

12. ALDIZKARIA 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Gaia:

Tarifa gehigarria ezartzea

Tarifa gehigarria ezartzea

TARIFA GEHIGARRIA

Oso litekeena da noizbait ikusi izana te-
lebistan gure iritzia emateko mezuak bi-
daltzera gonbidatzen gaituen programa-
ren bat edo, gure ustez, hobekien lehiatu
den pertsonaren aldeko botoa emateko
eskatzten diguten programak. Era berean,
Interneten nabigatzen ari ginela ikusiko
genuen jokoen “demoak”, bideoak, me-
lodien edo abestien deskargak eta abar
eskaintzen dizkigutela, eta proposatzen
diguten iragarki-bandaren edo estekaren
bitartez web-orri horretan sartzera ani-
matzen gaituztela.

Horrek, nahiz eta hasiera batean veste
edozer gauza bezain bidezkoa den es-
kaintza dela maten duen, arazo larriak
eragin ditzake. Izan ere, zerbitzu horiek
erabili ondoren, jende askok oso faktura
handiak jaso izan baititu, ezin izan baitu
baja emane do ez baitu erbitzuaren bal-
dintzaren berri izan. Horrela, ezjakin eta
babesik gabe sentitu da.

Hori ez gertatzeko konponbide bakarra
zerbitzu horien kontsumo arduratsua eta
kontzientea egitea da, eta, horretarako
gakoa, besteak beste, tarifa gehigarriko
zerbitzuak zer diren, eta nola antolatzen
eta funtzionatzen duten jakitea da.

AUKERA ZABALA DEI EDO MEZU BATEN
PREZIO HARRIGARRIAN

*Martinek postontziko fakturak hartu
ditu. Gasa, argia, telefonoa eta abar.....*

*Beti egin ohi duen bezala, fakturak ba-
nan-banan begiratu ditu egokiak direla
ziurtatzeko. Nolanahi ere, telefono-
fakturan zerbait deigarria dagoela iru-
ditu zaio. Aurreko hilabeteetan baino
askoz gehiago ordaindu behar du!*

*Esertzea eta faktura atalez atal azter-
tzea erabaki du. Datuak ondo daude,
hileko fakturazioaldia, beti bezala...
Eta hau? Kontsumoaren laburpena-
ren barruan, deiak egin diren telefono
zenbakiak banakatuta azaltzen diren
atalean, hainbat zenbaki azaltzen dira
eta horien zenbatekoa gainerako deiena
baino askoz ere handiagoa da.*

*Zer gertatu da?, zer esan nahi dute fak-
turako zenbaki arraro horiek?*



Tarifa gehigarria ezartzea

Martinek tarifa gehigarriko zerbitzuetara deitu du eta mezuak bidali ditu. Zerbitzu horietara telefono-dei edo SMS edo MMS mezu arrunt baten prezioa baino kostu handiagoa duten telefono-zenbakien bitartez sartzen da; izan ere, deiaz edo mezuaz gain informazio-zerbitzu osagarriak edo jasotzen diren zerbitzuen prezioa ordaintzen da.

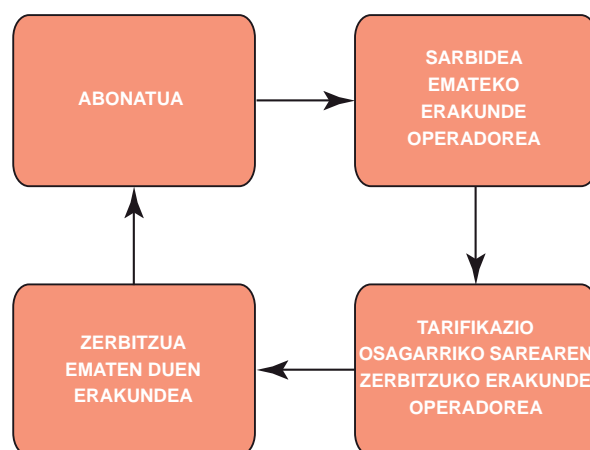
Dei eta mezuetatik lortzen den etekina telefonoaren operadorearen eta zerbitzua eskaintzen duen enpresaren artean banatzen da, nahiz eta, erabiltzaile gisa, gure ohiko enpresa operadorearen bitartez soilik ordaintzen dugun.

Bestalde, garrantzitsua da jakitea tarifa gehigarriko zerbitzua erabiltzen denean, edukia edo zerbitzua ematen duenarekin harremanetan jartzen garela, baina horretaz gain tarteko enpresak ere badaudela:

- Abonatua edo erabiltzailea: zerbitzua lortzeko deia egiten duen edo mezua bidaltzen duen pertsona da.
- Sarbidea ematen duen erakunde operadorea: telefono-konexioa (linea) ezarri digun operadorea da, baita zerbitzuak erabiltzaileari (horren linea erabiltzen ari da) fakturatzeko eta kobratzeko. Esate baterako, telefonia-zerbitzua edo Internetarako sarbidea kontratatu diogun eta faktura bizilekura bidaltzen digun telefonoaren enpresa operadorea da.

