

# kontsumoBIDE

## ALDIZKARIA

28.zk URTARRILA-APIRILA 2017

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

### 'BERANKORREN FITXATEGITIK' ATERA NAHI DUT!

Zerrenda horien funtzionamendua eta zure izena horrelako batean agertuz gero nola jokatu behar duzun azaltzen dizugu

### IBILGAILUAK ALOKATZEA

Auto bat alokatu aurretik zer hartu behar duzun kontuan azaltzen dizugu

### GASAREN IKUSKAPENAK ETA BERRIKUSPENAK

Eusko Jaurlaritzaren dekretu berriaren arabera, bost urtean behin egin behar dira

## EUROPAK BERTAN BEHERA UTZI DU 'ROAMING'A

Ibiltaritzari lotutako ordainketa gehigarriak desagertuko dira datorren ekainaren 15etik aurrera. Jakin zer gertatuko den hortik aurrera Europar Batasunean barrena ibiltzen zarenean



## Sarrera

**KontsumoBIDE aldizkariaren** 28. zenbakian, honako gai hauek landu ditugu: 'roaming'aren gehigarriaren desagerpena EBn (datorren uda baino lehen izango da), ibilgailuak alokatzea, gas-instalazioaren berrikuspenak eta ikuskapenak, bai eta gure ustez interesgarriak gertatuko zaizkizuen beste hainbat gai batzuk ere.

Gainera, 'berankorren fitxategi' batetik nola atera zaitzkeen azaltzen dizugu, eta 118 zenbakiz hasten diren telefonoetako deien prezioari buruz informatzen dizugu, horiek 11 eurotik gorakoak izan daitezkeelako.

## EDUKIAK

### 4 Kontsumoa gaur

### 8 Artikuluak

- › Gasaren ikuskapenak eta berrikuspenak
- › Ibilgailuak alokatzea
- › Informazioa urre prezioan

### 13 Gaurko gaia

'Berankorren fitxategitik' atera nahi dut!

### 16 Prestakuntza

Ingeleseko tailerrak

### 17 Araudia

Europak bertan behera utzi du 'roaming'a

### 18 Kotsultak

### 19 Infografia

Merkealdia





## 'BERANKORREN FITXATEGITIK' ATERA NAHI DUT!

13

Kasu horietan zer egin behar den azaltzen dizugu, zailtasunak izan baititzakezu merkataritza-eragiketak egiteko orduan



GASAREN IKUSKAPENAK  
ETA BERRIKUSPENAK 8



IBILGAILUAK  
ALOKATZEA 10



INFORMAZIOA  
URRE PREZIOAN 12



EUROPAK BERTAN BEHERA  
UTZI DU 'ROAMING'A 16



## Erosketak online egiteko txartel birtualak

Internet bidezko erosketak oso ohikoa da, baina arriskuak saihesteko **neurri** batzuk hartu behar dira. Kontuan hartu behar duzu, gainera, **ordaintzeko modu bat baino gehiago** daudela eta bakoitzak bere ezaugarriak dituela.

**Banku-erakundeek** erosketak online egiteko **txartel birtualak** dituzte beren bezeroentzat. **Zure txartel fisikoarekin lotu ditzakezu**, zenbatekoaren muga eta nahi duzun iraungitze-data adierazita. Horrela, ez dituzu erabili behar zure ohiko txartelaren datuak.

Txartel birtual bat eskatu nahi baduzu, komeni da zure banku-

sukurtsalean **galdetzea**, txartel horien **ezaugarriak desberdinak** izan baitaitezke erakundearen arabera. Adibidez, batzuek txartel fisikoaren istripuetarako eta bidaiia-laguntzarako aseguru-estaldura berak dituzte.

Hala ere, Interneten edozein erosketak egin aurretik, oso garrantzitsua da ordainketa egin nahi duzun webgunea **segurua** dela dioten **segurtasun-adierazleak** ezagutzea. Adibidez, zerbitzari seguru baten URLak **https://** du hasieran, edota **giltzarrapo itxi** baten eta/edo **giltza** baten sinboloa dauka.



## Kontsumoari buruzko pilula informatiboak

Ez nahasi izenarekin! Pilula informatiboak hainbat kontsumo-gairi buruzko **dokumentuak** dira, Kontsumobidek ikastetxeetako guraso-taldeei **formatu digitalean** ematen dizkienak. Pilula horiek **informazio eta tresna baliagarriak** eskaintzen dituzte gazteak kontsumoaren arloan hezteko.

Azken pilula informatiboa **bideojokoei** buruzkoa izan da, eta erosteko garaian kontuan hartu beharreko alderdiak, behar bezala erabiltzeko modua eta online jokatzeari hartu beharreko neurriak berrikusi ditu. Informazio interesgarria da, nerabeek bideojokoak **arduraz erabiltzeko** beharrezkoak diren jarraibideak ezagut ditzaten.

→ Pilula informatiboak doan **bidaltzen dira biltzen behin**; beraz, ez itxaron gehiago! Zure kabuz edota Ikasleen Gurasoen Elkartearen eta dauden guraso-taldeen bitartez eska ditzakezu.



## Publizitatea? Ez, eskerrik asko

**G**aur egun, une oro eta bide orotatik jasotzen ditugu publizitate-mezuak. Hala ere, **eskubidea** daukazu dei, SMS, posta edo posta elektronikoko bidez nahi ez duzun **publizitatea ez jasotzeko**. Horrelako komunikazioak ez saihesteko **prozedura desberdina** izan daiteke enpresarekin duzun harremanaren arabera: bezeroa, bezero ohia edo inoiz inolako loturarik izan ez baduzu.

