

12. ALDIZKARIA 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da

Zure eskubidea da

Arau askok arautzen dituzte tarifa gehigarriko zerbitzuei esleia dakizkiekeen zenbakiak, baita zerbitzu horiei dagokienez erabiltzaileek dituzten eskubideak ere.

Horretaz gain, Jokabide Kode batzuk daude, telefono bidezko zerbitzuei eta mezu-bidalketan oinarritutako zerbitzuei buruzkoak, eta kode horiek onartu eta bete behar dituzte enpresek zerbitzu horiek emateko. Tarifa gehigarriko Zerbitzuak Gainbegiratzeko Batzordeak kontrolatzen du kode horiek betetzen ote diren, Batzorde horrek kontsumitzaileen eskubideak betetzen direla zaintzen baitu.

DEIA EGIN AURRETIK

MEZUAK ETA DEIAK

Publizitate egokirako eskubidea

Zerbitzuaren titularra den operadoreak egiten duen publizitatea edo iragarkiak, edozein euskarritakoak, erabiltzaileek erraz atzemateko modukoak izango dira; horregatik, tamaina eta kolore egokietako karaktereak izango dituzte.

Zerbitzu horien publizitatean honako hau azalduko da, gutxienez:

- Mezuaren prezioa edo kostua, zergak barne. Era berean, harpidetza-zerbitzuak badira, jasotako mezu bakoitzeko kostua edo egon litekeen aldizkako kuotaarena adierazi beharko luke. Modu estatikoan azalduko da.
- Eskaintzen duten zerbitzu mota.

- Erakunde operadorearen nortasuna, bezeroarentzako arreta-zenbakia, posta arruntaren helbidea eta helbide elektronikoa adierazita.

Zerbitzua adin nagusikoentzat bada, errotulu bat azalduko da eta hor argi eta garbi adieraziko da baldintza hori, eta jende horri bideratutako publizitate guztiak Jokabide Kodeak ezarritako arau espezifikoak errespetatu beharko ditu.

DEIAK

Lehiaketetan, parte hartzeko edo antenaren sartzeko aukerak zein diren jakiteko eskubidea

905 zenbaki bidezko telebista-lehiaketen kasuan, pantailaren goialdean, eta ikusteko moduan, azken 10 minutuetan zenbat dei egin diren azalduko da uneoro (datu hori 10 minututik 10 minutura eguneratu behar da).

Horrela, erabiltzaileek balioetsiko dute parte hartuko duten edo ez dei-trafikoaren arabera.

DEIAK IRAUTEN DUEN BITARTEAN

MEZUAK

Zerbitzu espezifikoaren informazio-mezu bat edo gehiago jasotzeko eskubidea

Kodearen arabera, zerbitzua eman aurretik edo ondoren, erabiltzaileak dohainik jaso beharko du mezu bat edo hainbat mezu, zerbitzuaren baldintza orokorren berri ematen diotenak:

Zure eskubidea da

KODEA	ZERBITZUAREN INFORMAZIOA	NOIZ
2	<ul style="list-style-type: none"> - Izena eta helbide elektronikoa - Bezeroari arreta emateko telefono-zenbakia - Zerbitzuaren guztizko prezioa, zergak barne 	ZERBITZUA JASO ETA GERO
3 79 99	<ul style="list-style-type: none"> - Izena eta helbide elektronikoa - Bezeroari arreta emateko telefono-zenbakia - Zerbitzuaren nondik norakoa - Zerbitzuaren guztizko prezioa, zergak barne - Zerbitzua berresteko gonbidapena 	HASIERA ETA EGIAZTAPENA

Harpidetza-zerbitzuei dagokienez, SMS bat jasotzeko eskubidea, parte-hartzea egiaztatzen duena zerbitzuan alta emateko mezua jaso ondoren.

Harpidetza-zerbitzuak badira (79rekin hasten diren kodeak:

- Zerbitzu horiek "ALTA" hitzaren ondoren gako-hitza jarrita kontratatzen dira.
- Parte-hartzea indargabetzeko, erabiltzaileak "BAJA" hitza bidali behar du ondoren dagokion gako-hitza jarrita.

Zerbitzuak egiaztatu behar duen gonbidapena baldin badago, erabiltzaileak ez badu erantzuten, eskatutako zerbitzuari uko egiten diola esan nahiko du.

Eskabidea jaso ondoren, zerbitzu-emeleak mezu bat bidali behar dio erabiltzaileari baja izapidetu dela egiaztatzeko eta erabiltzaileak ez du harpidetza aipatuko duen mezu gehiago jasoko.

