

3.ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Gaia... telefonía da

Gaia... telefonía da

“...Gero deituko dizut”

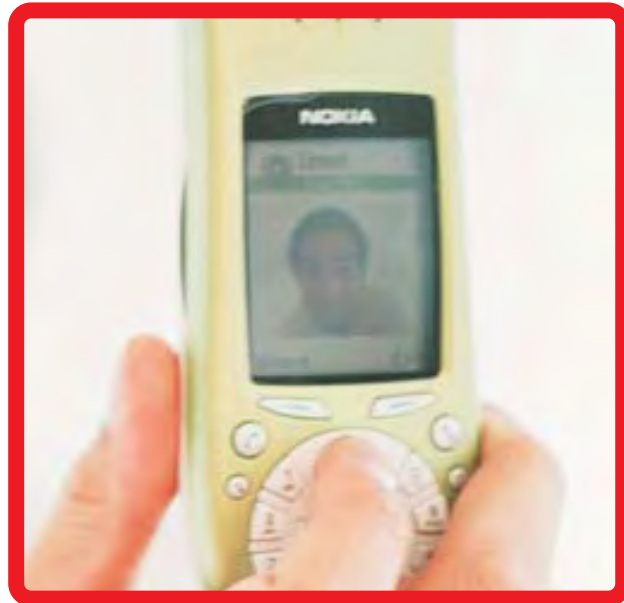
Jende guztiak inoiz esan edo entzun duen esaldia dugu hori.

Asko aldatu dira gauzak 1873an Graham Bell telegrafia multiplea aztertzeko interesa agertzen hasi zenetik. Gaur egun, telefonoa dugu gure garaiko komunikazio-sistema onenetako bat. Gure bizimoduaren zati handi bat aldatu du telefonoaren erabilerak.

Nork asma zezakeen duela 20 urte telefono batek gure posta irakurri ahalko zuela edo urrutiko gure ahai-deei eguneraturiko argazkiak bidali ahalko genizkiela?

Gure bizimodua hobetu ahalko duten sakelekoekin amets egitea ahalbidetzen digute teknologiaren aurrerapen-mailek. Sakeleko telefono batek autobus- edo taxi-gidarien hatsa aztertzen duela edo gidatu aurretik edan ote dugun automatikoki abisatzen duela dioten berriak errealitate izango dira hurbileko geroan.

Telefonia konbentzionala mugarria izan da gizateriaren historian, bi pertsonen edo gehiagoren arteko komunikazioa posible egin baitu. Telefonia finkoaren luzapentzat har daiteke sakeleko telefonia, alde baka-rrarekin, hots, denbora-bilakaera askoz ere bizkorragoa izan duela. Sakeleko telefonoari esker, hizketakideak elkarrizketan mugitzeko aukera du, eta edozein unetan deiak jasotzeko etengabe lokalizatuta ego-tea ere ahalbidetzen dio. **Bi ezaugarri**



horiek eragin dute telefonia mugikorra zerbitzu hain ezagun eta eskatua izatea.

Baina askatasun hori, hain balioetsia komunikazioaren ikuspuntutik begiratuta, ADIKZIO ere bihur daiteke, azken azterketek berretsi dutenez, sakelekoaren erabilera abusu bihur baitaiteke, eta MENDEASUNA ere SORTU

Sakelekoak gure gizartean duen integrazioa hain da handia, etxe askotan linea finkoei baja ematen ari zaie, horrela gastuak murriztu eta sakelekoaren gastuen hazkundera konpentsatuko dituztelakoan. Hori ez da horrela. Sakelekoetatik egiten diren deiak garestiagoak dira, baina, hala ere, sakeleko telefonoaren erabilera gutxitzen ari da.

Sakeleko telefonoak eskaintzen dituen aukeren gehi gizartean izan duen onarpen han-

Gaia... telefonia da

-diaren ondorioz, operadoreek sakelekoaren utilitateak hobetu eta gehitzeko berritzen eta inbertitzen dute erabiltzaileei al bait prestazio gehien eta prestazio onenak emateko, baina...

**Zer dago zenbaki baten markaketa-
ren atzean edo entzungailua eseki-
tzen dugun bakoitzean?**

Hizketakideen eta mezuaren atzean, **operadore handiek ekonomikoki ustiatzen duten sare teknologiko bat** ezkututzen da.

Hori zoramena!

Duela 10 urte monopolioaren bizioak (tarifa neurrigabeak, sei hilabete ere itxaron beharra linea baten alta lortzeko, eta abar) inolako alternatibarik gabe jasan behar zituzten telefonia-erabiltzaileek merkatua-
ren liberalizazioak eta lehiak zenbait abantaila ekarri dituztela ikusi dute, baina baita zenbait buruko min ere.