Zurekin harremanak dituzten edo izan zituzten erakundeek (adibidez, telefonia-enpresa baten) komunikazio komertzialak jasotzen badituzu, hasiera batean emandako **baimena errebokatu** behar duzu, edota **aurka egiteko eskubidea** gauzatu behar duzu. Bi kasuetan, enpresari jakinarazi behar diozu.

### Aurka egiteko eskubidea

Eraginpean hartutako pertsonen beren **datu pertsonalak ez tratatzeko** edo tratamendua eteteko duten eskubidea da.

Zurekin **inoiz harremanik izan ez duten** enpresen publizitate-komunikazioak jaso nahi ez badituzu, **Robinson Zerrenda** aukera ona da. Zerbitzu guztiz **doakoa** da. Bertan erregistratu nahi baduzu zure izenean jasotzen duzun publizitate kantitatea murrizteko, zerbitzuaren webgunera jo behar duzu: [www.listarobinson.es](http://www.listarobinson.es).



**Enpresek eta erakundeek** ere badute atal bat webgune horretan, eta zerrenda **kontsultatu** behar dute bezero ez diren pertsonen komunikazio komertzialik ez bidaltzeko.



### Ez didate kasurik egiten, nahi ez dudana publizitatea jasotzen dut oraindik

Robinson zerrendan egonik ere, zurekin inoiz harremanik izan ez duten enpresen publizitatea jasotzen **jarraitzen** baduzu, Datuak Babesteko Bulegoan **sala** dezakezu.

Halaber, salatu ahal izango duzu zurekin harremanak dituzten (edo izan zituzten) enpresek edo erakundeek publizitaterik ez jasotzeko egin diezun eskaerari **kasurik egiten ez** badiote. Horretarako, oso garrantzitsua da **aurka egiteko** eskatu izana egiaztatzen duen **dokumentua beti gordetzea**.







## Fruta eta barazki 'itsusiak', jan al daitezke?



Urtean zehar fruta eta barazki asko eta asko **botatzen** dira planeta osoan, horiek duten forma eta itxuragatik. Elikagaien **itxurak** era inkontzientean **eragiten du** kontsumitzaile askok erostean hartzen duten erabakian. Joera orokorra **alerik uniformeena merkaturatzea eta erostea** da.

Adierazi beharra dago, ordea, itxura irregularragoa duten frutak eta barazkiak ere **jangarriak** direla eta, **zaporeari eta testurari** dagokienez, gainerako elikagaien **kalitate bera** dutela.

2009. urtea baino lehen, produktu batzuek

formaren eta tamainaren inguruko ezaugarri jakin batzuk bete behar zituzten merkaturatu ahal izateko. Urte horretan, ordea, Europako araudia **aldatu** egin zen, ezarrita zeudenez **bestelako tamainak eta formak** dituzten produktu jakin batzuen **salmenta baimentzeko**. Gainera, etiketatu behar dira modu hauetan: "Estra", "Kategoria I" eta "Kategoria II".

Dena dela, oraindik ere produktu freskoen ehuneko handi bat **bota** egiten da **itxuragatik** eta, batez ere, **kontsumo ohitura desegokiagatik**. Alferrik galdutako elikagai horiei **irtenbide bat emateko** ekimenak jarri dira abian maila globalean.

### ELIKADURA ARDURATSUA

Ba al zenekien elikagai bat erosten duzun bakoitzean zure erabakiak eragina duela zure ingurune osoan? Beraz, **era osasungarrian** elikatzeaz gain, **arduraz** elikatzen ere saiatu behar duzu:

- 🍎 **Planifikatu erosketasaskia**, eta ez erosi kontsumitu ezin izango dituzun elikagaiak.
- 🍎 **Erosi auzoko dendetan**. Era horretan, zure inguruko garapen ekonomiko eta sozialean lagunduko duzu, eta, aldi berean, autorik erabili behar ez duzunez gero, ingurumen-inpaktua murriztuko duzu.
- 🍎 **Eskatu eta irakurri** elikagaien jatorriari eta osaerari buruzko etiketak.
- 🍎 **Kontsumitu bertako edota sasoiko produktuak**, onura ekologikoak, ekonomikoak eta sozialak baitakartzate gure tokiko ingurunearentzat eta, oro har, planeta osoarentzat.
- 🍎 **Saihestu paketatutako produktuak** (plastikoan bildutakoak, batez ere).
- 🍎 **Lagundu Bidezko Merkataritza**, balio etikoak, sozialak eta ingurumen arlokoak txertatzen baititu herrialdeen arteko merkataritza-harremanetan.



## Europak agur esan dio foku halogenoei



Joan den irailaren 1ean, **foku halogenoak** merkaturatzeari utzi zizaion Europar Batasuneko **Energia Efizientziako Planari** esker. Argi mota hori **merkataritza-lokaletan** erabili ohi da, eta baliteke stockean geratu direnak oraindik ere salgai aurkitzea.

**Bonbilla halogenoak** ohikoagoak dira etxebizitzetan, eta haiek ere desagertu egingo dira, **2018. urtera arte** merkaturatuko badira ere. Bonbilla horiek **iraunkortasun txikiagoa** dute, eta LED bonbillek edo fluoreszenteek baino **elektrizitate kantitate handiagoa kontsumitzen** dute.

Planaren **helburuetako** bat honako hau da: kontsumitzaileek argi-iturri **efizienteagoak** erabiltzea eta elektrizitatearen **fakturan aurrezte**a. **LED** teknologiak, adibidez, kalitate, iraunkortasun eta efizientzia handiagoa eskaintzen du. Garestiagoa bada ere, merezi du, kontsumoa nabarmen murrizten baita.

