



**ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
ΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ  
ΕΧΟΥΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ!**

## Τηλεπικοινωνίες

### Γνωρίζεις ότι...



- Η ανακοίνωση των πληροφοριών τιμολόγησης και χρέωσης από τους οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι υποχρεωτική;
- Οι πληροφορίες τιμολόγησης και χρέωσης πρέπει να είναι ακριβείς και διαφανείς;
- Η αναδρομική αύξηση χρεώσεων απαγορεύεται χωρίς την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη σου;
- Ως κάτοικος Κύπρου (ανεξάρτητα γεωγραφικής θέσης) δικαιούσαι πρόσβαση σε ένα σύνολο βασικών υπηρεσιών σε προσιτή τιμή (σύνδεση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, πρόσβαση στις διαθέσιμες τηλεφωνικές υπηρεσίες και κοινόχρηστα τηλέφωνα, δυνατότητα επιλεκτικής φραγής κλήσεων και σταδιακής αποπληρωμής των τελών σύνδεσης κ.ά.); Ο παροχέας καθολικής τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας στην Κύπρο είναι η ΑΤΗΚ.

### Τα δικαιώματά σου:



- Κάθε συμφωνία για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να αποτελείται τουλάχιστον από πληροφορίες αναφορικά με τα ακόλουθα:
  - α) υποχρεώσεις του Οργανισμού και ευθύνη του έναντι σου
  - β) υποχρεώσεις σου
  - γ) χρεώσεις υπηρεσιών
  - δ) προϋποθέσεις για διακοπή παροχής υπηρεσιών
  - ε) διάρκεια συμφωνίας
  - στ) καταγγελία της συμφωνίας
  - ζ) πρόβλεψη για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των επικοινωνιών
  - η) πρόβλεψη για επίλυση διαφορών.
- Σε περίπτωση έντυπης, ηλεκτρονικής ή τηλεοπτικής διαφήμισης υπηρεσιών υπερτιμημένων κλήσεων η ενημέρωση πρέπει να είναι ξεκάθαρη, όσον αφορά στις τιμές χρέωσης (για παράδειγμα σε περίπτωση ραδιοφωνικής διαφήμισης πρέπει να υπάρχει με σαφήνεια φωνητική ανακοίνωση των τιμών χρέωσης).
- Ο Οργανισμός οφείλει να σου παρέχει ακριβείς πληροφορίες και εύκολη και με ελάχιστο κόστος διαδικασία υποβολής παραπόνου προς αυτόν.
- Οι Οργανισμοί οφείλουν να παρέχουν έναν αριθμό ατελούς χρέωσης (free phone) ή τοπικό αριθμό, μέσω του οποίου οι καταναλωτές θα μπορούν να υποβάλλουν παράπονα.
- Μπορείς να κρατήσεις τον αριθμό του τηλεφώνου σου αν αλλάξεις παροχέα υπηρεσιών.



### Πώς να ενεργείς:



- Μπορείς να τερματίσεις αζημίως μία συμφωνία σε περίπτωση που ο Οργανισμός τροποποίησε τις τιμολογήσεις και χρεώσεις χωρίς να σε ενημερώσει.
- Έχεις δικαίωμα υποβολής παραπόνου στον Ρυθμιστή Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων με γραπτή επιστολή και όταν αυτό δεν απορριφθεί ως πρόδηλα ανυπόστατο τότε οφείλει να επιλύσει τη διαφορά ή να χειριστεί την καταγγελία εντός 4 μηνών από την ημέρα υποβολής της.

• Το περιοδικό και η ιστοσελίδα μας παρέχουν σημαντικές πληροφορίες και συμβουλές καθώς και αποτελέσματα δοκιμών σε ευρείας χρήσης προϊόντα (όπως κινητά τηλέφωνα, ηλεκτρικές συσκευές, ψηφιακές φωτογραφικές μηχανές κ.α.) για να μπορείς να κάνεις σωστές επιλογές προς το συμφέρον σου αποφεύγοντας δυσμενείς συνέπειες.

