

TELEFONIA- ETA INTERNET- ZERBITZUAK

Kontsumitzaileok
jakin behar dugun
guztia

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

OSASUN ETA KONTSUMO
SAIA

Kontsumo Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Dirección de Consumo



IRAUTE-KLAUSULA

Telefonia-operadoreak kontratuan sar dezakeen baldintza da; gutxieneko aldi batean (12, 18 edo 24 hilabete izan ohi dira) kontratuari eustera behartzen gaitu, abantaila edo eskaintza jakin batzuen truke (tarifak murrizteko aukera, terminala edo beste gailu batzuk merkeago erosi ahal izatea...).

ERAMANGARRITASUNA

Telefonia-zerbitzu batean harpidetutako pertsona orok bere telefono-zenbakia dohainik mantentzeko eskubidea du operadorez aldatzean. Horri eramangarritasuna esaten zaio.

Eramangarritasun-eskaera konpainia berriak bideratu ohi du. Horretarako, alta-eskaera egiten diogunean, aurreko konpainiaren zerbitzuari baja emateko eta gure lehengo telefono-zenbakia mantentzeko beharrezkoak diren izapideak egin ditzala eskatu behar diogu.

Zure telefono-lineari lotutako zerbitzuak baldin badauzkazu kontratatuta, **GOGORATU** zerbitzu horiei ere baja emateaz.

DESKONEKTATZEKO ESKUBIDEA

Gure telefonotik nazioarteko deien zerbitzura edo tarifa gehigarriko zerbitzuetara sartzeko aukerarik izan nahi ez badugu, gure telefonoa zerbitzu horietatik deskonektatzeko eska diezaiokegu gure operadoreari. Gehienez ere 10 eguneko epean bete behar du gure eskaera.

“ROAMING-A” EDO “NAZIOARTEKO IBILTARITZA”

Telefono mugikorra atzerrian erabiltzeko aukera da, gure herrialdean erabiltzen dugun zenbaki berarekin deiak eginez eta jasoz.

KONTSULTATU zure operadoreari *roaming* zerbitzuko tarifak atzerrira joan baino lehen.

TELEFONO MUGIKORRA LIBERATZEA

Maiz, konpainiek blokeatu egiten dituzte eskaintzen dizkiguten telefono mugikorrek, eta ezin dira erabili telefonoa eskaini duen konpainiaren SIM txartelarekin baino. Telefonoa liberatzeko eska diezaiokegu konpainiari, baina ez du hori egiteko obligaziorik, eta zerbitzu horrengatik kobratzeko eskubidea du.

ZER HARTU BEHAR DUGU KONTUAN KONTRATATU BAINO LEHEN?

Konpainiaz aldatu edo eskaintza bat onartu aurretik, eskaintzaren ezaugarriak zein diren ondo jakin behar dugu. Garrantzitsua da hauek jakitea:

- Zer zerbitzu eta produktu dituen eskaintzak.
- Tarifak.
- Operadoreak zer kalitate-maila, Interneten sartzeko zenbateko abiadura eta abar eskaintzeko konpromisoa hartzen duen.
- Kontratuaren iraupena; halaber, gutxieneko kontratazio-eperen bat bete behar dugun, eta epe hori ez bete-teak zer ondorio izan ditzakeen.
- Kontratazioak zer betebeharrak dakartzan berekin.

Komeni da eskaintzaren **publizitatea** eskatzea eta gordetzea.

NOLA EGIN BEHAR DA KONTRATAZIOA?

Telefonia- eta Internet-zerbitzuak honela kontrata daitezke:

Konpainiaren denda batean,
edo haren web-orrian.

Telefono bidez:

Informazioa bildu eta hausnartu ondoren, konpainiara deitu eta interesatzen zaigun eskaintzari buruz galdetuta.

Operadoreak ezustean deitu eta eskaintzen diguna onartuz, patxadaz baloratzeko astirik izan gabe.

