

Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

ο Οδηγός του Ενημερωμένου Καταναλωτή

(2^η Έκδοση)

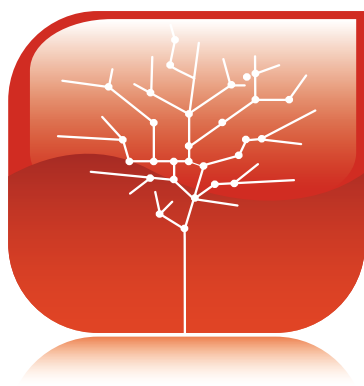


EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

ο Οδηγός του Ενημερωμένου Καταναλωτή



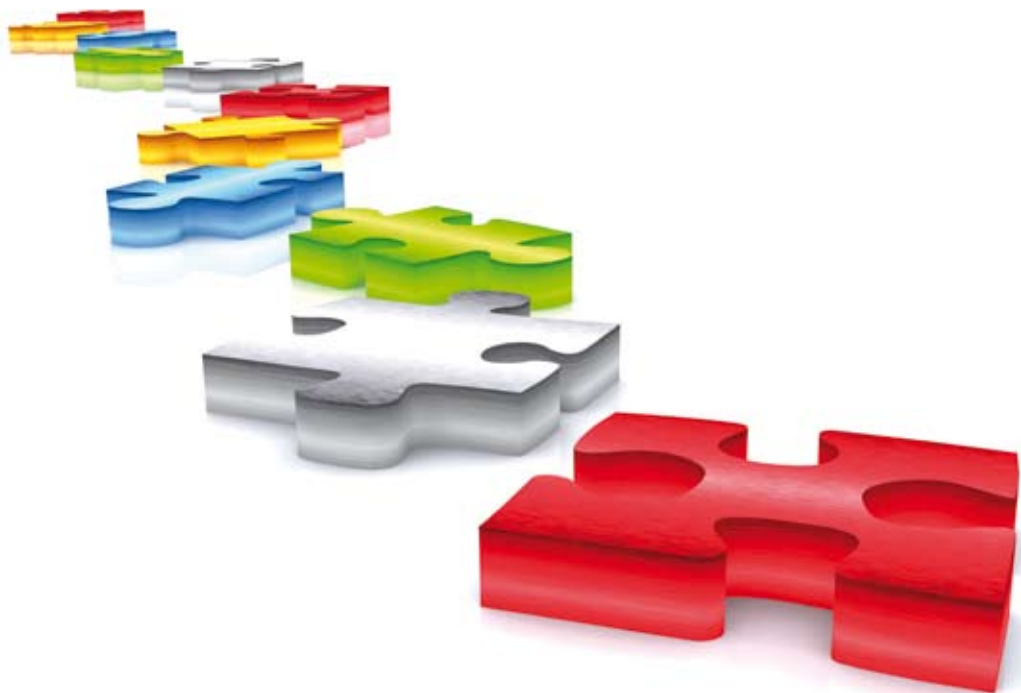
Ιούλιος 2009



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Περιεχόμενα



Εισαγωγή.....	8
Λίγα λόγια για την EETT	10
Με ποιες δράσεις η EETT παρεμβαίνει προς όφελος των καταναλωτών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.....	12
Διαχείριση καταγγελιών.....	14
Για ποια θέματα δεν είναι αρμόδια η EETT	16
Εάν έχω πρόβλημα με μια εταιρεία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσω για να το λύσω	18
Σημαντικά θέματα που πρέπει να έχω υπόψη.....	22
<input type="checkbox"/> Ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσω για να επιλέξω εταιρεία ηλεκτρονικών επικοινωνιών;.....	23
<input type="checkbox"/> Τι πρέπει να προσέξω πριν συνάψω σύμβαση με μια εταιρεία;.....	24
<input type="checkbox"/> Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας της EETT για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές;.....	27
Έχω ερώτημα	28
Ευρυζωνικές Υπηρεσίες.....	28
1. Ποιες είναι οι ευρυζωνικές υπηρεσίες; Πώς μπορώ να απολαμβάνω ευρυζωνικές υπηρεσίες;.....	28
2. Πως μπορώ να μάθω αν παρέχονται ευρυζωνικές υπηρεσίες στην περιοχή που κατοικώ ή εργάζομαι; Με τι ταχύτητες σύνδεσης εξυπηρετείται ευρυζωνικά η περιοχή του ενδιαφέροντός μου;.....	29
3. Τι είναι το ADSL;.....	29
4. Τι είναι η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο ή αλλιώς ΑΠΤΒ;.....	30
5. Τι πρέπει να έχω υπόψη για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο;.....	30
6. Πώς μπορώ να αιτηθώ την παροχή υπηρεσιών μέσω Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο;.....	31
7. Σε πόσο χρόνο θα ενεργοποιηθεί η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο; Θα μείνω χωρίς υπηρεσία μέχρι την ενεργοποίηση;.....	32
8. Εάν έχω τεχνικό πρόβλημα με τη γραμμή μου, σε ποιον πρέπει να απευθυνθώ; Σε πόσο χρόνο θα αποκατασταθεί η βλάβη;.....	34
9. Τι είναι το VoIP;.....	34
10. Τι πρέπει να έχω υπόψη για το VoIP;.....	35
11. Πώς μπορώ να έχω ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση μέσω του υπολογιστή μου;.....	36
12. Πώς μπορώ να έχω πρόσβαση στο διαδίκτυο από το κινητό μου τηλέφωνο;.....	37
13. Τι είναι τα WIFI Hotspots;.....	38
Σταθερή Τηλεφωνία.....	39
14. Τι είναι η Προεπιλογή Φορέα;.....	39
15. Ποιες κατηγορίες κλήσεων μπορώ να πραγματοποιώ μέσω Προεπιλογής Φορέα;.....	39
16. Πόσους λογαριασμούς θα λαμβάνω;.....	40
17. Πώς μπορώ να αιτηθώ την Προεπιλογή Φορέα και πόσος	

χρόνος χρειάζεται για την ενεργοποίησή της;	40
18. Πώς γίνεται η σύναψη της σύμβασης τηλεφωνικά;.....	41
19. Γιατί έλαβα επιστολή με θέμα «Ενεργοποίηση Προεπιλογής Φορέα»;	42
20. Πώς γίνεται η κατάργηση Προεπιλογής Φορέα;	42
21. Πώς γίνεται η αλλαγή Προεπιλεγμένης Εταιρείας;	43
Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (ΧΕΓ) ..44	
22. Τι είναι η Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (ΧΕΓ);	44
23. Ποιους συνδρομητές αφορά η ΧΕΓ;	44
24. Τι πλεονεκτήματα παρέχει η ΧΕΓ; ..44	
25. Είναι εμπορικά διαθέσιμη η ΧΕΓ; ..45	
26. Πόσος χρόνος απαιτείται για να ενεργοποιηθεί η ΧΕΓ;	45
27. Που απευθύνομαι για χρεώσεις και τυχόν τεχνικά προβλήματα;	45
Κινητή Τηλεφωνία	46
28. Τι είναι η Διεθνής Περιοχή;	46
29. Γνωρίζω πόσο θα πληρώσω όταν χρησιμοποιώ το κινητό μου στο εξωτερικό;.....	46
30. Πώς μπορώ να επωφεληθώ των ειδικών χρεώσεων που έχει επιβάλει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή;.....	47
31. Ποιες είναι οι χρεώσεις περιοχής στον υπόλοιπο κόσμο;	47
32. Γιατί όταν βρίσκομαι σε παραμεθώρια περιοχή, το κινητό μου «βλέπει» δίκτυο ξένης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας;.....	48
Άλλα Θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	49
33. Τι είναι ο ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος και οι υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου (118XX);	49
34. Πώς μετρείται η ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχει κάθε εταιρεία; Πώς μπορώ να ενημερωθώ σχετικά;	50
35. Τι είναι η φραγή εξερχόμενων κλήσεων; Υπάρχει χρέωση;.....	51
36. Πώς μπορώ να γνωρίζω αναλυτικά τις κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν από το τηλέφωνό μου, ώστε να έχω καλύτερο έλεγχο του λογαριασμού μου;.....	52
37. Εάν αλλιάξω εταιρεία παροχής υπηρεσιών Ίντερνετ και αποκτήσω νέα ηλεκτρονική διεύθυνση, θα λαμβάνω την ηλεκτρονική αλληλογραφία μου στη νέα διεύθυνση;.....	53
38. Πώς θα μπορούσα να διατηρώ την ίδια ηλεκτρονική διεύθυνση, ακόμα και αν αλλιάξω εταιρεία παροχής υπηρεσιών Ίντερνετ;	53
Φορτικότητα Αριθμών	54
39. Τι είναι η Φορτικότητα Αριθμών; ...	54
40. Ποιοι αριθμοί μπορούν να μεταφερθούν; Πόσο κοστίζει η Φορτικότητα;	54
41. Ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσω για να μεταφέρω με Φορτικότητα τον αριθμό μου; Σε πόσο χρόνο πραγματοποιείται η Φορτικότητα; ..	55

42. Πώς θα ξέρω ότι έχει ολοκληρωθεί η Φορτικότητα Αριθμού; Θα μείνω χωρίς υπηρεσία μέχρι να ολοκληρωθεί;.....56
43. Εάν καλέσω έναν αριθμό που έχει μεταφερθεί με Φορτικότητα σε άλλη εταιρεία, θα χρεωθώ διαφορετικά από ό,τι πριν τη μεταφορά του;.....56

Υπηρεσίες Πολυμεσικής

Πληροφόρησης57

44. Ποιες είναι οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης; Πώς αναγνωρίζω αυτές τις Υπηρεσίες;.....57
45. Πώς γίνεται η χρέωση των κλήσεων προς τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης; Με ποιον τρόπο μπορώ να ενημερωθώ για τις χρεώσεις;58
46. Τι είναι οι ΥΠΠ με συνδρομή;.....59
47. Αντιμετωπίζω πρόβλημα με μία Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης που χρησιμοποίησα. Τι πρέπει να κάνω;.....60
48. Πώς μπορώ να προστατευθώ από αυθαίρετες κλήσεις προς αριθμούς 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX;...60
49. Πώς χρεώνονται οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσω Ίντερνετ; Τι είναι ο dialer;.....61

Έντυπο υποβολής Αιτήματος/

Καταγγελίας στην ΕΕΤΤ για θέματα

Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών 62-63

Χρήσιμες Πληροφορίες 64

Εισαγωγή





Στη σημερινή εποχή οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, όπως η σταθερή και η κινητή τηλεφωνία, το Ίντερνετ, οι ευρυζωνικές υπηρεσίες, αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητάς μας. Η επικοινωνία δεν περιορίζεται πλέον, στα όρια του καλωδίου, του σπιτιού, του γραφείου ή της χώρας. Αντίθετα, με τις νέες τεχνολογίες, προσφέρεται πλήθος επιλογών ανάλογα με τις προσωπικές ανάγκες κάθε καταναλωτή.

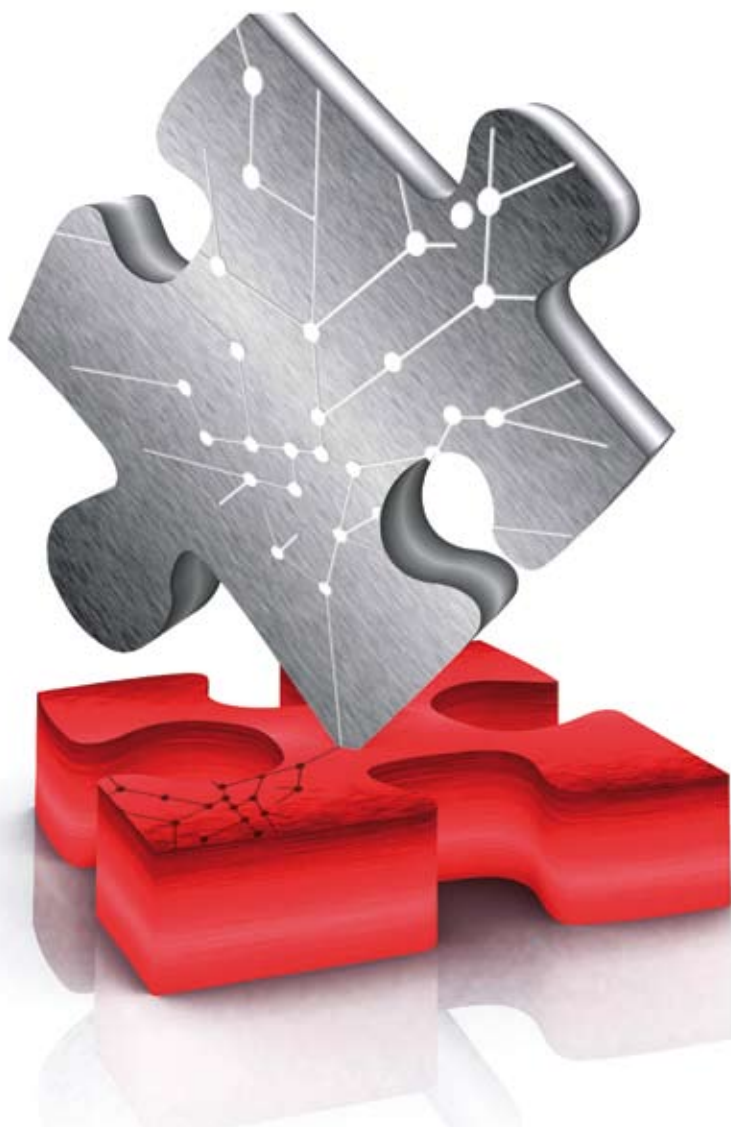
Οι νέες μορφές επικοινωνίας και οι ποικίλες επιλογές σε εταιρείες, υπηρεσίες και προγράμματα, παρέχουν περισσότερη ευελιξία στους καταναλωτές. Παράλληλα, το ρυθμιστικό πλαίσιο, που εφαρμόζει η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και διέπει τη λειτουργία των εταιρειών οι οποίες δραστηριοποιούνται στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προσαρμόζεται στις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στη συγκεκριμένη αγορά. Γι' αυτό το λόγο, είναι απαραίτητη η

συνεχής ενημέρωση των καταναλωτών ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους.

Ο συγκεκριμένος Οδηγός ενημερώνει τους καταναλωτές για:

- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, ως χρήστες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εταιρειών.
- Σημαντικά θέματα που πρέπει να έχουν υπόψη σχετικά με τις υπηρεσίες και τις εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Τα βήματα που πρέπει να ακολουθούν για την αποτελεσματική επίλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζουν.
- Το ρόλο της ΕΕΤΤ στην αγορά και πως μπορεί να τους βοηθήσει.
- Πληροφορίες σχετικά με άηλους αρμόδιους φορείς.

Λίγα λόγια για την ΕΕΤΤ...





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 Ίντερνετ.
- **Την αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών**, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

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

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ ρυθμίζει την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών ώστε να είναι ανταγωνιστική (και όχι μονοπωλιακή), εξασφαλίζοντας την προστασία του πολίτη-καταναλωτή. Με τις εποπτικές και τις ρυθμιστικές παρεμβάσεις της (στις οποίες περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η επιβολή διοικητικών κυρώσεων) 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 στον καταναλωτή.

Με ποιες δράσεις
η ΕΕΤΤ παρεμβαίνει
προς όφελος των καταναλωτών
ηλεκτρονικών επικοινωνιών...





