



**Telekomunikazio  
zerbitzuen  
kontratazioari  
buruzko eskuliburua**



**Kontsumo**

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

# Telekomunikazio zerbitzuen kontratazioari buruzko eskuliburua

Telefonia finkoa, Telefonia  
mugikorra eta Internet

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2008

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan aurki daiteke:

<http://www.euskadi.net/ejgvbiblioteka>

- Argitaraldia: 1.a, 2008ko abendua
- Ale-kopurua: 2.000
- © Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Industria, Merkataritza eta Turismo Saila
- Internet: [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)
- Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastian, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz
- Itzulpena: Jon Rivero, Aitor Lete (Lete Itzulpenak)
- Fotokonposizioa: Composiciones RALI, S.A.  
Particular de Costa, 8-10 - 7.<sup>a</sup> - 48010 BILBAO
- Inprimaketa: Estudios Gráficos ZURE, S. A.  
Carretera Lutxana-Asua, 24-A. Erandio-Goikoa (Bizkaia)
- ISBN: 978-84-457-2839-0
- L.G.: BI-3822-08

Eskuliburu hau jendea informatzeko baino ez da, eta bertan esaten denak ez du inolako balio juridiko loteslerik.

## AURKEZPENA

*Teknologia berriek iraultza ekarri dute gure komunikatzeko moduan, lan-eremuan nahiz aisialdian. Sektoreen arabera, sakelako telefonoa, telefonía finkoa eta Internet dira gure etxe eta lanpostuetan ohikoena, eta gero eta erabiliagoak dira urtetik urtera. Dena dela, zerbitzu horiek in lotura duten oinarriko zenbait gauza argitu behar dela uste dugu.*

*Hain zuzen ere, hiru komunikazio mota horien inguruko kontzeptuak argitzeko asmoa du gida honek. Kontsumitzaileek egiten dituzkiguten galdera garrantzitsuenei erantzuteko asmoz argitaratu dugu argitalpen hau, ugariak baitira zalantzak; etxerako Internet-zerbitzua kontratatzean, negoziarako sakelako telefonoaren operadorea aldatzean edo telefono finkoan tarifakazio osagarriaren zerbitzuak deskonektatzean izaten diren zalantzak, adibidez.*

*Era berean, gida honek bereziki kontsumitzaileen eskubideak (Kontsumo hitzaren «K» hizkiarekin nabarmenduak) azpimarratu nahi ditu eta kontsumoarekin lotutako arazoak saihesteko zenbait gomendio aipatzen ditu modu erraz eta praktikoa. Hori guztia, kontsumitzaileei informazioa eta aholkuak emateko politikarekin jarraitzeko, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Zuzendaritzaren helburu nagusia izaki.*

RODRIGO GARCÍA AZURMENDI

Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Sailburuordea

# AURKIBIDEA

<b>1. SARRERA: TELEKOMUNIKAZIOAK</b> . . . . .	9
1.1. Telekomunikazio zerbitzuak . . . . .	11
1.2. Telekomunikazio zerbitzuak etxekoan unitateetan kontratatzea . . . . .	12
1.3. Bi noranzkoko telekomunikazio zerbitzuak . . . . .	14
<b>2. TELEFONIA FINKOA</b> . . . . .	17
2.1. Oinarrizko kontzeptuak . . . . .	19
2.2. Kontratazio motak (operadoreak) . . . . .	20
2.3. Operadore aldaketa . . . . .	23
2.4. Kontratazioaren faseak . . . . .	25
2.5. Ordainketak . . . . .	29
2.6. Aldeen betebeharrak eta eskubideak . . . . .	31
Azpimarratu beharrekoa . . . . .	43
Ohiko galderak . . . . .	45
<b>3. TELEFONIA MUGIKORRA</b> . . . . .	49
3.1. Oinarrizko kontzeptuak . . . . .	51
3.2. Kontratazio motak (operadoreak) . . . . .	57
3.3. Kontratazioaren faseak . . . . .	61
3.4. Ordainketak . . . . .	69
3.5. Aldeen betebeharrak eta eskubideak . . . . .	71
Azpimarratu beharrekoa . . . . .	81
Ohiko galderak . . . . .	83
<b>4. INTERNET ZERBITZUAK</b> . . . . .	87
4.1. Oinarrizko kontzeptuak . . . . .	89
4.2. Kontratazio motak (operadoreak) . . . . .	94
4.3. Interneten ADSL linearen kontratazio faseak . . . . .	100
4.4. ADSL linearen kontratazioari dagozkion ordainketak .	103
4.5. ADSL linea kontratatzean alderdiek dituzten betebe- harrak eta eskubideak . . . . .	104
4.6. Internet bidezko erosketak: merkataritza elektronikoa	108
4.7. Nahi gabeko publizitatea (SPAM mezuak) . . . . .	114

4.8. Nahi gabeko operadorea aldatzea (SLAMMINGA) .	117
Azpimarratu beharrekoa . . . . .	119
Ohiko galderak . . . . .	123
<b>5. KEXA ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEKO PROZEDURA . . . . .</b>	<b>127</b>
5.1. Telekomunikazioen erabiltzailearen arretarako bulegoa .	131
<b>6. FUNTSEZKO DATUAK . . . . .</b>	<b>133</b>
6.1. EUSTAT . . . . .	135
6.2. EIN . . . . .	135
6.3. Telekomunikazioen behatokia . . . . .	137

1

**SARRERA:  
TELEKOMUNIKAZIOAK**

## 1.1. TELEKOMUNIKAZIO ZERBITZUAK

*Telekomunikazioen* termino orokorrak «elkarrengandik urrundutako bi punturen edo gehiagoren artean egiten den zeinu- eta/edo seinale-transmisio oro (igortzea eta/edo hartzea)» adierazten du.

Telekomunikazioak: urruneko puntuen artean informazioa transmititzea ahalbidetzen duten hainbat komunikazio-sistema.

Telekomunikazioak XIX. mendean sortu ziren. Lehenik, *telegrafoa* asmatu zuten, eta, geroago, *telefonoa*, *irratia* eta *teletipoa* agertu ziren. Asmakizun horiek guztiak benetako iraultza eragin zuten garai hartako gizartean. Izan ere, berehalako komunikazioa ahalbidetu zuten urruneko puntuen artean, urte batzuk lehenago halakorik imajinatzeak ezinezkoa zirudien arren.

XX. mendean, telekomunikazioek izugarritzko aurrerapena izan zuten, batetik, informatikaren garapenari esker, eta, bestetik, *modema*, ordenagailu batetik bestera datuak transmititzea ahalbidetzen duen gailua, asmatu zutelako. Bereziki azpimarratzekoa da *Ordenagailuen sareen sareak* sortu eta garatu izana, komunikazio-protokolo espezifikoen oinarriaren gainean, eta, zehazkiago, munduko sare handi bat –*Sareen sarea* den *Internet*– garatu izana. Mende horretan, halaber, telekomunikazioen sektoreak itzelezko aurrerapena izan zuen mendebaldeko gizarteetan, *telefono mugikorraren* garapenari esker.

Oro har, telekomunikazio-zerbitzuak lau kategoria handitan sailkatzzen dira:

- *Telefonia finkoa*: ahots-komunikazioa, kobrezko hariko lineen bidez elkarri konektaturiko gailuen bitartez.



- *Telefonia mugikorra edo zelularra*: ahotsa, testua (testu-mezu laburrak –SMS–) eta irudiak (multimedia-mezuak –MMS–) transmititzea, irrati-estazioen sareen bidez komunikatzen diren hari gabeko gailuen bitartez.
- *Ikus-entzunezkoen zerbitzuak*: ordainpeko telebistek eskaintzen dituzten hainbat telebista-kanaletarako sarbidea.
- *Internetarako sarbidea*: Sarean eskuragarri dagoen Informaziorako sarbidea, eta sareari konektaturiko ordenagailu edo gailuen arteko komunikazioa.

Gaur egun, lehia libreak arautzen du jarduera. Hortaz, erabiltzaileak hainbat konpainia edo operadoreekin kontrata dezake zerbitzu horien prestazioa, zerbitzuen, modalitate pertsonalizatu, sustapen-tarifen eta zerbitzu integralen askotariko konbinazio-aukerak eskaintzen dituztela aintzat hartuta.

Eskaintza-ugaritasun horrekin batera, aipatzekoa da telekomunikazioen sektorea, oro har, sektore bizi-bizia dela, eta aldaketak, hobekuntzak edo zerbitzu-integrazioak gero eta denbora-tarte laburragoetan gertatzen direla.

Horri guztiari zerbitzuen berezko zailtasun teknikoak erantsi behar zaizkio. Horrenbestez, jendearentzat oro har oso zaila izaten da zerbitzu horiek kontratatzea.

Telekomunikazio-zerbitzuen kontratazioa izugarri zaila da zerbitzuek, berez, zailtasun teknikoak dituztelako, zerbitzuak azkar bilakatzen direlako, eta, gainera, eskaintza ugari daudelako (modalitateak, zerbitzu-konbinazioa, zerbitzu integralak, sustapen-tarifak eta abar).

## 1.2. TELEKOMUNIKAZIO ZERBITZUAK ETXEKOEN UNITATEETAN KONTRATATZEA

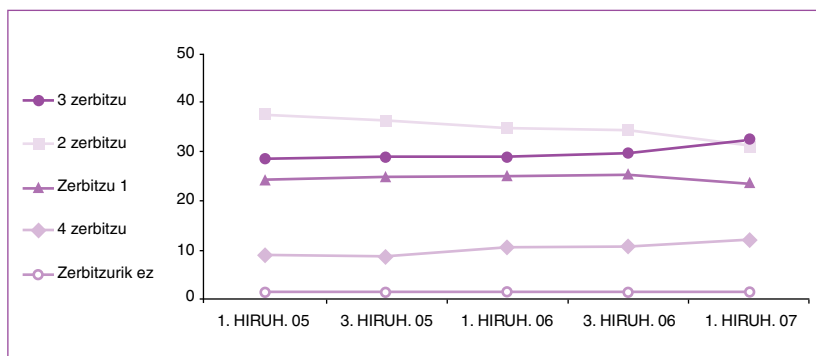
Telekomunikazio-zerbitzuen kontratazioa nabarmen hedatu da etxeko en unitateetan, estatistika berriek erakusten duten bezala.

Datu horien arabera, 2007ko lehen hiruhilekoan etxeko en unitateen % 44k telekomunikazioen hiru edo lau zerbitzu zituen. Lau zerbi-

tzuak (telefonía finkoa, telefonía mugikorra, Internet eta ordainpeko telebista) kontratatuta zituzten etxekoek unitateak % 12,1 ziren.

2007ko urtarril-martxoa aldi horretan lehen aldiz, hiru zerbitzu zituzten etxekoek unitateak gehiago izan ziren bi zerbitzu zituztenak baino.

### Etxekoek unitateen ehunekoa zerbitzu kopuruaren arabera



Etxekoek unitateen %	1. HIRUH. 05	3. HIRUH. 05	1. HIRUH. 06	3. HIRUH. 06	1. HIRUH. 07
4 zerbitzu	8,7	8,8	10,3	10,4	12,1
3 zerbitzu	28,4	29,0	29,1	29,4	32,1
2 zerbitzu	37,7	36,4	34,8	34,0	31,1
Zerbitzu 1	24,4	25,0	25,0	25,2	23,8
Zerbitzurik ez	0,8	0,9	0,8	1,1	0,9

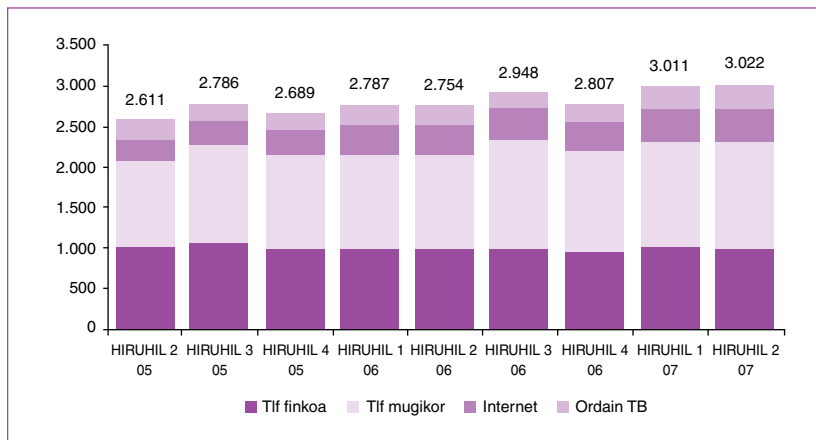
*Iturria:* Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioa, Telekomunikazioen eta Informazio Gizartearen Behatokia («Etxekoek Unitateen Panela», XV-XVI Boladak, 2007ko urtarril-martxoa eta apiril-ekaina).

Etxekoek unitateetan kontraturiko zerbitzuen tipologiari dagokionez, Interneten fakturak gastuan gero eta garrantzi handiagoa duela nabarmendu da.

Izan ere, IKTen («Informazio eta Komunikazio Teknologia», telekomunikazio-zerbitzu guztiak aipatzen dituen terminoa) gastu osoan nabarmenduenez, 2007ko bigarren hiruhilekoan Interneten

gastua gastu osoaren % 14 izan zen; bi urte lehenago, aldiz, % 9 baino ez zen izan.

### IKT gastu guztia amaierako zerbitzuetan (milioi €)



IKT zerbitzu gastuak	Milioi €					Portzentaia			
	Tif finkoa	Tif mugikor	Internet	Ordain TB	Guztira	Tif finkoa	Tif mugikor	Internet	Ordain TB
HIRUHIL 2 05	1.027	1.053	241	290	2.611	39,3	40,3	9,2	11,1
HIRUHIL 3 05	1.030	1.237	274	245	2.786	37,0	44,4	9,8	8,8
HIRUHIL 4 05	994	1.143	291	281	2.689	36,9	42,5	10,8	9,7
HIRUHIL 1 06	1.017	1.146	331	293	2.787	36,5	41,1	11,9	10,5
HIRUHIL 2 06	988	1.171	339	296	2.794	35,4	41,9	12,1	10,6
HIRUHIL 3 06	1.003	1.340	359	246	2.948	34,0	45,5	12,2	8,3
HIRUHIL 4 06	986	1.211	348	262	2.807	35,1	43,1	12,4	9,3
HIRUHIL 1 07	1.022	1.253	421	315	3.011	33,9	41,6	14,0	10,5
HIRUHIL 2 07	989	1.304	425	304	3.022	32,7	43,2	14,1	10,1

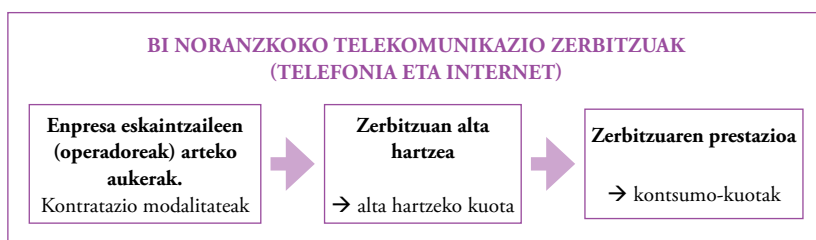
*Iturria:* Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioa, Telekomunikazioen eta Informazio Gizartearen Behatokia («Etxekoan Unitateen Panela», XV-XVI Boladak, 2007ko urtarril-martxo eta apiril-ekaina).

### 1.3. BI NORANZKOKO TELEKOMUNIKAZIO ZERBITZUAK

Gida honetan bi noranzkoko zerbitzuak hartu dira aintzat, hau da, kontratatzen dituenari informazioa hartzeko eta igortzeko aukera (bi noranzkoko komunikazioa) ematen dioten zerbitzuak:

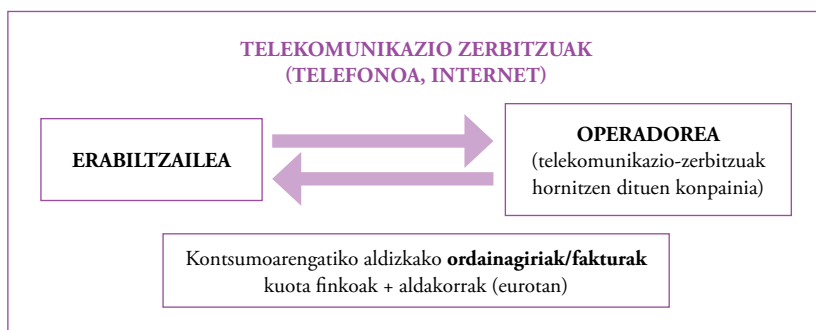
- Telefonia finkoa.
- Telefonia mugikorra.
- Interneterako sarbidea.

Zerbitzu horiek baliatu ahal izateko, erabiltzaileak norekin kontratatu erabaki behar du, bere premia eta itxaropenetara ondoen egokitzen den zerbitzua eskaintzen dion operadorea aukeratzuz.



Erabiltzailearen eta telekomunikazio-zerbitzuak hornitzen dituen konpainiaren (operadorea) arteko kontratu-harremanari hasiera emateko, erabiltzaileari alta ematen zaio zerbitzuan:

- Operadoreak zerbitzua emateko konpromisoa hartzen du.
- Erabiltzaileak dagozkion kontsumo-kuotak operadoreari ordaintzeko konpromisoa hartzen du.



Nolanahi ere, eta alde zuzenetik adierazi dugun bezala, zerbitzu horien kontratazioaren inguruan hartu beharreko erabakiak oso zailak dira. Eta hori hala da zailtasun teknikoaren eta sektorearen bilakaera azkarraren ondorioz. Operadoreek prestazio berri eta hobeen, zerbitzu-integrazioen proposamenak eta abar eskaintzen dizkigute, gero eta denbora-tarte laburragoetan.

Horren eta operadoreen arteko lehia biziaren eraginez, eskaintzak, sustapenak eta kontratazio modalitateak ugaritu egiten dira. Erabiltzaileak kontu handiz aztertu beharko ditu aurkezten zaizkion alternatiba guztiak, operadorearekin adostuko duen azken kontrataziotik zerbitzuaren kalitatea, operadorearen arreta, eta, jakina, zerbitzu horrengatik ordainduko duen prezioa, eratorriko direlako.

2

## TELEFONIA FINKOA

## 2.1. OINARRIZKO KONTZEPTUAK

Hamarkadetan, telefonia finkoa telekomunikazio-zerbitzu nagusia izan da herritarrentzat.

Hedatuena dagoen jatorrizko ikuspegiaren arabera, telefonia finkoa *telefonia konbentzionala* da. Telefono-gailu edo telefono-terminalen arteko konexioaz baliatzen da, kobrezko hariko lineen bitartez, eta, seinale elektrikoaren bitartez, elkarrizketak (ahotsa) transmititzeko aukera ematen du.

Nolanahi ere, aurrerapen teknologikoen ahalbidetu dute terminalen arteko konexio konbentzional horien prestazioak handitu izana. Esaterako, aspalditik testuak transmititzeko (faksa) edo Interneten sartzeko aukera ematen dute. Telefonia konbentzionalak oinarrizko telekomunikazio-zerbitzua izateari eusten dio, eta oraindik ere etxeko unitateen % 80an dago ezarria.

Urte askoan *Telefónica* konpainiak ustiatu du zerbitzua monopolio-erregimenean, eta hortaz ezinbestekoa zen zerbitzua konpainia horrekin kontratatzea. Gaur egun, ordea, beste zenbait operadoreekin ere kontrata daiteke, telekomunikazioen merkatua, legez, lehia libreak araututa dagoelako.

Oinarrizko telefoniaren merkatua liberalizatu izanak zera esan nahi du, erabiltzaileak aukera egin dezakeela telefonia finkoko zerbitzua hornitzen duten konpainiek aurkezten dizkieten aukera guztien artean. Gainera, liberalizazioaren ondorioz, Administrazioak ez ditu, oro har, zerbitzu horrengatik tarifak edo prezioak arautzen.

Nolanahi ere, eta liberalizazioa gorabehera, telefonia finkoaren sektorean *operadore nagusiaren* figura sortu da, Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordeak horrela izendatuta.

Operadore nagusi gisa izendaturiko enpresak zerbitzu jakin batzuk hartu behar ditu bere gain, eta tarifa arautuak ditu zenbait kasutan. Esaterako, konpainia nagusi horrek *zerbitzu unibertsalaren* prestazioa bermatu behar du, hau da, linea finkoak ezartzeko eskaera mota guztiei erantzun behar die.

### Operadore nagusia

- Telefonia finkoko zerbitzuak eskaintzen dituen konpainia. Besteak beste, «zerbitzu unibertsala» bermatu behar du.
- Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordeak (TMB) izendatzen du operadore nagusia. Telefonia finkoaren merkatuan lehia librearen printzipioa betetzea zaindu behar du batzorde horrek.
- Une honetan, *Telefónica* da Espainiako operadore nagusia.

## 2.2. KONTRATAZIO MOTAK (OPERADOREAK)

Telefonia finkoko bi operadore mota daude, eskaintzen duten zerbitzuaren arabera:

- *Sarbidea ematen duen operadorea*: Erabiltzailearen eskura telefono-lineara sartzeko (linea alokatzea) eta deiak kontsumitzeko zerbitzua jartzen duen konpainia.
- *Deien edo aurrehautaketaren operadorea*: Erabiltzailearen eskura telefono-deien zerbitzua (deien kontsumoa) bakarrik jartzen duen konpainia.

Telefonia finkoa kontratatzeko, *abonu-kontratua* sinatu behar da.

### Abonu-kontratua

Erabiltzailearen eta telefonia finkoko zerbitzua hornitzen duen konpainiaren artean ezarritako akordioa. Horren arabera, bi aldeek konpromiso bat hartzen dute:

- Erabiltzaileak adosturiko tarifa ordaintzeko konpromisoa hartzen du.
- Operadoreak zerbitzua ezarritako baldintzetan eskaintzeko konpromisoa hartzen du.



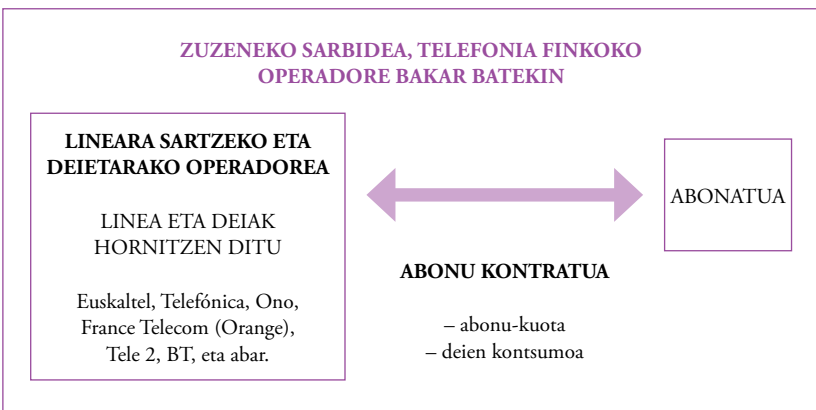
Nolanahi ere, erabiltzaileak aukera egin dezake oinarrizko telefonia finkoa kontratatzeko bi modaliteren artean:

- *Zuzeneko sarbide* baten bitartez kontratatzea: zerbitzu telefoniko osoa operadore bakar batekin (sarbidea ematen duen operadorea) kontratatzen da.
- *Zeharkako sarbide* baten bitartez kontratatzea: zerbitzua bi operadorekin kontratatzen da, batetik, linearako sarbidea ahalbidetzen duen operadore nagusiarekin, eta, bestetik, egin beharreko deien zerbitzuak eskaintzen ditu(zt)en aurrehautatutako operadore(ar)ekin.

### 2.2.1. Zuzeneko sarbidea (telefono-zerbitzu osoa –telefono-linearako sarbidea eta deiak– operadore bakar batekin kontratatzea)

Telefono finkoa kontratatzerakoan, zerbitzu osoa operadore bakar batekin kontrata daiteke, operadore horrek, telefono-linearako sarbidea hornitu ez ezik, deien zerbitzua ere eskaini dezan.

Abonaturiko pertsonarekiko abonu-kontratu bakarra dago, eta pertsona horrek operadore bakar batetik jasotzen ditu fakturak. Faktura horien barnean abonu-kuota finkoak hartzen dira, baita eginiko deien prezioa ere.



Hala badagokio, sarbidea ematen duten operadoreek telefonia-sare jakin batzuk alokatu behar dizkiote operadore nagusiari. Administrazioak arautu eta ikuskatu egiten ditu operadoreen arteko kontra-

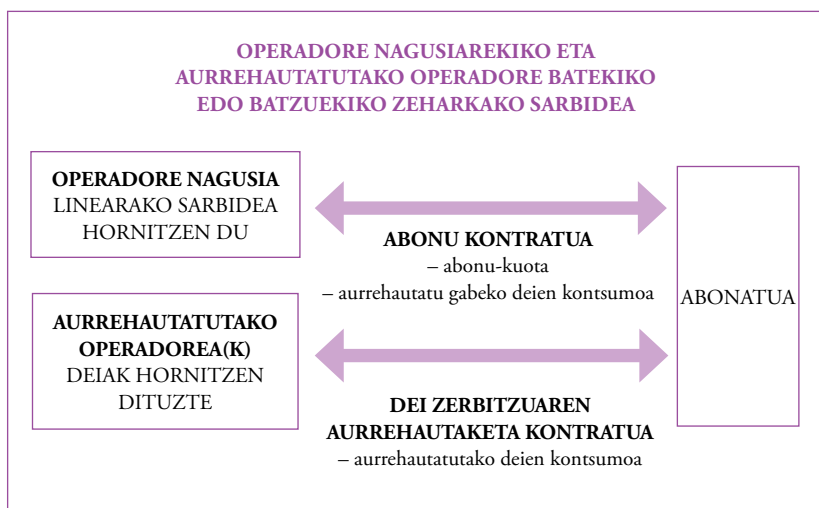
tu horiek, operadoreen arteko lehia librea eta erabiltzailearen askatasunez hautatzeko eskubidea bermatzeko. Operadore nagusiak sarbidea ematen duten beste operadore batzuei laga eta alokatu behar dizkie sareak, nahitaez.

### 2.2.2. Zeharkako sarbidea (telefono-linearako sarbidea operadore nagusiarekin eta deiak beste operadore batekin kontratazea, hurrenez hurren)

Kasu horretan, operadore nagusiaz bestelako aurrehautatutako operadore batekin edo batzuekin egiten da kontratazioa, telefono-dei guztiak edo dei jakin batzuk egiteko. Hala badagokio, ordutegi jakin batera murriz litezke dei horiek, aurrehautatutako operadore horiek planteaturiko eskaintzen arabera. Linea hornitzen duen operadore nagusiarekiko abonu-kontratuari eusten zaio, eta aurrehautatutako operadore(ar)ekin bestelako kontratu bat ezartzen da.

Bi aurrehautaketa modalitate nagusi daude:

- Urruneko deien (probintzialak, probintzia artekoak eta/edo nazioartekoak) eta finkotik mugikorrerako deien aurrehautaketa.
- Aurrehautaketa globala, aurreko deiak ez ezik, tokikoak edo metropolikoak ere bilduta.



Aurrehautaketan, erabiltzaileak bi kontratu desberdin egin behar ditu:

- Abonuko edo telefono-lineara sartzeko kontratu bat operadore nagusiarekin. Abonu-kuota finkoa ordaindu beharko dio operadore nagusi horri, sar daitekeen telefono-lineen alokairuarengatik eta mantentzearengatik, baita, hala badagokio, aurrehautatu gabeko deien kontsumoarengatik tarifak ere,
- Aurrehautatutako operadorearekiko dei-kontratua. Eginiko aurrehautaketa-deiak ordaindu beharko dizkio operadore horri.

Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordearen azken txostenaren arabera, 2006an Espainiako «telefonía finkoaren merkatuko operadore nagusiak» honako hauek izan dira:

- Telefónica taldea.
- Ono taldea.
- France Telecom taldea.
- Tele2-Comunitel Global taldea.
- British Telecom taldea (Bt).

Zerrenda horretan sartu ahal izateko, operadore bakoitzak bere fakturazioan lortutako merkatu-kuota hartzen da aintzat. Merkatu-kuota handiena lortzen duten bost operadoreek kategoria «nagusia» lortzen dute. EUSKALTEL telekomunikazioen euskal operadorea bosgarrena izan zen 2005eko zerrendan. Hurrengo urtean, ordea, BT britainiar operadorearen filiala azkarrago hazi zen, eta toki hori kendu zion.