Telefono bidezko elkarrizketan eskaintza onartzen bada, kontuan izan behar dugu zerbitzua kontratatu egin dugula. Operadoreak elkarrizketa horiek grabatu egin behar ditu, aurretik erabiltzaileari ohartarazi ondoren.

KONTUAN IZAN kasu horretan zerbitzua kontratatzen ari zarela, nahiz eta dokumenturik ez sinatu.

Konpainiak kontratuaren kopia bat bidali behar digu, baldintza guztiekin. Jasotzen ez badugu, eskatu eta gorde egin behar dugu.

ZER EGIN BEHAR DUGU KONTRATATU ONDOREN?

Kontratatu dugun zerbitzuarekin lotutako dokumentazio guztia gorde egin behar da:

- Kontratua.
- Fakturak.
- Publizitatea.
- Zerbitzuaren kontratazioarekin lotuta, operadoreak guri bidalitako edo guk bidalitako mezu guztiak.

NOLA EMAN BAJA ZERBITZUAN?

Noiznahi eska dezakegu zerbitzuan baja ematea, baita zenbait abantailaren truke kontratuari epe jakin batean eusteko konpromisoa hartu (iraute-klausula) eta bete ez badugu ere. Kontuan izan, kasu horretan, operadoreak izan ditugun abantailak ordaintzea eska diezagukeela, konpromisoa ez betetzeagatik.

Gutxienez zerbitzua utzi nahi dugun data baino bi egun baliodun lehenago jakinarazi behar diogu bajaren berri gure operadoreari, ahal dela kontratuan ezarritako prozeduraren bidez.

Eskuarki, zenbakia mantendu nahi badugu (eramangarritasuna), konpainia berriak izapidetu ohi du baja. Hala ere, ziurtatu egin behar dugu gure telefono-zenbakiari lotutako zerbitzu guztiak ezeztatu dituztela.

Zerbitzuan baja emateko eskaera telefono bidez egiten baduzu, **zure eskaeraren ERREFERENTZIA-ZENBAKIA eskatu eta gorde** egin behar duzu.



INTERNET-ZERBITZUA TELEFONO MUGIKORREAN

OINARRIZKO
ARGIBIDEAK

Telefonia-konpainiek zenbait tarifa-mota eskaintzen dizkigute, gure telefono mugikorraren bidez Internetera sartzeko.

Gogoan izan azken belaunaldiko telefono mugikorrak (*smartphone*) automatikoki konekta daitezkeela Internetera zenbait eguneratze egiteko, eta ez dela doako zerbitzua. Hori dela eta, gure telefono mugikorraren bidez Internetera sartzeko tarifa finko bat kontratatuta ez badaukagu, komeni da datuak transferitzeko funtzioa desaktibatzea Internet erabiltzen ari ez garenean.

TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUAK

ZER DIRA TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUAK?

Telefono bidez ematen diren entretenimendu-, aisialdi-, informazio- eta komunikazio-zerbitzuak dira. Ahots edo mezu bidez ematen dira. Zerbitzu horietako batzuk ditugu lehiaketak, zozketak, botazioak, zerbitzu erotikoak, horoskopoa, telefono mugikorrerako melodiak, kirol-emaitzak; eguraldiari, burtsari eta errepideei buruzko informazioa...

Kontuan izan dei eta SMS horiek —telefono-dei normal bat egiteak edo SMS arrunt bat bidaltzeak duen kostuaz gain— **KOSTU GEHIGARRIA** dutela.

Bi enpresak parte hartzen dute tarifa gehigarriko zerbitzuetan:



Tarifa gehigarriko zenbakiaren enpresa titullarrak.

Aisialdi, informazio eta abarreko zerbitzuak ematen ditu eta zerbitzu horien edukien arduraduna da.



Telefonia-operadoreak.

Telefonia-sarerako sarbidea ematen du.

ZEIN DIRA?