Η ΕΕΤΤ, στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών:

- Διασφαλίζει την παροχή ενός βασικού επιπέδου υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες (όπως σταθερή τηλεφωνία και fax), μέσω της Καθολικής Υπηρεσίας.
- Αδειοδοτεί τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην αγορά και εποπτεύει την τήρηση από αυτές του νομοθετικού-κανονιστικού πλαισίου. Έχει την ευχέρεια να επεμβαίνει με αυτεπάγγελτους ελέγχους, να διενεργεί Ακρόασεις των εταιρειών και να τους επιβάλλει κυρώσεις σε περίπτωση μη τήρησης των υποχρεώσεών τους.
- Επεμβαίνει στις περιπτώσεις που διαπιστώνει ότι ο ανταγωνισμός δε λειτουργεί αποτελεσματικά με αρνητικές συνέπειες για τους καταναλωτές, ώστε να διασφαλίζεται η παροχή ποιοτικών και ποσοτικών υπηρεσιών.
- Καθορίζει, όπου κρίνεται απαραίτητο, τις υποχρεώσεις των εταιρειών απέναντι στους καταναλωτές και τους όρους παροχής υπηρεσιών, μέσω της έκδοσης Κωδίκων Δεοντολογίας και άλλων κανονιστικών πράξεων, καθώς επίσης, ελέγχει την τήρησή τους από τις εταιρείες.
- Ρυθμίζει θέματα σχετικά με την παροχή Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU) από τον ΟΤΕ προς τις υπόλοιπες εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν ανάμεσα σε διαφορετικές εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τη χρήση καινοτόμων ευρυζωνικών υπηρεσιών [π.χ. τηλεφωνία και συνεχής πρόσβαση στο Ίντερνετ μαζί με ψηφιακή καλωδιακή τηλεόραση (triple play)].
- Ρυθμίζει θέματα σχετικά με την Επιλογή και την Προεπιλογή Φορέα, τη Φορητότητα Αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και την Ηλεκτρονική Υπογραφή.
- Ενημερώνει και επικοινωνεί σε μόνιμη βάση με τους καταναλωτές για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών είτε μέσω ειδικών εκδόσεων όπως το παρόν έντυπο, είτε δικτυακά μέσω του συνεχώς ανανεωμένου δικτυακού τόπου της ΕΕΤΤ στην ειδική ενότητα Θέματα Καταναλωτών.

Διαχείριση καταγγελιών...



Η ΕΕΤΤ έχει συστήσει Ειδική Ομάδα η οποία επεξεργάζεται τις γραπτές καταγγελίες καταναλωτών για θέματα σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και Ίντερνετ. Η ΕΕΤΤ αξιοποιεί τα αποτελέσματα αυτής της επεξεργασίας, με στόχο να:

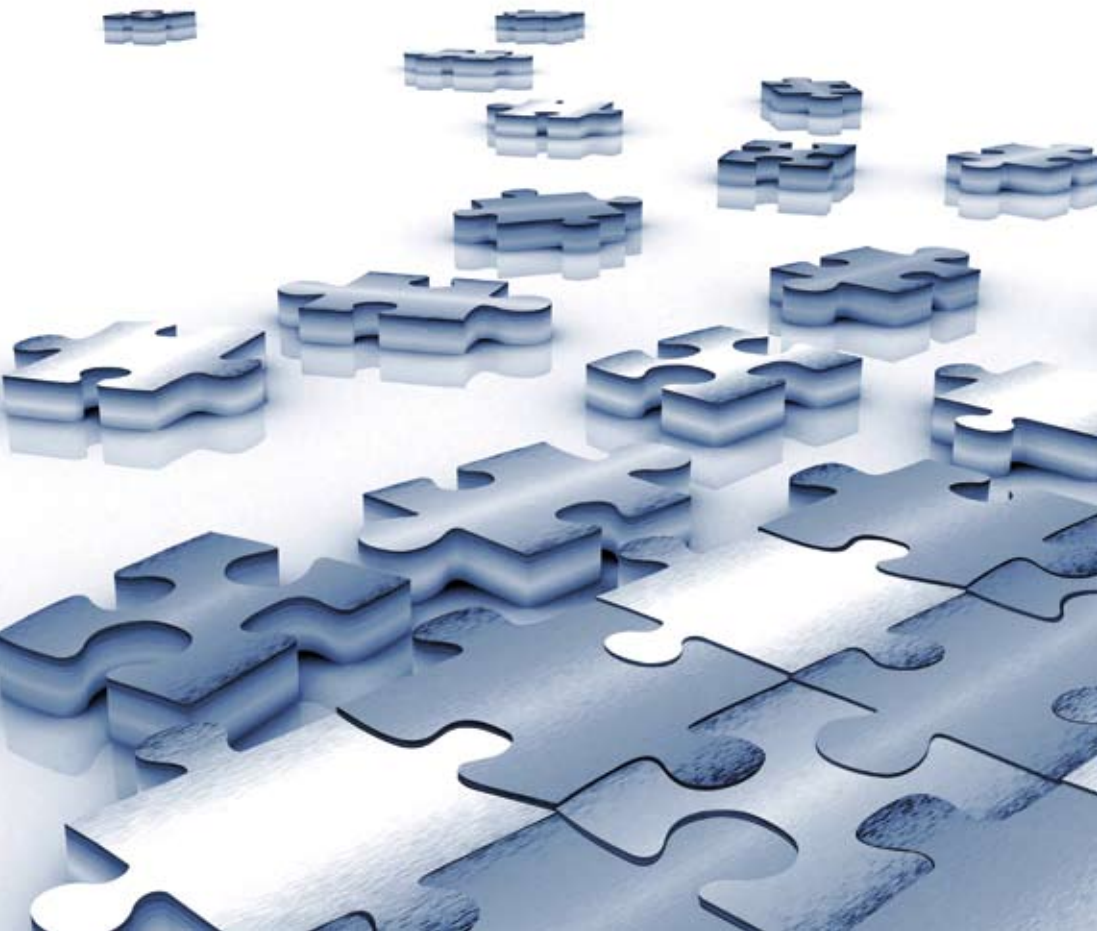
- Εντοπίζει θέματα που απαιτούν τη ρυθμιστική και ελεγκτική παρέμβασή της.
- Διενεργεί ελέγχους/ Ακροάσεις για την επίλυση των προβλημάτων και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Στις περιπτώσεις που διαπιστώνει παραβάσεις επιβάλλει στις εταιρείες συστάσεις, πρόστιμα ή άλλες διοικητικές κυρώσεις.
- Προβαίνει σε ρυθμιστικές δράσεις, διαβουλεύσεις και τροποποιήσεις κανονιστικών κειμένων, ώστε να διασφαλίζεται η λειτουργία υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά προς όφελος των καταναλωτών.
- Προωθεί προς διερεύνηση τις καταγγελίες των καταναλωτών στους εμπλεκόμενους φορείς (εταιρείες, αρχές κλπ.).
- Σχεδιάζει ενημερωτικές δράσεις και εμπλουτίζει συνεχώς το δικτυακό τόπο της για ζητήματα που ενδιαφέρουν άμεσα τους καταναλωτές.



Πριν απευθυνθείτε στην ΕΕΤΤ

Προσπαθήστε να επιλύσετε το πρόβλημά σας απευθείας με την εταιρεία, στέλνοντας σχετική επιστολή. Εάν παρέλθει διάστημα 20 ημερών χωρίς να έχει επιλυθεί το πρόβλημα, απευθυνθείτε στην ΕΕΤΤ (περισσότερες πληροφορίες στις σελ. 17-19).

Για ποια θέματα δεν είναι αρμόδια η ΕΕΤΤ...



Η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα για τα ακόλουθα θέματα:

Επίλυση οικονομικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εταιρειών (αμφισβήτηση λογαριασμών, επιστροφή χρημάτων, αποζημιώσεις).

> **Αρμοδιότητα: Πολιτικά Δικαστήρια και Συνήγορος του Καταναλωτή.**

Εξέταση κάθε είδους διαφορών μεταξύ εταιρειών και καταναλωτών σχετικά με καταχρηστικούς όρους σύμβασης, που δε σχετίζονται με τη νομοθεσία περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

> **Αρμοδιότητα: Πολιτικά Δικαστήρια, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.**

Εξώδικη επίλυση κάθε είδους διαφορών μεταξύ εταιρειών και καταναλωτών.

> **Αρμοδιότητα: Συνήγορος του Καταναλωτή.**

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

> **Αρμοδιότητα: Πολιτικά Δικαστήρια, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.**

Το περιεχόμενο των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ).

> **Αρμοδιότητα: Εμπλέκονται διάφοροι φορείς ανάλογα με το περιεχόμενο της ΥΠΠ (όπως το Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).**

Θέματα σχετικά με την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών.

> **Αρμοδιότητα: Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.**

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

> **Αρμοδιότητα: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.**

Πλαστογραφίες υπογραφών σε συμβάσεις.

> **Αρμοδιότητα: Ποινικά/ Πολιτικά Δικαστήρια.**

Επιβολή στις εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών υποχρεώσεων σχετικά με την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών σε όλη τη χώρα.

> **Αρμοδιότητα: Το συγκεκριμένο θέμα άπτεται του επιχειρησιακού σχεδίου κάθε εταιρείας.**

Ανεπιθύμητη ηλεκτρονική αλληλογραφία, τα λεγόμενα spam. Τα spam είναι μηνύματα που αποστέλλονται προς πολλούς παραλήπτες, χωρίς τη συναίνεσή τους. Συχνά σχετίζονται με την προώθηση προϊόντων.

> **Αρμοδιότητα: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.**

Το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων (website).

> **Αρμοδιότητα: Εμπλέκονται διάφοροι φορείς ανάλογα με το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου. Ιδίως στην περίπτωση που πιθανολογείται απάτη μέσω του δικτυακού τόπου, αρμόδιο είναι το Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας.**

Το περιεχόμενο του συνόλου των ραδιοφωνικών και των τηλεοπτικών εκπομπών.

> **Αρμοδιότητα: Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης.**

Ελαττωματικές τηλεπικοινωνιακές συσκευές (π.χ. σταθερά και κινητά τηλέφωνα, fax, router, modem).

> **Αρμοδιότητα: Ο εκάστοτε κατασκευαστής.**

Τυχόν επιπτώσεις στην υγεία των πολιτών από την ακτινοβολία που εκπέμπουν οι κεραίες κινητής τηλεφωνίας.

> **Αρμοδιότητα: Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας.**

Εάν έχω πρόβλημα
με μια εταιρεία
ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
ποια βήματα πρέπει να
ακολουθήσω για να το λύσω...



1. Κατ' αρχήν, επιδιώξτε την επίλυση του προβλήματος με την εταιρεία που σας παρέχει την υπηρεσία.

Προφορική επικοινωνία

Ενημερώστε την εταιρεία για το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε. Σημειώστε όλα τα σχετικά στοιχεία της επικοινωνίας, όπως:

- Ημερομηνία.
- Όνομα και θέση υπαλλήλου.
- Ημερομηνία ανταπόκρισης της εταιρείας, μετά την πρώτη επικοινωνία.



Εάν μετά την προφορική επικοινωνία με την εταιρεία, το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται, υποβάλλετε στην εταιρεία γραπτή καταγγελία.

Στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, στην ανανεωμένη ενότητα Θέματα Καταναλωτών (www.eett.gr) είναι διαθέσιμες οδηγίες για τον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών προβλημάτων καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας κάθε τηλεπικοινωνιακής εταιρείας. Επίσης, περιλαμβάνονται απαντήσεις στα πιο συχνά ερωτήματα που διατυπώνουν οι καταναλωτές καθώς και προτάσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους.

Γραπτή καταγγελία προς την εταιρεία

Η γραπτή καταγγελία πρέπει να περιέχει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο καταναλωτή.
- Στοιχεία σύνδεσης: αριθμός σταθερής/ κινητής τηλεφωνίας και «φανταστικός αριθμός σύνδεσης» (όπου αυτός υφίσταται και ο οποίος αναγράφεται στο λογαριασμό που λαμβάνετε από την εταιρεία).
- Τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας.
- Συνοπτική και σαφή αναφορά στο πρόβλημα.
- Προσκόμιση όλων των απαραίτητων εγγράφων που θα βοηθήσουν στη διερεύνηση του θέματος (π.χ. αντίγραφο λογαριασμού).



Σε κάθε γραπτή καταγγελία, οι εταιρείες οφείλουν να αποδίδουν «μοναδικό αριθμό αναφοράς» της καταγγελίας, που ουσιαστικά αποτελεί έναν εύκολο τρόπο αναζήτησης του εγγράφου σας. Ενημέρωση για το συγκεκριμένο αριθμό μπορείτε να λάβετε από τις εταιρείες.

Τηρείτε αρχείο με τα στοιχεία που προσκομίζετε στην εταιρεία, όπως:

- Στοιχεία πρότερης προφορικής επικοινωνίας για το συγκεκριμένο θέμα.
- Αντίγραφα λογαριασμών, υπογεγραμμένης σύμβασης, επιστολών.

Η εταιρεία υποχρεούται να απαντά εγγράφως σε έγγραφες καταγγελίες **εντός 20 ημερών από την παραλαβή τους.**

2. Εάν δεν έχει επιλυθεί το πρόβλημα, μετά την παρέλευση των 20 ημερών

- από την ημέρα που η εταιρεία παρέλαβε την καταγγελία ή
- από την ημέρα που η εταιρεία σας ζήτησε τυχόν συμπληρωματικά στοιχεία (οπότε και ισχύει εκ νέου το διάστημα των 20 ημερών),
τότε απευθυνθείτε εγγράφως στην ΕΕΤΤ.

Στο αίτημα/ καταγγελία σας προς την ΕΕΤΤ πρέπει να περιλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που θα τεκμηριώνουν την επικοινωνία με την εταιρεία και τη μη επίλυση του προβλήματος.

Ειδικότερα, πρέπει να περιλαμβάνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο καταναλωτή.
- Στοιχεία σύνδεσης που αφορά η καταγγελία, π.χ. τηλεφωνικό αριθμό, «φανταστικό αριθμό σύνδεσης» (όπου αυτός υφίσταται).
- Τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας του καταγγέλλοντα μαζί με άλλα στοιχεία ή έγγραφα που τεκμηριώνουν το αίτημα.
- Συνοπτική αναφορά στο πρόβλημα και στο αίτημα προς την ΕΕΤΤ.
- Το «μοναδικό αριθμό αναφοράς» της εταιρείας (εφόσον υπάρχει) και την επωνυμία της εταιρείας.
- Επισυναπτόμενη απάντηση του παρόχου (εφόσον υπάρχει).

Η υποβολή αιτήματος/ καταγγελίας στην ΕΕΤΤ γίνεται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:



Ταχυδρομικώς:

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι



Μέσω fax:

210 610 5049



Μέσω e-mail:

katanalotes@eett.gr

Για διευκόλυνσή σας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το ειδικό «Έντυπο Υποβολής Αιτήματος/ Καταγγελίας στην ΕΕΤΤ για Θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» το οποίο είναι διαθέσιμο στις σελ. 60-61.

Μπορείτε επίσης να αναζητήσετε το συγκεκριμένο έντυπο στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: www.eett.gr, Θέματα Καταναλωτών.

3. Η ΕΕΤΤ σας ενημερώνει για τη λήψη της καταγγελίας σας και για την πορεία αξιολόγησής της. Σε περίπτωση αναρμοδιότητας (περισσότερες πληροφορίες στη σελ. 15), προωθεί το αίτημά σας στον αρμόδιο φορέα και παράλληλα, σας πληροφορεί σχετικά.



