

3.ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da...

# Zure eskubidea da...

Sakeleko telefonia edo finkoko konpainia operadoreen erreklamazioak urtez urte gehitzen ari dira.

Geure eskubideak ezagutzea komeni da sor daitezkeen gatazkak prebenitu eta saihesteko:

## Zerbitzua ematen jarraitzeko eskubidea

Operadoreak eragindako eteteak **indemni-zatu** beharko dira. Kalte-ordainaren kostua euro batetik gorakoa bada, hurrengo fakturan ordaindu beharko du operadoreak.

Aldez aurretik eskatuta zerbitzua **aldi baterako eteteko eskubidea** izango dugu, baina honako hauek izan behar ditugu kontuan:

- Etetea **gutxienez hilabetekoa izango da eta gehienez hiru hilabetekoa.**
- Aldiak **gehien-gehienez ere 90 egun bilduko ditu urte natural bakoitzeko.**

## Gida orokor inprimatu bat edukitzeko eskubidea, eta bertan hori nahi duten erabiltzaile guztiak agertuko dira

Telefono-zerbitzua harpidetzen badugu, gida orokor inprimatu eta doako bat edukitzeko aukera izango dugu, eta bertan abonatu guztiak agertuko dira, kontratatu dugun operadorea edozein izanda ere. Formatu elektronikoan eska daiteke gida hori.



## Datuak babesteko eta komunikazioak ezkutatzeko eskubidea

**Gure datu pertsonalen babesa** bermatu behar dute operadoreek.

Aldez aurreko esanbidezko eta informaturiko baimenik ez badago, zuzeneko salmentarako edo merkataritza-sustapenerako deiak ez jasotzeko eskubidea daukagu.

Telefono-gidan lehen aldiz bildua izateko ere gure baimena behar da.

## 112 zenbakiaren bitartez larrialdi-zerbitzuetara doan deitzeko eskubidea

'112' europar zenbaki bateratuaren bidezko

# Zure eskubidea da...

larrialdi-zerbitzuetarako deiak **doakoa** behar du izan, telefono publiko batetik egiten bada ere.

## Edozein unetan operadorez aldatze-ko eskubidea

Edozein unetan operadorez aldatzeko eskubidea dugu eta, horretaz gain, gure telefono-zenbakia atxikitzeko eskubidea dugu operadorez aldatzen badugu, betiere honako kasu hauetan:

- Telefonía finkoa, kokapen fisikoa aldatzen ez bada.
- Telefonía sakeleko telefonía.

## Informazio egiazkoa, eraginkorra, nahikoa, gardena eta eguneratua lortzeko eskubidea

Kontratuen edukiari buruzko informazioa Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioari, Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordeari, Kontsumoko Institutu Nazionalari, Datuak Babesteko Espainiako Agentziari eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseiluari igorri behar zaie, gutxienez irrean sartu baino **10 egun lehenago**.

Operadoreari kontratuaren gutxienezko edukiari buruzko idazki bidezko informazioa eman diezagula eskatzeko eskubidea ere badugu, kontratuaren iraunaldiaren edozein unetan, eta inolako gastu gehigarririk gabe.

## Erreklamatzeko eskubidea

Operadoreek bezeroaren arretarako depar-

-tamentu bat eduki beharko dute, bertan erreklamatzeko.

Operadoreak erreklamazioaren erreferentzia-zenbakia jakinarazi behar du eta kexaren edo erreklamazioaren aurkezpena eta edukia egiaztatzen duen dokumentu bat eskatu ahaliko dugu.



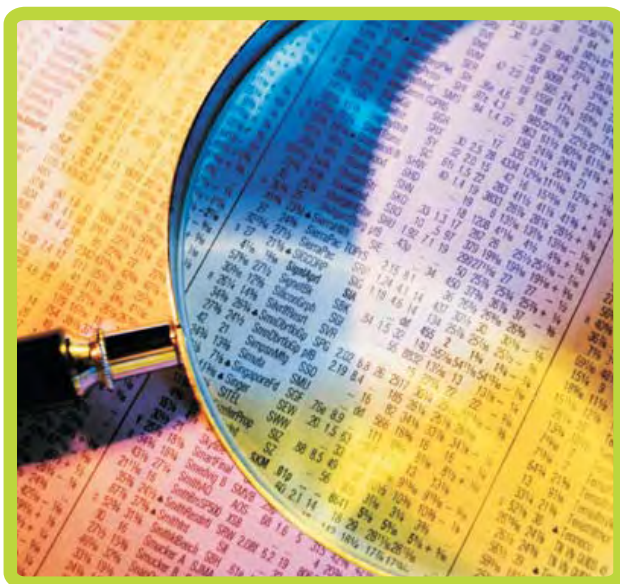
## Zerbitzu unibertsalean sartzeko eskubidea ezintasun edo gizarte-premia bereziak dituzten erabiltzaileentzat

Telekomunikazioen Lege Orokorraren arabera, erabiltzaile ezinduek telefono-zerbitzu finko bat baldintza egokietan baliatzeko aukera izatea bermatu behar du Zerbitzu Unibertsala emateko izendaturiko operadoreak. Horretarako, prezio bereziko programa eta zerbitzuak eskaini behar ditu operadoreak. Errenta baxuak dituzten abonatu pentsiodun edo erretirodunen kasuan gertatzen da hori, eta ikusmen- edo entzumen-urritasunak dituzten pertsonen kasuan.

# Zure eskubidea da...

Baina eskubide horiek baliarazteko, zenbait neurri hartu behar ditugu kontuan aldezturik:

**1 Aldez aurretik prezio eta baldintzei buruz informazioa jasotzea.** Operadore askok eskaintzen dizkigute beren zerbitzuak, eta produktu-aniztasuna handia da horietako bakoitzean. Aldez aurretik informazioa jaso behar dugu gure premietara hobeto egokitzen diren tarifa eta baldintzak zein diren jakiteko.



**2 Operadoreak nahitaez eman behar diren informazioa zein den jakitea,** informazioa jasotzen ez badu, eskatzeko.

**3 Kontsumo-aztura arduratsuak garatzea,** sakelekoa beharrezkoa denean soilik erabilia, eta isil-zonak eta mugikorra erabiltzea debekatuta dagoen leku publiko edo pribatuak errespetatuz.

**4 Erabiltzeko argibideak arretaz irakurtzea,** erabiltzaileak aparatua

gaizki erabili izanak eragindako matxurak bermearen baliozkotasuna baliogabetzen baitu.

**5 Publizitatea eskatzea eta gordetzea.** Publizitate guztia loteslea da, eta, hortaz, publikitatea gordetzea eta dagokionean baliatzea komeni da.

**6 Sinaturiko kontratua eskatu, aztertu eta garatzea,** zein baldintzatan kontratatzen den baliarazteko.

**7 Ordainagiriak egiaztatu eta zentzuzko epe batez gordetzea.** Horrela, ohiko gastuaren balantzea egin ahalko dugu eta ordaindu beharreko diru-kopuruak kontraturiko zerbitzuekin bat datozeala egiaztatu.

**8 Ez-adostasunei buruzko informazioa ematea** zerbitzua edo aparatua konpondu edo ordezteko gure eskubidea baliatzeke.

**9 Zerbitzurako baja legeak ezarritako, gutxienezko, 15 eguneko aurre-rapenarekin eskatzea.** Horrela, inplikaturiko bi alderdien arteko ez ulertzearen ondoriozko arazoak saihesten dira.