Aurrezenbaki hauetara deituta eskatu eta AHOTS bidez ematen diren tarifa gehigarriko zerbitzuak:

- 803** Helduentzako edukiak (zerbitzu erotikoak...)
- 806** Entretenimendua eta aisialdia (lehiaketak, zozketak...)
- 807** Zerbitzu profesionalak (lege, medikuntza, psikologia eta abarreko aholkularitza, besteak beste)
- 905** Dei masiboko zerbitzuak (lehiaketak, zozketak...)

Deitzen dugunean, prezioaren berri jakinarazi behar digute zerbitzua ematen hasi aurretik, eta denbora-tarte labur bat izango dugu, 3 edo 5 segundukoa, telefonoa eskegi eta zerbitzuari uko egiteko. Telefonoa eskegitzen ez badugu, une horretatik aurrera tarifa gehigarria aplikatuko digute.

SMS PREMIUM zerbitzuak; oro har, 2, 3, 70 edo 99 zenbakiez hasten diren telefonia mugikorreko zenbaki laburren bidez (5, 6 edo 7 zifra) mezuak bidaliz eskatzen eta ematen dira.

Arreta berezia jarri behar dugu hauetan:

79z hasten direnak

Harpidetza-zerbitzuak dira. Zerbitzu horiek eskatzen baditugu, SMS ugari bidaliko digute kontratatu dugun edukiarekin (kirol-emaitez, horoskopokoak, eguraldiari eta burtsari buruzko informazioa, errepideen egoera...). Jasotzen dugun SMS bakoitzeko kobratuko digute, eta ezin dugu mugatu bidaltzen dizkiguten SMSen kopurua.

99z hasten direnak

Helduentzako zerbitzuak dira (erotikoak, etab.). Zerbitzu horiek ere harpidetzakoak izaten dira, kasu batzuetan.

Zure telefonoaren bidez tarifa gehigarriko zenbakietara deiak egiteko edo mezuak bidaltzeko aukera **BLOKEATZEKO** eska diezaiokezu zure konpainiari.

- 79z hasten diren SMSak **harpidetzakoak dira**.
- **Jasotzen duzun** SMS bakoitzeko kobratuko dizute.
- **Jasotzen duzun** SMS bakoitzak 1,5 euro inguru balio du.

6 euro kostatzen dira garestienak.

Nola eman **ALTA SMS Premium** harpidetza-zerbitzuetan (79, 99)?

- Oro har, **ALTA hitza** (atzetik enpresak zerbitzua identifikatzeko erabiltzen duen hitza duela) **duen SMS bat bidaliz 79z edo 99z** hasten diren zenbakietara. Zerbitzua ematen hasi baino lehen, informazio hau duen doako mezu bat bidali behar digute:
 - Zerbitzua zer enpresak ematen duen, eta harekin harremanetan jartzeko modua.
 - Zerbitzu-mota.
 - Jasotako mezuaren guztizko prezioa, zergak barne.
 - Zerbitzuan **BAJA** emateko modua.
 - Harpidetza-zerbitzuan **alta emateko gure nahia** berresteko gonbidapena. Erantzuten ez badugu, zerbitzuari uko egiten diogula joko da.
- Interneten jolas modura egiten dizkiguten test, inkesta eta galderei erantzun ondoren, sarritan telefono mugikorraren zenbakia eskatzen digute, emaitza bidaltzeko aitzakiaz. SMS Premium harpidetza-zerbitzuak eskaintzeko mekanismoa izan daiteke: gure mugikorraren zenbakia ematean, webean adierazita dauzkaten harpidetzaren kontratazio-baldintzak –zenbaitetan, ulergaitzak– onartzen ari gintezke.

GORDE, beti, informazio hori ematen dizuten mezuak.

Nola eman **BAJA SMS Premium** harpidetza-zerbitzuetan (79, 99)?

- **ALTA** ematean jakinarazi diguten **BAJA** emateko prozedurari jarraituz. Lortzen ez badugu, gure telefonia-operadorera jo eta erreklamazioa aurkez dezakegu.