## 2.3. OPERADORE ALDAKETA

### 2.3.1. Lineara sartzeko operadorea aldatzea: telefono-zenbakiaren eramangarritasuna

Lineara sartzeko operadorea aldatu nahi denean, operadore berriari (hartzailea) egin behar zaio dagokion eskabidea. Eskabide horren barnean aurreko konpainiarekiko (emailea) baja hartuko da.

Horrelakoetan oso ohikoa izaten da telefono-zenbakiari eutsi nahi izatea, eta hori operadore berriari planteatu behar zaio. Horri *eramangarritasun-eskubidea* deitzen zaio (telefono-zenbakia gorde-tzea).



Konpainia emaileak konpainia berriari uzten dio zenbakia, eta eramangarritasun-eskubidea uka dezake, baina bakarrik erabiltzaileak bizitokia aldatzen badu eta helbide berria ez badago telefono-zentralaren eremu beraren barruan. Abonatuak ordaintzen ez duelako edo zailtasun teknikoak direla medio konpainiak abonatuari zerbitzua ezinbestean eten behar badio ere eskubide hori uka daiteke.

### 2.3.2. Deien operadorea aldatzea: telefono-deien aurrehautaketa

Abonatuak, halaber, deiak hornitzen dituen operadorea aldatzea erabaki dezake.



Deien zerbitzuaren operadorea guztiz edo partzialki aldatzeko erabakiak ez dio instalazioari eragingo, inondik inora. Hortaz, ez da inolako egokitze teknikorik egin beharrik izango, ezta linea hornitzen duen sarbide-operadoreak eskaini lezakeen zerbitzu osagarriarik –hala nola erantzungailua edo deiak desbideratzea– kontratatu beharrik izango ere. Bere telefono finkoaren deien aurrehautaketa erabakitzen duenak betiere gordetzen du bere telefono-zenbakia.

Oso ohikoa da aurrehautaketa kontraturik sinatu gabe kontratatzea. Prozedura horren arabera, operadoreak elkarrizketa grabatzen du, erabiltzaileari ohartarazi ondoren. Elkarrizketa horretan, erabiltzaileak operadoreari bere datu pertsonalen berri emango dio, baita bere telefono-zenbakiaren, hautaturiko aurrehautaketaren eta banku-datuen berri ere.

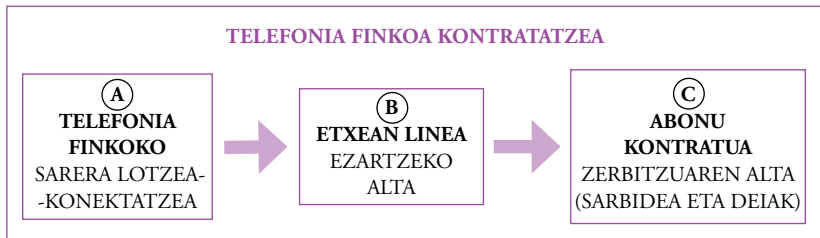


Zerbitzu hori telefonoz kontratatu arren, kontratuaren kopia bat eska daiteke kontratuaren indarraldiaren edozein unetan, operadorearen Bezeroaren Arretarako zerbakiaren bitartez, edo bestela kontratua zuzenean kontsulta daiteke operadorearen web-orrian.

Nolanahi ere, abonatuak, edozein unetan, operadore nagusiaren deien zerbitzua erabil dezake berriz ere, eraginpeko edozein operadoreri aurrehautaketa desaktibatzen eskaera eginez.

#### 2.4. KONTRATAZIOAREN FASEAK

Telefonia finkoko zerbitzuaren prestazioak honako hiru urrats hauek eska litzake:



##### A) *Telefonia finkoko sarera konektatzea*

Etxeak ez badu dagoen herriko telefonia-sare orokorrera konektatzeko konexiorik, sarbidea ematen duen operadoreari eskatu beharko zaio sarera «lotzea».

Operadoreak tratu pertsonalizatua emango dio eskabide bakoitzari. Kasu zehatza aztertu eta dagozkion egiaztapenak egin ondoren, dagokion loturaren aurrekontua eta gauzatze-epeak jarriko ditu eskatzailearen eskura. Aurrekontu horretan, operadoreak zenbait alternatiba har ditzake aintzat, konbentzionalaz bestelako teknologiak barne, hala nola konexio irrati-elektrokoak edo satelite bi-dezkoak.



Operadore nagusiak, *zerbitzu unibertsalaren* prestazioa bermatzeko ardura duen heinean, linea finkoak ezartzeko eskabide mota guztiei erantzun behar die, gehienez 60 eguneko epean. Hala ez bada, eskatzaileak konpentsazioa jasotzeko eskubidea izango du, hau da, hileko abonu-kuotak ordaintzetik salbuetsiko zaio, 60 eguneko epea aintzat hartuta operadorea atzeratzen den hilabeteen (edo hilabeteen zatikiaren) arabera.

## B) *Etxean linea ezartzeko alta*

Sarbidea ematen duen operadoreak abian jarriko du etxeko telefono-instalazioa, eta eskatu adina «hartune» ahalbidetuko ditu.

Zerbitzu horrengatik, operadoreak alta-kuota jakin bat kobratuko du, instalazioaren zailtasunaren eta hartune kopuruaren arabera. Aldez aurretik, operadoreak honako hauek eskatuko dizkio erabiltzaileari: izena, NAN, helbidea, harremanetarako telefono-zenbakia eta banku-datuak (ordainketa helbideratu behar den kontu korrontea).

Instalazioaren alta eta zerbitzua aldi berean kontratatu ohi dira (abonu-kontratua), eta, hortaz, sarbidea operadorearen eskura jarritako datu horiek indarrean jarraituko dute telefono-linea altan dagoen eta abonu-kontratua indarrean dagoen bitartean.

### **Telefono aparatuak**

Telefonia finkoko zerbitzuaren eskatzaileak aldez aurretik gailuak-terminalak erosi baditu, gailu horiek ezar ditzake, betiere aparatuak homologatuta badaude. Halaber, instalazioa abian jartzen duen eta sarbidea ematen duen operadoreari ere erosi edo aloka diezazkioke.

Kasu horietan, operadoreak telefonoa ezartzeko eta telefonoa saldu edo alokatzeko tarifak kobratuko dizkio. Terminal horiek konpontzeko zerbitzuak ere eskaini diezazkioke.

Sarbidea ematen duen operadorea aldatzean, abonatuak terminalaren alokairuari eutsi diezaioke lehengo enpresarekin, zerbitzu hori telefono-kontratuaz aparte dagoela hartzen delako aintzat.

### C) *Zerbitzuaren abonua kontratua (sarbidea eta deiak)*

Abonu-kontratuari esker, erabiltzailea abonatu bihurtzen da. Ohikoa da telefono finkoa telefonoz kontratatzea (etxebizitzan instalazio operatibo bat badago, esaterako), eta beraz sarbidea ematen duen operadorearekin izandako elkarrizketaren grabazioa balia daiteke kontratazio horren froga gisa. Nolanahi ere, kontratuaren indarraldiaren edozein unetan, abonatuak kontratu idatzia eska dezake bezeroaren arretarako telefono-zenbakiaren bitartez, inolako kosturik gabe.

#### 2.4.1. Kontratuaren gutxieneko edukia

Une honetan indarrean dagoen legeriak (apirilaren 15eko 424/2005 Errege Dekretuak onarturiko komunikazio elektronikoen zerbitzuak eskaintzeko baldintzei, *zerbitzu unibertsalari* eta erabiltzaileen babesari buruzko Araudiaren 105. artikulua) gutxieneko edukia ezartzen du telefonia publikoko sarerako konexioa ahalbidetzen duten kontratuetarako.

Kontratu horietan, gutxienez, honako hauek zehaztu behar dira:

- *Operadorea*: operadorearen izena edo izen soziala eta haren egoitzaren helbidea.
- *Bezeroaren arretarako telefono-zenbakia*.
- *Hornitutako zerbitzu-mota*: eskainitako zerbitzuaren ezaugarriak, honako hauek adieraziz: hasierako konexioaren epea, kontratuan bildutako prestazio guztien deskribapena, eta abonu-kuotan, eta, hala badagokio, bestelako kuotetan, bilduriko kontzeptuak.
- *Zerbitzu jakin batzuetatik deskonektatzeko eskubidea eta eskubide hori gauzatzeko modua*. Gutxienez, nazioarteko deiak eta tarifa handiagoko zerbitzuak biltzen dira, tarifikazio osagarriko zenbakiak bereziki (803, 806, 807, 905 eta 907 zenbakiak).
- *Operadoreak zerbitzu-kalitateko maila individual jakin batzuk eskaintzeko konpromisoa hartzen du, eta maila horiek adierazi behar dira*. Zerbitzua ez betetzeak kalte-ordaina eskatzeko eskubidea

ematen duten kasuak ere bilduko dira, baita kalte-ordain hori kalkulatzeko metodoa ere.

- *Prezioak eta bestelako baldintza ekonomikoak*, ordaintzeko moduaren hautaketa onartzea eta tarifa aplikagarriari buruzko informazio eguneratua lortzeko modalitateak barne.
- *Kontratuaren irautealdia*, eta kontratua hutsaltzeko arrazoiak eta moduak (erabiltzaileak betiere baja hartzeko eskubidea du, 15 egun lehenago abisatuta), kontratatzeko eta berritzeko gutxieneko epeak egon daitezkeela adieraziz.
- *Konpentsazioen sistema*, kontratuaren atal jakin batzuk betetzen ez diren kasuetarako (esaterako, atzerapenengatik edo zerbitzuaren aldi baterako eteteengatik kalte-ordainak).
- *Eskaintako mantentze-zerbitzu mota*.

### ABONU KONTRATUARI DAGOKIONEZ KONTUAN HARTU BEHARREKOAK

Sinatzen den kontratuak iraupen mugagabea izaten du normalean. Hala ere, erabiltzaileak zerbitzuaren baja eska dezake, gutxienez hamabost egun lehenago baja hartu nahi duen egunaren aurretik.

Litekeena da kontratuak *iraute-klausula* bat ezartzea, baina horrek ez du inondik inora baja hartzeko eskubidea gauzatzeko aukera galarazi behar. Baja horrek beste ondorio batzuk baino ezin ditzake ekarri, hala nola irauteari loturiko abantaila edo eskaintzak galtzea.

Kontratuaren baldintzak aldatzeko proposamen oro abonatuari jakinarazi behar zaio, hilabete bat lehenago gutxienez. Halaber, komunikazio horretan zera jakinaraziko zaio, baldintza berriak (hala nola prezioigoera) onartu ezean, alde aurretik baja hartzeko eskubidea izango duela inolako zigorrrik gabe, salbu eta iraute-klausula badago.





- *Erreklamazioen prozesuaren deskribapena*, legez ezarritako kasuak ez ezik, operadoreak sorturikoak ere aintzat hartuta.
- *Operadorearen merkataritza-bulegoaren helbidea*, bezeroaren arretarako departamentu edo zerbitzu espezializatuko posta-helbidea eta helbide elektronikoa, doako eta kargu osagarriarik gabeko prozedura bakuna zehaztuz, keaxak eta erreklamazioak aurkeztea eta ziurtatzea ahalbidetzeko.
- Bezeroaren *datu pertsonalen tratamenduari buruzko informazioa*, baita datuen babesari buruzkoa ere, merkataritza-sustapeneko xedeak dituzten kasuetarako.

#### 2.4.2. Etxebizitzaren titulartasuna aldatzea

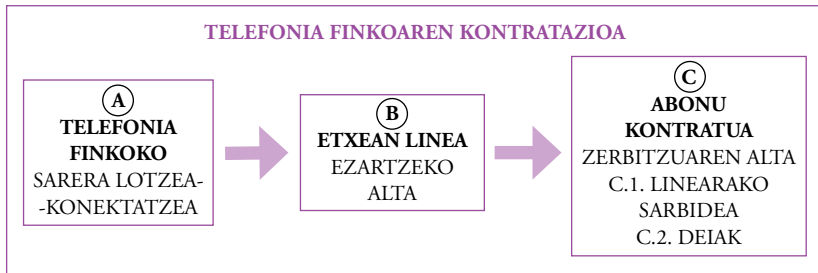
Etxebizitzaren titulartasuna aldatzen bada (etxebizitza saldu edo alokatzen bada, esaterako), ez da kontratu berririk egin beharrik, erabiltzaileak indarreko kontratuaren lagapena eska diezaiokeelako operadoreari. Konpainiak idazki bat igortzeko eskaera egin diezaioke. Lagapenaren datuak eta titular berriaren datuak (pertsonalak eta bankukoak) adierazi behar ditu erabiltzaileak idazki horretan.

#### 2.4.3. Etxebizitza aldatzea: telefono zenbakiaren eramangarritasuna

Etxebizitza aldatzean, linea aldatzeko eskaera egin daiteke, eta beraz ez dago zertan kontratu berria egin. Abonatuak zenbakiari eusteko eskaera egiten du normalean (eramangarritasuna), baina helbide berria ez badago aurrekoaren telefono-zentralaren eremu berean, operadorea ez dago behartuta eskaera horri erantzutera.

### 2.5. ORDAINKETAK

Telefono-zerbitzu finkoaren kontratazioaren segida kronologikoa aintzat hartuta, erabiltzaileak honako ordainketa hauei egin behar die aurre:



### A) *Sarera lotzea*

- Hala badagokio, sarera lotzeko obrak egin behar dira, operadoreak aurkezturiko aurrekontu pertsonalizatuaren arabera.

### B) *Linea ezartzeko alta*

- Halakorik badago, alta-kuota instalazioa doitzeagatik, operadorearen tarifen arabera, doikuntza hori beharrezkoa izanez gero.
- Hala badagokio, telefonoaren salmentari dagokion zenbatekoa, aparatua operadoreari erosteko aukera hartzen bada.

### C) *Abonu-kontratua*

- Linearako sarbidea: Operadoreak fidantza bat uzteko eskaera egin dezake, kontratazioa zein deiak ordaintzeko berme gisa, baldin eta abonatuak aldeztatik zenbait ordainagiri ordaindu ez baditu edo sarritan ordainketak behar baino beranduago egiten baditu.
- Linea erabiltzea (deiak):
  - *Abonu-kuota*: telefono-linea alokatzeagatik hileko kuota finkoa, sarbidea ematen duen operadoreari ordaindu beharrekoa.
  - *Eginiko deien denboragatiko kontsumo-kuota*: diru-kopuru aldakorra da, eginiko deien arabera, eta, hala badagokio, sarbidea ematen duen operadoreari eta/edo aurrehautatutako operadoreari ordaindu behar zaio.
  - *Telefono-aparatua alokatzea*, baldin eta abonatuak operadoreari alokatzeko aukera egiten badu.

Deien kontsumoa irakurtzea kontrataturiko operadorearen erantzukizuna da. Irakurketa hilean behin edo bi hilean behin egiten da normalean, eta beraz hilean behin edo bi hilean behin faktura edo ordainagiri bat egiten da. Nolanahi ere, abonatuak bestelako aldizkakotasuna negoziatu dezake konpainiarekin.

Gaur egun, telefonia finko konbentzionala beste telekomunikazio-zerbitzu batzuei lotuta dagoela aintzat hartuta, ohikoa da operadoreek *paketatzea* egitea. Operadoreek, *operadore global* bihurturik, zenbait zerbitzu eskaintzen dituzte kontratu berean, hala nola deiak, Interneterako sarbidea eta/edo ordainpeko telebista. Askotan zerbitzu horiek guztiak kontratatzeke aukera ematen dute, tarifa finko bakar baten truke.

## 2.6. ALDEEN BETEBEHARRAK ETA ESKUBIDEAK

Telekomunikazioen sektoreak eguneroko bizitzan garrantzi handia duela, eta, operadoreen artean, zerbitzu hobea ekarriko duen lehiamailari eutsi behar zaiola aintzat hartuta, indarreko legeriak garrantziko zenbait eskubide ezarri ditu zerbitzu horien erabiltzaileentzat:

- Telefonia finkoko *zerbitzu unibertsalerako* eskubidea.
- Telefono-gidak.
- Telefono-zenbakiei buruzko telefono-informazioa.
- Aldez aurreko informaziorako eskubidea.
- Kontratu idatzia.
- Bezeroaren arretarako eta telefono-laguntzako zerbitzua.
- Dei-eskubide jakin batzuetatik deskonektatzeko eskubidea, *tarifakazio osagarriko zenbakiei* dagokienez.
- Fakturan informazioa ematea.
- Zerbitzuaren kalitatea-matxurak.
- Telefono-publizitatea.
- Zerbitzuaren baja eta aldi baterako etetea eskatzea.
- Zerbitzua etetea.

### 2.6.1. Telefonia finkoko zerbitzu unibertsalerako eskubidea

Pertsona guztiek telefono-linea finkoa edukitzeko duten eskubidea, hau da, *zerbitzu unibertsala*, operadore nagusi gisa izendaturiko operadorearen erantzukizuna da. Une honetan, *Telefónica* da operadore nagusia.

Zerbitzu-betebehar horrek ez die gainerako operadoreei eragiten, eta horrenbestez operadore nagusiari bakarrik eska dakioke linea finkoa ezartzea.

Operadore nagusiak gehienez 60 egun dauzka eskaerari erantzuteko. Hala ez bada, eskatzaileak konpentsazioa jasotzeko eskubidea izango du, hau da, hileko abonatu-kuotak ordaintzetik salbuetsiko zaio, 60 eguneko epea aintzat hartuta operadorea atzeratzen den hilabeteen (edo hilabeteen zatikiaren) arabera.

Beste operadore batzuei eskaturiko instalazioari dagokionez, araudiak ez du gehienezko epea ezartzen, baina epe hori nahitaez adierazi behar da kontratuan, baita ez-betetze kasuetarako kalte-ordaina ere.

### 2.6.2. Telefono gidak

*Zerbitzu unibertsalak* telefono-gida bateratu bat aurreikusten du. Telefono-zerbitzuari abonaturiko pertsona guztiak ageri behar dira gida horretan, zerbitzua kontratatzeko aukeratu den operadorea edozein izanik ere.

*Zerbitzu unibertsala* bermatzen duen operadore nagusiak bere gain hartu behar du gida bateratu hori lantzea eta telefono-zerbitzuaren erabiltzaileen (gainerako konpainien erabiltzaileak barne) eskura jartzea, doan jarri ere. Gida eskatzen duten operadoreen artean ere banatu behar du.

Telefono-zerbitzuaren erabiltzaile guztiek telefono-gida inprimatu bat edukitzeko eskubidea dute, gutxienez urtean behin eguneratua, eta gida hori formatu elektronikoa jasotzeko eskaera egin dezakete.



Telefono finkoko zerbitzuaren erabiltzaileek telefono-gida bateratuan agertzeko eskubidea dute, baina ez daude behartuta bertan bilduta egotera.

Besterik adierazi ezean, abonatuaren zenbakiak gidan biltzen dira, eta horrek esan nahi du abonatu guztiak gidan agertzen direla, salbu eta kontrakoa nahi dutela adierazten badute. Linea berriak kontratatzen dituzten pertsonen dagokienez, une honetan indarrean dagoen araudiak ezartzen du operadoreak abonatuari baimena eskatu behar diola haren zenbakia gidan bildu aurretik. Nolanahi ere, gidan agertzen direnek gida horretatik kanpo uzteko eskaera egin diezaioke operadoreari, une oro.

Gida bateratu horretatik aparte, gainerako operadoreek ere beren gidak lantzeko aukera dute.



#### TELEFONO-GIDETAN AGERTZEARI UKO EGITEA

Telefono-gidetan ez agertzeko borondatea adierazteko, abonatuak telefonia finkoko beren operadorearengana jo behar dute hori eskatzera.

### 2.6.3. Telefono zenbakiei buruzko telefono informazioa

Halaber, *zerbitzu unibertsalaren* osagarria den heinean, operadore nagusiak telefono-kontsultako zerbitzua eskaini behar du, gida bateratuan bilduriko abonatuaren zenbakiei buruzkoa. Zerbitzu horrek merkea behar du, eta doakoa telefono publiko batetik giten bada.



Gaur egun, operadore nagusiak 11818 zenbakiaren bitartez eskaintzen du informazio-zerbitzua, eta 0,596 euroko kostua du (+ BEZa) dei bakoitzeko.

Zerbitzu horretaz gain, badira beste enpresa batzuk abonatuaren telefono-zenbakiei buruzko informazio-zerbitzuak eskaintzen dituz-

tenak. Balio erantsiko beste zerbitzu batzuk eskaini ditzakete enpresa horiek, hala nola eskaturiko zenbakiarekiko zuzeneko konexioa. Enpresa horiek erregistratuta behar dute Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordearen dagokion Erregistroan. Telefono-gida bateratuan ageri den informazioa eskuratzeko eskubidea dute, eta Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordeak helarazten die informazio hori. Gidan ez agertzeko erabakia hartu duten pertsonen datuak ez dira ematen, salbu eta larrialdi-zerbitzuetako erakundeek eskatzen badituzte.

#### 2.6.4. Aldez aurreko informaziorako eskubidea

Indarreko araudiaren arabera, operadoreek kontratuen gutxieneko edukari buruzko informazioa eskaini behar dute beren Internet-orrrian, edo, hala badagokio, idazki baten bitartez, halakorik eskatzen badiete:

- *Operadorea*: Operadorearen izena edo izen soziala eta haren egoitzaren helbidea.
- *Bezerearen arretarako telefono-zenbakia*.
- *Hornitutako zerbitzu mota*: eskainitako zerbitzuaren ezaugarriak, honako hauek adieraziz: hasierako konexioaren epea, kontratuan bildutako prestazio guztien deskribapena, eta abonu-kuotan, eta, hala badagokio, bestelako kuotetan, bilduriko kontzeptuak.
- *Zerbitzu jakin batzuetatik deskonektatzeko eskubidea eta eskubide hori gauzatzeko modua*. Gutxienez, nazioarteko deiak eta tarifa handiagoko zerbitzuak biltzen dira, tarifikazio osagarriko zenbakiak bereziki (803, 806, 807, 905 eta 907 zenbakiak).
- *Operadoreak zerbitzu-kalitateko maila indibidual jakin batzuk eskaintzeko konpromisoa hartzen du, eta maila horiek adierazi behar dira*. Zerbitzua ez betetzeak kalte-ordaina eskatzeko eskubidea ematen duten kasuak ere bilduko dira, baita kalte-ordain hori kalkulatzeko metodoa ere.
- *Prezioak eta bestelako baldintza ekonomikoak*, ordaintzeko moduaren hautaketa onartzea eta tarifa aplikagarriari buruzko informazio eguneratua lortzeko modalitateak barne.

- *Kontratuaren irautealdia*, eta kontratua hutsaltzeko arrazoiak eta moduak (erabiltzaileka betiere baja hartzeko eskubidea du, 15 egun lehenago abisatuta), kontratatzeko eta berritzeko gutxieneko epeak egon daitezkeela adieraziz.
- *Konpentsazioen sistema*, kontratuaren atal jakin batzuk betetzen ez diren kasuetarako (esaterako, atzerapenenegatiko edo zerbitzuaren aldi baterako eteteengatiko kalte-ordainak).
- *Eskainitako mantentze-zerbitzu mota*.
- *Erreklamazioen prozesuaren deskribapena*, lege ezarritako kasuak ez ezik, operadoreak sorturikoak ere aintzat hartuta.
- *Operadorearen merkataritza-bulegoaren helbidea*, bezeroaren arretarako departamentu edo zerbitzu espezializatuko posta-helbidea eta helbide elektronikoa, doako eta kargu osagarririk gabeko prozedura bakuna zehaztuz, kexak eta erreklamazioak aurkeztea eta ziurtatzea ahalbidetzeko.
- Bezeroaren *datu pertsonalen tratamenduari buruzko informazioa*, baita datuen babesari buruzkoa ere, merkataritza-sustapeneko xedeak dituzten kasuetarako.

### 2.6.5. Kontratu idatzia

Kontratuari dagokion dokumentua eduki ezean, kontratuaren indarraldiko edozein unetan eskatu ahal izango da, bezeroaren arretarako telefono-zenbakiaren bitartez eta inolako kosturik gabe. Eskaera egiteko unean, operadoreak erreferentzia-zenbaki bat eman behar dio eskaerari, jasota gera dadin.

### 2.6.6. Bezeroaren arretarako eta telefono laguntzako zerbitzua

Telefono finkoko kontratu guztietan jendearen arretarako telefono-zenbakia ageri behar da, baita operadorearen helbide elektronikoa eta web-orria ere. Operadorearen merkataritza-bulegoaren eta bezeroaren arretarako departamentuaren posta-helbideari buruzko informazioa ere eskaini behar da.

### 2.6.7. Dei-eskubide jakin batzuetatik deskonektatzeko eskubidea, tarifakazio osagarriko zenbakiei dagokienez



Erabiltzaileak telefono-zerbitzu jakin batzuetatik –hala nola nazioarteko deiak edo tarifa handiagoko zerbitzuak, *tarifikazio osagarriko zenbakiak*, esaterako– deskonektatzeko eskubidea du. Araudiak ezartzen du *operadoreek zerbitzu horietatik deskonektatzeko eskaerei erantzun behar dietela, gehienez hamar eguneko epean eskaera egiten den egunetik zenbatzen hasita.*

Honako aurrezenbaki hauek dauzkatenak dira tarifakazio osagarriko zenbakiak:

- 803: 18 urtez gorakoentzat erreserbatu-erako deiak, eduki erotikoa edo pornografikoa dutenak edo harreman pertsonalekin zerikusia dutenak.
- 806: aisia eta entretenimenduari buruzko, jokoekin, lehiaketekin, zozketekin, horoskopoeekin, tarotarekin zerikusia duten deiak eta abar (zenbaki bakoitzak erabilerarako gomendaturiko adina adierazi behar du publizitatean).
- 807: lanbide eta enpresa motako deiak, eta erakunde publiko eta pribatuaren informazioarekin zerikusia dutenak.
- 905: dei masibetarako (sondeoak eta komunikabideetako lehiaketak).
- 907: datu-sistemei buruzko zerbitzuak (Internet).

2008ko otsailaren 14tik aurrera, mugikorren mezu laburren bidetzeko zerbitzuak (SMS PREMIUM) ere *tarifikazio osagarriko zerbitzu* horien barnean hartuko dira.

Tarifakazio osagarriko deietan, erabiltzaileak telefonoa hartu eta berehala, operadoreek informazio espezifiko eskaini behar diote *Hasi menuan*, 15 segundoz gehienez ere edozein kasutan.

Informazio hori honako hauei buruzkoa da:

- Deituriko telefono-zenbakiaren titularraren nortasuna, luzatu gabe.



- Sare finkotik zein mugikorretik eginiko deien minutuko goreneko prezioari buruzko informazioa. Prezio hori honako formula honi atxiki behar zaio:

«Dei honen minutuko goreneko prezioa  $x$  euro edo euro-zatiki da telefono finko batetik deitzen baduzu, eta  $Y$  euro edo euro-zatiki mugikor batetik deitzen baduzu, hurrenez hurren, zergak barne».

- Eskaintako zerbitzu motari buruzko informazio orokorra.
- Zerbitzua 18 urtez gorakoentzat bakarrik ote den adieraztea.
- Nahitaezkoak diren gainerako informazio espezifiko guztiak.

*Hasi menuaren* lokuzioan zehar, dei-ezarpena baino ez da fakturatu. *Hasi menua* amaitzen denetik bost segundo igarotakoan, dei-denboraren tarifakazioa hasten da.

Gainera, nabarmentzekoa da dei horiek gehienez 30 minutu iraun dezaketela helduentzako deiak badira eta zortzi minutu adingabeentzako deiak badira, hurrenez hurren. Lehiaketa edo zozketetarako deiei dagokienez, bost minutu baino ezin dute iraun. Minutu horiek igaro ondoren, deia moztu behar da automatikoki.



Tarifakazio osagarriko zerbitzuetarako deien fakturazentbatekoekin ados ez badago, erabiltzaileak telefono finkoko zerbitzuari dagokion faktura zatia bakarrik ordain dezake. Kasu horretan, operadoreak tarifakazio osagarriko zerbitzuetarako sarbidea moztu dezake, baina ez telefono-zerbitzu finko osoa.

### 2.6.8. Fakturan informazioa ematea

Telefonia finkoan *zerbitzu unibertsala* eskaintzen duen operadore nagusiak doan zehaztu behar ditu fakturak, eta horrenbestez erabiltzaileak zehatz-mehatz egiaztatu eta azter dezake telefono-gastua.