Η εξέταση των γραπτών καταγγελιών από την ΕΕΤΤ, δεν επιλύει τυχόν διαφορές που πηγάζουν από τη συμβατική σχέση μεταξύ καταναλωτή και εταιρείας, όπως επίσης, δε διακόπτει ή αναστέλλει τυχόν διαδικασίες που εκκρεμούν ενώπιον των Ελληνικών Δικαστηρίων.

4. Ηλεκτρονική Επικοινωνία του καταναλωτή (e-communication) με την ΕΕΤΤ

Στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, (www.eett.gr), Ενότητα Θέματα Καταναλωτών, οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν ερωτήματα/αιτήματα, απόψεις και προτάσεις. Όταν υποβάλλεται ερώτημα/αίτημα μέσω της διαδικτυακής αυτής σελίδας, η ΕΕΤΤ προβαίνει σε αξιολόγησή του και ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή.

Σημαντικά θέματα που πρέπει να έχω υπόψη...



Ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσω για να επιλέξω εταιρεία ηλεκτρονικών επικοινωνιών;

Βήμα 1:

Αποφασίστε ποιες ακριβώς υπηρεσίες είναι απαραίτητες για εσάς.

Παραδείγματος χάριν: Θέλετε μόνο τηλεφωνική υπηρεσία ή μόνο γρήγορη πρόσβαση στο Ίντερνετ; Σας ενδιαφέρει ένα πακέτο που συνδυάζει αδιάκοπη και γρήγορη σύνδεση με το Ίντερνετ μαζί με υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας (double play);

Βήμα 2:

Κάντε έρευνα αγοράς και εντοπίστε εταιρείες και προσφερόμενες υπηρεσίες.

Επικοινωνήστε με τους αντιπροσώπους των εταιρειών και ζητήστε περισσότερες πληροφορίες για τα προσφερόμενα πακέτα που σας ενδιαφέρουν, σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες σας και τις οικονομικές δυνατότητές σας.

Εξετάστε ποια εταιρεία ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες σας (π.χ. χαμηλότερες τιμές, βέλτιστη ποιότητα υπηρεσιών, εξειδικευμένα πακέτα, γεωγραφική κάλυψη κλπ.).



Διενεργήστε έρευνα αγοράς και ζητήστε να σας παράσχουν αναλυτικές πληροφορίες. Μην δώσετε τα στοιχεία σας και μη δεσμευτείτε σε καμία τηλεφωνική επικοινωνία με αντιπρόσωπο της εταιρείας, εάν δεν έχετε αποφασίσει να συνάψετε σύμβαση με τη συγκεκριμένη εταιρεία.



Πληροφορίες για τις διαθέσιμες εταιρείες και υπηρεσίες μπορείτε να βρείτε:

- Στα σημεία πώλησης και τους δικτυακούς τόπους των εταιρειών.
- Στο δικτυακό τόπο της EETT: www.eett.gr
- Στο δικτυακό τόπο: www.broadband.gr

Τι πρέπει να προσέξω πριν συνάψω σύμβαση με μια εταιρεία;

Συγκεντρώστε όλες τις ερωτήσεις που σας απασχολούν και καταγράψτε τα θέματα για τα οποία είναι σκόπιμο να ενημερωθείτε πριν προχωρήσετε σε σύναψη σύμβασης. Ο Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, για τον οποίο μπορείτε να διαβάσετε στη συνέχεια, θα σας δώσει μερικές ιδέες για θέματα τα οποία είναι καλό να γνωρίζετε.

Ζητήστε ενημέρωση για τα ακόλουθα βασικά θέματα:

Χαρακτηριστικά προσφερόμενης υπηρεσίας

Παραδείγματος χάριν: Μπορείτε να πραγματοποιείτε όλους τους τύπους κλήσεων (π.χ. αστικές, υπεραστικές, διεθνείς); Έχετε πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, αναγνώρισης και φραγής κλήσεων, τηλεφωνικού καταλόγου; Θα λειτουργεί το κινητό τηλέφωνό σας όταν ταξιδεύετε στο εξωτερικό ή το σταθερό σας σε περίπτωση διακοπής ρεύματος;

Διαθεσιμότητα υπηρεσίας στην περιοχή σας

Η εταιρεία παρέχει στην περιοχή σας τις υπηρεσίες που σας ενδιαφέρουν; (βλ. ερώτηση 2)

Ποιότητα υπηρεσίας

(Περισσότερες πληροφορίες στην ερώτηση 34.)

Πληροφορίες για τις χρεώσεις

Παραδείγματος χάριν: χρέωση αστικών, υπεραστικών και διεθνών κλήσεων καθώς και κλήσεων προς κινητά, χρέωση ανά καλούμενο δίκτυο και ανά χρονική περίοδο της ημέρας, κόστος συντήρησης, τέλη ενεργοποίησης/ απενεργοποίησης, πιθανές χρεώσεις για επιπλέον υπηρεσίες (π.χ. αναγνώριση κλήσης, αναλυτική κατάσταση κλήσεων στο λογαριασμό) και για μίσθωση/ αγορά εξοπλισμού, κόστος Φορητότητας Αριθμού, πιθανές εκπτώσεις, ειδικές προσφορές, πακέτα υπηρεσιών με προσφορές.



Διευκρινίστε εάν υπάρχει επιβάρυνση σε περίπτωση που διακόψετε τη σύμβαση πριν τη λήξη της (π.χ. τέλη απεγκατάστασης).

Προπληρωμένος χρόνος ομιλίας ή δωρεάν κλήσεις, σε πακέτα υπηρεσιών

Παραδείγματος χάριν:

- Υπό ποιους όρους μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο προπληρωμένος χρόνος;
- Ποιοι τύποι κλήσεων δίνονται δωρεάν και ποιοι εξαιρούνται από τέτοιες προσφορές (π.χ. κατηγορίες κλήσεων, κλήσεις προς συγκεκριμένα δίκτυα, κλήσεις προς μη γεωγραφικούς αριθμούς, κλπ.).
- Οι παραπάνω παροχές μπορούν να μεταφερθούν προς χρήση στην επόμενη τιμολογιακή περίοδο;
- Για ποιο διάστημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο δωρεάν χρόνος/ οι δωρεάν κλήσεις και από πότε ξεκινά ο δωρεάν χρόνος ή οι δωρεάν κλήσεις.

Χρόνος ενεργοποίησης της υπηρεσίας

Ενημερωθείτε επίσης για την πιθανότητα διακοπής της υφιστάμενης υπηρεσίας πριν την ενεργοποίηση της νέας.

Σύμβαση

Έναρξη χρέωσης της υπηρεσίας, ελάχιστη διάρκεια, τρόποι ανανέωσης/ παράτασης και όροι διακοπής.



Ενημερωθείτε με ποιους τρόπους και προϋποθέσεις μπορείτε να προβείτε στη λύση της σύμβασής σας και να διατηρήσετε το συνδρομητικό αριθμό σας.

• Σύναψη σύμβασης:



- Διαβάστε προσεκτικά τους όρους της σύμβασης.
- Εάν για την παροχή της υπηρεσίας απαιτείται υπογραφή σύμβασης (π.χ. στην περίπτωση ευρυζωνικών υπηρεσιών), μην υπογράψετε πριν διαβάσετε προσεκτικά τους όρους. Εάν δεν καταλαβαίνετε κάτι, ρωτήστε τους αντιπροσώπους της εταιρείας. Στις περιπτώσεις που για συγκεκριμένες υπηρεσίες δεν απαιτείται υπογραφή της σύμβασης και η νομοθεσία επιτρέπει την τηλεφωνική σύναψή της (π.χ. στην Προεπιλογή Φορέα, όπου είναι απαραίτητη η ηχογράφηση της τηλεφωνικής συναίνεσης), η εταιρεία οφείλει να σας αποστείλει τους όρους της σύμβασης, σε εύλογο χρόνο μετά τη σύναψή της.
- Ειδικά για τις συμβάσεις από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, σε κάθε κείμενο σύμβασης, περιλαμβάνονται και τα έντυπα Δήλωσης Υπαναχώρησης. Στην περίπτωση αυτή, έχετε εκ του νόμου δικαίωμα να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση, αζημίως, εντός 14 ημερών από τη σύναψή της, εκτός εάν σε ειδική διάταξη ή στη σύμβαση προβλέπεται μεγαλύτερη προθεσμία.
- Η σύμβαση δεσμεύει τόσο εσάς όσο και την εταιρεία και καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δύο πλευρών. Σε καμία περίπτωση, ωστόσο, δεν ισχύουν οι όροι της σύμβασης, εάν έρχονται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.
- **Τηρείτε αρχείο με αντίγραφα όλων των σχετικών εγγράφων.**

Τι είναι ο Κώδικας Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές;

Ο Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές καθορίζει διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται σε κάθε στάδιο της συνεργασίας μεταξύ των εταιρειών και των καταναλωτών, τόσο πριν, όσο και κατά τη διάρκεια της σύμβασης-συνεργασίας.

Ουσιαστικά θέτει «κανόνες» και συστάσεις που ρυθμίζουν θέματα όπως:

- Η ορθή, ολοκληρωμένη και αποτελεσματική ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία.
- Η διασφάλισή του σε θέματα σύναψης/λήξης σύμβασης.
- Η συνεχής και έγκαιρη ενημέρωσή του για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και τυχόν καθυστερήσεις.
- Η πληροφόρησή του σχετικά με θέματα ποιότητας υπηρεσιών.
- Η προώθηση της διαφάνειας στην ενημέρωσή του σχετικά με όλες τις χρεώσεις που συνδέονται με την υπηρεσία.
- Η εξυπηρέτησή του από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό.

Σημειώνεται ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας ισχύει συμπληρωματικά με το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.



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

- Το διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, στη διεύθυνση:

http://www.eett.gr/opencms/opencms/export/sites/default/admin/downloads/telec/apofaseis_eett/kanonistinkes_apofaseis_eett/FEK1505_30_07_2008.pdf

- 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 εντοπιστεί και να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής.

Έχω ερώτημα...

Για να γίνει ο κόσμος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών πιο προσίτος σε όλους, δίνονται στη συνέχεια απαντήσεις σε ερωτήματα που απασχολούν συχνά τους καταναλωτές.

ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



Ποιες είναι οι ευρυζωνικές υπηρεσίες; Πώς μπορώ να απολαμβάνω ευρυζωνικές υπηρεσίες;

Ευρυζωνικές είναι οι υπηρεσίες οι οποίες απαιτούν υψηλή ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι:

- Το «γρήγορο» Ίντερνετ σε υψηλές ταχύτητες.
- Οι υπηρεσίες τηλεόρασης μέσω διαδικτύου - IPTV.
- Το βίντεο κατά απαίτηση (video on demand): πρόκειται για τη δυνατότητα να βλέπετε βίντεο στον υπολογιστή/ στην τηλεόραση/ στο κινητό σας, τη στιγμή που εσείς επιθυμείτε.
- Η τηλεδιάσκεψη (teleconference): δυνατότητα εξ αποστάσεως σύσκεψης με ταυτόχρονη οπτική και τηλεφωνική επικοινωνία.
- Η τηλε-εργασία (teleworking): δυνατότητα εργασίας από το σπίτι και ταυτόχρονη σύνδεση με το χώρο εργασίας.

Για να είναι εφικτή η χρήση αυτών των υπηρεσιών, είναι απαραίτητο να έχετε **ευρυζωνική πρόσβαση**, δηλαδή μόνιμη σύνδεση στο Ίντερνετ, με υψηλή ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων.

Σήμερα, ευρυζωνική πρόσβαση, μπορείτε να έχετε μέσω διαφόρων ενσύρματων ή ασύρματων τεχνολογιών, όπως οι ακόλουθες:

- DSL: παρέχει, με ενσύρματη σύνδεση, τη δυνατότητα για ταυτόχρονη διενέργεια τηλεφωνικών κλήσεων και χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών.
- Δίκτυα σταθερής ασύρματης πρόσβασης Wi-Max/ LMDS: ασύρματη παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών -όπως τηλεφωνία, Ίντερνετ, εικόνα- σε σταθερό σημείο.
- Κινητές επικοινωνίες 3^{ης} Γενιάς: προσφέρουν ευρυζωνική πρόσβαση όπου κι αν βρίσκεστε, στο σπίτι, το γραφείο ή το δρόμο, μέσω των δικτύων κινητής τηλεφωνίας.
- Δίκτυα Wi-Fi: παρέχουν ασύρματη σύνδεση στο Ίντερνετ σε

συγκεκριμένα σημεία εξυπηρέτησης (hot-spot).

- Δορυφορική πρόσβαση.
- Δίκτυα οπτικών ινών: παρέχουν, με ενσύρματη σύνδεση, ευρυζωνικές υπηρεσίες μεγάλων ταχυτήτων, όπως συνδυασμός τηλεφωνίας, Ίντερνετ και βίντεο.



Πως μπορώ να μάθω αν παρέχονται ευρυζωνικές υπηρεσίες στην περιοχή που κατοικώ ή εργάζομαι; Με τι ταχύτητες σύνδεσης εξυπηρετείται ευρυζωνικά η περιοχή του ενδιαφέροντός μου;

Για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών λειτουργεί στο δικτυακό τόπο της EETT (www.eett.gr) ειδική εφαρμογή (GIS) στην οποία ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί σε ποιες πόλεις σε όλη την Ελλάδα προσφέρονται από τον ΟΤΕ ή τους εναλλακτικούς παρόχους, ευρυζωνικές υπηρεσίες. Στην ίδια διαδικτυακή διεύθυνση, ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για τα σημεία σε όλη την Ελλάδα που διατίθεται δωρεάν ή με πληρωμή υπηρεσία wifi. Τέλος με την εισαγωγή της διεύθυνσής του ο καταναλωτής, θα μπορεί να μάθει την εκτιμώμενη ταχύτητα πρόσβασης της ευρυζωνικής του σύνδεσης στη διεύθυνση και στην πόλη του ενδιαφέροντός του.



Τι είναι το ADSL;

Το ADSL είναι τεχνολογία πρόσβασης μέσω της οποίας απολαμβάνετε υπηρεσίες που απαιτούν υψηλές ταχύτητες λήψης και μεταβίβασης δεδομένων -δηλαδή «γρήγορο» Ίντερνετ και ψηφιακή τηλεόραση- και παράλληλα, έχετε αδιάκοπα τηλεφωνική σύνδεση. Η συγκεκριμένη τεχνολογία κάνει χρήση του απλού τηλεφωνικού καλωδίου.

Πρέπει να γνωρίζετε ότι η πραγματικά λαμβανόμενη ταχύτητα υπηρεσιών «γρήγορου» Ίντερνετ συχνά διαφέρει σημαντικά από την ονομαστική ταχύτητα (π.χ. 8 Mbps) που προβλέπεται στη σύμβασή σας.

Η ονομαστική ταχύτητα δεν είναι δυνατό να εξασφαλιστεί αδιάκοπα, καθόλη τη διάρκεια παροχής της υπηρεσίας, δεδομένου ότι επηρεάζεται από διάφορες παραμέτρους, όπως η χωρητικότητα του δικτύου, ο αριθμός των χρηστών που χρησιμοποιούν ταυτόχρονα το δίκτυο ή που τη συγκεκριμένη στιγμή λαμβάνουν δεδομένα από ένα δικτυακό τόπο, κλπ.

Επίσης, συχνά, απαιτείται να ενεργοποιηθεί πρώτα η υπηρεσία, για να διαπιστωθεί στη συνέχεια εάν η ονομαστική ταχύτητα πρόσβασης την οποία αιτηθήκατε μπορεί να επιτευχθεί για τη συγκεκριμένη σύνδεση. Η δυνατότητα αυτή εξαρτάται από τεχνικές παραμέτρους που διαφοροποιούνται σε κάθε σύνδεση (π.χ. η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παροχή της υπηρεσίας, η απόσταση μεταξύ του χώρου σας και του Αστικού Κέντρου στο οποίο ανήκετε, η ποιότητα των συνδέσεων του δικτύου, η εσωτερική καλωδίωση στο χώρο σας).