## Antolatu zure pasahitzak era seguruan



Gaur egun, erabiltzen ditugun zenbait zerbitzutan (online bankan, posta elektronikoan, sare sozialetan, eta abar), **oso sentikorak diren datu pertsonalak** biltegitzen ditugu (helbidea eta banku-kontuaren zenbakia, adibidez). Honez gero, entzuna izango duzu oso garrantzitsua dela **pasahitz seguruak** eta gogoratzeko errazak sortzea, informazio hori guztia babesten laguntzen baitute.

Beharbada, **zaila** egingo zaizu zure pasahitz guztiak gogoratzeko. Zeregin hori errazteko, pasahitz guztiak memorizatuko dituen **kudeatzaile** bat erabil dezakezu. Pasahitzak aplikazio horretan

**biltegitatu** ahal izango dituzu, eta, guztiak lortzeko, soilik pasahitz nagusi bat ezarri beharko duzu. Konbinazio seguru bat sortzen baduzu, **oso zaila** izango da inork lortzea kudeatzailean gordeta dauden pasahitzak. Gainera, datuak **zifratuta** biltegitatzen dira eta, beraz, **segurtasun handiagoa dago** eraso baten aurrean. Pasahitzen kudeatzaile ugari daude plataforma ezberdinetarako (Windows, Linux, macOS, gailu mugikorak, eta abar). Horien artean, **Lastpass**, **1password** eta **Keepass** azpimarra daitezke.

Edonola ere, kontuan izan behar duzu **ez dagoela sistema perfekturik**. Horregatik, komeni da metodo bat baino gehiago erabiltzea eta tresna bakar baten mende ez egotea, gerta baitaiteke noizbait tresna horretan sartzerik ez izatea.

### Pasahitz seguruak sortzeko, jarraitu aholku hauei:

\*\*\*



- Luzeak** izan behar dute, eta letra larri, letra xehe, sinbolo eta zenbakiez osatuta egon behar dute.
- Ez dute informazio pertsonalik edo hitz arruntik** eduki behar.
- Erabili pasahitz **desberdina** online kontu bakoitzean. Pasahitzak gogoratzeko, gako bera erabil dezakezu, baina sartu nahi duzun kontuari buruzko aldaerak txertatuta: Facebook, Gmail, Amazon eta abar.
- Aldatu** pasahitzak noizean behin.

# Nola funtzionatzen dute gasaren ikuskapen eta berrikuspenek?



Joan den urriaren 13an, **irailaren 6ko 125/2016 Dekretua** jarri zen indarrean. Bertan ezartzen denez, gas-instalazioaren **berrikuspen** edo **ikuskapen** bat egin behar da **bost urtean behin**. Dekretu horrek aurreko araudia ordeztzen du. Araudi horretan, lau urteko epea finkatzen zen Euskal Autonomia Erkidegoan.

## Ikuskapenak eta berrikuspenak 5 urtean behin egin behar dira

Ikuskapenak eta berrikuspenak dagokion urte naturalaren barruan egin behar dira, galdara martxan jartzen den egunetik edota azken ikuskapena egin den egunetik aurrera zenbatzen hasita. Enpresa **banatzaile** edo **hornitzaileak** instalazioaren ikuskapena edo berrikuspena egin behar duzula jakinarazi behar dizu, **hiru hilabete lehenago** gutxienez. **Abisuak** honako informazio hau bildu behar du:

- Azken ikuskapen edo berrikuspenaren **data**, edo kasuan kasu, zerbitzuan jarri zen data.
- Hornidura-puntuaren kode unibertuala (**HPKU**) edo erreferentzia-zenbaki unibokoa.
- Arretarako doako **telefonoa**.
- **Enpresa instalatzaileak** kontrola eginez gero, adieraziko da berak emaitza jakinaraziko diola enpresa hornitzaileari edo banatzaileari.
- Aplikatu beharreko **arau-erreferentziak**

**Ikuskapen** bat baldin bada, abisuak, gainera, **honako hauek jakinarazi beharko dizkizu:**

- Ikuskapena nork egingo duen adierazteko **aukera**.
- Enpresa gaitu bat kontratatuz gero, ikuskapena egiteko eta ikuskapen-ziurtagiria aurkezteko **mugaeguna**.
- Enpresa banatzaileak egin behar badu, egiteko **aurreikusitako astea**.
- **Prezioa**, BEZa barne. Kopuru horretan, ikuskapenaren beraren eta haren kudeaketaren kostua sartuko da (abisuak igortzea, ikuskapenak jasotzea eta akatsen zuzenketak kontrolatzea).

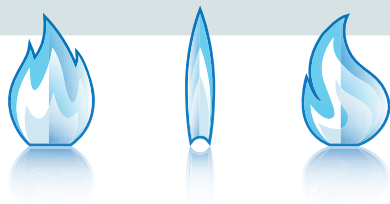


## ► Ikuskapena

Gas naturalaren edo gas propanoaren banaketa-sareekin edo **erabiltzaile bati baino gehiagori** zerbitzua ematen dioten propano-biltegiekin **konektatutako instalazioetan** egiten dira. Kasu horretan, kontrola gasaren **enpresa banatzaileak berak** egin ahalko du, edo bestela gasaren **enpresa instalatzaile** gaitu batek, **zuk aukeratzen** duzuna.

## ► Berrikuspena

**Pertsona bakar bati zerbitzua emateko** diseinatutako instalazioetan egiten dira, bai ontziak (bonbonak) bai propano-biltegiak erabiltzen dituztenetan. Kasu horretan, kontrola zuk aukeratutako gasaren **enpresa instalatzaile** gaitu batek **egin ahalko du**, edo bestela hornitzailearen **zerbitzu teknikoek**.



## Ikuskapena nork egingo duen aukeratzeko eskubidea

Ikuskapena Eusko Jaurlaritzak zehazten dituen enpresa instalatzaile bat kontrata dezakezu (ikus Industria Sailaren webgunean: <http://bit.ly/2j10A1M>) **eskuragarri dagoen zerrendako** edozein. **Ezer adierazten ez baduzu**, enpresa banatzaileak egingo du ikuskapena, eta horretarako eguna eta ordu zehatza jakinarazi beharko dizu.