Gainerako operadoreek kontzeptuak (abonu-kuota, deiak eta/edo bestelako kuotak) eta, hala badagokio, aparte eskaintako zerbitzuak (telefonía, Internet, tarifakazio osagarriko zerbitzuetarako deiak, esaterako) zehaztu behar dituzte, besterik ez.

## 2.6.9. Zerbitzuaren kalitatea-matxurak



Erabiltzaileak kontrataturiko zerbitzuaren prestazioa etenik gabe jasotzeko eskubidea du, eta beraz, operadorearen konturako etenak kalte-ordain jakin batzuekin konpentsatu behar dira, zerbitzuaren kalitate-mailari dagokionez abonu-kontratuan ezarritakoaren arabera. Kalte-ordainaren zenbatekoa euro batetik gorakoa bada, hurrengo fakturan ordaindu behar du operadoreak.

Etenen denboraren baturak gaindituz gero kalte-ordaina eragin behar duen hileko orduen kopurua adierazi behar da kontratuan.

Legeak agintzen duenez, kalte-ordainaren zenbatekoak honako bi hauetan handiena behar du:

- Azken hiru hilabeteetan kaltetutako zerbitzu guztiengatik fakturaturiko zenbatekoaren batez bestekoa, etenak iraun duen denboran hainbanatuta.
- Bost hilabeteko kuota, etenak iraun duen denboran hainbanatuta.

Ezinbesteko arrazoiengatik justifikaturiko matxura gertatzen bada, operadoreak abonatuari konpentsatuko dio abonu-kuota baten zenbatekoa itzuliz, zenbateko hori etenak iraun duen denboran hainbanatuta. Kalte-ordain hori nahitaezkoa da, etenaren iraupena edozein izanik ere.

### **Zerbitzua etetearengatik kalte-ordainak eragin ditzaketen ezinbesteko arrazoiak:**

Arrazoitzat argudiatzen dituenarekin loturarik ez duten ezohiko eta aurreikusi ezinezko zirkunstantziak, eta zirkunstantzia horien ondorioak ezin izango zitezkeen saihestu behar besteko arduraz jokatuta ere.

(adibidez: atentatu terroristak, bat-bateko lanuzteak, katastrofe naturalak eta abar).

Abonatuak dei-zerbitzua aurrehautatu badu, telefono-linearako sarbidea ematen duen konpainiarena izango da erantzukizuna, salbu eta konpainia horrek frogatzen badu matxura dei-zerbitzurako aurrehautatutako operadorearen erantzukizuna dela.

### 2.6.10. Telefono publizitatea

Beren datuak merkataritza-xedeetarako ez erabiltzeko nahia adierazi ez duten pertsonen telefono-deien bidez publizitatea helaraztea legezko jarduera da, betiere dei horietan pertsona batek esku hartzen badu.



Hortaz, debekatutako dago merkataritza-xedeak dituzten telefono-deiak egitea sistema automatikoak erabiliz, grabatutako mezuak erabiliz, esaterako, salbu eta horrelako deiak jasotzeko nahia esanbidez adierazi bada.

Legez, telefono-gidak datu-iturri publikoak dira, eta horrenbestez merkataritza- eta publizitate-xedeetarako erabil daitezke. Nolanahi ere, esan beharra dago erabiltzaileak bi aukera dauzkala horrelako publizitatea jasotzea saihesteko: gidetan ez agertzeko eskubidea gauzatzea, edo, hala badagokio, gidetan agertuz gero, operadorearekin harremanetan jartzea, bere datuak merkataritza-xedeetarako erabiltzearen aurka dagoela jakinarazteko.

Hortaz, erabiltzaileek telefono-gidetan bildutako datuak merkataritza-xedeetarako erabiltzeari uko egiteko eskubidea dute, gida horietan ageri nahi badute ere. Kasu horretan, telefono-gidan «U» letra ageriko da, telefono-zenbakiaren aurretik.

Kontrakoa ere gerta liteke, hau da, telefono-gidetan ez agertzeko erabakia hartu duen pertsona batek horrelako deiak jasotzeko baimena ematea.

Bestetik, giza esku-hartzerik gabeko deiak ere jaso daitezke. Kasu horretan, horrelako bidalketak SPAMtzat jotzen ez badira ere, Datuak Babesteko Espainiako Agentziak zigor ditzake, legeak SPAMerako ezarritako isunak aplikatuz (ikus Interneti buruzko kapitulua IV.7 idatz-zatia).

### 2.6.11. Zerbitzuaren baja eta aldi baterako etetea eskatzea



Erabiltzaileak zerbitzuaren baja eskatzeko eskubidea du, hamabost egun lehenago abisatuta.

Kasu horretan, eta operadoreak gaitutako bitartekoa telefonoa baldin bada, erreferentziatzko zenbaki bat eman beharko dio erabiltzaileari, bajaren eskaera jasota gera dadin.

Bestetik, litekeena da operadoreak erabiltzaileari dokumentu idatzi bat eta NANaren eta faktura jakin baten fotokopiak igortzeko eskaera egitea, hirugarren pertsonak haren baimenik gabe linea eten dezaten saihesteko.

Halaber, erabiltzaileak telefono-zerbitzua aldi baterako etetea eskubidea du, betiere etenaldiak hilabete batetik hiru hilabetera arteko iraupena baldin badu. Operadoreak etete-denborari dago-kion zenbateko proportzionalaren erdia kenduko du abonukoetatik.

### 2.6.12. Zerbitzua etetea

Telefono finkoaren ordainagiri osoa edo zati bat ordaintzeko hilabetetik gorako atzerapena gertatzen bada faktura aurkezten den egunetik, zerbitzua eten daiteke aldi baterako, aldez aurretik abisatuta. Une horretatik aurrera, erabiltzaileak larrialdi-zerbitzuen deiak baino ezin ditu jaso, eta larrialdi-zerbitzuei bakarrik dei diezaieke.

Linea eteten den unetik bi hilabete igarotakoan ordainketa gauzatu ez bada (hiru hilabete guztira), operadoreak behin betiko eten dezake zerbitzua, aldez aurretik abisatuta, eta bide batez kontratua suntsiarazi. Ondoren, erabiltzaileak linea birgaitu nahi badu, berriz ere alta hartu behar du.

Aitzitik, zerbitzua behin betiko eten aurretik erabiltzaileak ordaindu gabeko zenbatekoa ordaintzen badu, operadoreak zerbitzua berriz ere ezarri behar du.

Litekeena da, halaber, erabiltzailea fakturaren atal jakin batzuekin (Interneterako edo 800 lineetarako deiak, esaterako) ados ez egotea eta dagokion zatia ordaindu gabe uzteko erabakia hartzea. Kasu horretan, ez ordaintzeak zerbitzu jakin horietarako markazioa ezgaitzea ekarriko luke berekin, eta ez telefono-zerbitzua etetea.

## AZPIMARRATU BEHARREKOA

- Telefonía finkoko zerbitzu bat kontratatu behar baduzu, bi modalitate daudela jakin behar duzu:
  - *Zuzeneko sarbidea*: zerbitzua (sarbidea eta deiak) telefonía-operadore bakar batekin kontratatzen da.
  - *Zeharkako sarbidea*: zerbitzua bi operadoreekin kontratatzen da, batetik, linearako sarbidea operadore nagusiarekin kontratatzen da, eta, bestetik, egin beharreko deien zerbitzuen prestazioa aurrehautatutako operadore batekin edo batzuekin, hurrenez hurren.
- Erabiltzaileak operadorea alda dezake nahi duenean, eta operadore-aldaketa hori telefonoz egin ohi denez, operadore berriari kontratu idatziaren kopia bat eskatzea komeni da. Konpainiak behartuta daude kopia horiek aurkeztera, kontratuaren indarraldiaren edozein unetan eta inolako kosturik gabe.
- Telefonía finkoko operadorea edo helbidea aldatu nahi baduzu, *eramangarritasun-eskubidea* gauza dezakezu, hau da, zure telefonozenbakiari eusteko eskubidea duzu. Arrazoi teknikoak direla medio bakarrik uka daiteke eramangarritasuna, edo bestela erabiltzaileak ordaintzen ez badu.
- Sinatzen den kontratuak normalean iraupen mugagabea duen arren, erabiltzaileak edozein unetan har dezake baja zerbitzuan, baldintza bakar batekin: baja hori gutxienez hamabost egun lehenago eskatzea. Hortaz, baja hartzeko eskubidea gauzatzea ezin da inoiz galarazi.
- Kontratuak *iraute-klausula* biltzen badu, baja hartzeko erabakia ezin da galarazi. Iraute horri loturiko abantaila edo eskaintza jakin batzuk galtzea bakarrik ekar dezake klausulak.
- Kontratuaren baldintzak aldatzeko proposamen oro abonatuari jakinarazi behar zaio, hilabete bat lehenago gutxienez. Halaber, komunikazio horretan zera jakinaraziko zaio, baldintza berriak (hala nola prezio-igoera) onartu ezean, aldezturik baja hartzeko eskubidea izango duela inolako zigorrik gabe, salbu eta, hala badagokio, iraute-klausula badago.

- Operadore nagusiak telefonia finkoko *zerbitzu unibertsalaren* ardura hartu behar du nahitaez. Horrek esan nahi du telefonia finkoko lineako alta-eskaera orori erantzun behar diola, gehienez 60 eguneko epean.
- Operadoreek beren kontratuei buruzko gutxieneko informazioa aurkeztu behar dute web-orrian, baita idazki batean ere, erabiltzaileak halakorik eskatzen badie.
- *Tarifikazio osagarriko zenbakiei* dagokienez, erabiltzaileak zenbaki horietatik deskonektatzeko eskubidea dauka, baita bestelako deietatik (nazioarteko deiak, esaterako) deskonektatzeko eskubidea ere. Operadoreak gehienez hamar egun dauzka eskaerari erantzuteko.
- Tarifikazio osagarriko dei horietan, minutuko gehienezko prezioari buruzko informazio espezifikoa eskaini behar da, eta informazio hori ematerakoan deia telefono mugikor batetik zein finko batetik egin daitekeela hartu behar da aintzat.

## OHIKO GALDERAK

### 1. Telefonía finkoko zerbitzuan alta hartzeko aukera ukal diezadakete?

Erabiltzaile guztiek telefono-linea finkoa edukitzeko eskubidea dute, eta *zerbitzu unibertsala* emateko hautaturiko operadoreak bermatu behar du eskubide hori. Betebehar horrek ez die gainerako operadorei eragiten. Hortaz, operadore horrek ezin dio inori ere telefonía finkoko zerbitzuan alta hartzea ukatu, baina horrek ez du esan nahi horretarako teknologia estandarra erabili behar denik, kobrezko pareen instalazioan oinarrituta. Beste teknologia batzuk erabili daitezke (satelitea, GSM, LMDS eta abar), betiere telefono-komunikazioak egitea ahalbidetzen badigute.

### 2. Zerbitzua telefonoz kontratatu dut eta ez didate kontratuaren kopiarik bidali, legezkoa al da hori?

Zerbitzua kontratatzeko operadorearekin izandako elkarriketaren grabazioak kontratazio horren froga gisa balio duen arren, hobe da kontratu idatzia eskura edukitzea.

Operadorea kontratuaren kopia bidaltzera behartuta ez badago ere, erabiltzaileak kontratuaren kopia eska dezake kontratuaren indarraldian eta edozein unetan, operadorearen bezeroaren arretarako telefono-zenbakiaren bitartez eta inolako kosturik gabe.

Kontratua eskatzeko unean, operadoreak erreferentzia-zenbaki bat eman behar dio eskaerari, jasota gera dadin.

### 3. Ba al da gehienezko eperik telefono-linea konektatzeko?

Bai. Operadore nagusiak gehienez 60 egun dauzka alta-eskaera orori erantzuteko. Hala ez bada, eskatzaileak konpentsazioa jasotzeko eskubidea izango du, hau da, hileko abonukuotak ordaintzetik salbuetsiko zaio, 60 eguneko epea aintzat hartuta operadorea atzeratzen den hilabeteen (edo hilabeteen zatikiaren) arabera.



Araudiak ez du gehienezko eperik ezartzen gainerako operadoreentzat, baina epe hori nahitaez adierazi behar da kontratuan. Hortaz, zerbitzua kontratatzean, galde ezazu epe horren inguruan, operadoreak horren berri eman behar duelako nahitaez.

#### 4. Gorde al daiteke telefono-zenbakia helbidea edo konpainia aldatzean?

Etxebizitza edo operadorea aldatzean, erabiltzaileak telefono-zenbakiari eutsi nahi badio (*eramangarritasuna*), linea lekualdatzeko eskaera egin beharko du.

- Telefonia finkoko zerbitzua zerbitzu unibertsala eskaintzeko hautaturiko konpainiarekin (operadore nagusia) kontratatu badu, konpainia horrek eskaera horri erantzun behar dio nahitaez, alta bat balitz bezala. Helbide berria aurreko etxebizitzaren telefono-zentralaren eremu berean ez badago, aldiz, operadoreak ez du zertan eramangarritasun-eskaera horri erantzun, edo, hala bada, eragindako gastuak kobra ditzake.
- Sarbidea ematen duten operadore gisa kontraturiko gainerako operadoreek, zerbitzu unibertsaleko betebeharririk ez dutenez, ez dute zertan linea ezartzeko eskaerei erantzun, ezta, horrenbestez, eramangarritasun-eskaerei erantzun ere.

#### 5. Zer dira tarifikazio osagarriko zenbakiak?

Tarifikazio osagarriko zenbakiak gainerako deiek baino tarifa handiagoa dutenak dira. Honako aurrezenbaki hauek dauzkaten zenbakiak daude kategoria horren barnean:

- 803: 18 urtez gorakoentzat erreserbatutako deiak, eduki erotikoa edo pornografikoa dutenak edo harreman pertsonalekin zerikusia dutenak.
- 806: aisia eta entretenimenduarekin, jokoekin, lehiaketekin, zozketekin, horoskopoeekin, tarotarekin zerikusia duten deiak eta abar (zenbaki bakoitzak erabilerarako gomendaturiko adina adierazi behar du publizitatean).

- 807: lanbide eta enpresa motako deiak, eta erakunde publiko eta pribatuen informazioarekin zerikusia dutenak.
- 905: dei masibetarako (sondeoak, irrati-telebistako sariketak).
- 907: datu-sistemei buruzko zerbitzuak (Internet).

Kontuan hartzekoa da erabiltzaileak, telefonoa hartu eta berehala, honako hauen guztien berri izateko eskubidea duela: deitutako zenbakiaren titularren nortasuna, sare finkotik zein mugikorretik eginiko deiaren minutuko gehienezko prezioa, eskainitako zerbitzua eta 18 urtez gorakoentzat bakarrik ote den, eta nahitaezkoa den gainerako informazio espezifiko oro. Hori guztia 15 segundotan gehienez.

Horrelako deiek 30 minutu iraun dezakete gehienez helduentzat badira, zortzi minutu gehienez adingabeentzat badira, eta bost minutu gehienez lehiaketa edo zozketetarako deiak badira, hurrenez hurren. Minutu horiek igaro ondoren, deia moztu behar da automatikoki.

## 6. Saihets al daiteke telefono-zenbaki jakin batzuei dei egitea?

Erabiltzaileak telefono-zerbitzu jakin batzuetatik –hala nola nazioarteko deiak edo *tarifikazio osagarriko zerbitzuak* (803: 18 urtez gorakoak; 806: aisia eta entretenimendua; 807: lanbide motako deiak; 905: sariketak; 907: Internet)– deskonektatzeko eskubidea du. Araudiak ezartzen du operadoreek zerbitzu horietatik deskonektatzeko eskaerei erantzun behar dietela, gehienez hamar eguneko epean eskaera egiten den egunetik zenbatzen hasita. Deskonexioa gauzatzeko eta hartara horrelako deiak ustekabean egitea saihesteko, dagokion operadoreari eskaera egin behar zaio.

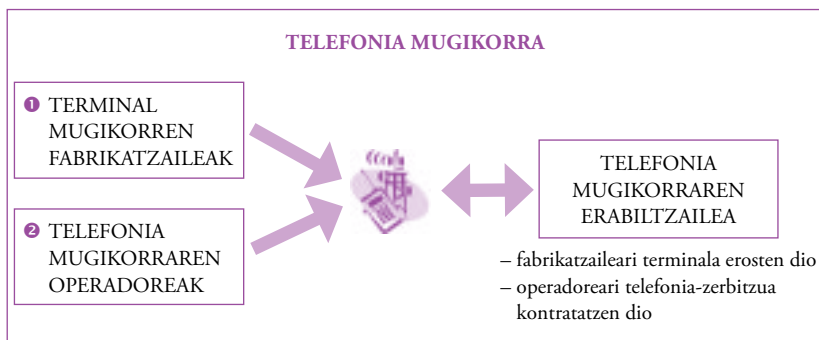
3

## TELEFONIA MUGIKORRA

### 3.1. OINARRIZKO KONTZEPTUAK

Komunikazio mugikorrek funtsezkoak dira telekomunikazioen aurrerapenean. Lehen telefono mugikorra 1947an asmatu zuten, eta harrezkero mugikorraren erabilera hedatu da, azken hamarkadetan bereziki. Gaur egun, pertsona gehienek telefonia hori erabiltzen dute.

Telefonia mugikorreko sareak komunikazioa ahalbidetzen du, ez soilik terminal mugikorren artean, baita terminal mugikor eta finkoen artean ere. Hala eta guztiz ere, eta operadoreen estaldurak mia lurralde osoa hartzen duen arren, legeak ez du estaldura unibertsaleko eskaintza agintzen edo bermatzen telefonia mugikorrari dagokionez. Hala, telefonia finkoan ez bezala, operadoreak ez dauke behartuta sarbide zailagoa duten tokiak estaltzera.



#### 3.1.1. Telefonia mugikorreko teknologiak

Telefonia mugikorreko zerbitzuen prestazioan zenbait teknologia mota bereizten dira. Gaur egun, ohikoena GSM sisteman (*Komunikazio Orokorren Sistema Orokorra*) oinarritzen da. Mugikorren bigarren belaunaldiak erabiltzen du sistema hori Europan. Tekno-

logia digitala da, eta ahotsa transmititzea du lehen eginkizuna, baina datuak oso mantso transmititzea ere ahalbidetzen du, eta horrek izugarrizko iraultza eragin zuen merkatuan, mugikorrek eskainitako zerbitzuetan testu-mezu laburrak (SMS) txertatu zituelako.

Alabaina, GSM sarearen saturazioak teknologia horren garapena bultzatu du, eta, bilakaeraren ondorioz, UMTS sistema sortu da (*Telekomunikazio Mugikorren Sistema Unibertsala*), hain zuzen ere hirugarren belaunaldiko mugikorrek (3G) erabiltzen duten sistema. UMTS sistema mundu osoan erabiltzen da, eta zenbait zerbitzu aurreratu –hala nola mugikorraren bidezko bideodeiak edo abiadura handiko Internet-konexioa– eskaintzea ahalbidetu du.

### 3.1.2. Telefono mugikorren prestazioak

Aurrerapen horiei esker, gaur egungo telefono mugikorrak, terminalen arteko elkarrizketak (ahotsa) ez ezik, bestelako komunikazio motak ere ahalbidetzen ditu:

- Mezu laburrak (SMS) bidaltzea.
- Multimedia-mezuak (MMS) bidaltzea.
- Interneterako sarbidea.
- SMS PREMIUM zerbitzuak.
- Push posta.

Aplikazio horietako batzuk gutxiengo batzuen eskura daude oraindik ere. Nolanahi ere, mugikorren konpainiek kalkulatu dutenez, telefonia mugikorraren erabiltzaileen % 8 Interneten sartzen da dagoeneko, eta, aurreikuspenen arabera, 2011rako % 50 baino gehiago izango dira. Mugikorraren hirugarren belaunaldia den eta UMTS sistema erabiltzea ahalbidetzen duen 3G sistema ezartzea izango da, ezbairik gabe, aplikazio horien bultzatzailea: gaur egun, 44 milioi erabiltzaileetatik 9 milioik dute 3G terminal bat Estatuan; 2011rako, aldiz, telefono mugikorren % 65 baino gehiago teknologia horren jabe izatea espero da.

Zalantzarik gabe, terminal horiek ezartzearekin batera, aplikazio aurreratu berriak –telefono mugikorraren bidezko ordainketak, esaterako– garatuko dira. Esaterako, Erresuma Batuan esperientzia pilotu bat jarri da abian 2007ko azaroan, telefonia mugikorreko operadore batek, terminalen fabrikatzaile batek eta banku batek lorturiko akordioari esker. Londresko garraio publikoan eta hiriko hainbat saltokitan ordainketak mugikorraren bitartez egin ahal izatea da esperientziaren xedea. Bestetik, Madrilgo antzerki-jaialdi baten antolatzaileek zera ahalbidetu zuten, mugikorretik jaialdiari buruzko informazio guztia jasotzea eta sarre-rak erostea.

Bestetik, aurreikustekoa da bestelako teknologia-garapenek marketin mugikorraren «garapen-hasiera» ahalbidetuko dutela, publizitate-edukiak, sustapen-kanpainak edo kontsumo-produktuen leialtze-programak hedatuz, web-orrietara helbideratuz edo multimedia-edukiak deskargatuz.

### 3.1.3. SMS PREMIUM zerbitzuak

*SMS PREMIUM* terminoaren barnean telefono mugikorraren bitartez eskain daitezkeen hainbat zerbitzu hartzen dira. Operadoreek mezu bat bidaltzen dute, eta erabiltzaileei ordainsaria kobratzen diete informazioko, komunikazioko edo alertako zerbitzu baten truke, edo gizarte-komunikabide baten bitartez hedatzen ari den gertaera publiko batean parte hartzearen truke bakarrik.

*SMS PREMIUM* sistema kontratatzeko, SMS mezu bat bidali behar da, eta oso ohikoa da honako publizitate-formula hau erabiltzea:

«bidali X hitza eta Y kodea 1234 zenbakira»  
mezuaren kostua: 0,85 euro + BEZa.

Gaur egun indarrean dagoen araudiaren arabera (*ITC/308/2008 AGINDUA, urtarrilaren 31koa, testu-mezu laburren eta multimedia-mezuen zerbitzuen prestaziorako zenbakitze-baliabide publikoen erabilerari buruzko jarraibideak ematen dituena*), lau zerbitzu modalitate daude:

- «a» modalitatea: 1,2 euro (prezio garbia) edo gutxiago balio duten eta 25, 27, 28 edo 29 zifretatik hasten diren zerbitzuak.
- «b» modalitatea: 1,2 eurotik 6 eurora bitarte (prezio garbia) balio duten eta 35, 37, edo 39 zifretatik hasten diren zerbitzuak.
- «c» modalitatea: Izen-emateko zerbitzuak, hornitzailearen ondoz ondoko hainbat mezuren bidalketaren kontratazioa dakartenak. Mezu horiek aldizkakoak izan daitezke, edo gertaera jakin batzuk (alertak, informazio-zerbitzuetan izen-emateak, esaterako) gertatzen direnean bakarrik bidal daitezke:
  - Jasotako mezuaren prezioa 1,2 euro edo gutxiago da (prezio garbia).
  - 795, 797 edo 799 zifretatik hasten dira (adibidez: 795 333).
- «d» modalitatea: Helduentzako zerbitzu eskusiboak, 6 euro edo gehiago balio dutenak (prezio garbia) eta 995, 997 edo 999 zifretatik hasten direnak.

*SMS PREMIUM* zerbitzuak *tarifikazio osagarriko zerbitzuen* barnean hartzen dira. Horrenbestez, xedapen berberak aplikatzen zaizkie (ikus *telefonía finkoa* kapitulua), baita honako egokitzapen eta berezitasun hauek ere, erabiltzaileen eskubide nagusiei dagokienez (*SMS PREMIUM* zerbitzuen emaileek xedapen horiek ez betetzeak esleituriko zenbaki laburra indargabetzea dakar berekin):

- Berezko telefonía mugikorraz bestelako zerbitzua denez, telefonía mugikorreko operadoreak bereizita adierazi behar ditu *SMS PREMIUM* zerbitzuarengatik karguak faktura egiterakoan. Banakatzearen barnean hartzen dira, batetik, mezuari dagokion zatia, eta, bestetik, tarifikazio osagarriari dagokiona. Gainera, tarifikazio osagarriko zerbitzuak eskaintzen dituen operadorea nor den adierazi behar du.
- Erabiltzailea *SMS PREMIUM* zerbitzuen fakturazioarekin ados ez egoteak ezin du telefono-zerbitzua etetea ekarri, ezta mezu-zerbitzu orokorra etetea ekarri ere, betiere abonatuak zerbitzu bakoitzari dagokion zenbatekoa ordaintzen badu.
- Deskonektatzeko eskubidea: telefonía mugikorreko operadoreari alde aurretik eskatuta, telefono-terminaletik SMS arrunta baino garestiagoak diren edo helduentzako eduki jakin batzuk dauzka-

ten mezuak bidaltzea galaraz daiteke. Hortaz, erabiltzaileek *SMS PREMIUM* zerbitzuetatik deskonektatzeko eskubidea dute.

- Operadoreek ezin dituzte erabiltzaileak tarifakazio osagarriaren eraginpeko ondoz ondoko bi mezu edo gehiago bidaltzera behartu zerbitzu jakin bat osatzeko.
- Izen-emateko zerbitzuen kasuan («c» modalitatea), *SMS PREMIUM* zerbitzuen emaileek alta eta baja emateko prozedura bateratuak ezarri behar dituzte.
- Beste zerbitzu batzuetarako –lehiaketak, botazioak edo antzekoak («a», «b» edo «c» modalitateak)–, operadoreek doako informazio-mezua eman behar dute zerbitzuaren emaitzaren inguruan (esaterako: «*zure botoa zenbatu da*»).
- *SMS PREMIUM* zerbitzuen emaileek egiten duten publizitatean «publizitatea» hitza agertuko da, baita publizitateari dagokion izena eta mezuko gehienezko prezioa ere. Horiez gain:
  - «a» modalitatean (25/27/28/29 zifretatik hasten diren zenbakiak), zerbitzu horien emaileek honako hauek jakinarazi behar dizkiote erabiltzaileari, mezu bat edo gehiago igorritz, erabiltzaileak eskaturiko prestazioa jaso eta berehala: izena edo izen soziala, bezeroaren arretarako zentroko harremanetarako telefono-zenbakia eta jasotako zerbitzuaren prezio osoa, zergak barne.
  - «b», «c» eta «d» modalitateetan (35/37/39/795/797/799/995/97/999 zifretatik hasten diren zenbakiak), zerbitzu horien emaileek honako hauek jakinarazi behar dizkiote erabiltzaileari, doan eta eskaturiko prestazioa jaso aurretik mezu bat edo gehiago igorritz:
    - Izena edo izen soziala, eta bezeroaren arretarako zentroko harremanetarako telefono-zenbakia.
    - Eskaini beharreko zerbitzuaren nondik norakoak (izen-emateko zerbitzua baldin bada, baja hartzeko modua ere adierazi behar da).
    - Jasotako zerbitzuaren prezio osoa, zergak barne (izen-emateko zerbitzua izanez gero, erabiltzaileak jaso beharreko



mezuen prezioa adierazi behar da, edo, hala badagokio, al-dian-aldian ordaindu beharreko kuotak).

- Erabiltzaileari zerbitzua berresteko eskaera egitea; tarifa arrunteko mezu bat (SMS) igorri behar du horretarako. Erabiltzaileak berrespen-mezu baten bitartez erantzuten ez badu, eskaturiko zerbitzua jasotzeari uko egin diola hartuko da aintzat.

AESAM elkarteak (Asociación Española de Servicios a Móviles/ Mugikorretarako Zerbitzuen Espainiako Elkarte) mugikorren bidetzko edukien emaileak biltzen ditu. Elkarte horretako kide diren enpresek *Jokabide Kode* bat betetzeko konpromisoa hartu dute (ikus [www.aesam.org](http://www.aesam.org)) erabiltzaileen eskubideak bermatzeko, zerbitzu horiei buruzko informazio egokia jasotzeari dagokionez, eta zerbitzuen kontratazioari, izen-emateari eta bajari dagokienez.

Esaterako, erabiltzaileak kontraturiko SMS PREMIUM zerbitzuen baja hartzeko eskubidea bermatzen du *Jokabide Kodeak*. Horretarako, «baja» hitza daraman mezua bidali behar du zerbitzuaren publizitatea egiteko baliatzen den zenbaki laburrera («1234»).