4

Τι είναι η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο ή αλλιώς ΑΠΤΒ;

Η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) παρέχει τη δυνατότητα σε άλλες εταιρείες, εκτός του ΟΤΕ, να χρησιμοποιούν το καλώδιο που συνδέει το χώρο σας με το αντίστοιχο Αστικό Κέντρο του ΟΤΕ για να σας παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Μέσω της ΑΠΤΒ προσφέρονται υπηρεσίες πραγματικά καινοτόμες για την Ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εκτός από το λεγόμενο «γρήγορο» Ίντερνετ, κάποιες εταιρείες προσφέρουν ταυτόχρονα σε ένα λογαριασμό τηλεφωνία και συνεχή πρόσβαση στο Ίντερνετ (προϊόντα double-play) ή αυτά τα δύο μαζί με ψηφιακή καλωδιακή τηλεόραση (triple-play).

Επιπλέον, σε πολλές περιπτώσεις οι προσφερόμενες υπηρεσίες φωνής περιλαμβάνουν την παροχή απεριόριστων (είτε σε αριθμό είτε σε διάρκεια) τοπικών, εθνικών ή ακόμα και διεθνών κλήσεων σε επιλεγμένους προορισμούς.

Με την είσοδο των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην αγορά της ΑΠΤΒ δημιουργούνται προϊόντα quart-play, δηλαδή κινητή και σταθερή τηλεφωνία μαζί με συνεχή πρόσβαση στο Ίντερνετ και ψηφιακή καλωδιακή τηλεόραση.

5

Τι πρέπει να έχω υπόψη για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο;

Διατίθενται οι ακόλουθες δύο μορφές παροχής ΑΠΤΒ:

- **Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση (Full Unbundling):** Είστε συνδρομητής σε μια μόνο εταιρεία η οποία σας παρέχει όλες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιθυμείτε. Μπορείτε να διατηρήσετε τον αριθμό σας με χρήση Φορητότητας (πληροφορίες για τη Φορητότητα Αριθμών στις ερωτήσεις 39-43) ή να αποκτήσετε νέο αριθμό. Λογαριασμό λαμβάνετε μόνο από τη συγκεκριμένη εταιρεία.
- **Μεριζόμενη Αδεσμοποίητη Πρόσβαση (Shared Unbundling):** Ο ΟΤΕ εξακολουθεί να σας παρέχει τηλεφωνική υπηρεσία και μια άλλη εταιρεία της επιλογής σας, σας παρέχει υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων υψηλής ταχύτητας. Σε αυτή την περίπτωση, λαμβάνετε ένα λογαριασμό από τον ΟΤΕ και έναν από την άλλη εταιρεία.

Χρήστες υπηρεσιών μέσω ΑΠΤΒ μπορούν να γίνουν όλοι οι κάτοχοι τηλεφωνικής σύνδεσης (ιδιώτες ή επιχειρήσεις) ή ακόμα και νέοι καταναλωτές, δηλαδή όσοι επιθυμούν νέα σύνδεση.

Ωστόσο, δε δραστηριοποιούνται όλες οι εταιρείες στις ίδιες γεωγραφικές περιοχές της χώρας και επίσης, υπάρχουν πολλές περιοχές της Ελλάδας

όπου δεν προσφέρονται ακόμη υπηρεσίες μέσω ΑΠΤΒ. Σημειώνεται ότι η επιλογή των περιοχών στις οποίες οι εταιρείες αποφασίζουν να δραστηριοποιηθούν αποτελεί αντικείμενο της εμπορικής πολιτικής τους και δεν εντάσσεται στους τομείς που ρυθμίζει η ΕΕΤΤ.



Περισσότερες πληροφορίες για τις περιοχές στις οποίες παρέχεται ΑΠΤΒ:
http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/CostumerInformation/LLU_Centers.html

Επίσης, μικρός αριθμός συνδρομητών, εξαιτίας τεχνικών θεμάτων που σχετίζονται με την τηλεφωνική σύνδεση που διαθέτουν, δεν μπορούν να κάνουν χρήση υπηρεσιών μέσω ΑΠΤΒ (π.χ. λόγω ύπαρξης συγκεντρωτών γραμμών, PCM ή οπτικής ίνας αντί για χαλκό από το Αστικό Κέντρο του ΟΤΕ μέχρι το χώρο τους ή κάποιο ενδιάμεσο σημείο).



Διευκρινίστε εάν η εταιρεία έχει τη δυνατότητα να σας παράσχει άμεσα υπηρεσίες μέσω ΑΠΤΒ ή εάν στο μεσοδιάστημα θα σας εξυπηρετήσει με Προεπιλογή Φορέα (οπότε γι' αυτό το διάστημα θα πληρώνετε και πάγιο στον ΟΤΕ) και με παροχή Ίντερνετ μέσω υποδομών τρίτων (ΑΡΥΣ).



Πώς μπορώ να αιτηθώ την παροχή υπηρεσιών μέσω Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο;

Αφού κάνετε σχετική έρευνα αγοράς, απευθυνθείτε στην εταιρεία με την οποία τελικά θα συνάψετε σύμβαση για τη χρήση υπηρεσιών μέσω ΑΠΤΒ.

Η σύναψη της σύμβασης από την πλευρά σας αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση πριν κάθε ενέργεια. Η σύναψη γίνεται υποχρεωτικά με υπογραφή του σχετικού εντύπου σύμβασης και δεν αρκεί στη συγκεκριμένη περίπτωση η τηλεφωνική συγκατάθεσή σας για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Την υπογεγραμμένη αυτή σύμβαση, μπορείτε να υποβάλλετε στην εταιρεία μόνο με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Εγγράφως, με επισύναψη φωτοτυπίας της αστυνομικής ταυτότητάς σας.
- Μέσω fax, επισυνάπτοντας φωτοτυπία της αστυνομικής ταυτότητάς σας.
- Ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

Σκόπιμο είναι να τηρείτε αρχείο με αντίγραφα των συμβάσεων-αιτήσεων.

Η εταιρεία πριν υποβάλει αίτηση παροχής ΑΠΤΒ στον ΟΤΕ για λογαριασμό σας, υποχρεούται να έχει στην κατοχή της την υπογεγραμμένη σύμβαση, μαζί με φωτοτυπία της αστυνομικής

ταυτότητας. Στη συνέχεια, θα αναλάβει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ικανοποίηση του αιτήματός σας, συμπεριλαμβανομένων και των ενεργειών κατάρτησης υπηρεσιών που ήδη λαμβάνετε από τον ΟΤΕ ή από άλλες εταιρείες.



Η εταιρεία οφείλει να προωθήσει στον ΟΤΕ το αίτημά σας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 5 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της υπογεγραμμένης από εσάς σύμβασης.



Σε πόσο χρόνο θα ενεργοποιηθεί η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο; Θα μείνω χωρίς υπηρεσία μέχρι την ενεργοποίηση;

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η εταιρεία με την οποία συνάψατε σύμβαση έχει υποχρέωση να σας ενημερώσει κατά τη σύναψη της σύμβασης για τον χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας σας. Στην περίπτωση της ΑΠΤΒ, καθώς ο συνολικός χρόνος ενεργοποίησης υπηρεσίας δεν προσδιορίζεται κανονιστικά, η εταιρεία πρέπει να σας δώσει τον «εκτιμώμενο» χρόνο ενεργοποίησης. Η εκτίμησή της αυτή, θα προκύψει από τα υπάρχοντα μέχρι εκείνη τη στιγμή στατιστικά στοιχεία, από προβλέψεις ή προγραμματισμούς της εταιρείας για την επέκταση του δικτύου της κλη.



Ωστόσο, οι χρόνοι ενεργοποίησης της ΑΠΤΒ από τον ΟΤΕ, δηλαδή το διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα που η εταιρεία που επιλέξατε έστειλε την αίτηση στον ΟΤΕ μέχρι την ημερομηνία υλοποίησής της, προσδιορίζονται κανονιστικά και είναι, κατά περίπτωση, οι ακόλουθοι:

- Παροχή της υπηρεσίας **πάνω από υφιστάμενο (ενεργό) καλώδιο τοπικού βρόχου**: 13 εργάσιμες ημέρες (με εξαίρεση το Μεριζόμενο βρόχο).
- **Μεριζόμενος βρόχος**: 10 εργάσιμες ημέρες.
- **Νέα σύνδεση** (ανενεργός τοπικός βρόχος), π.χ. περίπτωση νέας οικίας: 18 εργάσιμες ημέρες.
- **Σύνδεση τοπικού βρόχου με Φορτιότητα Αριθμού** (μεταφορά αριθμού σε νέα εταιρεία): 10 εργάσιμες ημέρες μετά την υποβολή της απαιτούμενης αίτησης Φορτιότητας από την εταιρεία. Συνολικά, ο μέγιστος χρόνος ενεργοποίησης -στην περίπτωση ενεργού βρόχου- δεν πρέπει να ξεπεράσει τις 21 εργάσιμες ημέρες, από την ημέρα κατάθεσης της αίτησης στον ΟΤΕ από τη νέα εταιρεία.

Επισημαίνεται ότι οι παραπάνω προθεσμίες δεσμεύουν

τον ΟΤΕ και κατά τα ανωτέρω διαστήματα (μέχρι την ολοκλήρωση του τοπικού βρόχου), η σύνδεσή σας θα λειτουργεί κανονικά.

Σε περίπτωση που υπάρχει πρόβλημα με την ταυτοποίηση των στοιχείων σας ή με τη διαθεσιμότητα βρόχων, οι ανωτέρω προθεσμίες τροποποιούνται αναλόγως. Ζητήστε από την εταιρεία να σας ενημερώσει σχετικά.

Εάν το έχετε ζητήσει, η εταιρεία έχει υποχρέωση να σας ενημερώσει, μόλις ολοκληρωθεί η ενεργοποίηση της υπηρεσίας σας, με οποιοδήποτε τρόπο έχει συμφωνηθεί στη μεταξύ σας σύμβαση.

Αν η ενεργοποίηση της υπηρεσίας σας δε γίνει την ημερομηνία που αρχικά σας προσδιόρισε η εταιρεία, τότε αυτή έχει και πάλι την υποχρέωση να σας ενημερώσει άμεσα για το λόγο της καθυστέρησης και τη νέα ημερομηνία ενεργοποίησης.

Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά, μπορείτε να βρείτε στον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Επίσης, την πορεία ενεργοποίησης της υπηρεσίας που έχετε αιτηθεί μπορείτε να παρακολουθήσετε στο διαδικτυακό τόπο της εταιρείας, μέσω του on line συστήματος που έχει εκεί εγκαταστήσει.

Σημειώνεται ότι, η διακοπή της παλαιάς υπηρεσίας, η ενεργοποίηση του τοπικού βρόχου και η ολοκλήρωση της Φορητότητας πρέπει να πραγματοποιηθεί την ίδια ημέρα. (Περισσότερες πληροφορίες για τη Φορητότητα Αριθμών παρέχονται στις ερωτήσεις 39-43.)



Σε περίπτωση που έχετε υποβάλει αίτηση σε μια εταιρεία για παροχή υπηρεσιών μέσω ΑΠΤΒ με Φορητότητα, αλλά επιθυμείτε να υπαναχωρήσετε ή να καταγγείλετε τη σύμβασή σας, πριν προβείτε σε οποιαδήποτε ενέργεια, είναι σημαντικό να ζητήσετε από την εταιρεία να σας ενημερώσει εάν έχει ήδη κατασκευαστεί από τον ΟΤΕ ο τοπικός βρόχος για τη σύνδεσή σας.

- Εάν ο τοπικός βρόχος δεν έχει κατασκευαστεί ακόμα, μπορείτε με υπαναχώρηση/ καταγγελία της σύμβασης να 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 στη νέα εταιρεία- θα πρέπει να απευθυνθείτε σε άλλη εταιρεία για την παροχή υπηρεσιών, προκειμένου να μη μείνετε χωρίς υπηρεσία και χάσετε το συνδρομητικό αριθμό σας (η συγκεκριμένη εταιρεία θα αναλάβει να μεταφέρει τη σύνδεση από την παλαιά εταιρεία). Στην περίπτωση αυτή διευκρινίστε εάν υπάρχει επιβάρυνση (π.χ. τέλη απεγκατάστασης).



Εάν έχω τεχνικό πρόβλημα με τη γραμμή μου, σε ποιον πρέπει να απευθυνθώ; Σε πόσο χρόνο θα αποκατασταθεί η βλάβη;

Πλήρης ΑΠΤΒ:

Θα πρέπει να απευθυνθείτε στην εταιρεία που σας παρέχει τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Μεριζόμενη ΑΠΤΒ:

- Εάν το πρόβλημα παρουσιάζεται στην τηλεφωνική υπηρεσία, απευθυνθείτε στον ΟΤΕ.
- Εάν το πρόβλημα σχετίζεται με την πρόσβασή σας στο Ίντερνετ, απευθυνθείτε στην εταιρεία με την οποία έχετε σύμβαση για χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών.



Σε περίπτωση βλάβης λόγω υπαιτιότητας του ΟΤΕ, η εταιρεία που σας παρέχει ΑΠΤΒ, μετά από τη δική σας καταγγελία, θα απευθυνθεί στον ΟΤΕ, ο οποίος υποχρεούται να άρει τη βλάβη κατά μέγιστο εντός 2 εργάσιμων ημερών από την επομένη της αναγγελίας της βλάβης. Στην περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρξει ικανοποιητική επίλυση του θέματος από τον ΟΤΕ, δίνεται η δυνατότητα στην εταιρεία να αιτηθεί από κοινού συνάντηση τεχνικών του ΟΤΕ και της εταιρείας για την επίλυση βλάβης (συνδυαστικό ραντεβού). Η συγκεκριμένη διαδικασία διευκολύνει τη διαχείριση βλαβών με στόχο την επίτευξη άρσης της βλάβης.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ΑΠΤΒ:

http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/LocalNetworkAccess/

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Φορητότητα Αριθμών: [ερωτήσεις 39-43](#).



Τι είναι το VoIP;

Voice over IP ή VoIP είναι υπηρεσία τηλεφωνίας με την οποία μπορείτε να κάνετε τηλεφωνικές κλήσεις μέσω ψηφιοποίησης της ομιλίας και μεταφοράς της πάνω από δίκτυο δεδομένων, με χρήση συγκεκριμένου πρωτοκόλλου (Internet Protocol - IP). Σε μερικές περιπτώσεις τα «πακέτα φωνής» δρομολογούνται και μέσω του Ίντερνετ.

Με τη συγκεκριμένη τεχνολογία το κόστος των κλήσεων είναι σημαντικά χαμηλότερο. Σήμερα, αρκετές από τις εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες μέσω ΑΠΤΒ, προσφέρουν τηλεφωνική υπηρεσία VoIP.

10

Τι πρέπει να έχω υπόψη για το VoIP;

Νομαδικότητα

Σε ορισμένες υπηρεσίες VoIP οι χρήστες μπορούν να πραγματοποιήσουν και να δεχτούν κλήσεις όχι μόνο από τη διεύθυνση μόνιμης χρήσης της υπηρεσίας αλλά και από οποιοδήποτε σταθερό ή ασύρματο σημείο πρόσβασης στο Ίντερνετ, ακόμα και από το εξωτερικό, με την ίδια χρέωση. Οι συγκεκριμένοι χρήστες χαρακτηρίζονται ως «νομαδικοί».