Ikuskapena egin ondoren, bidezko **ziurtagiria** emango da. Ziurtagiri horretan, kontrolaren emaitza jasoarazi beharko da. Akatsen bat detektatuz gero, honela kalifikatu beharko da:

- **Akats larria:** istripua berehala gertatzeko arriskua egon daiteke. Ikuskatzaileak akats horiek zuzendu ezin baditu, instalazioa **zigitatu** beharko du.
- **Akats arina:** erregelamenduzko xedapenak urratzen dituztenak edo arrisku txikiagoa dakartenak dira, eta ahalik eta arinen konpondu behar dira. Akatsen zuzenketa enpresa banatzaileari edo hornitzaileari jakinarazi behar zaio **bi hilabete** baino lehen.

## Hornidura etetea ez ikuskatzeagatik edo ez berrikusteagatik

Berrikuspena edo ikuskapena **dagokion epean** egiten ez baduzu, enpresa banatzaile edo hornitzaileak hornidura **eten** egin beharko dizu. Hornidura eten aurretik, honako hau egiteko eskatu beharko dizute, ikuskapena edo berrikuspena egin behar den arabera:

**Ikuskapena:** **bi hilabeteko epea** izango duzu konpainiarekin harremanetan jartzeko, eta ikuskapena egiteko beste egun eta ordu bat adierazteko. Abisu horretan ohartaraziko dizu kontrola epe horren barruan egin ezean hornidura etengo zaizula

**Berrikuspena:** **hilabete** emango dizu enpresa instalatzaile batek berrikuspena egin eta aurkez dezan. Abisu horretan ere azalduko da hala egin ezean hornidura etengo zaizula.

## Ikuskapenaren edo berrikuspenaren prezioa

Gogoan izan mantentzeko langileei **ez diezula ezer ordaindu behar** zure bizileku edo lokalera joaten direnean. Ordainketa **gas-fakturaren bitartez egingo duzu**, kontrola enpresa banatzaileak edota gaitutako enpresa instalatzaile batek egiten duela ere.

Berrikuspenetan, kontrolaren kostua gaitutako enpresa instalatzailearekin kontratatu duzuna izango da. ■

## Ordainketa, **gas-fakturaren bitartez** egingo da





# Ibilgailuak alokatzea



Auto bat alokatzeak abantaila handiak eskain ditzake, baina zuhur jokatu behar duzu zerbitzu hori erabili aurretik, erabiltzen duzun bitartean eta erabili ondoren

**P**ertsona askok dute auto bat alokatzeko ohitura, **turismoa** egiteko, **lan-premiak** betetzeko, **etxe-aldaketa** egiteko edota beste premia batzuei erantzuteko. Negozio hori aireportuetan, tren-geltoki handietan eta autobus-terminaletan eskaini ohi da. Gainera, ibilgailuak alokatzen dituzten enpresentzat, **Internet** oso gune egokia da beren zerbitzuak **eskaintzeko**.

Ibilgailu bat alokatu aurretik, komeni da sarean **aukera guztiak kontsultatzea** eta baldintzei buruzko informazioa lortzea. **Prezioak**, adibidez, **libreak** dira, eta aldeak daude enpresa batetik bestera. Hori dela-eta, erreserba egin aurretik komeni da denak konparatzea, zure premietara eta aukeretara hobekien egokitzen dena aukeratzeko. Gainera, ahal den neurrian, hobe da **erreserba aurretiaz** egitea, modelorik merkeenak besteak baino lehenago amaitzen baitira.

Enpresek xehatutako zerrenda batean **adierazi** behar dituzte **prezioak**, ibilgailuaren eta alokairu-modalitatearen (egunekoa, astekoa, kilometrajearen arabera) arabera. Iragarritako prezioan, **zerbitzu osoa** sartu behar da, zerga guztiak barne (hirugarrenei eragindako kalteetarako aseguru, adibidez).

Kontuan izan behar duzu zerbitzu hori eskuratzeko betekizun jakin batzuk egon daitezkeela: **gutxieneko adina** (21-23 urte normalean) eta gidabaimenaren gutxieneko **antzinatasuna**.

## Kontratua sinatu aurretik

Zure datuak, enpresarenak eta ibilgailuarenak eta zerbitzuaren baldintzak jasotzen dituen kontratuaren **kondizioak berrikusi behar dituzu**. Jarri arreta berezia **errekargu gehigarriei**; adibidez, ohikoa da zenbateko bat **gordailu edo**





**fidantza gisa atxikitzea.** Edozein zalantza izanez gero, kontsultatu eta eskatu argibideak.

Egiaztatu **autoaren egoera**: karrozeria, argiak, gurpilak, beirak eta abar. Akats orok kontratuan edo ikuskapen-orri batean **islatuta** egon behar du. Komeni da ibilgailuaren argazkiak egitea, ezein kalte egotz ez diezazuten.

### Erregaia, isunak eta kilometrajea

Aurkakoa ituntzen denean izan ezik, **erregaia** eta gidatzean egindako arau-hausteengatik **isunak** zuk **ordaindu** behar dituzu. Isunen kasuan, gainera, baliteke enpresak komisio bat ezartzea kudeaketa gisa.

**Erregaiari** dagokionez, hainbat aukera daude. Erabiliena "**beteta-beteta**" deitutakoa da, hau da, autoa depositu betearekin ematen dizute, eta zuk ere berdin itzuli behar duzu. Aukera horren **abantailak** bat da depositua betetzeko gasolina-zerbitzugunea **aukeratu** eta erregaiaren gastua hobeto kontrolatu ahal izatea. Gainera, hutsik itzultzen baduzu, enpresek garestiago kobratu ohi dute erregaia.