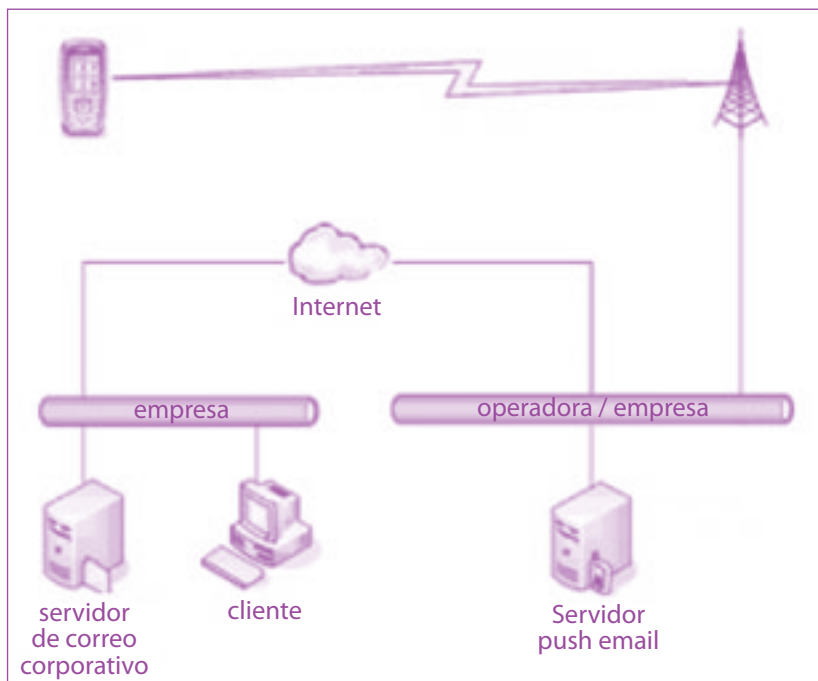
AESAM elkarteak badu, halaber, kontsultako telefono-zenbaki bat (902 934 612). Markazio automatikoko sistema baten bitartez, sistema horrek aukera ematen du, batetik, zerbitzuaren emailea nor den jakiteko, erabilitako zenbaki laburraren arabera, eta, bestetik, enpresa hornitzailearen bezeroaren arretarako zerbitzuarekin automatikoki bat egiteko.

### 3.1.4. Push posta: e-mail-a telefonia mugikorrean

*Push posta (push mail)* mugikorretarako zerbitzua da, eta posta elektronikoko mezuak jasotzeko aukera ematen du, Internetera konektatu beharrik gabe. Horretarako, terminal mugikor berezi batzuk eduki behar dira eskura, zerbitzua eskaintzen duen konpainiaren zerbitzariari konektatuta. Enpresa erabiltzaileen Intranetarekin konektatzea ere ahalbidetzen dute terminal horiek.

*Research in Motion (RIM)* enpresaren *Blackberry* terminalak dira ezagunenak.

## Push Postaren funtzionamendua



Iturria: <http://www.canalpda.com/>

### 3.2. KONTRATAZIO MOTAK (OPERADOREAK)

Legearen arabera, telefonia mugikorreko operadorea «pertsonea fisikoa edo juridikoa da, telefonia mugikorreko sare publikoak ustiatzen dituen, edo, hala badagokio, jendearen eskura telefonia mugikorreko zerbitzuak jartzen dituen».

Operadore guztiak Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordeari jakinarazi behar diote jardueraren hasiera, eta jakinarazpen hori hiru urtean behin berritu behar da.

Gaur egun, telefonia mugikorreko zenbait operadore mota daude; espektro irrati-elektro publikoaren erabileraren emakida eta/edo telefonia-sare propioa eduki dezakete:

- *Operadore Mugikorrak*: espektro irrati-elektroaren zati baten erabileraren emakida dute (gobernuaren esleipena).

- *Operadore Mugikor Birtualak, edo sarbide-sare mugikor propiorik gabeko telefono-zerbitzu mugikorraren emaileak*: ez dute espektro irrati-elektroaren erabileraren emakidarik, eta horrenbestez emakida horren jabe diren beste operadore mugikor batzuekiko borondatezko akordioen bidez erabiltzen dute espektro hori. Konpainia horiek telefonia mugikorreko zerbitzuak saltzen dituzte beren merkataritza-markarekin, baina telefonia mugikorreko beste operadore batzuen espektro irrati-elektroaren zatia erabiliz.

Operadore mugikorrek Operadore Mugikor Birtualen esku utzi behar dute beren espektro irrati-elektroaren zati baten erabilera, *handizkari-prezio* jakin baten truke. Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordeak arautzen du prezio hori, eta operadore mugikorraren kostuen arabera kalkula daiteke, eginiko inbertsioarengatik plusa erantsiz, edo, hala badagokio, zerbitzuaren azken salmenta-prezioari deskontua ezarriz.

Gainera, bi Operadore Mugikor Birtual bereizi behar dira:

- *Sare propioa duten Operadore Mugikor Birtualak*: telefonia mugikorreko sareen berezko elementu jakin batzuk dituzte.
- *Sare propiorik gabeko Operadore Mugikor Birtualak (zerbitzu-emaileak edo birsaltzaileak ere deitzen zaizkie)*: telefonia mugikorreko zerbitzua emateko beharrezko azpiegituraren elementu jakin batzuk baino ez dituzte (fakturazio-sistemak eta bezeroen kudeaketa-prozesuak dituen supermerkatuen edo handizkako banaketaren kate bat, esaterako), eta batzuetan balio erantsiko zenbait zerbitzu jar ditzakete erabiltzaileen eskura. Sare propiorik ez dutenez, Operadore Mugikor Birtual horiek ez dute beren zerbitzuen erabiltzaileei zenbaki propiorik esleitzeko eskubiderik.

Operadorearen (birtuala izan edo ez) eta erabiltzailearen artean egiten da telefonia mugikorraren kontratazioa, eta erabiltzailearen eskubideak ez dira aldatzen operadorearen arabera.

Operadore mugikorren (irratifrekuentzia-espektroaren erabileraren emakida duten operadoreak) kopurua mugatua da, eskuragarritasunarekin eta parametro jakin batzuekin zerikusia duten arrazioak direla medio, zerbitzu horien erabilera egokiari eusteko.

Gaur egun lau Operadore Mugikor baino ez daude: Telefónica Móviles, Vodafone España, France Telecom (Orange) eta Xfera Móviles (Yoigo).

Operadore Mugikor Birtualak, aldiz, ugariak dira, hala nola EUSKALTEL (Vodafoneren espektroa erabiltzen du), JAZZTEL (Orangeren espektroa erabiltzen du) eta ONO (Telefónica Móviles-en espektroa erabiltzen du).

Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordeak Espainiako telefonia-merkatuari buruz egin duen azken urteko txostenaren arabera (2007), Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo eta Euskaltel dira telefonia mugikorreko bost operadore nagusiak, merkatu-kuotaren arabera.

### 3.2.1. Telefonia mugikorraren kontratazioan operadorea aldatzea

Erabiltzaileak telefono mugikorreko operadorea aldatu nahi badu, telefono-zenbakiari eutsi nahi izaten dio normalean, eta beraz erabiltzaileak konpainia berriari (operadore hartzailea) eskatu behar dio betiere doakoa behar duen «eramangarritasun-eskubidea».



#### ERAMANGARRITASUN-ESKUBIDEA:

Telefonia mugikorreko operadorea aldatuz gero, erabiltzaileek telefono-zenbakiari doan eusteko duten eskubidea.

Operadore berriari aurkezturiko eskaerak lehengo konpainiarekiko (operadore emailea) baja-eskaera ekarriko du berekin. Kasu horretan, hornitzaile-aldaketa idazki batean jaso behar da, eta horretarako erabiltzaileak sinatu behar du konpainia berriak haren esku jarritako dokumentua.

Dokumentu horretatik hiru kopia ateratzen dira: lehena operadore berriarentzat, bigarrena lehengo konpainiarentzat, eta azkena erabiltzailearentzat.

Eramangarritasun mugikorreko eskaeran, operadoreak honako hauek adierazi behar ditu gutxienez:

- *Aldaketa-leihoaren data eta ordua* (eramangarritasuna gauzatu nahi den unea, 6 egun baliodunetik hilabetera bitarteko epearen barruan, eskaera egiten den egunetik zenbatzen hasita). Edozein kasutan, eskaturiko data ez da loteslea. Erabiltzaileak lauki hori betetzen ez badu, indarreko legerian aurreikusitako epe orokorra aplikatuko zaio, hau da, 4 egun balioduneko epea, lehengo operadoreak baja-eskaera jasotzen duen egunaren biharamunetik zenbatzen hasita.
- *Eraman beharreko zenbakia(k) (MSISDN)*.
- *SIM txartelaren serie-zenbakia*. Zenbaki hori SIM txartelean erregistratuta dago.
- *Datu pertsonalak*.

Nabarmentzekoa da erabiltzaileak, telefonia mugikorraren eramangarritasun-eskaera sinatzean, honako hauek onartzen dituela:

- Aldi berean operadore emailearen zerbitzuan baja hartu nahi duela eta bere zenbakiari eutsi nahi diola.
- Aldaketa egiteko ezinbesteko gutxieneko denboran zerbitzua eten daitekeela.
- Datu pertsonalak aurrerantzean zerbitzua emango dion operadore berriari (hartzailea) helarazteko baimena.

Operadoreek ezin diote uko egin zenbakia beste konpainia bati «emateari». Honako zirkunstantzia hauetako batean bakarrik egin lezakete halakorik:

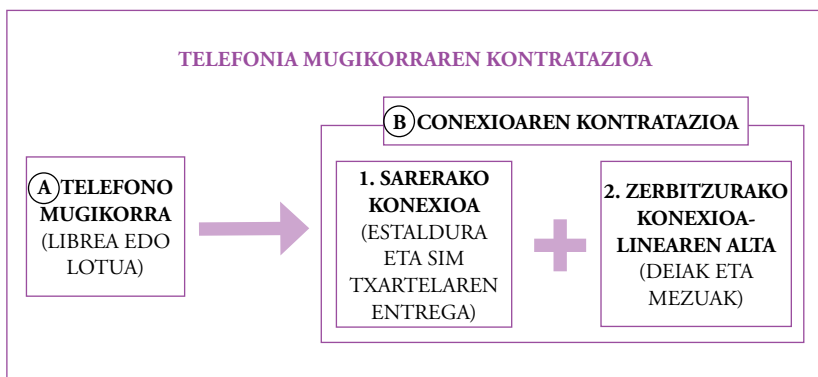
- Datu akastunak edo osatugabeak eramangarritasun-eskaeran.
- Aldez aurretik beste eramangarritasun-eskaera bat egotea.
- Ordaindu gabeko zorrak etendako zerbitzua.
- Lapurreta edo galerarengatik salaturiko SIM txartela.
- SIM txartel anizkoitza edo multilinea-kontratua (bi telefono-lineari edo gehiagori eusten dien txartela).
- Lehengo operadoreari ez dagokion zenbakia.
- Eramangarritasuna oztopatzen duen zailtasun teknikoren bat.

Operadore emaileak eta hartzaileak erabiltzaileari ohartarazi behar diote zirkunstantzia horietako bat gertatzen denean.

### 3.3. KONTRATAZIOAREN FASEAK

Telefonia mugikorreko zerbitzu baten kontratazioak honako hauek eskatzen ditu ezinbestean:

- A) Gailu bat (telefonoa) edukitzea.
- B) Telefonia mugikorreko sarerako konexioa operadore jakin bati kontratatzea; zerbitzuan alta hartzea edo zerbitzura konektatzea ahalbidetuko dio operadore horrek.



Askotan bi eskakizun horiek aldi berean betetzen dira, erabiltzaileak terminala (telefonoa) erosten duelako eta telefonia-operadore batekiko kontratua sinatzen duelako aldi berean. Izan ere, oso ohikoa da operadoreek terminalaren kostuaren zati bat diruz laguntzea (prezio murriztuetan eskaintzen dituzte, edo doan, bartzuetan), baldin eta haiekin bakarrik erabiltzen badute denboraldi jakin batean (*telefono lotua*). Esklusibotasun horri *iraute-klausula* deitzen zaio.

Ohikoa ez bada ere, litekeena da, halaber, erabiltzaileak egin beharreko urratsak bereizita egitea:

- *Terminal mugikor librea* erosten du, edozein operadorearekin erabil daitekeena baina operadore jakin bati lotuta ez dagoena, eta sare jakin batera konektatzeko SIM txartelik gabe.

- Aldez aurretik erositako telefono mugikor batean sartzeko moduko *SIM txartela* erosten du. Txartel horrekin bakarrik telefonia mugikorreko sarera sar daiteke, eta beraz, txartel horrekin ordainpeko lehen deia egiten duen unean, txartela aktibatzen da.

#### A) *Telefono mugikorra erostea*

Erabiltzaileak askatasun osoz erabaki dezake merkatuan dagoen edozein fabrikatzailearen/markaren telefono-terminala erostea askotariko establezimenduetan:

- Operadore bakoitzaren establezimenduetan operadoreari *loturiko* mugikorrak saltzen dituzte, baita mugikor *libreak* ere.
- Multimarkako telefonia mugikorreko establezimenduetan mugikor *libreak* saltzen dituzte, edo hainbat operadoreri *loturikoak*.
- Saltoki orokorretan (supermerkatuak, hipermerkatuak, elektronika-dendak, esaterako) mugikor *libreak* edo *loturikoak* saltzen dituzte.

Izan ere, bi mota bereizten dira mugikorren eskaintzan:

- *Telefono libreak*: sarerako konexioa edozein operadorearen bitartez egitea ahalbidetzen dute.
- *Operadore bati loturiko telefonoak*: loturik dauden operadorearen sarerako konexioaren bitartez bakarrik erabil daitezke.

Erosle gehienek mugikor lotuak erosten dituzte. Izan ere, operadoreek deskontuak eskaintzen dituzte, eta erabiltzaileak, horren truke, operadore horiek eskaintako zerbitzura konektatu behar dira nahitaez denboraldi jakin batean. *SIMLOCK* izeneko sistema baten bitartez egiten da. Operadoreak telefono-terminala blokeatu egiten du barne-gako batzuk erabiliz, terminal horrek operadore horren *SIM* txartel bat sartuz bakarrik funtziona dezan, abonatuaren zerbakia edozein izanik ere.



Telefonia mugikorreko terminalen liberazioa ez da berariaz arautu. Nolanahi ere, nabarmentzekoa da mugikor lotu batek betiere *libre* bihurtzeko aukera eduki behar duela, loturaren unean ezarritako irautealdiaren aurretik edo ondotik:

- Kontratuan ageri behar duen irautealdia amaitu ez bada, terminala abantailazko baldintzetan saldu zuen operadoreak kontratuan kasu horretarako bildutako zigorra aplika dezake.
- Irautealdia bete bada, ordea, SIMLOCKINGa desaktibatzeko eskaera egin daiteke, eta terminala beste operadore baten SIM txartelarekin erabili, inolako zigorrik gabe.

Loturiko mugikorraren liberalizazioa (*SIMLOCKINGa* desaktibatzea) eskatzeko, hau da, terminal lotu bat terminal libre bihurtzeko, terminala erosi zion operadoreari liberalizazioa eskatu behar dio erabiltzaileak, besterik ez, bezeroaren arretarako telefono-zenbakia-  
ren bitartez edo baimendutako establezimendu batean.

Terminal mugikor bat liberalizatzeko, aparatuko softwarea aldatu behar da. Operadore bakoitzak bere erara egiten du prozesu hori. Nolanahi ere, operadoreak honako datu hauek eskatzen ditu normalean:

- *IMEI zenbakia*, terminal mugikorra identifikatzeko.
- *MSISDN zenbakia* (abonatuaren telefono-zenbakia), liberatu nahi den terminal mugikorrari hasiera batean esleiturikoa.
- Terminal mugikorraren marka eta modeloa.
- Operadorearekin daraman denbora, edo, hala badagokio, terminal mugikorra erosi zuenez geroztik operadore horrek igorritako fakturen kopurua (ondoren ordaintzeko kontratuak).
- Eskuragarri duen saldoa, gutxi gorabehera, aurrez ordaintzeko kontratuetan.

Hobe da erabiltzaileak liberatu nahi duenaz bestelako terminal bat erabiltzea operadorearekin harremanetan jartzeko, konpainiak gau-



za batzuk egiaztatu nahi izango dituelako terminal hori erabiliz. Operadorea aldatzeak ez du eskatzen, inondik inora, telefono-terminala aldatu beharra.

- Telefono-terminala aparatu *librea* baldin bada, hau da, kontratu bidez operadore jakin bati loturik ez badago, SIM txartela aldatu behar da, besterik ez (hala badagokio, telefono-zenbakiari eutsi diezaioke erabiltzaileak, eramangarritasun-eskubidea gauzatzeko aukera izan badu).
- Telefono-terminala operadore jakin bati *loturik* badago, aldez, operadorea aldatzeko aukera izan aurretik «liberatu» beharko da, aldez aurreko *liberalizazio* batek zigor jakin batzuk ekar ditzakeen arren.

Bermeei buruzko Legeak ezartzen duenez, terminal mugikorrek bi urteko bermealdia du gutxienez, eta aldi horretan terminala erosi den establezimenduak bere gain hartu behar du saldutako aparatuaren egokitasunaren ardura.

## B) *Konexioaren kontratazioa*

### 1. Telefonía mugikorreko sarera konektatzea

Telefono-terminal bat abian jarri ahal izateko, sarerako konexio bat ezarri behar zaio, eta konexio hori *SIM txartelaren* bitartez gauzatzen da.

*SIM txartela* (*Suscriber Identity Module-Harpideduna Identifikatzeko Modulusa*) txartel desmuntagarria da, eta modu seguruan biltegitzen du pertsona bakoitzaren zerbitzu-gakoa. Hortaz, sarean identifikatzeko behar-beharrezkoa da.



*SIM txartela* sarerako konexioa kontratatzen den operadorearen jabetza da betiere, eta gailu horren bitartez bakarrik sar daiteke erabiltzailea operadore horren sarerako zerbitzuan. Txartel bakoitzari ezkutuko identifikazio-zenbaki pertsonal bat (PIN kodea) esleitu zaio, eta zenbaki hori terminalean sartu behar da terminala erabili ahal izateko.

### Telefonia mugikorreko kodeak

- *IMEI zenbakia*: 15 zifratako zenbakia, terminal mugikorra identifikatzen duena. Gaur egun pegatina batean kokatzen da, terminalaren bateriaren azpian.
- *MSISDN zenbakia*: Zenbakitze Plan nazionalaren zenbakia, telefonia mugikorreko zerbitzu baten bezeroari esleitzen zaiona.
- *PIN kodea (Personal Identification Number-Identifikazio Pertsonaleko Zenbakia)*: hiru edo lau zifratako kode pertsonala, SIM txartelean sartzeko edo SIM txartela blokeatzeko aukera ematen duena. Kode hori hiru aldiz baino gehiagotan oker sartuz gero, SIM txartela blokeatu egiten da. Erabiltzaileak kode hori aldaraz dezake, baita desaktibatu ere. Nolanahi ere, hobe da aktibatua edukitzea.
- *PUK kodea (Personal Unlocking Key-Desblokeatzeko Gako Pertsonala)*: 8 zifratako ezkutuko kodea, aldezturik blokeaturiko PIN kodea desblokeatzeko aukera ematen duena. PUK kodea adierazteko 10 ahalegin oker eginez gero, SIM txartela blokeatu egiten da etengabe. Kasu horretan, operadoreari beste SIM txartel bat eskaintzeko aukera izango da. Erabiltzaileak ezin du PUK kodea aldarazi.

Nolanahi ere, mugikorra librea bada beste zenbait txartel ere erabili daitezke, bata zein bestea sartuz. Hortaz, telefono beretik linea eta operadorea alda daiteke.

## 2. Zerbitzurako konexioa (Linearen ALTA)



Telefonia mugikorreko operadoreak ez daude behartuta linearen alta emateko epea betetzera, baina konprometitzen diren epea kontratuan adierazi behar dute, eta epe hori ez betetzeak kalte-ordain jakin bat ekar dezake berekin.

Telefonia mugikorreko kontratueta zera ezarri ohi da, doakoa ez den lehen deia egiten den unean aktibatzen dela SIM txartela. Txartelaren aktibazio horrek telefonia mugikorreko zerbitzurako konexioa dakar berekin.

Sarerako eta zerbitzurako konexioaren telefonia mugikorreko zerbitzurako abonu-kontratutzat jotzen da.

Oso ohikoa da zerbitzua establezimendu espezializatueta kontratazea. Nolanahi ere, kontratuaren indarraldiaren edozein unetan, abonatuak kontratu idatzia eska dezake bezeroaren arretarako telefono-zenbakiaren bitartez edo bestelako bitartekoen bitartez, inolako kosturik gabe.



Hobe da erabiltzaile bakoitzak kontratua bere operadoreari eskatzea. Izan ere, erreklamazio bat egin behar izanez gero, garrantzi handikoa da zerbitzuaren kontratazio-baldintzak eskura edukitzea.

### 3.3.1. Kontratuaren gutxieneko edukia

Une honetan indarrean dagoen legeriak (apirilaren 15eko 424/2005 Errege Dekretuak onarturiko komunikazio elektronikoen zerbitzuak eskaintzeko baldintzei, zerbitzu unibertsalari eta erabiltzaileen babesari buruzko Araudiaren 105. artikulua) gutxieneko edukia ezarzen du telefonia publikoko sarerako sarbidea ahalbidetzen duten kontratuetaarako.

Telefonia mugikorreko kontratueta honako hauek zehaztu behar dira gutxienez:

- Operadorea: operadorearen izena edo izen soziala, eta haren egoitzaren helbidea.
- Bezeroaren arretarako telefono-zenbakia.
- Hornitutako zerbitzu mota: eskaintako zerbitzuaren ezaugarriak, honako hauek adieraziz: hasierako konexioaren epea, kontratuan bildutako prestazio guztien deskribapena, eta abo-

nu-kuotan, eta, hala badagokio, bestelako kuotetan, bilduriko kontzeptuak.

- Zerbitzu jakin batzuetatik deskonektatzeko eskubidea eta eskubide hori gauzatzeko modua. Gutxienez, nazioarteko deiak eta tarifa handiagoko zerbitzuak biltzen dira, tarifikazio osagarriko zerbitzuak bereziki (803, 806, 807, 905 eta 907 zenbakiak eta SMS PREMIUM zerbitzuak).
- Operadoreak konpromisoa hartu du zerbitzu-kalitateko maila indibidual jakin batzuk eskaintzeko, eta maila horiek adierazi behar dira. Zerbitzua ez betetzeak kalte-ordaina eskatzeko eskubidea ematen duten kasuak ere bilduko dira, baita kalte-ordain hori kalkulatzeko metodoa ere.
- Prezioak eta bestelako baldintza ekonomikoak, ordaintzeko moduaren hautaketa onartzea eta tarifa aplikagarriei buruzko informazio eguneratua lortzeko modalitateak barne.
- Kontratuaren irautealdia, eta kontratua hutsaltzeko arrazoiak eta moduak (erabiltzaileak betiere baja hartzeko eskubidea du, 15 egun lehenago abisatuta), kontratatzeko eta berritzeko gutxienerako epeak egon daitezkeela adieraziz.
- Konpentsazioen sistema, kontratuaren atal jakin batzuk betetzen ez diren kasuetarako (esaterako, atzerapenenegatiko edo zerbitzuaren aldi baterako etenengatiko kalte-ordainak).
- Eskainitako mantentze-zerbitzu mota.
- Erreklamazioen prozesuaren deskribapena, legez ezarritako kasuak ez ezik, operadoreak sorturikoak ere aintzat hartuta.
- Operadorearen merkataritza-bulegoaren helbidea, bezeroaren arretarako departamentu edo zerbitzu espezializatuko posta-helbidea eta helbide elektronikoa, doako eta kargu osagarririk gabeko prozedura bakuna zehaztuz, kexak eta erreklamazioak aurkeztea eta ziurtatzea ahalbidetzeko.
- Bezeroaren datu pertsonalen tratamenduari buruzko informazioa, baita datuen babesari buruzkoa ere, merkataritza-sustapeneko xedeak dituzten kasuetarako.

### 3.3.2. Abonu kontratuari dagokionez kontuan hartu beharrekoak

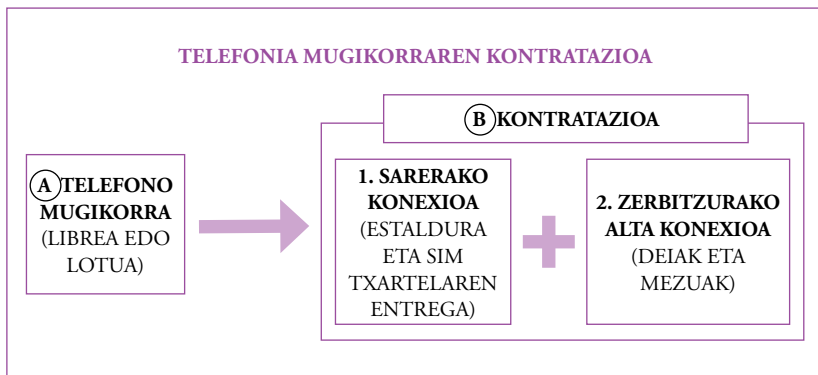
- Sinatzen den kontratuak iraupen mugagabea izaten du normalean. Hala ere, erabiltzaileak zerbitzuaren baja eska dezake, gutxienez hamabost egun lehenago baja hartu nahi duen egunaren aurretik.
- Litekeena da kontratuak *iraute-klausula* bat ezartzea, baina horrek ez du inondik inora baja hartzeko eskubidea gauzatzeko aukera galarazi behar. Baja horrek beste ondorio batzuk baino ezin ditzaite ekarri, hala nola irauteari loturiko abantaila edo eskaintzak galtzea.

#### **Iraute-klausula**

Abonu-kontratuan ageri den baldintza. Horren arabera, gutxieneko aldi bat ezartzen da, eta, horren barnean, abonatuak operadorearekiko kontratuari eusteko konpromisoa hartzen du, abantaila edo eskaintza jakin batzuen truke.

- Kontratuaren baldintzak aldatzeko proposamen oro abonatuari jakinarazi behar zaio, hilabete bat lehenago gutxienez. Halaber, komunikazio horretan zera jakinaraziko zaio, baldintza berriak (hala nola prezio-igoera) onartu ezean, alde aurretik baja hartzeko eskubidea izango duela inolako zigorrik gabe, salbu eta iraute-klausula badago.
- SIM txartelaren galerak edo lapurreak (terminal mugikorrarekin batera edo gabe) baimenik ez duen norbaitek txartelaren edo terminalaren iruzurrezko erabilera egitea ekar dezake berekin. Bere SIM txartelaren erabileratik eratorritako ordainketa guztiei egin behar die aurre erabiltzaileak, zerbitzua erabili duena edozein izanik ere. Arrazoi hori dela-eta, kasu horietan hobe da lehenbailehen operadorearekin harremanetan jartzea, SIM txartela eta/edo terminal mugikorra desaktiba dezan, ondoren ordaintzeko kontratu modalitatearen bitartez kontratatu bada bereziki.

## 3.4. ORDAINKETAK

A) *Telefono mugikorra*

- Telefonoa erostea (diruz lagun daiteke, eta doakoa ere izan daiteke, baldin eta telefono lotua baldin bada).

B) *Kontratazioa*

## 1. Sarerako konexioa:

- SIM txartela erostea, hala badagokio.

## 2. Zerbitzurako konexioa:

- Abonu-kuota: telefono-linearen alokairuko hileko kuota finkoa. Operadore gehienek, hileko kuota finkoa eskatu beharrean, gutxieneko kontsumoa eskatzen dute, eta kontsumo hori gainditzen ez bada, ordaindu egin behar da. Hala, hilean gutxieneko zenbateko bat ordaintzea ziurtatzen dute.
- Telefono-zerbitzuaren kontsumoarengatik-eginiko deien denborarengatik kuota: kuota aldakorra, eginiko deien araberakoa.
- Beste zerbitzu batzuen (hala nola ahots-postontzia, SMS mezu laburrak, MMS multimedia-zerbitzuak, informazio-zerbitzuak, Interneten sartzeko zerbitzuak) kontsumoarengatik kuota.