FAKTURAZIOA

Gure telefonia-konpainiak fakturatu eta kobratzen digu tarifa gehigarriko zerbitzuen guztizko zenbatekoa. Zenbateko horretan sartuta daude, batetik, tarifa gehigarriko zerbitzuen euskarri diren dei edo SMSen kostua; eta bestetik, aisialdi, informazio eta holako zerbitzuengatik kobratzen dituzten zenbateko gehigarria.

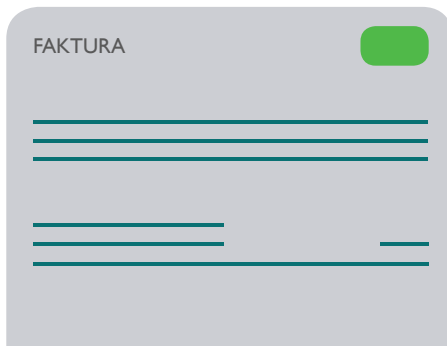
Fakturak banakatuta egon behar du, tarifa gehigarriko zerbitzuei dagokien zenbatekoa gainerako zerbitzuetatik argi berezita, eta tarifa gehigarriko zerbitzuak norik eman dituen identifikatuta.

Faktorekin ados ez bagaude, ordaindu gabe uztea ez da irtenbidea, agian telefono-zerbitzua eten egingo digute eta. Hala ere, tarifa gehigarriko zerbitzuei dagokien fakturaren zatia soilik uzten badugu ordaindu gabe, ez digute telefono-zerbitzua etengo; bai, ordea, tarifa gehigarriko aurrezenbakietarako sarbidea.

KONTUAN IZAN zenbateko-
ren bat ordaintzen ez baduzu,
berankorren erregistroetan
sartu ahal zaituztela.

Ordainketa partziala ondo egiteko, gure konpainiari erreklamatu behar diogu, eta erreklamazioaren erreferentzia-zenbakia eskatu. Konpainiak adierazi behar digu zer zenbateko ordaindu behar dugun, gainerako zerbitzuak (telefonia-zerbitzuak, Internet...) ez eteteke, eta zein kontu-zenbakitan sartu behar dugun dirua.

Ordainketa partzialaren egiaztagiria gorde egin behar dugu. Ordainagiri horretan izen-abizenek eta telefono- eta faktura-zenbakiek agertu behar dute.



TELEFONO MUGIKORRAREN ERABILERA ATZERRIAN (*roaming*)

OINARRIZKO
ARGIBIDEAK

DEIAK ETA SMS-AK

Gure telefono mugikorra atzerrian erabiltzen badugu (*roaming*), deiak egiteagatik nahiz jasotzeagatik ordaindu beharko dugu.

Europar Batasuneko deia eta SMSen *roaming*-tarifak ezin dira Europako Batzordeak ezarritako Eurotarifa baino garestiagoak izan. Komeni da bidaiatu aurretik tarifei buruzko informazioa jasotzea, batez ere Europar Batasunetik kanpoko herrialdeetara joatekoak bagara, ez baitaukate horri buruzko araudirik.

INTERNET

Ez dago mugarik atzerrian Internetetik datuak telefono mugikorraren bidez transferitzeagatik kobra diezazkiguketen *roaming*-tarifentzat. Horregatik, arreta berezia jarri behar dugu bideo- eta musika-deskargetan.

Europar Batasunean, halere, Interneterako konexioaren zerbitzua etetera derrigortuak daude operadoreak, gure hileko gastua 50 eurora (BEZa kanpo) iristean.

Europar Batasunetik kanpo, ez dago inolako araudirik.





DEITU:

zure operadorearen bezeroarentzako arreta-zerbitzura, eta egin zure erreklamazioa hilabeteko epean, gatazka eragin duen gertaeraren berri izan duzunik zenbatzen hasita.

Eskatu ERREKLAMAZIOAREN ERREFERENTZIA-ZENBAKIA, eta gorde.

HILABETEKO EPEAN ERANTZUNIK JASOTZEN EZ BADUZU,
EDO ERANTZUNAREKIN ADOS EZ BAZAUDE...