"**Beteta-hutsik**" aukera nahiago baduzu, kontuan hartu behar duzu ibilgailua itzultzean erregai pixka bat geratzen baldin bada ez dizutela deskontatuko.

**Kilometrajeari** dagokionez, **mugarik gabekoa hartzea komeni da**, batez ere joan-etorri luzeak egiteko asmoa baduzu.

### Ibilgailua itzultzea

Autoa itzultzean, enpresak goitik behera berrikusiko du, eta **aurrez jaso gabeko** kalte oro ordaindu beharko duzu. Ibilgailua merkataritza-**ordutegitik kanpo** itzuli behar baduzu, egin itzazu **argazkiak** ibilgailuari. Era horretan, erregistratuta geratuko da autoak aparkalekuan uzteko unean zuen egoera.

Autoa **ordu batzuetako atzerapenarekin** itzultzen baduzu eta **egun osoa** fakturatzen badizute, goranzko biribiltzetat eta eman gabeko zerbitzu batengatik kobrantzat hartuko da. Klausula hori **abusuzkoa** da, eta **erreklamazio** bat aurkeztu ahal izango duzu. ■

## GOMENDIOAK

- Ez ibili arinegi. **Konparatu** ibilgailu batzuk, eta aukeratu gehien komeni zaizuna, zure aukera ekonomikoak eta emango diozun erabilera kontuan hartuta.
- **Eskatu** dokumentazioa eta **gorde** hilabete batzuetan (baita erreserba, aurrez itundutako seinalea eta berrespena islatzen dituzten mezu elektronikoak ere).
- Ibilgailu baten alokairu-kontratua sinatu aurretik, **berrikusi elementuak** (argiak, gurpilak, beirak, txasisa, eta abar) eta **egin argazkiak**, egoera onean daudela ziurtatzeko. Edozein akats baldin badu, idatziz jasota egon beharko du kontratuan.
- Alokaturako ibilgailu batekin **istripu edo matxura** bat baduzu, enpresa alokatzailearekin **harremanetan jarri behar duzu lehenbailehen**.
- Karguak egozten badizkizute (arau-hausteak, kalteak, kudeaketa-gastuak, eta abar), **eskatu** beti hori dokumentatzen duen **froga**.
- Autoa itzuli ondoren, berrikusi **karguak zure txartelean**.



## Informazioa urre prezioan

118 zenbakiarekin hasten diren telefonoetara egindako bi minutuko deien kostua 11,80 eurotara iritsi daiteke

Beste abonatuaren zenbakiekin buruzko informazioa eskatzeko 118 zenbakiz hasten diren telefonoetara deitzeak **esperientzia desatsegina** izan daiteke. **Bost digituz** osatutako zenbakien (118XX) erabilerak telefono-faktura asko igo dezake.

Indarrean dagoen araudiak enpresei aukera ematen die kontsulta horrengatik—direktorioko zerbitzua ere deitzen da— **nahi duten prezioa** jartzeko. Modu horretan, mugikor batetik egindako bi minutuko deibatengatik **11,80 euro** arte kobra dezakete. Izan ere, Kontsumobideak hainbat **erreklamazio** bideratu ditu **ezusteko fakturak** igorri direlako. Kasuren batean 55 eurotik gorako —BEZ barne— fakturak izan dira zortzi minutu eskaseko komunikazio batengatik.

Telefono horiekin kontaktuan jarritz gero, Kontsumoko Euskal Institutuak **kontuz ibiltzea** gomendatzen du. Batez ere, kontsultatutako telefonoa eskaintzeaz gain, posta elektronikoko helbideei buruzko informazioa eta domeinuko izenei edo dei-amaierari buruzko datuak bezalako **beste zerbitzu batzuk** ere eskaini ditzaketeelako. Azken zerbitzu horren bitartez hornitzaileak, bezeroak eskatutako telefonora zuzenean deitzeko aukera ematen du, bezero horrek telefonoa eskegi eta berriro markatu beharrik gabe. Kasu horietan, ordea, konpainiak 118XX zenbakiaren **tarifa berezi propioa aplikatzen** jarraitu ahal izango du, bezeroak zuzenean deituz gero honek ordaindu beharko lukeen tarifaren orde.

Araudiaren arabera, zerbitzu honen hornitzaileek hainbat **betekizun** dituzte. Norbaitek zenbaki hauetakoren batera hots egiten duenean, lehendabizi, enpresaren izenari eta deiaren prezioari buruzko zortzi segundoko mezu bat entzun behar du. Ondoren, hiru segundoko tarte bat egongo da, erabiltzaileak telefonoa eskegi edo deiarekin aurrera jarraitzen duen —kontsulta egiteko— erabaki dezan. Lehen hamaika segundo horiek **prezio baxuagoan** fakturatuko dira, deiaren inguruko informazioa baino ez delako ematen.

Konpainiak, zuzenean eskatutako telefonoarekin konektatzeko, **deia amaitzea** eskaintzen badu eta bezeroak onartzen badu, bezero horri, **lokuzio berri** baten bitartez, jakinarazi beharko zaio dei horrek 118XX zenbakira deitzeak duen prezio bera izango duela.

Prezioak jartzeko dagoen askatasunaren ondorioz, aukeratutako hornitzailearen arabera, horien arteko **diferentzia handia** izan daiteke. Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioaren mendeko Telekomunikazioen eta Informazioaren Teknologien Zuzendaritza Nagusiak 2016ko abenduan eguneratu duen "El Plan Nacional de Numeración - Guía práctica de usuario" izeneko agirian biltzen dira sektoreko enpresek aplikatutako tarifak, konexioa finko edo mugikor batetik egiten den kontuan hartuta.