Telefonia mugikorreko prezioak libreak badira eta araututa ez badaude ere, operadoreek muga eta bete-behar jakin batzuk bete behar dituzte:

- Prezioa aldatu behar badute, hilabete lehenago jakinarazi behar diete abonatuei.
- Debeekatuta dago kontsumitutako denboraren goranzko biribiltzea, hau da, operadoreek ezin dute deiaren lehen minutu osoa kobratu baldin eta kontsumitu ez bada.
- Operadore bakoitzak prezioak argitaratu behar ditu bere web-orrian.

Nabarmentzekoa da telefonia mugikorrean oso ohikoa dela operadoreek bi alternatiba eskaintzea zerbitzuaren konexioa ordaintzeko:

- Ondoren ordaintzeko kontratua: zerbitzuaren kontsumoa kontsumo hori egin ondoren ordaintzen da (*Kontratua* deitzen zaio).
- Aurrez ordaintzeko kontratua: zerbitzua aldeztatik ordaintzen da, eta horrenbestez erabiltzaileak *saldo* jakin bat du eskura, eta eskuragarri duen zenbatekoa murriztu egiten da dei bat egiten duen edo operadoreak eskainitako zerbitzuetako bat erabiltzen duen bakoitzean. Saldoa handitzeko, ordainketa berriak egin behar dira. Modalitate horri *aurrez ordaintzeko kontratua* edo *txartela* deitzen zaio. Saldoa handitzeko, erabiltzaileak txartela *kargatu* behar du.

Erabiltzaileek antzeko eskubideak dituzte bi aukeretan, baina kontuan hartzekoa da operadoreek baldintza espezifiko jakin batzuk ezarri ohi dituztela aurrez ordaintzeko txartelarentzat. Edozein kasutan ere, baldintza horiek kontratuan adierazi behar dira. Berziki kontuan hartzekoa da aurrez ordaintzeko txartel askok balio-denbora jakin bat dutela, eta denbora hori, normalean, lehen deitik edo azken birkargatik aurrera zenbatzen dela. Hala, balio-denbora amaitutakoan txartela desaktibatu egiten da, eta deiak denbora-tarte jakin batean bakarrik jaso daitezke. Hortaz, txartelaren desaktibazioa saihesteko (horrek, gainera, eskuragarri dagoen saldoa galtzea ekarri ohi du berekin), txartela noizean behin birkargatu behar da.

### 3.5. ALDEEN BETEBEHARRAK ETA ESKUBIDEAK

Telekomunikazioen sektoreak eguneroko bizitzan garrantzi handia duela, eta, operadoreen artean, zerbitzu hobea ekarriko duen lehia-mailari eutsi behar zaiola aintzat hartuta, indarreko legeriak garrantzizko zenbait eskubide ezarri ditu zerbitzu horien erabiltzaileentzat:

- Aldez aurreko informaziorako eskubidea.
- Kontratu idatzia.
- Bezeroaren arretarako eta telefono-laguntzako zerbitzua.
- Dei-eskubide jakin batzuetatik deskonektatzeko eskubidea, *tarifkazio osagarriko zerbitzuei* dagokienez.
- Fakturan informazioa ematea.
- Zerbitzuaren kalitatea-matxurak.
- Telefono-publizitatea.
- Zerbitzuaren baja eta aldi baterako etetea eskatzea.
- Zerbitzua etetea.
- Mugikorra atzerrian erabiltzea.

#### 3.5.1. Aldez aurreko informaziorako eskubidea

Indarreko araudiaren arabera, operadoreek kontratuen gutxieneko edukiari buruzko informazioa eskaini behar dute beren Internet-orrian, edo, hala badagokio, idazki baten bitartez, halakorik eskatzen badiete.

#### 3.5.2. Kontratu idatzia

Aurrez ordaintzeko txartelaren edo ondoren ordaintzeko kontratuaren erabiltzaileak kontratuari dagokion dokumentua eduki ezean, kontratuaren indarraldiko edozein unetan eskatu ahal izango du, bezeroaren arretarako telefono-zenbakiaren bitartez eta inolako



kosturik gabe. Eskaera egiteko unean, operadoreak erreferentzia-zenbaki bat eman behar dio eskaerari, jasota gera dadin.

Bestetik, azpimarratzekoa da Komunikazio Elektrikoen eta Sare Publikoen Datuak Gordetzeari buruzko urriaren 18ko 25/2007 Legeak garrantziko berritasun bat dakarrela, eta horrek, besteak beste, telefonia mugikorreko aurrez ordaintzeko txartelen erabiltzaileei eragiten diela, hemendik aurrera ezin izango diotelako anonimatuari eutsi.

Orain artean, erabiltzaileak terminal mugikorra eta aurrez ordaintzeko txartela eros zitzakeen sarerako sarbidea ematen zion SIM txartelaren operadoreari datu pertsonalik eman beharrik gabe. Hatik, Lege hori indarrean hasten den unetik aurrera operadoreek erregistro-liburu bat eduki beharko dute eskura, eta bertan erabiltzaile guztien nortasuna jaso. Gainera, erregistro-liburu horren berri eman beharko diete erabiltzaileei, salmentaren aurretik. Honako datu hauek bilduko ditu:

- Eroslearen izena eta abizenak.
- Eroslearen nazionalitatea.
- NANaren edo pasaportearen zenbakia.
- Identifikazio fiskaleko zenbakia eta izen soziala, hala badagokio.

Operadoreek informazio hori bildu behar dute, eta baja eman beharko diete bi urteko epean informaziorik eman ez dieten pertsoneri. Bezero-galera hori saihesteko, operadoreek informazio-kanpaina bat egingo dutela eta formula berriak diseinatuko dituztela aurreikusi da.

Operadoreari bestelako esanbidezko baimena eman ezean, agintariek, epailearen baimenarekin, eskatzen badituzte soilik erabili ahal izango dira datu horiek, baita terrorismo-delituekin edo krimen antolatuearekin zerikusia duten ikerketetarako ere.

### 3.5.3. Bezeroaren arretarako eta telefono laguntzako zerbitzua

Telefonia-kontratu guztietan jendearen arretarako telefono-zenbakia ageri behar da, baita operadorearen helbide elektronikoa eta web-orria ere. Operadorearen merkataritza-bulegoaren eta bezeroaren

arretarako Departamentuaren posta-helbideari buruzko informazioa ere eskaini behar da.

#### 3.5.4. Dei-eskubide jakin batzuetatik deskonektatzeko eskubidea, tarifkazio osagarriko zerbitzuei dagokienez

Erabiltzaileak telefono-zerbitzu jakin batzuetatik –hala nola nazioarteko deiak edo tarifkazio osagarriko zerbitzuak (tarifa handiagoko zerbitzuak eta *SMS PREMIUM* zerbitzuak, esaterako)– deskonektatzeko eskubidea du. Araudiak ezartzen du operadoreek zerbitzu horietatik deskonektatzeko eskaerei erantzun behar dietela, gehienez hamar eguneko epean eskaera egiten den egunetik zenbatzen hasita.

Honako aurrezenbaki hauek dauzkatenak dira *tarifikazio osagarriko zenbakiak*:

- 803: 18 urtez gorakoentzat erreserbatutako deiak, eduki erotikoa edo pornografikoa dutenak edo harreman pertsonalekin zerikusia dutenak,
- 806: aisia eta entretenimenduari, jokoekin, lehiaketekin, zozketekin, horoskopoeekin, tarotarekin zerikusia duten deiak eta abar (zenbaki bakoitzak erabilerarako gomendaturiko adina adierazi behar du publikitatean),
- 807: lanbide eta enpresa motako deiak, eta erakunde publiko eta pribatuen informazioarekin zerikusia dutenak,
- 905: dei masibetarako (sondeoak, irrati-telebistako sariketak).
- 907: datu-sistemei buruzko zerbitzuak (Internet).

Telefonoa hartu eta berehala, horrelako deiak egiten dituztenek *HASI MENUAN* informazio espezifiko jasotzeko eskubidea dute, 15 segundoz gehienez ere.

Informazio hori honako hauei buruzkoa da:

- Deituriko telefono-zenbakiaren titularraren nortasuna, gehiegi luzatu gabe.
- Sare finkotik zein mugikorretik eginiko deien minutuko goreneko prezioari buruzko informazioa. Prezio hori honako formula honi atxiki behar zaio:

Dei honen minutuko goreneko prezioa  $x$  euro edo euro-zatiki da telefono finko batetik deitzen baduzu, eta  $Y$  euro edo euro-zatiki mugikor batetik deitzen baduzu, hurrenez hurren, zergak barne.

- Eskainitako zerbitzu motari buruzko informazio orokorra.
- Zerbitzua 18 urtez gorakoentzat bakarrik ote den adieraztea.
- Nahitaezkoak diren gainerako informazio espezifiko guztiak.

Gainera, nabarmentzekoa da dei horiek gehienez 30 minutu iraun dezaketela helduentzako deiak badira eta 8 minutu adingabeentzako deiak badira, hurrenez hurren. Lehiaketa edo zozketetarako deiei dagokienez, 5 minutu baino ezin dute iraun. Minutu horiek igaro ondoren, deia moztu behar da automatikoki.



Tarifikazio osagarriko zerbitzuen barnean harturiko SMS PREMIUM zerbitzuei dagokienez, erabiltzaileek galaraz dezakete beren terminaletik horrelako mezuak bidaltzea eduki edo alertak eskatzeko, eta ohikoak baino tarifa handiagoak dituzten zerbitzuak nahigabeen aktibatzea saihestu dezakete horrela.

### 3.5.5. Fakturan informazioa ematea

Telefono-zerbitzu mugikorreko abonatu guztiek fakturan informazio zehatza jasotzeko eskubidea dute, karguen nondik norakoen arabera:

#### A) *Telefono-zerbitzuko kontsumoarengatik karguak*

- Fakturazioaldia.
- Hileko kuota finkoa, hileko bestelako kargu finkoak eta gainerako kontu finko ez-errepikariak (kontratuan ezarritako beste edozein kuota, kontrataturiko zerbitzuen arabera).
- Tarifikazio-multzoen –hala nola dei nazionalak, nazioartekoak, mugikorretarako eta tarifikazio osagarriko zerbitzuetarako deiak-

arabera sailkatutako datuak, dei kopurua, minutu kopurua eta multzo bakoitzaren kostua adierazita.

- Fakturaren guztizkoa eta zeharkako zergak.
- Fakturaren guztizko zenbatekoa, zergak barne.
- Dei bakoitzaren karguaren datuak:
  - Dei bakoitzaren kargua banakatu behar da. Honako hauek adierazi behar dira:
    - Konektaturiko zenbakia.
    - Deiazen eguna eta ordua.
    - Deiazen iraupena.
    - Aplikaturiko tarifa.
    - Deiazen kostu osoa.
  - Kostu txikiko deiak banakatze-betebeharretik kanpo geratzen dira. Honako hauek dira:
    - Minutuko 3 zentimotik beherako tarifa duten deiak.
    - Ordutegi arruntean dei bakoitzeko 20 zentimotik beherako tarifa duten deiak.
  - Doako deiak ez dira fakturan ageri behar.

B) *Beste zerbitzu batzuen kontsumoarengatik karguak*

- Ahots-postontzia.
- Mezu laburren zerbitzua (SMS).
- Multimedia-mezen zerbitzua (MMS).
- Informazio-zerbitzuak (saldo-kontsulta, albisteak eta abar).
- Interneten sartzeko zerbitzuak.
- SMS PREMIUM zerbitzuak.
- Push posta.

### 3.5.6. Zerbitzuaren kalitatea-matxurak



Erabiltzaileak kontraturiko zerbitzuaren prestazioa etenik gabe jasotzeko eskubidea du, eta beraz, operadorearen konturako etenak kalte-ordain jakin batzuekin konpentsatu behar dira, zerbitzuaren kalitate-mailari dagokionez abonu-kontratuan ezarritakoaren arabera. Kalte-ordainaren zenbatekoa euro batetik gorakoa bada, hurrengo fakturan ordaindu beharko du operadoreak.

Etenen denboraren baturak gaindituz gero kalte-ordaina eragin behar duen hileko orduen kopurua adierazi behar da kontratuetan.

Legeak agintzen duenez, kalte-ordainaren zenbatekoak honako bi hauetan handiena behar du:

- Azken hiru hilabeteetan kaltetutako zerbitzu guztiengatik fakturaturiko zenbatekoaren batez bestekoa, etenak iraun duen denboran hainbanatuta.
- Bost hilabeteko kuota, etenak iraun duen denboran hainbanatuta.

Ezinbesteko arrazoiengatik justifikaturiko matxura gertatzen bada, operadoreak abonatuari konpentsatuko dio abonu-kuota baten zenbatekoa itzuliz, zenbateko hori etenak iraun duen denboran hainbanatuta. Kalte-ordain hori nahitaezkoa da, etenaren iraupena edozein izanik ere.

### 3.5.7. Telefono publizitatea

Telefono mugikorretan testu-mezen bidezko publizitate modalitatea dago (mezu laburrak –SMS– edo multimedia-mezuak –MMS–). Hala, zerbitzuak eskaintzen dira, edo zenbaki labur jakin batzuei mezuak bidaltzeko iradokizuna egiten zaie erabiltzaileei kostu handiarekin (esaterako, mezu batzuek adierazten dute pertsona ospetsu batek, haren izena zehaztu gabe, argazki bat edo zorion-txartel bat bidali duela, eta horiek jasotzeko, zenbaki labur batera mezua bida-

li beharra dagoela). MMS mezuek birusak ere ekar ditzakete, baita terminal mugikorraren barne-sistemaren ahuleziaren bat maltzurki esplotatu ere. Praktika hori *SPAM* izendapenaren barnean hartzen da. Eskatu gabeko mezuek dira, erruz bidaltzen direnak eta har-tzaileari modu bateko zein besteko kaltea eragiten diotenak.



Debekatuta dago erabiltzaileari merkataritza-xedea duen mezurik bidaltzea haren baimenik gabe, salbu eta iragarleak eta erabiltzaileak aldez aurretik kontra-tua sinatu badute.

Hobe da erabiltzaileek SPAM mota hori nola saihets daitekeen jakitea (ikus Interneti buruzko kapitulua-IV.7 idatz-zatia).

### 3.5.8. Zerbitzuaren baja eskatzea

Abonatuak zerbitzuaren baja eskatzeko eskubidea du, hamabost egun lehenago abisatuta. Kasu horretan, eta operadoreak gaitutako bitartekoa telefonoa baldin bada, erreferentziazko zenbaki bat eman beharko dio erabiltzaileari telefono-konpainiak, bajaren eskaera jasota gera dadin.

### 3.5.9. Zerbitzua etetea

Erabiltzaileak ordaintzen ez badu, operadoreak zerbitzua eteteko neurriak ezarriko dizkio, kontratuan bilduriko xedapenen arabera.

### 3.5.10. Atzerrian mugikorra erabiltzea

*Nazioarteko ibiltaritzak* edo *roamingak* zera adierazi nahi du, telefonia mugikorreko erabiltzaileek beren terminala atzerrian erabil dezaketela, deiak eginez eta jasoz norik bere herrialdean erabiltzen duen zenbakia erabiliz.

Nolanahi ere, betiere hobe izaten da operadore nazionalarekin harremanetan jartzea atzerrira irten baino egun batzuk lehenago,

atzerrian deiak nola egin behar diren eta tarifei, mezuei buruz eta abar sor daitezkeen zalantzak kontsultatzeko. Operadore batzuek roaming zerbitzuaren aktibazioa eskaintzen dute. Beste batzuek, aldiz, lehenetsita eskaintzen dute.

Jatorrizko herrialdeko muga zeharkatzean, terminal mugikorraren erabiltzaileak *ibiltaritz*a hasten du bisitaturiko herrialdeko telefonia mugikorreko sarean:

- Atzerriko operadore batek kudeatu egiten du une horretatik aurrera egiten edo jasotzen duen edozein deiren nazioarteko tarteari dagokion zatia (igarotza). Kudeaketa-zerbitzu horrengatik, operadore horrek operadore nazionalari kobratuko dio, haien artean aldez aurretik adosturiko handizkako tarifa aplikatuz (igarotzako kostua).
- Ondoren, operadore nazionalak erabiltzailearen fakturan kargatzen du atzerriko hornitzailearen kudeaketa-gastu hori (igarotzarengatik kostuak).

*Roaming akordioek* ahalbidetzen dute erabiltzailea atzerriko operadore batengana automatikoki transferitzea ibiltaritzan dagoenean (ohikoa izaten da atzerriko konpainiak ongietorriko SMS mezu bat bidaltzea).




Operadoreen artean akordioak egonagatik ere, erabiltzaileak hauta lezake roaming zerbitzua atzerriko zer operadorearengandik jaso nahi duen, bere terminal mugikorraren sarea konfiguraturaz, baita atzerriko operadoreak operadore nazionalarekin akordiorik ezarri ez badu ere. Nolanahi ere, roaming akordioek tarifa hobeen aplikazioa ekarri ohi dute berekin.

Ibiltaritzan dagoen erabiltzaileak kostu bat ordaindu behar du, deiak egiteko eta deiak jasotzeko:

- Atzerritik dei bat egiten badu, atzerriko herrialdeko zenbaki batera izan edo Espainiako zenbaki batera izan, deia oso-osorik ordaindu behar da, operadore nazionalak aplikaturiko nazioarteko tarifen arabera.

- Atzerrian dei bat jasotzen badu, ordaintzen duenak bere operadore nazionalari ordaintzen dio tarifa, Espainian mugikor batera deituko balu bezala. Deia jasotzen duenak, aldiz, igarotzarengatik kostuak ordaintzen ditu, baita bere operadore nazionalaren nazioarteko tarifak ere.

### EUROTARIFA



Europar Batasunak Estatu kideen arteko ibiltaritzari buruzko araudia onartu du berriki. Eurotarifa hori 27 Estatu kideetan aplikatu behar da, eta Europar Batasunean mugikorren bitartez eginiko dei ibiltarien kostua murriztu nahi du. Eurotarifari esker, 2007an eta 2008an jaitsi dira, eta 2009an are gehiago jaitsiko dira. Ahots-zerbitzuak bakarrik bildu dira, eta ondorioz SMS edo MMS mezuak eurotarifatik kanpo geratu dira.

Erkidegoko Araudiaren arabera, norberarenaz bestelako herrialde batean mugikor batetik eginiko telefono-deiak, gehienez ere, honako prezio hau eduki dezake 2009tik aurrera: euroko 43 zentimo gehi BEZa minutuko. Bestetik, mugikorrean jasotako deien gehienezko tarifa 19 zentimo da, BEZa aparte utzita.



## AZPIMARRATU BEHARREKOA

- Telefonía mugikorreko zerbitzua kontratatu behar baduzu, kontratazio hori bi eratara egin dezakezu, fakturak ordaintzeko sistemen arabera:
  - Ondoren ordainduz: deien kontsumoaren arabera ordaintzen da, deiak egin ondoren.
  - Aurrez ordainduz: deiak egin aurretik ordaintzen da, eta deien zenbatekoa deskontatzen da deiak egin ahala, aurrez ordaindutako zenbateko osoa agortu arte (erabiltzaileak *saldo* jakin bat du une oro aurrez ordaintzeko txartelean).
- Erabiltzaileek eskubide berberak dituzte bi kontratazio modalitateetan.
- Oro har, oso komenigarria da telefonía mugikorreko kontratu idatzia eskura edukitzea. Kontratu hori edozein unetan eska daiteke, doan, operadorearen bezeroaren arretarako telefono-zenbakiaren bitartez.
- Telefonía mugikorreko zerbitzua hornitzen duen konpainiak prezioak edo kontratuko beste edozein baldintza aldatu behar baditu, abonatuari eman behar die horren berri hilabete lehenago.
- Telefonía mugikorrean debekatuta dago goranzko biribiltzerik egitea. Horrek esan nahi du, esaterako, operadoreek ezin dutela deia ren lehen minutua osorik kobratu, baldin eta kontsumitu ez bada.
- Telefonía mugikorreko operadorea aldatzeko erabakia hartzen baduzu, kontuan hartu behar duzu *eramangarritasun-eskubidea* duzula, hau da, telefono-zenbakiari eusteko eskubidea duzula, eta tramite horrek betiere doakoa behar duela ere jakin behar duzu.
- Operadoreak zerbitzuan etenak eragiten baditu, erabiltzaileak konpentsazioa jasotzeko eskubidea du kalte-ordain jakin batzuen bitartez, abonu-kontratuan ezarritakoaren arabera. Kalte-ordainaren zenbatekoa euro batetik gorakoa bada, hurrengo fakturan ordaindu beharko du operadoreak.
- Erabiltzaileari SIM txartela galtzen bazaio edo lapurtzen badiote, terminal mugikorrarekin batera edo gabe, operadorearekin harre-

manetan jarri behar du lehenbailehen, operadoreak txartel hori eta/edo terminal mugikorra desaktiba dezan, ondoren ordaintzeko modalitatearen bitartez kontratatu badu bereziki. Baimenik ez duen norbaitek txartela edo terminala iruzur eginez erabiltzea ekar lezake galera horrek. Bere SIM txartelaren erabileratik eratorritako ordainketa guztiei egin behar die aurre erabiltzaileak, desaktibazioa gauzatu arte.

- Ahotsa, testua eta irudiak ez ezik, telefonia mugikorrak beste zenbait prestazio ere eskain ditzake, hala nola *SMS PREMIUM* (melodiak, logotipoak deskargatzea, eta abar), Interneterako sarbidea edo *push posta* (posta elektronikoa mugikorrean). Telefonia mugikorrari loturiko zerbitzu horien kostua bereizita zehaztu behar da fakturan.
- Mugikorra atzerrian erabiltzeko, hobe da operadorearekin harremanetan jartzea lurralde nazionaletik irten aurretik, ezarritako nazioarteko akordio eta tarifen berri eman diezagun. Nolanahi ere, sare guztiak elkarri konektaturik daudenez, edozein erabiltzaile edozein sarera konekta daiteke atzerritik, nahiz eta haren operadoreak ezein konpainiarekin akordiorik ez eduki atzerrian. *Roaming* akordioek erabiltzaileentzat bakarrik dakartzate tarifa hobeak.
- Europar Batasunak erkidegoko Estatuena arteko ibiltaritzaren inguruan eginiko araudi batetik eratorri da *eurotarifa*. Arau horrek telefonia mugikorraren nazioarteko ibiltaritzaren (*roaming*) kostua murriztu nahi du Batasuneko 27 Estatuena artean. Hala, *eurotarifa* horiek erabiltzeko aukera eskaintzeko eska diezaiekete erabiltzaileek operadorei. Erkidegoko Araudiaren arabera, tarifa horiek gehienezko muga batzuk eduki behar dituzte, norberarenaz bestelako herrialde batean mugikor batetik eginiko telefono-deien minutuko prezioan. 2009an, *eurotarifa* hori euroko 43 zentimo gehi BEZa izan daiteke gehienez. Bestetik, mugikorrean jasotako deien gehienezko tarifa 19 zentimo da 2009an, BEZa aparte utzita.

## OHIKO GALDERAK

### 1. Nire operadoreak telefono mugikorra oparitu dit. Itzuli behar al diot, konpainiaz aldatzen badut?

Ez. Operadorea aldatzean ez duzu zertan mugikorra aldatu.

Haatik, horrelako gehienetan oparitu zigun operadoreari *lotuta* egongo da mugikorra. Hala bada, *simlockinga* desaktibatzeke eskiera egin beharko dugu, hartara terminala beste konpainia baten SIM txartelarekin erabili ahal izateko.

Kontuan hartzekoa da, halaber, ohikoa dela konpainiak gutxieneko irautealdia ezarri izana mugikorraren oparia eskuratu ahal izateko, eta aldi hori amaitu aurretik operadoreak kontratuan bilduriko zigorra ezar liezagukeela.

Loturiko mugikorraren liberalizazioa (*simlockingaren* desaktibazioa) eskatzeko, operadoreari eskatu behar diogu, besterik ez, bezeroaren arretarako telefono-zenbakiaren bitartez edo operadorearen establezimendu baimenduetako batean.

### 2. Erabil al dezaket mugikorra atzerrian, joan aurretik inolako gestiorik egin gabe?

Kontratu modalitate gehienetan, *roaming* zerbitzua automatikoki aktibatzen da. Alabaina, litekeena da operadore batzuek atzerrira irten aurretik zerbitzu horren aktibazioa eskatzea.

Horregatik, hobe da operadore nazionalarekin harremanetan jartzea atzerrira irten baino egun batzuk lehenago, atzerriko deiak nola egin daitezkeen, eta tarifa, mezuei buruz eta abar sor daitezkeen zalantzak kontsultatzeko.

### 3. Operadore mugikorra aldatzean, eutsi al diezaioket telefonia-zenbakiari?

Bai. Erabiltzaileak *eramangarritasun-eskubidea* eskatu behar dio konpainia berriari, eta eskaera horrek doakoa behar du.

Operadoreek ezin diote uko egin zenbakia beste konpainia bati *emateari*. Zirkunstantzia jakin batzuetan bakarrik egin dezakete halakorik, SIM txartela anizkoitza bada edo eramangarritasuna galarazten duen zailtasun teknikoren bat agertzen bada.

Operadore berriak eta lehengoak erabiltzaileari ohartarazi behar diote gorabehera horietako bat gertatzen denean.

#### 4. Telefonía mugikorra telefonoz kontratatu dut, eska al dezaket kontratuaren kopiarik?

Ez da ezinbestekoa baina bai oso komenigarria, kontraturiko zerbitzua eta zerbitzuaren nondik norakoak jasota gera daitezen. Kontratua funtsezkoa da kontsumo-gatazkak prebenitu eta konpontzeko.

#### 5. Zer egin behar da mugikorraren melodia-deskargako zerbitzuari baja emateko?

Zerbitzu horiek *SMS PREMIUM* zerbitzuak dira. Legez, *tarifikazio osagarriko zenbakietarako* ahots-deiei ematen zaien tratamendua ematen zaie. Hortaz, erabiltzaileak zerbitzu horietatik deskonektatzeko eskubidea du, baita baja hartzeko eskubidea ere, behin zerbitzuak kontratatu ondoren.

Baja hartzeko moduak alta hartzekoaren antzekoa behar du, zailtasunari eta metodoari dagokienez. Askotan, *SMS PREMIUM* zerbitzuaren emailearen zenbaki laburrera «baja» hitza bidaltzea nahikoa izaten da.

Garrantzikoa da, halaber, mugikorren bidezko edukien zerbitzu-emaile guztiak biltzen dituen Elkarte bat dagoela jakitea. AESAM elkarte da (Asociación Española de Servicios de Móviles/Mugikorrerarako Zerbitzuen Espainiako Elkarte). Elkarte horretako kide diren enpresek *Jokabide Kodea* betetzeko konpromisoa hartu dute (ikus [www.aesam.org](http://www.aesam.org)). Esaterako, erabiltzaileak kontraturiko *SMS PREMIUM* zerbitzuen baja hartzeko eskubidea duela bermatzen du *Jokabide Kodeak*. Horretarako, «baja» hitza daraman mezua bidali behar du zerbitzuaren publizitatea egiteko baliatzen den zenbaki laburrera.

## 6. Zer egin behar dut terminal mugikorra galtzen badut edo lapurtzen badidate?

Terminal mugikorra galtzen baduzu, SIM txartelarekin batera edo gabe, operadorearekin harremanetan jarri behar duzu lehenbailehen, operadoreak terminal hori, eta, hala badagokio, txartela, desaktiba dezan, telefonia ondoren ordaintzeko modalitatearen bitartez kontratatu badu bereziki.

Baimenik ez duen norbaitek terminala iruzur eginez erabiltzea ekar lezake galera horrek. Bere SIM txartelaren erabileratik eratorritako ordainketa guztiei egin beharko die aurre erabiltzaileak, zerbitzua edonork erabili ere, eta horregatik oso garrantzitsua da lehenbailehen desaktibatzea, hain zuzen ere galeraz edo lapurretaz jabetu eta berehala.

4

## INTERNET ZERBITZUAK

#### 4.1. OINARRIZKO KONTZEPTUAK

*Internet* SAREEN Sarea da, komunikazio-protokolo bat oinarritzat hartuta Planetako toki guztietan ezarrita eta abian dauden hainbat ordenagailu konektatzen dituena.

Lur osoko enpresa, korporazio, partikular, administrazio, unibertsitate, ikastetxe eta saltoki komunikatzen dituen sareen Sare horri esker, konektaturiko pertsonak mota guztietako informazioak elkartrukatzeko aukera dute, baita zerbitzu eta aplikazio ugari baliatzeko aukera ere: web-orrien informazioa eskuratzea, posta elektronikoko (e-mail) mezuak bidali eta jasotzea, merkataritza elektronikoko eragiketak, banku-eragiketak edo Administrazioarekikoak, edo denbora errealean topaketa- eta eztabaida-foroetan parte hartzea.