Δυνατότητα Πραγματοποίησης Κλήσεων

Η εταιρεία που παρέχει την υπηρεσία οφείλει να σας ενημερώσει για τη δυνατότητα κλήσης υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, συνδρομητών άηλων δικτύων και υπηρεσιών καταλόγου. Σημειώνεται ότι η παροχή των παραπάνω διευκολύνσεων έγκειται στη διακριτική ευχέρεια της εταιρείας.

Τηλεφωνικές Συσκευές

Ανάλογα με την εταιρεία, είτε μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις κλασικές τηλεφωνικές συσκευές είτε πρέπει να προμηθευτείτε τις ειδικές «VoIP συσκευές». Ζητήστε από την εταιρεία να σας ενημερώσει σχετικά.

Ποιότητα Υπηρεσίας

Στις περιπτώσεις όπου η παροχή υπηρεσίας VoIP βασίζεται στην ύπαρξη σύνδεσης με το Ίντερνετ, τότε και η ποιότητά της εξαρτάται, μεταξύ άλλων, από την ταχύτητα αυτής της σύνδεσης. Ενδεχόμενη υπερφόρτωση στο Ίντερνετ μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα της τηλεφωνικής υπηρεσίας.

Διακοπή ρεύματος

Η παροχή της υπηρεσίας VoIP εξαρτάται από την ευρυζωνική σύνδεση και ενδεχομένως από τη σύνδεση στο Ίντερνετ. Κατά συνέπεια, σε περίπτωση διακοπής ρεύματος, υπάρχει πιθανότητα να διακοπεί η λειτουργία της υπηρεσίας. Ένας πιθανός τρόπος αντιμετώπισης του συγκεκριμένου προβλήματος είναι η πρόβλεψη εναλλακτικής τροφοδοσίας με μπαταρίες, UPS κλπ.



Πώς μπορώ να έχω ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση μέσω του υπολογιστή μου;

Ένας τρόπος για να έχετε ασύρματη ευρυζωνική πρόσβαση στον υπολογιστή σας, είναι να απευθυνθείτε στις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και να κάνετε χρήση των προϊόντων που διαθέτουν μέσω των δικτύων τους 3G και GPRS, εφαρμόζοντας στον υπολογιστή σας μία μικρή συσκευή (USB stick ή data card).

Έχετε τη δυνατότητα να συνάψετε σύμβαση με μηνιαία καταβολή παγίου, είτε να αγοράσετε προπληρωμένη χρήση για πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Η σύμβαση που θα συνάψετε μπορεί να έχει ως βάση την ογκοχρέωση ή τη χρονοχρέωση.

Στην πρώτη περίπτωση χρεώνεστε με ένα πάγιο μηνιαίο τέλος και έχετε τη δυνατότητα να «κατεβάσετε» δωρεάν μέχρι έναν συγκεκριμένο αριθμό MBytes, και συγκεκριμένη χρέωση για κάθε MByte που «κατεβάζετε» πάνω από αυτό τον αριθμό. Στην δεύτερη περίπτωση χρεώνεστε με ένα πάγιο μηνιαίο τέλος και έχετε τη δυνατότητα να περιηγείστε στο διαδίκτυο μέχρι έναν συγκεκριμένο αριθμό ωρών και συγκεκριμένη χρέωση για κάθε ώρα πάνω από αυτό τον αριθμό.



Εξετάστε αν η εταιρεία σας επιτρέπει να παρακολουθείτε ή σας ειδοποιεί με sms ή e-mail αν ξεπεράσετε το άνω όριο όγκου/χρόνου που σας παρέχει δωρεάν με το συμβόλαιό σας.

Η προπληρωμένη χρήση δεν περιέχει την καταβολή μηνιαίου παγίου και τη σύνταξη συμβολαίου και μπορεί να αφορά συγκεκριμένο χρόνο ή όγκο Mbytes.



Πώς μπορώ να έχω πρόσβαση στο διαδίκτυο από το κινητό μου τηλέφωνο;

Για να έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω του κινητού σας τηλεφώνου, θα πρέπει η συσκευή που χρησιμοποιείτε να διαθέτει το κατάλληλο λογισμικό που επιτρέπει την πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Πρόσβαση στο διαδίκτυο με το κινητό σας μπορείτε να έχετε μέσω των δικτύων 3G και GPRS των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας. Με τα προϊόντα που διαθέτουν οι εταιρείες, συνήθως χρεώνεστε με ένα πάγιο μηνιαίο τέλος (υπάρχουν και συνδέσεις οι οποίες δεν χρεώνουν πάγιο τέλος) και έχετε τη δυνατότητα να «κατεβάσετε» δωρεάν μέχρι έναν συγκεκριμένο αριθμό MBytes, και συγκεκριμένη χρέωση για κάθε MByte πάνω από αυτό τον αριθμό.

Τέλος, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το κινητό σας τηλέφωνο ως modem για να έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον προσωπικό σας υπολογιστή.



Πριν τη σύναψη σύμβασης για ασύρματη πρόσβαση στο διαδίκτυο, τόσο μέσω του κινητού, όσο και μέσω του υπολογιστή σας:

- Διευκρινίστε τον ελάχιστο χρόνο συμβολαίου.
- Εξετάστε αν ο δωρεάν όγκος είτε ο δωρεάν χρόνος, ισχύουν εκτός Ελλάδος.
- Ειλέγξτε τις περιοχές που καλύπτει το δίκτυο της εταιρείας.
- Εξετάστε προσεκτικά τις χρεώσεις που ισχύουν για την πρόσβαση στο διαδίκτυο όταν βρίσκεστε στο εξωτερικό.



Τι είναι τα WIFI Hotspots;

Η τεχνολογία wifi προσφέρει ασύρματη πρόσβαση στο διαδίκτυο με υψηλές ταχύτητες, υπό την προϋπόθεση ότι ο υπολογιστής ή το κινητό τηλέφωνο του χρήστη βρίσκεται στην εμβέλεια του σταθμού εξυπηρέτησης του wifi (hotspot).

Το wifi συνήθως προσφέρεται σε χώρους στους οποίους συγκεντρώνεται σημαντικός αριθμός ανθρώπων, οι οποίοι αναζητούν πρόσβαση στο διαδίκτυο (π.χ. καφετέριες, κτίρια δημόσιων υπηρεσιών ή τοπικής αυτοδιοίκησης, βιβλιοθήκες, αεροδρόμια, πλοία, κλπ). Παράλληλα χρησιμοποιείται και για τη δημιουργία ασύρματων τοπικών δικτύων, όπως το δίκτυο μίας επιχείρησης ή το εσωτερικό δίκτυο σε ένα σπίτι.

Wifi hotspots λειτουργούν τόσο από ιδιώτες, όσο και από οργανισμούς, δήμους ή εταιρείες. Η πρόσβαση στο δίκτυο wifi μπορεί να είναι ελεύθερη είτε με συνδρομή, αρκεί να διαθέτει ο χρήστης τον κατάλληλο τερματικό εξοπλισμό.

Έτσι, σήμερα, πολλοί δήμοι της χώρας έχουν υλοποιήσει wifi hotspots σε κοινόχρηστα κτήρια, σε γειτονιές ή σε πλαιείες, με ελεύθερη πρόσβαση στο δίκτυο από το κοινό.

Επίσης, υπάρχουν εταιρείες οι οποίες προσφέρουν πρόσβαση σε δίκτυα wifi τα οποία έχουν εγκαταστήσει σε καταστήματα, ξενοδοχεία, αεροδρόμια, πλοία και άλλους χώρους τους οποίους επισκέπτονται σημαντικός αριθμός ανθρώπων. Σε αυτή την περίπτωση η πρόσβαση στο δίκτυο παρέχεται με χρέωση, η οποία αφορά ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (π.χ. δύο ώρες).



Μπορείτε να ενημερωθείτε για το που λειτουργούν WIFI Hotspots και από την ιστοσελίδα της EETT (www.eett.gr) ενότητα GIS.

ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ ΦΟΡΕΑ

14

Τι είναι η Προεπιλογή Φορέα;

Η Προεπιλογή Φορέα σας παρέχει τη δυνατότητα, εάν είστε συνδρομητής του ΟΤΕ, να πραγματοποιείτε σε μόνιμη βάση, μία ή περισσότερες κατηγορίες κλήσεων (αστικές, υπεραστικές, διεθνείς, κλήσεις προς κινητά κλπ.) μέσω άλλης εταιρείας σταθερής τηλεφωνίας, την «Προεπιλεγμένη Εταιρεία».

Στην περίπτωση αυτή, καλείτε απευθείας τον αριθμό τηλεφώνου που επιθυμείτε και δε χρειάζεται πριν από κάθε κλήση να πληκτρολογείτε κάποιο ειδικό κωδικό.

Μπορείτε να ακυρώσετε την Προεπιλογή Φορέα για μεμονωμένες κλήσεις, αξιοποιώντας την υπηρεσία Επιλογής Φορέα. Με την Επιλογή Φορέα έχετε τη δυνατότητα να πραγματοποιείτε συγκεκριμένες κλήσεις, όχι μέσω της Προεπιλεγμένης Εταιρείας, αλλά μέσω άλλης εταιρείας της επιλογής σας (συμπεριλαμβανομένου του ΟΤΕ). Στη συγκεκριμένη περίπτωση όμως, πριν από κάθε κλήση πληκτρολογείτε τον τετραψήφιο ή πενταψήφιο κωδικό Επιλογής Φορέα της συγκεκριμένης εταιρείας.

15

Ποιες κατηγορίες κλήσεων μπορώ να πραγματοποιώ μέσω Προεπιλογής Φορέα;

Μπορείτε να επιλέξετε τις ακόλουθες δυνατότητες:

- **Δυνατότητα 1: Διεθνείς κλήσεις**
Όλες οι διεθνείς κλήσεις σας διεκπεραιώνονται από την Προεπιλεγμένη Εταιρεία και οι υπόλοιπες από τον ΟΤΕ.
- **Δυνατότητα 2: Υπεραστικές κλήσεις και κλήσεις προς κινητά**
Όλες οι υπεραστικές κλήσεις και οι κλήσεις προς κινητά διεκπεραιώνονται από την Προεπιλεγμένη Εταιρεία και οι υπόλοιπες κλήσεις από τον ΟΤΕ.
- **Δυνατότητα 1 και 2: Διεθνείς, υπεραστικές και κλήσεις προς κινητά**
Οι Δυνατότητες 1 και 2 μπορούν να παρέχονται συγχρόνως είτε από την ίδια είτε από δύο διαφορετικές εταιρείες.
- **Δυνατότητα 3: Όλες οι κλήσεις**

Όλες οι διεθνείς, αστικές και υπεραστικές κλήσεις καθώς και οι κλήσεις προς κινητά διεκπεραιώνονται από την Προεπιλεγμένη Εταιρεία. Τονίζεται ότι σε αυτή την περίπτωση δεν μπορείτε να διαχωρίσετε τις κλήσεις σας ανάμεσα σε διαφορετικές εταιρείες.

Σημειώνεται ότι όλες οι υπόλοιπες κλήσεις (π.χ. 801 XXX XXXX, 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX, σύντομοι κωδικοί) διεκπεραιώνονται πάντα μέσω του δικτύου του ΟΤΕ.



Πόσους λογαριασμούς θα λαμβάνω;

Θα λαμβάνετε:

- Έναν λογαριασμό από τον ΟΤΕ για το πάγιο τέλος και τις κλήσεις που τυχόν πραγματοποιείτε μέσω του δικτύου του, καθώς και για τυχόν άλλες υπηρεσίες που σας προσφέρει ο ΟΤΕ.
- Ξεχωριστό λογαριασμό από την Προεπιλεγμένη Εταιρεία για τις κλήσεις που πραγματοποιείτε μέσω του δικτύου της και για τυχόν άλλες υπηρεσίες που σας προσφέρει.



Πώς μπορώ να αιτηθώ την Προεπιλογή Φορέα και πόσος χρόνος χρειάζεται για την ενεργοποίησή της;

Για να ενεργοποιήσετε την Προεπιλογή Φορέα πρέπει να συνάψετε σχετική σύμβαση με την εταιρεία της επιλογής σας (Προεπιλεγμένη Εταιρεία) και να υποβάλετε σε αυτή αίτηση ενεργοποίησης Προεπιλογής.

Συνήθως, μπορείτε να υποβάλετε την αίτηση με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- **Έντυπα ή μέσω fax.** Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να επισυνάψετε φωτοτυπία της αστυνομικής ταυτότητάς σας.
- **Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail),** μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.
- **Τηλεφωνικά,** μέσω κλήσεων οι οποίες, κατόπιν δικής σας συγκατάθεσης, μαγνητοφωνούνται και τηρούνται από την εταιρεία. Εάν δε δώσετε τη συγκατάθεσή σας για τη μαγνητοφώνηση, δεν μπορείτε να υποβάλετε την αίτηση τηλεφωνικά.

Ζητήστε από την Προεπιλεγμένη Εταιρεία να σας ενημερώσει με ποιους από τους παραπάνω τρόπους μπορείτε να υποβάλετε την αίτησή σας.



Στην περίπτωση τηλεφωνικής σύναψης σύμβασης για Προεπιλογή Φορέα, δεν απαιτείται στη συνέχεια, υπογραφή του σχετικού συμβατικού κειμένου. Ωστόσο η εταιρεία οφείλει να σας κοινοποιήσει τους συμβατικούς όρους.



Στη συνέχεια, η εταιρεία θα προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα. Η ενεργοποίηση της Προεπιλογής θα πρέπει να ολοκληρωθεί εντός 8 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που η Προεπιλεγμένη Εταιρεία θα παραλάβει την αίτησή σας.



Πώς γίνεται η σύναψη της σύμβασης τηλεφωνικά;

Στην περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, η εταιρεία πρέπει:

- Να πραγματοποιήσει την επικοινωνία χωρίς να παραβιάσει την ιδιωτική ζωή σας.
- Να διευκρινίσει με σαφήνεια από την αρχή της συζήτησης την ταυτότητά της και τον εμπορικό σκοπό της.
- Να σας κοινοποιήσει σε εύθετο χρόνο τους όρους της σύμβασης και το έντυπο της Δήλωσης Υπαναχώρησης (δηλαδή το έντυπο που υποβάλλετε σε περίπτωση που επιθυμείτε να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση).

Η σύναψη σύμβασης μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με την Προεπιλεγμένη Εταιρεία είναι άκυρη υπέρ σας, εάν:

- Δεν είχατε ενημερωθεί προηγουμένως για την τιμή, τον τρόπο πληρωμής, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς, το δικαίωμα υπαναχώρησης, την ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.
- Η Προεπιλεγμένη Εταιρεία δε σας κοινοποίησε σε εύθετο χρόνο τους όρους της σύμβασης και το έντυπο της Δήλωσης Υπαναχώρησης.



Στην περίπτωση που επιθυμείτε να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση, πρέπει να συμπληρώσετε τη Δήλωση Υπαναχώρησης και να την υποβάλλετε στην Προεπιλεγμένη Εταιρεία σε διάστημα 14 ημερών από την ημέρα που θα παραλάβετε το έντυπο της Δήλωσης, καθώς και όλα τα έγγραφα σχετικά με τη σύναψη της σύμβασης.