Erabiltzaileei ezin zaie eskatu tarifa gehigarriaren eraginpeko ondoz ondoko bi mezu edo gehiago bidal ditzatela zerbitzu jakin bat eskatzeko.

DEIAK

Lokuzioaren hasieran dei horri buruzko datu guztien berri izateko eskubidea

Egiten den dei bakoitzean, honako hau adierazi beharko da, gehienez 15 segundoko hasierako informazio-lokuzioaren bitartez (8 segundo 905 zenbakietan) :

- Erabiltzailea sartzan ari den tarifa gehigarriko zerbitzua.
- Deitzen ari garen zenbakiaren titularren nortasuna: Izen-abizenak edo enpresaren izena, eta helbidea.
- Zerbitzua 18 urtetik gorakoentzat ote den.
- Deiak minutuko izango duen gehieneko prezioa, zergak barne, deia gailu mugikor edo finko batetik egiten den bereiziz.

Zure eskubidea da

KODEA		ZERBITZUAREN GEHIENENKO PREZIOA
803 (X)	X: 0tik 9ra	X zenbat eta handiago izan, orduan eta handiago izango da kostua.
806 (X)	X: 0tik 9ra	
807 (X)	X: 0tik 9ra	
905(X)	X: 1	0,30 (sare finkoa); 0,75 (mugikorra)
	X: 2	0,60 (sare finkoa); 1,05 (mugikorra)
	X: 3	1,20 (sare finkoa); 1,65 (mugikorra)
	X: 4	1,20 (sare finkoa); 1,65 (mugikorra)

Teleboto-zerbitzuen kasuan, (905 (1), 905 (7) eta 905 (8) zenbakiak) honako hau adierazi beharko da lokuzioan:

- Zerbitzu-emailearen izena.
- Botoa zenbatu dela egiaztatzea, hala badagokio.
- Jasotako zerbitzuaren guztizko prezioa, zergak barne.



KODEA		ZERBITZUAREN GEHIENENKO PREZIOA
905(X)	X: 1	0,30 (sare finkoa); 0,75 (mugikorra)
	X: 7	0,60 (sare finkoa); 1,05 (mugikorra)
	X: 8	1,20 (sare finkoa); 1,65 (mugikorra)

Zure eskubidea da

Deia ez onartzeko eskubidea

Dei horri dagozkion datuen berri eman ondoren, erabiltzaileak 5 segundo (3 segundo 905 zenbakientzat) izango ditu deiarekin aurrera jarraituko duen edo bertan behera utziko duen erabakitze-ko, denbora tarifa gehigarriko dei gisa zenbatzen hasi baino lehen.

Deiak dei mota horretarako ezarritako denbora ez gainditzeko eskubidea

Tarifa gehigarriko zerbitzuetara egiten diren deiek ez dute 30 minutu baino gehiago iraungo, haurrentzat eta gazte-entzat direnak nahiz lehiaketetan parte hartzeko direnak izan ezik; kasu horretan 8 minutukoak eta 5 minutukoak izango baitira, hurrenez hurren.

Denbora hori igaro ondoren, zerbitzu-emaileak berak etengo du deia.

DEIA EGIN ONDOREN

MEZUAK ETA DEIAK

Faktura xehatua jasotzeko eskubidea

Erakunde operadoreek fakturak banakata bidali behar dituzte, eta zerbitzuan alta emateko mezuari nahiz tarifa gehigarriko zerbitzuaren kostuari dagokion

kostua zehaztu beharko dute. Erakunde operadoreari behar adinako aurrerape-
nez eskatzen bazaio, tarifa gehigarriko
zerbitzuen kasuan faktura independen-
tea ere eman ahal izango digute.

Erabiltzailea ados ez badago fakturaren
tarifa gehigarriko zerbitzuen zenbate-
koarekin, uko egin diezaioke tarifa ge-
higarriko zerbitzu horri dagokion zatia
ordaintzeari, eta horrek ez du ekarriko
telefono-zerbitzua etetea. Nolanahi ere,
linea ezartzeari dagokion zatia ordain-
duko da, baita egindako gainerako deiak
edo fakturan xedatutako bonoak eta zer-
bitzuak ere.

Zerbitzu mota hori erabiltzen duten per-
tsonen kasuan, urtean bi aldiz gutxienez,
jakinaraziko zaie deskonektatzeko eska
diezaioketela erakunde operadoreari.