• Ο ΚΣΚ λειτουργεί Σχολή Ενηλίκων Καταναλωτών σε όλες τις πόλεις, τα μαθήματα της οποίας μπορείς να παρακολουθήσεις δωρεάν κάθε χρόνο.

• Όλοι οι καταναλωτές στην Ε.Ε. έχουν δικαιώματα. Άσκησε τα δικαιώματά σου.



Τηλεπικοινωνίες

Είσαι καταναλωτής

Έχεις δικαιώματα!

### Ποιοι είμαστε:

- Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών είναι ένας μη-κυβερνητικός, μη-κερδοσκοπικός, μη-κομματικός οργανισμός που προστατεύει τα δικαιώματα των καταναλωτών από το 1973.
- Μπορούμε να σε βοηθήσουμε σε όλους τους βασικούς τομείς των δικαιωμάτων σου (παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για θέματα παραβίασης των δικαιωμάτων των καταναλωτών, θέματα υγείας και ασφάλειας τροφίμων, θέματα ποιότητας και ασφάλειας προϊόντων και υπηρεσιών κ.ά.).

### ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Λεωφόρος Ακροπόλεως 5

Β' όροφος, Διαμ. 21, 2000 Στρόβολος, Τ.Θ. 24874, 1304 Λευκωσία

Τ. +357 22516112

E. cyconsas@spidernet.com.cy

www.cyprusconsumers.org.cy

## Μην ξεχνάς!

- Νέα τέλη για την προσφορά υπηρεσιών διεθνούς περιαγωγής εφαρμόζονται στην Κύπρο από τις 30 Αυγούστου 2008. Από αυτή την ημερομηνία μέχρι τις 29 Αυγούστου 2009 όταν βρίσκεσαι εκτός Κύπρου αλλά εντός της ΕΕ, το κόστος όλων των κλήσεων που πραγματοποιείς ή λαμβάνεις δεν θα ξεπερνά το €0.46 ή €0.22, πλέον ΦΠΑ αντίστοιχως. Επικοινωνήστε με τον παροχέα σου για να πληροφορηθείτε τα νέα τέλη. Νέες μειώσεις στο ανώτατο όριο χρέωσης θα ισχύσουν την 30η Αυγούστου 2009.
- Μην πετάς τις καταστάσεις λογαριασμού σου.
- Η αναδρομική αύξηση χρεώσεων απαγορεύεται χωρίς την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη σου.
- Στην περίπτωση που υποβάλλεις ένα παράπονο μέσω τηλεφώνου, η αρχική τηλεφωνική κλήση συνιστά επιβεβαίωση από μέρους του Οργανισμού ότι το παράπονο έχει ληφθεί.
- Ως κάτοικος Κύπρου (ανεξάρτητα γεωγραφικής θέσης) δικαιούσαι πρόσβαση σε ένα σύνολο βασικών υπηρεσιών σε προσιτή τιμή (σύνδεση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, πρόσβαση στις διαθέσιμες τηλεφωνικές υπηρεσίες και κοινόχρηστα τηλέφωνα, δυνατότητα επιλεκτικής φραγής κλήσεων και σταδιακής αποπληρωμής των τελών σύνδεσης κ.ά.). Ο παροχέας καθολικής τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας στην Κύπρο είναι η ΑΤΗΚ.
- Ο ΚΣΚ είναι εδώ, για να σε συμβουλευτεί όταν παραβιάζονται τα δικαιώματά σου.
- Γίνε μέλος και στήριξε το Σύνδεσμό σου, τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών.



ΣΤΗΝ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ  
ΕΝΩΣΗ  
ΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ  
ΕΧΟΥΝ  
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ!

### Αίτηση μέλους

Όνομα:

Διεύθυνση:

Τηλέφωνο:

Φαξ.:

E-mail:

Γίνε μέλος του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών και προστάτευσε τα δικαιώματά σου. Η ετήσια συνδρομή είναι 10,00 ΛΚ / 17,09 Ευρώ.



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ  
Λεωφόρος Ακροπόλεως 5, Β' όροφος  
Διαμ. 21, 2000 Στρόβολος, Τ.Θ. 24874, 1304 Λευκωσία  
Φ. +357 2251 6118