19

Γιατί έλαβα επιστολή με θέμα «Ενεργοποίηση Προεπιλογής Φορέα»;

Εάν έχετε υποβάλει αίτηση για ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα από κάποια εταιρεία, ο ΟΤΕ, έχει δικαίωμα να σας αποστείλει τυποποιημένο κείμενο-έγγραφο, με το οποίο θα σας ενημερώνει για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας στην Προεπιλεγμένη Εταιρεία. Το συγκεκριμένο τυποποιημένο κείμενο-έγγραφο, έχει ενημερωτικό χαρακτήρα και έχει εγκριθεί από την ΕΕΤΤ.

Σε περίπτωση λοιπόν που λάβετε αυτό το γράμμα από τον ΟΤΕ, σημαίνει ότι η Προεπιλεγμένη Εταιρεία έχει υποβάλει στον ΟΤΕ αίτημα για ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα στην τηλεφωνική σύνδεσή σας.

20

Πώς γίνεται η κατάργηση Προεπιλογής Φορέα;

Πρέπει να υποβάλλετε αίτηση κατάργησης στον ΟΤΕ, ο οποίος στη συνέχεια, θα προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την υλοποίηση της κατάργησης.

Συνήθως, μπορείτε να υποβάλλετε την αίτηση με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- **Έντυπα ή μέσω fax.** Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να επισυνάψετε φωτοτυπία της αστυνομικής ταυτότητάς σας.
- **Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail),** μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.
- **Τηλεφωνικά,** μέσω κλήσεων οι οποίες, κατόπιν δικής σας συγκατάθεσης, μαγνητοφωνούνται και τηρούνται από τον ΟΤΕ. Εάν δε δώσετε τη συγκατάθεσή σας για τη μαγνητοφώνηση, δεν μπορείτε να υποβάλλετε την αίτηση τηλεφωνικά.

Ζητήστε από τον ΟΤΕ να σας ενημερώσει ποιους από τους παραπάνω τρόπους σας παρέχει για να υποβάλλετε την αίτησή σας.



Η κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός 19 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που ο ΟΤΕ θα παραλάβει την αίτησή σας.

Ο ΟΤΕ έχει υποχρέωση:

- Να μην καταργήσει την Προεπιλογή Φορέα, εφόσον δεν έχουν παρέλθει 2 μήνες από την ημερομηνία που ενεργοποιήθηκε.
- Να απορρίψει στη συγκεκριμένη περίπτωση το αίτημά σας.

Σε περίπτωση που η σύμβασή σας παρέχει ως πακέτο την Επιλογή Φορέα με μηνιαίο πάγιο, με την αίτησή σας για κατάργηση της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα καταργείται και η Επιλογή Φορέα. Η συγκεκριμένη συμβατική σχέση μπορεί να συνεχιστεί με παροχή υπηρεσιών μέσω Επιλογής Φορέα χωρίς μηνιαίο πάγιο.



Πώς γίνεται η αλλαγή Προεπιλεγμένης Εταιρείας;

Για να αλλάξετε Προεπιλεγμένη Εταιρεία, πρέπει να συνάψετε σύμβαση με τη νέα εταιρεία που θα επιλέξετε και να υποβάλλετε σε αυτήν αίτηση αλλαγής Προεπιλεγμένης Εταιρείας.

Συνήθως, μπορείτε να υποβάλλετε την αίτηση με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- **Έντυπα ή μέσω fax.** Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να επισυνάψετε φωτοτυπία της αστυνομικής ταυτότητάς σας.
- **Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail),** μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.
- **Τηλεφωνικά,** μέσω κλήσεων οι οποίες, κατόπιν δικής σας συγκατάθεσης, μαγνητοφωνούνται και τηρούνται από την εταιρεία. Εάν δε δώσετε τη συγκατάθεσή σας για τη μαγνητοφώνηση, δεν μπορείτε να υποβάλλετε την αίτηση τηλεφωνικά.

Ζητήστε από την εταιρεία να σας ενημερώσει ποιους από τους παραπάνω τρόπους σας παρέχει για να υποβάλλετε την αίτησή σας.



Στη συνέχεια, η εταιρεία θα αναλάβει τις απαραίτητες ενέργειες για την υλοποίηση της αλλαγής. Η αλλαγή Προεπιλεγμένης Εταιρείας θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που η νέα εταιρεία θα παραλάβει την αίτησή σας.

Σε περίπτωση που η σύμβασή σας παρέχει ως πακέτο την Επιλογή Φορέα με μηνιαίο πάγιο, με την αίτησή σας για αλλαγή του Προεπιλεγμένου παρόχου καταργείται και η Επιλογή Φορέα εφόσον η υπηρεσία παρέχονταν έναντι μηνιαίου παγίου. Η συγκεκριμένη συμβατική σχέση μπορεί να συνεχιστεί με παροχή υπηρεσιών μέσω Επιλογής Φορέα χωρίς μηνιαίο πάγιο.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Προεπιλογή Φορέα:

- <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/FAQS/FOREA/Numbering/index.html>
- www.eett.gr, Ενότητα Θέματα Καταναλωτών

ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗ ΓΡΑΜΜΩΝ (ΧΕΓ)

22

Τι είναι η Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (ΧΕΓ);

Η ΧΕΓ (WLR – Wholesale Line Rental) αποτελεί μια νέα υπηρεσία που προσφέρει ο ΟΤΕ στις εταιρείες, προκειμένου να μπορούν να μισθώνουν από τον ΟΤΕ τη γραμμή (με όρους χονδρικής) και να τη μεταπωλούν στον τελικό χρήστη.

23

Ποιους συνδρομητές αφορά η ΧΕΓ;

Η υπηρεσία Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών αφορά όλους τους συνδρομητές που δεν έχουν ενεργοποιήσει στη γραμμή τους ΑΠΤΒ (βλ. ερωτήσεις 4 έως 8) και είτε λαμβάνουν ήδη υπηρεσίες προεπιλογής από κάποια εταιρεία είτε είναι συνδρομητές ΟΤΕ και επιθυμούν να αλλάξουν εταιρεία.

Επισημαίνεται ότι η ΧΕΓ αφορά μόνο στις γραμμές πρόσβασης PSTN και ISDN.

24

Τι πλεονεκτήματα παρέχει η ΧΕΓ;

Με τη ΧΕΓ η εταιρεία δύναται να σας παρέχει **έναν ενιαίο λογαριασμό**, ο οποίος θα περιλαμβάνει και το πάγιο και το κόστος των κλήσεων. Ειδικότερα, εφόσον χρησιμοποιείτε προεπιλογή φορέα, θα είναι δυνατόν να μην καταβάλλετε σε ξεχωριστό λογαριασμό στον ΟΤΕ το μηνιαίο πάγιο των τηλεφωνικών υπηρεσιών, αλλά να το καταβάλλετε μέσω του ενιαίου λογαριασμού που θα εκδίδει η εταιρεία σας.

Επιπλέον, **ενδέχεται να υπάρξουν μειώσεις στο πάγιο τέλος**, εάν η εταιρεία επιλέξει να χρεώσει πάγιο τέλος σε χαμηλότερη τιμή από το πάγιο τέλος του ΟΤΕ. Αντίστοιχα, μπορεί να υπάρξουν και μειώσεις στα τέλη ενεργοποίησης και χρήσης ψηφιακών ευκολιών (π.χ. φραγές κλήσεων) Ωστόσο η λιανική τιμή της ΧΕΓ εξαρτάται από την εμπορική πολιτική της κάθε εταιρείας.

Με τη ΧΕΓ διατηρείτε τον αριθμό σας χωρίς να προβείτε σε φορητότητα, καθώς η εταιρεία μισθώνει από τον ΟΤΕ τη γραμμή συμπεριλαμβανομένου του αριθμού.

25

Είναι εμπορικά διαθέσιμη η ΧΕΓ;

Η ΧΕΓ παρέχεται εμπορικά σε επίπεδο χονδρικής από τον ΟΤΕ από τις 15/12/2008. Ήδη κάποιες εταιρείες έχουν συνάψει σχετικές συμβάσεις με τον ΟΤΕ και παρέχουν την υπηρεσία εμπορικά.

26

Πόσος χρόνος απαιτείται για να ενεργοποιηθεί η ΧΕΓ;

Το μέγιστο χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενεργοποιήσει τη ΧΕΓ (με σημείο εκκίνησης την ημερομηνία υποβολής στον ΟΤΕ του αιτήματος χορήγησης ΧΕΓ από την εταιρεία), είναι:

- α) 5 εργάσιμες ημέρες από την ημέρα αποδοχής της αίτησης προεπιλογής από τον ΟΤΕ, σε περίπτωση που έχετε αιτηθεί την υπηρεσία από κάποια εταιρεία χωρίς να έχετε προεπιλογή φορέα με την ίδια εταιρεία.
- β) 5 εργάσιμες ημέρες (από την στιγμή που η εταιρεία καταθέσει τη σχετική αίτηση στο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ) σε περίπτωση που έχετε προεπιλογή φορέα με την ίδια εταιρεία.

Το χρονικό διάστημα μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία χορήγησης ΧΕΓ, θα απολαμβάνετε αδιάλειπτα τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.

Οι παραπάνω χρόνοι αφορούν στις υποχρεώσεις του ΟΤΕ προς την εταιρεία και δεν αφορούν το χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας προς τον τελικό καταναλωτή, ο οποίος δεν προσδιορίζεται κανονιστικά.

27

Που απευθύνομαι για χρεώσεις και τυχόν τεχνικά προβλήματα;

Πρέπει να απευθυνθείτε στην εταιρεία που σας παρέχει τη ΧΕΓ.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΕΡΙΑΓΩΓΗ

28

Τι είναι η Διεθνής Περιαγωγή;

Με την υπηρεσία Διεθνούς Περιαγωγής (International Roaming) έχετε τη δυνατότητα να χρησιμοποιείτε το κινητό τηλέφωνό σας όταν βρίσκεστε στο εξωτερικό.

Η δυνατότητα αυτή καθίσταται εφικτή, μέσω των συμφωνιών που συνάπτουν οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στη χώρα μας με αντίστοιχες εταιρείες του εξωτερικού. Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας του εξωτερικού που σας παρέχει την υπηρεσία χρεώνει σε επίπεδο χονδρικής τη δική σας εταιρεία για την παρεχόμενη υπηρεσία και στη συνέχεια, η εταιρεία χρεώνει εσάς για την υπηρεσία Διεθνούς Περιαγωγής.

Την ενεργοποιείτε καλώντας στην εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής.

29

Γνωρίζω πόσο θα πληρώσω όταν χρησιμοποιώ το κινητό μου στο εξωτερικό;

Πριν ταξιδέψετε σε μια χώρα του εξωτερικού καλέστε την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας της οποίας είστε συνδρομητής για να μάθετε ποιες χρεώσεις ισχύουν για τις υπηρεσίες που θα θέλετε πιθανά να χρησιμοποιήσετε όσο είστε εκεί (για κλήσεις που πραγματοποιείτε, που λαμβάνετε, για σύντομα μηνύματα που στέλνετε, για ακρόαση μηνυμάτων στον τηλεφωνητή, για λήψη και αποστολή MMS, για χρήση του Διαδικτύου, για προώθηση κλήσεων), ποιος ο ελάχιστος χρόνος χρέωσης, αν υπάρχουν άλλες πρόσθετες χρεώσεις, κλπ..

Σκόπιμο είναι πριν επιλέξετε το πρόγραμμα με βάση το οποίο θα χρεώσετε όταν είστε σε περιαγωγή στο εξωτερικό, να προσδιορίσετε τα βασικά χαρακτηριστικά της επικοινωνίας σας, μεταξύ των οποίων μπορεί να είναι και τα ακόλουθα:

1. Ταξιδεύετε κυρίως εντός Ε.Ε. ή σε όλο τον κόσμο.
2. Έχετε καρτοκινητή ή συνδρομητή συμβολαίου.
3. Δέχεστε ή πραγματοποιείτε σύντομα τηλεφωνήματα (μικρότερα από 3 λεπτά) ή πιο εκτεταμένα.
4. Στέλνετε πολλά SMS.



Πώς μπορώ να επωφεληθώ των ειδικών χρεώσεων που έχει επιβάλει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή;

Ειδικά για τις 27 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς επίσης και των χωρών Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Ισλανδία, η **Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέσπισε** τη σταδιακή μείωση των χρεώσεων των φωνητικών κλήσεων από τις 30/08/2007 και έθεσε ανώτατα όρια χρέωσης (Ευρωχρέωση). Έτσι, σήμερα, το 2009 όταν ταξιδεύουμε στις χώρες αυτές πληρώνουμε κατά 60% λιγότερο από ότι πριν την εφαρμογή του.

Όταν επισκέπτεστε μια άλλη ευρωπαϊκή χώρα, θα πρέπει να λάβετε με την άφιξή σας σε αυτή, ένα δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS) το οποίο θα σας ενημερώνει για τις χρεώσεις που ισχύουν όταν πραγματοποιείτε και λαμβάνετε κλήσεις μέσω της Ευρωχρέωσης. Θα πρέπει επίσης να μπορείτε να λάβετε πρόσθετες πληροφορίες δωρεάν μέσω αποστολής SMS ή τηλεφώνου.



Ποιες είναι οι χρεώσεις περιαγωγής στον υπόλοιπο κόσμο;

Οι χρεώσεις για τη χρήση της υπηρεσίας διεθνούς περιαγωγής σε κάποια χώρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν υπόκεινται σε ρύθμιση. Προκειμένου να ενημερωθείτε για το ύψος τους, επικοινωνήστε με την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής, για να επιλέξετε ποιο είναι το δίκτυο που σας συμφέρει να συνδεθείτε στη συγκεκριμένη χώρα .



Γιατί όταν βρίσκομαι σε παραμεθόρια περιοχή, το κινητό μου «βλέπει» δίκτυο ξένης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας;

Όταν ταξιδεύετε σε παραμεθόριες περιοχές, και είναι ενεργοποιημένη στο κινητό σας η υπηρεσία περιαγωγής (roaming), υπάρχει πιθανότητα το κινητό σας να συνδεθεί με δίκτυο κινητής τηλεφωνίας γειτονικής χώρας. Σε αυτή την περίπτωση στην οθόνη του κινητού σας θα εμφανιστεί η ένδειξη του ξένου δικτύου και πιθανόν θα λάβετε και σχετικό γραπτό μήνυμα.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, για να επιστρέψετε και πάλι στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας στο οποίο είστε συνδρομητής και προκειμένου να αποφύγετε ενδεχόμενη χρέωση για χρήση περιαγωγής, μπορείτε να αλλιάξετε στις ρυθμίσεις του κινητού σας την «επιλογή δικτύου» από «Αυτόματα» σε «Χειροκίνητα», έτσι ώστε να επιλέξετε ο ίδιος από τα διαθέσιμα δίκτυα την εταιρεία κινητής της οποίας είστε συνδρομητής.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Διεθνή Περιαγωγή:

- <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/CustomerInformation/internationalRoaming.html>



Τι είναι ο ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος και οι υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου (118XX);

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, οι καταναλωτές πρέπει να έχουν πρόσβαση τουλάχιστον:

- σε έναν ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.
- σε μία τηλεφωνική υπηρεσία πληροφοριών του παραπάνω καταλόγου.

Στον παραπάνω κατάλογο πρέπει να περιέχονται τουλάχιστον οι αριθμοί σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και οι προσωπικοί αριθμοί των συνδρομητών όλων των εταιρειών που δραστηριοποιούνται σήμερα στην ελληνική αγορά τηλεφωνικών υπηρεσιών, με εξαίρεση τους αριθμούς συνδρομητών που είχαν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν να περιληφθούν σε αυτόν. Την υποχρέωση έκδοσης, διάθεσης και συντήρησης του ενιαίου αυτού καταλόγου καθώς και λειτουργίας της αντίστοιχης τηλεφωνικής υπηρεσίας, έχει σήμερα ο ΟΤΕ.