Gaur egun, Internet munduko komunikazio-sare handia da, eta azken urteetan aldaketa handiak ekarri ditu enpresen operatiban eta lan egiteko moduan, baita herritarren eguneroko jokabide eta ohituretan ere.

Sareak gero eta presentzia handiagoa du etxekoan unitateetan, eta horrela jendeak gero eta gehiago baliatzen ditu Internetek etxean eskain diezazkiokeen aukera eta erabilera ugariak:

- *Informazio orokorra* (albisteak, egunkariak, enpresak, helbideak).
- *Aisia-ohiturak* (musika, bideoak, lineako jokoak, apustuak deskargatzea eta abar).
- *Mezuak bidali eta jasotzea* (posta elektronikoa, berehalako mezularitza, blogak).

- *Merkataritza elektronikoa* (esaterako, supermerkatuko erosketak, hotelak erreserbatzea, hegazkin-txartelak erreserbatu eta erostea, eta zine eta ikuskizunetarako sarrerak ateratzea).
- *Gestio eta tramite finantzarioak edo Administrazioarekikoak* (esaterako, banku-saldo, transferentzia eta banku-eragiketetarako sarbidea, udal-zerbitzuen kontratazioa eta zerga-ordainketa).
- *Etiket lan egitea (telelana)*.
- *Etiketresna elektriko adimendunak* eta gailu domotikoak, etxeko ekipoen konforteko, segurtasuneko eta/edo energia-aurrezteko parametroak urrutitik ezagutzeko eta zaintzeko aukera ematen dutenak.

#### 4.1.1. Interneterako sarbidea

Interneten sartzen den pertsonak goranzko zein beheranzko datu-transferentzia egiten du:

- *Datu-igoerak* erabiltzailearengandik Sarerainoko informazio-fluxua adierazten du (goranzko noranzkoa).
- *Datu-deskargak (jaitsiera)* deitu ohi zaio) Saretik erabiltzailearenganako informazio-fluxua adierazten du (beheranzko noranzkoa).

Hala, pertsona bat Internetera konektatzen denean, Sareari datu-eskaera bidaltzen dio (*igoera*), eta horren ondorioz Sarearen eduki jakin bat haren ordenagailuan *deskargatuko* da (*jaitsiera*); zehazkiago, web-orri bat ikusiko da edo musika-artxibo bat biltegitratuko, esaterako.

Internetera konektatzeko zerbitzua operadore jakin batzuen bitartez egiten da; ISP izen orokorra eman zaie operadore horiei (*Internet Service Provider*).

Ordenagailuen arteko konexioa eta testuen transmisioa dira Sarearen oinarritzko eginkizunak; nolana ere, irudi- eta ahots-seinaleak denbora errealean transmititzea ere ahalbidetzen du:

- *Irudia*: gailu eta aplikazio espezifikoek bitartez, hala nola bideo-deiak edo webcam bidezko bideokonferentziak,



- *Ahotsa: VoIP (Voice over IP) edo IP gaineko Ahotsa* garapen espezifiko da, Interneten datu-sarearen bitartez telefonoz kalitate bikainarekin deitzeko aukera ematen duena, beste hainbat aplikazio eskaintzarekin batera (dei-zerbitzua enpresen datu-baseekin integratzea, ahotsaren araberako identifikazioa, linea berean telefono-zenbaki bat baino gehiago edukitzea edo zenbait lineatan zenbaki bera edukitzea, eta abar).

#### 4.1.2. Zerbitzuaren kalitatearekin zerikusia duten parametroak (konexio abiadura)

Internetarako sarbidea kontratatzerakoan, eta, ondorioz, erabil-tzaileak bere premia eta itxaropenak ondoen betetzen dituen ISP eskaintza hautatzerakoan, garrantzi handikoa izango da erabil-tzaileak eskaintzetan eta publizitatean sarri ageri ohi diren parametro tekniko jakin batzuen esanahia ezagutu eta baloratzea. Parametro horiek guztiak *konexio-abiadurarekin* dute zerikusia (denbora unitate batean transmiti daitezkeen datuen kopurua); segundoko kilobitetan edo megabitetan neurtzen da *konexio-abiadura*.

- *Banda-zabalera*: sistemak baimenduriko *gehienezko transferentzia-tasa* adierazten du, hau da, gaur egungo *konexio-sistemarekin* lor daitezkeen *gehienezko abiadura*. *Banda-zabalera* Internetera konektatzeko *abiadura* islatzen duelako ustea hedatu bada ere, *banda-zabalera* parametro tekniko bat baino ez da (ISParekin kontraturiko *konexio* motaren eta instalazioaren baldintza teknikoen araberakoa), oro har *konexio-abiadura* baldintzatzen duena.

Hala eta guztiz ere, eta publizitatean operadoreek *banda-zabalerarekin* edo *gehienezko transferentzia-tasarekin* zerikusia duten *abiadurak* iragarri ohi dituzten arren, oso litekeena da erabil-tzaileak *gehienezko horiek* baliatzeko aukerarik ez izatea.

- *Konexio-abiadura erreala* *banda-zabaleraren* eraginpean dago, baina baita beste zenbait faktoreren eraginpean ere:
  - *Eguneko ordua*. Oro har, Internet azkarrago ibiltzen da gauetan eta goizeko lehen orduetan arratsaldeetan baino. Hori hala da,

batetik, konexio gehienak Estatu Batuetatik egiten direlako, eta, bestetik, pertsona gehienek kontrataturiko tarifak askoz ere merkeagoak direlako arratsaldeetan goizetan baino, eta, ondorioz, arratsaldeko orduetan konexio kopurua nabarmen handiagoa delako.

- *Kontrataturiko ISParen trafiko-bolumena.* ISP berdinarekin Internetera konektaturiko pertsonen kopurua zenbat eta handiagoa izan, hornitzaile horren Sarerako saturazioa orduan eta handiagoa izango da. Nolanahi ere, oso litekeena da, halaber, konexio ugari kontratatu dituen ISP batek banda-zabalera handiagoa edukitzea, sarbide eraginkorra bermatzeko.
- *Bisitatzeko dugun orriaren karga.* Orri konplexu eta bisualenak (grafiko asko eta mugimenduan dauden irudi ugari dauzkate, eta abar) izaten dira, oro har, banda-zabalera handiena dutenak eta kargatzeko denbora gehien behar dutenak.
- *Gertaera berezi eta puntualak.* Batzuetan, albiste garrantzitsu batek Interneterako konexio ugari sorrarazten ditu aldi berean, eta horrek Sarea kolapsa dezake ordu batzuetan.



Nolanahi ere, erabiltzaileak balioetsi behar du ISP bakoitzak eskaintzen dion konexioaren *deskarga-abiadura bermatua*. Parametro hori ehunekotan eskaintzen da batzuetan. Esaterako, ISPak *20 megarainoko banda-zabalera eskaintzen bada, % 30ean bermatua*, horrek esan nahi du Gehienezko Transferentzia Tasa 20 mega dela, eta erabiltzaileak 6 megako konexio-abiadura baliatu ahal izango duela gutxienez. Hala ere, eta parametro hori bereziki interesgarria bada ere, ISPa ez dago behartuta hori kontratuan zehaztera.

Nolanahi ere, ISP batek ematen duen *konexio-abiadura erreala* ezagutzea ez da lan erraza. Horretarako, Sarean ageri diren hainbat *abiadura-test* erabil daitezke. Bilboko Telekomunikazio Ingeniariei Goi Mailako Eskolako Ingeniaritza Telematikoko Taldeak test

horetako baten garapenean parte hartu du; [www.velocimetro.org](http://www.velocimetro.org) web-orria kontsultatuz egin daiteke test hori.



Internauta Elkartearen Testa ere egin daiteke; honako web-orri honetan dago eskuragarri: <http://www.internautas.org/testvelocidad/>






#### 4.2. KONTRATAZIO MOTAK (OPERADOREAK)

Bere etxeko ordenagailua Internetera konektatzeko aukera aztertzen ari den pertsonak, lehenik eta behin, eskuragarri dauden aukera eta alternatiba teknologiko guztien inguruko balioespena egin behar du, Sarean sartzeari dagokionez etorkizunean izango dituen premia eta ohituretara ondoen egokitzen dena hautatzeko.

##### Aldez aurretik kontuan hartu beharrekoak

- **Interneten erabilera aurreikusia** (maiztasuna, konexio-denbora).
- **Aurrekontua** (Internetera bideratu nahi den gastuaren muga).
- **Kontuan hartu beharreko beste batzuk**: etxebizitzaren instalazioak. 

##### INTERNETERA SARTZEKO Teknologia hautatzea

- A) **Oinarrizko telefonia**-sarean eutsitako **banda estuko** sarbidea (RTC/RTB).
- B) **Banda zabaleko** sarbidea. Sistema eta teknologia jakin batzuk dira; horietan bilduriko seinaleek konpartitzen duten transmisio-inguruneak oinarrizko telefonia-sarearen teknologiak baino abiadura handiagoak ahalbidetzen ditu:
  - 1) ADSL (Telefono-linea finkoaren bidezko konexioa).
  - 2) Kablea-HFC (Zuntz optikoko kable bidezko konexioa).
  - 3) Satelitea.
  - 4) Irratifrekuentzia-haririk gabeko konexio mugikorrak.
  - 5) Sare elektrikoa (PLC).

A) *Interneterako sarbidea, telefonia sare konmutatuaren (TSK) edo oinarrizko telefonia sarearen (OTS) bitartekoa*

Oinarrizko telefoniaren edo telefonia konbentzionalaren bitartekoa da Interneten sartzeko metodorik errazena. Etxebizitza tradizionalaren kobrezko hariko telefono finkoaren lineak Sarerako konexioa ahalbide dezake.

Aukera hori baliagarria eta nahikoa izan daiteke baldin eta Interneten erabiltzailea noizean behin konektatzen bada, edota aldi bakoitzean denbora gutxirako konektatzen bada. Hainbat etxekoen unitatetan modalitate hori baliatzen dute, merkeagoa delako banda zabaleko beste zenbait konexioren aldean. *Modema* deituriko gailua eduki behar da besterik ez, ordenagailuaren seinale digitala telefono-seinale analogiko bihurtzeko eta alderantziz. Ordenagailuaren kanpo joan daitekeen edo PUZaren barnean egon daitekeen gailu horri esker, ordenagailuak datu-informazioa transmititu eta jaso dezake telefono-linearen bitartez.

Interneten erabiltzaileak ez du zertan zerbitzu espezifikorik kontratatu Sarean sartzeko, konexioa operadoreak esleituriko zenbakira telefono-dei bat eginez ezartzen delako.

Konexio-denbora baino ez da ordaintzen, eta konexio-tarifa tokiko deien ezarpenaren tarifa da (sarbidea ematen duen operadoreara konektatu, edo, hala badagokio, aurrez hautatutako operadoreara konektatu).

Aukera hori beste alternatiba batzuk baino motelagoa da, eta gainera erabiltzaileak ezin du telefono-deirik egin edo jaso Internetera konektaturik dagoen bitartean.

Hainbat kasutan, banda zabaleko eskaintza oraindik iritsi ez den eremuetan, oraindik ere oinarrizko telefono-zerbitzua baliatzea da Interneten sartzeko eskuragarri dagoen aukera bakarra.

B) *Interneten banda zabalaren bitartez sartzea*

Espanian gero eta gehiago dira banda zabaleko teknologiak hauta ditzaketen etxekoen unitateak. Teknologia horiek erruz hedatzen ari dira, telefono-linea konbentzionalak baino konexio azkarragoak eta eraginkorragoak ahalbidetzen dituztelako.

## 1. ADSL teknologiadun telefono-linea bidezko sarbidea

ADSL terminoa ingelesezko *Asymmetric Digital Subscriber Line* esamoldearen siglei dagokie (*abonatu-linea digital asimetrikoa*). Oinarrizko telefono-linea erabiltzen duen eta linea hori abiadura handiko linea digital bihurtzen duen teknologia bat adierazten du. Modem edo bideratzaile berezi bat (*ADSL modema edo bideratzailea*) eta *splitterra* edo selektorea deituriko iragazkia erabiliz, ahotsa transmititzen duen telefono-seinale konbentzionala (TSK-OTS) eta Internetera konektatzeko erabiltzen den eta datuak transmititzen dituen seinalea bereizten ditu ADSL teknologiak.

Hortaz, ADSLren gaineko banda zabaleko zerbitzuek telefonia finkoko sarearen begizta edo linea berberak erabiltzen dituzte, baina datuak abiadura handian transmititzea ahalbidetzen dute, ahotseko telefono-zerbitzuarekin batera baina zerbitzu horretatik berezita.

Oro har, ADSL bidezko Interneterako konexioa honela egin daiteke:

- Hala badagokio telefonia finkorako erabilitako telefonia-lineari eutsiz, eta linea hori aldi berean bi zerbitzuetara –ahots-deiak eta Interneterako konexioa– bideratuz.
- Interneten sartzeko bakarrik erabiltzeko telefono-linea espezifikoak kontratatuz, aldi berean ahots-deien telefono-lineari eutsiz.

Bigarren aukerak –ADSL linea espezifikoak kontratatzea– lehenak baino konexio hobea ahalbidetzen du, baina kostu handiagoa dakarkio erabiltzaileari, telefonia-operadoreari telefono-linea berriaren alta eta mantentzea ordaindu behar dizkiolako. Enpresetan ohikoa da bigarren aukera horren alde egitea etxeko unitateetan baino.

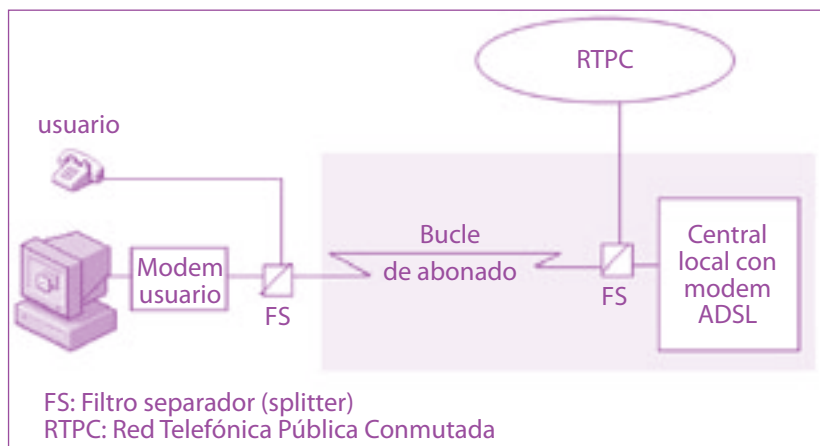
Linearako sarbidea ematen duen operadoreak zein beste operadore batzuek eskain dezakete ADSL zerbitzua. Hala badagokio, beste operadore horiek handizkako zerbitzua kontratatu behar dute operadore nagusiarekin, abonatu-begiztak erabili ahal izateko.

Telefono-linea guztietan ezin da ADSL teknologia erabili. Izan ere, operadore batek ekipo egokiak –DSLAM ekipoak– ezarri dituen telefono-zentralen eraginpeko lineetan bakarrik ezar daiteke ADSL bidez Interneterako sarbidea ematen duen zerbitzua.

Operadore bakoitzak DSLAM ekipoak nola zabaldu planifikatzen duenez, eremu geografiko jakin batzuetako telefono-lineek ezin dute ADSL teknologiarik eskaini. Eta batzuetan, ADSL zerbitzuak eskuragarri dituzten eremuetan, litekeena da linea jakin batzuek zerbitzu horiek hornitzeko biderik ez ematea beren ezauzgarri fisikoak direla-eta (esaterako, kobrezko para luzeegia izan daiteke, eta horrek galaraz dezake zerbitzua baldintza optimoetan hornitzea).

Normalean, eremu eta telefono-linea jakin batzuetan eskuragarri dauden ADSL banda zabaleko eskaintzak kontsultatzeko aukera ematen dute operadoreek, beren web-orrietan.

### ADSL konexioaren eskema



*Iturria:* Hezkuntza eta Zientzia Ministerioa.

ADSL konexioa teknologiarik ohikoenetako bat da gaur egun, eta ahots-linea bat (telefonía finkoa) edukitzea eskatzen du. Hortaz, erabiltzaileak bere gain hartu behar du sarbidea ematen dion operadoreari hileko abonatu-kuota finkoa ordaintzea linearen alokairua dela-eta.

## 2. Zuntz optikoko kable bidezko sarbidea (HFC)

Kable koaxialeko eta zuntz optikoko kableko sare hibridoak (HFC-Hybrid Fiber Coaxial) kable bidezko telebista ikusteko aukera

ematen du, eta, hori ez ezik, interneterako konexioa era ahalbide dezake.

Sare hibridoa deitzen zaio kable-konpainiek, HFC bidez, zuntz optikoa ezartzen dutelako banaketa-zentrotik bizitegi-abonatuengertuko nodoetaraino. Nodo horietatik edukia etxeko unitateetan banatzen da, kable koaxialaren bidez.

Kasu horretan modem berezi bat ezarri behar da, *kablemodema*, kablearen azpiegituraren gainean datu-seinalea modulatzeko. Transmisio-bidea ez da telefono-linea (ADSL teknologian bezala), kablea baizik. *Kablemodemak* banda zabaleko zerbitzuetan sartzeko aukera ematen du kable bidezko telebista-operadoreen sareen bitartez. Hortaz, bide horretatik Interneten sar daiteke, baina operadore horiek beren kable-sareak hedatu dituzten eremuetan bakarrik, hirietan bereziki.

Interneterako konexioaren hornitzaileak hirian kablea ezarri duen eta sare hori kable bidezko telebistaren erabiltzailearen etxera eramane duen konpainia (kable operadorea) beharko du, ezinbestean. Kable koaxialak erabiltzailea konektatzen den tokiraino iritsi behar du.

Kable bidezko Interneterako konexioa konexio konpartitua da, hainbat erabiltzaile *nodo* berberari konektatuta baitaude (nodo batek 500-200 pertsonari eman diezaike zerbitzua). Konexio-kalitatea optimoa izateko, nodoaren eta erabiltzailearen artean 500 metro utzi behar dira gehienez.

Jende guztiak ezin du alternatiba hori eskuratu. *Kablemodem* bidez banda zabaleko Interneten sartzeko aukera eskaintzen da, baina kable-operadore batek bere sarbide-sarea zabaldu duen eta zerbitzu hori emateko estaldura eskaintzen duen eremuetan bakarrik.

### 3. Irratifrekuentzia-sareen bidezko sarbidea

Haririk gabeko banda zabaleko sareen bidezko Interneterako konexioa teknologia jakin batzuen bitartez egiten da (*Broadband Wireless Systems*). Inolako kablerik gabe toki-sareak sortzea ahalbide-tzen dute teknologia horiek, infragorriak edo irrati-uhinak erabiliz normalizatu gabeko (erabilera libreko) frekuentzietan.

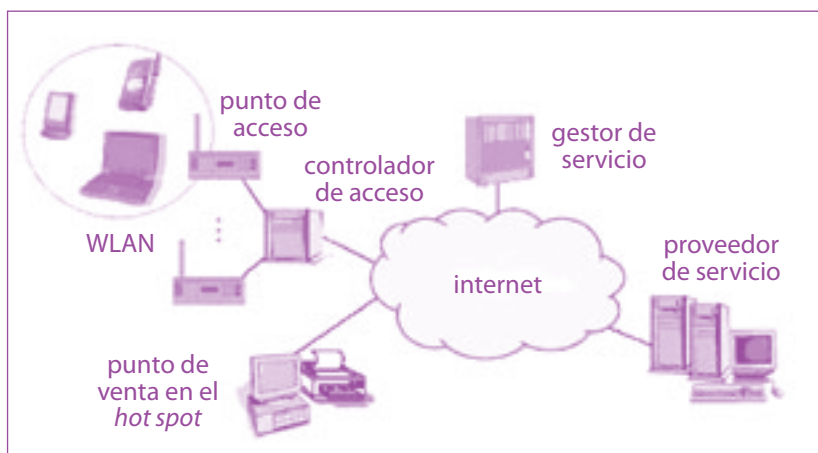


Oro har, bi teknologia mota hauek garatu dira:

- *Irratifrekuentzia mugikorra*: gailu mugikorrek (telefono mugikorrak, agenda elektronikoak eta abar) erabil dezakete.
- *Tokiko irratifrekuentzia-sareak* (WIFI, LMDS, WIMAX).

WIFI (Wireless Fidelity laburtua) frekuentzia handiko haririk gabeko toki-sare mota espezifiko baten(WLAN) terminorik eza-gunena da. Arautu gabeko frekuentzia-bandetan jarduten du berziki sare horrek, eta Interneterako sarbidea ahalbidetzen du. Ordenagailuan haririk gabeko txartel bat sartu behar da (ordenagailuaren barnean hartutako txartela edo USB kanpo-txartela), eta gainera honako hauek ere eduki behar dira eskura, konexio motaren arabera:

- *bideratzaile espezifiko* bat, konexioa etxeko mahai gaineko orde-nagailu batetik egiten bada,
- edo *WIFI Sare baterako sarbide publikoko puntu* bat, baldin eta konexioa teknologia horren eraginpeko gune edo eremu mugatu batean egiten bada; *hotspot* deitzen zaio eremu horri. WIFI konexio hori hoteletan, aireportuetan, tren- edo autobus-geltokietan, azoketan ezartzen da eta abar. Banda zabaleko zerbitzu-aukerarik ez duten udal batzuetan ere WIFI teknologia erabiltzen dute, egoiliarrei Interneterako sarbidea ahalbidetzeko.



*Iturria*: Telekomunikazioetako eta informazioaren gizarterako estatu idazkaritza ([www.bandaancha.es](http://www.bandaancha.es)).

Baimenik ez duten pertsonak kanpotik WIFI sarean sar daitezkeen, askotan sare hori babestu behar da (WPA sistema baten bitartez, esaterako).

#### 4.3. INTERNETEN ADSL LINEAREN KONTRATAZIO FASEAK

Gaur egun, ADSL Linea da etxeko eremuan eta etxeko unitateetan (*bizitegi-segmentua*) Interneten sartzeko kontrazio-alternatibarik ohikoena.

ADSL telefonia-sareen gainean zerbitzuak eskaintzen dituzten ISP operadore gehienek ez dute sare propiorik, baina operadore nagusiarekin edo sarbidea ematen duten beste zenbait operadoreekin handizkako zerbitzu bat kontrata dezakete, abonatuaren begiztak edo lineak erabili ahal izateko. Eta, kontratazio horri esker, *ADSL operadoreak* beharrezko ekipoak ezartzen eta hedatzen ari dira tokiko telefono-zentraletan, erabiltzaileei ADSL banda zabaleko zerbitzuak eskaintzeko.

ADSL linearen kontratazioak honako segida kronologiko hau eduki dezake:



##### A) *Etxean (etxebizitza) gailuak ezartzea*

ADSL hornitzen duen operadoreak etxean Interneten sartzeko beharrezko instalazioa jarriko du abian (modema edo bideratzailea eta iragazki bereizlea).

Litekeena da erabiltzailea hartune edo sarbide kopuru jakin bat eduki nahi izatea. Kasu horretan, operadoreari, informatika-enpresa bati edo elektrikari bati egingo dio eskaera.

*Konexio aparatuak:* ADSL operadoreek ekipoak (modema edo bideratzailea eta iragazkia) saltzeko edo alokatzeko aukera eman ohi dute, kasu bakoitzean dagokion salmenta- edo alokairu-tarifa ezarriz.

Zerbitzu horrengatik, operadoreak alta-kuota jakin bat kobratuko du, instalazioaren zailtasunaren eta hartune kopuruaren arabera. Aldez aurretik, operadoreak honako hauek eskatuko dizkio erabiltzaileari: izena, NAN, helbidea, harremanetarako telefono-zenbakia eta banku-datuak (ordainketa helbideratu behar den kontu korrontea).

Erabiltzaileak aldi berean instalazioa eta zerbitzua kontratatu ohi dituenek (abonu-kontratua), operadoreari hornitutako datuek ondorenean ere jarraituko dute indarrean, ADSL linearen zerbitzuari eusten dion eta abonu-kontratuak indarrean jarraitzen duen bitartean.

#### B) *Zerbitzuaren abonu kontratua (internetarako sarbidea)*

Aldez aurretik eman bazaio ere, abonatuak edozein unetan eska dezake zerbitzuaren kontratu idatzia, bezeroaren arretarako telefono-zenbakiaren bitartez eta inolako kosturik gabe.

Banda zabaleko Interneten sartzeko prezioak arautu gabe daude, eta, ondorioz, operadorek askatasun osoz ezartzen dituzte. Nolanahi ere, oso ohikoa da banda zabaleko Interneten sartzeko zerbitzuek prezio finkoak eskaintzea (*tarifa finkoak*), eta horrek esan nahi du operadoreari kuota finko bat ordaindu behar zaiola hilean, konexio-denbora edozein izanik ere.

Ohikoa da, halaber, *tarifa erdifinkoak* aplikatzea, eta horrek esan nahi du kuota finkoa ordutegi jakin batean edo egun jakin batzuetan (asteburuetan, esaterako) –edo, hala badagokio, informazio-bolumen jakin baterako– eginiko konexio guztiei aplikatzen zaiela. Muga horietatik aparte, hau da, ezarritako ordu edo egunetatik kanpo eginiko konexioak edo adosturiko muga gainditzea

dakartenak, bereizita fakturaten dira, kontsumo-tarifa jakin baten arabera.

Hortaz, *tarifa erdifinkoetan* kuota bikoitza dago, kuota finkoa eta kuota aldakorra, eta azken hori aurrez ezarritako mugetatik kanpo eginiko kontsumoaren arabera da.

Konexio-bonuak ere kontrata daitezke, eta horrek esan nahi du hilean ordu (edo egun) kopuru baten truke ordaindu behar dela, hala badagokio eguneko ordu guztiak edo ordu jakin batzuk barne hartuta.

Kontsumoaren (eginiko konexioen iraupena) irakurketa operadorearen erantzukizuna da, eta hilean edo bi hilean behin egiten da normalean.

#### 4.3.1. Abonu kontratuari dagokionez kontuan hartu beharrekoak

- Sinatzen den kontratuak iraupen mugagabea izaten du normalean. Erabiltzaileak zerbitzuaren baja eska dezake, gutxienez hamabost egun lehenago baja hartu nahi duen egunaren aurretik.
- Kontratuan *iraute klausulak* ezar daitezke, baina klausula horiek ezin dira oztopo izan baja hartzeko eskubidea gauzatzeko. Iraute horri loturiko abantaila edo eskaintza jakin batzuk galtzea baka-rrik ekar dezake aldez aurreko baja horrek.
- Kontratuaren baldintzak aldatzeko proposamen oro abonatuari jakinarazi behar zaio, hilabete bat lehenago gutxienez. Halaber, komunikazio horretan zera jakinaraziko zaio, baldintza berriak (hala nola prezio-igoera) onartu ezean aldez aurretik baja hartzeko eskubidea izango duela inolako zigorrik gabe.

#### 4.3.2. Kontratua eskualdatzea edo lagatzea

Etxebizitzaren titulartasuna aldatzen bada (etxebizitza saldu edo alokatzen bada, esaterako), ez da kontratu berririk egin beharrik, erabiltzaileak indarreko kontratuaren lagapena eska diezaiokeelako operadoreari. Konpainiak idazki bat igortzeko eskaera egin die-

zaioke. Lagapenaren datuak eta titular berriaren datuak (pertsonek eta bankukoak) adierazi behar ditu erabiltzaileak idazki horretan.

#### 4.3.3. Etxebizitza aldatzea: ADSL telefono linea lekualdatzea

Helbidea aldatu duelako erabiltzaileak linea lekualdatzeko eskaera egiten bada, litekeena da kontratua aldatu beharrik ez izatea, teknikoki posible bada. Hala ez bada, konexio berria alta-eskaera baten baliokidea izango da, eta Sarean sartzeko kontratu berri bat adostu beharko da.

