησιέστερο Αστικό Κέντρο του ΟΤΕ, η χωρητικότητα του δικτύου, ο αριθμός των χρηστών που χρησιμοποιούν ταυτόχρονα το δίκτυο εκείνη τη στιγμή κλπ.

Υποχρεώσεις του παρόχου

για ενημέρωση

ΑΡΘΡΟ
11

Η ενημέρωση για τις πιθανές αυξήσεις σε πακέτα υπηρεσιών του παρόχου, θα πρέπει να γίνεται σε σχετική επισήμανση στο λογαριασμό που σας αποστέλλεται, προτρέποντάς σας να ενημερωθείτε αναλυτικά. Διαρκώς ενημερωμένα πρέπει να είναι και τα ενημερωτικά έντυπα καθώς και ο διαδικτυακός τόπος του παρόχου για νέες χρεώσεις.

Οι πληροφορίες για τις χρεώσεις που σας παρέχει ο πάροχος θα πρέπει να είναι σαφείς και να περιλαμβάνουν όλες τις λεπτομέρειες σχετικά με πρόσθετες χρεώσεις, την ελάχιστη χρέωση ανά κλήση και το βήμα χρέωσης.



Ο πάροχος έχει την υποχρέωση να σας εξασφαλίσει εύκολη πρόσβαση σε έγκυρη και επικαιροποιημένη πληροφορία **σχετικά με όλες τις χρεώσεις που αφορούν στις υπηρεσίες**, όπως:

- ▶ τη χρήση της υπηρεσίας
- ▶ την τεχνική εξυπηρέτηση
- ▶ τα τέλη ενεργοποίησης και απενεργοποίησης
- ▶ την παροχή επιπλέον χαρακτηριστικών
- ▶ τη χρέωση κλήσης προς τα κέντρα εξυπηρέτησης του παρόχου
- ▶ πιθανές χρεώσεις μίσθωσης/αγοράς εξοπλισμού
- ▶ πιθανές εκπτώσεις και ειδικές προσφορές
- ▶ τυχόν ποσό που καλείστε να καταβάλλετε σε περίπτωση διακοπής της σύμβασης πριν τη λήξη της
- ▶ τη χρέωση προς ορισμένους προορισμούς και νούμερα



Στις περιπτώσεις **προσφοράς πακέτων υπηρεσιών** τα οποία περιλαμβάνουν **προπληρωμένο χρόνο ομιλίας ή δωρεάν κλήσεις**, πρέπει να σας δίνονται με σαφήνεια τουλάχιστον οι ακόλουθες πληροφορίες:

- ▶ υπό ποιους όρους μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο χρόνος αυτός
- ▶ ποιοι τύποι κλήσεων δίνονται δωρεάν και ποιοι τύποι κλήσεων εξαιρούνται από τέτοιες προσφορές (π.χ. κατηγορίες κλήσεων, κλήσεις προς συγκεκριμένα δίκτυα, κλήσεις προ μη γεωγραφικού αριθμούς)
- ▶ αν ο χρόνος που δεν έχει χρησιμοποιηθεί ή οι δωρεάν κλήσεις που δεν έγιναν μπορούν να μεταφερθούν στην επόμενη τιμολογιακή περίοδο
- ▶ αν υπάρχει ημερομηνία λήξης για ενδεχόμενη πίστωση που έχει γίνει στον καταναλωτή
- ▶ το χρονικό διάστημα που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο δωρεάν χρόνος ή οι κλήσεις



Συμβάσεις:

Δώστε προσοχή !

ΑΡΘΡΟ 4

- ▶ Ο πάροχος έχει την υποχρέωση της εκ των προτέρων ενημέρωσής σας για τη μη παροχή άμεσα διαθέσιμων υπηρεσιών (π.χ. στη συγκεκριμένη περιοχή) και για την πιθανότητα παροχής εναλλακτικών μορφών υπηρεσίας. Για να σας παρέχει εναλλακτική μορφή υπηρεσίας μέχρι την ημερομηνία όπου η υπηρεσία που σας ενδιαφέρει είναι διαθέσιμη, θα πρέπει να έχετε πλήρως κατανοήσει τους όρους και να έχετε δώσει τη ρητή συγκατάθεσή σας.