Halaber, telefono bidezko kontsulta-zerbitzu hauek eskaintzen dituzten **konpainien zerrenda** ikus daiteke Merkatuen eta Konpetentziaren Batzorde Nazionaleko (CNMC) Telekomunikazioen Zenbaketa Erregistroan. ■





# 'Berankorren fitxategitik' atera nahi dut!

Norbaiti **zor bat ordainarazi** nahi zaionean, **ohikoa** izaten da zorduna 'berankorren fitxategi' batean sartzea. Enpresa batek horrelako zerrenda batean sartzen bazaitu, **arazo handiak** izan ditzakezu mailegu bat eskatzeko, energia-hornidura kontratatzeko edota telefono-linearen eramangarritasuna eskatzeko garaian, adibidez.

Egoera horretan bazaude, garrantzitsua da fitxategi horiek nola funtzionatzen duten eta zer eskubide dituzun jakitea,

eskubide horiek urra ez daitezen. Lehenik eta behin, **zorrik badagoen edo egon den ikertu** behar duzu.

'Berankorren fitxategi' batean sartzea uste baino errazagoa da: **ordainagiri bat itzultzea** nahikoa izan daiteke. Gainera, araudiak ez ditu zor handiak eta txikiak bereizten, **ez baitu gutxieneko zenbatekorik** ezartzen enpresek zure datuak zerrendan txertatzeko.

Zalantzarik gabe, egoera guztiz desatsegina da edonorentzat. Kontuan hartu behar duzu datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezerezteko eta aurka egiteko **eskubideak (ARCO)** balia ditzakezula, datu pertsonalen beste edozein fitxategiren kasuan bezala.

Eskubide horiek **guztiz pertsonalak** dira, hau da, eraginpean hartutako pertsonak, haren legezko ordezkariak (izaera hori egiaztatuta) edota borondatezko ordezkariak (horretarako espresuki izendatuak) soilik balia ditzake.

Datuak Babesteko **Euskal Bulegoaren webgunean** ([www.avpd.euskadi.eus](http://www.avpd.euskadi.eus)) eskuragarri dituzu datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezerezteko eta aurka egiteko eskubideak baliatzeko **eskabide-ereduak**.

Eskabidea bete ondoren, zure NANaren fotokopiarekin batera **aurkeztu** behar duzu. Halaber, bidezkotzat hartzen

duzun dokumentu oro **erantsi** dezakezu (adibidez, ezereztearen kasurako, zorraren iraungitzea egiaztatuko duen **banku-ordainagiria edo banku-frogagiria**). Eskabidea bidali eta jaso izana justifikatzeko aukera emango dizun baliabide bat erabil ezazu (burofata, posta ziurtatua eta abar).

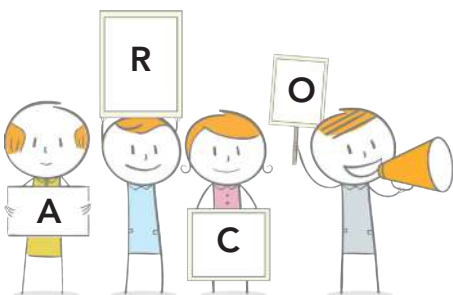
Eskubide horiek baliatzean behar bezalako erantzunik jaso ez duzula uste baduzu, **babesa** eskatu ahal izango duzu Datuak Babesteko Euskal Bulegoan, Datuak Babesteko Espainiako Agentzian edo, hala badagokio, bidezkoa den kontrol-agintaritzan.



Datu pertsonalak honako **egoera** hauetan baino ezin izango dira **txertatu** berankorren fitxategi batean:

- ! Ordaindu gabe dagoen epez kanpoko **zor erreal** eta galdagarri bat dagoenean.
- ! Ordainketa egin behar zen egunetik edota epe zehatzetik (epemuga aldizkako izanez gero) **sei urte** igaro ez direnean.
- ! **Enpresa hartzekodunak** zorraren ordainketa eskatu duenean.

## Eskubideak (ARCO)



**Eskuratzea:** zerrendan txertatuta dituzun datu pertsonalei buruzko **informazioa** eskatu eta lortzea.

**Zuzentzea:** datuak **okerrak** direnean edo **osatu gabe** daudenean.

**Ezereztea:** zure datuen bilketa **desegokia** edo **gehiegizkoa** denean (zorra ordaindu ondoren fitxategian jarraitzen duzun kasuan, adibidez).

**Aurka egitea:** zure datu pertsonalen tratamendua **ez egiteko** edota tratamendua **etete**ko eskubidea.

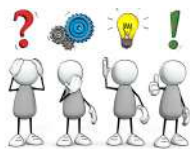




## Fitxategian txertatu izana jakinaraztea

Enpresa hartzekodunak jakinarazi behar dizu ordaintzen ez baduzu zure datuak horrelako zerrenda batean **txertatu ahal** izango direla.

Gainera, fitxategiaz arduratutako pertsonak **jakinarazi** behar dizu fitxategian sartuta zaudela eta datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezerezteko edo aurka egiteko eskubideak gauzatu ditzakezula. Jakinarazpen horretarako, **30 eguneko epea** izango du, eta jaso izana egiaztatzeko aukera emango duen **baliabide fidagarri** bat erabili beharko du (burofata, posta ziurtatua, eta abar).