#### 4.4. ADSL LINEAREN KONTRATAZIOARI DAGOZKION ORDAINKETAK



ADSL linea baten erabiltzaileak honako ordainketa hauei egin behar die aurre:

A) *Gailuak (modema edo bideratzailea eta iragazkia) ezarri eta konfiguratzea*

- Instalazioaren altako kuota, ADSL operadorearen tarifen araberakoa, konexioak egiteko beharrezko ekipoa doitzeko (eta, hala badagokio, operadoreak, informatika-enpresa batek edo elektrikari batek hartune osagarriak ezartzeko).
- Hala badagokio, gailuak erosteko prezioa.

B) *Abonu-kontrata* → *Interneten sartzeko zerbitzua*

- Abonu-kuota: telefono-linearen alokairuko hileko kuota finkoa, sarbidea ematen duen operadoreari ordaindu beharrekoa (ADSL linearen kontratuak etxebizitzan telefonia finkoko linea bat da goela aurreikusten du). Abonu-kuota hori telefonia finkoko linearen alokairuari dagokio, eta erabiltzaileak bi telefono-linea berezi –bata ahots-deietarako, eta, bestea, Interneten sartzeko– baditu bakarrik ordaindu beharko du bi aldiz.
- Eginiko deien denborarengatik kontsumo-kuota: eginiko konexioen ordainketa, ISP operadoreari ordaindu beharrekoa. ADSL operadorearekin sinaturiko kontratuaren arabera, kontsumoa zenbait modutara ordain daiteke:
  - Tarifa aldakorra: konexio-denboraren arabera aplikatu beharreko prezioa.
  - Tarifa finkoa: konexioengatik aplikatu beharreko prezio finkoa, konexio-denbora eta konexio kopurua edozein izanik ere.
  - Tarifa erdifinkoa: prezio finkoa, muga jakin batzuekin eginiko konexioei aplikatu beharrekoa, eta prezio aldakorra, hala badagokio prezio finkoak estalitako denboraz, ordutegiz edo mugaz kanpoko konexioei aplikatzekoa.
  - Konexio-bonuak: prezio finkoa, muga jakin batzuekin aplikatu beharrekoa, eta prezio aldakorra, bonuek estalitako denboraz kanpoko konexioei aplikatzekoa.
- Hala badagokio, gailuen alokairu-preziora, erabiltzaileak gailuak operadoreari alokatzeko erabakia hartu badu.

Gainera, ohikoa da ISP operadoreek eskaintzen dituzten tarifak aldatzea, konexio-abiadurako aukeren arabera.

#### 4.5. ADSL LINEA KONTRATATZEAN ALDERDIEK DITUZTEN BETEBEHARRAK ETA ESKUBIDEAK.

Interneten sartzeko kontratuaren betebeharrak eta eskubideetako asko telefonia finkoko kontratuei aplikatu beharreko betebeharrak eta es-

kubideen antzekoak dira. Zehazkiago, honako hauek nabarmentzen dira:

- Telefonia finkoaren bidezko zerbitzu unibertsalerako eskubidea.
- Aldez aurreko informaziorako eskubidea.
- Kontratu idatzia.
- Bezeroaren arretarako eta telefono-laguntzako zerbitzua.
- Zerbitzuaren kalitatea: etenak eta konexio-abiadura.
- Zerbitzuaren baja eta operadore-aldaketa eskatzea.
- Zerbitzuaren baja eta operadore-aldaketa eskatzea.
- Zerbitzua etetea.
- Begizta bahitzea.

#### 4.5.1. Telefonia finkoaren bidezko zerbitzu unibertsalerako eskubidea

Interneterako sarbide funtzionala kobrezko pareen telefonia finko konbentzionalaren *zerbitzu unibertsalaren* parte da. Hortaz, une honetan indarrean dagoen araudiak aintzat hartzen du Sarera oinarriko telefoniaren bitartez (banda estua) konektatzeko abiadura nahikoa dela. Banda zabalaren bidezko Interneterako sarbidea edukitzea ez da erabiltzaileen eskubide unibertsaltzat hartzen.



*Zerbitzu unibertsal* horren eremuan, telefonia konbentzionalari dagokion araudia aplikatzen da, eta, ondorioz, araudi hori betetzea zerbitzu hori eskaintzeko izendaturiko operadore nagusiaren erantzukizuna da, eta operadore horrek gehienez 60 eguneko epea izango du eskaera guztiei erantzuteko.

Banda zabalari dagokionez, araudiak ez du gehienezko eperik ezartzen, baina zerbitzuaren prestazioaren hasierako epea nahitaez adierazi behar da kontratuan, baita ez-betetzearen kasuan ordaindu beharreko kalte-ordaina ere.

#### 4.5.2. Aldez aurreko informaziorako eskubidea

Aldian-aldian, operadoreek beren eskaintza eta kontratuen berri eman behar diete Administrazioaren eskumeneko agintariei, Administrazioak eskaintza horiek aztertzeko, eta baldintzak lehia librearen aurkakoak edo erabiltzaileen interesentzat abusuzkoak ez direla egiaztatzeko aukera izan dezan.

Gainera, indarreko araudiaren arabera, operadoreek kontratuen gutxieneko edukari buruzko informazioa eskaini behar dute beren Internet-orrian, edo, hala badagokio, idazki baten bitartez, halakorik eskatzen badiete.

#### 4.5.3. Kontratu idatzia

Kontraturik eduki ezean, erabiltzaileak kontratuaren kopia eska dezake operadorearen bezeroaren arretarako telefono-zenbakira deituz, eta operadoreak doan bidali behar dio.

#### 4.5.4. Bezeroaren arretarako eta telefono laguntzako zerbitzua

Interneten sartzeko kontratu guztietan jendearen arretarako telefono-zenbakia ageri behar da, baita ADSL operadorearen helbide elektronikoa eta web-orria ere. Operadorearen merkataritza-bulegoaren eta Bezeroaren Arretarako Departamentuaren posta-helbidea ere adierazi behar da.

#### 4.5.5. Zerbitzuaren kalitatea: etenak eta konexio abiadura



Interneterako konexio-zerbitzua aldi baterako eteten zaien pertsonak konpentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea dute. Abonu-kuotaren eta bestelako kuota finkoen zenbatekoaren baliokidea behar du konpentsazio horrek, etenak iraun duen denborarekiko proportzionala.



Telefonia finkoko eta Interneteko baterako zerbitzua bada (ahotserako eta Interneterako telefono-linea bakarrarekin) eta operadoreak eskaintzan zerbitzu bakoitzari dagokion prezioaren zatia adierazi badu, Interneten sartzeko zerbitzurako ezarritako prezioaren gainean kalkulatu da konpentsazioa. Informazio hori ageri ez bada, ordea, zerbitzu bakoitzaren kontratazio-prezioa (bereizita) hartuko da oinarritzat, eta, kontratazio-preziorik ageri ezean, zerbitzu bakoitzaren prezioa guztizkoaren % 50 dela hartuko da aintzat. Deskonexioaren arrazoa abonatuari egotzi badakioke bakarrik ukatuko da konpentsazio-eskubidea (konexioa edo sarbidea ahalbidetzen duten aparatuak gaizki konfiguratu badira, esaterako).

Zerbitzuaren etenarengatik kalte-ordaina ordaintzeko betebeharra betetzearen inguruko terminoak eta baldintzak kontratuan adierazi behar dira nahitaez (esaterako, fakturazioaldi batean metatutako eten-orduen kopurua, etendako zerbitzuarengatik kontraprestazio ekonomikoa jasotzeko eskubide edukitzearren).



Alabaina, desadostasunak sor daitezke, zerbitzuaren etenen detekzioa eta etenen iraupenaren neurketa operadorearen esku uzten direlako. Horregatik, hobe da aurrea hartzea eta operadoreari deitzea, Interneterako konexioa eten eta berehala.

Operadorea behartuta dago abonatuari kalte-ordaina automatikoki ordaintzera, gorabehera gertatu den fakturazioaldiaren ondoko fakturazioaldian, baldin eta konpentsazioa euro batetik gorakoa bada.

Arazoa abiaduran badatza, hau da, abiadura motelegia bada, kontratuaren baldintzak berraztertu beharko dira, baina kontuan hartzekoa da operadoreek, sarritan, gehienezko sarbide-abiadura iragaritzen dutela publizitatean (*Gehienezko transferentzia-tasa*), eta ez bermaturiko gutxieneko abiadura.

Nolanahi ere, Interneterako sarbidea gutxieneko sarbide-abiadura bermatu batekin eskaini baldin bada, abonatuak erreklamazio bat egin lezake, baldin eta, azkenean, jasotako kalitatea kontratarikoarekin bat ez badator.

#### 4.5.6. Zerbitzuaren baja eta operadore aldaketa eskatzea

Erabiltzaileak zerbitzuaren baja eskatzeko eskubidea du, hamabost egun lehenago abisatuta, hartara, nahi izanez gero, operadorea aldatzeko. Kasu horretan, eta operadoreak gaitutako bitartekoa telefonoa baldin bada, erreferentziatzko zenbaki bat eman beharko dio erabiltzaileari, baja-eskaera jasota gera dadin.

#### 4.5.7. Zerbitzua etetea

Interneten sartzeko zerbitzua ez ordaintzeak zerbitzu hori etetea baino ezin dezake ekarri, hau da, operadoreari ez dio eskumenik ematen telefono-zerbitzua eteteko. Hortaz, telefono-deiei dagokien fakturaren zatia ordaintzen bada, telefono-zerbitzurako sarbidea ezin izango da eten.

#### 4.5.8. Begiztaren bahiketa

Erabiltzaileak ADSL hornitzailea aldatzeko erabakia hartzen badu, eta operadore nagusia, hala badagokio, sarearen jabea bada, *begiztaren bahiketa* gerta daiteke.

Prozedura behar bezala gauzatzen bada, ez litzateke zertan arazorik egon, baina esperientziak erakutsi du batzuetan arazoak sortzen direla. Izan ere, ADSLren operadore-aldaketa ezin da gauzatu operadore berriarentzat ezinezkoa delako linean sartzea, nahiz eta operadore nagusia sarea lagatzera eta ADSLren hornitzaile-aldaketa erraztera behartuta egon. Egoera horretan, erabiltzaileak detektatzen du lehenengo operadoreak linea *bahitu* duela. Nolanahi ere, telefono-zerbitzuaren abonatu guztiek operadorea nahi dutenean aldatzeko eskubidea dutenez, betiere erreklamazio bat aurkezteko eskubidea izango dute.

## 4.6. INTERNET BIDEZKO EROSKETA: MERKATARITZA ELEKTRONIKOA

*Erosketa elektronikoa* deiturikoa urrutiko erosketa modalitatea da. Izan ere, hornitzailearen proposamena eta erabiltzailearen onar-

pena urrutiko komunikazio-bitarteko elektronikoen bitartez egiten dira.

Gero eta gehiago dira Internet bidez edo posta elektronikoen bitartez erosten duten pertsonak. Enpresa hornitzaileentzat garrantzi handikoa da eskaintzen aurkezpena eta banaketan kostuak aurrezte, aurrezte horrek ahalbidetzen dielako produktuak prezio lehiakorrago batean eskaintzea. Erabiltzaileentzat, berriz, erosotasuna eta berehalakotasuna dira kanal horien abantaila nagusiak.

*Informazioaren Gizartearen eta Merkataritza Elektronikoen Zerbitzuei* buruzko indarreko araudiak, bide elektronikoz eta hartzaileen eskaera indibiduali jarraiki urrutitik eta normalean kostu bidez eskainitako zerbitzuei ezarri beharrekoak, zera ezartzen du, zerbitzuaren hornitzailea behartuta dagoela erabiltzailearen eskura baliabide egokiak jartzera, erabiltzaileak bide elektronikoz honako informazio hauek eskuratzeko aukera izan dezan, etengabe, zuzenean, erraz eta doan eskuratu ere (operadorearen web-orriari ageri da normalean):

- *Izena edo izen soziala*, helbidea, posta elektronikoko helbidea, eta harekin komunikazio zuzena eta eraginkorra ezartzea ahalbide dezakeen beste edozein datu.
- *Merkataritza Erregistroaren inskripzioari buruzko datuak.*
- Jarduera alde aurreko administrazio baimen-erregimenaren eraginpean badago, baimen horri dagozkion datuak.
- Araututako lanbidean jarduten badu, lanbide horri dagozkion datuak.
- *Identifikazio fiskaleko zenbakia.*
- *Produktuaren edo zerbitzuaren prezioari* buruzko informazio argia eta zehatza, zerga aplikagarriak barne hartuta dauden edo ez adieraziz, eta, hala badagokio, bidalketa-gastuen inguruko informazioa eman.
- Hala badagokio, atxikita dagoen *jokabide-kodeak*, eta kode horiek bide elektronikoz kontsultatzeko modua.

## Adibidea: erosketa elektronikoko webgune bat



Erosketa elektronikoei dagokienez, honako alderdi espezifiko hauek hartu behar dira aintzat:

- a) Kontratazioaren aurreko informazioa.
  - b) Ordainketa moduak.
  - c) Segurtasuna.
  - d) Erosketa onartzea.
  - e) Erosi ondoko informazioa.
- a) *Kontratazioaren aurreko informazioa.* Merkatariak honako hauei buruzko informazioa helarazi behar dio erabiltzaileari, kontratazio-prozedura hasi aurretik eta modu argi eta ulergarrian, nahasmendurako aukerarik eman gabe:
1. Erabiltzaileak erosketa-prozesua osatzeko egin beharreko urratsak.
  2. Saltokiak artxibatu behar ote duen kontratua gauzatzeko erabili behar den dokumentu elektronikoa, eta erabiltzaileak dokumentu hori eskuratzeko aukera izango duen.

3. Datuak sartzekoan akatsak atzeman eta zuzentzeko erabiltzailearen eskura jarri behar dituen baliabide teknikoak.
4. Erosketa-kontratua gauza daitekeen hizkuntza.
5. Kontratuaren baldintzak, betiere baldintza horiek bildu eta kopiatu behar direla aintzat hartuta.

Erosketa-kontratua posta elektronikoko mezuak edo antzekoak elkartrukatuz bakarrik gauzatzen bada, saltokiak *kontratuaren baldintza orokorrak* helarazi behar dizkio erabiltzaileari, besterik ez.

- b) *Ordainketa moduak*. Posta elektronikoen edo Interneten bitartez eginiko erosketak zenbait modutara ordain daitezke: banku-helbideratzez, txekez, kreditu-txartelaz edo produktua jasotzean ordainduz. Ordainketa egiteko, datu pertsonalak eskatuko dizkio konpainia hornitzaileak erabiltzaileari, eta beraz, honako hauei buruzko informazioa eman beharko dio:

- Datu-fitxategi bat dagoela jakinaraziko dio.
- Arduradunaren nortasuna eta helbidea.
- Datu-bilketaren helburua.
- Erabiltzaileak bere datuak kontsultatzeko, baliogabetzeko eta zuzentzeko duen eskubidea.

- c) *Segurtasuna*.



Datu pertsonalak eta kreditu-txartelaren zenbakia eman aurretik, nolabait ziurtatu behar dugu Interneten ingurune seguru batean erosi behar dugula. Nabigatzaileak erabiltzaileari orri seguru batean dagoen edo ez adierazten dio, pantailaren behealdeko eskuineko ikonoa (giltzarrapo bat, normalean) itxi edo argitzen delako segurua ez den dokumentu batetik dokumentu seguru batera igarotzean. Gainera, Interneten helbidea idazten den URL goi-barra `http://` izatetik `https://` izatera igarotzen da.



- d) *Erabiltzaileak erosketaren onarpena bidaltzea.* Erabiltzaileak enpresa hornitzaileari erosketa onartu duela jakinarazi behar dio. Onarpen horrek kontratua gauzatzearen balioa du. Nahikoa da erabiltzailearen esanbidezko baimena euskarri elektronikoan jasotzea. Bide elektronikoz kontratua gauzatu izanaren froga hori erosketaren dokumentu-frogatzat jotzen da (erosketa-tiketaren antzekoa), eta oso garrantzitsua da edozein erreklamaziotarako gordetzea, merkataritza-harremanari buruzko informazioa biltzen duen beste edozein dokumentazioarekin batera.

### Adibidea: kontratazio proposamena onartzea



e) *Kontratua gauzatu ondoko informazioa*. Zerbitzua merkaturatzen duen enpresak erosketaren onarpena jaso duela berretsi behar dio erabiltzaileari, jaso izanaren agiria bidaliz honako bide hauetako baten bitartez:

- kontratatzeko prozedura burutu bezain laster, prozedura horretan erabilitako baliabidearen parekoa den baliabidea erabiliz, betiere hartzaileak berrespena artxiba baldin badezake,
- bestela, posta elektronikoa edo antzekoa bidaliz kontratuaren onarpena bidali zuen erabiltzailearen helbidera, 24 orduko epean onarpena jaso ondoren.

Erosketa-kontratua posta elektronikoa edo antzekoa bitartez bakarrik gauzatu bada, zerbitzua merkaturatzen duen enpresak ez du zertan erosketaren onarpena berretsi.

#### 4.6.1. Merkataritza elektronikoaren eta publizitate elkarreragilearen kode etikoa

Nabarmentzekoa da *Merkataritza Elektronikoaren eta Publizitate Elkarreragilearen Kode Etiko* bat dagoela, eta kode horrek Kontsumoko Institutu Nazionalaren *Confianza Online (Online Konfiantza)* bereizgarria duela.

Jokabide Kodea da, borondatezkoa merkataritza-enpresentzat, eta hainbat prozedura biltzen ditu legez kontraturiko edukiak atzeman eta deuseztatzeko, baita erabiltzaileak eskatu gabeko merkataritza-komunikazioak bide elektronikoz bidaltzetik babesteko ere.

Confianza Online ([www.confianzaonline.org](http://www.confianzaonline.org)), hortaz, Interneten autoerregulazio integraleko sistema da, eta publizitate elkarreragilea zein Interneten eta beste baliabide elektronikoaren bitartez eginiko erosketa eta kontratuak biltzen ditu. Publizitatean eta kontratazioan datu pertsonalak babesteaz ere arduratzen da. Eztabaidak judizioz kanpo ebazteko tresna azkarra, ekonomikoa eta eraginkorra eskaintzen du sistema horrek.

## 4.7. NAHI GABEKO PUBLIZITATEA (SPAM MEZUAK)

*SPAM* terminoak bide elektronikoz –posta elektronikoaren bitartez, normalean– egiten den eskatu gabeko komunikazio mota oro adierazten du. *Zabor-posta* ere deitzen zaio.

Nahi gabeko komunikazio horiek merkataritza-helburua izaten dute normalean (eskaintza, produktu edo zerbitzuren bat merkaturatu eta/edo sustatzea), baina bestelako xedeak ere eduki ditzakete, ongintzazko helburuetarako fondoak lortzea, esaterako.

*SPAM* praktika azkar hedatu da azken urte hauetan, *spammerraren-tzat* dituen kostu- eta hedapen-abantaila handiei esker. Izan ere, mezu horiek igortzeagatiko kostua hutsala da, eta hedapena, aldiz, izugarria eta berehalakoa, instant batean mezuak Planeta osoko bezero ugariengana hel daitezkeelako.

Alabaina, *SPAMak* arazoak dakarzkie hartzaileei, hala nola pribatutasuna eta denbora galtzea, baita, beharrik gabe, banda-zabalera okupatzea ere. Horregatik jendeak, oro har, egonezina eta gaitzespena adierazi ohi du nahi gabeko mezu horien aurka.

### 4.7.1. Spam motak

a) Posta elektronikoaren bidezko SPAMA

b) Beste SPAM mota batzuk:

- Pantailarazten diren leihoen (POP UPS) bidezko spama.
- Giza esku-hartzerik gabeko deien bidezko SPAMA.
- SPAM mugikorrean.

a) *Posta elektronikoko bidez bidalitako SPAMA*

- Prozesua abiatzeko, *SPAMMERRAK* (*SPAMA bidaltzen duen pertsona edo konpainia*) posta elektronikoko helbideak biltegitratzen ditu zenbait teknika erabiliz (enpresen web-orrietan, txatetan, kontaktu-direktorietan, helbideak ezkutatu gabe berriz ere bi-



dali diren mezu elektronikoetan, beren bezeroen datuak saltzen dituzten webguneetan, helbide-komunikazio posibleak automatikoki sorrarazten dituzten programetan edo Interneten barrena helbideen bila dabilzan sistemen bitartez).

- **SPAMMERREK** hainbat teknika eta sistema erabiltzen dituzte, ahalik eta helbide elektroniko gehien ezagutzeko:
  - teknika batzuei esker, *SPAM* mezuak bidal ditzakete erabiltzaileen helbide elektronikoetara, erabiltzaileak konturatu gabe, aldeztatik aurretik haiei buruzko informazioa jaso ondoren.
  - *HOAX* mezu elektronikoaren edukia faltsua edo engainagarria da. Izan ere, besteak beste bidaltzen dituzten txisteen edo zorte-kateen azpian beste helburu bat ezkututzen da, hain zuzen ere posta elektronikoko helbide berriak biltzea, ondorenean *SPAM* mezuak bidaltzeko.
  - *PHISING* teknikaren bitartez (*password harversting fishing-pasahitzak bildu eta harrapatzea*) iruzurrezko datu-bilketa egin nahi da, web-orria bikoiztuz erabiltzaileari jatorrizko orrian dagoela sinistarazteko. Kasu horretan, honako prozedura honi jarraitzen zaio: erabiltzaileari *SPAM* mezu bat bidaltzen zaio behin eta berriz web-orria bisita dezan, hartara datuak, pasahitzak eguneratzeko eta abar.
- Behin posta-helbide ugari eskuratu ondoren, **SPAMMERREK** programa berezi batzuk erabiltzen dituzte, zerrendetako helbide guztietara mezu berbera bidaltzeko.



Oro har, posta elektroniko bidez jasotako *SPAM* mezuei dagokienez oinarrizko gomendio hau eman ohi da: igorleari jaso izanaren agiriak bidaltzen dizkion aukera desaktibatzea, eta, ahal dela, igorle ezagunik ez duten mezuak ez irakurtzea. **SPAMMERRAK** mezua irakurri dugula atzematen badu, gure kontua indarrean dagoela jakingo du, eta *SPAM* mezuak bidaltzen jarraituko du.

#### b) *Beste SPAM mota batzuk: POP UPS*

Posta elektronikoa *SPAM* mezuak bidaltzeko biderik erabiliena da, baina nahi gabeko mezu horiek telefoniaren edo Interneten bitartez ere transmiti daitezke.

POP UPS mezuak erabiltzailea Internetera konektatzean sortzen dira. Windows sistemaren elkarriketa- eta ohartarazpen-leiho bat agertzen da, NT4, 2000 eta XPA bertsioetan. Windows zerbitzu hori desaktiba daiteke.

Erabiltzailea SPAM mezuetatik babestean, bereizketa gertatzen da mezuak bidaltzeari dagokionez. SPAMMERRAREN eta erabiltzailearen artean kontratu-harremanik egotea edo ez egotea, hori da bereizketaren gakoa.

#### 4.7.2. Spam mezuak bidaltzea alde aurreko kontratu harremana dagoenean

- Indarreko araudiaren arabera, alde aurreko kontratu-harremana dagoen pertsoneri merkataritza-komunikazioak bidaltzea legezko praktika da. Hornitzaileak publizitatea bidal dezake kontratatu-rikoen antzeko produktu edo zerbitzuen inguruan.
- Publizitatea halakotzat aurkeztu behar da, beste edozein eduki motarekin ez nahasteko moduan, eta iragarlea nor den argi eta garbi adierazi behar da, mezuaren hasieran «publizitatea» hitza barne. Opari, sari edo deskontuak biltzen dituzten sustapen-eskaintzak badira, edo lehiaketa edo jokoak badira, eskaintza, lehiaketa edo joko horiek halakotzat ageri behar dira argi eta garbi, eta sarbiderako eta parte hartzeko baldintzak adierazi behar dituzte gardentasun osoz, nahasmendurako aukerarik eman gabe.
- Nolanahi ere, datuak sustapen-xedeetarako erabiltzearen aurka jartzeko aukera eskaini behar dio iragarleak hartzaileari, datuak biltzerakoan eta helarazten dizkion merkataritza-komunikazio guztietan. Prozedura bakunak eta doakoak ezarri beharko ditu horretarako.

### 4.7.3. Spam mezuak bidaltzea alde zuzeneko kontratu harremanik ez dagoenean

- Pertsona baten esku-hartzerik gabe SPAM mezuak edo mezu automatikoak (posta elektronikoko mezuak, SMS mezuak eta abar) bidaltzeari dagokienez, legeak alde zuzeneko baimena eskatzen du erabiltzailearen aldetik.
- Esanbidezko baimen horrek zera eskatzen du, erabiltzaileak, dagokion informazioa jaso ondoren, merkataritza-komunikazioen bidalketa onartzeko erabaki espezifikoak askatasunez hartu duela adieraztea, baita borondate hori irmoa dela adieraztea ere, zalan-tzararako tokirik utzi gabe. Esaterako, betebeharrak hori bete dela hartuko da aintzat baldin eta *SPAMMERRAK*, emandako posta elektronikoko helbidea edo telefono mugikorreko zenbakia zer-tarako erabiliko dituen jakinarazi ondoren, merkataritza-komunikazioen bidalketarekiko adostasuna adierazteko aukera eskaintzen badu; web-orrian horretarako ezarritako laukian *klik* eginez adieraz lezake erabiltzaileak adostasun hori.

### 4.8. NAHI GABEKO OPERADOREA ALDATZEA (SLAMMINGA)

*SLAMMINGA* hitz anglosaxoia da, bezeroaren baimenik gabe telekomunikazio-kanpaina aldatzea adierazteko erabiltzen dena.

Telekomunikazioen merkatuan aldaketak bizkortasun eta azkartasun handiz gertatzen dira, eta horrenbestez ohikoa da praktika hori nahita edo oharkabean gertatzea. Horren ondorioz, erabiltzaileak aurki dezake bat-batean bere linea beste operadore bati *eskualdatu* dutela, bere baimenik gabe.

Modu bat baino gehiago dugu *SLAMMINGAREN* biktima izan garela jakiteko:

- Erabiltzaileak ez du operadorearekin kontraturiko zerbitzua jasotzen (esaterako, Internetarako konexiorik gabe geratzen da). Operadoreari deitzen dio, eta hark dagoeneko ez dela haren bezero jakinarazten dio, linea beste operadore bati eskualdatu diotelako.

- Jatorrizko operadorea erabiltzailearekin harremanetan jartzen da kontraeskaintza egiteko (konpainiak ulertu du erabiltzailea beste hornitzaile batera joan dela, eta erabiltzailea *berreskuratzen* ahalegintzen da).
- Erabiltzaileak ezagutzen ez duen operadore baten faktura jasotzen du.

Honako hauek dira *SLAMMINGA* saihestu eta prebenitzeko oinarriko gomendioak:

- Posta elektronikoa bitartez informazioa jasotzean, kontu handiz irakurri behar dugu informazio guztia, eskaintza onartzeko baimena itzuli aurretik.
- Telefono-faktura kontu handiz aztertu behar da. Fakturan konpainia berriaren izena ageri bada, erabiltzaileak operadorearekin harremanetan jarri behar du lehenbailehen informazioa eskatzeko.
- Eskaintza bat kontratatu nahi ez dugunean, ukazioa argi eta garbi adierazi behar dugu. Erabiltzaileak eskaintako informazioa besterik gabe hartzen badu, operadoreak baimena ematen diola *uler* lezake. Konpainiak datu pertsonalak eskatzen badizkio, ez dizkio emango, are gutxiago banku-korrontearen zenbakia. Berriz ere, datuak jakinarazte hutsa kontrataziotzat har lezake operadoreak, edo bestela oinarritzat balio lezake beste hornitzaile batzuei linearen titulartasun-aldaketa eskatzeko.