ΑΡΘΡΟ 6

- ▶ **Στις περιπτώσεις όπου η σύναψη σύμβασης γίνεται από απόσταση** (π.χ. στις περιπτώσεις προεπιλογής) **χωρίς απαίτηση υπογραφής σύμβασης**, το προσωπικό του παρόχου θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι έχετε ενημερωθεί για τους όρους της σύμβασης και να έχει την πλήρη αποδοχή και συγκατάθεσή σας. Στις περιπτώσεις αυτές η σύμβαση παραλαμβάνεται εκ των υστέρων, σε εύλογο χρόνο και συνοδεύεται υποχρεωτικά από τη δήλωση υπαναχώρησης.
- ▶ **Στις περιπτώσεις όπου η υπογραφή της σύμβασης είναι υποχρεωτική, ο πάροχος θα πρέπει να σας ενημερώσει ότι η ενεργοποίηση της υπηρεσίας δεν ξεκινά πριν την υπογραφή της σύμβασης.** Πριν την υπογραφή της σύμβασης θα πρέπει να σας παρέχεται όσος χρόνος χρειάζεστε προκειμένου να διαβάσετε τους όρους αυτής. Οι όροι της σύμβασης παραμένουν στη διάθεσή σας και μετά την υπογραφή αυτής. Η αίτηση που θα υπογράψετε θα πρέπει να συνοδεύεται υποχρεωτικά από τους όρους της σύμβασης και τη δήλωση υπαναχώρησης, όπου αυτό απαιτείται.
- ▶ Σε κάθε περίπτωση, ο πάροχος υπηρεσιών δεν ξεκινά τις διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας εάν δεν έχει ολοκληρωθεί η σύναψη της σύμβασης.
- ▶ Οι όροι της σύμβασης για κάθε υπηρεσία που σας παρέχεται θα πρέπει να είναι αναρτημένοι στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου, σε εμφανές σημείο.
- ▶ Όταν υποβάλλετε αίτηση κατάργησης σε κάποιον πάροχο θα πρέπει να σας παραδίδεται ή αποστέλλεται αποδεικτικό παραλαβής της αίτησης κατάργησης, εντός τριών εργάσιμων ημερών. Σε αυτό θα πρέπει να αναγράφεται σαφώς η ημερομηνία παραλαβής της αίτησης κατάργησης από τον πάροχο.



Κατά την ενεργοποίηση

των υπηρεσιών

ΑΡΘΡΟ
7

- ▶ Ο πάροχος σας ενημερώνει κατά τη σύναψη της σύμβασης με σαφήνεια για το μέγιστο χρόνο που απαιτείται για την αρχική σύνδεση της υπηρεσίας. Εάν ο χρόνος αυτός δεν προσδιορίζεται σαφώς από τη νομοθεσία, ο πάροχος σας ενημερώνει για τον εκτιμώμενο χρόνο ενεργοποίησης.
- ▶ Μπορείτε να ζητήσετε από τον πάροχο να σας ενημερώσει για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας εντός 24 ωρών, με τον τρόπο επικοινωνίας που έχετε από κοινού συμφωνήσει.
- ▶ Ο εξοπλισμός, που πιθανώς απαιτείται, θα πρέπει να σας έχει παραδοθεί πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας.
- ▶ Μπορείτε να ζητήσετε από τον πάροχο να σας ενημερώνει στην περίπτωση που η ενεργοποίηση υπηρεσίας δεν πραγματοποιείται κατά τον ορισμένο χρόνο καθώς και για τη νέα εκτιμώμενη ημερομηνία ενεργοποίησης.
- ▶ Μπορείτε οποιαδήποτε χρονική στιγμή και αφού εκπληρωθούν οι εκατέρωθεν εκ του νόμου και της συμβάσεως απορρέουσες υποχρεώσεις σας, να ζητήσετε λύση της συμβατικής σας σχέσης ακόμα και πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή τη διάθεση αυτής σε εσάς.