## Nola jakin dezaket berankorren fitxategi batean nagoen?

Normalean, **jakinarazpen bat jasoko** duzu azaldutako epean eta moduan. Hala ere, baliteke **jakinarazi ez izana**, jakinarazpena behar bezala **iritsi ez izana** edota, **akatsen** baten ondorioz, horrelako zerrenda batean sartu izana. Adibidez, baliteke horren berri izatea zure banku-erakundeak kreditu bat ukatzen dizunean, berankorren fitxategi batean zaudela argudiatuta. Egoera horren aurrean, honako **urrats hauek egin** ditzakezu hori egiaztatzeko:

1. Zure **banku-erakunde**an galdetu, erregistroetan erraz sartzeko aukera izaten baitute.
2. **Jo ezazu** zuzenean **berankorren erregistrora**. Enpresek gehien erabiltzen dituztenak ASNEF eta RAI dira.
3. Halaber, zure datuak fitxategian sartzeko eskatu zuen **enpresa hartzekodunera** jo dezakezu.

**Zorrik ez badago edo dagoeneko ordainduta badago, eskatu fitxategitik kanpo uzteko**

## Nola atera naiteke fitxategitik?

Zorra ordaintzen duzunean, **enpresak** jakinarazi behar dio fitxategiari, **zerrendatik ezaba** zaitzaten. Dena dela, **zuk ere jakinaraz dezakezu**; horretarako, zorra ordaindu izana egiaztatzen duen ordainagiria edo frogagiria igorri beharko duzu.

Fitxategian **akats baten ondorioz** bazaude, **ezerezteko eskubidea** gauzatu ahal izango duzu; horretarako, idazki bat bidali behar diozu fitxategiaz arduratzen den enpresari. **Hamar egun** baliioduneko epean erantzunik jasotzen ez baduzu edo erantzuna behar bezalakoa ez bada, **erreklamazioa** aurkeztu ahal izango duzu **Datuak Babesteko Espainiako Agentzian**, datuak ezerezteko eskatu duzula egiaztatzen duten dokumentuak erantsita. ■

## GOMENDIOAK

- **Saihestu** gainzorpetzea.
- **Erabili arduraz** kreditu-txartelak.
- Berankorren fitxategi batean sartu zaituztela susmatzen baduzu, **informatu** eta, hala badagokio, baliatu eskuratzeko, zuzentzeko, ezerezteko eta/edo aurka egiteko eskubideak.



## Ingeleseko tailerrak Prestakuntza Zentroetan

Kontsumobidek esperientzia pilotu hau antolatu egin du, kontsumo arduratsuaren inguruko prestakuntza eta hizkuntzaren praktika, aldi berean, uztartzeko

Kontsumobidek hainbat **tailer** garatu ditu **ingelesez** 2016ko urrian eta azaroan, eta hiru lurraldeetako hainbat ikastetxek hartu dute parte. Esperientzia pilotua izan da, eta kontsumo-arloko **prestakuntza** eta hizkuntzaren **praktika uztartzeko** aukera eskaintzea izan du helburu.

Tailerrak Kontsumobideren webgunean eskuragarri dauden **publizitateari eta etiketatzeari** buruzko ingelesezko **material didaktikoetan** oinarrituta egin dira. Ildo horretan, bi prestakuntza-jarduera berri sortu dira ingeles hutsean: **'Advertising. Bring out your critical side'** eta **'Healthy diet and nutrition labels'**. Bi tailerrak era **ludikoan eta parte-hartzea** bultzatuta antolatu dira, kontsumo arduratsua eta kontzientea sustatzeko.

Tailer horiek harrera **positiboa** izan dute. Oro har, ikasleak bat etorri dira "hizkuntza praktikatzeko **esperientzia ona**" izan dela adieraztean. Parte hartu duten irakasle askok ingelesez ematen dituzte eskolak, eta,

adierazi dutenez, "prestakuntza hau aukera ona izan da ikasleek **kontsumo-jarraibide berriak** eskuratzeko eta, aldi berean, **hizkuntza praktikatu eta hobetzeko**".

Talde batzuentzat, jarduera ez da Kontsumobideren prestakuntza-zentroetan amaitu. Aitzitik, emandako aukera baliatu dute ikastetxean gaiekin eta hiztegiarekin **jarraitzeko**.

Prestakuntzan parte hartzeko, ingelesaren **gutxieneko ezagutza-maila** bat behar da. Zentro batzuek **hiztegia landu dute aldez aurretik**, jarduera errazagoa izan zedin.

Guztira, **41 tailer** eman dira, eta 14 urtetik gorako taldeei zuzenduta egon dira, hau da, DBHko bigarren ziklotik aurrerako ikasleei eta pertsona helduei, oro har.

Kontsumobidek bi tailerren inguruko **iradokizunak eta proposamenak** jaso ditu, eta etorkizuneko edizioetan hartuko dira kontuan. ■



La Asunción Ikastetxea. Donostia



Fundación Dolores Sopeña. Bilbao



2015/2120 Erregelamendua (EB), 2015ko azaroaren 25ekoa, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena

## Europak bertan behera utzi du 'roaming'a

Datorren ekainaren 15etik aurrera, ibiltaritzari lotutako kargu gehigarriak desagertuko dira EBn zehar era erregularrean ibiltzen diren pertsonentzat. Araudiaren ikuspegi berriaren bidez, prezio baxuagoak bermatu nahi dira erabiltzaileentzat, eta telefonia-operadoreak babestu abusu posibleen aurrean

Europako Batzordeak 'roaming' edo ibiltaritzaren **prezioei amaiera** ematea erabaki du. Datorren ekainaren 15ean, telefono-konpainiek zenbait gehigarri kendu beharko dituzte, hala nola, mugikorra EBko edozein herrialdetan **deiak egin edo jasotzeko, SMS eta MMSak bidaltzeko edo Interneten konektatzeko**. Egun horretatik aurrera, kontsumo nazionalerako aplikatzen duten tarifa bera fakturatu beharko dute.