■ Tarifa gehigarriko sare-zerbitzuaren erakunde operadorea: zenbaki hori esleituta daukan eta zerbitzua ematen duen erakundearen zenbakia eta kontratua kudeatzen dituen erakunde operadorea da, zerbitzua ematen duen erakundeak zerbitzu hori emateko. Adibidez, telekomunikazioen sektoreko enpresa da, tarifa gehigarriko lineak sortzeko eta kudeatzeko ahalmena duena.

■ Zerbitzua ematen duen erakunde: zerbitzuak ematen dituen pertsona fisikoa edo juridikoa, publikoa edo pribatua da. Zerbitzu horiek informazioa emateko, komunikatzeko, denborapasarako eta abarretarako izan daitezke. Esate baterako, zerbitzuaren iragarkia azaltzen den telebistako kanala da.



Erabiltzaileak ordaindu behar duen zenbatekoaren etekinaren ehuneko bat lortzen du erakunde operadore bakoitzak.

Tarifa gehigarria ezartzea

Nolanahi ere, erabiltzaileok ez diogu agente bakoitzari zatika ordainduko, baizik eta ordaindu beharreko zenbateko osoa azalduko da fakturan, eta faktura hori banakatuta azalduko denez, jakingo dugu zenbat ordaindu den zerbitzu osagarriarengatik eta zenbat telefono zerbitzu arruntarengatik.

Martinek Interneten sartzea erabaki du, telefono-konpainiari erreklamatu aurretik informazioa bilatzeko, eta ikusi du telefono-zenbaki horiek "tarifa gehigarrikoak" deiturikoak direla. Baina ez du gogoratzen zertarako deitu zuen eta zerbitzu horiek erabili zituenean ez zekien zenbaki horiek dei arruntak baino garestiagoak zirenik...

Kategoria horretan biltzen diren zenbakiak zein diren jakiteko, hasierako zenbakiari erreparatu behar diegu, eta hainbat motatakoak izan daitezkeela jakin behar dugu:



Ahotseko zerbitzuak:

803: 18 urtetik gorakoek soilik erabil ditzaketenak; zerbitzu erotikoak, pornografikoak edo harreman pertsonaletako zerbitzuak.

806: Aisia eta entretenimenduari, jokoekin, lehiaketekin, zozketekin, horoskopoeekin, tarotarekin eta abarrek zerikusia duten zerbitzuak dira.

807: Erakunde publiko eta pribatuei buruzko informazioa ematen duten zerbitzu profesionalak, enpresa-erlotoak eta artistikoak.

905: Dei masiboen zerbitzuak. Lehiaketak, telebotoa...

Datu-sistemaren bitartez emandako zerbitzuak:

907: Internet bidezko konexioa.

907(0), 907(1), 907(2), 907(3) eta 907(4): zerbitzu profesionalak, aisia-zerbitzuak edo entretenimendu-zerbitzuak.

907(5), 907(6), 907(7), 907(8) eta 907(9): helduentzat dira.

907 telefono-zenbakiari dagokionez, aldea da zenbaki horretara Internet bidez sartzen garelako, eta dialer edo markagailuen bitartez (tarifa gehigarriko zenbakiak markatzen duten programak modema erabiliz) "konektatzen" gaitueta nahi dugun zerbitzuarekin.

Horrelako zenbakietarako sarbidea izateko erabiltzaileak berriaz eskatu behar du.

Tarifa gehigarria ezartzea

Mezuak

Zenbakiaren hasierako kodearen arabera zerbitzu mota bat edo beste bat eman-go dute eta zenbaki horietan sartzeak prezio desberdina izango du:

Honako zenbaki hauekin hasten bada:	Zerbitzua	Kostua honako hau izan daiteke (BEZik gabe):	Eta luzera hau izango du:
2 5 7 80 9	Ongintzazko kanpainak edo kanpaina solidarioak	Precios $\leq 1,2 \text{ €}$	5 zifra (29ak izan ezik, horrek 6 zifra baititu)
3 5 7 9	Entretenimendurako eta erabilera profesionalak	1,2 € - 6 €	5 zifra (39ak izan ezik, horrek 6 zifra baititu)
79 5 7 9	Harpidetza-zerbitzuak	$\leq 1,2 \text{ €}$	6 zifra (799ak izan ezik, horrek 7 zifra baititu)
99 5 7 9	Soilik helduentzat diren zerbitzuak	$\leq 6 \text{ €}$	6 zifra (999ak izan ezik, horrek 7 zifra baititu)

Martinek pentsatzen jarraitu du azken hilabeteen zer dei egin zituen eta zer mezu bidali zituen eta horien artetik zein izan ote ziren bereziak gogoratzeko.