- ▶ Σε περίπτωση που έχετε υποβάλει αίτηση σε μια εταιρεία για παροχή υπηρεσιών μέσω Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) με Φορητότητα, αλλά αποφασίζετε να υπαναχωρήσετε ή να καταγγείλετε τη σύμβασή σας πριν αρχίσει η παροχή της υπηρεσίας προς εσάς, ο πάροχος έχει υποχρέωση να σας ενημερώσει, εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της αίτησης κατάργησης, εάν έχει ήδη κατασκευαστεί από τον ΟΤΕ ο τοπικός βρόχος για τη σύνδεσή σας.
- ▶ Εάν ο τοπικός βρόχος δεν έχει κατασκευαστεί ακόμα, με την αίτηση κατάργησης θα επιστρέψετε στην εταιρεία στην οποία ήσασταν αρχικά συνδρομητής.
- ▶ Εάν ο τοπικός βρόχος έχει ήδη κατασκευαστεί –οπότε έχει ολοκληρωθεί και η Φορητότητα και επομένως, ο αριθμός σας έχει μεταφερθεί στον πάροχο– αν επιμένετε στην κατάργηση της υπηρεσίας, θα μείνετε χωρίς υπηρεσία και θα χάσετε το συνδρομητικό αριθμό σας. Σε αυτήν την περίπτωση, σκόπιμο είναι να αποσύρετε την αίτηση κατάργησης και να απευθυνθείτε σε έναν νέο πάροχο για υπηρεσίες, ο οποίος θα αναλάβει και την κατάργηση της σύμβασης που έχετε με τον προηγούμενο πάροχο.
- ▶ Ο πάροχος έχει υποχρέωση να σας ενημερώσει ότι έχετε το δικαίωμα να αποσύρετε την αίτηση κατάργησης εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ανωτέρω ενημέρωση, εφόσον το αποφασίσετε.

- ▶ Η έναρξη της χρέωσής σας με πάγια ή άλλα τέλη ξεκινά από την ημερομηνία ενεργοποίησης και την έναρξη της διάθεσης της υπηρεσίας.

- ▶ Ειδικά για τις υπηρεσίες ΑΠΤΒ, θα βρίσκετε πληροφορίες σχετικά με την εξέλιξη της ενεργοποίησης της υπηρεσίας που έχετε αιτηθεί ή την πορεία αποκατάστασης των βλαβών, στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου, μέσω ειδικού συστήματος ενημέρωσης, το οποίο θα ενημερώνεται σε εύλογο χρόνο, τουλάχιστον τέσσερις φορές εντός μίας εργάσιμης ημέρας. **Η έναρξη λειτουργίας του συστήματος αυτού θα ξεκινήσει την 30^η Ιουνίου 2009.**

Επιπλέον Χρήσιμες Πληροφορίες:

- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, www.eett.gr, τηλ.: 801 11000 80, fax: 210 610 5049, e-mail: katanalotes@eett.gr
- Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, www.adae.gr, τηλ.: 210 638 7601, fax: 210 638 7666, e-mail: info@adae.gr
- Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, www.dpa.gr, τηλ.: 210 647 5600, fax: 210 647 5628, e-mail: contact@dpa.gr
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, www.efpolis.gr, τηλ.: 1520, fax: 210 382 9640, e-mail: info@efpolis.gr
- Συνήγορος του Καταναλωτή, www.synigoroskatanaloti.gr, τηλ.: 210 646 0612, fax: 210 646 0414, e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr
- Συνήγορος του Πολίτη, www.synigoros.gr, τηλ.: 210 728 9600, fax: 210 729 2129



