



Πηγή: <http://www.eett.gr/>

Οδηγίες - Συστάσεις προς τους Καταναλωτές

Όταν επιλέγετε νέες υπηρεσίες τηλεφωνίας και Internet, ενημερωθείτε σχετικά με:

- τις υπηρεσίες που προσφέρει το οικονομικό πακέτο της επιλογής σας
- την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης
- το τέλος ενεργοποίησης και το τέλος αποσύνδεσης στην περίπτωση διακοπής της σύμβασης πριν την ημερομηνία λήξης
- την ημερομηνία ενεργοποίησης των υπηρεσιών
- το ελάχιστο κόστος και την ελάχιστη διάρκεια συνομιλίας σε μια κλήση
- την ταχύτητα πρόσβασης στο Internet (ονομαστική, θεωρητική και εκτιμώμενη πραγματική ταχύτητα) στα σημεία που σας ενδιαφέρει, π.χ., οικία. Για μέτρηση των χαρακτηριστικών της σύνδεσής σας με το Internet, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το "Σύστημα Αποτίμησης Ποιότητας Ευρυζωνικών Συνδέσεων" της ΕΕΤΤ στη διεύθυνση <http://broadbandtest.eett.gr>
- την απόσταση μεταξύ του αστικού κέντρου από το οποίο παρέχεται η υπηρεσία και του σημείου στο οποίο λειτουργεί η σύνδεση (αφορά υπηρεσίες πρόσβασης μέσω δικτύου VDSL).

Επίσης:

- Κρατήστε την αίτηση, που έχετε υπογράψει και φέρει τη σφραγίδα και την ημερομηνία από το κατάστημα που την καταθέσατε. Αναζητήστε και διαβάστε προσεκτικά τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών.
- Βεβαιωθείτε στον επόμενο λογαριασμό ότι η σύνδεσή σας λειτουργεί σύμφωνα με το πρόγραμμα σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας που έχετε επιλέξει.

Για αδιάλειπτη & ποιοτική σύνδεση με το Internet από σταθερό Η/Υ και κινητό τηλέφωνο

- Για πρόσβαση μέσω σταθερού Η/Υ, ζητήστε από τον πάροχο την εκτιμώμενη ταχύτητα στο συγκεκριμένο σημείο λειτουργίας ώστε να επιλέξετε το κατάλληλο πακέτο.
- Για σύνδεση μέσω κινητού τηλεφώνου, βεβαιωθείτε ότι ο πάροχος εξυπηρετεί στα σημεία λειτουργίας που σας ενδιαφέρουν και ζητήστε ενημέρωση για την εκτιμώμενη ταχύτητα πρόσβασης.

Έλεγχος χρεώσεων στη σταθερή & κινητή τηλεφωνία

- Κυρίως για "έξυπνα" τηλέφωνα (smartphones): Ενημερωθείτε αναλυτικά για τα βασικά χαρακτηριστικά και τις οδηγίες χρήσης της συσκευής, τη δυνατότητα απενεργοποίησης της αυτόματης σύνδεσης στο Internet, καθώς και για τις ισχύουσες χρεώσεις για την πρόσβαση και την ασύρματη μεταφορά δεδομένων που εφαρμόζουν οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Ενεργοποιήστε την υπηρεσία "ενημέρωση κατανάλωσης δωρεάν χρόνου ομιλίας ή όγκου δεδομένων". Εάν καταναλώσετε περισσότερο χρόνο ομιλίας ή όγκο δεδομένων από το πακέτο, που έχετε επιλέξει, ο πάροχος μπορεί να σας ενημερώσει με γραπτό μήνυμα για τις επιπλέον χρεώσεις ή να διακόψει προσωρινά τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

- Επίσης, σας συνιστούμε να ενημερωθείτε για τον τρόπο που μπορείτε να ελέγχετε μόνοι σας το λογαριασμό σας πριν ακόμα καταναλωθεί η δωρεάν χρήση χρόνου και όγκου δεδομένων του οικονομικού σας πακέτου.
- Στη σταθερή και κινητή τηλεφωνία, επιλέξτε τη φραγή εφόσον δεν χρησιμοποιείτε πολυμεσικές υπηρεσίες, όπως είναι οι κλήσεις προς πενταψήφιους αριθμούς (π.χ., 13XXX, 15XXX) ή προς άλλες υπηρεσίες προστιθεμένης αξίας (π.χ., 901XXXX). Σε κάθε περίπτωση, η χρέωση από κάθε πάροχο πολυμεσικών υπηρεσιών δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τα €20 μηνιαίως (+ΦΠΑ) για συνδρομητικές υπηρεσίες. Από τη συγκεκριμένη υπηρεσία εξαιρούνται οι χρεώσεις για συμμετοχή σε διαγωνισμούς, π.χ., τηλεπαιχνίδια.
- Επίσης, μπορείτε να ζητήσετε επιλεκτική φραγή εξερχόμενων κλήσεων, π.χ., διεθνείς συνδιαλέξεις.
- Ειδική ηλεκτρονική υπηρεσία για τον έλεγχο των αριθμών αυξημένης χρέωσης από τους ίδιους τους καταναλωτές διατίθεται στο διαδικτυακό τόπο της EETT (www.eett.gr).

