



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Telefono zerbitzuak

Kontsumoko Prestakuntza Adinekoentzat

- 
- ▶ **Zerbitzu telefonikoen aurreko eskubideak**
 - ▶ Roaming edo ibiltaritza
 - ▶ **Tarifa osagarriko zerbitzuak**
 - ▶ Internet mugikorrean
 - ▶ **Segurtasuna mugikorrean**
 - ▶ Nola erreklamatu

www.kontsumobide.eus

Zerbitzu telefonikoen aurreko eskubideak

KONTRATATU BAINO LEHEN

- ▶ Merkataritza-eskaintzak azertu eta bere ezaugarriak konprobatu behar ditugu.
- ▶ Publizitatea gorde, eskaintzek lotesleak dira.
- ▶ Egiazta ezazu iraunkortasun-klausularik ote duen: konpainian denboraldi jakin batez (12, 18 edo 24 hilabete) jarraitzeko konpromisoa, tarifyan eta/edo terminalaren erosketan baldintza onuragarriak lortzearen truke.



KONTRATATZEAN

- ▶ Merkataritza-bulego batean, zure bizilekuan, telefonoz edo telefonia-operadorearen webgunearen bitartez kontratatu dezakezu.
- ▶ Urruneko kontratazioetan (saltoki fisiko batean egiten ez diren guztiak), kontratua egiten/sinatzen denetik, telefono-grabazioa egiten denetik edo online onartzen denetik zenbatzen hasi eta **14 egutegi-eguneko** epea duzu kontratua deuseztatzeko edo **kontratuan atzera egiteko**.
- ▶ 14 egun horiek igaro baino lehen zerbitzuaren aktibazioa onartzen baduzu, aktibazioa egiten den unetik aurrera ezinezkoa izango da kontratua deuseztatzea.
- ▶ Eskatu beti kontratuaren kopia, idatzizkoa edo euskarri iraunkor batean egindakoa, eta gorde ezazu.
- ▶ Gainbegiratu ondo zure fakturak, eta gorde kopia bat. Paperezko faktura doan jasotzeko eskubidea duzu.

Roaming edo ibiltaritzza

Roaming edo ibiltaritzza atzerrian mugikorra erabiltzen jarraitzeko aukera da, deiak egin eta jasotzeko, Internetera konektatzeko edo SMSak bidali eta jasotzeko

2017ko ekainaren 15etik aurrera, mugikorra **zure herrialdean** erabiltzen duzunean kobratzen dizun **tarifa berbera** aplikatu behar dizu zure operadoreak (28 kideen Europar Batasunean), inolako gehigarririk gabe.



Europar Batasunezko kanpoko herrialdeak gurutzatu edo helmugatik gertu zaudenean, adi egon, mugikorra atzerrian erabiltzeagatik karguak **aldatu egiten dira herrialdearen, kontratuaren eta telefonia-operadorearen** arabera. Bidaia hasi aurretik, kontsultatu zure konpainiari zenbat kobratuko dizuten, fakturan ezustekorik ez egoteko.

Tarifa osagarriko zerbitzuak

Ohiko deiek baino **tarifa handiagoa** duten telefono-zerbitzuak dira. Adibidez, **honako aurrezenbaki hauek dituzten zenbakietara egindako deiak**:

803: Zerbitzu hauek soilik pertsona helduentzat dira.

806: Aisialdiko eta denbora-pasako zerbitzuak.

807: Zerbitzu profesionalak (psikologoak, abokatuak...).

905: Dei masiboak denbora-pasako, erabilera profesionaletako eta telebozketako zerbitzuetarako. Esate baterako inkestak eta lehiaketak.

907: Internet bidezko zerbitzuak.

Beste batzuk: (900) Dohakoa (901) Elkarren arteko ordainketa (902) Probintzia-dei baten antzeko prezioa

Internet mugikorrean

Mugikor askok interneterako konexioa daukate eta automatikoki konektatzen dira sistema eguneratzeko. Horregatik, internet tarifa bat kontratatzea beharrezkoa da edo datuen transferentzia ezeztatzea faktura handiak ekiditeko.

Mugikor gehienek **Wifi** sareetara konektatzeko gai dira. Aukera hau oso interesgarria da, Wifi guneetan konektatzea doakoa baita, telefonia mugikorreko sareetan gertatzen den ez bezala.

Segurtasuna mugikorrean

Beharrezkoak ez diren ezustekoak ez izateko, komeni da **mugikorrean segurtasun**-jarraibide batzuk izatea.

- PINa desblokeatzeko zenbakia (PUK) leku seguruan gorde.
- Ez sartu pasahitza, bankuko datuak eta abar eskatzen dituzten dokumentuetara Wi-Fi sare publikoa erabiliz (pasahitza erabili behar den arren). Sare pribatuak baino ahulagoak dira.
- Sakelakoaren blokeo automatikoaren aukera aktibatu, ez aktibo egon bada debora batez. Desblokeatzeko, PIN zenbakia ez den beste pasahitza ezarri.
- Sakelakoan birusen kontrako sistema instalatu eta eguneratu.
- Ez instalatu jatorri ezezaguneko aplikazioak. Iturri ofizialez bakarrik fidatu.



Nola erreklamatu

- **Operadoreari dagokionez.** Egindako erreklamazioaren erreferentzia-zenbakia eskatu behar zaio beti.
- **Hilabeteko** epean erantzunik jasotzen ez badugu, edo jasotakoarekin ados ez bagaude, honako hauetara jo dezakegu:

kontsumoBIDEren lurralde-zerbitzuetara (dagokiona): Araba, Bizkaia edo Gipuzkoa.

Zure bizilekuari dagokion Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegora (**KIUB**).

Informazio gehiago:

www.kontsumobide.eus

www.usuariostelego.es

(SETSI) Informazioaren Gizarterako eta Telekomunikazioetako Estatuko Idazkaritzara, aurkeztutako gaiari buruzko ebazpena eman dezan