Επίσης, οι υπόλοιπες εταιρείες παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών οφείλουν να παρέχουν στους συνδρομητές τους τουλάχιστον μία υπηρεσία τηλεφωνικού καταλόγου στον οποίο περιλαμβάνονται οι συνδρομητές τους. Επιπλέον, πρέπει να εξασφαλίζουν ότι, μέσω του δικτύου τους, οι συνδρομητές έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία πληροφοριών του ενιαίου τηλεφωνικού καταλόγου, που προαναφέρθηκε.

Παράλληλα, πολλές εταιρείες συγκεντρώνουν τα στοιχεία των συνδρομητών των παραπάνω εταιρειών και παρέχουν υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου οι οποίες είναι διαθέσιμες στο κοινό μέσω αριθμών της σειράς 118XX. Οι εταιρείες αυτές μπορεί να παρέχουν γενικές αλλά και ειδικές πληροφορίες καταλόγου π.χ. μόνο αριθμούς εξωτερικού.

Σημειώνεται ότι, κάθε εταιρεία δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών οφείλει να ενημερώνει τους συνδρομητές της, κατά τη σύναψη της σχετικής σύμβασης, για το δικαίωμά τους να μην καταχωρούνται οι αριθμοί τους σε τηλεφωνικούς καταλόγους, καθώς και για το δικαίωμά τους να ελέγχουν και, αν το επιθυμούν, να διορθώνουν ή/ και να ζητούν τη διαγραφή της σχετικής καταχώρησης.

34

Πώς μετρείται η ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχει κάθε εταιρεία; Πώς μπορεί να ενημερωθώ σχετικά;

Η ΕΕΤΤ έχει προσδιορίσει με την έκδοση σχετικού Κανονισμού, τους δείκτες ποιότητας που πρέπει να μετρούν οι εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τις υπηρεσίες που παρέχουν στους καταναλωτές.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθοι δείκτες:

Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας

- Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων.
- Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία.
- Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση.
- Συχνότητα αναφοράς βλαβών ανά σύνδεση και χρόνος αποκατάστασής τους.
- Ποσοστό κοινόχρηστων τηλεφώνων σε κατάσταση λειτουργίας.

Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

- Διαθεσιμότητα δικτύου.
- Πιθανότητα διακοπής κλήσης.
- Ποιότητα φωνής.
- Χρόνος αποκατάστασης κλήσης.
- Πιθανότητα αποτυχίας μεταφοράς δεδομένων δικτυακών τόπων.

Ευρυζωνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες VoIP

- Χρόνος παροχής για αρχική σύνδεση.
- Συχνότητα αναφοράς βλαβών ανά σύνδεση και χρόνος αποκατάστασής τους.
- Ποσοστό αποτυχίας κλήσεων VoIP.
- Ποιότητα σύνδεσης για ομιλία VoIP.
- Περιορισμός στη χρήση.
- Παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας.

Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών

- Διαθεσιμότητα υπηρεσίας εξυπηρέτησης καταναλωτών.
- Χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης καταναλωτών.
- Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων επί του συνολικού αριθμού κλήσεων προς την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης.
- Μέσος χρόνος απόκρισης.
- Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων καταναλωτών.

Υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου

- Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου.

Τα αποτελέσματα των μετρήσεων αυτών δημοσιεύονται στους δικτυακούς τόπους των εταιρειών. Επίσης, στο δικτυακό τόπο της

ΕΕΤΤ δημοσιεύονται συγκριτικοί πίνακες σχετικά με τα παραπάνω αποτελέσματα. Με αυτό τον τρόπο, είναι δυνατή η σύγκριση της ποιότητας των υπηρεσιών ανάμεσα σε διαφορετικές εταιρείες.

Επίσης, οι εταιρείες υποχρεούνται να διαθέτουν ατελώς σε κάθε νέο συνδρομητή, μαζί με τους συμβατικούς όρους, εκτύπωση του περιεχομένου της ιστοσελίδας όπου δημοσιεύουν τους δείκτες ποιότητας.

Η εφαρμογή του Κανονισμού υλοποιείται σταδιακά.



Περισσότερες πληροφορίες για τον Κανονισμό Δεικτών Ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών:

http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/QualityIndicators/



Τι είναι η φραγή εξερχόμενων κλήσεων; Υπάρχει χρέωση;

Η υπηρεσία φραγής εξερχόμενων κλήσεων αποτρέπει την πραγματοποίηση συγκεκριμένων κλήσεων από το τηλέφωνό σας (π.χ. κλήσεις προς αριθμούς της μορφής 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX). Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται σήμερα από τις εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Εάν είστε συνδρομητής του ΟΤΕ, η φραγή λειτουργεί και στην περίπτωση που έχετε κάνει Προεπιλογή Φορέα (δηλαδή όταν οι κλήσεις σας διεκπεραιώνονται από άλλη εταιρεία).

Πρέπει ωστόσο να έχετε υπόψη ότι μια κλήση που, μέσω φραγής, έχετε επιλέξει να μην είναι εφικτή, μπορεί να πραγματοποιηθεί με άλλους τρόπους, όπως μέσω Επιλογής Φορέα ή υπηρεσιών πληροφοριών καταλήγου εάν ζητηθεί ολοκλήρωση κλήσης.



Επισημαίνεται ότι ο ΟΤΕ, βάσει του νομοθετικού πλαισίου (ως «Πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας»), υποχρεούται να παρέχει ατελώς στους συνδρομητές του υπηρεσία φραγής. Σε αυτό το πλαίσιο, ο ΟΤΕ παρέχει την ακόλουθη υπηρεσία.

Επιλεκτική φραγή εξερχόμενων κλήσεων χωρίς χρέωση.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία περιλαμβάνει διάφορες κατηγορίες κλήσεων (διεθνείς, υπεραστικές, κλήσεις προς κινητά, κλήσεις σε αριθμούς πρόσθετης χρέωσης κλπ.). Για την επιλεκτική φραγή υποβάλλετε σχετική αίτηση στα καταστήματα του ΟΤΕ στην οποία προσδιορίζετε την κατηγορία φραγής που επιθυμείτε. Οποιαδήποτε αλλαγή ή απενεργοποίηση της φραγής γίνεται πάντα στα καταστήματα του ΟΤΕ. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται μόνο σε συνδρομητές PSTN δικτύου.

Επίσης, ο ΟΤΕ παρέχει φραγή εξερχόμενων κλήσεων με μηνιαία χρέωση η οποία ενεργοποιείται/ απενεργοποιείται από εσάς ανά πάσα στιγμή με χρήση ενός 4ψήφιου κωδικού αριθμού και αφορά στις ίδιες κατηγορίες κλήσεων με την παραπάνω φραγή.



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

Μπορείτε να ζητήσετε από την εταιρεία σας να επισυνάπτεται στο μηνιαίο/ διμηνιαίο λογαριασμό σας:

- Κατάσταση κλήσεων, στην οποία θα αναφέρονται όλες οι κλήσεις που έχουν κόστος μεγαλύτερο ενός ελάχιστου επιπέδου χρέωσης (για τη σταθερή τηλεφωνική υπηρεσία ανέρχεται σε 7,33 ευρώ/λεπτά). Η υπηρεσία παρέχεται ατελώς.
- Αναλυτική κατάσταση κλήσεων. Σε αυτή την περίπτωση, η εταιρεία έχει δικαίωμα να σας χρεώσει με ένα εύλογο κόστος.

Επίσης, μπορείτε να ζητήσετε, με χρέωση, ανάλυση κλήσεων παρελθούσης χρήσης (εφόσον για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, η εταιρεία τηρεί αρχεία κλήσεων).

37

Εάν αλλιάξω εταιρεία παροχής υπηρεσιών Ίντερνετ και αποκτήσω νέα ηλεκτρονική διεύθυνση, θα λαμβάνω την ηλεκτρονική αλληλογραφία μου στη νέα διεύθυνση;



Κάθε εταιρεία που παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οφείλει:

- Για χρονικό διάστημα 2 μηνών να προωθεί την αλληλογραφία σας στη νέα ηλεκτρονική διεύθυνση που έχετε δηλώσει.
- Για συνολικό διάστημα 6 μηνών (συμπεριλαμβανομένου του παραπάνω διαστήματος) να επιστρέφει στον αποστολέα της αλληλογραφίας μήνυμα, με το οποίο θα τον ενημερώνει για τη νέα διεύθυνσή σας.

Τέλος, η εταιρεία δεν μπορεί να εκχωρήσει την παλαιά ηλεκτρονική διεύθυνσή σας σε άλλο συνδρομητή πριν την πάροδο 6 μηνών από την κατάργησή της. Κατ' εξαίρεση, ο παραπάνω περιορισμός δεν ισχύει εάν εσείς ζητήσετε εκ νέου να σας εκχωρηθεί η συγκεκριμένη διεύθυνση.

38

Πώς θα μπορούσα να διατηρώ την ίδια ηλεκτρονική διεύθυνση, ακόμα και αν αλλιάξω εταιρεία παροχής υπηρεσιών Ίντερνετ;

Εάν επιθυμείτε να διατηρείτε πάντα την ίδια ηλεκτρονική διεύθυνση ακόμα και στην περίπτωση όπου αλλιάζετε εταιρεία παροχής υπηρεσιών Ίντερνετ, μπορείτε να αιτηθείτε από έναν καταχωρητή ένα όνομα χώρου (domain name) της επιλογής σας (π.χ. www.toepithetomou.gr) υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει ήδη εκχωρηθεί σε τρίτο. Ο καταχωρητής διαβιβάζει το αίτημά σας στην ΕΕΤΤ. Εφόσον σας εκχωρηθεί το όνομα χώρου της επιλογής σας από την ΕΕΤΤ, μπορείτε να κάνετε χρήση μίας ή περισσότερων ηλεκτρονικών διευθύνσεων της μορφής: toononamou@toepithetomou.gr, είτε απευθυνόμενος σε εταιρεία παροχής υπηρεσιών Ίντερνετ για να φιλοξενήσει (host) το όνομα χώρου σας στους δικούς της εξυπηρετητές, είτε μέσω εξυπηρετητή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (mail server) τον οποίο θα εγκαταστήσετε στον δικό σας υπολογιστή.



Για περισσότερες πληροφορίες για την εκχώρηση ονομάτων χώρου

http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DomainNames/

ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑ ΑΡΙΘΜΩΝ



Τι είναι η Φορητότητα Αριθμών;

Είναι η δυνατότητα που έχετε να διατηρείτε τον τηλεφωνικό αριθμό σας κάθε φορά που αλλάζετε εταιρεία.



Ποιοι αριθμοί μπορούν να μεταφερθούν; Πόσο κοστίζει η Φορητότητα;

Η Φορητότητα Αριθμών ισχύει για τους αριθμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, συμπεριλαμβανομένων των αριθμών καρτοκινητής τηλεφωνίας.

Σταθερή Τηλεφωνία

Μπορείτε λοιπόν να διατηρείτε τον αριθμό του σταθερού τηλεφώνου σας (PSTN, ISDN κλπ.), όταν αλλάζετε πάροχο και εφόσον παραμένετε στην ίδια γεωγραφική περιοχή.

Επισημαίνεται ότι η μεταφορά αριθμού εντός της ίδιας γεωγραφικής περιοχής (π.χ. από Μαρούσι σε Καθαμάκι), χωρίς αλλαγή εταιρείας, δεν εντάσσεται στη Φορητότητα Αριθμών, αλλά εναπόκειται στην εμπορική πολιτική κάθε εταιρείας.

Κινητή Τηλεφωνία

Μπορείτε να διατηρείτε τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου σας (π.χ. 69X 111 1111) όταν αλλάζετε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας. Κατά συνέπεια, τα πρώτα 3 ψηφία ενός αριθμού κινητής τηλεφωνίας (693, 694, 697, 699), πλέον δεν υποδηλώνουν απαραίτητα σε ποιο δίκτυο ανήκει ένας συνδρομητής.

Επισημαίνεται ότι η Φορητότητα Αριθμών δεν περιλαμβάνει τη μεταφορά σταθερού αριθμού σε κινητό, ούτε το αντίστροφο.



Κόστος

Δεν προβλέπεται συγκεκριμένο τέλος αλλά το ύψος του εναπόκειται στην εμπορική πολιτική κάθε εταιρείας. Κατά την έκδοση του παρόντος εντύπου, οι περισσότερες εταιρείες δε χρέωναν τους συνδρομητές για τη διευκόλυνση της Φορητότητας.



Ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσω για να μεταφέρω με Φορτότητα τον αριθμό μου; Σε πόσο χρόνο πραγματοποιείται η Φορτότητα;

Πρέπει να απευθυνθείτε στην εταιρεία στην οποία θέλετε να μεταφέρετε τον αριθμό σας και να υποβάλλετε σχετική αίτηση Φορτότητας. Η αίτηση αυτή αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση για τη διακοπή των υπηρεσιών από την παλαιά εταιρεία.

Την αίτηση μπορείτε να την υποβάλλετε σε όλα τα σημεία πώλησης όπου γίνονται και οι νέες συνδέσεις (καταστήματα λιανικής των εταιρειών ή συνεργατών τους).

Επιπλέον, πολλές εταιρείες, ανάμεσα στις οποίες και εκείνες της κινητής τηλεφωνίας, σας προσφέρουν τη δυνατότητα να υποβάλλετε την αίτηση Φορτότητας καλώντας απλώς ένα σύντομο κωδικό υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών.

Η νέα εταιρεία αναλαμβάνει να προωθήσει την αίτηση, να ενημερώσει την παλαιά εταιρεία για τη Φορτότητα του αριθμού και τη διακοπή της σύνδεσης και επίσης, να διεκπεραιώσει όλες τις διαδικασίες για τη μεταφορά του αριθμού.



Η Φορτότητα προϋποθέτει ότι έχετε ενεργοποιημένη σύνδεση, η οποία δε βρίσκεται σε διακοπή λόγω ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών σας.

Εάν δηλαδή έχει καταργηθεί η σύνδεσή σας με την εταιρεία, τότε ο αριθμός πλέον δε συνδέεται με εσάς και επομένως, δεν μπορείτε να τον χρησιμοποιήσετε ή να τον μεταφέρετε.



Η Φορτότητα Αριθμού, είτε σταθερής είτε κινητής τηλεφωνίας, θα πρέπει να ολοκληρωθεί το αργότερο σε 10 εργάσιμες ημέρες από την υποβολή της αίτησης.

Στην περίπτωση της κινητής τηλεφωνίας, μπορείτε να καθορίσετε προθεσμία μεγαλύτερη από την παραπάνω, η οποία όμως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 15 εργάσιμες ημέρες.



Πώς θα ξέρω ότι έχει ολοκληρωθεί η Φορτότητα Αριθμού; Θα μείνω χωρίς υπηρεσία μέχρι να ολοκληρωθεί;

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της νέας εταιρείας για να ενημερωθείτε εάν έχει ολοκληρωθεί η μεταφορά του αριθμού σας.

Οι εταιρείες που εμπλέκονται στη διαδικασία της Φορτότητας Αριθμών, οφείλουν να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να εξασφαλίζουν κατά το μέγιστο δυνατό αδιάκοπη υπηρεσία στο συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που η Φορτότητα Αριθμού συνδυάζεται με ΑΠΤΒ (βλ. ερώτηση 7), είναι πιθανόν για μερικές ώρες να μείνετε χωρίς εισερχόμενες ή/ και εξερχόμενες κλήσεις.