Σύσταση προς καταναλωτές για άγνωστες κλήσεις από το εξωτερικό

Η EETT συνιστά στους συνδρομητές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή προτού προβούν σε επανάκληση εισερχομένων κλήσεων από το εξωτερικό, των οποίων δε γνωρίζουν την προέλευση, λόγω ενδεχόμενης αυξημένης χρέωσης. Έχει διαπιστωθεί ότι πραγματοποιούνται απρόσκλητες κλήσεις από αριθμούς του εξωτερικού οι οποίες σκόπιμα εμφανίζονται ως αναπάντητες. Με τον τρόπο αυτό, ο καλών επιδιώκει κακόβουλα να παροτρύνει τον καλούμενο συνδρομητή, ώστε να καλέσει τον αριθμό και να υποστεί, στη συνέχεια, υψηλή χρέωση.

Ενημέρωση καταναλωτών για τη χρήση smart phones

Προστασία καταναλωτών από ανεπιθύμητες χρεώσεις ή υπερχρεώσεις
Τα smart phones έχουν αναδειχθεί σε πολλαπλώς χρήσιμα εργαλεία, καθώς συνδυάζουν τις λειτουργίες ενός κινητού τηλεφώνου, ενός προσωπικού υπολογιστή με σύνδεση στο Διαδίκτυο και, συχνά, μιας συσκευής εύρεσης θέσης και πλοήγησης (GPS). Ωστόσο, κατά τη χρήση τους, είναι σημαντικό να έχετε υπόψη σας ότι:

1. Τα smart phones έχουν σχεδιαστεί, ώστε να **παρέχουν εύκολη και άμεση πρόσβαση στο Διαδίκτυο**. Για το λόγο αυτό, είναι, συνήθως, εκ των προτέρων ρυθμισμένα, ενώ η δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο είναι ενεργοποιημένη από τις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας σχεδόν σε κάθε πρόγραμμα (συμβολαίου ή καρτοκινητής). Συνεπώς, μόλις τοποθετήσετε την κάρτα συνδρομητή (κάρτα SIM) στο καινούριο σας smart phone και ανοίξετε τη συσκευή, για πρώτη φορά, είναι πολύ πιθανό να έχετε και πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
 2. Τα smart phones διαθέτουν εφαρμογές σχεδιασμένες, ώστε να **συνδέονται αυτόματα στο Διαδίκτυο**, όπως ακριβώς ένας προσωπικός υπολογιστής που έχει σταθερή διαδικτυακή πρόσβαση. Κατά συνέπεια:
 - Μπορείτε να επισκεφθείτε ιστοσελίδες, να συνδεθείτε με το ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο, να επικοινωνήσετε, μέσω σελίδων κοινωνικής δικτύωσης, να "ανεβάσετε" φωτογραφίες, να "κατεβάσετε" μουσική, να δείτε βίντεο και να χρησιμοποιήσετε εφαρμογές, όπως ακριβώς συμβαίνει μέσω του υπολογιστή σας.
 - Επίσης, είναι δυνατό η συσκευή να έχει ρυθμιστεί, ώστε να επιτρέπονται οι αυτόματες ενημερώσεις εφαρμογών (π.χ., πρόβλεψη καιρού, αναβάθμιση λειτουργικού συστήματος κλπ).
 3. Η χρήση του Διαδικτύου, μέσω smart phone, **περιλαμβάνει χρεώσεις ανάλογα με το πρόγραμμα που έχετε επιλέξει**.
- Η χρέωση, συνήθως, υπολογίζεται σύμφωνα με τον όγκο των δεδομένων που λαμβάνονται/αποστέλλονται.