Kostu gehigarriak ezabatzearekin batera, **"zentzuzko erabilerarako politika"** izenekoak ezarriko da. Kontzeptu horren helburua 'roaming'aren **abusuak** edo erabilera anomaloak **saihestea** da, hala nola EBko herrialde batean bizi den pertsona batek beste Estatu bateko operadore bat kontratatzea (izaera iraunkorrez eta herrialde horretara joateko asmorik gabe) **tarifa hobeak baliatzeko**.

### 'Ibiltaritza etxean bezala'

Europako Batzordea hainbat hilabetetan aritu da lanean **zentzuzko erabileratzat zer har** daitezkeen ezartzeko irizpide aplikagarriak zehazten. Arau gisa, konpainiak behartuta daude bezeroei **'Roam like at Home'** izenekoak (hau da, 'ibiltaritza etxean bezala') aplikatzera. EBko beste herrialde batzuetara **aldizka** joaten zaren erabiliko da, betiere telefono-hornitzailearen Estatuan **bizi** ohi bazara edo bertan **lotura egonkorra** badituzu (lan-harreman iraunkorra eta lanaldi osokoa, prestakuntza-ikastaroetan parte hartzea, eta abar).

**Abusuzko erabileraren zantzuak** daudenean, Europako araudiak aukera ematen du telefono-konpainiek adierazitako betekizunen bat betekizearen **frogak eskatzeko**.

Telefono-operadoreek abusuzko erabilera bat dagoela susmatzeko **oinarri sendoko arrazoiak** badituzte, ibiltaritzagatiko **errekarguak** aplikatu ahal izango dizkizula **ohartarazi** beharko dizute. Adierazi beharko dizute, gainera, **bi asteko** epean erabilera-patrioak aldatzen ez badituzu errekargu hori fakturatu ahal izango dizutela. Aukera hori **kontratuan jaso** beharko da aurrez. Kontratuan, halaber, honako alderdi hauek jaso beharko dira:

- Zentzuzko erabilerarako politikaren **baldintzak**.
- Edozein **kontrol-mekanismo egotea**, hala nola kontsumo nazionalaren eta nazioartekoaren ikuskapena aldi jakin batean.

Telefono-operadoreek, halaber, zentzuzko erabilerarako politikaren inguruan sor daitezkeen erreklamazioak izapidetzeko **prozedura garden, simple eta eraginkorrak** ezarri beharko dituzte. ■





## TELEFONIA MUGIKORRA - Premium SMSa

### Zenbat ordaintzera iritsi naiteke Premium SMS bategatik?

**Prezioa aldatu** egiten da SMSa bidaltzen duzun zenbakiaren **lehen zifraren** arabera.

- **2** zenbakiarekin hasten bada, prezioa 1,20 € artekoa izango da (BEZik gabe).
- **3** zenbakiarekin hasten bada, prezioa 1,20 €tik 6 € artekoa izango da (BEZik gabe).
- **79**rekin hasten bada, harpidetza-zerbitzu bat da eta 1,20 € ordaintzera iritsi daiteke jasotako mezu bakoitzeko (BEZik gabe).
- **99**rekin hasten bada, 6 €taraino (BEZik gabe) ordaintzera iritsi daiteke, pertsona helduentzako edukiak dituzten zerbitzuak baitira.



## BANKUAK ETA INBERTSIO-PRODUKTUAK - Txartel lapurreta

### Diru-zorroa lapurtu didate, bertan kreditu-txartela zegoela, zer eskubide ditut kasu horretan?



Erabiltzaileen gain doaz galera edo lapurreta **salatu arte** egindako iruzurrezko ordainketak, soilik **150 euro** arte. Horregatik, txartela galdu edo lapurtzen badizute, **lehenbailehen** banketxeari edo txartela jaulki duen establezimenduari jakinaraztea komeni da, baliogabetu dezaten.

## ETXEBIZITZA - Eraginkortasun energetikoaren etiketa

### Etxe bat erosiko dut, saltzaileari eskatu diezaioket eraginkortasun energetikoaren etiketa?

Bai. Saltzeko edo alokatzeko higiezin guztiek ziurtagiri bat eta etiketa bat **eduki behar dute**. Bertan, eraikinaren eraginkortasuna adieraziko da, hainbat parametroren arabera (energiaren kontsumoa, kutsadura, eta abar).

**Eraikuntza berriko** eraikinek proiektuaren energia-ziurtagiria eta, eraiki ondoren, amaitutako eraikinarena eduki beharko dute.



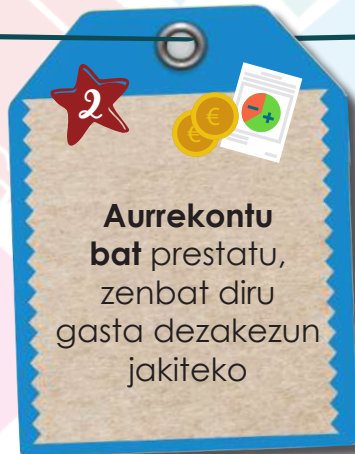
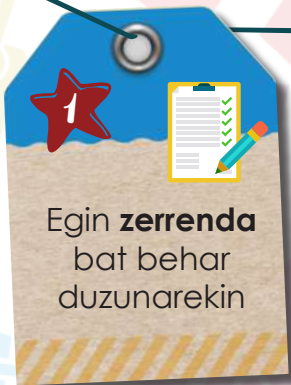
**Kontsulta Iezoguzu**

Egin itzazu kontsultak zure [Lurralde Zerbitzuan](http://Lurralde Zerbitzuan) edo gure webgunean: [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

# Merkealdia



Probetxurik handiena ateratzeko  
hamar aholku:





*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Recalde Zumarkalea 39 A

Tel. 94 403 15 00

[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo 10

Tel. 943 02 25 47

[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Santiago hiribidea 11

Tel. 945 06 21 61

[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