## AZPIMARRATU BEHARREKOA

- Internetera konektatzeko zerbitzua kontratatu behar baduzu, bi aukera nagusi daukazula jakin behar duzu:
  - Banda zabaleko sarbidea: oinarritzko telefonia-sare finko konbentzionalaren euskarria du.
  - Banda zabaleko sarbidea: bestelako teknologia batzuen euskarria du, hala nola ADSLa, edo irratifrekuentzia zein satelite bidezko konexioak.
- Interneterako sarbidea kobrezko pareen telefonia finko konbentzionalaren *zerbitzu unibertsalaren* parte da. Sarera konektatzeko oinarritzko telefoniaren abiadura erabiltzea abiadura egokitzat jotzen da Interneten sartzeko. Hortaz, banda zabalaren bidezko Interneterako sarbidea ez da erabiltzaileen eskubide unibertsaltzat hartzen, baina bai telefonia konbentzionalaren (banda estua) bidezko sarbidea edukitzea.
- Interneten banda zabaletik sartzeko prezioak arautu gabe daude, eta, ondorioz, operadorek askatasun osoz ezartzen dituzte. Nolanahi ere, oso ohikoa da prezio finkoak (*tarifa finkoak*) eskaintzea. Tarifa horien arabera, operadoreari hileko kuota finkoa ordaindu behar zaio, konexio-denbora edozein izanik ere.
- Oso komenigarria da operadoreari kontratu idatzia eskatzea, erreklamazio posibleen tramiteak errazteko.
- Erabiltzaileak zerbitzuaren baja eska dezake, gutxienez hamabost egun lehenago baja hartu nahi duen egunaren aurretik. *Irauteklausulak* ez dira inondik inora baja hartzeko oztopo izango. Iraute horri loturiko abantaila edo eskaintza jakin batzuk galtzea bakarrik ekar dezakete klausula horiek.
- Kontratuaren baldintzak aldatzeko proposamen oro abonatuari jakinarazi behar zaio, hilabete bat lehenago gutxienez. Halaber, komunikazio horretan zera jakinaraziko zaio, baldintza berriak (hala nola prezio-igoera) onartu ezean alde aurretik baja hartzeko eskubidea izango duela inolako zigorrik gabe.
- Interneterako konexio-zerbitzua aldi baterako eteten zaien erabiltzaileek konpentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea dute.

Abonu-kuotaren eta bestelako kuota finioen zenbatekoaren baliokidea behar du konpentsazio horrek, eta etenak iraun duen denborarekiko proportzionala. Zerbitzuaren etenen iraupena neurtzeari dagokionez desadostasunak sor daitezkeenez, hobe da aurrea hartzea eta operadoreari lehenbailehen deitzea, hain zuzen ere Interneteko konexioa eten eta berehala.

- Internet bidez erostean, datu pertsonalak eta kreditu-txartelaren zenbakia eman aurretik, nolabait ziurtatu behar dugu Interneten ingurune seguru batean ordaindu behar dugula. Segurtasuna egiaztatzeko, pantailaren behealdeko eskuineko ikonoari begira diezaikegu (giltzarrapo bat izaten da normalean), baita Interneten helbidea idazten den URL goi-barrari begiratu ere (<http://> izatetik <https://> izatera igarotzen da).
- *Zabor-mezuak* edo *spam* mezuak nahiko ohikoak izaten dira posta elektronikoa eta telefono mugikorrean. *Spam* termino orokorrak eskatu gabe eta posta elektronikoz jasotzen dugun komunikazio mota oro adierazten du (merkataritzakomunikazioak izaten dira normalean). Gehienetan posta elektronikoa bitartez jasotzen ditugu SPAM mezuak, baina baita telefonia mugikorreko SMS mezuen bitartez ere.
- Aldez aurretik kontratu-harremana izan dugun pertsona edo enpresek *spam* komunikazioak bidaltzea legezko praktika da. Erabiltzailearen eta *spam* komunikazioa bidaltzen duen iragarlearen artean kontratu-harreman hori egon ez bada, ordea, erabiltzaileak aldez aurretik baimena ematen badu soilik izango da legezkoa bidalketa. Nolanahi ere, mezu berriak jasotzearen aurka eta datuak merkataritzaxedeetarako erabiltzearen aurka jartzeko aukera eskaini behar dio iragarleak erabiltzaileari. Prozedura bakunak eta doakoak erabili behar ditu horretarako.
- Nolanahi ere, zaila da legez kontrako *spamei* aurre egitea, erabiltzaileen baimenik gabe haien helbide elektronikoa Interneten atzematea lan erraza delako. *SPAM* mezuen biktima izan nahi ez badugu, hobe dugu honako aholku hauek aintzat hartzea:
  - Posta-helbidea ematerakoan, kontu handiz ibili; fio garen pertsona edo erakundeei bakarrik eman behar diegu.

- Posta elektronikoko bi helbide edo gehiago erabili: hobe da posta elektronikoko helbide alternatibo bat sortzea, hartzailea oso fidagarria ez den edo behar bezala ezagutzen ez den kasuetan emateko.
- Nekez identifika daitekeen posta-helbidea hautatu: spamerrek susmoak egin ohi dituzte posta elektronikoko helbide posibleen inguruan, helbide horiek normalean antzeko egitura edukitzen dutelako (esaterako, iniziala.deitura@..., izenadeitura@..., zodiakoaren zeinua.adina@...). Gainera, eremu ohikoenetan (izena, deiturak, urtebetetze-egunak, adinak eta abar) datu eta konbinazioak sartzen dituzten programak ere izaten dituzte eskura.
- Posta-helbidea ez argitaratu, ez web-orrietan ez bidalitako mezuetan: oso komenigarria da BCC eremua (ezkutuko kopia) erabiltzea, posta-helbideak ezkutatzeko zenbait pertsonari aldi berean mezuak bidaltzerakoan. Mezu bat birbidaltzen baduzu, ezabatu aurreko hartzaileen helbide guztiak.
- Irakurri arretaz Online zerbitzuen pribatutasun-baldintzak eta balio gabetze-baldintzak. Litekeena da konpainiak klausula bat ezartzea datuak filialen edo beste enpresa batzuen esku uzteko.
- Ez egin klik zabor-mezuen iragarki, link edo irudien gainean. Iragarki horietan klik egitean, spamerrak posta helbide hori indarrean dagoela jakingo du, eta SPAM mezuak bidaltzen jarraituko du. Iruzur baten biktima ere izan zintezke, web-orrien nortasunak ordeztuta.
- Erabili posta elektronikoko iragazkiak. Spam mezuak eta jaso nahi diren mezuak bereizteko programak daude.
- *SLAMMINGAREN* (telekomunikazio-konpainia aldatzea bezeroaren baimenik gabe) iruzurra saihesteko, hobe da telefonofaktura kontu handiz berraztertzea, eta, beste konpainia batek datuak eskatzen badizkizu, datu horiek ez ematea, eta are gutxiago kontu korrontearen zenbakia.

## OHIKO GALDERAK

### 1. Internetera konektatzeko zerbitzua eteten bada, ba al daukat kalte-ordaina jasotzeko eskubidea?

Bai. Interneterako konexio-zerbitzua aldi baterako eteten zaien erabiltzaileek konpentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea dute. Abonu-kuotaren eta bestelako kuota finkoen zenbatekoaren balio-kidea behar du konpentsazio horrek, eta etenak iraun duen denborekiko proportzionala.

Operadorea behartuta dago kalte-ordaina abonatuari ordaintzera, gorabehera gertatu den fakturazioaldiaren ondoko fakturazioaldian, baldin eta konpentsazioa euro batetik gorakoa bada.

Telefonia finkoko eta Interneteko baterako zerbitzua bada (ahotserako eta Interneterako telefono-linea bakarrarekin) eta operadoreak eskaintzan zerbitzu bakoitzari dagokion prezioa adierazi badu, Interneten sartzeko zerbitzurako ezarritako prezioaren gainean kalkulatu da konpentsazioa. Informazio hori ageri ez bada, ordea, zerbitzu bakoitzaren kontratazio-prezioa hartuko da oinarriztat, eta, kontratazio-preziorik ageri ezean, zerbitzu bakoitzaren prezioa guztizkoaren % 50 dela hartuko da aintzat. Deskonexioaren arrazoia abonatuari egotzi badakioke bakarrik ukatuko da konpentsazio-eskubidea (konexioa edo sarbidea ahalbidetzen duten aparatuak gaizki konfiguratu badira, esaterako).

### 2. Interneten hornitzailea aldatzeko eskaera egin dut, eta operadore berriak esan dit aurrekoak linea bahitu duela, zer egin dezaket?

Kasu horretan, argi dago *begizta bahitu dizutela*.

Interneten operadore-aldaketa behar bezala egiten ez bada eta ondorioz kontrataturiko konpainia berriarentzat ezinezkoa bada linean sartzea, *begiztaren bahiketa* gertatu dela esaten da. Litekeena da erabiltzaileak bi operadore desberdinen fakturak jasotzea.

Telefono-zerbitzuari abonaturiko pertsona guztiek operadorea nahi dutenean aldatzeko eskubidea dutenez, erreklamazio bat aurkez



dezakete, baldin eta operadore berria ezin bada telefono-linean sartu. Ezein konpainiak ezin du uko egin beste hornitzaile batekin alta hartzeko eskaera baten aurrean.

### 3. Nola jakin dezaket abiadura erreal Internetera konektatzeko eskaintako abiadurarekin bat ote datorren?

Horretarako, Sarean ageri diren hainbat *abiadura-test* erabil daitezke. Esaterako, Bilboko Ingeniaritzako Goi Eskola Teknikoak test bat garatu du, eta [www.velocimetro.org](http://www.velocimetro.org) web-orrian kontsulta daiteke. Internauta Elkartearen Testa ere egin daiteke; honako web-orri honetan dago eskuragarri: <http://www.internautas.org/testvelocidad/>

### 4. Aurkez al daiteke erreklamaziorik abiadura erreal Internetera konektatzeko eskaintako abiadurarekin bat ez badator?

Bai. Horretarako, kontratuko baldintzak berraztertu behar dira. Operadoreen abiadura-konpromisoak bete behar dira zerbitzuari alta emateko kontratuan ezarritako baldintzak oinarritzat hartuta, baina bermatutako gutxieneko abiadura betetzen ez bada soilik erreklama dezake erabiltzaileak, betiere abiadura hori abonu-kontratuan ezarri bada.

Izan ere, sarritan operadoreek gehienezko sarbide-abiadura iragarzen dute publizitatean (*Gehienezko transferentzia-tasa*), baina ez bermaturiko gutxieneko abiadura, eta hortaz ezinezkoa da erreklamaziorik egitea.

### 5. Interneten zerbitzua ordaintzen ez badut, eten al diezadakete telefono-zerbitzua?

Interneten sartzeko zerbitzua ez ordaintzeak zerbitzu hori etetea baino ezin dezake ekarri, hau da, operadoreari ez dio eskumenik ematen telefono-zerbitzua eteteko. Hortaz, telefono-deiei dagokien fakturaren zatia ordaintzen bada, telefono-zerbitzu horretarako sarbidea ezin izango da eten.

## 6. SPAMa saihestu al daiteke?

Legez kontrakoa den arren, behin *SPAMa* jasotzen hasten garenean ia ezinezkoa da *SPAMa* jasotzeari uztea. *SPAMa* saihesteko, erabiltzaileak prebentzio-ekintza batzuk jar ditzake agian, hala nola:

- Posta-helbidea ematerakoan kontu handiz ibiltzea.
- Posta elektronikoko bi helbide edo gehiago erabiltzea.
- Nekez identifikatzeko moduko posta-helbidea hautatzea
- Posta-helbidea ez argitaratzea.
- Online zerbitzuen pribatutasun-politikak eta baliogabetze-baldintzak arretaz irakurtzea.
- Zabor-mezuen iragarki, link edo irudien gainean klik ez egitea.
- Posta elektronikoko iragazkiak erabiltzea.

5

**KEXA ETA ERREKLAMAZIOAK  
AURKEZTEKO PROZEDURA**

Telekomunikazio-zerbitzuen erabiltzaile batek erreklamazio bat aurkeztu nahi badu, lehenik eta behin, bere operadorearen Bezeroaren Arretan espezializaturiko Departamentura edo Zerbitzura joko du, hilabeteko epean erreklamazioa eragiten duen gertaeraz jabetzen den unetik aurrera.

Erabiltzaileak erreklamazioa aurkezten duenean, operadoreak erreferentziazko zenbaki bat eman behar dio, tramite hori jasota gera dadin. Erreklamazioa telefonoz aurkezten badu, berriz, kexaren edo erreklamazioaren aurkezpena eta edukia ziurtatzen duen dokumentua jasotzeko eskubidea du erabiltzaileak.

Hilabeteko epean hornitzailearen erantzunik jasotzen ez badu, edo erantzunik gogobetetzen ez badu, Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara jo dezake konponbide azkarra eta bizkorra lortzeko, betiere alderdiek onartzen badute (litekeena da alde aurretik operadorea gatazkak konpontzeko sistema horri atxikita egotea). SETSI Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu idazkaritzara ere jo dezake.

Hortaz, erabiltzaileak Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzari aurkez diezazkioke erreklamazioak, operadoreak Arbitraje Batzordeetara jotzea onartzen ez badu, eta zuzenean bide horretara jotzea erabakitzen badu. Erreklamazio horiek telekomunikazioen erabiltzaileen eskubide espezifikoekin zerikusia eduki behar dute betiere: fakturekiko desadostasunak, alta edo baja hartzeko ukoak, zenbaki-eramangarritasuna gauzatzeko ukoa, eskatu gabeko operadore-aurrehautaketa edo operadore-aldaketa, edo hornitzaileak eskaintza ez betetzea.

Erabiltzaileak hiru hilabeteko epea izango du bide horretara jotzeko operadoreak erantzuten duen unetik (edo erantzuteko duen hilabeteko epea amaituta isilik jarraitzen badu), edo, hala badagokio, hiru

hilabeteko epea konpainiak Arbitraje Batzordeetara jotzeari uko egin ondoren.

Behin tramite egokiak egin ondoren, Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzak ebazpena emango du planteaturiko keaxaren inguruan, eta, ebazpena erabiltzailearen aldekoa bada, urratutako eskubideen itzulketa ekar dezake, edo behar ez bezala kobraturiko diru-kopuruaren itzulketa. Ebazpen hori emateko, sei hilabeteko epea egongo da, erreklamazioa aurkezten den egunetik zenbatzen hasita. Ebazpenak administrazio-bidea agortzen du, eta, hortaz, administrazioarekiko auzi-errekurtsua jar daiteke horren aurka.

### **TELEKOMUNIKAZIOETAKO ETA INFORMAZIOAREN GIZARTERAKO ESTATU IDAZKARITZARI AURKEZTU BEHARREKO ERREKLAMAZIO IDAZKIAREN EDUKIA**

1. Interesdunaren izen-abizenak, eta, hala badagokio, haren ordezkariaren izen-abizenak.
2. Jakinarazpen-xedeetarako adierazitako helbidea edo tokia.
3. Erreklamazioa eragin duten gertaera eta arrazoiak (dokumentuen kopiekin).
4. Eskabidea argi eta garbi zehazten duen eskaera.
5. Tokia eta eguna.
6. Eskatzailearen sinadura.
7. Erreklamatzeko konpainiaren datuak.

*Operadoreari alde aurreko erreklamazioa ziurtatu beharko zaio.*

### **Secretaría Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**

c/ Capitán Haya 41  
28071 MADRID  
[www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)

## 5.1. TELEKOMUNIKAZIOEN ERABILTZAILEAREN ARRETARAKO BULEGOA

Telekomunikazioen Erabiltzailearen Arretarako Bulegoa Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioko Telekomunikazioetako eta Informazio Teknologietako Zuzendaritza Nagusiaren barnean sorturiko unitatea da, eta oinarrizko bi eginkizun hauek ditu:

- Batetik, telekomunikazioen operadore eta erabiltzaileen arteko eztabaidak konpontzen ditu, telekomunikazioen erabiltzaileek Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzari helarazten dizkieten erreklamazioen konponbidea tramitatu eta proposatzen duelako.
- Eta, bestetik, telekomunikazioen erabiltzaileari informazioa eta arreta eskaintzeko eginkizuna betetzen du. Hala, dagozkion eskubideei buruzko telefono-kontsulten arretarako zerbitzua (901 33 66 99) jartzen du erabiltzailearen eskura, baita [www.usuarios-teleco.es](http://www.usuarios-teleco.es) web-orria ere. Web-orri horren barruan, halaber, posta elektronikoaren bitartez kontsultatzeko aukera dago.

Hala, Telekomunikazioen Erabiltzailearen Arretarako Bulegoak Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzari helarazitako kontsulta eta erreklamazioak bizkortu eta erraztu nahi ditu.

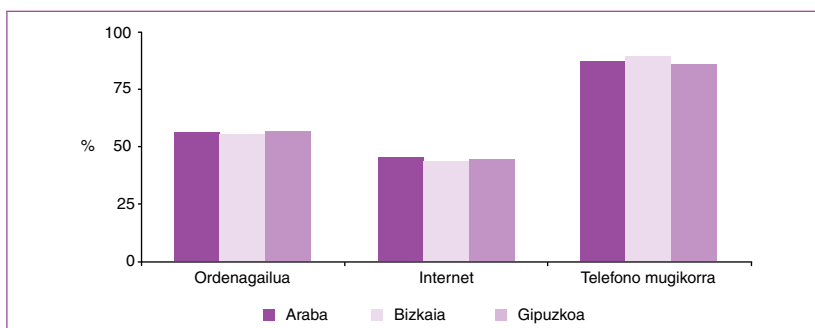
# 6

## FUNTSEZKO DATUAK

## 6.1. EUSTAT

Eustatek 2007ko hiruhilekoari dagokionez emandako datuen arabera, Euskadiko Lurralde Historikoen artean ez da alde esanguratsurik ageri etxeko unitateetako IKT gailuen ekipamenduari dagokionez. Gailu guztien artean telefono mugikorra nabarmentzen da, etxeko unitateen % 86an mugikorra baitute.

**Etxeko ekipamendua Euskadin (2007ko 2. hiruhilekoa)**



	<b>Ordenagailua</b>	<b>Internet</b>	<b>Telefono mugikorra</b>
Araba	55,6	44,8	86,1
Bizkaia	54,7	42,7	87,9
Gipuzkoa	55,4	43,9	85,4

*Iturria:* EUSTAT.

## 6.2. EIN

Estatu espainolean zein Euskadin gero eta gehiago dira Internetekin zerikusia duten ekipamendua duten etxeko unitateak. Bereziki



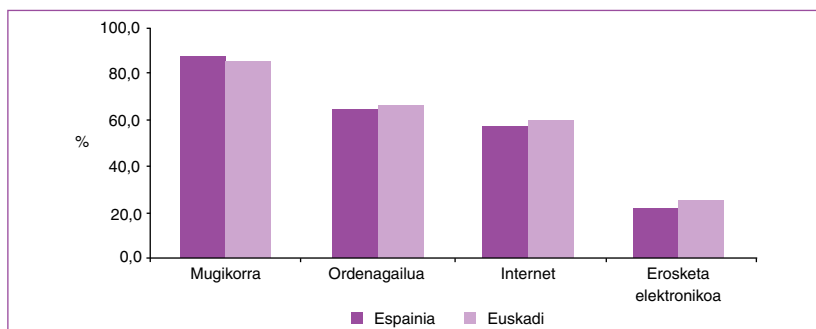
nabarmentzekoa da banda zabaleko konexioa duten etxebizitzaren kopuruaren gorakada. 2004an, etxebizitzaren % 15 ziren Euskadin; 2007an, aldiz, % 40.

ETXEKO EKIPAMENDUA (EIN)	2004	2005-1.	2005-2.	2006-1.	2006-2.	2007
<b>ESTATUAN GUZTIRA</b>						
Ordenagailu motaren bat duten etxebizitzak	52,3	54,9	56,4	57,2	58,4	60,4
Internerako sarbidea duten etxebizitzak	33,6	35,5	37,0	39,1	41,1	44,6
Banda zabaleko konexioa (ADSL, kable-sarea) duten etxebizitzak	14,7	21,1	24,5	29,3	32,6	39,2
Telefono finkoa duten etxebizitzak	89,8	86,3	84,0	83,3	82,8	81,2
Telefono mugikorra duten etxebizitzak	82,4	85,3	86,4	88,1	89,1	90,9
<b>EUSKADI</b>						
Ordenagailu motaren bat dituen etxebizitzak	57,0	62,0	61,0	61,0	60,6	63,6
Internerako sarbidea duten etxebizitzak	42,7	44,6	43,2	46,1	45,7	50,0
Banda zabaleko konexioa (ADSL, kable-sarea) duten etxebizitzak	14,7	23,2	24,2	29,5	33,1	40,0
Telefono finkoa duten etxebizitzak	93,7	91,9	92,1	92,1	92,4	91,2
Telefono mugikorra duten etxebizitzak	86,4	88,8	90,3	91,6	89,8	91,9

Informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera, oro har, handixeagoa da Euskadiko etxeen unitateetan Estatu espainoleko

gainerako tokietakoetan baino, Internet erosketak elektronikoak egiteko erabiltzeari dagokionez bereziki.

### IKTen erabilera etxean (2007)



	Mugikorra	Ordenagailua	Internet	Erosketa elektronikoa
Espainia	89,5	63,6	57,3	21,1
Euskadi	85,6	64,6	59,4	24,9

*Iturria:* EIN.

### 6.3. TELEKOMUNIKAZIOEN BEHATOKIA

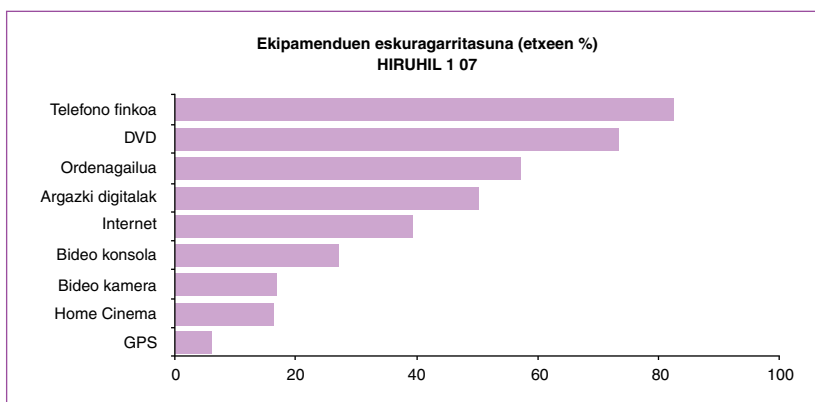
Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Behatokia kontsultarako kide anitzeko organoa da, *Red.es* enpresa-erakunde publikoari atxikia; erakunde hori Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioari atxikia dago.

Telekomunikazioen eta Informazioaren Gizartearen sektorea aztertea eta sektore horren jarraipena egitea du helburu nagusizat.

2003tik aldizkako azterlanak egiten ditu («etxeko unitateen panelak»), telekomunikazioetako eta informazioaren gizarteko zerbitzuei dagokienez etxeko unitateetan dagoen eskaria aztertzeke, eta hainbat adierazle eskaintzeke, ekipo, zerbitzu eta teknologiak familietan zenbateraino sartu diren neurtzeke, eta familien kontsumo-mailen, batez besteko gastuaren eta erabilera-motibazioen berri emateke. Azterketa horiek estatuan egiten dira, bost eremu berezita: telefonia finkoa, telefonia mugikorra, Internet, ordainpeko telebista eta IKTen gailuen ekipamendua.

Aurreko urteetako joerari jarraiki, 2007ko lehen hiruhilekoan iguera nabariak gertatu dira etxekoen unitateetako ekipamenduen eskuragarritasunari dagokionez, telefono finkoaren arloan izan ezik, beharrezko joerari eusten baitio bizitegi-merkatuan.

### Etxekoen unitateen panela Estatuan (XVI. Bolada, 2007ko apiril-ekaina)



Etxeen %	Telefono finkoa	DVD	Ordenagailua	Argazki digitalak	Internet	Bideo konsola	Bideo kamera	Home Cinema	GPS
HIRUHIL 1 05	86,2	57,8	48,5	26,0	29,5	24,1	10,4	12,3	0,8
HIRUHIL 3 05	84,3	62,5	50,1	32,9	32,1	24,3	12,5	13,1	2,1
HIRUHIL 1 06	83,5	68,3	51,5	38,4	33,9	24,7	15,3	14,5	2,6
HIRUHIL 3 06	82,8	69,8	54,1	44,4	35,6	24,4	15,7	14,3	4,1
HIRUHIL 1 07	82,7	73,6	67,8	50,8	40,0	27,8	17,0	18,2	8,2

Etxekoen unitateen % 57,8an ordenagailua zuten, eta % 40 sarera konektatuta zegoen.

#### 6.3.1. Telefonía mugikorra

2007ko lehen hiruhilekoan, telefonía mugikorra zuten etxekoen unitateen ehunekoa % 85,7 zen, 3 puntu telefonía finkoaren ehunekokoaren gainetik.

Mugikorra duten etxean	Portzentajea
HIRUHIL 1 05	82,2
HIRUHIL 3 05	83,5
HIRUHIL 1 06	84,3
HIRUHIL 3 06	84,4
HIRUHIL 1 07	85,7

Mugikorra duten norbanakoak	Portzentajea
HIRUHIL 1 05	69,3
HIRUHIL 3 05	71,6
HIRUHIL 1 06	73,0
HIRUHIL 3 06	73,2
HIRUHIL 1 07	75,1

28,2 milioi pertsonak mugikorra erabili dute azken hilean, hau da, 14 urte baino gehiago dituzten herritarren % 75,1ek. Urtetik urterako igoera milioi bat pertsonatik gorakoa izan da, 2006ko lehen hiruhilekotik 2007ko lehen hiruhilekora bitarte.

### Erabilera araberako ordainketa modua

Norbanako % (TRIM 1 07)	Kontratua	Aurre ordainketa	Kontratu + aurre ordainketa	Ed/Ee	Guztira
Partikularra	36,6	34,0	2,9	0,8	74,3
Profesionala	2,4	0,0	0,0	0,2	2,6
Partikularra + Profesionala	2,8	0,0	0,8	0,1	3,8
Ed/Ee	8,3	1,9	0,1	9,0	19,4
Guztira	50,1	25,9	3,9	10,1	100,0

Telefonia mugikorrean, erabiltzaileen % 50,1ek kontratua erabiltzen du ordaintzeko. Erabiltzaileen % 35,9k bakarrik erabiltzen du aurrez ordaintzeko formula.

### 6.3.2. Interneterako sarbidea

Internet konekt. etxeak	Portzentajea
HIRUHIL 1 05	29,5
HIRUHIL 3 05	32,1
HIRUHIL 1 06	33,9
HIRUHIL 3 06	35,6
HIRUHIL 1 07	40,0

Internet erabiltzaileak	Portzentajea
HIRUHIL 1 05	44,4
HIRUHIL 3 05	46,6
HIRUHIL 1 06	48,9
HIRUHIL 3 06	50,0
HIRUHIL 1 07	52,4

Etxekoen unitateetako Interneterako konexioen hazkundeak erritmo bizian jarraitzen du, Espainiako etxekoen unitateen % 40, hau da, 6,4 milioi etxekoen unitate, konektaturik daudelako.

15 urteko eta urte gehiagoko pertsonen % 52,4k (19.690.000 pertsona, gutxi gorabehera) Internetera inoiz konektatu dela adierazi du. Pertsona horien % 80 ohiko internautak dira (azken hilean Interneten sartu dira).

Etxe-hileko bitart. gastua	€ (BEZ barne)
HIRUHIL 2 05	20,8
HIRUHIL 3 05	21,7
HIRUHIL 4 05	23,1
HIRUHIL 1 06	24,4
HIRUHIL 2 06	25,0
HIRUHIL 3 06	25,2
HIRUHIL 4 06	24,4
HIRUHIL 1 07	25,4
HIRUHIL 2 07	25,7

Internet gastua (%)	ADSL	Kable	RTB
HIRUHIL 2 05	52,9	23,3	23,7
HIRUHIL 3 05	55,8	24,6	19,6
HIRUHIL 4 05	55,6	24,3	20,2
HIRUHIL 1 06	65,9	25,1	9,0
HIRUHIL 2 06	65,3	24,1	10,5
HIRUHIL 3 06	67,5	21,9	10,5
HIRUHIL 4 06	70,8	22,1	7,1
HIRUHIL 1 07	71,1	18,5	10,4
HIRUHIL 2 07	76,6	19,0	4,4

2007ko bigarren hiruhilekoan, etxe bakoitzeko Interneterako konexioaren hileko batez besteko gastua 25,7 euro izan da (BEZa barne), 0,7 euro gehiago joan den urteko aldi berean baino.

ADSL bidezko konexioak igotzen jarraitzen du, etxekoen unitateetan Interneterako konexioan eginiko gastuaren % 76,6 teknologia horri dagokiolako, hau da, ehuneko 11 puntu gehiago joan den urteko aldi berean baino. Kablearen garrantzia egonkor mantendu da, % 20tik gertu, eta oinarrizko telefono-sare (OTS) konbentzionalaren bidezko konexioa nabarmen murriztu da.

---

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

ISBN: 978-84-457-2839-0



9 788445 728390

---

Salneurria: 9 €