1998an abiaraziriko liberalizazioaren ondorengo telefoniako konpainia operadore berrien boomak **bezero nahasi baina zorrotz bihurtu ditu erabiltzaileak, eta enpresek zaindu egin behar dituzte, mota guztietako eskaintza, abantaila eta sustapenekin erakartzeko.**

Dena den, konpainiek ez dute beti espero zitekeen bezala funtzionatzen gardentasunari eta bezeroenganako errespetuari dagokienez, kontsumitzaileen erakundeek,

kontsumo-bulegoek eta kontsumoko arbitraje-batzordeek emandako datuen arabera.



Hainbesteko eskaintzarekin, zein aukeratuko dut?

Planik onenak aukeratzeko, erabiltzaileek pazientzia handia behar dute, ez baita erraza eskaintzak beren artean alderatzea. Hona hemen erabakia hartu aurretik kontuan hartu beharreko zenbait pauso:

1 **Urrutiko deietan** (nazionala eta nazioartekoa) **zenbat gastatzen den jakitea.** Esan gabe doan zerbaitek irudi dezake, baina urrutiko deiak egiten ez dituzten erabiltzaileei oraindik ez zaie lehia iritsi.

2 **Baliagarria da normalean zein lekutara deituko duzun kontuan hartzea:** herriak, hiriak, probintziak eta abar, baita deiak zer **ordutan** egiten dituzun ere, zein **eskaintza** komeni zaizun jakiteko eta zein **utzi beharko diren alde batera inoiz**

Gaia... telefonia da

erabiliko ez genituzkeelako, oso tentagarriak badirudite ere.

3 Era berean, normalean zein pertso-nari deitzen diegun ere ondo pentsatu beharko dugu.

4 Gero, arkatza eskuetan, operadoreei kontsulta egin behar diegu eskaintzen inguruan. Operadoreek eskaintzen duten tarifa-, ordutegi- eta deskontu-zurrunbiloak ez gaitu liluratu behar.

5 Garrantzitsua da tarifa berberen artean alderatzea. Sarritan, operadoreek beren tarifen informazioa BEZik gabe eskaintzen dute, eta konkurrentziarenekin alderatzen dituzte, baina horiei zerga gehitu ondoren.

Sakelekoak. Premia egiazkoa edo sorturikoa?

Leku batetik bestera alda daitekeen dispositibo teknikoa da sakelekoa, eta objektu pertsonal, propio eta eskusiboa bihurtu da, gure bizitzaren alderdi askotan agertzen dena.

Jende askok iratzargailu gisa erabiltzen ditu bere sakeleko telefonoak, eta haiekin burukoaren azpian edo gaueko mahaitxoaren gainean dituela lo egiten du. Zenbait jendek poltsikoko ordulari, argazki-kamera, grabagailu, agenda elektronikoa edo irrati gisa erabiltzen ditu.

Bakoitzaren esfera pertsonala osatzen duten osagai intimoenen arteko beste elementu bat bihurtu da sakelekoa (hala nola giltzak, diru-zorroa, zenbait argazki eta abar), eta harekin harreman emozionala izatera ere iritsi gaitzake

Orain arte ez da aparatu teknologikorik izan gure bizitzaren zati hain garrantzitsu bihurtu denik. Baina, egiaz al da hain beharrezkoa edo hura gabe ere bizitzen jarraitu al dezakegu? Pertsona bakoitzak bere erantzuna aukeratu beharko du.



Gaia... telefonía da

Amaitzeko... zenbait aholku interesgarri:

- **Informa zaituz.** Informa zaituz telefonía-aparatuaz egingo duzun erabileraren araberá, zure premietara hobeto egokitzen dena erosteko. Erreminta bera eta haren aukerak aldeztu aurretik ezagutzea eskatzen du horrek.
- **Bakoitzari berea.** Telefono sákeleko telefonoren aukerak eta aplikazioek telefonía erabiliko duen pertsonaren heldutasun- eta ahalmen-maila hartu behar dute kontuan.
- Zure telefono-konpainiari edo telefonía erosi duzun dendari erreklamatu ahal izateko, **gorde itzazu beti faktura eta tiketa.**
- **Publizitatea gorde behar duzue,** publizitatean iragartzen zen telefono, zerbitzu edo eskaintza bera eskuratu duzula frogatzeko.
- Esku ezazu beti **aurrekontua** erosi edo kontratatu baino lehen.
- Telefono-konpainiarekin kontratua sinatu baino lehen, **kontuan hartu klausulak eta letra txikia.** Horretaz gain, arretaz irakurri, eta sinatu ondoren, gorde ezazu kopia.



Informa zaituz zerbitzu bat kontratatu aurretik. Ez hartu arriskurik!

REVISTA n°3. 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEHARRIA

Te puede pasar a ti...