Bat-batean gogoratu da...eta lagunak atera ez ziren eta bera bakarrik etxean geratu zen larunbatean? Slogan bat etorri zaio burura....

("Egin dei bat eta irabazi 5.000 euro. Deitu 905XXXXXX zenbakira)".

Eta, jakina, deitu egin zuen!! Erantzuna oso erraza zen eta pentsatu zuen galtzeko gutxi zuela eta irabazteko, berriz, asko... Dena den, orain pentsatzen hasita, denbora luzea eman zuen telefonoan eta ez zuen lortu antenan sartzea...

Komunikabideek asko erabiltzen dute slogan mota hori ikusleek dei dezaten eta lehiaketan parte har dezaten. Baina oso kontuz ibili behar dugu pantailan nahiz deia hastean ematen diguten informazioarekin.

Tarifa gehigarria ezartzea

Deitu aurretik:

Pantailan ematen diguten informazioan jarri behar dugu arreta. Pantailan honako informazio hau azalduko da nahitaez:

- Deiazen prezioa, telefono finkotik nahiz mugikorretik egiten bada.
- Zerbitzua ematen duen erakundearen nortasuna: titulartasuna eta helbidea (erakundearekin harremanetan jartzeko).
- Azkeneko hamar minutuetan jasotako dei kopurua (lehiaketan parte hartze-ko zer aukera dituzun jakiteko).
- Lehiaketaren oinarriak notarioaren edo agintari eskudunaren aurrean jarri beharko dira.

Deiak irauten duen bitartean:

Deia hasi eta lehenengo zortzi segun-
doetan, eskuratuko den zerbitzu mota
zehaztu beharko digu operadoreak, baita
deitu den telefono-zenbakiaren titula-
raren nortasuna ere.

Ondorengo 3 segundoetan, erabaki de-
zakegu deia eten nahi dugun edo aurrera
jarraitu nahi dugun; azken kasu horretan,
deia tarifa gehigarri gisa kobratuko digute
pantailan ezarritako prezioen arabera.



Baina fakturan beste alderdi deigarri bat ere badago. Zenbateko handiegi bat bidalitako mezu batengatik... Mezu hori "Star Wars" melodia deskargatzeko bidali zuena izango zen. Aitorrek esan zion melodia hori primeran zegoela mugikorrean edukitzeko...

Telefono mugikorrera bidalitako SMS edo MMS bidez nahiz prentsan, irratan, te-
lebistan edo Interneten iragarrita, maiz
samar jasotzen ditugu mota horretako
mezuak hainbat eduki edo zerbitzu lor-
tzeko.

Aukera interesgarria da, baina kontsumi-
tzaileak garen aldetik, zer zerbitzu mota
eta zer modalitatepean lor ditzakegun
jakin behar dugu.

Tarifa gehigarria ezartzea

Zerbitzu horiek honela sailka daitezke:

- Mezu bakar bat bidaliz produktu bat lortzeko zerbitzua (melodiak, iragarriak, bideoak eta abar deskargatzea).
- Ongintzako kanpainetan edo kanpaina solidarioetan, hauteskundeetan eta irratirahiz telebista-lehiaketetan eta antzekoetan parte hartzeko zerbitzua (esaterako: “Eman YYYYren aldeko botoa XXXXX telefono-zenbakira deituta, baldin eta hark irabaztea nahi baduzu...”), eta abar.
- Harpidetza-zerbitzuak. Zerbitzu horien bitartez hainbat mezu jasotzen ditugu gure mugikorrean, bai noizean behin, bai hainbat gertakari jasotzen direnean (“alertak”). Horren adibideak honako hauek izan litezke: trafiko-alertak, kirol-emaitzak, aurreikuspen meteorologikoak, eta abar.
- Txat-zerbitzuak. Erabiltzaileak mezu asko bidaltzen dizkio hartzaile bati edo batzuei saio batean, baina saio hori ezin da 12 orduetik gorakoa izan. Txat batean parte hartzen dutenek talde itxi bat osatzen dute, mezuak bereizita fakturatzen dira, nahiz eta zerbitzu hori harpidetza-zerbitzuen barruan sartuta egon.

Martinek badaki askotan ez duela pentsatu izan bere ekintzek zer ondorio izan ditzaketen eta soilik bere senari eta unean uneko publizitateari jarraitu diola edo ez duela pentsatu atzean beste interes batzuk egon zitezkeela...



Martinek ikasi du tarifa gehigarriko zerbitzuak zenbaki askoren eta modalitate askoren azpian azal daitezkeela eta funtsezkoa dela zer zerbitzu mota eskaintzen diguten jakitea kontratatu aurretik, zer eskubide ditugun jakitea, eta zerbitzu hori erabiltzen dugunean zer konpromiso hartzen ditugun.

Neurriz kanpoko fakturaren oroimenak eta mugikorrean duen “Star Wars” melodiak gogoraraziko diote hori guztia etorkizunean....