Ποιότητα υπηρεσιών

ΑΡΘΡΟ 8

- ▶ Μπορείτε να ζητήσετε από τον πάροχο να σας ενημερώσει σχετικά με τους δείκτες ποιότητας που μετράει, σε σχέση με την υπηρεσία που θα σας παράσχει ή σας παρέχει ήδη.
- ▶ Θα πρέπει να ενημερώνεστε από τον πάροκό σας, τουλάχιστον 24 ώρες πριν, μέσω του διαδικτυακού του τόπου και/ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (αν περιλαμβάνεται στις υπηρεσίες που σας παρέχει), για προγραμματισμένες ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο του παρόχου, οι οποίες πιθανόν να επηρεάσουν την ποιότητα ή την παροχή της υπηρεσίας που σας παρέχεται.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕ ΑΤΕΛΗ ΧΡΕΩΣΗ

- ▶ Ο τηλεφωνικός αριθμός για βλάβες με ατελή χρέωση που διαθέτει ο πάροκόσ σας **θα πρέπει να εμφανίζεται ευδιάκριτα στο διαδικτυακό του τόπο**, σε σημείο στο οποίο εύκολα μπορείτε να έχετε πρόσβαση.
- ▶ Ο τηλεφωνικός αριθμός για βλάβες με ατελή χρέωση **αναγράφεται στο λογαριασμό που σας αποστέλλεται**.

ΑΡΘΡΟ 10

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

Ο πάροχος υπηρεσιών εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές γνωρίζει τη διαδικασία υποβολής καταγγελίας/παραπόνου/ερωτήματος και ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διαδικασία που ακολουθείται και τις υποχρεώσεις που έχει ο πάροχος, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών, όπως εκάστοτε ισχύει.

Λίγα λόγια

για το έντυπο

Το έντυπο αυτό παρουσιάζει τα σημαντικότερα σημεία του «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» που εξέδωσε η ΕΕΤΤ τον Ιούλιο του 2008 (ΦΕΚ 1505/Β/30-7-2008).

Ο Κώδικας, ο οποίος έχει ισχύ Κανονισμού, θέτει γενικές αρχές, διευκρινίζει διαδικασίες και προσδιορίζει με σαφήνεια τη συμπεριφορά και τις υποχρεώσεις των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών απέναντι στους καταναλωτές. Επίσης, αποτελεί ένα επιπρόσθετο βήμα προς την κατεύθυνση παροχής ποιοτικά καλύτερων ευρυζωνικών υπηρεσιών στους καταναλωτές. Παράλληλα, επιβάλλει στους παρόχους σειρά υποχρεώσεων, στοχεύοντας στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν μέχρι τώρα εντοπιστεί, ενώ με τις συστάσεις που περιλαμβάνει εφιστά την προσοχή τους στην ευθύνη τους έναντι των καταναλωτών. Τέλος, διασφαλίζει το δικαίωμα του καταναλωτή να δοκιμάζει νέες υπηρεσίες και να αλλάζει παρόχους σύμφωνα με τις επιθυμίες του και την υφιστάμενη νομοθεσία.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας λειτουργεί συμπληρωματικά με τα υπόλοιπα νομοθετικά και κανονιστικά κείμενα που αφορούν στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Το πλήρες κείμενο του «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» παρέχεται από:

- ▶ Το διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, στη διεύθυνση: www.eett.gr
- ▶ Τα γραφεία της ΕΕΤΤ, στη διεύθυνση Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι
- ▶ Τους διαδικτυακούς τόπους όλων των παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σημείο το οποίο εύκολα μπορεί να εντοπίσει και να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

www.eett.gr

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) αποτελεί τον Εθνικό Ρυθμιστή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει:

- ▶ **Την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών**, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και Internet.
- ▶ **Την αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών**, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

Επιπλέον, ελέγχει την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού στις ανωτέρω αγορές.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ ρυθμίζει την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών ώστε να είναι ανταγωνιστική, εξασφαλίζοντας την προστασία του πολίτη-καταναλωτή. Με τις εποπτικές και τις ρυθμιστικές παρεμβάσεις της αποτρέπει τις εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών από συμπεριφορές και πρακτικές οι οποίες δεν είναι σύμφωνες με τη νομοθεσία περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και θα μπορούσαν να δημιουργήσουν προβλήματα στους καταναλωτές.