Te puede pasar a ti...

Resolución de conflictos de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir en las relaciones de consumo. Es siempre la persona consumidora la que inicia el procedimiento arbitral, a través de una solicitud de arbitraje. El caso que ahora describimos, tiene que ver con la telefonía.

Exposición del caso

La persona reclamante compra un piso usado y **desea mantener el número de teléfono existente en la vivienda**. Para ello, tanto la parte vendedora como la compradora se dirigen a la empresa telefónica.

Una vez en la operadora, se les atiende y se les informa de que no hay ningún recibo pendiente de pago, por lo que ambas partes firman los papeles necesarios para el cambio de propietario del número de teléfono, pero sin que la operadora les entregue copias de los papeles firmados.

Transcurrido un mes desde la firma, la persona reclamante recibe en su domicilio una carta dirigida al anterior propietario, y al no ser una carta dirigida a ella, no hace caso a la misma.

Un mes más tarde recibe otra comunicación donde se le indica que **de no pagar la cantidad adeudada se le cortará el servicio de teléfono**.



La persona reclamante acude a la empresa telefónica, donde se le informa de que el anterior propietario debía 350 euros. Allí mismo le proporcionan una copia del papel firmado de cambio de propietario, con una cláusula mediante la cual, se adquiere la obligación de pago de cantidades adeudadas por el anterior propietario.

Unos días más tarde se produce el corte del servicio telefónico.

La persona reclamante pide al colegio arbitral que la empresa telefónica le reanude el servicio de teléfono al precio que creía

La operadora alega que en la fecha en la que se cambió el nombre del propietario del número de teléfono, no había cantidad pendiente de pago ya que la factura se devolvió impagada después

Te puede pasar a ti...

haber contratado, 85 euros, y que se reclame la deuda al anterior propietario.

Decisión arbitral

Durante la celebración de la audiencia, la persona reclamante y la empresa telefónica acordaron que se reestablecería el servicio telefónico y la persona reclamante pagaría a la empresa telefónica el importe de 85 euros. Por tanto, el Laudo se atiene a lo que pedía la persona reclamante: **restablecimiento del servicio al precio contratado y reclamación de la deuda al anterior propietario.**

Este es un caso de Laudo conciliatorio, es decir, se llega a un acuerdo entre las partes. El Laudo es de obligado cumplimiento por las partes implicadas y debe cumplirse en el plazo señalado en el propio Laudo. De no ser así, se puede solicitar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado el Laudo.



Este es un ejemplo que nos muestra las sorpresas que nos puede evitar el hecho de informarnos sobre lo que firmamos, quedarnos con copia y atender a la letra pequeña

Si la persona reclamante hubiera leído las cláusulas del contrato que firmó, sería conocedora de que éste incluía un apartado mediante el cual, adquiriría la obligación de pago de las cantidades adeudadas por el anterior propietario y posiblemente, habría actuado de otro modo. Por ejemplo, informándose en el propio momento de la firma de si había o no deudas pendientes, y resolviendo el conflicto sin tener que llegar a reclamar.

¡Para consumir sin sorpresas, INFÓRMATE!



**EUSKADIKO KONTSUMOKO
ARBITRAJE BATZORDEA**

**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE EUSKADI**

REVISTA n°3. 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEHARRIA

Tienes derecho a...

Tienes derecho a...

Las reclamaciones a las compañías operadoras tanto de telefonía móvil como fija, aumentan año a año.

Conviene conocer los derechos que nos asisten para prevenir y solucionar posibles conflictos:

Derecho a la continuidad en la prestación del servicio

Las interrupciones por causa de la operadora deberán ser **indemnizadas**. En caso de que el coste de la indemnización sea superior a un euro, la operadora está obligada a abonarla en la siguiente factura.

Tenemos **derecho a la suspensión temporal** del servicio previa petición, pero debemos tener en cuenta que:

- Esta suspensión **no será menor a un mes ni superior a tres meses**.
- El periodo **no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural**.

Derecho a disponer de una guía general impresa en la que aparezcan todas las personas usuarias que así lo deseen

Si nos abonamos al servicio telefónico tenemos derecho a disponer de una guía general impresa y gratuita, actualizada al menos una vez al año donde figuren todas las personas abonadas, independientemente de



la operadora con la que hayamos contratado. Se puede solicitar dicha guía en formato electrónico.

Derecho a la protección de datos y al secreto de las comunicaciones

Las operadoras están obligadas a garantizar la **protección de nuestros datos personales**.

Si no existe consentimiento previo expreso e informado, tenemos derecho a no recibir llamadas para fines de venta directa o de promoción comercial.

También se requiere nuestro consentimiento para incluirnos por 1ª vez en la guía telefónica por primera vez.