ERREKLAMAZIOA IDATZIZ AURKEZTU, KONTSUMO-ERAKUNDE HAUETAKO BATEAN:

Kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetan (KIUB)

Eusko Jaurlaritzaren kontsumo-eremuetan

- Adierazi zure erreklamazioaren erreferentzia-zenbakia, hasieran telefono bidez erreklamazioa egitean operadoreak emandakoa.
- Garrantzitsua da gatazka eragin duten gertaerak argi azaltzea.
- Era berean, erreklamazioaren xedea zehatz azaldu behar da; hau da, zer lortu nahi den, eta, ahal dela, kalkulu ekonomikoa egin.
- Gogoratu ondo identifikatu behar duzula zer telefonia-konpainiaren aurka jartzen ari zaren erreklamazioa, zure datuak adierazi behar dituzula, eta erreklamazioa, sinatu.
- Froga gisa erabil daitezkeen dokumentuen kopiak (kontratua, fakturak, publizitatea...) erantsi behar dizkiozu erreklamazioari. **GORDE JATORRIZKOAK.**



- Aipatutako kontsumo-erakundeak erreklamazioaren xede den operadorearekin harremanetan jarriko dira, eta kontsumitzailearen edo erabiltzailearen asmoak asetzeko akordioa lortzen saiatuko dira.
- Hala ere, Administrazioak operadorea kontsumo-arloko araudia betetzen ari ez delako zantzurik aurkituz gero, ikuskapena egiteko agindu dezake eta, hala badagokio, **zigorra** ezar diezaioke.
- Prozedura horretan, Administrazioak gatazka konpontzeko irtenbide bat proposa dezake, baina ezin du inposatu.

ADOSTASUNIK
LORTZEN EZ BADA...

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordera jo eta arbitrajea eskatu.

- Kontsumo-arbitrajea kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eta enpresen arteko gatazkak ebazteko borondatezko prozedura da.
- Azkarra eta doakoa.
- Arbitrajeant hartutako ebazpena (laudoa) loteslea eta betearazlea da bi alderdientzat.

KONSUMOKO
ARBITRAJEA



ARBITRAJE
DE CONSUMO

OPERADOREAK ARBITRAJE-SISTEMAREN MENPE JARRI NAHI EZ BADU...



HONA JO DEZAKEZU...

Telekomunikazioen Erabiltzailearen Arretarako Bulegora.
Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako
Estatu Idazkaritza

- Hiru hilabete dituzu horretarako, operadoreak hasierako erreklamazioari erantzun dionetik zenbatzen hasita edo erantzuna eman behar zuen hilabeteko epea bukatzen denetik, erantzun ez badu.
- Operadoreak ez badu arbitraje-sistemaren menpe jarri nahi, Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzaren aurrean erreklamazioa egiteko 3 hilabeteko epea berriz irekiko da.

Gure web orrialdea eskura daukazu

www.kontsumobide.eus

Honako hauetara ere jo dezakezu:
Kontsumobideren lurralde-zerbitzuetara,
kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoetara (KIUB)
edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetara.

ZENBAIT HELBIDE

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua

Arabako lurralde-zerbitzua

Santiago etorbidea, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 06 21 61 Faxa: 945 06 21 42
kb-araba@kontsumobide.es

Gipuzkoako lurralde-zerbitzua

Easo 10, 5. solairua
20006 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 02 25 47 Faxa: 943 02 25 72
kb-gipuzkoa@kontsumobide.es

Bizkaiko lurralde-zerbitzua

Rekalde zumarkalea, 39 A - behekoa
48008 Bilbao
Tel.: 94 403 15 00 Faxa: 94 403 19 67
kb-bizkaia@kontsumobide.es

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea

Santiago etorbidea, 11
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 06 21 70 Faxa: 945 06 21 43
junta-arbitral@kontsumobide.es
www.kontsumobide.eus

Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritza
Telekomunikazioen Erabiltzailearen Arretarako Bulegoa
Capitán Haya, 41 28046 MADRIL Tel.: 901 33 66 99 www.usuariostelego.es