- Ο όγκος των δεδομένων εξαρτάται από παράγοντες όπως είναι το είδος των εφαρμογών, η διάρκεια σύνδεσης, η συσκευή και οι ρυθμίσεις της.
- Σε προγράμματα κινητής τηλεφωνίας, που δεν περιλαμβάνουν προπληρωμένο όγκο δεδομένων, συνήθως, οι χρεώσεις για τη χρήση του Διαδικτύου είναι σημαντικά υψηλότερες. Ωστόσο, σήμερα, οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας προσφέρουν διάφορα προγράμματα τα οποία περιλαμβάνουν προπληρωμένο όγκο δεδομένων σε τιμές πιο συμφέρουσες για τον καταναλωτή. Σε περιπτώσεις, όμως, αποστολής/λήψης όγκου δεδομένων, μεγαλύτερου του προπληρωμένου από το πρόγραμμα επιλογής, υπάρχει το ενδεχόμενο υπερχρέωσης.
- Επίσης, προσφέρεται, μέσω των συσκευών και κατόπιν επιλογής του χρήστη, η δυνατότητα για πρόσβαση στο Διαδίκτυο με εναλλακτικούς τρόπους (συχνά χωρίς χρέωση) όπως είναι η σύνδεση με ασύρματα τοπικά δίκτυα (WiFi hotspots).
- Ο χρήστης του smart phone έχει τη δυνατότητα να ρυθμίσει τη συσκευή του, ώστε να εμποδίσει την αυτόματη πρόσβαση στο Διαδίκτυο, τόσο για αναβαθμίσεις του λογισμικού της συσκευής όσο και γενικότερα κατά τη χρήση εφαρμογών που απαιτούν πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕΤΤ συστήνει να:

- Ενημερώνετε αναλυτικά για τα **βασικά χαρακτηριστικά της συσκευής** που επιλέγετε
- Διαβάζετε προσεκτικά τις **οδηγίες χρήσης** του smart phone, ώστε να κατανοείτε τις ρυθμίσεις και ιδίως αυτές που αφορούν στη χρήση του Διαδικτύου
- Ενημερώνετε για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποτρέψετε, εφόσον δεν επιθυμείτε, την **αυτόματη σύνδεση της συσκευής σας με το Διαδίκτυο** - είτε επικοινωνώντας με την εταιρία κινητής τηλεφωνίας ή διαβάζοντας προσεκτικά τις οδηγίες χρήσης ή απευθυνόμενοι στον αντιπρόσωπο της εταιρίας που κατασκευάζει το κινητό. Επίσης μπορείτε να επισκεφτείτε την επίσημη ιστοσελίδα της κατασκευάστριας εταιρίας.
- Ενημερωθείτε από την εταιρία κινητής για τους **μηχανισμούς ενημέρωσης** που διαθέτει, σχετικά με τη χρέωση χρήσης του Διαδικτύου, ώστε να αποφεύγετε τις υψηλές χρεώσεις
- Επιβεβαιώνετε **εάν και πώς η εφαρμογή, που σας ενδιαφέρει, χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο** πριν προχωρήσετε σε χρήση της
- Ενημερώνετε αναλυτικά για τα **προγράμματα κινητής τηλεφωνίας**, που αφορούν στην πρόσβαση στο Διαδίκτυο, τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο χρέωσης, ώστε να επιλέγετε το κατάλληλο πρόγραμμα που ταιριάζει στις ανάγκες σας

Προστασία χρηστών & συσκευών από κακόβουλο λογισμικό
Τα smart phones είναι δυνατόν να "μολυνθούν" από κακόβουλο λογισμικό (malware), ακριβώς όπως συμβαίνει και με τους προσωπικούς υπολογιστές. Καθώς ο αριθμός των χρηστών αυξάνεται, τόσο τα περιστατικά αυτά πληθαίνουν, και οφείλονται κυρίως σε:

- **Λήψη (download) "μολυσμένων" εφαρμογών** από μη νόμιμες ή αξιόπιστες πηγές, οι οποίες είτε περιέχουν ή αποτελούν οι ίδιες κακόβουλο λογισμικό.
- **Επιλογή συνδέσμων (links)** που εμπεριέχονται σε μηνύματα (sms) ή απαντώνται, κατά την περιήγηση των χρηστών, στο Διαδίκτυο.

Επισημαίνεται ότι η παρουσία και ενεργοποίηση κακόβουλου λογισμικού σε συσκευές smart phones συνεπάγεται **κινδύνους**, όπως είναι η:

- συνεχής αποστολή μηνυμάτων και κατ' επέκταση οι αυξημένες χρεώσεις στο λογαριασμό
- υποκλοπή προσωπικών δεδομένων
- παρακολούθηση της χρήσης του κινητού
- καταγραφή κλήσεων και μηνυμάτων

Με τα οφέλη της χρήσης των smart phones να είναι σημαντικά, σε καμία περίπτωση, δε θα πρέπει να αποθαρρυνθείτε ή να διστάσετε να προμηθευθείτε μία τέτοια συσκευή. Ωστόσο, **για την προστασία και την ασφάλειά σας**, η ΕΕΤΤ συστήνει να:

- Μην παραλείπτε τις αναβαθμίσεις του λειτουργικού συστήματος της συσκευής τους, καθώς συχνά οι αναβαθμίσεις περιέχουν σημαντικές προσθήκες ασφαλείας για την αντιμετώπιση κακόβουλου λογισμικού.
- Λαμβάνετε (download) εφαρμογές μόνο από νόμιμες και αξιόπιστες πηγές και αποφεύγετε να επιλέγετε συνδέσμους (links) των οποίων την προέλευση δεν έχετε ελέγξει.
- Είστε προσεκτικοί, κατά τη σύνδεση της συσκευής με ελεύθερα προσβάσιμα, δημόσια ασύρματα τοπικά δίκτυα (free public WiFi hotspots).

Κυριότερα σημεία του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ για τους καταναλωτές

- **Έλεγχος υπέρογκων χρεώσεων:** Κατά την υπογραφή της σύμβασης, ο συνδρομητής μπορεί να ζητήσει τη διακοπή παροχής υπηρεσιών, όταν η χρέωση υπερβεί ένα προκαθορισμένο ποσό. Σε αυτή την περίπτωση, ο πάροχος υποχρεούται σε αυτόματη διακοπή των υπηρεσιών.
- **Αύξηση χρεώσεων ή αλλαγή όρων σύμβασης σε συνδέσεις/πακέτα:**
 - Συμβόλαιο: Ο πάροχος οφείλει να ενημερώσει το συνδρομητή τουλάχιστον ένα μήνα πριν την εφαρμογή τους, μέσω του έντυπου ή/και ηλεκτρονικού λογαριασμού. Ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να αντισταχθεί και να καταγγείλει τη σύμβαση - χωρίς επιβάρυνση - εντός 30 ημερών.
 - Καρτοκινητή τηλεφωνία: Η ενημέρωση πραγματοποιείται μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) τουλάχιστον ένα μήνα πριν.
 - Προπληρωμένη κάρτα: Ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται εάν οι χρεώσεις ενδέχεται να τροποποιηθούν πριν τη λήξη της κάρτας, καθώς και για το πώς μπορεί να πληροφορείται για τυχόν τροποποιήσεις.
- **Επιστροφή παγίου σε περιπτώσεις καθυστερημένης αποκατάστασης βλάβης:** Εάν ο συνδρομητής δηλώσει βλάβη - η διάρκεια της οποίας υπερβαίνει τη μία εργάσιμη ημέρα και δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα - ο πάροχος υποχρεούται σε αυτόματη (δηλ. χωρίς να προηγηθεί σχετικό έγγραφο/προφορικό αίτημα του συνδρομητή) επιστροφή του ανάλογου παγίου σε επόμενο λογαριασμό.
- **Χρέωση σε περιπτώσεις προσωρινής διακοπής λόγω οφειλών:** Σε περίπτωση που η σύνδεση διακοπεί προσωρινά λόγω οφειλών του συνδρομητή για μια ολόκληρη περίοδο τιμολόγησης, τότε ο πάροχος επιβάλλει μόνο το απλό πάγιο τέλος σύνδεσης και όχι τις χρεώσεις για πακέτα ομιλίας και/ή δεδομένων. Επίσης, κατά την περίοδο της προσωρινής διακοπής ο συνδρομητής έχει το δικαίωμα να αιτηθεί την άμεση και οριστική διακοπή της σύνδεσης.
- **Χρεώσεις σε περιπτώσεις πρόωρου τερματισμού της σύμβασης:** Στη σύμβαση ορισμένου χρόνου, ορίζονται οι χρεώσεις για την απόσβεση της επιδότησης που θα κληθεί να καταβάλει ο καταναλωτής, εάν τερματίσει τη σύμβαση πριν τη λήξη της.
- **Μη χρέωση αναμονής στις υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου:** Οι πάροχοι δεν επιβάλλουν χρέωση κατά την αναμονή, δηλαδή πριν την έναρξη παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού καταλόγου.
- **Κλοπή συσκευών:** Οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας οφείλουν να τηρούν κατάλογο με τα στοιχεία ταυτοποίησης των συσκευών που έχουν κλαπεί, ώστε να φράσσουν την πραγματοποίηση κλήσεων από αυτές.
- **Τήρηση στοιχείων λογαριασμών:** Οι πάροχοι οφείλουν να διατηρούν αναλυτικά στοιχεία για τους λογαριασμούς των συνδρομητών για χρονική περίοδο 12 μηνών.