Tienes derecho a...

Derecho a la gratuidad de las llamadas a los servicios de emergencia a través del número 112

La llamada a servicios de emergencias a través del número unificado europeo '112' debe ser siempre **gratuita**, incluso si es realizada desde un teléfono público.

Derecho a cambiar de operadora en cualquier momento

Tenemos **derecho a cambiar de operadora en cualquier momento** y además tenemos derecho a **mantener nuestro número de teléfono** si cambiamos de operadora en los siguientes casos:

- Telefonía fija, cuando no se cambie de ubicación física.
- Telefonía móvil.

Derecho a obtener información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada

La información acerca del contenido de los contratos deberá ser remitida, con al menos **10 días de antelación** a su entrada en vigor, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al Instituto Nacional del Consumo, a la Agencia Española de Protección de Datos y al Consejo de Consumidores y Usuarios.

Además, tenemos derecho a pedir a la operadora que nos facilite información por escrito sobre el contenido mínimo del contrato en cualquier momento de la vigencia del mismo, sin gasto adicional.

Derecho a reclamar

Las compañías operadoras deberán disponer de un departamento de atención al cliente, donde poder reclamar.



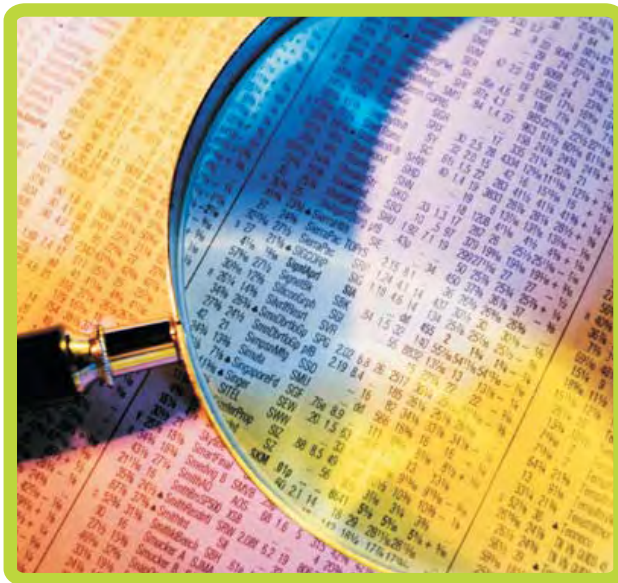
La operadora está obligada a comunicar el número de referencia de la reclamación y podremos solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja.

Derecho de acceso al servicio universal para las personas usuarias con discapacidad o con necesidades sociales especiales

Según la **Ley General de Telecomunicaciones** la operadora designada para la presta-

Tienes derecho a...

ción del Servicio Universal, debe garantizar que las personas usuarias con discapacidad tengan acceso a un servicio telefónico fijo en condiciones adecuadas. Para ello la operadora debe ofrecer programas y servicios de precios especiales. Esto ocurre en casos de personas abonadas pensionistas o jubiladas con rentas bajas y en el caso de personas con deficiencias visuales o auditivas.



Pero para hacer valer estos derechos, previamente también debemos tener en cuenta una serie de precauciones:

- 1** **Informarnos previamente de los precios y condiciones.** Son muchas las operadoras que nos ofrecen sus servicios y dentro de cada una de ellas, mucha la variedad de productos. Debemos informarnos previamente de cuál es la tarifa y cuáles las condiciones que más se ajustan a nuestras necesidades.
- 2** **Conocer cuál es la información que la operadora está obligada a dar,**

para que en el caso de no recibirla, poder solicitarla.

- 3** **Desarrollar hábitos de consumo responsables,** utilizando el móvil sólo cuando sea necesario y respetando las zonas de silencio y los lugares públicos o privados donde está prohibido el uso del mismo.
- 4** **Leer con atención las instrucciones de uso** ya que una avería causada por un mal uso del aparato por parte de la persona hace inútil la validez de la garantía.
- 5** **Solicitar y guardar la publicidad.** Toda la publicidad es vinculante, por lo que conviene guardar la publicidad y hacerla valer en el momento oportuno.
- 6** **Solicitar, analizar y guardar el contrato firmado,** para hacer valer las condiciones en las que se contrata.
- 7** **Comprobar y guardar durante un tiempo prudencial los recibos.** De este modo podremos hacer balance del gasto habitual y comprobar que las cantidades a pagar se corresponden con los servicios contratados.
- 8** **Informar de las no conformidades** para poder ejercer nuestro derecho a reparación o sustitución del servicio o aparato.
- 9** **Solicitar la baja del servicio con la antelación mínima de 15 días establecida por la ley.** De esta manera se evitan problemas derivados de una falta de entendimiento entre ambas partes implicadas.