Εάν καλέσω έναν αριθμό που έχει μεταφερθεί με Φορτότητα σε άλλη εταιρεία, θα χρεωθώ διαφορετικά από ό,τι πριν τη μεταφορά του;

Με τη Φορτότητα, όπως προαναφέρθηκε, ο αριθμός συνδέεται με το συνδρομητή και όχι με την εταιρεία. Κατά συνέπεια, ο αριθμός πλέον δεν υποδηλώνει απαραίτητα την εταιρεία που ανήκει ο καλούμενος.

Η χρέωση μίας κλήσης σε κάποιο αριθμό καθορίζεται από την εταιρεία του καλούντος και μπορεί να εξαρτάται και από εκείνη του καλούμενου. Επομένως, εάν καλέσετε έναν αριθμό που έχει μεταφερθεί με Φορτότητα σε άλλη εταιρεία, είναι πιθανό να χρεωθείτε διαφορετικά, δεδομένου ότι οι χρεώσεις κλήσεων προς τη νέα εταιρεία μπορεί να διαφέρουν από εκείνες προς την παλαιά.

Μπορείτε να ενημερωθείτε για τη χρέωση προς συγκεκριμένο αριθμό καλώντας το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας σας.



Ο Κανονισμός Φορτότητας είναι σε διαδικασία νέας έκδοσης.
(βλ. www.eett.gr).



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Φορτότητα Αριθμών:

http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/Numbering/Portablenumbers/



Ποιες είναι οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης; Πώς αναγνωρίζω αυτές τις Υπηρεσίες;

Οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) σχετίζονται με τη μετάδοση πληροφορίας/ περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η πρόσβαση στις οποίες είναι εφικτή:

- Είτε μέσω των δεκαψήφιων αριθμών της μορφής 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX.
- Είτε μέσω των τετραψήφιων/ πενταψήφιων σύντομων κωδικών της μορφής 14XX(X), 190XX - 195XX και 54XXX.

Η παροχή των ΥΠΠ μπορεί να πραγματοποιείται και μέσω του Ίντερνετ.

Η χρέωση για τη χρήση αυτών των υπηρεσιών είναι υψηλότερη από τις βασικές υπηρεσίες και η τιμολόγηση πραγματοποιείται με χρέωση στο λογαριασμό σας.

Παραδείγματα ΥΠΠ είναι:

- Ψηφοφορίες (π.χ. ψηφοφορία για Eurovision).
- Διαγωνισμοί.
- Αγορά (downloading) ringtone, logo, video, 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).



Πώς γίνεται η χρέωση των κλήσεων προς τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης; Με ποιον τρόπο μπορώ να ενημερωθώ για τις χρεώσεις;

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 πληρώνετε π.χ. ένα ποσό εφάπαξ ή ανά μήνα, είτε για να λαμβάνετε περιοδικά την ΥΠΠ είτε για να απολαμβάνετε χαμηλότερες τιμές σε μία ΥΠΠ την οποία χρησιμοποιείτε συχνά. Τα συνδρομητικά μοντέλα των ΥΠΠ διαφέρουν ανά εταιρεία (βλ. ερώτηση 46).

Η χρέωση του SMS για μια ΥΠΠ μπορεί να αφορά είτε στην αποστολή του είτε στη λήψη του. Η δεύτερη περίπτωση αφορά συνήθως στα συνδρομητικά μοντέλα ΥΠΠ μέσω SMS.

Τονίζεται ότι το ύψος των χρεώσεων των ΥΠΠ δε ρυθμίζεται από την ΕΕΤΤ.

Οι χρεώσεις προσδιορίζονται αποκλειστικά από τις εταιρείες σύμφωνα με την εμπορική πολιτική τους. Τα χρήματα που πληρώνετε για τις ΥΠΠ επιμερίζονται ανάμεσα στις εταιρείες που συνεργάζονται για την παροχή των υπηρεσιών αυτών.

Η ΕΕΤΤ έχει θέσει τις ακόλουθες υποχρεώσεις στις εταιρείες παροχής ΥΠΠ:

- Κάθε διαφημιστικό υλικό των ΥΠΠ, πρέπει να περιέχει ευκρινώς και με σαφήνεια πληροφορίες για τη χρέωση.
- Στην αρχή της σύνδεσης με μία υπηρεσία ΥΠΠ, πρέπει να ενημερώνεστε ατελώς για τη χρέωση της συγκεκριμένης κλήσης.
- Στην περίπτωση των SMS/ MMS, η εταιρεία υποχρεούται να σας ενημερώνει άμεσα για τη χρέωση:
 - Είτε μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος.
 - Είτε μετά την αποστολή του μηνύματος εγγραφής σας, εφόσον πρόκειται για ΥΠΠ η οποία προϋποθέτει εγγραφή για τη χρήση της.
- Οι εταιρείες ΥΠΠ υποχρεούνται να μη σας χρεώνουν κατά την αναμονή για τη σύνδεση με την υπηρεσία ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, να μην απαντούν στην κλήση σας, εάν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την παροχή της υπηρεσίας.

Επίσης, μπορείτε να ενημερωθείτε για το ύψος της χρέωσης κλήσεων/ SMS προς συγκεκριμένους αριθμούς της μορφής 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX, 14XX(X), 190XX - 195XX και 54XXXX από τους τιμοκαταλόγους της εταιρείας τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής (δημοσιεύονται και στους δικτυακούς τόπους τους).

46

Τι είναι οι ΥΠΠ με συνδρομή;

Η ΥΠΠ η οποία περιλαμβάνει με ή χωρίς κόστος εγγραφή του χρήστη και τακτική (π.χ. εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, μηνιαία) χρέωση του χρήστη εξαρτημένη ή μη από το περιεχόμενο που λαμβάνει ή αποστέλλει. Παράδειγμα τέτοιων υπηρεσιών είναι αυτές κατά τις οποίες εγγράφεστε συνδρομητής και έχετε τη δυνατότητα να «κατεβάζετε» (download) τραγούδια, παιχνίδια, κ.α. σε καλύτερες τιμές καθ' όλη τη διάρκεια της συνδρομής σας.



- Μην καταχωρείτε τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου σε ιστοσελίδα, αν δεν έχετε πρώτα διαβάσει προσεκτικά στην ιστοσελίδα, όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις με τους οποίους παρέχεται η υπηρεσία που σας ενδιαφέρει. Διαφημίσεις για δωρεάν προσφορές ή συμμετοχή σε κληρώσεις, ενδέχεται να συνοδεύουν συνδρομητικές υπηρεσίες.
- Διαβάζετε προσεκτικά όλους τους όρους της διαφημιστικής καταχώρησης, εκεί θα μάθετε αν αφορά συνδρομητική υπηρεσία ή υπηρεσία που ολοκληρώνεται σε περισσότερα από 1 SMS κλπ.

47

Αντιμετωπίζω πρόβλημα με μία Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης που χρησιμοποιήσα. Τι πρέπει να κάνω;

Επικοινωνήστε με την εταιρεία ΥΠΠ που σας παρέιχε την υπηρεσία. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, οι συγκεκριμένες εταιρείες υποχρεούνται να διαθέτουν Γραμμή Εξυπηρέτησης με αστική χρέωση, η οποία πρέπει να αναφέρεται στις ανακοινώσεις/ διαφημίσεις τους.

Σε περίπτωση που εντοπίσατε στο τηλεφωνικό λογαριασμό σας κλήσεις προς αριθμούς 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX που πιστεύετε ότι δεν έγιναν από τη δική σας τηλεφωνική γραμμή, τότε πρέπει να ενημερώσετε άμεσα την εταιρεία τηλεφωνίας που χρησιμοποιείτε και να ζητήσετε να εξετάσει περαιτέρω το θέμα.

48

Πώς μπορώ να προστατευθώ από αυθαίρετες κλήσεις προς αριθμούς 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX;

Μπορείτε να αποτρέψετε την πραγματοποίηση από το τηλέφωνό σας κλήσεων προς αριθμούς της μορφής 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX, χρησιμοποιώντας την υπηρεσία φραγής εξερχόμενων κλήσεων, που περιγράφηκε πιο πάνω (βλ. ερώτηση 35).

49

Πώς χρεώνονται οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσω Ίντερνετ; Τι είναι ο dialer;

Συχνά, οι εταιρείες που παρέχουν ΥΠΠ μέσω Ίντερνετ, αντί της χρέωσης του συνδρομητή μέσω της πιστωτικής κάρτας του, χρησιμοποιούν τη μέθοδο της χρέωσης μέσω αριθμών της μορφής 901 XXX XXXX, 909 XXX XXXX.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, χρεώνεσθε μέσω του τηλεφωνικού λογαριασμού σας. Αυτό επιτυγχάνεται με την εγκατάσταση στον υπολογιστή σας του λεγόμενου «λογισμικού dialer».

Για την εγκατάσταση του λογισμικού πρέπει να δώσετε τη συγκατάθεσή σας. Στη συνέχεια, ο dialer επιτρέπει τη σύνδεση του υπολογιστή σας μέσω του τηλεφώνου σας, με αριθμό 901 XXX XXXX ή 909 XXX XXXX (και την ανάλογη χρέωση), ώστε να μπορείτε να λαμβάνετε την ΥΠΠ που επιθυμείτε.



Εάν η εγκατάσταση του dialer γίνει χωρίς τη συγκατάθεσή σας, τότε πρόκειται για κακόβουλο dialer ο οποίος μπορεί να προκαλέσει εν αγνοία σας, υψηλές χρεώσεις στο λογαριασμό σας από κλήσεις σε αριθμούς αυξημένης χρέωσης.



Περισσότερες πληροφορίες για τις ΥΠΠ:
Κώδικας Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ για την παροχή ΥΠΠ:
http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/CustomerInformation/AP_451_010.pdf
Περισσότερες πληροφορίες για τους dialer:
http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/CustomerInformation/dialers_info_updated_new1.pdf



Έντυπο υποβολής Αίτηματος/ Καταγγελίας

Παρακαλούμε συμπληρώστε ευκρινώς με ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ τα ακόλουθα πεδία.
Με * δηλώνονται τα υποχρεωτικά προς συμπλήρωση πεδία.

Ημερομηνία*:

/ /

Στοιχεία Αιτούντος/ Καταγγέλλοντος

Όνομα*:

Επώνυμο*:

Διεύθυνση Αλληλογραφίας*

Οδός:

Αριθμός:

Περιοχή:

T.K.:

Σταθερό τηλέφωνο επικοινωνίας*:

Κινητό τηλέφωνο επικοινωνίας:

Fax:

E-mail:

Στοιχεία Τηλεφωνικής Σύνδεσης που αφορά το Αίτημα/ η Καταγγελία (σταθερό ή κινητό)*

Αριθμός τηλεφωνικής σύνδεσης:

(αν διαφέρει από το ανωτέρω σταθερό/ κινητό τηλέφωνο επικοινωνίας)

Στοιχεία συνδρομητή της γραμμής

(αν διαφέρουν από τα στοιχεία καταγγέλλοντος)

Όνομα:

Επώνυμο:

Τηλέφωνο επικοινωνίας:

Διεύθυνση Αλληλογραφίας

Οδός:

Αριθμός:

Περιοχή:

T.K.:

Στοιχεία Εταιρείας που αφορά το Αίτημα/ η Καταγγελία:

Επωνυμία Εταιρείας:

Υπηρεσία στην οποία αφορά το αίτημα/ πρόβλημα:

στην ΕΕΤΤ για θέματα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών...

Θέμα - Ιστορικό

Συνοπτική αναφορά στο αίτημα/ πρόβλημα

Ενέργειες πρότερης επικοινωνίας με την εταιρεία

(Αναφέρετε σχετικές ημερομηνίες επικοινωνίας και το «Μοναδικό Αριθμό Αναφοράς». Επισυνάψτε τυχόν απάντηση της εταιρείας ή οποιοδήποτε άλλο σημαντικό στοιχείο.)

Αν έχετε αντιρρήσεις σχετικά με την απάντηση που λάβατε από την εταιρεία, παρακαλούμε αναφέρετε τα χωρία της απάντησης που δεν σας ικανοποιούν.

Πρότερη επικοινωνία με την ΕΕΤΤ

Πρόκειται για την πρώτη επιστολή προς την ΕΕΤΤ για το συγκεκριμένο ζήτημα;

ΝΑΙ (✓)

ΟΧΙ (✓)

Αν ΟΧΙ, παρακαλούμε αναφέρετε:

1. Ημερομηνίες και Αριθμούς Πρωτοκόλλου ΕΕΤΤ προηγούμενων επιστολών σας.

2. Ημερομηνίες και Αριθμούς Πρωτοκόλλου σχετικών επιστολών από την ΕΕΤΤ (εφόσον υπάρχουν).

Επισυναπτόμενα Έγγραφα

1. Αντίγραφο Αιτήματος/ Καταγγελίας προς την εταιρεία

2. Αντίγραφο απάντησης της εταιρείας

3. Άλλα έγγραφα

Σε περίπτωση επίλυσης του θέματος κατά την υποβολή καταγγελίας στην ΕΕΤΤ, παρακαλούμε να μας αποστείλετε σχετική επιστολή μέσω ταχυδρομείου, fax ή e-mail με τα ακόλουθα στοιχεία:

- Αναφορά στον τρόπο επίλυσης (απάντηση εταιρείας κλπ.).

- Αριθμό Πρωτοκόλλου που είχε λάβει η αρχική/ οι αρχικές επιστολές σας προς την ΕΕΤΤ.

Το συγκεκριμένο έντυπο είναι επίσης διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ: www.eett.gr (Ενότητα Θέματα Καταναλωτών)

ΕΕΤΤ: Δ/σηφ. Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι • fax: 210 610 5049 • e-mail: katanalotes@eett.gr



Χρήσιμες Πληροφορίες...



Χρήσιμες Πηγές Πληροφοριών

- **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
- **Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης,**
www.esr.gr, τηλ.: 210 335 4500, fax: 210 331 9881, e-mail: ncrtv@otenet.gr
- **Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας,**
www.eeae.gr, τηλ.: 210 650 6700, fax: 210 650 6748, e-mail: info@eeae.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
- **Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, Γεν. Αστυνομική Διεύθυνση Αττικής,**
τηλ.: 210 647 6000
- **Ένωση Ελλήνων Χρηστών Internet,**
www.eexi.gr, τηλ.: 210 363 3650, fax: 210 363 3107, e-mail: info@eexi.gr
- **adslgr.com - Independent Broadband Review,**
www.adslgr.com
- **www.broadband.gr**

Σχετική Νομοθεσία

Νόμος 3431/2006 περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΦΕΚ 13/Α/2006).

Νόμος 2251/1994 περί Προστασίας Καταναλωτή, όπως ισχύει τροποποιημένος (ΦΕΚ 191/Α/1994 και ΦΕΚ 152/Α/2007).

Κανονισμός Γενικών Αδειών (ΦΕΚ 748/Β/2006 και ΦΕΚ 1279/Β/2007).

Κανονισμός Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ΦΕΚ 620/Β/2007 και (ΦΕΚ 1555/Β/2007).

Κανονισμός σχετικά με την Προεπιλογή Φορέα (ΦΕΚ 22/Β/2006 και ΦΕΚ 1106/Β/2008).

Κανονισμός σχετικά με τη Φορητότητα Αριθμών (ΦΕΚ 791/Β/2002 και ΦΕΚ 717/Β/2005).

Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (ΦΕΚ 1505/Β/2008).

Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή και τη λειτουργία της Υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα (ΦΕΚ 955/Β/2007).

Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΦΕΚ 1943/Β/2007).

Τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009).



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι • Τ. 801 11000 80 • Φ. 210 610 5049

www.eett.gr • e-mail: katanalotes@eett.gr