Deskonektatzeko eskubidea

Erabiltzaileak guztiz dohainik eska die-
zaioke erakunde operadoreari deskonek-
tatzeko, zerbitzu mota horietan sartzeko
aukerarik ez izateko. Eskaera hori idazki
bidez egin behar da. Eskubide hori 10
eguneko epean gauzatuko da eskubidea
jasotzen denetik zenbatzen hasita.

Zure eskubidea da

INTERNET BIDEZ ESKAINTZEN DIREN ZERBITZUAK (907rekin hasten diren zenbakiak)

Informazio egokia jasotzeko eskubidea hasierako pantailan

Informazio egokia jasotzeko eskubidea hasierako pantailan:



KODEA		ZERBITZUAREN GEHIENENKO PREZIOA
905(X)	X: 1	0,30 (sare finkoa); 0,75 (mugikorra)
	X: 7	0,60 (sare finkoa); 1,05 (mugikorra)
	X: 8	1,20 (sare finkoa); 1,65 (mugikorra)

- Zerbitzuaren minutu bakoitzeko gehieneko prezioa.
- Tarifa gehigarriko edukietan sartzeko erabilitako telefono-zenbakia
- Tarifa gehigarriko zerbitzua ematen duen erakundearen izena eta IFZ eta, hala badagokio, izen soziala eta IFK.
- Komunikazioa amaitzeko eta Interneteko konexiorako sarbide arrunta berretartzeko prozedura

Zerbitzu horietan sartzen ari garela jakinarazten edo eragozten duten doako programak izateko eskubidea

Datu-sistemen bitartez ematen diren zerbitzuek web-orri bat eskainiko diete erabiltzaileei eta web-orri horretan eskatu ez diren programa markatzaileetarako (dialer) sarbidearen berri ematen duen edo sarbidea eragozten duen, erabiltzaileak eskatu duenaren arabera, informatika-programa bat dohainik deskargatu ahal izango dute erabiltzaileek.

Zure eskubidea da

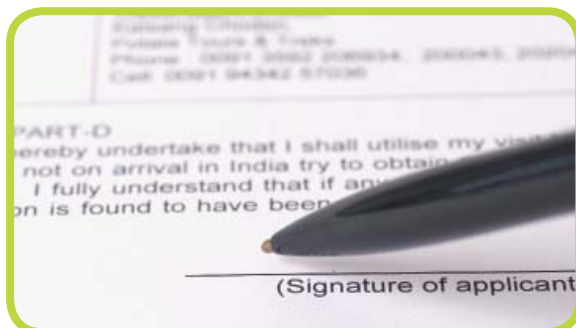
Datuen berri emateak zerbitzu mota horretarako ezarritako denbora ez gainditzeko eskubidea

Tarifa gehigarriko zerbitzuetarako konexioak ez du 30 minutu baino gehiago iraungo, haurrentzat eta gazteentzat direnak nahiz lehiaketetan parte hartzeko direnak izan ezik; kasu horretan 8 minutukoak eta 5 minutukoak izango baitira, hurrenez hurren.

Denbora hori igaro ondoren, zerbitzu-emaitzak berak etengo du deia.

Zerbitzu horietara konektatu nahi ote dugun esanbidez galdetuak izateko eskubidea

Nahi duten abonatuak dagokien operadoreari eskatu beharko diote aurretik eta idazki bidez, 907 kodea duten zerbitzu horietarako sarbidea, "opt-in" sistema deiturikoa.



907 KODEAK ERABILTZEKO BESTE AHOLKU BATZUK...

Markatzaileak (dialer) antzemateko programa bat izatea

Programa horiek modem batetik egiten diren Interneterako konexioak kontrolatzen dituztenez, tarifa gehigarriko zenbakien markaketa eteteko erabil ditzakegu.

Nabigatzailearen mezuak kontuan hartzea eta orri nahiz artxibategi ezezagunak ez irekitzea ezta exekutatzea ere

Normalean tarifa gehigarriko zerbitzu bidez eskaintzen den zerbitzu baten aurrean gaudenean, ez dugu fidatu beharko zerbitzua dohainik ematen dela iragaritzen duen publizitateaz.

Orri edo artxibategi ezezagunen aurrean, arreta berezia jarri behar da; izan ere, orri edo artxibo horiek egikaritzen edo irekitzen badira, konexioa tarifa gehigarrietara bidera daiteke erabiltzailea konturatu gabe.

Nolanahi ere, komeni da noizean behin egiaztatzea konexioak egiten ari garen zenbakia ohiko sarbidea dela benetan.